

**Jak citlivě jednat s lidmi,
kteří procházejí těžkou
životní situací?**



„Všechno se děje
z nějakého důvodu.“



Průběhem celého textu vás budou doprovázet tyto komiksové bubliny. Jsou to reálné věty, se kterými se lidé prožívající krizové situace běžně setkávají. A které mohou znít možná nevinně, ale v takovém okamžiku mohou být zraňující. Tyto nejčastější fráze jsme pak shrnuli [v našem blogovém článku](#), ze kterého vychází i tento e-book.



.....

Děkujeme, že jste si stáhli tento text a zajímá vás odpověď na otázku, jak citlivě komunikovat s lidmi ve vašem okolí, kteří si procházejí krizovou situací, kdy jejich **běžný život narušila tragédie nebo třeba dlouhodobá nemoc**. Naši dobrovolníci v Berličce s podobnými osudy přicházejí pravidelně do kontaktu, a tak víme, že nejen první rozhovor může být pro obě strany velmi náročný. Právě proto jsme se rozhodli sdílet několik postřehů a zkušeností, které během naší cesty stále sbíráme.

Protistrana často nemá sílu ani kapacity pro další interakce, lidé jsou vyčerpaní jak po fyzické, tak po psychické stránce. Pohybují se „v módu přežití“ a běžné každodenní starosti jdou stranou. My ostatní bychom jim rádi nabídli pomocnou ruku — ať už jde jen o **přátelskou konverzaci nebo drobnou pomoc v domácnosti**. Je ale velmi běžné, že taková nabídka může být odmítnuta, protože pro druhou stranu představuje jen další **psychickou zátěž**.

Spolu s našimi dobrovolníky a během supervizních setkání s psychologem jsme se pokusili zamyslet a shrnout níže uvedené principy, které i vám mohou pomoci **empaticky komunikovat** tak, abyste si k dotyčnému nezavřeli dveře a společně si vybudovali nebo posílili vztah, ve kterém se mohou **obě strany vzhledem k těžké životní situaci cítit dobře**.



*“Během pomoci druhým **vstupujeme do důvěrného osobního prostředí**, ve kterém mohou nastat různé — i pro nás nepříjemné — situace. Pro ty, kterým pomáháme, jsou ale zcela přirozené a pochopitelné (může jít o nervozitu, nepříjemnou výměnu názorů mezi členy rodiny a další **vypjaté situace** ve vztahu k péči o nemocného). **Empatie** je v takovém případě základ a měli bychom se pokusit vyhnout tomu, abychom do takové situace byli vtaženi.”*



Roman Kalianko
Zakladatel spolku



Mgr. Drahomír Ševčík
Psycholog FNOL

*„Do takových situací nikdy nevstupujeme — **není naším cílem je řešit nebo vyřešit.** Jednejme s odstupem a vytvořme prostor pro toho, komu pomáháme a kterých se to týká. Ideálně tak, že si domluvíme návštěvu v jinou dobu, za jiných okolností nebo v tomto duchu nabídneme pomoc jindy.*

*Pamatujte, že podobné situace běžně nastávají, ale **neměly by nás ovlivňovat a vést ke ztrátě naší motivace pomáhat.**“*

Naladte podobný tón hlasu a pomalost tempa

Není třeba jen volit správná slova — ostatně článek, jež popisuje, které věty by ve společném rozhovoru neměly zaznít, [najdete na našem blogu](#). Pozorujte, jaký tón **řeči a tempo** váš protějšek používá a **zkuste je zrcadlit**. Druhá osoba se díky tomu bude hned cítit o něco komfortněji.

Přizpůsobte svou energii druhé straně



*"Za nejdůležitější zásadu v komunikaci s rodinami, které procházejí těžkou situací, považuji správné naladění se. **Snažím se přizpůsobovat vlastní energii rodině a jejich vztahům.**"*

Pavlína, zakladatelka spolku

„Všechno se děje z nějakého důvodu.“



Budte autentičtí a přirození

Mnoho z nás má pocit, že s nově vzniklou situací je nutné začít se chovat jinak — třeba se vyjadřovat citlivěji, mluvit tišeji, být víc kontaktní. Ale lidé kolem nás vycítí, že vám nová poloha není přirozená. Naopak mnohem víc **ocení, když i nadále budete sami sebou** a nebudou mít pocit, že jen s nimi jednáte zvláště. I tak můžete být dostatečně empatičtí a laskaví.

