



# 112

Zvládání emočně náročných  
a rizikových situací



Moravskoslezský  
kraj

Brožura obsahuje informace, doporučení a pokyny pro jednotlivce a zodpovědné osoby, které se mohou dostat do ohrožení ozbrojenou osobou ve veřejné instituci, jako jsou úřady, nemocnice, finanční ústavy apod., a popisuje, jak reagovat při zásahu policie. Pracovník otevřené veřejné instituce musí být schopen organizovat činnost na místě, zvládnout usměrnění paniky. Veškeré činnosti, které směřují k opuštění budovy provádí jen po dohodě s policií. Pracovník má představu o evakuačních plánech, profilech rizikových osob a situací, první pomoci, postupech při mimořádné události i preventivních opatřeních. Bezpečnost a minimalizace rizik je na řídicích pracovnících dané organizace. Zabránit ozbrojenému útoku zcela nelze.



Material vznikl ve spolupráci – Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, Policie České republiky, školící a výcvikové centrum Asklépios o.s.



## Nedávné události ozbrojených útoků na území Moravskoslezského kraje

- 2006 zastřelení ostravské advokátky a následné usmrcení náměstka primátorky na havířovském zastupitelstvu (ukončeno sebevraždou pachatele)
- 2008 útok výbuchem nebezpečné látky na obyvatele činžovního domu v Havířově (ukončeno sebevraždou pachatele)
- 2008 zastřelení 4 osob na oslavě narozenin v Petřvaldě (ukončeno sebevraždou pachatele)
- 2012 ohrožení obyvatel ostravské čtvrti výbušninami – motivem byl norský terorista (pachatel zadržen před spácháním činu)
- 2013 útok výbuchem plynu na obyvatele panelového domu ve Frenštátě pod Radhoštěm – 6 mrtvých (pachatel zahynul na místě)

V zahraničí je známa řada incidentů na školách, v nemocnicích, letištích, finančních ústavech a řadě dalších veřejných institucích s následky mnoha usmrcených a zraněných osob.

Z nastíněných událostí je patrné, že tyto situace se nevyhýbají běžným občanům a stejně tak jsou jimi ohroženi i zaměstnanci veřejných institucí.

### Profil útočnicka

Jde o nebezpečnou, ozbrojenou osobu, která na veřejnosti či ve veřejné instituci aktivně připravuje útok, zraňuje či má snahu usmrtit nebo zabít. Tato činnost se zpravidla odehrává v uzavřeném a obydleném území, mnohdy v otevřené veřejné instituci (škola, nemocnice, úřad).



Pachatelem může být osoba jakkoliv provázaná s danou institucí či lidmi, ale i bez jakékoliv vazby. V řadě případů, kdy osoba v dané situaci užívá zbraň nebo nebezpečné předměty (např. výbušniny), neexistuje pravidlo pro výběr obětí.

Ve vyšší míře jsou ohroženy osoby, které měly s pachatelem v předchozí době konflikt se útočnicka zpravidla v přímé souvislosti jakkoliv negativně dotkli.

Chování osoby je nepředvídatelné a rychle se vyvíjí. Jako jediná možná reakce je zamezení ohrožení osob, okamžité nasazení policie a zmírnění dalších následků.

### Častými znaky pro útočnicka jsou:

- izolace
- osamělost
- nenápadnost
- frustrace danou situací

### Specifikovat útočnicka je velmi komplikované. Níže zmíníme některé znaky, které se v praxi ozbrojených útoků již vyskytly:

- důraz na přípravu (sluchátka, náboje, oblečení, doprava)
- dobře zná prostředí (zpravidla má určitou vazbu na prostředí)
- záliba ve zbraních, adrenalinových sportech.

Útočnick je systematický a plánovitý. Bývá však i nerozhodný a rozpolcený. V některých případech pachatel hledal spojence, podporu, zpravidla však zůstal osamocen. Mnohdy je pachatel přesvědčen o dopadu činu (dává to najevo a spoléhá na mediální ohlas a stopu). Počítá s úmrtím (většina akcí tzv. v amoku končí sebevraždou pachatele).

Průběh incidentu se odvíjí zpravidla od motivace pachatele. Může jít o útok osoby duševně nemocné, jedince v krizi, útočnicka v amoku/afektu (např. tzv. aktivní střelec), teroristy či incident s kriminálně závadovou osobou (např. po nezdařeném trestném činu).

