



**Univerzita
Karlova**



Základy práce se studujícím v krizi

Centrum Carolina 2025

Mgr. Anna Vozková, Ph.D., Mgr. Veronika Sláviková, Mgr. Tomáš Holub a další
pracovníci UK



Obsah

Úvod	3
Co je to krize?	3
Desatero jednání s osobou v krizi nebo při náročných situacích	4
Nastavení hranic při poskytování podpory	5
Odkazy na okamžitou a návaznou podporu	5
Krizové linky a chaty	5
Další krizové linky a krizová centra	6
Bezpečnostní odbor RUK	6
Tísňová linka 112	6
Odkazy na návaznou podporu	6
Specifické situace a na co si dát pozor	6
Podle projevů osoby v krizi	6
A. Excitace, slovní agrese	6
B. Agrese brachiální (fyzická)	7
C. Zamrznutí	8
D. Pláč	9
E. Bludy a halucinace	9
F. Dezorientace	10
Podle diagnózy/anamnézy osoby v krizi:	11
A. Abúzus psychotropních látek, psychotický stav	11
B. Studující s poruchou autistického spektra	11
C. Panická ataka	12
D. Sebevražedné tendence (ohrožení života/zdraví)	12
E. Epilepsie	13
F. Oběť násilného činu	13
G. Ztráta blízkého	14
H. Když blízcí žádají o pomoc pro jinou osobu	14
I. Projevy dlouhodobější osobnostní krize (deprese, PPP, závislost)	15
Emoce a nálady	15
Fyzické příznaky	15
Změny v chování	15
Kognitivní příznaky	15



Úvod

Tato metodika vznikla jako podpora vám, zaměstnancům a zaměstnankyním Univerzity Karlovy, v situacích, kdy se ocitnete v kontaktu s osobou, která se nachází v akutní psychické nepohodě či projevuje známky krize. Přestože v názvu dokumentu hovoříme o „studujících v krizi“, jednotlivé principy a doporučení lze vztáhnout i na jiné mezilidské interakce v pracovním prostředí, a proto dále v textu nejčastěji operujeme s obecnějším označením „osoba v krizi“.

Materiál nabízí základní orientaci v přístupu ke krizové intervenci rozdělenou podle projevů a anamnézy osoby v krizi. Cílem je poskytnout oporu pro první kontakt s klientem a základní komunikaci v krizových situacích, s důrazem na lidskost, pochopení a případné nasměrování k profesionální pomoci. Nejedná se o instantní návod či náhradu odborného výcviku. Budeme však rádi, pokud i my přispějeme k tomu, že si budete v krizových situacích jistější a v případě zájmu si budete znalosti krizové intervence dále prohlubovat formou kurzů či odborné literatury.

Materiál jsme připravovali s myšlenkou, že **každý z nás může sehrát v krizi důležitou roli** – už jen tím, že si všimneme, že něco není v pořádku, a podpoříme dotyčnou osobu tím, že ji oslovíme, projevíme zájem a ochotu naslouchat, případně poskytneme kontakt na odbornou pomoc.

Chtěli bychom zde také poděkovat všem odborníkům a odbornicím z Univerzity Karlovy, kteří k textu metodiky přispěli svými komentáři.

Co je to krize?

Krize je **narušení psychické rovnováhy** způsobené událostí, která přesahuje běžnou zkušenost a nelze ji zvládnout svými běžnými mechanismy pro zvládání stresu. V krizi se někdy může ocitnout každý a zároveň každý reaguje jinak – záleží, jaké má zkušenosti, zvládací mechanismy, kolik má sil, jakou má oporu v okolí apod. Důležité je v krizi hledat zdroje, které jsou aktuálně k dispozici.

Desatero jednání s osobou v krizi nebo při náročných situacích

1. **Zastavte se** – nadechněte se a uvědomte si svou roli, snažte se udržet klid a buďte trpěliví.
2. **Opečujte sebe a osobu v krizi** – vzpomeňte si na základní zdravotnickou pomoc 5T (teplo, ticho, tekutiny, tišit bolest, transport). Člověk v krizi na své základní potřeby často zapomíná, pomozte mu je opečovat.
3. **Oceňte, že vyhledal/a pomoc** – použijte například věty typu: „*Je dobře, že jste se rozhodl/a vyhledat pomoc a nezůstáváte na své trápení sám/sama.*“ Přijměte pocity druhé osoby, ať jsou jakékoliv („*Je v pořádku, že...*“).
4. **Naslouchejte** – nevadí, že nevíte, co říct. Nenuťte osobu v krizi, aby se vyjádřila. Ticho je také občas v pořádku. Nezahlácejte a nenuťte osobě v krizi svůj pohled (vyvarujte se banálním prohlášením typu: „*To bude v pořádku. Není to tak zlé, jak říkáte.*“).
5. **Ptejte se** – „*Co se stalo, že přicházíte právě teď? Co teď potřebujete? Už se to někdy stalo? Jak si představujete pomoc od nás? Co by vám teď pomohlo nejvíce?*“
6. **Edukujte** – vysvětlete dotyčné osobě, že existují zdroje podpory a služby, které může využít. Pokud nevíte, kam odkázat, nebojte se to přiznat. Informujte jednoduše, v krátkých větách. Ideálně poskytněte leták, seznam kontaktů, odkaz na příslušné webové stránky UK nebo něco užitečného, s čím může osoba odejít tak, aby byla zabezpečena.
7. **Propojte** – pomozte získat přístup ke službám, informujte, propojte ho/ji s blízkými a další sociální oporou. Pokud nemůžete pomoci sami, můžete ho/ji propojit a nasměrovat dál, tj. např. vytočit Linku bezpečí a předat telefon dotyčné osobě v krizi.
8. **Zopakujte domluvený postup a rozlučte se** – nabídněte, že dotyčná osoba může přijít znovu a říct vám či napsat, jak to dopadlo.
9. **Informujte další lidi** – informujte svého/svou nadřízeného/nou, vyučující/ho, poradenské centrum či bezpečnostní odbor.
10. **Pečujte o sebe** – ujasněte si svou roli a zodpovědnost, zaměřte se na zdravé návyky. Odpočívejte, mluve s kolegy/němi, pokud potřebujete. Řekněte si o pomoc a podporu pro sebe - můžete například zavolat na podpůrné linky nebo využít poradenské centrum na UK.



