



Foto Pixabay

HRANICE PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU

Předpokladem lidí, kteří se rozhodli svou životní cestu upřít směrem k pomáhání druhým, je otevřená a přijímající snaha o spravedlivý svět bez bolesti a utrpení. Svět, ve kterém si lidé neubližují a vzájemně se podporují k úspěchům a pokroku. Právě tento láskyplný postoj ovšem může přinášet i mnohá úskalí, pokud se tato naše touha pomáhat stane naší pracovní povinností.

V mezilidských vztazích běžného života se každý z nás občas dostane do konfliktu s jinou osobou. Odlišný pohled na určitou skutečnost se v každém liší, a pokud o něm otevřeně hovoříme, můžeme se dostat do střetu s jiným náhledem na situaci. Zejména v dnešní „krizové“ době můžeme tyto rozpory sledovat každý den. Lidé pracující v pomáhajících profesích prožívají obdobné konfliktní situace často ve svém profesním životě, neboť mezilidský vztah i krize tvoří nedílnou součást výkonu jejich zaměstnání. V důsledku toho se setkáváme s pojmy, jako je profesionalita nebo hranice vztahu. Vymezení těchto hranic v profesích, ve kterých je dle mnohých autorů vztah základem úspěchu, je jedním z nejzásadnějších úkolů.

Skutečnost, že lidský vztah v pomáhajících profesích představuje stěžejní prvek spolupráce pomáhajícího a klienta, tedy člověka přijímajícího pomoc, přináší také rizika. Situaci, kdy vztah překročí profesionální hranice, můžeme označit jako dualitu. Dualita vztahu může mít různé dimenze i rozměry. Určení toho, co je a není profesionální, je ovšem samo o sobě komplikované. Interpretace hranic je značně subjektivní záležitostí podobně jako samotná podstata profesionality.

Podstata profesionality

Britský autor a zkušený pracovník v oblasti sociální péče Frank Cooper (2012) shledává přítomnost hranic pomoci druhým již v tzv. Hippokratově přísaze. Tato tradiční zvyklost zejména lékařských oborů v sobě mimo vázání odpovědnosti odborníka za pomoc druhému obsahuje část vymezující profesní roli a hranice kompetencí. Konkrétně je v tomto kontextu uvedeno: „...člověk bez znalosti chirurgie se nechopí nože, ale ustoupí ve prospěch těch, kteří se této práci věnují...“. V přísaze se hovoří také o odpovědnosti za viděné a slyšené v průběhu léčby, což můžeme vnímat jako princip mlčenlivosti. Součástí přísahy je i zákaz nevhodného vztahu s klientem, neboť praví: „...do domovů přicházíme za účelem prospěchu nemocných, zbaveme všeho úmyslného bezpráví a veškeré neplechty, zejména sexuálních vztahů...“. Zde můžeme spatřit snahu o vymezení hranic zabráňujících dualitě ve vztahu v tom patrně nejširším rozsahu. Každá z výše uvedených rovin představuje určitou formu hranice profesionality a etického jednání. Při vymezování tak složité věci jako je vztah, je ovšem potřeba uvažovat mnohem hlouběji.

V praxi se můžeme setkat s neporozuměním blízkosti a otevřenosti vztahu, který mezi pomáhajícím a klientem vznikne během spolupráce. Na druhou stranu opomíjení významu vztahu může značně snížit efekt výsledku pomoci. Schwartz a Flowers (2012) se ve své knize zabývají problematikou „selhávání terapeutů“. Právě opomenutí významu vztahu v důsledku kladení přílišného důrazu na techniky práce považují tito autoři jako často opomíjené poučení.

