

Populárno-odborný článok

Empatia v poradenstve – Tiché porozumenie, ktoré lieči

Vo svete plnom hluku a náhlenia sa stáva empatia jedným z najvzácnejších darov, ktoré môžeme druhému ponúknuť. V poradenskom procese to platí dvojnásobne. Klient, ktorý prichádza s ťažkosťou, často nehľadá hneď riešenie – hľadá najprv človeka, ktorý ho skutočne počuje. A práve tu vstupuje do hry empatia (Rogers, 2020).

Čo je empatia v poradenstve?

Empatia nie je len súciť, ani len schopnosť vcítiť sa. Ide o vedomé porozumenie emóciám, myšlienkam a prežívaniu klienta, bez ich hodnotenia a s úmyslom sprevádzať ho v jeho procese (Schmid, 2021).

Ako uvádza Schmid (2021), empatia v poradenskom vzťahu nie je zrkadlenie emócií, *ale „zámerné prenikanie do sveta druhého človeka bez narušenia jeho integrity“*. Znamená to, že poradca nielen „rozumie“, ale vie aj citlivo reagovať – slovom, mlčaním, prítomnosťou.

Empatia vytvára bezpečný priestor, v ktorom sa môže odohrať to najdôležitejšie – dôvera. A bez nej poradenstvo ostáva len formálnou výmenou slov (Neenan & Dryden, 2017).

Prečo je empatia taká dôležitá?

Empatia je ako most medzi dvoma brehmi – klientovým utrpením a poradcovým porozumením, ktorý umožňuje:

- **znižit' úzkosť a napätie** – človek, ktorý cíti, že je prijatý, sa prestáva báť (Gilbert, 2018).
- **hlbšie pomenovať problém** – empatický prístup pomáha klientovi otvoriť sa a hovoriť o tom, čo je pod povrchom (Rogers, 2020).
- **podporiť motiváciu k zmene** – keď poradca verí klientovi, často začne klient veriť aj sám sebe (Neenan & Dryden, 2017).

Ako podotýka Matulayová (2020), empatia nie je slabosťou, ale profesijnou silou poradcu – najmä v náročných situáciách, kde sa kríza dotýka identity človeka.

Empatický poradca sa pozná podľa postoja, nie len slov. V rozhovore sa:

- **neponáhl'a k riešeniu** – najprv pozorne vníma, čo klient hovorí (aj čo nevysloví),
- **reaguje primerane, nie schematicky** – používa napríklad zrkadlenie alebo parafrázovanie (Schmid, 2021),
- **drží priestor, aj keď je ticho** – nevytvára tlak, ale atmosféru prijatia (Gilbert, 2018).

Nie vždy sa však empatia prejavuje dramaticky. Niekedy stačí veta: „Rozumiem, že to pre vás nie je jednoduché. Môžeme sa k tomu vrátiť ešte raz?“ – a klient cíti, že nie je sám.

Ako prebieha empatický rozhovor?

Empatický rozhovor nie je len výmena slov, ale proces, v ktorom sa poradca citlivo naladí na vnútorný svet klienta. Využíva pri tom rešpektujúci prístup, aktívne počúvanie a citlivú spätnú väzbu. Nasledujúca schéma znázorňuje základné kroky, ktoré pomáhajú vytvoriť bezpečný priestor a dôverný vzťah – základ každého účinného poradenstva.

Schéma Empatického rozhovoru – Rozhovor, ktorý nehodnotí, ale sprevádza

Využitelná schéma „Empatického rozhovoru“ v praxi vychádza z troch blízkych základných prístupov, ktoré boli inšpiráciou:

1. **Nástroj „Plánovanie empatických rozhovorov“ (Jiří Benedikt)** – Vzdelávací materiál zameraný na empatické rozhovory v rámci Design Thinking-u, ktorý je relevantný pre biznis a inovatívne rozhovory, ale v poradenskej praxi sa dá adaptovať (zaručuje hlboké pochopenie potrieb klienta).
2. **Štúdia Empatických konverzačných systémov (Hardee et al.)** – Táto štruktúra jasne demonštruje cyklus empatického dialógu, ktorá obsahuje klasickú štruktúru, ktorú možno prevziať aj pre ľudský

rozhovor.

3. Klasické odporúčania pre poradenský rozhovor (MUNI) – Možnosť čerpať z tradičných zásad odbornej psychológie, ktoré hovoria o troch fázach rozhovoru.