Nastavení hranic při poskytování podpory

V náročných situacích je důležité **uvědomit si své hranice** a poznat, kdy už je zapotřebí **zásah odborníka**, abyste dokázali poskytnout užitečnou a bezpečnou podporu bez rizika pro sebe i druhé. Následující vodítka vám pomohou rozpoznat tyto hranice:

Vnější hranice (objektivní ukazatele):

- **Nedaří se situaci stabilizovat** – pokud se jedinec nedaří zklidnit či vytáhnout z apatie, je to signál, že je zapotřebí předat ho/ji do odborné péče či mu/jí zprostředkovat kontakt s odborníkem.
- **Krise se opakuje** – pokud se jedinec do krize dostává opakovaně.
- **Sebevražedné chování** – když jedinec vyjadřuje úmysl spáchat sebevraždu či se o ni již pokusil, je nezbytná odborná pomoc.

Vnitřní hranice (subjektivní pocity):

- **Ztráta odstupu** – pokud u vás nastává emoční reakce a je obtížné zůstat v klidu.
- **Pocit přetížení a úzkosti** – když se cítíte zahlcení, bezmocní či velice nejistí dalšími kroky.

Odkazy na okamžitou a návaznou podporu

Krizové linky a chaty

Krizové linky

- **Linka první psychické pomoci**
Tel.: **116 123**; nonstop
- **Linka bezpečí**
Pro studenty do 26 let
Tel.: **116 111**; nonstop
- **Pražská linka důvěry**
Tel.: **222 580 697**; nonstop

Krizové chaty

- **Nepanikař - chatová a emailová podpora**
Po-Pá 16-22; emailová poradna nonstop
- **Linka bezpečí**
Po-Ne 9-13, 15-19



Další krizové linky a krizová centra

Kontakty naleznete zde:

- <https://ukpoint.cuni.cz/IPSC-890.html>
- <https://nepanikar.eu/mapa-pomoci-krizova-centra/>
- Aplikace Záchranka má v Praze modul "Psychosociální pomoc" s kontakty na krizové služby

Bezpečnostní odbor RUK

Odbor kontaktujte zejména v situaci, kdy se setkáte s osobu, projevující agresi verbální či fyzickou (charakteristika tohoto stavu - viz níže).

- **Telefon:** +420 771 275 564
- **E-mail:** bezpecnostni@ruk.cuni.cz

Tísňová linka 112

- Je určena pro kohokoliv, kdo se ocitne v **nouzové situaci a potřebuje urgentní pomoc záchranných či bezpečnostních složek (hasiči, policie, zdravotníci).**
- **Umožňuje určení polohy volajícího.**
- Linku 112 můžete využít, i **když nehovoříte česky**, díky operátorům, kteří hovoří různými jazyky.
- Můžete volat z jakéhokoliv telefonu, i **když nemáte kredit nebo SIM kartu nebo je v daném místě omezený signál.**

Odkazy na návaznou podporu

Specializovanou odbornou podporu můžete vyhledat na těchto odkazech:

- <https://nevypustdusi.cz/kde-hledat-pomoc/>
- <https://www.opatruj.se/prvni-pomoc>

Specifické situace a na co si dát pozor

Podle projevů osoby v krizi

A. Excitace, slovní agrese

V případě zvýšené excitace či slovní agrese se potýkáme s vlastním pocitem ohrožení. Klíčové je situaci zvládnout citlivě a s ohledem na bezpečnost všech zúčastněných. Nezapomeňte, že jako laik nejste zodpovědní za vyřešení situace, ale spíše za to, aby byl vytvořen bezpečný prostor a byla poskytnuta okamžitá podpora.

- **Myslete na své bezpečí** – pokud je to možné, nezůstávejte s agresivním jedincem sami. Vyhýbejte se fyzickému kontaktu, druhá osoba by to mohla vnímat jako ohrožení. Udržujte vzdálenost cca 1,8 metru (délka 3 paží), ideální je otevřené prostranství. Pokud jste v místnosti, snažte se stát blíž k únikovému východu. Pokud se situace nezlepšuje či se bojíte fyzického útoku, kontaktujte **bezpečnostní odbor či policii**.
- **Zachovejte klid a sebekontrolu** – soustřeďte se na udržení klidného hlasu a neutrálního postoje těla. Nenechte se vtáhnout do hádky a nereagujte na urážky. Nejednejte impulzivně, soustřeďte se naopak na emoce osoby v krizi. Mluvte pomalu a tiše. Dávejte si pozor na svou neverbální komunikaci – excitovaný člověk může vnímat některá gesta či postoj jako ohrožující (zkřížené ruce na hrudi, ruce v bok, ruce za zády, těkavé pohyby rukou či očí, dlouhý upřený pohled do očí apod.).
- **Aktivně naslouchajte** – dávejte najevo, že respektujete jeho/její emoce a berete dotyčnou osobu vážně (např. „*Chápu, že jste naštvaný/á.*“). Další vhodnou technikou je parafrázovat to, co druhá osoba říká, čímž dokazujeme, že aktivně nasloucháme a vnímáme potřeby dotyčné osoby („*Řekněte mi, jestli tomu rozumím správně...*“). Nesnažte se hned přijít s řešením, jedinec v krizi nejdříve potřebuje vyventilovat emoce a zklidnit se, aby mohl mít kapacitu na racionální uchopení situace. Proto předávejte jen jednoduché informace.
- **Navažte bezpečný kontakt** – nepoužívejte autoritativní nebo konfrontační výroky (tedy NE: „*Uklidni se!*“), pokládejte jednoduché otázky („*Co teď můžeme udělat, abyste se cítil/a lépe?*“) a vyjádřete podporu (např.: „*Pojďme společně prozkoumat, co s tím můžeme udělat.*“). Pokud to lze, navrhnete krátkou pauzu („*Udělejme si teď krátkou pauzu a já se mezitím pokusím zjistit, jaké jsou další možnosti řešení.*“). Pokrok excitovaného jedince můžete pozitivně posilovat oceněním („*Děkuji, že mi nasloucháte.*“), můžete také zapojit dechové cvičení („*Zkusme se teď oba zhluboka nadechnout a pomalu vydechnout.*“).