Pojem profesionalita v našich představách zpravidla indikuje odborníka zbaběhlého v určité problematice. V odvětví pomáhajících profesí si s tímto pojmem můžeme propojit člověka, který oplývá znalostí řady teorií a metod pomoci, je proškolen psychoterapeutickým výcvikem a dokázal již pomoci spoustě potřebným. Specifikum pomáhající profese ovšem souvisí s dalším zásadním rozměrem, kterým je práce s emocemi. Náročná situace a duševní nepohoda, ve které se klienti nacházejí, staví rovinu profesionality do světla potřeby lidského přístupu a důvěry. Tyto faktory jsou pak předpokladem pro vznik specifického vztahu pomáhající-klient. Otázkou ovšem je, jak určit, zda je tento blízký vztah zároveň profesionální. Hranice vztahu by vždy měly být vymezeny tak, aby korigovaly cestu k cíli spolupráce. Cooper (2012) vidí cíl a udržení odborného zaměření jako hlavní úkol pomáhajícího profesionála. Dle výzkumu, který jsem uskutečnil v roce 2016 (Řezáč, 2016), aktéři spolupráce v pomáhající profesi nenazývají profesionálem

zkušeného odborníka. Jako profesionál byl označován pracovník, který zaujímá vůči klientovi rovnocenný vztah a klient k němu není v podřízené, ani nadřazené pozici. Tato rovnocennost se zakládá na principu určitého opuštění odbornosti a jednání pomáhajícího na základě individuality klienta. Profesionální pomáhající pracovník se umí odpoutat od svého světa a přizpůsobit se kontextu situace klienta. Osobu klienta otevřeně přijímá a v jeho přístupu je patrná zejména lidskost a srozumitelnost.

Duální vztahy

Jak již bylo řečeno, hranice vztahu může být také narušována dualitou. Cooper (2012) hovoří o duálních vztazích v situacích, kdy se pracovník při jednání s klientem ocitá v jiné (další) roli. Tato role může nabýt různých rozměrů a mít nežádoucí dopad na celou spolupráci. Duální vztahy rozdělují na tři základní typy. Prvním z těchto typů jsou osobní vztahy, ve kterých se de facto z pomáhajícího pracovníka stává v očích klienta přítel-kamarád.

Situace, kdy se klient začne vůči pomáhajícímu chovat příliš osobně, nejsou výjimečné. Směřuje k tomu i podstata pomáhající profese, která do jisté míry vyžaduje sdělování intimních informací ze strany klienta. Příjemné a důvěrné prostředí terapií, sociální péče apod. tendencím k osobnějším vztahům nabízí ideální prostor. Proto je třeba, aby pomáhající i klient usilovali o vyjasnění společného cíle a jejich rolí a hovořili o významu vztahu. V prevenci vytváření duálních vztahů je dobré postupovat tak, abychom všechny kroky směřující k prohloubení vztahu činili vědomě a s jasnou představou o cíli našeho konání.

Dalším častým jevem je nabízení protislužeb. Osobně jsem se nezářadka setkal s nabídkou řemeslných prací a musel odmítnout několik pozvánek na rodinnou oslavu či oběd, včetně jedné štedrovečerní večeře. Jako převážně úspěšný způsob řešení takové situace jsem vždy využíval společné reflexe a ujasnění mé i klientovi pozice. Přesto rozumím tomu, že pro pomáhajícího nemusí být jednoduché nabídku odmítnout. Klient tímto způsobem dává najevo spokojenost s naší prací a protislužba představuje formu snahy o vyjádření vděku. Ačkoliv pomáhajícímu může být osobnější ráz spolupráce příjemný, je důležité zachovat si racionalitu a usiloval o to, aby tyto pozitivní prožitky zůstaly v jeho vnitřním prožívání a samovolně se neprojevovaly v tom, co činí

směrem ke klientovi.

Samostatnou kapitolou jsou sexuální vztahy, které většina autorů zcela odmítá, jelikož narušují etiku i veškeré hranice, které spolupráce může mít. Zastánce určité odnože sexuálních duálních vztahů najdeme v případě vztahů s bývalými klienty. Freudová a Krug (2002) se domnívají, že etické kodexy jsou v tomto ohledu nepřiměřené, jelikož po ukončení případu je profesionální vztah ukončen. Argumentují tím, že různorodý kontext, ve kterém vznikají dilemata pojící se s duálními vztahy (všemi typy), se nedá obecně shrnout a tudíž ani obecně zakázat. Přesto se jedná o jedny z mála zastánců takového názoru.

