

Kolektiv autorů

# JSEM V KRIZI A CO DÁL?



Sborník příkladů  
dobré praxe

**Krizovou pomoc může v životě potřebovat každý z nás. Naším cílem je podpora organizací a jednotlivců, kteří ji poskytují. Protože víme, že spolu dokážeme víc.**

**Asociace poskytovatelů krizové pomoci**



## JSEM V KRIZI A CO DÁL

V posledních letech jsme svědky mnoha krizí, včetně epidemií, válečných konfliktů, přírodních katastrof a osobních tragédií jednotlivců. Krize zažívají děti, dospělí, senioři, osoby se zdravotním postižením, ale i komunity a společnosti. Lidé zasažení traumatizující událostí i osoby v akutní krizi potřebují především bezpečí a psychickou a emoční podporu. Krizová intervence „tady a teď“ má nenahraditelné místo v procesu jejich stabilizace a při zajišťování další účinné pomoci a navazujících služeb.

Klíčovým hráčem na poli krizové intervence v České republice je od roku 2018 Asociace poskytovatelů krizové pomoci (APKP). Sdružuje celkem dvacet profesních subjektů, které nabízejí krizovou pomoc v sociálních, zdravotnických, školských i meziresortních oblastech. Jejím cílem je neustálé zlepšování služeb, rozšiřování aktivit a nabídky nových vzdělávacích programů pro odborníky i širokou veřejnost. Jednou z aktivit Asociace poskytovatelů krizové pomoci je sborník příkladů dobré praxe JSEM V KRIZI A CO DÁL, který vznikl v rámci stejnojmenného projektu a je určený všem, kteří se podílejí na multidisciplinárním řešení případů.

Konkrétní příběhy ukazují nejen to, s čím se lidé potýkají, ale přinášejí svědectví o tom, že každá krize má řešení. Přestože výčet témat, postupů a doporučení pro krizovou intervenci v této publikaci není zdaleka komplexní, vybrané případy reflektují koncept krizové intervence v kontextu multidisciplinární spolupráce se sociálními odbory měst a obcí, úřady práce, azylovými domy, terapeutickými a zdravotnickými službami, zaměstnavateli i ubytovateli, školami a dalšími subjekty.

Práce krizového intervenanta spočívá v provázení lidí, kteří prožívají něco těžkého, nepříjemného, čeho se sami nedokáží zbavit, a je velmi náročná. Sborník je oceněním jejich osobního nasazení při pomoci lidem, kteří krizí prošli a začlenili se do běžného života. Zároveň by měl být inspirací všem, kteří právě náročným životním obdobím procházejí. Chceme, aby každý věděl, že pomoc je dostupná, a že není ostuda požádat o podporu.

***Bc. Zuzana Lešková, předsedkyně APKP***

Poradenské a krizové  
centrum, p. o.

## Poradenské a krizové centrum, p. o.

Zlín

*Organizace zajišťuje dostupnou pomoc a podporu osobám při zvládnání obtížných životních situací. Je založená na otevřenosti a přijetí v bezpečném prostředí. Poskytuje klientům stabilizaci psychického stavu, provází je po celou dobu trvání krizové situace a pomáhá jim při hledání řešení. V rámci služby nabízí pomoc a podporu při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů a při jednání s institucemi či úřady.*



[https://pkcentrum.cz/  
nase-sluzby/krizova-pomoc/](https://pkcentrum.cz/nase-sluzby/krizova-pomoc/)

4

## Marie Od krize k odhodlání

Policie ČR přijela k případu 29leté Marie, která si v opilosti pořezala obě zápěstí. Akutní krizový stav v ní vyvolaly dlouhodobé hádky s partnerem. Policejní psycholog doporučil využít službu „Krizová pomoc“. Služba obdržela e-mailem smlouvu o spolupráci s PČR a souhlas s telefonickým oslovením.