V řadě případů má snahu o utajení, přesto může existovat potřeba někoho varovat (např. prostřednictvím internetu).

### Dále se projevuje obvykle těmito znaky:

- preciznost – zjišťování informací, deník, zkoušení výstroje a výzbroje
- chce znásobit šance – podpůrné akce (odpoutávací manévry, anonymní telefony)
- trpělivost – již samotná příprava mu poskytuje pocit uspokojení



## Co můžeme očekávat na místě útoku

### Na místě incidentu se vyskytují zpravidla tyto aspekty:

- zmatek a chaos
- nedostatek informací (nikdo nic neví, situace není koordinována)
- vyskytují se zranění či mrtví
- velký hluk, křik, včetně sténání zraněných

Vzhledem k tomu, že situace s ozbrojenou osobou jsou často příliš rychlé, musí jednotlivci jak psychicky, tak fyzicky překonat prvních 10–15 minut než dorazí na místo pomoci. Základní účinnou metodou jak překonat čas, je ukrytí či bezpečné opuštění objektu s útočníkem.

### Doporučení s vysvětlením a následně s komentářem, s jakými komplikacemi se setkávají složky IZS

#### První postupy pro zvládnutí situace v přímém ohrožení nebezpečnou ozbrojenou osobou:

- Při napadení ozbrojenou osobou volejte ihned policii, stručně sdělte dostupné informace k útočníkovi i situaci na místě.
- Pokud nemůžete mluvit, nechte zapnutý telefon, aby operátor mohl poslouchat.
- Zachovejte klid a zabraňte panice!
- Uvědomte si prostředí v jakém se nacházíte a všechna možná nebezpečí (pokud lze, poraďte se krátce ve skupině). Vezměte na vědomí, že můžete být ohroženi, nedělejte hluk, vypněte si zvonění na mobilním telefonu, rádio, televizi apod.
- Snažte se nekontaktovat své blízké, hrozí jejich snahy o pomoc. Pokud jste ve třídě, kanceláři, zůstaňte tam a zabezpečte se (uzamkněte /dostupnost klíče/ – zabarikádujte dveře, ale nezdržujte se za nimi). V případě, že se nacházíte na chodbě, snažte se dostat do místnosti a zajistěte dveře. Při riziku požáru zvažte možnosti úniku. Pokud potřebujete o sobě dát zprávu, můžete dát do okna sdělení.

#### Osvědčené postupy pro zvládnutí situace v ohrožení nebezpečnou ozbrojenou osobou:

- Pomáhejte ostatním, zabraňte, aby se dostali do rizika útoku. Pokud je u Vás zraněná osoba, tak zavolejte na linku 155, kde Vám poskytnou rady jak postupovat k ošetření. Neošetřujte osoby, pokud Vám hrozí nebezpečí.
- Nepohybujte se v blízkosti zraněných osob, které nemůžete včas evakuovat. Zraněné osoby budou ošetřeny až po zneškodnění útočníka či snížení rizika ohrožení osob. Útěk či evakuaci provádějte jen po dohodě s Policií ČR (na lince 158 nebo 112). Pokud policie vyjednává, nezasahujte do průběhu, poslouchajte a přiměřeně reagujte. Při opuštění

tění objektu (samostatně či na výzvu) nechte na místě všechny věci, postupujte jednotně bez ohledu na nesouhlas jednotlivců, buďte obezřetní. Nesměřujte na místa odkud je slyšet křik, střelba či jsou vidět záblesky střelby. Shromážděte se na určeném místě.

#### Doporučení ke zvládnutí situace v ohrožení nebezpečnou ozbrojenou osobou:

- V situaci, kdy je ve Vaší blízkosti útočník a ohrožuje Vás na životě, zvažte možnost zakročit v rámci nutné obrany, zvýšíte tím šanci na přežití. Braňte se však, jen když je to nezbytné a jste ohroženi na životě!
- V případě NUTNÉ obrany si připravte improvizované možnosti obrany či útoku (silný křik, noha od stolu, hod židlí, hasící přístroj, vařící voda ap.).
- Po příjezdu policie na místo postupujte podle jejich pokynů. I pokud si myslíte, že vše dlouho trvá, jde o pocit. Vše co dělá policie má svůj důvod. Policisté jsou většinou jednotně oblečeni a ozbrojeni, označeni nápisy OLICIE. U jednotlivců v uniformě buďte obezřetní, pokud si nejste jisti, zda se nejedná o pachatele v převleku (neúplná uniforma, neobvyklé chování), je lépe opustit úkryt až po dostavení dalších uniformovaných složek.
- Pokud mnoho nadržte žádné předměty, nezdržujte se u oken a dveří. Počítejte s použitím slizotvorných prostředků, při jejich použití dýchejte přes namočenou textilii a snažte si nemnout oči.

