

# Komunikace

## v náročné životní situaci



Praktická doporučení pro dobrovolníky

Praha, 2021

ISBN 978-80-907574-4-8



## Obsah

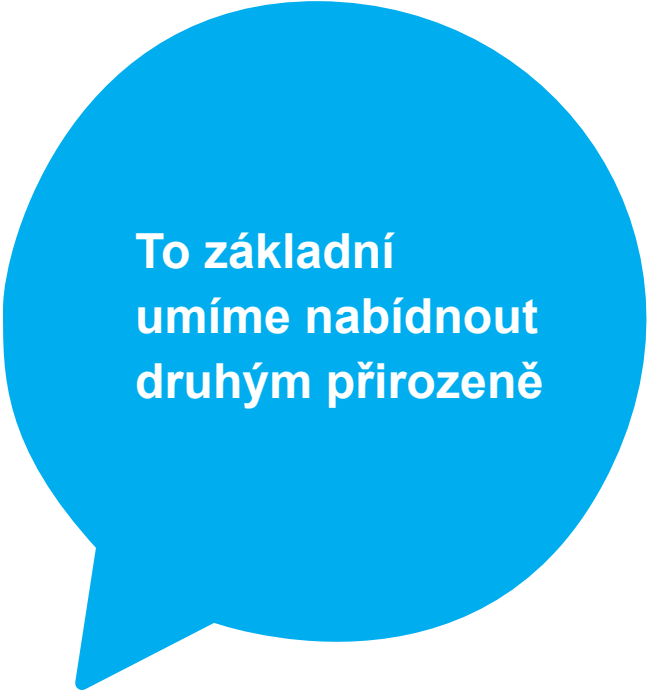
To základní umíme nabídnout druhým přirozeně .....	2
Lidé se nacházejí v různých fázích .....	4
Vcházíte k lidem domů .....	5
Příklady toho, jak komunikace vypadat nemá .....	7
Co nabízíme .....	8
Když ten, s kým mluvíme, pláče nebo se zlobí .....	9
Starejte se o sebe sama .....	11
Mějte reálná očekávání .....	13

## Milí dobrovolníci,

rozhodli jste se věnovat svůj čas doprovázení lidí v náročné životní situaci. Možná je to poprvé, co si budete povídat s lidmi v takto vypjatých chvílích. Tato brožura vám může být užitečným průvodcem.