### První setkání v domácím prostředí klientky

Interventi na základě telefonické domluvy přijíždějí do bytu a poskytují klientce bezpečný prostor pro ventilaci myšlenek a emocí. Marie je doslova zahlcuje informacemi. Má problematického partnera, ve vztahu s ním jí není dobře. Svěřuje se, že mezi nimi dochází opakovaně k hádkám, které končí tím, že jí přítel vyhazuje z bytu, protože je jeho. Opakovaně se k němu vrací, protože nemá kam jít. Často odbíhá od tématu.

Vypráví také o zneužívání otcem v dětství, odebrání narozených dvojčat, o dceři, kterou má v péči bývalý manžel. Žila na ulici i v azylových domech. Od 15 let se poškozuje, několik jizev zamaskovala tetováním. Opije

se několikrát týdně. Sděluje, že byla hospitalizována na psychiatrii, ale léky neužívá, není v odborné péči psychoterapeuta ani psychiatra. Po zklidnění ji interventi vedou k náhledu na partnerské soužití i na sebe sama a motivují ji k návštěvě psychiatra.

### **Druhá schůzka po týdnu**

Marie se s partnerem rozešla. Mluví o tíživých myšlenkách a emocích spojených s rozchodem, tématem je také nedostatek financí a bydlení. Interventi jí poskytují prostor pro bezpečnou ventilaci, zaměřují se na osoby, které jí mohou být oporou (dcera a bývalý manžel), probírají s ní praktické kroky k nalezení práce a bydlení. Apelují na vyšetření psychiatrem a nabízejí doprovod. Marie projevuje zájem i o další doporučovanou odbornou péči. Navázala kontakt s bývalým partnerem a s dcerou, je překvapená jejich vstřícností a ochotou pomoci. Je to pro ni velká motivace.

### **Třetí setkání**

Po pěti dnech Marie přichází se žádostí o bezprostřední doprovod k psychiatrovi, na další plánovaný termín se už chce dostavit sama. Interventi zaznamenávají výrazný posun od bezmoci a beznaděje ke konkrétnímu plánování blízké budoucnosti. Velkou oporou se jí stává její dcera a bývalý manžel, který jí poskytl i finanční pomoc. Marie tím získala motivaci ke zlepšení své psycho-socio-ekonomické situace. Chce co nejdříve ukončit pracovní neschopnost, přestěhovat se a nastoupit do práce, aby si dceru mohla domů brát častěji.

**Díky spolupráci s PČR získala Marie včasnou podporu i možnost využívat službu „Krizové pomoci“ po celou dobu, a to jak při stabilizaci a uschopňování, tak při zajištění návazné péče a plánování změn.**

### **SLUŽBY:**

*Krizová pomoc*

*Intervenční centrum  
Zlínského kraje*

*Poradenské centrum*

*Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*

*Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc*

*Centrum náhradní rodinné péče*



## ACORUS z. ú.

### Praha

*Poradenství prostřednictvím Linky pomoci vede k překonání krize, psychické stabilizaci a zvýšení informovanosti o možnostech řešení domácího násilí. Organizace poskytuje obětem domácího násilí komplexní pomoc směřující k překonání nepříznivé sociální situace a k začlenění do běžného života bez přítomnosti násilí. Nabízí klientům i další návazné služby.*



<https://www.acorus.cz/>

6

## Alisa V cizině s nepřitelem

Na nonstop Linku pomoci volá na doporučení intervenčního centra paní Alisa. Ukrajinka leží po těžkém fyzickém napadení partnerem v nemocnici. Jelikož ACORUS poskytuje obětem domácího násilí víceúrovňovou pomoc, je domluven rozhovor s interventem prostřednictvím tlumočnicka, okamžitý příjem na týdenní krizový pobyt a zajištění dalších nezbytných služeb. Z nemocnice ji přivezla sanitka.