B. Agrese brachiální (fyzická)

O brachiální agresi mluvíme v případě, že je užito fyzického násilí (např. kopání, kousání, rozbíjení předmětů či bouchání dveřmi). I tímto způsobem se osoba v krizi může zkoušet vyrovnávat s danou situací, svou frustrací či pocitem bezmoci. Nezapomínejte, že agrese často spouští agresivní reakci – je důležité zůstat v klidu a uchopit situaci bezpečně.

- **Myslete na svou bezpečnost** – vždy myslete na svou fyzickou bezpečnost. Zvažte, jak můžete změnit své postavení v místnosti tak, aby to pro vás bylo bezpečnější. Mějte možnost úniku a pokud možno nezůstávejte s takovou osobou sami. Pokud se cítíte ohroženi na svém zdraví, dostaňte se do bezpečí a **volejte polici na lince 158**.
- **Vracejte osobu k dialogu** – vyzvěte, ať vám znovu řekne, co potřebuje. („*Řekněte mi ještě jednou, co tedy teď potřebujete?*“) Poslouchajte, nepřerušujte, soustřeďte se na to, co vyjadřuje a nehodnoťte to.
- **Parafrázujte** – zopakujte, co jste slyšeli, že potřebuje. („*Rozumím, že potřebujete...*“) Ujistěte tím dotyčnou osobu, že posloucháte a rozumíte.
- **Ujasněte si své hranice a informujte o nich** – co z toho, co osoba v krizi potřebuje, je vaší zodpovědností a co je zodpovědnost někoho jiného? Je toto dobrý moment a místo pro řešení, které nárokuje na Vás? Jasně druhé osobě popište své hranice v naplnění jejich potřeb („*Rozumím, že potřebujete... ...já ale nejsem kompetentní na to, abych něco takového rozhodl/a.*“). Případně vysvětlíte, že takový nárok nelze vyřešit teď („*...takový požadavek nemohu řešit teď.*“).
- **Nabídněte řešení** – na koho se má osoba obrátit, kdy jindy má případně přijít a co si má přinést s sebou.

- **Vymezte se proti agresi** – pokud osoba dále naléhá, anebo zesiluje míru agresivity (kopání do dveří, bouchnutí pěstí do stolu, prasknutí štosem papírů, vyhrožování Vám prstem, sprosté nadávání apod.), ostře se proti takovému jednání vymezte. („*Přestaňte tady kopat! Přestaňte na mě mluvit sprostě!*“). Nepokračujte v diskutování, dokud nebude jasně akceptována vaše hranice. Pokud jedinec pokračuje, ukončete bez dalšího vysvětlování jednání. Vykažte osobu ven, případně sami odejděte. („*Ukončuji toto jednání. Odejděte!*“)
- **Informujte** – vždy o brachiální agresi informujte vedoucí/ho svého oddělení a bezpečnostní odbor RUK.

C. Zamrznutí

Jedná se o tělesnou reakci na traumatickou událost z důvodu přetížení. Je tedy nedobrovolné a neodráží sílu člověka či její nedostatek. Je to automatická reakce, která se projevuje **svalovou nehybností, napětím v těle, extrémně zvýšenou pozorností, zvýšeným srdečním tepem a rychlým dýcháním**. Občas jsou přítomné minimální verbální náznaky jako: „*Cítím se zaseknutý.*“ „*Nemohu se hýbat.*“ „*Jsem paralyzován.*“

- **Nesnažte se okamžitě zasáhnout fyzicky** – i když je dotyčná osoba zjevně „zamrzlá“, nesahejte na ni, ani se nepokoušejte ji fyzicky přemístit. Mohlo by to totiž způsobit paniku či negativní reakci. Respektujte hranice osoby a v nevyhnutelných situacích žádejte o povolení.
- **Nenavazujte intenzivní oční kontakt** – oční kontakt může posilovat zamrznutí.
- **Vyhňte se hodnocení situace** – nepokoušejte se interpretovat situaci nebo stav klienta. Vyhňte se poznámkám typu: „*Tohle je divné.*“/„*Musíš se přestat bát.*“ Takové výroky mohou situaci zhoršit a zvýšit pocit úzkosti.
- **V klidu popište situaci** – popište klidným hlasem osobě situaci, místo a případně cíl. Například při evakuaci: „*Jste teď spolu v kanceláři ve druhém patře, je vyhlášena evakuace a musíme spolu v klidu odejít ven z budovy. Půjdeme teď spolu po schodech...*“ atd.
- **Používejte jednoduché věty** – pokud se rozhodnete s osobou komunikovat, mluvte pomalu a jasně. Používejte krátké věty a vyhňte se složitým otázkám. Vhodné jsou věty: „*Potřebujete něco?*“ nebo „*Jsem tady, abych vám pomohl/a.*“
- **Při pokládání otázek požádejte dotyčného/nou, aby kývl/a hlavou „ano“ nebo „ne“** – při práci se zamrznutím je důležité, aby lidé začínali malými pohyby. Někteří lidé však mohou mít potíže i s malými kroky. V takových případech můžete dotyčnou osobu požádat o ještě menší pohyb – například nechat ji, aby se podívala očima do jednoho rohu místnosti.
- **Dejte mu/jí čas a respektujte jeho/její tempo** – v některých případech může být vhodné jen chvíli mlčet a nechat prostor, aby osoba mohla sama zareagovat.
- **Dechová cvičení** – pomalé nádechy a výdechy mohou pomoci aktivovat parasympatický (odpočinkový) systém v těle. Snažte se prodloužit výdech oproti nádechu.
- **Nechte osobu pozorně sledovala své okolí** – jakmile se zamrznutí začne uvolňovat, můžete osobu povzbudit, aby své okolí pozorovala podrobněji. Můžete se zeptat: „*Co vidíte v místnosti?*“ / „*Popište tři věci, které vidíte.*“
- **Po opadnutí zamrznutí nechte osobu projít se po místnosti** – když dotyčná osoba vstane a bude se pohybovat po místnosti, může jí pohyb pomoci uvolnit svaly, znovu ji propojit s okolím a obnovit spojení mezi tělem a mozkem. Toho lze docílit například dotykem okolních předmětů, procházkou od židle k oknu a tak podobně.
- **Doporučte odbornou pomoc** – po uklidnění situace nabídněte dotyčnému možnost konzultace s psychologem nebo jiným odborníkem. Je důležité zdůraznit, že je to normální a že není nic špatného na tom požádat o pomoc, pokud to potřebuje.