Snad nejčastějším problémem bývají tzv. speciální vztahy, kdy vůči klientům nejednáme jednotně, ale některé preferujeme více a vůči jiným jsme naopak odtažitější. Jsem přesvědčen o tom, že každý z nás pomáhajících někde v sobě tento mnohdy nepřiznaný fakt nese. Takový stav je ovšem přirozený. Stále jsme lidé a určitou inklinaci k hodnocení máme v sobě. Je však potřeba se od vnitřních soudů oprostit a přistupovat ke všem potřebným jednotně a spravedlivě.

Zde se znovu dostáváme do situace, kdy pomáhající vnímá ve svém vnitřním světě něco, co by neměl projektovat do světa vnějšího, aby neovlivňoval spolupráci. Právě oddělení těchto dvou světů může pomáhajícímu sloužit jako bariéra, skrze kterou vytyčuje hranice a může se držet v profesionální rovině, jelikož mu nebrání v tom, aby k osobnosti klienta přistupoval rovnocenným postavením a ponořil se bezpečně do jeho světa.

Maska profesionála

Vytyčování bezpečných hranic prostřednictvím toho, že pomáhající odděluje své vnitřní a vnější prožívání v průběhu spolupráce utváří obraz pomáhajícího tak, že je v očích klienta viděn pod pomyslnou maskou. Jedná se o souhrnný dojem, který je klientem pozorovatelný. Masku profesionála je nástrojem pomáhajícího, který zajišťuje aby to, co je potřeba skrýt před klientem, zůstalo skryto. Tímto způsobem je ochraňován nejen pomáhající, ale také klient, jelikož maska by měla zajistit, aby spolupráci neovlivňovaly nerelevantní záležitosti. Masku pomáhajícímu umožňuje jednat adekvátně i v případě, že směr spolupráce není v souladu s jeho vnitřními limity a přesvědčením.

Masku si pracovník obrazně nasazuje zpravidla v situaci, kdy přichází do kontaktu s klientem. Prostřednictvím masky

je oddělován vnitřní svět pomáhajícího od vnějšího světa. Vnitřní svět může obsahovat řadu podnětů, od banálních po zásadnější a je třeba si uvědomit, že ne všechny jdou pod maskou vždy skrytý a úroveň toho, nakolik pomáhající tuto schopnost nasazování masky ovládá je patrně rovněž individuální.

Podněty a faktory, které mohou nežádoucím způsobem ovlivňovat spolupráci, lze rozdělit na ohraničitelné a neohraničitelné. Tedy na ty, které bezpečně pod maskou dokážeme zakrýt a na ty, k jejichž zakrytí nám žádná maska nepomůže. Pro lepší představu uvedu příklad únavy, který se v mém výzkumu (Řezáč, 2016) projevil jako klientem pozorovaný nežádoucí narušitel práce. Pokud jsme při práci s klientem unavení či vyčerpaní, patrně nám sebevětší schopnost nasazení masky nepomůže k tomu, aby naši únavu klient nepozoroval. Pod maskou pomáhající pracovník ovšem může skrývat například vlastní emoce a prožitky, kterých si prostřednictvím své sebereflexe všímá. Masku profesionála může sloužit jako bezpečná bariéra na ovládnutí vztahu s klientem. Pokud jí důsledně užíváme, korigujeme skrze ni své vlastní projevy a nepropustíme narušující vlivy klienta.

Mgr. Karel Řezáč

Použitá literatura:

- COOPER, F.** 2012. Professional Boundaries in Social Work and Social Care. London: Jessica Kingsley Publishers.
- FREUD, S., KRUG, S.** 2002. Beyond the Code of Ethics, Part I: Complexities of Ethical Decision Making in Social Work Practice. Families in Society, 83(5), 474-482.
- SCHWARTZ, B., FLOWERS J. V.** 2012. Jak selhat jako terapeut. Praha: Portál.
- ŘEZÁČ, K.** 2016. Hranice spolupráce v sociální práci z pohledu jejich subjektů. Brno: MU FSS.



Foto Pixabay