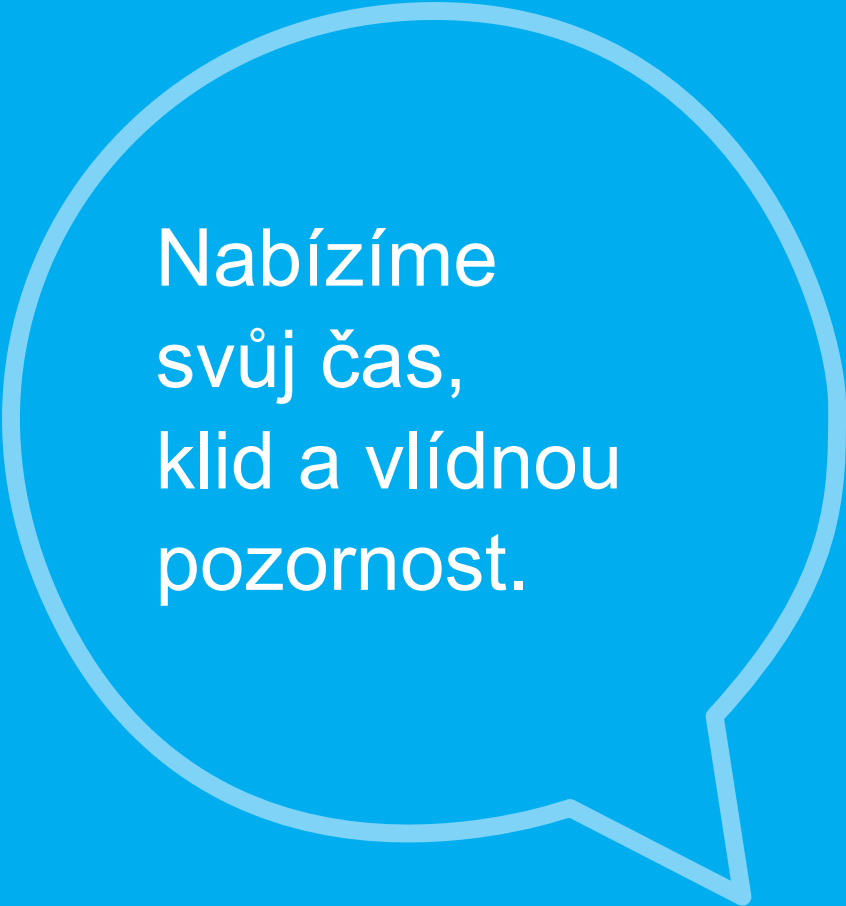
Ve svém životě jste prošli mnoha situacemi. Některé vás těšily, dodaly vám sílu, s jinými jste nepočítali, byly nevítané. Lidé, se kterými se v nejbližších dnech setkáte, to mají podobně. Mají svou povahu, své rodinné zázemí, různé životní zkušenosti. Něco je těší, něco vysiluje. Nyní se navíc vyrovnávají s náročnou životní situací. S někým si porozumíme snadno, s jiným obtížněji. Někdo bude hodně povídat, jiný si bude přát, abychom šli pryč. To, co v rolích doprovázejících nabídneme, nebude vždy přijato. A je to tak v pořádku. Netřeba se toho bát. Nejde o to, uspět pokaždé, když přijdeme s pomocí. Je užitečné a dobré, když pomoc nabídneme, a přitom lidem ponecháme svobodu rozhodnout se, zda ji využít chtějí. Počítejme také s tím, že se může stát, že lidé svůj postoj změní (už nechceme, abyste u nás pomáhali / mohli byste k nám přece jenom přijít). Někdy nás může překvapit, že to, co lidi trápí nejvíce, je ještě něco jiného, než kvůli čemu jsme za nimi přijeli.





## To základní umíme nabídnout druhým přirozeně

- **Jsmo schopni si představit, že situace je pro ně náročná**  
(stojí je hodně sil, zaskočila je, mění jejich plány, souvisí s jejich – třeba i rychle se měnícím – emočním rozpoložením).
- **Smýšlíme o druhých vlídně, zajímá nás, čím jim můžeme prospět.**
- **Necháváme lidi mluvit, spíše nasloucháme.**
- **Vnášíme klid tím, že my sami zůstáváme stabilní.**
- **Nevnucujeme se**  
(i při odmítnutí zůstáváme jako jednotlivec / organizace v nabídce).
- **Sdílíme informace, které jsou spolehlivé a ověřené.**
- **Nabízíme to, co je v našich silách**  
(hlásíme se k našim možnostem i k jejich limitům).
- **Domluvu dodržíme.**



Nabízíme  
svůj čas,  
klid a vlídnou  
pozornost.

Většinu naší komunikace tvoří slova, ale tón našeho hlasu, výraz obličeje a postoj našeho těla. Vcházejte klidně a vlídně. To tvoří dobrou bázi pro setkání s druhým člověkem. Každý rozhovor bude jiný. Zkuste zůstat uvolnění, sví. Snižte svá očekávání na sebe sama, nejde o dosažení výkonu nebo soutěžení v týmu. Jde o setkání s druhým člověkem. Nabízíme mu svůj čas, klid a vlídnou pozornost.



## Lidé se nacházejí v různých fázích

Sami sebe můžeme překvapit tím, jak zareagujeme v náročné životní situaci. Souvisí to s naší předchozí životní zkušeností, s tím, jak jsme vnitřně uspořádáni, s dopomocí našeho okolí. A přece je v tom, co se s námi v dané situaci přihodí, i jistá nahodilost.

