Available online at www.sciencedirect.com

ScienceDirect

journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/kontakt>

Editorial

Potěší nás vždy pomoc druhých (pomáhajících profesionálů)?

Are we always pleased by the help of others (i.e. people in the helping professions)?

Helena Zášková *

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Ústav humanitních studií v pomáhajících profesích, České Budějovice, Česká republika

Lidská společnost má ze sociálněpsychologického hlediska na makro- i mikroúrovni charakter spletité vztahové sítě, v níž se část mezilidských vztahů může realizovat formou sociální vzájemnosti. Specifickou formu sociální vzájemnosti tvoří pomáhání, případně prosociální chování. To reprezentuje velmi širokou kategorii, pod kterou lze zařadit například sdílení, obětování se, poskytování útechy. O tom, jak je pomáhání v lidské společnosti rozšířeno a všeobecně ceněno, svědčí velké množství pojmů, jimiž lidé připravenost pomoci označují. Vedle pojmů helping, altruismus, kooperace, dobrovolnictví a prosociální chování disponují lidé velkým množstvím dalších termínů, kterými vyjadřují pomáhání druhým.

Na cestě životem čekají rozmanité nástrahy vyvolávající nepředvídatelné situace nouze. Někteří lidé vyhledají pomoc ve svém okolí, druhí ji zvládají sami. To, že někdo pomoc odmítne, nás většinou nemile překvapí, protože obvykle předpokládáme, že ji příjemce vnímá pozitivně. Ten, kdo pomoc poskytuje, téměř samozřejmě počítá s vděčností a uznáním. Nemusí to ale být vždy pravda i navzdory tomu, že pomoc problém vyřešila. Subjektivní prožitek toho, komu bylo pomoheno, může být rozpačitý i záporný. Příjemce může pociťovat jak pochybnosti o svých vlastních schopnostech, tak se také může domnívat, že vztah s poskytovatelem pomoci se v důsledku přijaté pomoci změní a on se stane dlužníkem.

Menší děti akceptují svou závislost na dospělých. Předpokládají, že mají nárok na ochranu, neobávají se, jak jejich schopnosti budou kriticky posuzovat druhí. Dospělí lidé, zvláště starší nad 65 let, pomoc více zvažují. Senioři méně často vyhledávají pomoc než mladší dospělí, protože pro-

jevenou soběstačností mohou dát najevo svou nezávislost, to, že neztratili sílu a kompetentnost. Pomoc mohou odmítnout kvůli pocitu kontroly nad vlastním životem, který je důležitý pro jejich důstojnost a duševní pohodu.

Také muži žádají o pomoc řidčeji než ženy, případně ji odmítnou i v situaci, kdy ji skutečně potřebují. S mužskou rolí se totiž tradičně spojuje síla, nezávislost, vliv a autonomie. Muži, kteří se hlásí k tradiční mužské roli, se raději vzdají pomoci, než by trpěli nejistotou z toho, že o pomoc žádají. Snaha udržet si kontrolu nad situací může u některých mužů vést k tomu, že nepokládají danou potíž za důvod, kvůli kterému by se měli na někoho obrátit s žádostí o pomoc (například ve srovnání s ženami se méně obracejí na profesionály pomáhajících profesí). Jinak řečeno, to, co ženy považují za problém vyžadující vnější přispění, muži mohou redefinovat jako neproblémovou situaci, zvládnutelnou vlastními silami.

Podobně je tomu u lidí s vysokým míněním o sobě. Méně vyžadují pomoc, prožívají rozpaky a pochybnosti z představy, že se v nějaké oblasti neosvědčili, selhali. Jestliže situační kontext snižuje jejich vlastní hodnotu nebo zpochybňuje svobodu a autonomii, mají sklon reagovat negativně. Mají strach ze zesměšnění nebo odmítnutí, když by ukázali slabost. Kvůli potenciálnímu poškození vlastního mínění o sobě jako kompetentního člověka mohou pomoc odmítnout.

Nabídnutá pomoc se může někdy setkat nejen s odmítnutím, ale přímo s verbální nebo dokonce fyzickou agresí. Mnozí z pomáhajících profesionálů (například záchranáři) se s tímto typem zdánlivě paradoxní reakce ve své praxi setkávají. Akutní stres nebo frustrace, které lidé prožívají

* **Korespondenční autor:** doc. PhDr. Helena Zášková, CSc., Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Ústav humanitních studií v pomáhajících profesích, J. Boreckého 27, 370 11 České Budějovice, Česká republika; e-mail: zaskodna@zsf.jcu.cz; <http://dx.doi.org/10.1016/j.kontakt.2018.09.002>

v nepředvídatelné urgentní situaci, mohou útočné chování vyvolat. Agrese představuje dokonce nejčastější bezprostřední formu reakce na frustraci. Jde o obranný mechanismus, který lidé používají k vyrovnání se s probíhající náročnou životní situací.

Je zřejmé, že vzorce interakcí mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci zdaleka nejsou přímočaře pozitivní, mohou být modifikovány řadou okolností. Při pomáhání může

nastat situace, kdy pomáhající a příjemce pomoci si vyloží situaci odlišnými scénáři. Proto porozumění důvodům odmítnutí pomoci může u pomáhajícího zmírnit pocit rozladěnosti a zklamání nad „nevděčností lidí“, protože právě tyto pocity se mohou spolupodílet na vzniku deziluze z vlastní práce a na rozvoji syndromu vyhoření u pomáhajících profesionálů.