D. Pláč

Pláč je **normální reakcí na emočně vypjatou** situaci, může být projevem aktuální krize, smutku, bezradnosti, strachu, úzkosti, vzteku a dalších náročných a někdy i příjemných emocí. Pláč slouží ke zklidnění a přináší úlevu. Při pláči se vyplavují hormony tlumící psychickou i fyzickou bolest.

- **Reflektujte, čeho si zrovna všímáte, a nabídněte možnost se svěřit** – např.: „Vidím, že pláčete. Vypadá to, že právě prožíváte něco náročného. Můžeme si o tom promluvit, když budete chtít.“
- **Reagujte na pláč citlivě** – nekritizujte, ani nijak nehodnoťte plačící osobu a nesnažte se ji přimět, aby plakat přestala. Vyhněte se frázím typu: „To bude dobré. Není důvod plakat.“
- **Normalizujte pláč, vyjádřete pochopení** – dejte pláči prostor, nesnažte se ho hned zastavit. Ujistěte osobu, že je v pořádku plakat a že se nemusí za pláč stydět, např.: „Je pochopitelné/přirozené, že v takové situaci pláčete/prožíváte...“
- **Nabídněte zajištění klidného a bezpečného místa** – nabídněte osobě místo, kde se může nerušeně zklidnit. Poskytněte jí kapesníky, vodu/čaj, deku, antistresové pomůcky apod.
- **Zmapujte, co je příčinou pláče** – ověřte, zda o to dotyčná osoba stojí, např. „Chcete si popovídat o tom, co vás rozplakalo?“ či „Přemýšlím, jak vám teď je?“.
- **Respektujte přání a potřeby** – každý může mít jiné potřeby, proto je vhodné zeptat se, jak konkrétně byste mohli osobě v krizi pomoci a podpořit ji. Někomu pomůže si popovídat a nebýt na to sám, někdo naopak potřebuje prostor sám pro sebe, aby se s danou situací mohl/a vypořádat.
- **Nabídněte relaxační techniku** – pokud pláč postupně neustupuje, nebo dokonce zesiluje, můžete studujícímu nabídnout techniky ke zklidnění – dechové cvičení či odvedení pozornosti zaměřením na smysly a podněty v okolí (např. 5 věcí, které vidí, 4 věci, kterých se může dotknout, 3 věci, které slyší, 2 vůně/pachy, které cítí, 1 věc, kterou může ochutnat).
- **Podpořte osobu v kontaktu s blízkými, případně ve vyhledání odborné pomoci** – zeptejte se, zda má dotyčná osoba ve svém okolí někoho blízkého, kdo jí může být oporou. Můžete jí také nabídnout kontakty na krizové služby nebo doporučit poradenské služby na UK.

E. Bludy a halucinace

V kontaktu s osobou vykazující **bludné myšlení** (např. paranoia – představy o pronásledování, veličáství atd.) pamatujte, že bludy jsou nepodložená a nevyvratitelná přesvědčení, která se nezakládají na realitě. Mohou se vyskytnout např. u těchto poruch:

- schizofrenie a poruchy s bludy
- Alzheimerova choroba a jiné typy demence
- poruchy vyvolané psychoaktivními a návykovými látkami
- bipolární porucha a těžká deprese
- v přechodné formě i u spánkové deprivace

V kontaktu se řiďte doporučeními pro **kontakt s verbálně agresivním a excitovaným jedincem** (viz oddíl A), následující doporučení jsou doplňkem zohledňujícím specifika bludného myšlení a jejich efektu na člověka:

- **Zaměřte se na pocity, nepotvrzujte ani nevyvracejte bludy** – ukažte osobě, že ji posloucháte a berete její pocity vážně. Nepotvrzujte však její bludy, ale zároveň se jim nevyhýbejte. Můžete například říci: „Rozumím, že to pro vás může být velmi děsivé.“ Nesnažte se dotyčnou osobu přesvědčit o nepravdivosti bludu, může to vést ke zvýšení agresivity. Snažte se pozornost

dotyčné osoby přesunout od bludů k jejím pocitům či méně stresujícím tématům, čehož docílíte i nabídkou praktické pomoci (např.: „*Mohu vám pomoci s něčím konkrétním?*“).

- **Poskytněte podporu a bezpečí** – pokuste se zhodnotit, zda je osoba v dané chvíli schopna dbát o své vlastní bezpečí a zda neohrožuje sebe (volejte linku 155) nebo ostatní (kontaktujte bezpečnostní odbor či policii). Můžete citlivě navrhnout, že odborník (psycholog, lékař) by mohl poskytnout účinnější pomoc („*Myslím, že by mohlo být užitečné promluvit si s odborníkem, který těmto věcem rozumí a mohl by vám lépe poradit.*“).