- Někdy ustrneme, cítíme se od situace odpojeni, jako by se nás netýkala. Chceme, aby věci nebyly, jak jsou. Nechceme o nich přemýšlet ani mluvit.
- Jindy cítíme přívál energie, chceme se poprat s tím, co život přinesl. Cítíme spoustu emocí, které se mohou průběžně měnit. Pláčeme i křičíme, zlobíme se, máme strach. Může se stát, že pobíháme, rychle vykonáváme množství činností. Zachraňujeme situaci.
- Je v mnohém jiné, mluvíme-li s lidmi v prvních hodinách po zasažení náročnou situací. Odlišné, přijdeme-li po týdnu, a jiné, pokud se setkáme po měsíci. Berme v potaz, že mnohé se už stalo, než jsme vešli. Lidé se mohou nacházet ve fázi šoku, ale i chaotických, rychle se měnících emocí – mohou cítit vztek, vzdor, strach, úzkost. Mohou být ze situace unavení, vyčerpaní, cítit se rezignovaní.
- Zároveň se nám věci v životě vrství. Nežijeme jen tuto událost. I předtím se v našem životě děly věci, některé třeba i dlouho před touto náhle vzniklou situací. Někdy je pro nás zásadnější řešit nejprve jiné téma než to, kvůli kterému za námi přichází pomoc.
- Pokud by se vám zdálo, že rozpoložení člověka je zvláště nestabilní, zvláště odpojené, bezmocné, že by mu mohla přijít vhod nabídka odborného psychosociálního doprovázení nebo jiné pomoci, předejte tuto informaci člověku, který je v organizaci nad vámi.



## Vcházíte k lidem domů

Při terénní pomoci nezřídka přicházíte k lidem do jejich domácností, stáváte se návštěvou. Respektujte proto místní zvyklosti. Je-li před vámi celý den v terénu, obstarajte sebe sama. Mějte s sebou nabitý mobil, telefonní číslo na toho, pod koho při organizaci dopomoci spadáte. Je možné, že se věci budou průběžně měnit, možná i vy sami využijete možnost spojit se s vysílající organizací. Buďte dobře i vhodně oblečení, mějte s sebou pití i svačinu.



- Přivítejte se a představte se celým jménem.
- Vysvětlete, za kterou organizaci přicházíte.
- Stručně uveďte, co je důvodem vaší návštěvy.
- Svou nabídku nijak nezveličujte. Neříkejte: „Pomůžeme s čímkoli, rádi“, uveďte spíše několik běžných příkladů toho, co jako organizace umíte zvládnout. („Můžeme vám zdarma zapůjčit vysoušeče, pomoci vyházet bahno ze sklepa, vyčistit od bahna dům nebo zahradu.“)
- Pokud je důvodem vaší návštěvy rozhovor, uveďte, jak dlouho obvykle hovor trvá (např. jde-li o dotazník, můžete říci: „Hovor obvykle trvá kolem padesáti minut, mám tady připravené otázky a do tabletu si budu psát odpovědi.“ Lidem to umožní, aby si představili, jak bude hovor probíhat, na jak dlouho jste přišli, zda jdete vhod, a vám to může pomoci hovor měkčeji ukončit (např. „Jak jsme si na začátku říkali, hovor asi za pět minut ukončíme. Je ještě něco, co bych měl/a uvést do tohoto dotazníku?“).
- Pokud je to možné, zanechte po sobě leták, kde bude stručně shrnuto, z jaké jste organizace a co nabízíte, tedy to, o čem jste spolu mluvili. To, co nabízíte, nazvěte obvykle tak, aby si to lidé uměli snadno představit. Zmiňte také, jakým způsobem vás mohou lidé kontaktovat (např. telefonní číslo a čas, kdy se na něj dá dovolat). Na letáku může být uveden také výčet navazujících služeb v regionu.



