

## Proces budování důvěry prostřednictvím optiky teorie citové vazby Mgr. Vendula Přikrylová, DiS.

*Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Etapa – Charita Olomouc*

Budování důvěry představuje v sociální práci zásadní, ale zároveň i jeden z nejkřehčích procesů. Pokud budeme předpokládat, že důvěra je základním pilířem profesionálního vztahu, který může pomoci klientovi ke změně, ovlivňuje tento proces mnoho faktorů. V tomto příspěvku se chci zaměřit na proces budování důvěry v sociální práci **z pohledu teorie citové vazby (attachmentu)**.

V rámci své praxe si často kladu otázku „**proč?**“ – proč něco děláme, proč něco říkáme apod. Stejnou otázku si kladu i v rámci tohoto textu: **proč právě teorie citové vazby a čím je pro sociální pracovníky přínosná?** Za zásadní považuji následující: **porozumění vede k pochopení, a pochopení může vést k důvěře**. Teorie attachmentu nabízí hlubší porozumění lidskému chování, vztahovým vzorcům a emočním reakcím. Pomáhá nám lépe porozumět sobě i druhým a vytvářet bezpečné prostředí pro klienty i nás jako odborníky.

**Pokud vím, kde jsem a co potřebuji**, tvořím základ autenticity a důvěry. Když rozumím svému stylu vazby, emocím a potřebám, dokážu lépe nastavit hranice, udržet kontakt s druhými a orientovat se v profesní roli. Teorie citové vazby není přínosná pouze pro práci s klienty, ale také pro **fungování týmu** – právě vzájemné porozumění v týmu může přispět k pracovní pohodě.

Teorie attachmentu nabízí i nový pohled na klienta a jeho chování. **Reakce klienta není útok, ale stopa minulosti**. Emoční projevy klientů (a někdy i kolegů) často neodrážejí aktuální situaci, ale minulé zkušenosti. Pokud tyto reakce nebereme osobně, ale s odstupem a pochopením, posilujeme důvěru a zůstáváme v kontaktu.

John Bowlby, zakladatel teorie citové vazby, upozorňuje na zásadní význam **bezpečné fyzické i emoční blízkosti mezi dítětem a pečující osobou**. Nestačí jen uspokojovat základní potřeby – dítě (i dospělý) potřebuje láskyplný, stálý a citlivě reagující vztah, který mu poskytne oporu a pocit hodnoty (Heller, 2024).

**Bezpečný attachment** vzniká, když pečující osoba reaguje citlivě, předvídatelně a s porozuměním. Dítě pak důvěřuje, že svět je bezpečné místo a jeho potřeby budou naplněny. **Vyhýbavý (nejistý-odmítavý) attachment** se formuje, pokud pečující osoba dlouhodobě nereaguje na potřeby dítěte nebo je odmítá. Dítě potlačuje emoce a závislost, aby si vztah uchovalo. **Ambivalentní (nejistý-úzkostný) attachment** vzniká při nepředvídatelné reakci pečující osoby – dítě si není jisté, zda bude vyslyšeno, a je velmi citlivé na odmítnutí. **Dezorganizovaný attachment** vzniká, když je osoba současně zdrojem bezpečí i ohrožení – dítě nemá jasnou strategii pro vztahy a stres. Tyto vzorce nejsou trvalé – s podporou a novými zkušenostmi je možné je měnit (Levine a Heller, 2019; Heller, 2024).

Jedinci s bezpečnou citovou vazbou důvěřují sobě i okolí. Dokážou regulovat emoce, hledat pomoc a zvládat vztahy (Heller, 2024). V sociálních službách však často potkáváme klienty, kteří tuto zkušenost nemají. Jejich strategie vycházejí z úzkostné, vyhýbavé či dezorganizované citové vazby.