Člověk, který prožívá **halucinace**, se může potýkat s dezorientací a intenzivními emocemi odvíjejícími se od toho, co vidí/slyší/cítí. Halucinace se vyskytují u stejných onemocnění a poruch jako bludy, doprovázet mohou ale např. i abstinenci u alkoholiků či nádory na mozku. Typ a obsah halucinací se odvíjí od základního onemocnění. Opět je doporučeno řídit se doporučeními pro kontakt s excitovaným jedincem, je potřeba ale zohlednit specifika halucinací:

- **Zachovejte klid a minimalizujte okolní podněty** – halucinace mohou vést k dezorientaci či děsit dotyčnou osobu, je proto zapotřebí přizpůsobit svůj projev a působit klidně. Nadměrné podněty mohou vést k zhoršení halucinací, proto se snažte zajistit, aby osoba byla v prostředí bez hluku, většího počtu lidí a dalších rušivých prvků.
- **Akceptujte prožitek, ale nevyvracejte halucinace** – nezpochybňujte halucinace (nikoli: „*To, co vidíte, ve skutečnosti neexistuje.*“). Místo toho mluvíte za sebe a vyjádřete pochopení pro pocity druhého člověka („*Já to nevidím, ale rozumím, že je to pro vás nejspíš velice děsivé.*“) či jeho aktuální zkušenost („*Já tady nikoho nevidím, ale můžete mi říci, co se děje?*“). Pozornost můžete odvést jednoduchými pokyny (např. „*Pokud chcete, můžeme se zde posadit a napít se trochu vody.*“).
- **Nevstupujte do interakce s halucinací** – nesnažte se předstírat, že jsou halucinace skutečné – pokud např. osoba vedle vás mluví k někomu, kdo v místnosti není, nemluvte na něho a nedělejte, že ho vidíte.

F. Dezorientace

Jedná se o ztrátu schopnosti vnímat či chápat základní informace o osobě, místě a/či času (tzv. auto-psycho-sociální orientace). Objevuje se u pacientů s Alzheimerovou chorobou či u intoxikovaných osob. Je však také příznakem těžké deprese, traumatu či jiného vážného stavu v podobě úrazu hlavy či infekce.

- **Představte se a vysvětlete situaci** – klidným hlasem s pomalým tempem vysvětlete, kdo jste a co zde děláte. Ujistěte osobu, že je v bezpečí. Je pravděpodobné, že budete muset tyto informace několikrát zopakovat.
- **Zeptejte se na základní informace** – položte osobě otázky kdo/kde/kdy: „*Jak se jmenujete?*“ „*Víte, kde se právě nacházíte, co je toto za místo/budovu?*“ „*Jaký je měsíc?*“ – tyto otázky pomáhají kotvit a také zjišťovat míru dezorientace.
- **Pomozte osobě zorientovat se** – buďte konkrétní a vysvětlete, kde přesně se nacházíte, jaké je datum/čas apod., používejte ideálně i vizuální podněty (např. hodiny, kalendář, výhled z okna apod.).
- **Zavolejte záchranku** – v případě náhlé dezorientace je důležité zavolat záchranou službu 155, případně 112 nebo využít přímo aplikace Záchranka, která zdravotníkům odesílá Vaši přesnou polohu. V případě dezorientace se může jednat o mozkovou příhodu, nízkou hladinu cukru, delirium u seniorů apod.

Podle diagnózy/anamnézy osoby v krizi:

A. Abúzus psychotropních látek, psychotický stav

Nezapomeňte se **postarat o vlastní bezpečí** (kde je východ, nebýt sám, nechat otevřené dveře, jít více na veřejnost, zavolat odborníkům), neboť osoba může být emočně labilní a vznětlivá, agresivní verbálně i brachiálně (fyzicky).

- **Jednoduše reflektujte** – opakujte, co osoba říká. Snažte se zůstat v klidu, mluvte srozumitelně a stručně, neeskalujte hádku.
- **Dejte mu/jí pochopení** – přiznejte osobě právo na emoce: „*Chápu, že se můžete cítit rozhořčeně...*“
- **Nerozporujte subjektivní realitu** – akceptujte to, co dotyčná osoba vnímá jako realitu, nevyvracejte bludy či halucinace, ale ani je nepotvrzujte: „*Já to tak nevnímám, ale rozumím, že to pro vás může být děsivé/ohrožující/nepříjemné...*“
- **Vymezte hranice** – „*Slyším, že potřebujete pomoci a rozumím tomu, že jste naštvaný/á. Zároveň vyjadřujete vztek nepřijatelně, prosím mluvte v klidu, nebo se budeme muset rozloučit, a budete pak moci přijít, až vám bude lépe...*“ Klidně to opakujte několikrát nahlas v krátkých důrazných větách. Excitovaná osoba vás v tu chvíli kvůli svému psychickému stavu nemusí slyšet jasně. Pokud není možné komunikovat, ukončete setkání a navrhněte, aby osoba přišla, až jí bude lépe. Použijte např. věty jako: „*Ted' se spolu rozloučíme. Můžeme o tom mluvit později, až budete v klidu. Pokud budete pokračovat, zavolám policii nebo ochranu.*“
- **Kontaktujte odborná pracoviště a svého vedoucího pracovníka** – kontaktujte krizovou linku, záchranku, CDZ nebo blízké osoby, v případě agresivního chování též vedoucí/ho svého oddělení.

B. Studující s poruchou autistického spektra

U osob s poruchou autistického spektra se můžeme setkat s dvěma krizovými stavy, které značí přehlcenost smyslovými vjemy navíc doprovázenou silnou úzkostí.

Meltdown – vlivem přehlcenosti je osoba ve velké tenzi, může přestat komunikovat, kýve se, pláče, vydává nejasné zvuky či křičí, může si i ubližovat.

- **Omezte podněty** – dopřejte dotyčné osobě možnost si odpočinout a nechat tenzi odeznít, najděte tiché místo. Mluvte klidně, netlačte na ni a nesnažte se ji omezit. Dejte mimo dosah nebezpečné předměty.
- **Komunikujte o tom, co se děje a co budete dělat** – stručně popisujte, co se chystáte udělat, nemluvte o dotyčné osobě s dalšími lidmi, vyhněte se dehonestaci, protože i v tomto stavu může osoba vnímat, co se děje kolem.