# Příklady toho, jak komunikace vypadat nemá

„Na to je teď lepší  
nemyslet.“ „Na to se  
vykašlete.“ „Tak už se  
vzchopte!“  
„Tak si o tom nemusíme  
povídat,  
vždyť jste z toho  
smutná.  
Neplačte!“

**Bagatelizování,  
potlačování emocí.**

„Buď mi hned řeknete,  
jestli k vám máme jít,  
nebo na vás prostě  
nezbyde čas.  
Tak teda jak?  
Co teda chcete?“

**Tlak na rychlé  
rozhodnutí, strašení.**

„Tak my teda ale  
rozhodně víme, že to,  
co říkáte, tak není.“

**Moralizování,  
poučování.**

„By mě zajímalo, proč  
jste vlastně ten barák  
líp nezabezpečili?“

**Navázení se,  
shazování, složitá  
otázka po příčině.**

„Nechápu, jak tu  
teďka budete žít,  
to je děsné, podle mě  
se to nedá.“

**Dramatizace.**

„Uvidíte, že se to  
všechno spraví.  
Pomůžeme vám  
s čímkoli.“

**Útěšnost.**

# Co tedy nabízíme

## Bezpečí

Představíme se, máme viditelné označení, z jaké jsme organizace (triko s logem, odznáček), informace předáváme jednoduše. Na konci zanecháme stejné informace i písemně. Chováme se předvídatelně, klidně, laskavě (např. „Dobrý den, jmenuji se Antonín Zelený, přicházím za organizaci Diakonie ČCE. Můžu vám krátce představit naši nabídku pomoci? Nebude to trvat víc než pět minut.“ „Můžete se poradit doma, rozmyslet si, zda byste o tuto pomoc stáli, a dát nám vědět na telefonní číslo, které je tady na tom letáčku uvedené.“).

## Klidné místo pro rozhovor

Je-li to možné, zařídíme nerušené, **klidné místo pro rozhovor** (např. „Napadá mě, jestli bychom si mohli sednout někde, kde bychom měli klidné místo pro rozhovor. Mohli bychom se někam přesunout, je-li to pro vás tak v pořádku?“).

## Vlídný tón, pozornost

Náš vlastní klid – nejsme v nouzi, jsme na tomto místě dočasně, máme dostatek opor. Můžeme zůstat klidní, i když lidé kolem nás čelí složité situaci. Když zjistíme, že se bojíme, jestli člověku, se kterým mluvíme, budeme umět pomoci, zkusíme sami sebe uklidnit, krátce věnujeme pozornost svému dechu, nadechneme se až do břicha a vydechneme, dobře si sedneme, zatlačíme nohy do země, udržíme svůj klid. To, že jsme přítomni a v klidu nasloucháme, je důležitá podpora v náročné situaci. Když nemáme nápad, jak situaci řešit, přihlásíme se k tomu (např. „To bohužel nevím, kde se dá tohle zajistit. Můžu se zeptat u nás na základně. Ozvala bych se vám zpátky a dala vědět, jestli má někdo zkušenost, kde se toto řeší.“). Zpátky se ozveme, i pokud by se zjistilo, že nevíme. Dodržíme, co bylo smlouveno.

## Naději na reálnou změnu

Toto umíme zapůjčit, udělat, vyčistit, vyhodnotit (např. „Můžete se rozmyslet, jestli by se vám tato pomoc hodila. Na tomhle letáku je na nás telefonní číslo, do osmi večer se nám dá dovolat. Budeme tady ve vesnici do pátku.“).

