



Univerzita Palackého
v Olomouci



Manuál pro komunikaci

s člověkem ve zhoršeném
psychickém stavu
a rizikovými skupinami osob

1.

POSTUP PRO KOMUNIKACI S ČLOVĚKEM VE ZHORŠENÉM PSYCHICKÉM STAVU

Projevy: pláč, zmatenost, podrážděnost, zpomalené nebo naopak chaotické myšlení, pocity beznaděje aj.

- **Usmějte se a oslovte:** „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“ (Doporučujeme klidný a přirozený tón hlasu). **Vyhňte se odborné terminologii a hodnocení:** Používejte jednoduchý, empatický jazyk, nevyslovujte soudy, ani se neptejte na diagnózu.
- **Pokud to půjde, přesuňte rozhovor do klidnějšího prostředí a osobě nabídněte místo k sezení. Pokud se ale nebudete cítit bezpečně, zavolejte si k sobě další osoby, případně mějte zajištěnou únikovou cestu ze situace.**
- **Udržujte vhodnou vzdálenost, všimněte si projevů stresu** (např. neklid, nervózní chování, roztěkanost – všechno může být známka stresu), **na všechny reagujte klidným hlasem a empatickými dotazy:** „Zdá se, že je Vám dnes trochu těžko. Je něco, s čím Vám mohu pomoci?“ nebo „Jak Vám mohu pomoci, aby se Vám ulevilo?“
- **Budte trpěliví, poslouchajte a případně použijte otevřené otázky:** Použijte jemné otázky, jako je „Chcete mi říci víc?“ nebo „Jak Vám mohu pomoci, aby se Vám ulevilo?“
- Bude-li to možné, **citlivě nasměrujte osobu na odbornou pomoc** (viz níže).
- **Pro zklidnění a ukončení interakce můžete použít potvrzení, že mu/jí můžete být nápomocni:** „Pokud budete potřebovat, můžete se na mě obrátit.“ **Případně můžete osobě nabídnout možnost kontaktovat kamaráda, partnera nebo rodinu.**
- **Pokud je situace akutní a nebezpečná, zavolejte pomoc – tísňovou linku 112.**
- Pokud situace **není ohrožující**, volejte např. Krizovou linku pro dospělé (116 123).

2.

POSTUP PŘI SETKÁNÍ S OSOBOU, KTERÁ ZVAŽUJE SEBEVRAŽDU

Projevy: pocity beznaděje, viny, zmínka o plánech sebevraždy nebo informace o smrti (jasně řečená: „Nechci už dál žít“, ale i nepřímá – např. „Nemá to celé smysl“) aj.

- **Nezlehčujte situaci:** Ukažte pochopení a respektujte emoce druhé osoby.
- **Podpořte osobu:** „Je mi líto, že prožíváte něco tak těžkého.“ „Rozumím, že se cítíte zoufalý/zoufalá. Mohu vám pomoci.“

- **Nabídněte kontakt na odborníka:** Pokuste se osobu podpořit v kontaktování odborné pomoci. Vysvětlete, že odborníci jsou zde od toho, aby pomohli i ve velmi těžkých chvílích.
 - **Linka první psychické pomoci**
(celorepublikově dostupná krizová linka)
T: 116 123 (bezplatná linka, anonymní, nonstop)
E: pomoc@linkyduvery.cz
 - **Linka důvěry pro dospělé**
(pro dospělé s psychickými problémy, nonstop)
T: 283 892 772
E: linka.duvery@csspraha.cz
- **Pokud je situace nebezpečná a urgentní, volejte Policii ČR 158 nebo tísňovou linku 112** a vysvětlete, že osoba zvažuje sebevraždu. Tyto linky mají vlastní krizové interventy.

3.

POSTUP PŘI SETKÁNÍ S AGRESIVNÍM NEBO NEPŘIMĚŘENÝM CHOVÁNÍM

Projevy: *nepřiměřeně rychlé změny tónu hlasu, od pasivního k výbušnému (křik, nadávky, zastrašování), zrychlená gestikulace, zatínání pěstí, tělesné napětí nebo jiné známky připravenosti k fyzickému útoku, odmítání kompromisů a možností řešení situace nebo známky požití alkoholu či návykové látky*

- **Udržujte bezpečnou vzdálenost, a pokud je to možné, zajistěte přítomnost dalších osob:** Stůjte mimo dosah případného útoku, zkuste si zajistit takovou pozici, ať máte o situaci přehled (např. neotáčejte se zády) a udržujte prostor pro případný únik ze situace.
- **Uklidňující komunikace:** Mluvte klidně a pomalu, přátelským tónem. Například: „Vím, že je to těžké, a chci vám pomoci.“ „Rozumím, že se cítíte rozzlobeně, co vám mohu pomoci vyřešit?“
- **Poslouchejte:** Není nutné reagovat ihned, nechte osobu vyjádřit, co ji trápí. Tím často uvolní své emoce a může se postupně uklidnit.
- **Nabídněte alternativu:** Pokuste se změnit téma nebo situaci a převedte pozornost. Například: „Pojďme si na chvíli sednout a zkusme se v klidu podívat, jak můžeme situaci vyřešit.“
- **Pokud je situace nebezpečná, zavolejte pomoc:** Zavolejte Policii ČR 158 nebo, pokud si nebudete jisti, tísňovou linku 112.

KDY VOLAT ODBORNOU POMOC?

- Osoba závažně ohrožuje okolí verbálně nebo fyzicky, a zejména pokud zároveň jeví známky změněného psychického stavu.
- Nemáte dostatečný prostor, aby bylo možné zajistit bezpečí sobě nebo osobě, se kterou mluvíte.
- Osoba je ve stavu akutního psychického rozpoložení a hrozí sebevraždou nebo vážným sebepoškozením.
- **Pokud hrozí bezprostřední ohrožení života nebo zdraví osob (včetně sebevražděného jednání):**

Policie: 158

Tísňová linka: 112

- **Pokud se vyskytuje psychická krize nebo zdravotní stav vyžaduje lékařský zásah:**

Pohotovost: 155

— **Linka první psychické pomoci**

(celorepublikově dostupná krizová linka)

T: 116 123 (bezplatná linka, anonymní, nonstop)

E: pomoc@linkyduvery.cz

— **Linka důvěry pro dospělé**

(pro dospělé s psychickými problémy, nonstop)

T: 283 892 772

E: linka.duvery@csspraha.cz

— **Krizová linka iPoradny (Olomouc):**

T: 585 414 600 (bezplatná linka, anonymní, všední dny 18:00–6:00, víkendy a svátky nonstop)

- **Pokud situace není ohrožující, můžete doporučit poradenské zařízení v rámci UP:**

www.upol.cz/poradenstvi/psychologicke



NAHLÁŠENÍ BEZPEČNOSTNÍHO INCIDENTU PRO ÚČELY EVIDENCE V RÁMCI UP

Setkáte-li se s agresivním či nepřiměřeným chováním, prosíme vás také, abyste po vyřešení či uzavření takové situace ohlásili takové případy. Typicky je vhodné hlásit případy verbální agrese, výtržnost, ozbrojené napadení, poškozování cizí věci, neoprávněné vstupy do objektů, přisvojení cizí věci apod.

Učinit tak lze v systému pro evidenci bezpečnostních incidentů UP na adrese:

portal.upol.cz/apps/securityevents

Vaše hlášení nám pomůže evidovat a mapovat bezpečnostní hrozby a pokoušet se jim předcházet.

