

KRIZOVÁ INTERVENCE 2.BLOK – HANDOUT

Mgr. Alena Olivová, Ph.D.

- Návčik technik krizové intervence:
 - **Oceňování** (podpora klientovy sebedůvěry, vytváření dobrého vztahu s klientem, oslovení zdroje zvládnání, silná stránka k použití, ...)
 - **Facilitace procesu**
 - Na třech základních úrovních:
 - A) Zplošťující odpovědi
 - B) Udržující odpovědi
 - C) Prohlubující odpovědi
 - **Reflexe**
 - Jednoduché
 - Komplexní (na pomezí s interpretacemi, pozor na sugestibilitu, zdůrazňovat, že jde o naši fantazii, ať má klient prostor nesouhlasit)
 - Klient: „V práci mi dávají nesmyslné a banální úkoly.“
 - Jednoduchá reflexe:
 - př. „Dostáváte úkoly, které Vám nedávají smysl.“
 - Komplexní reflexe:
 - př. „Cítíte se nedoceněn.“
 - př. „Práce Vám nedává smysl.“
 - př. „Ostatní Vás dostatečně neznají.“
 - **Práce s emocemi:**
 - Ptáme se přímo (jak se klient cítí teď, jak se cítil dříve, jak při představě, škála emocí, stupnice intenzity emocí ...)
 - Ptáme se nepřímo (metafory, fantazie, barvy, zvířata, ...)
 - Ptáme se na tělo (častější somatizace u dětí)
 - Používáme sebe a obecnou zkušenost („Dovedu si představit, že u toho můžete cítit ...“, „Lidé v takových situacích obvykle popisují ...“)

- Legitimizace („Je pochopitelné a platné, co prožíváte.“)
- Ticho
- Reflexe

- Ticho

- **Ticho je přirozená součást komunikace.**
- Ticho může být obrana, strach, nejistota.
- Ticho může být odpor, nesouhlas.
- **„Neutrální“ ticho**
- **„Neproduktivní“ ticho**
- **„Produktivní“ ticho**
- Ticho na začátku / v průběhu / v reakci na intervenci
 - Oslovujeme jej, zda něco signalizuje.

- **Práce s mlčícím klientem**

- Komentujeme ticho – „Nic teď neříkáte.“
- Legitimizace mlčení – „Asi je těžké o tom začít mluvit.“, „Potřebujete se k tomu možná dostat pomaleji.“
- Respekt – „To je v pořádku.“, „Dejte si čas.“
- Reflexe zvuků – „Slyším nějaké šumy, zvuky aut.“
- Dejte mi signál – „Pokud se teď slyšíme, můžete např. ťuknout o stůl?“
- Možnost nabídnout uzavřené otázky
 - „Jste v bezpečí?“
 - „Stalo se něco teď?“
 - ... „Zvládl/a byste mi o tom teď říct víc sama/sám“?
- Informované ukončení / doporučení na e-mail, chat, ... (pokud práce s tichem na klienta po standardní čas nefunguje, příp. pokud je absolutní ticho a pravděpodobnost technického problému)