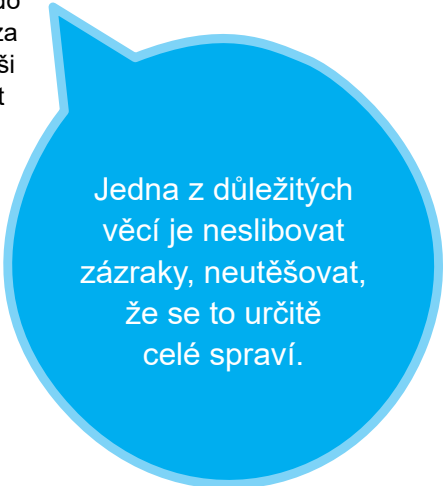


## Když ten, s kým mluvíme, pláče nebo se zlobí

Jsou věci, které lze vyřešit, např. něco přestěhovat, vyklidit, zprostředkovat potřebnou informaci nebo doprovodit někoho na úřad. My to třeba dovedeme, a tak s tím můžeme pomoci. V těžkém místě nacházíme i mnohé, co k řešení není. Věci se už staly. Nejdou změnit, zvrátit, odstát. Možná se setkáme s velkým smutkem lidí nad jejich ztrátou. Nebo budeme u toho, kdy si budou klást otázky, na které neznáme odpověď, a ani lidé sami na ni nevidí. Jde o věci „k nesení“. Když doprovázíme druhého člověka, pak v danou chvíli jsme s ním, a tak své těžkosti nemusí nést sám.

Může se stát, že někdo pláče. Přejde třeba o dům a situace nejde zachránit. S žádnou takovou nabídkou nepřicházíme. Společně zažijeme chvíli bezmoci. Soucítíme s druhým člověkem a mrzí nás, že v této věci zůstane osamocen. Může nás sevřít obava, co teď honem máme udělat, jak bychom to mohli aspoň trochu vylepšit. V takovéto chvíli se setkáváme s druhým člověkem v místě, které je těžké unést. Nikam neutíkáme. Zůstává v nás např. lítost, bezmoc, soucit. Nasloucháme mu, jak vyjadřuje svoje myšlenky, pocity. Pokud člověk pláče, můžeme ho podpořit v tom, aby plakal a nestyděl se. „To je v pořádku, že pláčete. Je mi to líto. Ani si nedovedu představit, jaké by bylo přijít o dům, kde bydlím. Přála bych si, aby to bylo jinak.“ Nebo můžeme hovor ukončit otázkou, např.: „A kde teď budete v nejbližších dnech? Už jste volala někomu blízkému?“ Pak můžeme třeba i sedět u toho, kdy paní volá synovi a říká mu toto složitě sdělení. Když se pouštíme do profesních vod, které nám nejsou vlastní, je dobré odhadnout své síly. Můžeme situaci vyřešit tak, že předáme kontakt na někoho, kdo je v této oblasti profesionálem. A přeci je lidská blízkost sama o sobě hojivá. Jedna z důležitých věcí je neslibovat zázraky, neutěšovat, že se to určitě celé spraví. Vydržet v té „průrvě“, kde to dobré není a na řešení vidět také není, a právě v ní s druhým člověkem být. Nejde o to, jak dlouho s ním sedíme. Nemá to být společné utápění se v bezmoci. A po hovoru nemáme vypadat více schváceně než on sám :-). Je to místo, kde jsme si všimli, že druhý nese něco, co je k neunesení, a aniž bychom to zlehčovali, malovali na růžovo, na daném místě jsme s ním stanuli a chvíli setrvali. Naše přítomnost, naslouchání i to, že soucítíme, jsou v těchto místech darem.

