

JAK VÉST ROZHOVOR S ČLOVĚKEM, KTERÝ SE OCITL V KRIZI?



Metodika pro kouče a koučky

JAK VÉST ROZHOVOR S ČLOVĚKEM, KTERÝ SE OCITL V KRIZI?

Krize je stav, který u člověka vyvolává nerovnováhu, velký stres a pocit ohrožení a který člověka jakoby přerůstá. Týká se jedince jako celku. Postihuje naše fyzickou i psychiku.

Krize je spíše procesem než krátkodobým stavem.

Pro zvládnutí jakékoliv krize jsou rozhodující zkušenosti jedince z předchozích krizí.

Jinými slovy řečeno – čím lépe dokázal člověk obstát v minulosti, tím více se na sebe a své vnitřní zdroje dokáže spolehnout nyní. Pokud je jeho nesená zkušenost o prohře, beznaději a bezmoci, je tím deformováno i jeho vnímání aktuální krize.



Vnější spouštěčem krize v dnešní koronavirové době je u mnohých lidí: pocit ohrožení, prudká změna v zaběhlé rutině, často nutnost volby mezi dvěma situacemi vnímanými negativně, pocit ztráty atd.

Vnitřním spouštěčem krize je nutnost adaptace člověka na vlastní vývoj a změny, které z tohoto vývoje pramení, a také zaslepenost nebo zpupnost.

Pro vedení rozhovorů s člověkem nacházejícím se v krizi je dobré vědět, že spouštěč krize nemusí být vždy její příčina! Záměna těchto dvou faktorů vede často k nepochopení krizí postiženého člověka a chybnému vedení rozhovorů s ním.

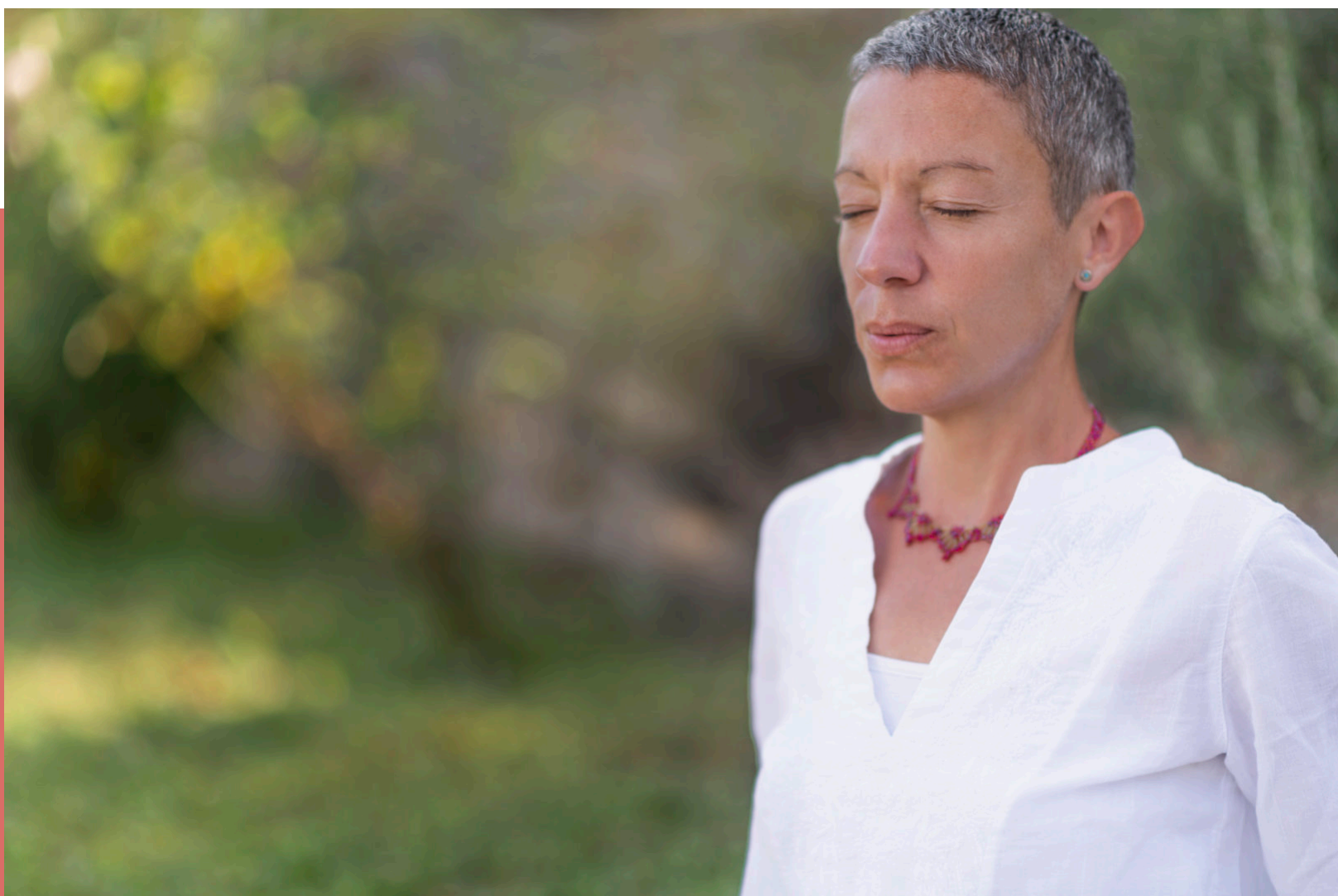
Velmi jednoduše by se dalo říct, že člověk v krizi potřebuje především:

