



Alfa Human Service

www.alfabet.cz

KOMUNIKACE V RÁMCI odlišnosti



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Komunikace s člověkem v krizi

- Krize je stav vyvolaný náhlým stresem, se kterým se postižený nedokáže vyrovnat
- Nelze jednoznačně říct, co krizi vyvolá a co ne
- Existuje škála krizových – stresujících událostí
- Může být příležitostí ke změně či osobnímu růstu – pozitivní chápání krize

Projevy člověka v krizi

- **Smutek, pláč**
 - na emoce reagujeme, reflektujeme, neutěšujeme
- **Agrese, hněv**
 - zjištění co je příčinou, nechat hovořit
- **Strach**
 - různé projevy – šepot, křik, práce s časem a katastrofickým scénářem
- **Ticho**
 - různé důvody (přemýšlení, šok, pokoj, rozpaky)

Krizová intervence

- Snaha umožnit člověku vnitřní kontakt s krizí
- Snaha vytvořit odstup mezi krizí a člověkem
- Podpora kompetence pomoci si sám
- Jde o vstup prostředníka mezi krizí a člověka
- Cílem je ohraničit akutní stav, snížit intenzitu krizového stavu

Druhy krizové intervence

- **Tváří v tvář** – bezodkladný kontakt s odborníkem
 - ambulantní forma – krizová centra
 - hospitalizace v chráněném prostředí
 - terénní - výjezd
- **Telefonická** – velká intenzita, řešení aktuálního problému, délka podřízena volajícímu, snadná dostupnost
 - specializované linky
 - kontaktní linky
 - linky důvěry

Rozhovor s člověkem v krizi

- **Obsah**

- popis situace – co se stalo, přítomné obtíže, vztahový kontext
- posouzení precipitujících faktorů
- klientova zakázka
- katastrofický scénář

- **Zásady a nástroje**

- Empatické naslouchání – pozor na hodnotící a filtrované naslouchání
- Zpětná vazba pro klienta – zrcadlení, reflexe
- Shrnutí – po sdělení delší informace nezbytné

Techniky rozhovoru ke změně

- **Lineární otázky** – na počátku rozhovoru
- **Strategické otázky** – mobilizace, nabídnutí úhlu řešení
- **Cirkulární otázky** – rozšíření pohledu klienta, zahrnujeme vztahy
- **Reflexivní otázky** – mapování prostoru, pohled v časovém odstupu
- **Mapování silných míst** – co se osvědčilo

Techniky využitelné v KI

- **Provázení** – tempo klienta
- **Zrcadlení** - reflexe
- **Rekapitulace** - základní fakta vlastními slovy
- **Parafrázování** - převyprávění
- **Kotvení** - stvrzování, stabilizující prostředek
- **Mapování silných míst** – vnější \leftrightarrow vnitřní
- **Zhodnocující formulace** - sdělení klienta má váhu
- **Pozitivní přeznačkování** - posun ke kladnému

Kontakty

- Linka bezpečí – 800 155 555/283 852 222
rodiče
- Linka důvěry Centra krizové intervence –
284 016 666
- DONA – 251 511 313
- RIAPS – 222 580 697
- Bílý kruh bezpečí – 257 317 100
- LD Dětské krizové centrum – 241 484 149
- Linka naděje, Pardubice – 466 500 075
- Linka důvěry a psychol. pomoci, Plzeň - 377
462 312

Literatura

EIS, Z.: *Krize všedního dne*. Grada Publishing, Praha 1994.

HARTL, P.: *Umění rozhovoru*. I. vyd. Katedra sociální práce FF UK, Praha 1994.

KNOPPOVÁ, D. a kol.: *Telefonická krizová intervence*. I. vyd. Remedium, Praha 1997. 304s.

KRATOCHVÍL, S.: *Základy psychoterapie*. I. vyd. Portál, Praha 1997. 392s. ISBN 80-7178-179-7

KŘIVOHLAVÝ, J.: *Povídej – naslouchám*. I. vyd. Návrat, Praha 1993. 105s. ISBN 80-85495-18-X

VODÁČKOVÁ, D. a kol.: *Krizová intervence*. I. vyd. Portál, Praha 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

VYMĚTAL, J.: *Psychoterapie*. Pomoc psychologickými prostředky. Horizont, Praha 1987.

Všeobecná encyklopedie. 3. díl. I. vyd. Praha: Diderot, 1999. 473s. ISBN 80-902555-2-3

Komunikace mezi mužem a ženou

„Žena je audiální, muž je vizuální...“

Základní myšlenka, která vystihuje rozdíl v komunikačních přístupech obou pohlaví

.

Komunikace mezi mužem a ženou

- Žena je v rámci komunikace zaměřená na budování vztahů (neříká věci přímo, aby neublížila, používá mnoho slov k opisu situace)
- Muž je v rámci komunikace zaměřený na výkon a řešení(hledá způsoby a možnosti řešení, výzvou pro něj je pouze naslouchat

Výzvy pro ženy

- Jasně směřovat k problému
- Připravit si a sdělit fakta k dané situaci
- Nevracet se k proběhlým problémům
- Připustit, že existuje řešení, které nevidím
- Respektovat argumenty druhé strany
- Být autentická, ale nenechat se zahltit emocemi (je mi z toho všeho smutno..., mám strach...)

Výzvy pro muže

- Respektovat jinakost ženské komunikace
- Připustit pohledy na situaci, které mne nenapadly
- Konstruktivně komunikovat i ve chvíli, kdy je to pro mne složité a špatně uchopitelné (mlčení je druh pasivní agresivity)
- Pozor na zraňující vyjadřování (jsi stejná, jako Tvoje matka...)



Literatura

Biddulph Steve, *Mužství*. Portál 2007

Tanja Baum, *Umění přátelského řešení konfliktů*.
Portál 2008

Gray J.: *Co vám matka říci nemohla a otec
nevěděl*, Práh, 1995



Komunikace jinak

- Komunikace s dítětem
- Komunikace s dospívajícím jedincem
- Komunikace se starým člověkem
- Komunikace s nemocným