Shutdown – mozek je v takové chvíli natolik přehlcen vjemy a informacemi, že tzv. „vypne“. Osoba tak zůstává ve strnulé poloze s pohledem upřeným na jedno místo. Tento stav může trvat v řádu minut i hodin.

- **Nechte dotyčnou osobu v klidu, nepřemísťujte ji** – pokuste se omezit hluk či další rušivé vlivy. Pokud to lze, zjistěte od osoby, jestli a jakým způsobem můžete pomoci (někteří lidé s PAS nesnesou dotyk, jiným naopak může pomoci jemné hlazení po zádech).

C. Panická ataka

Jedná se o masivní úzkostnou epizodu, většinou trvá do 30 minut (v opačném případě volejte záchrannou službu). Mezi projevy patří: problémy s dechem, bolesti na hrudi, bušení srdce, velké napětí svalů, třes, motání hlavy, návaly, zrychlené dýchání, pocit podobný infarktu či omdlávání, pocení, zamrznutí a nemožnost odchodu.

- **Ptejte se** – zeptejte se dotyčné osoby, jestli někdy tento stav již zažila a co jí v takové situaci pomáhá. Pokud se jedná o první výskyt, je zapotřebí vyloučit fyzické příčiny, v opačném případě (nebo při výskytu znepokojujících projevů typu dušnost, dezorientovanost, omdlávání či třes) volejte záchrannou službu 155, případně 112 nebo použijte aplikaci Záchranka.
- **Budte oporou** – mluvte klidně, zajistěte tzv. 5T (teplo, ticho, tekutiny, tišit bolest, transport na bezpečné místo) a nenechávejte osobu o samotě. Můžete nabídnout dechové cvičení s důrazem na co nejdelší výdech.
- **Edukujte** - ujistěte osobu, že se jedná o záchvat úzkosti, že ji neohrožuje na životě a že to brzy přejde.

D. Sebevražedné tendence (ohrožení života/zdraví)

Ne vždy je osoba, která o sebevraždě mluví, rozhodnutá tak učinit. Může o tom jen přemýšlet, pohrávat si s takovou myšlenkou, zkrátka takto dávat najevo, že potřebuje pomoc. Pokud už však začíná plánovat jakým způsobem a kdy to udělá, je nutné situaci akutně řešit.

- **Nebojte se používat slova „smrt“ a „sebevražda“** – nazývat věci pravými jmény vám pomůže nejen zorientovat se v situaci dotyčné osoby, ale také jí to přinese úlevu. Mluvení o sebevraždě neznamena navádění! Berte vážně pocity druhé osoby, nebagatelizujte je. Nereagujte přehnaně, nenechte se fascinovat tématem, berte ho jako jakékoliv jiné. Můžete vyjádřit svůj strach o život dotyčné osoby.
- **Zajistěte bezpečné místo** – pomozte dotyčné osobě najít **bezpečné místo**, kde se nebude cítit ohrožena, kde bude mít prostor se vyjádřit. Důležité je najít bezpečný prostor (typicky tiché místo, ale každý má svou preferenci) nebo se osoby doptat na jiný bezpečný prostor, případně na bezpečnou osobu.
- **Neslibujte udržení tajemství** – máte právní povinnost pomoci jedinci v ohrožení života, proto mluvte transparentně. Neslibujte ani, že to bude dobré/lepší. Je přirozené, že chceme druhého ubezpečit, ale nikdy nemůžeme znát výsledek a pro osobu v akutním ohrožení není toto relevantní.
- **Domluvte se studujícím další postup** – zavolání záchranky, zavolání na krizovou linku, doprovod na krizové pracoviště.
- **Volejte záchrannou službu** - pokud není možné se s dotyčnou osobou domluvit a zároveň je její život či zdraví ve vážném ohrožení, máte povinnost zavolat záchrannou službu 155, případně 112 i přes její nevoli. Zavolat ji můžete např. ve vedlejší místnosti tak, aby studující neměl možnost panikařit a utéct. Dále se studujícím vyčkejte do příjezdu pomoci.

E. Epilepsie

Epileptický záchvat může mít různé podoby. Mezi nejčastější příznaky patří náhlé svalové křeče, ztráta vědomí, nekontrolovatelné záškuby končetin, případně i upadnutí na zem. U méně závažných záchvatů může student jen krátkodobě „ztratit kontakt“ s okolím, dívat se do prázdna a nereagovat – podobně jako při zamrznutí.

- **Zachovejte klid** – záchvaty mohou vypadat dramaticky, ale je důležité zachovat klid. Vaše klidná reakce pomůže snížit stres ostatních přítomných a vytvořit tak vhodné prostředí pro osobu s epileptickým záchvatem.
- **Nesahejte na osobu během záchvatu** – není potřeba se pokoušet dotyčnou osobu držet nebo ji přemísťovat, protože záchvat musí přirozeně odeznít. Jakýkoli zásah by mohl způsobit zranění. V případě potřeby jí **podložte hlavu měkkým předmětem** (svetr, taška), aby nedošlo k poranění.
- **Odstraňte nebezpečné předměty** – pokud osoba upadla na zem a v jejím okolí se nacházejí nebezpečné předměty (např. ostré hrany, sklo, horké nápoje), opatrně je odstraňte, aby se při záchvatu nezranila.
- **Nepokoušejte se otevírat ústa** – je běžným mýtem, že by měl člověk při záchvatu mít otevřená ústa, aby si neprokousl jazyk. Nikdy se nepokoušejte vkládat nic do úst během záchvatu, mohlo by to vést k vážnému zranění.
- **Sledujte dýchání** – sledujte, zda osoba dýchá normálně, a pokud má oblečení, které omezuje dýchání (např. kravatu, šálu), uvolněte ho, případně tělo otočte jemně na bok.
- **Sledujte čas trvání záchvatu a případně volejte záchrannou službu** – normální epileptický záchvat obvykle trvá 1–3 minuty. Pokud záchvat trvá déle než 5 minut nebo pokud se záchvaty opakují těsně po sobě bez návratu vědomí, okamžitě volejte záchrannou službu (155).
- **Po skončení záchvatu zůstaňte jako podpora** – jakmile záchvat odezní, osoba se může cítit zmatená, dezorientovaná nebo unavená. Zůstaňte s ní a nabídněte pomoc, případně jí zajistěte klidné místo k odpočinku. Nedoporučuje se hned odcházet. Neptejte se ani na složité otázky, nemusí vám být vzhledem k vyčerpání schopna odpovědět.
- **Doporučte odbornou pomoc, pokud je to nutné** – pokud jde o první záchvat, je vhodné povzbudit k návštěvě lékaře. Pokud záchvaty u osoby nejsou neobvyklé a o situaci ví, můžete se zeptat, zda si přeje, aby byla kontaktována konkrétní osoba (např. blízký nebo lékař).

