

Mgr. Petr Hanuš

→ Úvod	5
→ Krize jako celospolečenský fenomén	5
→ Faktory krizí	6
→ Příběh z Krizového centra	7
→ Prezenční forma pomoci	8
→ Zásady krizové intervence	9
→ Literatura	9

Bc. Kateřina Hellebrandová

→ Úvod	10
→ Krize	10
Duševní krize	11
<i>Typologie duševních krizí</i>	11
→ Krizová intervence	12
Krizová intervence tváří v tvář	13
Telefonická krizová intervence (TKI)	13
<i>Sociální síť pracoviště TKI</i>	15
<i>Průběh rozhovoru</i>	15
Empatické naslouchání	16
Zpětná vazba pro klienta	16
<i>Techniky hovoru vedoucí ke změně situace</i>	17
<i>Ukončení hovoru</i>	18
<i>Emoce a jejich zpracování</i>	19
Smutek, pláč	19
Agrese, hněv	19
Strach	20
Ticho	20
Realizace intervencí na lince bezpečí	21
→ Literatura	23