

## OBECNÉ PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI PRACOVNÍKA POMÁHAJÍCÍ

### PROFESE

#### ZDATNOST A INTELIGENCE

Američtí autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto na první místo kladou fyzickou zdatnost. Předpokládají, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje svoje tělo, a proto pracuje v jeho prospěch, a ne proti němu. Znamená to, že si udržuje fyzickou kondici cvičením a správnou stravou, protože tělo je prvotním zdrojem energie.

Předpokládá se dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu, výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu, který ukazuje dosahované výsledky.

Předpokládá se také emoční a sociální inteligence, resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti.

#### PŘITAŽLIVOST

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se tedy pro klienta může stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled a pro to, jak se obléká a chová, ale i pro odbornost a pro pověst, které se těší, a konečně i kvůli tomu, jak jedná s klienty. Jde-li např. o alkoholismus a pracovník je abstinující alkoholik, potom může být ve hře bezpočet společných prožitků a situací. Jindy může jít o věkovou příbuznost, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu, zralejšímu. Výsledkem může být spontánní náklonnost k pracovníkovi.

#### DŮVĚRYHODNOST

Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch.

Můžeme se pokusit vymezit, které složky přispívají k důvěryhodnosti pracovníka:

- diskrétnost -- to, co řeknu sociálnímu pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem;
- spolehlivost -- mohu věřit tomu, co mi pracovník říká;
- využívání moci -- když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat;

Čítanka odborných textů – vybráno z Matoušek, O a kol- Metody a řízení sociální práce a Kopřiva, K.—Lidský vztah jako součást profese – pouze pro vnitřní potřebu studentů Jabok.

- porozumění -- když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit.

Zdroje důvěryhodnosti jsou podobné jako u přitažlivosti. Patří sem fyzický vzhled: může být např. těžké důvěřovat někomu, kdo je nedbale oblečený, neupravený. Dalším zdrojem je pověst -- např. jeho klienti říkají, že nikdy nevypráví o svých případech; nebo role -- mohu mu věřit, vždyť je to sociální pracovník; a konečně pracovníkovo současné chování.

## KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému.

Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti se také počítá:

- **fyzická přítomnost** -- často pracovník účelně pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává, fyzicky i psychologicky;
- **naslouchání** -- představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá, ať již jde o signály verbální, neverbální, vyjádřené otevřeně, nebo skrytě;
- **empatie** -- představuje vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením;
- **analýza klientových prožitků** -- schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládnání klientových problémů pracovat konstruktivně.

*Pracovník se projevuje prostřednictvím toho, co říká a co dělá. Dobrý pracovník je v souladu s tím, co říká, i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel příliš přemýšlet.*

Zúčastněné naslouchání.

Cílem naslouchání je porozumět. Pokud např. pracovník při poradenském rozhovoru sděluje klientovi to, že rozumí a chápe jeho vyprávění, už jen tím mu pomáhá lépe pochopit sebe samého a naučit se jednat účelněji.

Umění naslouchat se, stručně řečeno, skládá ze tří částí:

- schopnost pozorovat a číst klientovo neverbální chování<sup>1</sup>: jak sedí, jaký má výraz obličeje, jaké dělá pohyby, jakou používá barvu hlasu apod.;
- umět naslouchat a chápat verbální sdělení klienta;
- sledovat veškeré projevy klienta, nejen např. při poradenském rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě.

Empatie.<sup>2</sup>

Empatie je forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi. Empatie, která zůstává neprojevena, uzavřena v mysli pracovníka, klientovi neprospívá. Pracovník může těžko porozumět klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku. Proto se empatie zaměřuje na ten druh fyzické přítomnosti, pozorování a naslouchání klientovi, který je nutný k pochopení klientova světa. Stručně řečeno, empatie je v první řadě určitým druhem lidského kontaktu .