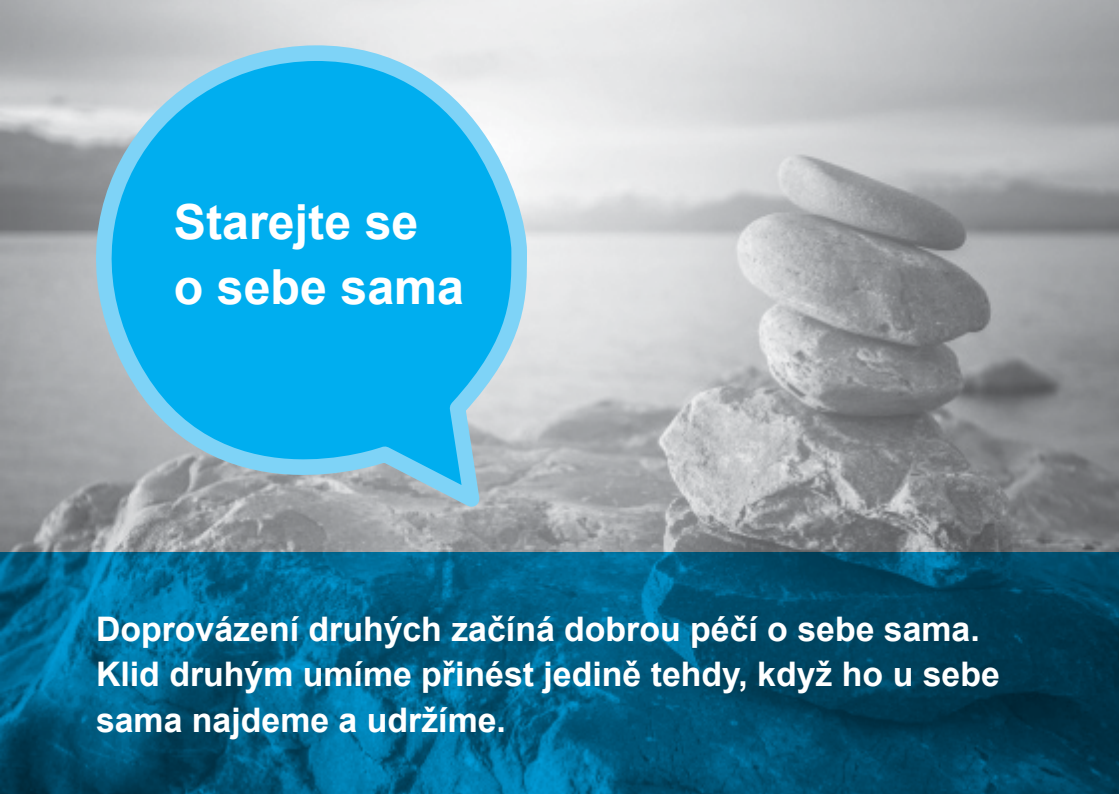
Někdo jiný se třeba zlobí a obviňuje nás: „Za to můžete vy, v jaké jsem teď situaci. Měli jste přijet dřív, ne až teď, kvůli vám mám teď tyto vážné potíže.“ Když nás někdo viní, může se přihodit, že se chceme hájit, vytáhnout fakta, dokázat, že tomu tak není, že to, co říká, je nesmysl. V těžké situaci člověk málokdy vidí doširoka. Hledí zpřímá na místo, kam dopadla náročná událost, a často i bezděky hledá, kdo by za to mohl. Nejdeme tedy dohledat, kdo, za co a nakolik může. Můžeme vyjádřit třeba naši lítost. „Slyším, že říkáte, že jsme měli přijet dřív. Mrzí mě, že v takhle náročných chvílích jste neměli dostatečnou podporu. Přál/a bych si, aby systém pomoci fungoval daleko víc pružně.“ Nejde tedy o to, brát na sebe vinu za věci, za které nemůžeme, aby si druhý mohl „ulevit“. Ale můžeme hlouběji rozumět obavě druhého a jeho zlobení se na svět, systém a nespravedlnost života. Na to, jak moc ho situace překvapila, zaskočila a zasáhla.



Jedna z důležitých věcí je neslibovat zázraky, neutěšovat, že se to určitě celé spraví.



## Starejte se o sebe sama



Doprovázení druhých začíná dobrou péčí o sebe sama. Klid druhým umíme přinést jedině tehdy, když ho u sebe sama najdeme a udržíme.