F. Oběť násilného činu

Pro oběti násilného činu (napadení, domácí násilí, znásilnění apod.) bývá někdy obtížné se někomu svěřit a říct si o pomoc. Mohou si totiž dávat za vinu, co se jim stalo, nebo mohou mít strach, že jim okolí nebude věřit.

- **Důvěřujte, oceňte, nezpochybňujte** – pokud se vám dotyčná osoba svěří, že je obětí násilného činu, dejte jí najevo, že jí věříte. Oceňte, že si dokázala říct o pomoc a svěřila se vám.
- **Nenuťte oběť násilného činu k detailnímu popisu situace** – mohlo by dojít k tzv. retraumatizaci, kdy dotyčný/á znovu prožívá traumatickou událost, a zvyšuje se tak intenzita posttraumatické reakce.
- **Dejte prostor projevit emoce a vyjádřete pochopení pro prožívání** – cokoliv, co daná osoba prožívá, je v pořádku a je přirozenou reakcí na náročnou situaci.
- **Vymezte se vůči násilí i obviňování se** – jasně formulujte nesouhlas s jakýmkoliv násilím: „*Není v pořádku, že vám někdo ublížil*“ či „*Nikdo nemá právo vám takto ublížovat.*“ Pokud si dotyčná

osoba dává za vinu, co se jí stalo, vyjádřete pochopení pro její pocity, které jsou v takové situaci běžné. Zároveň jasně vymezte, že zodpovědnost za násilný čin má pouze původce násilí.

- **Zjistěte, zda má dotyčný/á nějaká zranění** – pokud ano, podpořte ho/ji ve vyhledání lékařské péče.
- **Zeptejte se, jak můžete pomoci** – každý může mít jiné potřeby, proto je vhodné zeptat se, jak konkrétně byste mohli dotyčné osobě pomoci. Buďte trpěliví, nechte čas na rozmyšlenou.
- **Nabídněte dotyčné osobě zajištění klidného a bezpečného místa** (pokud je to možné) - nabídněte mu/jí vodu/čaj, deku, antistresové pomůcky apod. V případě, že hrozí opakování násilného činu, je důležité zajistit bezpečí dotyčné osoby.
- **Informujte o možnostech pomoci** – např. **Bílý kruh bezpečí (tel. pro oběti: 16 006)**, proFem, ROSA, Acorus, In Iustitia, Intervenční centrum Praha, krizové linky, Policie ČR, ombudsman, zajištění konzultace s bezpečnostním odborem rektorátu UK atd.
- **Naplánujte společně další kroky** – na jaké bezpečné místo půjde, na koho se obrátí, jakou pomoc vyhledá atd.

G. Ztráta blízkého

V kontaktu s někým, kdo ztratil blízkou osobu, je důležité reagovat empaticky, citlivě a s respektem k jeho prožívání. Ztráta blízké osoby je jedna z nejvíce traumatizujících událostí v našem životě. Jak se s ní člověk vyrovná, do velké míry ovlivňuje i podpora jeho okolí.

- **Buďte přítomní** – někdy stačí být jen s druhou osobou v přítomném okamžiku, aby necítila tíživou samotu. Nemusíte nutně mluvit, podporu projevíte i neverbálně či fyzickým kontaktem (držení za ruku, objetí), pokud si to dotyčná osoba přeje.
- **Normalizujte pocity** – reakcí na ztrátu blízké osoby může být nejen smutek, ale také vztek, zklamání, překvapení, pocit prázdnoty a další. Všechny tyto emoce a projevy jsou v pořádku, a to včetně smíchu. Ujistěte dotyčnou osobu, že může volně prožívat a vyjadřovat své emoce, poskytněte jí k tomu bezpečné prostředí. Důležité je nebagatelizovat bolest a nezlehčovat prožívání (vyhněte se frázím typu: „*To přejde, čas všechno zahojí.*“ apod.).
- **Nabídněte praktickou pomoc** – v šoku či zármutku může být obtížné řešit i běžné věci a každodenní úkoly (natož přípravu pohřbu). Zkuste se zamyslet, co pro dotyčnou osobu můžete udělat, a nabídněte jí konkrétní pomoc. Stejně tak v případě, že vnímáte, že se dotyčná osoba propadá do depresivních stavů, můžete nabídnout kontakt na odbornou podporu (např. Poradna Vigvam).
- **Buďte trpěliví** – proces truchlení je individuální záležitost a může být zdlouhavý, nemá smysl tlačit na rychlé zotavení. Dejte dotyčné osobě čas, aby se s novou situací srovnala vlastním tempem. V případě, že má povinnosti, které v tomto stavu neplní, nemá smysl se tématu vyhýbat, ale je potřeba zvolit citlivý a podpůrný přístup.