Péče o druhého musí zahrnovat porozumění jeho světu, jako kdyby v něm pracovník sám byl. Musí být schopen vidět, jako kdyby v něm byl, tj. očima klienta, zjistit, jak tento svět vypadá a jak ho klient vnímá. C. R. Rogers<sup>3</sup> definuje základní empatii jako prostředek ke vstupu do soukromého světa druhého a schopnost cítit se v něm dokonale doma. Znamená to být v každém okamžiku citlivý vůči změnám odehrávajícím se v druhé osobě, ať již jde o strach, zlost, něžnost, zmatek nebo cokoli jiného, co druhý právě prožívá.

---

<sup>1</sup> doporučuji . Tengze, O.: Neverbální komunikace. Praha. Computer Press 2003

<sup>2</sup> **empatie**, schopnost vcítit se do pocitů, jednání druhé osoby. Sympatická identifikace sebe sama s druhou osobou. Schopnost „vstoupit“ do pocitů a nálad druhého.

<sup>3</sup> **Rogers** Carl Ransom (1902–1987), amer. psycholog, který vytvořil nedirektivní na klienta zaměřený přístup k psychoterapii, zvýrazněný osobním vztahem mezi terapeutem a klientem, jež si sám určoval průběh, rychlost a trvání léčby. Svě myšlenky shrnul v knihách *Client–Centred Therapy* (1951) a *Psychotherapy and Personality Change* (1954).

Čítanka odborných textů – vybráno z Matoušek, O a kol- Metody a řízení sociální práce a Kopřiva, K.—Lidský vztah jako součást profese – pouze pro vnitřní potřebu studentů Jabok.

Vyšší úroveň empatie jde o něco hlouběji. Znamená, že se pracovník již dostal dále a je schopen celkem jasně chápat zážitky klienta, přestože je plně nechápe klient sám. Podle C. R. Rogerse jde o takové vnitřní pochody, které si klient jen zřídka uvědomuje. Je důležité připomenout, že hlubší empatické naslouchání se týká toho, co klient právě říká nebo vyjadřuje, a to jakkoli zmateně, ale netýká se interpretací toho, co klient říká. Tento druh empatie je důležitý proto, že umožňuje odhalovat zdroje hlubinných pocitů klienta, jichž si sám není vědom.

V obecné rovině lze říci, že empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby; je součástí emoční inteligence. V širším pojetí pak jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionálně se ztotožňovat s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá. Empatie souvisí se schopností naslouchat i vnímat neverbální komunikaci. Souvisí pravděpodobně s neurofyzilogickými mechanismy, protože při určitém narušení mozku postižení neumějí rozlišit citový výraz lidského hlasu, pojmenovat své vlastní emoce apod.

Empatie se vyvíjí od nejtělejšího věku a přes výrazné rozdíly mezi dětmi ji lze i v dospělosti cíleně rozvíjet tréninkem. Je vedle opravdovosti a vřelosti jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem. Ukazuje se, že kdo rozumí sám sobě, rozumí lépe i druhým.

Sociální práce je tedy součástí tzv. POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ (lékaři, pedagogové, soc. pracovníci, pečovatelky, psychologové apod.)

Každé povolání má sumu dovedností, kterou je třeba si pro jeho výkon osvojit.

Pomáhající povolání mají zvláštní nároky

Na rozdíl od jiných profesí však hraje v těchto povoláních roli ještě jeden podstatný prvek - LIDSKÝ VZTAH MEZI POMÁHAJÍCÍM A PROFESIONÁLEM. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že hlavním nástrojem sociálního pracovníka je jeho OSOBNOST.

Čítanka odborných textů – vybráno z Matoušek, O a kol- Metody a řízení sociální práce a Kopřiva, K.—Lidský vztah jako součást profese – pouze pro vnitřní potřebu studentů Jabok.

Vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích věcí zásadní, příslušné dovednosti se však ve školách většinou neučí.