### Sdílejte se s ostatními

- Domluvte se v týmu na čase, kdy budete sdílet, co se tento den podařilo/nepodařilo, sdílejte dobrou praxi, pomáhejte si získat reálnou představu o tom, co nabízí vaše organizace, co se bude dít v jednotlivých dnech. Probírejte svá očekávání, odpočívejte, dobíjejte svou sílu.
- Pokud pracujete jako jednotlivec, domluvte se s někým na tom, že mu každý den zavoláte, abyste vy sami měli pro sebe podporu a vyslechnutí.

### Dbejte o své zdroje

- Ve svém volnu dělejte to, co vám pomáhá se uvolnit – podívejte se na film, pusťte si oblíbenou písničku, zatančete si, dopřejte si sprchu, přečtěte si knihu, najděte si dobré vtipy, připravte si chutnou svačinu.
- Zařídte si chvíli samoty.
- Napište si krátký zápis do deníku.
- Modlete se, meditujte.
- Myslete na svůj dech, několikrát za den se zhluboka nadechněte a vydechněte.

## Starejte se o své bezpečí, vytvořte si zázemí

- Dodržujte hygienické a bezpečnostní pokyny.
- Domlouvejte se na čase – např. kdy budete s prací začínat a kdy skončíte, kdy budete mít setkání jako tým. Předvídatelnost, režim a sdílení nám pomáhají snižovat míru stresu.
- Jste-li v terénu, utvořte si svůj kout/místo. Dejte si ke spacáku třeba fotku, pohlednici, knížku, přírodní věci, které najdete venku.
- Je v pořádku vnímat limity našich dovedností nebo povahy. Je dobré o nich vědět i se k nim hlásit. Je-li něčeho na vás moc, je dobré, aby člověk, který je organizačně nad vámi, od vás tuto zprávu měl. Tým, který funguje dobře, počítá s tím, že každý z nás má někde limit.

## Udržujte kontakt s realitou světa, kde lidé nejsou zasaženi náročnou životní situací

- Buďte si vědomi, že i vy sami se nacházíte v mimořádné situaci. Co potkáte, zažijete v roli dobrovolníka, se vás bude ve větší či menší míře dotýkat.
- Udržujte spojení se svou rodinou a přáteli, které náročná životní situace nezasáhla a žijí všední starosti.
- Uvědomte si, že situace, ve které se nacházíte, je dočasná. Až skončí, pojedete domů.
- Přečtěte si zprávy. Zaměřte svou pozornost i na jiná témata, než pro která jste přijeli na místo jako dobrovolníci.

## Dopřejte pozornost tělu

- Projděte se po venku, vyjděte třeba schody, zacvičte si, protáhněte se, vyvětrejte se.
- Zdravě a dobře jezte.
- Spěte dosyta.

## Odpočívejte

- Dopřejte si krátké pauzy během dne.
- Mezi jednotlivými návštěvami se např. dlouze nadechněte, vydechněte, udělejte grimasu nebo zvuk, poskočte si, zadupejte, zatleskejte, vytřeste končetiny, seřete si dlaněmi obličej nebo si na chvíli vezměte do ruky malý příjemný předmět (kaštan, kamínek). Zkuste nechat předchozí rozhovor za sebou a zůstat otevřený, uvolněný a při dobré síle k novému hovoru.
- Za jednotlivými dny se večer ohlédněte a poté si je zkuste pro sebe uzavřít, pustit je po vodě, nechat je odplynout.



# Mějte reálná očekávání

Někdy bychom rádi druhé zachránili, zdá se nám, že naše pomoc není dostatečná. Mluvte o svých pocitech v týmu nebo se „svým“ člověkem na telefonu. Je skvělé, že jste darovali svůj čas lidem a setkali se s nimi. Ne vždy změníte jejich životy k lepšímu tak, jak byste si přáli. Ale i to, že jste jim naslouchali, pozorně vnímali, co vám říkají, a zajímalo vás, jak se jim daří, se počítá. Můžete také v týmu hledat možnosti navazujících služeb, na které byste lidi mohli reálně odkázat.