Základné piliere empatického rozhovoru – prítomnosť, prijatie, porozumenie, podpora

Schéma Empatického rozhovoru	
1. Vytvorenie bezpečného priestoru už pred rozhovorom 	Ochrana, prijatie a istota ✓ Privítanie a naladenie sa na prítomnosť (<i>očný kontakt, pokojný hlas</i>) ✓ Vyslanie signálu prijatia (<i>napr. „Som tu pre vás. Môžeme spolu hovoriť v pokoji.“</i>) ✓ Minimalizácia rušivých vplyvov (<i>prostredie, telefón, neverbálne signály</i>)
2. Otvorenie rozhovoru 	Komunikácia, pozvanie k rozhovoru alebo prvý kontakt Otvorené otázky napr.: „Ako sa máte v poslednom čase?“ „Čo vás dnes priviedlo?“ Dôležité: netlačiť, nesúdiť – nech klient sám zvolí tempo.
3. Aktívne počúvanie 	Sústredené vnímanie, načúvanie a prítomnosť Neverbálne: prikývnutie, jemný úsmev, rešpektujúce ticho Verbálne: ✓ Parafrázovanie: „Rozumiem tomu správne, že...?“ ✓ Zrkadlenie emócií: „Výzerá to, že vás to veľmi zasiahlo.“ ✓ Vyslovenie nevysloveného napr.: „Cítim, že to nie je jednoduché ani povedať.“
4. Držanie priestoru a ticha 	Schopnosť byť prítomný, nereagovať unáhľene, ale vytvárať pokojné, bezpečné prostredie aj v tichu ✓ Nebáť sa ticha – často je to miesto, kde sa odohráva hlboký posun. ✓ Rešpekt k emóciám – neodvracať sa od plaču, neistoty, zneistenia.
5. Hlbšie porozumenie a pomenovanie 	Preniknutie do podstaty, pomenovanie prežívania a pocitov ✓ Skúmanie významov: „Čo pre vás znamená, keď...?“ ✓ Pomoc pri pomenovaní emócií: „Možno je v tom aj pocit krivdy?“ ✓ Spoločné hľadanie: nie „poradiť“, ale „sprevádzať“.
6. Podpora a uznanie 	Vyžarovať teplo, empatiu a silu vzájomného rešpektu ✓ Uznanie úsilia: „To, že ste tu dnes prišli, je odvážny krok.“ ✓ Posilnenie dôstojnosti: „Máte právo cítiť sa takto.“ ✓ Povzbudenie: „Krok po kroku sa dá hľadať východisko.“
7. Uzatvorenie rozhovoru 	✓ Zhrnutie toho, čo odznelo: „Dnes sme spolu pomenovali...“ ✓ Otvorená možnosť pokračovania: „Ak budete chcieť, môžeme sa k tomu opäť vrátiť.“ ✓ Láskové rozlúčenie: „Držím vám palce, a ďakujem za dôveru.“

Ako vyzerá empatia v každodennej poradenskej realite?

Empatia sa v praxi neprejavuje len slovami, ale najmä postojom a spôsobom, akým poradca sprevádza človeka v jeho ťažkostiach. Nie vždy ide o veľké gestá – často sú to práve malé, ale hlboko ľudské chvíle, ktoré vytvárajú priestor dôvery a porozumenia.

Nasledujúce príklady ukazujú, ako empatický prístup mení rozhovor na bezpečný prístav, kde môže klient bez obáv vyjadriť to, čo ho trápi.

Príklad 1 – Mladý muž po strate zamestnania

Muž vo veku okolo tridsiatky, upravený, pôsobí sebavedomo, no z jeho očí je cítiť napätie. Na úvod hovorí len všeobecne – „prišiel som sa informovať o možnostiach práce“. Až v tretej vete akoby neochotne spomenie, že prišiel o zamestnanie pred dvoma mesiacmi. Slová o nájme a dlhoch neprichádzajú. Hoci je situácia vážna, drží sa formálne, akoby sa hanbil za to, čo prežíva.

Poradkyňa nehodnotí, netlačí na detaily. Namiesto toho povie: „Chápem, že o tom možno nie je ľahké hovoriť. Stratili ste niečo, čo bolo pre vás dôležité.“

V tej chvíli sa muž zhlboka nadýchne. Pomalým tempom začne rozprávať viac – nie preto, že by musel, ale preto, že sa cíti v bezpečí. Postupne sa ukáže, že jeho najväčšou obavou nie je len finančná strata, ale pocit zlyhania pred partnerkou, pred sebou samým.