Klienti s **úzkostnou citovou vazbou** se často cítí nejistě, opuštěně a velmi se bojí odmítnutí. Mívají pocit, že nejsou milováni, a často dramatizují, hádají se nebo se chovají hypersenzitivně. Za těmito projevy bývá obava, že pokud na sebe výrazně neupozorní, nebudou vyslyšeni. Potřebují ujištění, že jsou přijímáni (Levine, Heller, 2019). Pomáháme jim tím, že jsme stabilní, nastavujeme pravidla s respektem a důsledně plníme, co slíbíme – tím budujeme důvěru.

**Vyhýbavá citová vazba** se projevuje uzavřeností a zdánlivou nezávislostí. Klienti neprojevují emoce, vyhýbají se kontaktu nebo reagují sarkasticky. Věří, že nikdo jejich potřeby nenaplní, a tak je raději nevyjadřují (Heller, 2024). Důležité je být trpělivý a zároveň dostupný. I malé projevy zájmu (pozdrav, docházení za klientem) mohou být základem pro navázání důvěry. Klíčové je **předvídatelné a konzistentní chování pracovníka**.

**Dezorganizovaná vazba** bývá nejkomplikovanější. Klienti zažívají vnitřní chaos, zmatek a pocit ohrožení. Jejich zkušenosti často zahrnují zanedbání, násilí nebo nepředvídatelné reakce dospělých. Touží po blízkosti, ale současně se jí bojí. Chování bývá impulzivní, emočně nestabilní, někdy i disociativní (Heller, 2024). Pracovník se stává „**kotvou**“, která nabízí stabilitu, jasná pravidla a předvídatelnost. Vztah se buduje pomalu, často přes drobnosti – společný vtípek, zážitek nebo aktivitu. I pravidla mohou být zdrojem konfliktu, ale současně poskytují bezpečí.

U klientů s narušenou citovou vazbou bývá časté i narušené **sebepojetí** (Lopez et al., 1997). Způsob poskytování zpětné vazby je zásadní – kritika by měla být zaměřena na chování, nikoli na osobnost. Vzhledem k nízkému sebevědomí je důležité **vyvarovat se zahanbování nebo odmítnutí**. Klient potřebuje vnímat, že chyba není důkazem jeho špatnosti, ale příležitostí k růstu.

Je důležité rozlišovat mezi **vinou a hanbou**. Vina („udělal jsem něco špatně“) může motivovat ke změně. Hanba („jsem špatný“) má ničivý dopad na sebehodnotu a vede k úzkosti, izolaci a odcizení (Lopez et al., 1997). Pracovník, který klientovi umožní vnímat chybu jako součást učení, podporuje zdravý sebeobraz.

Budování důvěry je proces, který nelze urychlit. Vyžaduje čas, stálost a vytrvalost. Zároveň však může být nejsilnějším nástrojem změny. Právě ve vztahu, kde se klient cítí **bezpečně, přijatě a autenticky**, může opustit obranné strategie a zkusit nový způsob bytí – poprvé možná právě ve vztahu s pracovníkem pomáhající profese.

Zdroje:

LEVINE, Amir a HELLER, Rachel. *Citové pouto: teorie attachmentu v partnerských vztazích: poznejte svůj typ citového pouta a najdete lásku*. 2019

HELLER, Diane Poole. *Síla citové vazby: jak vytvářet hluboké a trvalé intimní vztahy*. Praha: Maitrea, 2024.

LOPEZ, Frederick & GOVER, Mark & LESKELA, Jennie & Sauer, Eric & SCHIRMER, Lisa & WYSSMANN, James. (1997). Attachment styles, shame, guilt, and collaborative problem-solving orientations. *Personal Relationships*. 4. 187 - 199. Dostupné z:

[https://www.researchgate.net/publication/227636803\\_Attachment\\_styles\\_shame\\_guilt\\_and\\_collaborative\\_problem-solving\\_orientations/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/227636803_Attachment_styles_shame_guilt_and_collaborative_problem-solving_orientations/citation/download)