H. Když blízcí žádají o pomoc pro jinou osobu

Někdy můžeme být osloveni s žádostí o pomoc rodinou či přáteli dotyčné osoby, o kterou si dělají starosti. I zde je důležité vědomě pracovat se svými hranicemi.

- **Oceňte snahu** – vyjádřete pochopení a oceňte, že hledají pomoc.

- **Mapujte situaci** – Zjistěte: „*Jak je to akutní? Děje se to teď nebo dlouhodobě? Je dotyčná osoba v bezpečí nebo je nutné to řešit hned? Jaké máte očekávání? Co nejvíce potřebujete? Kde se osoba nachází?*“ Odpovědi na tyto otázky mohou pomoci určit závažnost situace a poskytnout důležité informace pro integrovaný záchranný systém.
- **Pozor na GDPR** – když chce např. rodič informace o studujícím potomkovi, není možné informace podat kvůli ochraně osobních údajů.
- **Odkáže na vhodné služby** – i blízcí dotyčné osoby mohou pomoc využít (krizová centra, poradenská centra, krizové linky, bezpečnostní odbor UK atd.).

I. Projevy dlouhodobější osobnostní krize (deprese, PPP, závislost)

Dlouhodobější psychická krize (ať už vznikající, či aktuální) je obvykle doprovázena varovnými signály, které může okolí dotyčné osoby zaregistrovat. Věnovat pozornost bychom měli jakékoliv změně v náladě, prožívání, myšlení, chování či fyzickém stavu, kterou nedokážeme dostatečně odůvodnit objektivními okolnostmi.

Emoce a nálady

- **Intenzivní pocity smutku, úzkosti nebo beznaděje**, během kterých se osoba cítí bezcenně, osaměle, bezmocně a ztraceně, případně se zvýšeně obviňuje a trpí silnými výčitkami.
- **Podrážděnost nebo vztek** na sebe, svůj život, blízké či jiné lidi bez zjevných příčin.
- **Emoční plochost a stav bez nálady** u osoby, která dříve vykazovala běžnou škálu emocí.
- **Náhlé změny nálady**, jako je přechod z extrémního smutku do nečekaně dobré nálady, pokud to není přirozená reakce na okolnosti.

Fyzické příznaky

- **Únava nebo nedostatek energie** v podobě dlouhodobé fyzické únavy bez zjevných příčin.
- **Nespavost** (potíže s usínáním či předčasným probouzením) nebo **nadměrná spavost**.
- **Změny chuti k jídlu** jako je např. nechutenství, zvýšená konzumace jídla a s tím související úbytky či přibírání na váze.
- **Fyzické bolesti** a jiné psychosomatické příznaky projevující se bolestí hlavy, břicha či svalů bez zjevné příčiny.

Změny v chování

- **Sociální izolace** v podobě vzdalování se od rodiny, přátel a sociálních aktivit, které dříve přinášely radost.
- **Neschopnost zvládat běžné úkoly**, každodenní činnosti či péči o sebe (osobní hygiena apod.).
- **Zvýšené užívání alkoholu nebo jiných drog** jako snaha o regulaci negativních emocí.
- **Sebepoškozující chování** zahrnující fyzické sebepoškozování nebo i myšlenky na sebevraždu.
- **Ztráta zájmu o běžné aktivity**, kdy se osoby již nevěnují volnočasovým a zájmovým aktivitám.

Kognitivní příznaky

- **Poruchy pozornosti** projevující se obtížným soustředěním i na jednoduché činnosti např. vlivem neodbytných vtíravých myšlenek.

- **Zpomalené myšlení a zhoršená paměť** projevující se pomalým zpracováním informací a opožděnými reakcemi, neschopností vybavit si uložené informace či si zapamatovat nové.
- **Dezorientace a narušené vnímání** v podobě zmatenosti, pocitů nerealnosti či neschopnosti orientovat se místem, časem a osobou.
- **Narušené exekutivní funkce**, tedy obtížné plánování, vyhodnocování, rozhodování a organizace.

V případě, že registrujete některé z výše uvedených příznaků:

- **Citlivě navažte kontakt** – projevte zájem, vyjádřete podporu (např. „*Všímám si poslední dobou, že jsi..., dělá mi to starosti. Trápí tě něco?*“), v klidu vyslechněte, nehodnoťte, ani nebagatelizujte problémy dotyčné osoby. Pokud se nepodaří navázat rozhovor, oslovte ji znovu jindy.
- **Doporučte odbornou pomoc** – citlivě motivujte k vyhledání odborné pomoci (např.: „*Chápu, že situace, v které se nacházíš, je složitá a náročná, je důležité nebýt na to sám/sama, odborník ti může pomoci se v ní zorientovat a poradit, jak dál.*“). Předejte kontakt na odbornou pomoc.

Závěr

Tato práce stručně představila základní problematiku, se kterou se můžete setkat při práci se studenty. Díky metodice jste měli možnost seznámit se s tím, jak konkrétní obtíže vypadají, jak se mohou projevovat a jak je daná osoba může prožívat. V návaznosti na tyto obtíže jsme nabídli řadu možností, jak na danou situaci reagovat z pozice první kontaktní osoby.

Jedná se často o oboustranně náročné situace. Proto jsme se snažili vytvořit nástroj, o který se můžete v praxi opřít, a spolehnout se na svou kompetenci. Je zcela v pořádku, pokud si ve specifickém případě nejste jisti, kam studenta odkázat – v takové situaci je vždy možné předat kontakt na poradenská centra na UK, odkud bude osoba dále nasměrována na odpovídající služby.

Nezapomínejte však ani na sebe – na svou fyzickou i psychickou pohodu. Dopřejte si péči, pokud jste vystaveni náročné situaci. V případě akutní krize nebo vaší potřeby jsou poradenská centra k dispozici i vám.

Věříme, že vám tato metodika poskytne praktickou oporu nebo alespoň přispěje k pocitu klidu a připravenosti, pokud se s podobnou situací setkáte. Děkujeme, že se zajímáte o duševní zdraví studentů a že přitom nezapomínáte ani na sebe.