



MASARYKOVA
UNIVERZITA

Práca s emóciami v KI

Základy krizové intervence

Jarný semester 2020

Mgr. Júlia Tkáčová

Mgr. Barbora Chlpeková



Ciele KI

- **Upokojiť („zklidniť“) klienta**
- **Podporiť v zvládnutí situácie**
- **Podporiť porozumenie situácii, v ktorej sa klient nachádza (pre intervenanta aj klienta)**
- **Pomoc v hľadanií riešení**



Krátka ukážka

Úloha pre Vás:

1. Naladiť sa na spôsob práce, kedy nehľadáme riešenie
2. Naladiť sa na klienta, jeho prežívanie, zdieľať s ním pocity a emócie, ktoré sa v hovore objavujú



Čo vieme o klientovi?

- V akej situácii sa klientka nachádza?
- Čo klientka prežíva, ako jej je?
- S čím klientka prichádza?
- Čo klientka potrebuje?
- ...



Zásady práce s emóciami v KI

- Ponúknuť dostatok priestoru k ich uvedomeniu a prežitiu (pomenovať)
- Mať na vedomí funkciu práce s emóciami (ventilačná, aktivizačná, podporná, kotviaca, upokojujúca)
- Akceptovať všetky emócie a umožniť ich ventiláciu
- Rešpektovať spôsob prežívania klienta, netlačiť na „správne reakcie“
- Zladiť verbálne zdelenia s neverbálnymi



Ako môžeme reagovať?

- „Som tu pre vás, máme spolu toľko času, koľko potrebujete“
- „Vidím, že plačete (hneváte sa, mlčíte, bojíte sa, smejete...)
- „Hovoríte o tom, že...“
- „Nedokážem si ani predstaviť, ako veľmi to bolí“
- „Snažím sa porozumieť tomu, ako sa môžete cítiť“
- „Je mi skutočne ľúto, že si musíte prechádzať niečím tak náročným“
- „Rada by som vás podporila v tom, aby...“
- „Verím, že ste v tej chvíli urobil/a všetko tak, ako ste bola najviac schopný/á“
- ...



„Je obtížné říci něco, co by bylo aspoň tak dobré, jako neříci nic“

Ludwig Wittgenstein