### První setkání

Psychická podpora Alisy vyžadovala opakované krizové intervence. Byla tak paralyzovaná strachem, že ji partner v nemocnici najde a zabije, že odmítala vypovídat i před policisty. Začala s nimi spolupracovat až poté, co policie násilníka zajistila při pokusu vniknout do nemocničního pokoje. Pak přiznala, že ji partner omezoval a brutálně týral už na Ukrajině. Poté, co dezertoval z armády ji přinutil, aby odcestovali do Čech. Podle jejích slov bydleli v pronajatém pokoji v nějakém bytě, odkud sama nikam nesměla, ani neznala adresu. Násilí se stupňovalo, až někdo ze sousedů zavolał policii a záchranku. Alisa pak strávila

10 dní na JIP. Přitom vyšlo najevo, že ani neví, zda má vůbec pojištění. To byla velká komplikace, protože potřebovala další lékařské ošetření. Naštěstí měla u majitelky bytu pas. Ve dnech, kdy byla Alisa na krizovém lůžku, pokračovaly v rámci psychické stabilizace podpůrné rozhovory v ruském jazyce a rozbíhala se multidisciplinární pomoc.

### **Pomoc během týdenního krizového pobytu**

Prioritou bylo oslovení dalších institucí a organizací a koordinace spolupráce všech subjektů.

1. Lékařské ošetření – řešení pojištění, převod na VZP pojišťovnu
2. Spolupráce s PČR
3. Přihlášení na správný Úřad práce (zajištění humanitární dávky a nároku na pojištění)
4. Ověření přesné adresy a registrace klientky na území ČR
5. Prověření víza – navázání spolupráce s organizacemi pomáhajícími cizincům (OPU)
6. Zajištění doručování pošty
7. Zařízení účtu v bance
8. Zajištění následného bydlení – spolupráce se SIMI

Díky intenzivní práci intervenčního centra, opakovaným krizovým intervencím v ruštině, stabilizačnímu pobytu klientky na krizovém lůžku a kvalitní multidisciplinární spolupráci byl případ Alisy úspěšně veden. Masivní traumatizace klientky však bude vyžadovat další a dlouhodobou odbornou pomoc.

### **SLUŽBY:**

*Linka pomoci*

*Azylový dům*

*Krizová pomoc*

*Právní pomoc*

*Odborné sociální poradenství*

*Krizová pomoc dětem*

*Do dospělosti bez násilí*



Spirála, Ústecký kraj, z. s.

## Intervenční centrum, Ústecký kraj

Ústí nad Labem

*Intervenční centrum poskytuje krizovou pomoc osobám ohroženým domácím a partnerským násilím. Zmapuje zátěžové situace v rodině, připraví bezpečnostní plán, nabídne bezplatnou právní pomoc. V případech vykazání násilné osoby z domácnosti interventi sami kontaktují oběti, vytváří a koordinují pro ně i jejich děti plán podpory.*



<https://spirala-ul.cz>

8

## David Odvážný syn

Po opakovaných hlášeních nezletilého o fyzickém napadení matky ze strany partnera využívá Policie ČR institut vykazání. Bohužel, její vztah k příteli je ambivalentní, protože je na něm finančně závislá.

Přestože byla opakovaně zvána na konzultace s pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí a intervenčního centra, nebyla ke spolupráci s institucemi motivována, naopak se bála změn, které by nastaly. Pracovnice OSPOD však začala intenzivně pracovat s nezletilým Davidem.

### Výpověď chlapce na OSPOD

David žije po rozvodu rodičů s matkou a jejím partnerem, s otcem se už tři roky neviděl. Matka i její druh pracují v továrně na směny a v péči o Davida se střídají. David uvedl, že její druh matky také bil, nadával mu a vyhrožoval, že pokud něco řekne matce, vyhodí je oba na ulici.

Zjištěné skutečnosti oznamuje pracovnice OSPOD Policii ČR, která případ vyhodnocuje jako týrání osoby žijící ve společném obydlí. Matka pak uvádí, že netušila, jak se její druh choval k Davidovi, a zahajuje intenzivní spolupráci s OSPOD a s intervenčním centrem.



## Spolupráce s intervenčním centrem

Konzultanti centra vyrozuměli Davida i jeho matku o nastalé situaci a opatřeních, která budou probíhat na jejich ochranu. Společně připravili bezpečnostní plán.