Samosebou, že i jiné než pomáhající profese se odehrávají v kontaktu s klientem (advokát, manažer, holič, úřednice) tam ale stačí dodržovat příslušné konvence.

### **Nečeká se od nich osobní vztah.**

Je nutno vytvořit atmosféru, která klienty posiluje a ne sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce sociálního pracovníka stává jen výkonem svěřených pravomocí.

### ***Neangažovaný pracovník***

Pojímat svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního vztahu o klienta není ovšem ani v pomáhajících profesích nijak vzácný jev.

Vztah ke klientovi ovšem může být mnohem horší než jen neutrální - může být také arogantní, hrubý a lhostejný.

(příklad učitelky, která má vyřešit problém s dítětem, které je adoptované a říká před celou třídou „*Pepíka mrzí že je adoptovaný vidíte děti, že je hloupý* „)

### ***Angažovaný pracovník***

Pomáhající profese má velkou přitažlivost, která může způsobit, že pracovník vykonává zaměstnání v této sféře i při nižším platu, než jaký se mu nabízí jinde.

Volbou pomáhající profese se člověk ocitá v kontaktu s přírodou i uprostřed velkoměsta.

Jsou ovšem i jiné zisky, které mohou být zdrojem problémů, neboť tato povolání skýtají příležitost k překonání

A pocitů osamělosti

A nejisté sebeúcty - pomocí kontaktů s klienty.

U pomáhající tyto tendence vadí v jeho práci - problém má dvě podoby, které vadí v práci

A - jedna je tendence přebírat kontrolu nad klientem

B - druhou je tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor.

Mohou se vyskytovat u téhož pracovníka současně a mohou se i kombinovat a vzájemně se doplňovat.

### *Nadbytečná kontrola nad klienty.*

Uvnitř každého společenství je nutná nějaká kontrola

Řád má zajišťovat fungování společenství a bezpečí jeho členů. Může být ovšem stanoven tak, že obtěžuje nadměrně, že je nadbytečný.

Nadměrná kontrola brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník jí používá v dobré víře, že jde o zájmy klientů (kontrola - Úlehla<sup>4</sup>)

Snadno se k ní uchýlí, když je v časové tísní.

Je rovněž podporována silně hierarchickou strukturou pomáhající organizace. Stupeň kontroly pomáhajících pracovníků nad klienty je logickým pokračováním stupně kontroly vyšších hierarchických úrovní organizace nad nižšími.

medicíny - armáda

armáda spásy a pod

Určité povahy mají k nadměrné kontrole blízko. Jde například o lidi, které nesouhlas blízkých druhých osob znejišťuje, a proto jim lépe vyhovuje situace, kdy prostor pro nesouhlas s jejich záměry (většinou dobře míněnými) není příliš velký.

Pomáhající zachází s dospělými jako s dětmi, místo aby i s dítětem zacházel jako s dospělým.

### *Obětování se pro klienty.*

Je to ten druhý způsob jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník si počíná tak, jakoby klient nebyl autonomním jedincem, ale jakoby kdyby závisel na jeho péči a potřeboval, aby pracovník za něj téměř dýchal. Nedbá na svou vlastní potřebu odpočinku.

Místo "miluj svého bližního jako sebe sama!"

---

<sup>4</sup> Viz.: Úlehla – Umění pomáhat

Čítanka odborných textů – vybráno z Matoušek, O a kol- Metody a řízení sociální práce a Kopřiva, K.—Lidský vztah jako součást profese – pouze pro vnitřní potřebu studentů Jabok.

"Má rád svého bližního místo sebe samého"

I zde může paradoxně se stát, že nadměrná péče klienta spíše oslabuje, než aby mu prospívala - může ho udržovat pod potenciálem jeho až ho „invalidizovat.“

Nikoho netěší když se kvůli němu někdo obětuje, nebo když je pro něj zdrojem obtíží, a naopak každý je rád, když druhý s ním pobývá v pohodě a uvolnění.