Nabídněte jen tichou přítomnost

Někdy **pomůžete druhým už jen tím, že ví, že tu jste pro ně**. Dejte jim najevo, že kdykoliv můžou zavolat na váš telefon a vy si je vyslechnete a pomůžete. Že se na vás mohou obrátit, když se od nich ostatní naopak odvrací — protože někdy je toho na jejich okolí prostě už jen moc. Tahle **tichá podpora** je nesmírně důležitá.



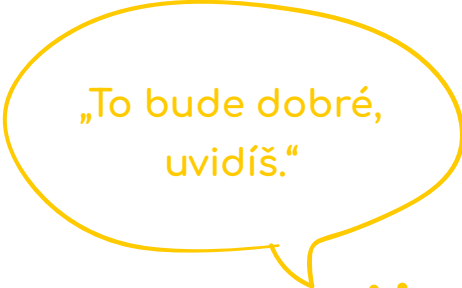
„Znám někoho,
kdo to měl ještě
horší...”

Nechte se v rozhovoru vést protějškem

Když nevíte, kterým směrem se v rozhovoru vydat, **nechte plynout téma hovoru tam, kam si přeje váš protějšek**. Vyhněte se tak zbytečnému prázdnému tlachání, které obě strany jen vyčerpává. Dostanete se snadněji k tématům, která jsou pro druhou stranu důležitá nebo si při jejich probírání mentálně odpočine od náročné celodenní práce, protože nemusí nad rozhovorem zbytečně přemýšlet.

Respektujte intimitu domova

*“Zažila jsem to z opačné strany a opravdu je to něco, co by se nemělo stávat”, říká o **narušení intimního prostoru** Pavlína z Berličky.*



„To bude dobré,
uvidíš.“



Jakmile vstupujete do cizího domova, je třeba vplout úplně nepozorovaně, bez nežádoucích vln a krupobití, které by všem jejím členům způsobilo další diskomfort.

Nebojte se těžkých témat

Sdílení závažných zpráv, detaily o těžkých chorobách, nepříznivé prognózy nebo témata smrti jsou velmi náročná na uchopení, ale je důležité **nechat druhou stranu o těchto skutečnostech mluvit** a neutíkat z nich. Je to **součást jejich denní reality**, a je běžné, že o takových věcech je potřeba mluvit — pomůže to nejenom shodit z beder trochu té tíhy, ale zároveň se pročistí hlava a uspořádají myšlenky.

Nenavrhujte řešení složité situace, jen podporujte

Budte opatrní, abyste nic z toho, co vám protistrana řekne, **nehodnotili nebo se nesnažili vyřešit**. Na řešení situace pracují členové celé rodiny 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a dobře míněné rady musí neustále odrážet a filtrovat.



„Co mu
přesně je?“

Myslete na to, že **vaše role je jiná** — podporující svou blízkostí a přítomností.

Plňte své sliby

Skutečně spolehnout se můžeme jen na ty, kteří **dokážou splnit to, co slíbili**. Abyste i vy byli druhým skutečnou oporou, je třeba na to myslet. Pokud cítíte, že pomoc, kterou se chystáte nabídnout, je pro vás příliš velkým soustem, raději nabídněte jen fragment původního návrhu nebo nahlas řekněte, že pro to uděláte maximum, ale není to něco, co byste sami nejspíš zvládli. **Transparentnost** je v tomhle případě naprosto nutná a lidé spíše ocení, když vidí upřímnou snahu, než plané sliby.

Nevnášejte do komunikace své ego

Při komunikaci s lidmi v krizi je klíčové **potlačit vlastní potřebu radit** a neprezentovat se jako někdo, kdo má „patent na rozum“.



„Čas všechno
zahojí.“

Naším cílem totiž není jejich problémy vyřešit, ale vytvořit pro ně bezpečný prostor a odstup, kde se mohou cítit pochopeni bez tlaku na výkon.



© Berlička, z.s. 2026
www.spolekberlicka.cz