#### Zvládnutí zákroku policie při ohrožení nebezpečnou ozbrojenou osobou:

- Policisté mohou použít zásahovou výbušku se silným zvukovým a světelným efektem, v takové situaci si lehněte na zem
- usnadněte vstup policie, zavřete oči a otevřete ústa – snížíte možnost poškození sluchu. V přímém kontaktu s policisty, dělejte jen to, co po Vás chtějí, nezdržujte je dotazy, upozorněním na zraněné, jděte ve směru, odkud přišli, tedy k bezpečnému východu.





Poskytněte jim krátkou informaci o útočnickovi (oblečení, pohyb, zbraň, chování atd.). Počítejte s tím, že můžete být zadrženi, spoutáni, prohledáni, vyslýcháni. Jděte na bezpečné místo určené ke shromáždění.

- Po skončení akce se nebraňte poskytnutí psychologické pomoci ze strany složek záchranného systému.

Situace popsané výše jsou nejčastěji se vyskytující. Situace se však může vyvíjet i jinak. Po této emočně velmi náročné a rizikové situaci může přirozeně dojít k psychickému traumatu a posttraumatické reakci. Útoku zbrojené osoby může předcházet také výhrůžný telefonát, proto je vhodné i v takovém případě dodržet některé postupy.

### Doporučené postupy při přijetí výhrůžného telefonátu

- Prodlužujte telefonát tak, aby volající mohl sdělit co možná nejvíce informací krátkými dotazy požádejte o vysvětlení nejasností, a poté se pokuste hovor přepojit za účelem zopakování informací.
- Vnímejte a zaznamenejte si zvuky v pozadí hovoru, včetně všech dalších doprovodných znaků mluveného projevu (pohlaví, přízvuk, vada řeči, čtení textu, více osob u telefonu... apod.).
- Informaci o výhrůžném telefonátu, předejte, formou SMS či psaným vzkazem nejlépe již v průběhu hovoru, kolegyni/kolegovi (tito by měli ihned informovat Policii ČR a vedení veřejné instituce).
- Sami hovor neukončujte. Při pokládání telefonu mohou být slyšet další důležité zvuky, které si vždy zaznamenejte.
- Při hovoru s volajícím buďte vždy slušní, neskákejte mu do řeči, nekřičte, projeďte pochopení, prodlužujte hovor (snažte se téma reálně rozvinout).
- V pokračujícím hovoru se snažte získat další informace k času, místu a podrobnostech.
- Poté informace ihned předejte, i zprostředkovaně, na tísňovou linku Policie ČR 158.
- Při výhrůžce sebevraždou zajistěte předání této podstatné informace na tísňovou linku Policie ČR.
- Naslouchejte, případně nabídněte zprostředkování odborné pomoci.
- Při přijetí telefonátu s hrozbou výbuchu prodlužujte hovor a požádejte o zopakování informací a jejich vysvětlení, případně mluvíte o počtu osob v objektu, problémech s evakuací apod.
- Další osoby přítomné u telefonátu do něj nezasahují, rozdělí si odpovědnost za předání informací o výhrůžném telefonátu Policii ČR a vedení veřejné instituce. V případě potřeby poskytují osobní a věcnou pomoc zasahujícím složkám integrovaného záchranného systému a dle potřeby účinně pomáhají při evakuaci objektu.
- Při vzniku mimořádné události postupují zaměstnanci veřejné instituce v souladu se zpracovaným evakuačním plánem, případnými postupy při vzniku mimořádných událostí nebo další dostupnou dokumentací a dodržují pokyny zasahujících složek IZS.



### Trauma a posttraumatická stresová porucha

Události neobvykle hrozivého rázu, jež mohou způsobit duševní poruchy, lze pro přehlednost rozdělit na dvě hlavní skupiny:

- přírodní katastrofy způsobené působením přírodních sil, např. zemětřesení, požáry, tajfuny, sopečné výbuchy či povodně.
- katastrofy způsobené člověkem, mezi které řadíme různé havárie a všechny druhy násilí: znásilnění, neuznávání, týrání, politický teror, války, věznění, mučení a koncentrační tábory včetně ozbrojených útoků.