- ➔ respekt
- ➔ bezpečný prostor (to znamená nerušenou možnost mluvit)
- ➔ empatii
- ➔ trpělivost
- ➔ klidný přístup
- ➔ dostatek prostoru
- ➔ komunikační napojení a podporu aktivního přístupu k řešení



A z toho vychází i to, co v rozhovorech s člověkem v krizi nedělat:

- ➔ nehodnotit
- ➔ netlačit na něho
- ➔ nepoučovat ho
- ➔ neopájet ho falešnými nadějemi
- ➔ nesoudit ho
- ➔ neodbývat ho
- ➔ neskákat mu do řeči
- ➔ nebýt jízlivý
- ➔ nebagatelizovat jeho pocity
- ➔ a nezlehčovat je větami typu: „To bude dobré. Nic se neděje. Nemysli na to.“



TELEFONICKÝ ROZHOVOR S ČLOVĚKEM NACHÁZEJÍCÍM SE V KRIZI

Telefonický rozhovor koučů/kouček po telefonu s neznámým člověkem v krizi je vždy individualizovaný. Tedy přizpůsobený přesně na míru člověku, s nímž je vedený.

Přesto by měl obsahovat samozřejmě **základní strukturu a metodiku koučovacího rozhovoru**. Konkrétně jde mimo jiné o tyto nosné prvky:

- ➔ představení kouče/koučky
- ➔ po zjištění důvodu, proč daný člověk telefonuje, uklidnění klidným hlasem kouče/koučky a ujištění o tom, že má nyní na tento rozhovor dostatek prostoru (případně domluva, že se mu ozve v konkrétním nejbližším možném časovém rámci, kdy to možné je), a o naprosté anonymitě a bezpečí
- ➔ následuje uvedení časového rámce rozhovoru např. větou: „Dnes máme k dispozici pro tento rozhovor 45 minut a potom, když budete chtít, se můžeme domluvit i na další dny, podle toho, jak budete potřebovat.“
- ➔ potom vybídnutí k rozhovoru klidným hlasem např. větou: „Povězte mi, co se děje?“
- ➔ po celou dobu rozhovoru **aktivní naslouchání a kladení otevřených otázek**
- ➔ a velmi **citlivé otáčení rozhovoru z problematického rámce do rámce řešení** např. větami typu: „Podle čeho nejmenšího poznáte, že situaci už začínáte zvládat? Co nejmenšího teď můžete udělat, abyste se cítil/a o trochu lépe? Když si představíte, jak se budete cítit, až toto všechno zvládnete, čeho prvního si u sebe všimnete? Čeho dalšího? Co nejmenšího by Vám teď mohlo dodat trochu klidu a pohody? Jak to bude vypadat, když budete klidnější? Podle čeho tento pocit větší pohody u sebe bezpečně poznáte? Podle čeho nejmenšího poznáte, že se cítíte lépe?“



- ➔ podpora aktivního přístupu k řešení
- ➔ tolerance jeho zkratk v myšlení a logice
- ➔ fáze stanovení cíle obsahuje jak cíl pro tento konkrétní rozhovor např. otázkou: „Když tento rozhovor skončí, jak se chcete cítit?...Podle čeho poznáte, že to tak je?“
- ➔ tak stanovení cíle dlouhodobého např. otázkou: „Co chcete v životě mít, až se Váš problém vyřeší? Co chcete místo toho, co nechcete? Jak to bude vypadat?“
- ➔ ukončení rozhovoru rekapitulací, podporou, shrnutím akčních kroků včetně případné domluvy dalšího rozhovoru, setkání.

Během telefonických rozhovorů s člověkem v krizi **využívejte modelaci pozitivní**

budoucnosti a vizualizace tehdy, když je to vhodné.

Mějte připraveny kontakty na odborníky a odbornice z oborů psychiatrie a psychoterapie a v případě vhodnosti je citlivě doporučte volajícímu.

Sami cíleně pracujte na své vnitřní pohodě. Nepodléhejte strachu a stádně globalizovaně sdílené negaci.

Vězte, že **Váš zájem a dobře zvolené slovo pomáhá dnes mnohem více, než dokážete dohlédnout.**

Někdy může stačit jen jedna jediná věta k tomu, aby nastalo to, co bylo dříve považováno za nemožný zázrak.

Autorka: Markéta Hamrlová

JAK VÉST ROZHOVOR S ČLOVĚKEM, KTERÝ SE OCITL V KRIZI?

Upravil: Jiří Mynařík

Jazyková korektura: Hana Jarčevská



Více najdete na:

www.marketahamrlova.cz

www.akor.cz




AKOR