Poradkyňa rešpektuje jeho hrdosť – a práve vďaka tomu môže neskôr spoločne s ním hľadať nielen zamestnanie, ale aj spôsob, ako si zachovať dôstojnosť. V rámci poradenstva sa zamerajú na jeho silné stránky, formu dočasnej pomoci, a najmä na vytvorenie plánu, ktorý vychádza z jeho vlastného tempa.

Empatia tu neznamerala ľútosť. Znamenala uznanie bolesti bez odsúdenia – a to vytvorilo priestor pre posilnenie.

Príklad 2 – Osamelá matka so zdravotne znevýhodneným dieťaťom

Na prvé stretnutie prichádza žena v strednom veku, v ruke taška s dokumentmi, v očiach únava. Dieťa nechala u susedy. Pôsobí napäto, akoby bola pripravená na boj možno z minulých skúseností a možnože z vnútornej vyčerpanosti. Poradca ju pozdraví a ponúkne jej miesto. Ona si sadne a chvíľu sa snaží hovoriť. Potom jej hlas zlyhá. Z očí jej začnú tiecť slzy.

Poradca neruší ticho. Nepýta sa, prečo plače. Nesnaží sa hneď nájsť riešenie. Jednoducho jej podá vreckovku. Je tam – ticho, ľudsky, s rešpektom. Po niekoľkých minútach si žena utrie oči a ospravedlní sa. Poradca len jemne odpovie: „V poriadku. Ste tu. To je podstatné.“

Týmto nenápadným gestom poradca preukázal najvyššiu mieru empatie – uznal emóciu bez toho, aby ju pomenoval a nenaliehal, aby pokračovala. Ticho v miestnosti bolo plnšie než akékoľvek slová.

V nasledujúcich stretnutiach sa vzťah medzi nimi prehĺbil. Klientka začala hovoriť o svojich obavách, pocite izolácie a o tom, ako často sa cíti neviditeľná. Rozhovory neboli rýchle, ale boli úprimné. Vďaka tomu sa mohli venovať nielen formálnej pomoci, ale aj podpore jej duševného zdravia a posilneniu rodičovských kompetencií.

Empatia v tomto prípade nebola v slovách, ale v mlčaní, ktoré nebolo prázdne. Bolo to ticho, ktoré nieslo posolstvo: „Vidím vás. Ste dôležitá.“

Praktické odporúčania pre čitateľov

Empatia sa netýka len profesionálov. Každý z nás môže byť malým poradcom v živote niekoho blízkeho.

Skúste:

- ✓ naozaj počúvať bez prerušovania,
- ✓ neponúkať hneď rady, ale povedať: „To musí byť ťažké. Chceš o tom hovoriť?“
- ✓ byť prítomní, aj keď nevieme, čo povedať (Rogers, 2020).

Empatia je ako zrkadlo – keď ju ponúkne druhým, občas v ňom uvidíme aj seba jasnejšie (Neenan & Dryden, 2017).

Záver – Empatia v poradenstve nie je len metóda, ale postoj

Nie je to technika, ale ľudský dotyk, ktorý má moc meniť životy – ticho, citlivo, po kvapkách. A práve v tom tkvie jej sila (Schmid, 2021).

Empatia nás nerobí slabšími. Robí nás ľudskejšími. Nezabúdajme, že každé slovo, ktoré zaznie s porozumením, môže byť pre niekoho prvým krokom k uzdraveniu.

Použitá literatúra:

- GILBERT, P. (2018). *The Compassionate Mind*. London: Constable.
- MATULAYOVÁ, T. (2020). *Etické aspekty empatie v pomáhajúcich profesiách*. Prešovská univerzita v Prešove.
- NEENAN, M., DRYDEN, W. (2017). *Coping with Life's Challenges: Practical Guide to Empathy and Understanding*. London: Routledge.
- ROGERS, C. R. (2020, reedícia). *Způsob bytí*. Praha: Portál.
- SCHMID, P. F. (2021). *Empathy in Person-Centered Counseling*. In: *Journal of Humanistic Psychology*, 61(3), 294–310.

Autor: PhDr. Daniela Jároši – špecializovaný sociálny poradca PSC, 2025