Všechny zmíněné události jsou pro člověka traumatizující, tedy zraňující, nejvíce však ty, v nichž hraje roli lidský úmysl. Setkání s lidskou krutostí a brutalitou zasahuje často základní důvěru člověka v bezpečný svět.



Psychické trauma vzniká působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhodobě trávající stresující situace, které mají následující charakteristiky:

- příčina je pro jedince vnější;
- je pro něj extrémně děsivá;
- znamená bezprostřední ohrožení života nebo tělesné integrity;
- vytváří v jedinci pocit bezmocnosti.

Existuje jasný rozdíl mezi stresem a traumatem a tento rozdíl zřetelně vnímá právě traumatizovaný člověk.

Děsivé zážitky zaplavují a paralyzují systém sebeobrany, ničí pocit vnitřní kontroly a kompetence a ve svých důsledcích narušují i důvěru ve smysl, řád a kontinuitu lidského života. Traumatická reakce vzniká v okamžiku, kdy je člověku tváří v tvář extrémní hrůze znemožněna smysluplná akce a on se ocitá ve stavu totální bezmoci. Je vlastně reakcí na bezmocnost. Není-li možný útok ani útek, dochází k dezorganizaci jednotlivých komponent obvyklé odpovědi organismu na nebezpečí a tyto komponenty ve své bezúčelnosti mají tendenci přetrvávat dlouho po skončení stavu skutečného ohrožení. Traumatické události tak vyvolávají hluboké a trvalé změny v oblasti fyziologické, emoční i kognitivní.

### Vyrovňávání se s traumatem mívá svůj předpokládaný průběh:

- fáze omráčení a šoku (začíná bezprostředně po traumatické události a trvá 24–36 hodin)
- fáze výkřiku „co se stalo?“ s pocity přítomnosti mimo realitu, ochromení aktivity či naopak puzení k nadměrné aktivitě (trvá do 3 dnů od začátku traumatické události)
- fáze hledání smyslu události – „proč mne to potkalo?“ (přibližně 3–14 dnů po traumatické události)
- fáze popření a zase znovuprožívání události (přibližně 2–8 týdnů po traumatické události)
- posttraumatická fáze (přibližně 1–3 měsíce po traumatické události)

Samozřejmě se jedná o obecné schéma, které u konkrétních jedinců může mít jiný časový průběh, některé etapy se mohou vracet.

### Událost samotná

Do jaké míry je situace ohrožující, jak dlouho trvá, jak často k ní dochází, jsou nejvýznamnější faktory, které ovlivňují vznik a rozvoj traumatické reakce. Největší zátěž pochopitelně přináší události intenzivní a opakující se.

**Posttraumatická stresová porucha (PTSD)** vzniká nejčastěji jako opožděná reakce na mimořádně silnou stresovou událost. Po takovéto události se může rozvinout nejprve akutní reakce na stres:

- ustrnutí
- dezorientací
- omezením pozornosti
- v pozdějším stádiu pak apatií nebo naopak hyperaktivitou.

Tuto reakci lze často snadno během několika dnů překonat. Poté může následovat PTSD. Jsou traumata, po kterých se porucha vytvoří téměř vždy (např. mučení, únos), u některých vzniká jen za určitých okolností (např. dopravní nehody).

### Důsledky prožitého traumatu (modifikovaně podle Carver)

- rezignování – jedinec vzdává své úsilí, kapituluje nebo není schopen účinně fungovat
- přežívání – jedinec sice funguje dál, ale v omezené míře
- návrat k normálu – jedinec projevuje odolnost vůči traumatu, vrací se na původní úroveň fungování, nabývá ztracené rovnováhy
- prospívání – jedinec transformuje trauma do podoby výzvy, úspěšně se s ním vyrovnává a dostává na vyšší úroveň, než na jaké byl před traumatickou událostí





## Kde hledat pomoc v Moravskoslezském kraji

### Tísňové volání 158, 112, 156

Bezplatná krizová pomoc, podání informací, předání kontaktů, pomoc s orientací ve službách, řešení přestupků. Jde o organizace, které Vás mohou navést na další specializovanou péči

### Krizové centrum Ostrava o.s. – pomoc lidem v v krizové životní situaci a psychické tísní ([www.kriceos.cz](http://www.kriceos.cz))