Někdy je náročné v kooperaci mnoha složek zkoordinovat práce tak, aby na sebe navazovaly. Může být náročné „pročekat“ půlden nebo i den. Zkuste nabrat v takový den sílu pro další dny, kdy bude vaše pomoc zapotřebí. Udělejte si volný den. Chcete-li, sepište třeba, co vás napadá jako dobrá praxe z toho, co jste zažili, pro lidi, kteří budou tuto práci dělat po vás, a předejte své poznatky vysílající organizaci. Sepište otázky, které se vám zdají důležité k řešení. Máte-li dostatek sil, buďte v takový den k dispozici pro své kolegy, tvořte zázemí, humor a „pospolno“.

Chování lidí, se kterými se setkáte, nebude vždy příjemné. Můžou se třeba zlobit, vinit ostatní/nás ze své situace, bát se, co bude dál. Lidé jsou často v náročné životní situaci i poté, co už naše pomoc na místě skončí. Můžete se cítit zahlcení množstvím emocí, bezvýchodností situace či únavou. Mluvte o tom ve svém týmu, sdílejte své pocity.

Přijeli jste ve svém volném čase a nabízíte pomoc. Někdy se vám nedostane vděku ani ocenění. Lidé v náročné životní situaci často mají velmi malé zdroje síly a potřebují je použít zejména k unesení a řešení vzniklé situace. Je proto moudré, aby zdroje vaší síly nespočívaly v očekávání ocenění za vaši pomoc. Starejte se tedy o odpočinek, uvolnění, sdílejte zážitky s ostatními v týmu, kteří zažívají podobné věci jako vy. Povídejte si se svými blízkými o věcech, které vás těší. Dopřejte tělu jídlo, pohyb i spánek.

Tyto dny, kdy napřímo doprovázíte lidi v náročných životních situacích, jsou mimořádné. Když se vrátíte z výjezdu domů, může se stát, že se budete cítit unavení, odpojení od běžných starostí, které vám teď můžou dočasně připadat malicherné a nicotné. Může vás iritovat, pokud lidé kolem řeší „malé věci“ proti těm, které jste zažili ve vypjatých chvílích lidských životů. Utvořte si předem prostor pro toto možné rozpoložení. Nechte si po návratu domů co nejprázdnější diář, aspoň pro nejbližší dny. Je-li to možné, zůstaňte v kontaktu s lidmi, se kterými jste byli na výjezdu, abyste s nimi mohli sdílet, jak zvolna dosedáte zpět do všednosti svých životů.

Díky za vaši ochotu doprovázet druhé lidi úzkými místy jejich životů! Přeji vám, aby po vás v příštích dnech zůstala dobrá stopa. Abyste věci, které zažijete, mohli sdílet, zahrnout do svého života a abyste se mohli bezpečně vrátit domů ke svým blízkým.

**Komunikace v náročné životní situaci.  
Praktická doporučení pro dobrovolníky.**

**Autorka:** Mgr. Kristýna Farkašová, krizová interventka, lektorka, terapeutka

**Vydala:** Diakonie ČCE – Středisko humanitární a rozvojové spolupráce  
Belgická 22, 120 00 Praha 2  
**[www.povodne.diakonie.cz](http://www.povodne.diakonie.cz), [www.diakoniespolu.cz](http://www.diakoniespolu.cz)**

**Jazyková korektura:** Kristýna Šťastná

**Grafická úprava:** Ilona Melicharová

**Tisk:** FLASH STYLE s.r.o, Kollárova 10A, 186 00 Praha 8 - Karlín

Materiál vznikl za finanční podpory Ministerstva vnitra –  
generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR.

**Diakonie**   
Českobratrské církve evangelické

Praha, 2021

ISBN 978-80-907574-4-8



