Krizová intervence v praxi - ochutnávkový workshop center pro rodinu

říjen 2026
Mgr. Bohuslava Horská

Techniky aktivního (empatického) naslouchání

Komunikační aktivita	Cíl	Nástroje	Praktický příklad
Povzbuzování (Stimulace)	• Navodit atmosféru bezpečí • Otevřít rozhovor • Podpořit klienta v komunikaci	Neverbálně: oční kontakt, postoj těla, podpůrná mimika a gestika Verbálně: přitakání, povzbudivá a ujišťující slova	*„Cením si Vaší otevřenosti.“* *„Můžete mi o té situaci říct něco víc?“* *„Jsem tu pro vás.“* *„Můžete začít, kde chcete…“*
Objasňování (Klarifikace)	• Zmapovat situaci • Získat informace • Poskytnou prostor pro ventilaci • Umožnit vnímání problému z více úhlů pohledu	Dotazování - využití vhodného typu otázek	*„Co bylo potom?“* *„Jak jste si to vysvětlil?“* *„Kde byly v té době děti?“*
Parafrázování	• Dát klientovi najevo, že naslouchámе • Ověřit si porozumění klientovu sdělení • Strukturovat rozhovor	Interpretace sděleného vlastními slovy (po určitém komunikačním celku, po závažném nebo méně srozumitelném sdělení)	*„Jestli tomu dobře rozumím, …“* *„Pokud jsem dobře pochopil, …“* *„Takže Vám nejvíce vadí, že…“* *„Rozumím tomu dobře, že …?*
Zrcadlení (Reflexe pocitů, rezonance pocitů)	• Odrážet pocity klienta • Pomoci při pojmenování pocitů klienta • Oslovit jinou, než kognitivní rovinu klienta	Neverbálně: postoj těla, mimika, gestika Verbálně: vyjádření smyslového vnímání, pojmenování pocitů	*„Vidím, že jste z toho smutný.“* *„Mám pocit, že Vás to pěkně štve.“* *„Zdá se mi, že z toho máte obavy.“* *„Když vás teď poslouchám, mám pocit, že…“*
Shrnování (Sumarizace)	• Shrnout hlavní body rozhovoru • Ukotvit významné skutečnosti rozhovoru • Strukturovat rozhovor	Shrnutí sděleného (po určitém komunikačním celku, při uzavírání rozhovoru) Shrnutí může provést pracovník, ale i klient (na požádání pracovníkem)	*„Povídali jsme si o tom, že…“* *„Povídáme si tu už nějakou chvíli, můžeme směřovat k závěru? Můžu vás požádat, abyste zkusil náš rozhovor shrnout?“* *„Co si z našeho rozhovoru odnášíte?“*
Oceňování, potvrzování (validizace, certifikace)	• Dát najevo respekt a úctu • Podpořit a posílit klienta • Nabídnout klientovi jiné vnímání jeho osoby	Akceptovat klienta Projevit uznání Ocenit činnost, úsilí, snahu	*„Vážím si toho, že jste přišel.“* *„Chci ocenit Vaši snahu věc řešit.“* *„Je skvělé, že si říkáte o pomoc. To každý nedokáže.“*

Struktura krizově intervenčního rozhovoru	
Postup	Praktický příklad
Navázání vztahu - přivítání, představení, usazení, popř. nabídka nápoje apod.	*„Jsem tu pro vás.“* *„Jsem rád, že jste přišel.“* *„Děkuju za důvěru.“* *„Vážím si toho, že jste mě vyhledal. Vím, že to někdy nemusí být snadné.“*
Zjišťování spouštěče; příčiny krize Mapování	*„Vypadáte vyděšeně, co se děje?“* *„Co se stalo těsně před tím, než jste mě vyhledal?“* *„Říkáte, že si s manželem nerozumíte delší dobu, co byla ta poslední kapka, kdy jste si řekla, že už s ním nechcete žít?*
Zjišťování zakázky (to je to, co od nás klient chce - „chci, abyste….“)	*„Co byste si chtěl odnést z našeho rozhovoru?“* *„Možná jste přišel s nějakým konkrétním očekáváním.“* *„Čemu bychom se měli společně věnovat, aby to pro vás mělo smysl?“*
Práce s emocemi Reflexe emocí Mapování emocí Legitimizace emocí Prostor pro pojmenování emocí Prostor pro ventilaci emocí	*„Vidím, že vás ta situace pěkně štve.“* *„Mluvíte o tom, že jste ztratil práci, říkám si, jaké to pro vás asi je…“* *„To je v pořádku, lidé v podobné situaci prožívají spoustu pocitů.“* *„Říkáte, že je vám blbě, co si pod tím můžu představit? Každý to má trochu jinak.“* *„Říkala jste, že je vám smutno, je ještě nějaký pocit, který v téhle době prožíváte?*
Práce se zdroji Předkrizové fungování Zkušenost z minulých krizí (vlastní, přejatá) Silné stránky, zdroje Posílení chování vedoucí k zvládnutí krize Sociální opora Odborníci	*„Jak probíhal váš den, když jste s manželem žili ve vašem bytě?“* *„Už jste někdy prožil rozchod s dívkou? Co Vám tehdy pomohlo?“* *„Znáte někoho, kdo má podobnou zkušenost jako vy?“* *„Co vám obvykle pomáhá, když se cítíte smutný?“* *„Je skvělé, že se vám po cvičení ulevilo. Říkám si, že byste mohl cvičení zařadit do vašeho běžného dne.“* *„Říkáte, že vám čtení nepomáhá, pojďme tedy hledat něco jiného.“* *„Myslíte, že byste mohla požádat kamarádku, aby k vám přijela?“ „Objednat se k psychologovi mi přijde jako skvělý nápad.“*
Hledání a výběr řešení Mapování dosavadních kroků Mapování možných řešení Nabídka možností (edukace) Výběr řešení	*„Už jste něco zkusil, aby se situace změnila?“* *„Co jste už zatím podnikl?“* *„Napadá vás něco, co by se dalo v této situaci dělat?“* *„Znáte někoho, kdo řešil něco podobného? Jak to řešil a jak to dopadlo?“* *„Lidem v situaci, jako jste vy, obvykle pomáhá… Co z toho se vám pro vás zdá nejvhodnější?“*
Vytvoření plánu včetně plánu B	*„Co nyní uděláte jako první?“* *„Co uděláte potom, až náš rozhovor skončí?“* *„Pokud by se náhodou stalo a tento plán nevyšel, co byste mohl udělat dalšího?“*
Téma smyslu krize a sdíleni naděje (nabízíme)	*„Teď si tu povídáme o tom, jak je vaše situace náročná a těžká…co kdybychom nyní spolu zkusili najít něco, co tak náročné a těžké není?“*
Ukončení kontaktu	*„Co vám náš rozhovor přinesl?“* *„Povídali jsme si o … a dohodli jsme se, že… můžeme nyní náš rozhovor ukončit?“*