Ruská 29, 703 00 Ostrava, tel. 596 110 883, mobil 732 957 193,  
e-mail: krizovecentrum@kriceos.cz, otevřeno NON-STOP

### Probační a mediační služba – pomoc obětem trestných činů ([www.pmscr.cz](http://www.pmscr.cz))

**Ostrava** – ul. 30. dubna 635/35, tel. 596 612 746, 737 231 291,  
e-mail: kkuchtova@pms.justice.cz

**Frydek-Místek** – Politických obětí 128, tel. 558 405 125, 731 692 773,  
e-mail: mtkac@pms.justice.cz

**Karviná** – Zakladatelská 974/20, tel. 596 389 625, 773 783 584,  
e-mail: rvalian@pms.justice.cz

**Opava** – Opavská 8/14, tel. 553 791 495, 731 692 776, e-mail: ptesar@pms.justice.cz

**Bruntál** – Nádražní 20, tel. 554 706 131, 731 692 771, e-mail: phejatko@pms.justice.cz

**Nový Jičín** – Divadelní 879/3, tel. 556 701 815, 731 692 775,  
e-mail: lstatny@pms.justice.cz

**Havířov** – Dlouhá třída 46a/1647, tel. 596 498 437, e-mail: jtkacova@pms.justice.cz

### Bílý kruh bezpečí – pomoc obětem trestných činů ([www.bkb.cz](http://www.bkb.cz))

28. října 124, 702 00 Ostrava,  
tel. 597 489 204, 731 306 411



## Další pomoc pro oběti trestných činů

### Ostrava

#### Občanská poradna **SPOLEČNĚ – JEKHEANE** ([www.jekhetane.cz](http://www.jekhetane.cz))

Palackého 49, 702 00 Ostrava, tel. 596 113 890, 602 248 693  
Dělnická 20, 708 00 Ostrava – Poruba, tel. 778 059 313  
e-mail: poradna@jekhetane.cz

#### Vzájemné soužití o.p.s., ([www.vzajemnesouziti.estranky.cz](http://www.vzajemnesouziti.estranky.cz))

Bieblova 8, 702 00 Ostrava

**Helpale** – sociálně právní poradna, tel. 596 128 401, 596 128 402,  
e-mail: poradna-souziti@seznam.cz

**Pomocná ruka** – práce s oběťmi trestných činů, tel. 778 088 602 a 775 761 196  
e-mail: pomocnaruka@vzajemnesouziti.cz

#### Občanská poradna Ostrava ([www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz))

Velká 19, 702 00 Ostrava, tel. 734 645 275, e-mail: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

#### Poradenské a informační centrum **DCHOO** ([www.dchoo.charita.cz](http://www.dchoo.charita.cz))

Puchmajerova 10, 702 00 Ostrava, tel. 596 128 309, 731 625 867,  
e-mail: poradna@dchoo.charita.cz





## Opava

### **Občanská poradna Opava ([www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz))**

Kylešovská 10, 746 01 Opava, tel. 553 616 437, 731 316 552,  
e-mail: obcanskaporadna@charitaopava.cz

## Karviná

### **Občanská poradna Karviná ([www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz))**

V aleji 435, 734 01 Karviná - Ráj, tel. 734 645 272, email: obcan.ka@slezskadiakonie.cz

## Havířov

### **Občanská poradna Havířov ([www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz))**

Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark, tel. 734 864 124,  
e-mail: obcan.ha@slezskadiakonie.cz

## Frýdek–Místek

### **Centrum Nové naděje – Občanská poradna ([www.cnnfm.cz](http://www.cnnfm.cz))**

Palackého 129, 738 01 Frýdek-Místek, tel. 558 439 823, 773 173 604,  
e-mail: obcanskaporadna@cnnfm.cz

## Bruntál

### **ELPIS Bruntál – odborné sociální poradenství ([www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz))**

Kavalcova 7, 792 01 Bruntál, tel. 595 532 035, 736 757 505, 731 514 702,  
e-mail: elpis.br@sdk.cz





logo chybí



Moravskoslezský kraj  
Krajský úřad  
28. října 117  
702 18 Ostrava

Tel.: 595 622 222  
Fax: 595 622 126  
E-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz)  
[www.kr-moravskoslezsky.cz](http://www.kr-moravskoslezsky.cz)

ISBN: 978-80-87503-78-2