

Setkání

Abychom mohli mluvit o společné práci, musí se profesionál s klientem setkat. Mohou to být na jedné straně sociální pracovník, lékař, psycholog či psychoterapeut, psychiatr, dobrovolný pracovník, člen charity, ale i manažer či prodávající atd. Na druhé straně sociální případ, nemocný či klient, podřízený či zákazník atd. Od této chvíle budu tyto, ale i další účastníky rozhovoru označovat **pracovník a klient**².

A protože půjde o profesionalitu a úroveň profesionality, je třeba mít na paměti, že se týká všech profesí, v nichž se jedná a pracuje slovem. Pokud budu zmiňovat konkrétní obor, použiji sociální práci, protože ze seminářů na katedře sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy vzešla myšlenka tuto knížku napsat. Pracovníci ostatních profesí včetně psychoterapie mohou tento model použít ve svém oboru, protože principy aplikace jsou pro všechny stejné.

Pracovníka a klienta svedou dohromady odlišné touhy, žádosti či přání každého z nich. Pracovník chce pomáhat. To jej přivedlo k určitému vzdělání, profesionalizaci. V důsledku toho se vyskytuje na místě, kde podle společensky uznávaných pravidel a s patřičným osvědčením má na dveřích napsáno, že je Pracovník. Sám sebe chápe, sám sebe definuje jako toho, kdo chce pomáhat. Aby pracovník pomoc skutečně mohl poskytovat, potřebuje mít jasno v tom, co pomoc je, a co není. Teprve následně v pořadí přichází otázka, jak pomoc poskytovat.

Klienta přivádí k vzájemnému setkání touha, žádost nebo přání nalézt pomoc. I u klienta, který přichází takzvaně „nedobrovolně“, je nakonec tím, co jej dovede ke spolupráci s pracovníkem, naděje, že by mu přece jen mohl pomoci. Klient sám sebe chápe, sám sebe definuje jako toho, kdo si žádá pomoc. Má tedy již předem vytvořenou představu o tom, co pro něho může být pomocí a co pro něho pomocí není, byť možná zformulovanou jen v hrubých obrysech.

Pro pracovníka i klienta je společné setkání (nehledě na délku jeho trvání) jen epizodou jejich životů. Kromě nabízení a hledání pomoci, které je svedly dohromady, dělají oba nepřeberné množství jiných věcí. Řeší problémy, zvládají své životy, zažívají úspěchy i neúspěchy, a to vše v nejrůznějších mezilidských situacích a různých postaveních v rámci těchto situací. Dokonce oba nepochybně zažili i opačné postavení, kdy pracovník hledal pomoc a klient pomoc nabízel. Každému dělá dobře, když je užitečný, a jeden z nejspolehlivějších způsobů, jak tento pocit získat, je někomu pomáhat.

Oba se tedy rozhovoru účastní z odlišných důvodů a pro uspokojení odlišných potřeb. Pro uspokojení své potřeby pomáhat potřebuje pracovník vidět, že je klientovi užitečný. Od počátku kontaktu s klientem si klade otázku, co klient potřebuje. Má ji na mysli, když se připravuje na setkání, když před setkáním pracuje se spisy, když mluví s klientem. Odpověď na tuto otázku je klíčem, kterým si pracovník otevírá možnost uspokojení své vlastní potřeby být užitečný.

V naší kultuře lze s jistou nadsázkou rozlišit tři modely pomáhání.

První je model křesťanský, postavený na sebeobětování jako nejvyšší pomoci druhému. Kristus na sebe vzal hříchy lidstva, aby přispěl k jeho spasení.

² Rozlišení pracovníka a klienta není založeno na segregaci pohlaví. Víím, že například většina sociálních pracovníků jsou ženy, jde skutečně pouze o gramatické zjednodušení.

Druhý model, židovský, ukazuje jako nejvyšší pomoc správný výklad, který je založený na tradici chápání skrytých věcí. Nejvíce pomůže moudrá, odhalující rada zkušeného.

Třetí model zformuloval řecký filozof Prótagorás: „Mírou všech věcí je člověk, jsoucích, že jsou, a nejsoucích, že nejsou.“ Proto i to, zda pomoc je opravdu pomocí, může posoudit pouze její příjemce.

V této knize se přikláním k třetímu modelu s vědomím hlubokého respektu k prvním dvěma a s úctou k výsledkům, jež přinesly. Jejich limitem je, obecně řečeno, že klient může dělat a chtít cokoli. Přeje-li si pomoc ze strany pracovníka, vstupuje do oblasti, v níž pravidla stanovuje či zprostředkuje pracovník. Klient v zásadě není povinen o těchto pravidlech vědět, naopak pracovník je povinen jej poučit a případně odmítnout klientova přání, která nechce naplnit. Pracovník nese odpovědnost za to, zda dokáže využít svých možností nabízet pomoc.