## Plán podpory pro rodinu

1. Umístění Davida v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc FOD Klokánek, než matka najde jiné bydlení, má možnost syna denně navštěvovat
2. Oslovení biologického otce a zajištění asistovaných kontaktů s rodiči
3. Mediace s cílem upravit styk otce se synem (pracuje se na dohodě rodičů)
4. Případové konference podporující rodiče v péči o Davida (nabídka psychosociální pomoci, právního poradenství) a aktualizace plánu péče
5. Úřad práce – dávka mimořádné okamžité pomoci pro matku s cílem zlepšit její aktuální finanční situaci
6. Charitní sdružení – materiální podpora (vybavení nového bytu)
7. Terapeutická a emoční podpora (příprava Davida na setkání s otcem, posílení kompetencí matky)
8. Účast Davida na víkendových zážitkových pobytech OSPOD s lektory Spirály
9. Zajištění terapie násilné osoby pro druhá matky

Odvaha dítěte a jeho výpověď u pracovníce orgánu sociálně právní ochrany dětí nastartovala i matčinu akceschopnost. Díky tomu bylo možné zajistit oběma efektivní a koordinovanou pomoc. Nabídka psychosociální podpory probíhala nadále i směrem k partnerovi matky. Její druh však terapii pro násilné osoby odmítl.

## SLUŽBY:

*Zdravá rodina*

*TRIANGL –  
krizové centrum  
pro děti  
a nedospělé*

*Terénní krizový  
tým*

*Šance pro  
všechny –  
Domov bez násilí*

*Prostupné  
bydlení*

*Preventivní  
programy*

*Poradna pro  
osoby ohrožené  
domácím  
násilím*

*Lůžka pro osoby  
v krizi*

*Linka pomoci*

*Internetová  
poradna*

*Krizová pomoc*

Spirála, Ústecký kraj, z. s.

## **TRIANGL – krizové centrum pro děti a nedospělé**

*Ústí nad Labem*

*Krizová pomoc určená dětem  
a nedospělým do 18 let věku,  
které se ocitají v krizi nebo  
v náročné životní situaci. Není  
třeba žádného doporučení,  
objednání, dítě může přijít samo,  
bez dospělé osoby a má možnost  
zachování anonymity.*



<https://spirala-ul.cz>

## **Majka** **Dívka plná obav a starostí**

Sedmnáctiletá Majka se přišla svěřit s pocity úzkosti z toho, že nedokáže zastat všechny své povinnosti. Když je pod tlakem, překonává únavu i hlad, jen aby splnila, co slíbila. Nedostatek energie provázejí silné emoce, které nedokáže korigovat. Je citlivá na každé slovo a hádá se.

### **První setkání: mapování situace**

Dívka je z úplně funkční rodiny, má starší sestru. Studuje gymnázium, má spoustu aktivních zájmů, chodí na brigády a pomáhá jako dobrovolnice. Všechno si plánuje s přesností na půlhodiny, lpí na termínech, cítí velkou zodpovědnost a všechno dělá pod tlakem. V noci dodělává to, co nestíhá (včetně dobrovolných aktivit, jako například šití), což je podle jejích slov spouštěč výbuchů emocí. Chybí jí nejen spánek, ale zapomíná i na jídlo.

Mluví o emocích, které to provázejí: rozčilení, vztek a zklamání. Když jí matka něco řekne, skončí to prudkou hádkou, otec je spíš flegmatik, starší sestra na ni nemá čas. Mimo možnosti ventilace emocí jí terapeutka ukazuje práci s dechem a nabízí škálu relaxačních technik.

Majka to přijala s povděkem a připustila, že by se cítila lépe, kdyby si upravila denní program, pokusí se o to.

## Druhé setkání po třech týdnech

Majka sdělila, že jí pomohlo o všem mluvit. Svépomocí zvládla zařadit do denního plánu pravidelný čas na jídlo a odpočinek, má teď více energie a chce se zaměřit na korigování svých emocí. Nejvíce si uvědomuje zodpovědnost za hádky s matkou, která se stará o dědu, je často mimo domov a Majka se kvůli tomu cítila odsunutá na druhou kolej. Možnost přizvání matky ke konzultaci odmítla. Terapeutka ocenila její sebereflexi a vůli matce v náročném období spíš ulevit, a tím předejít hádkám.

## Třetí setkání

Klientka shrnula pozitivní změny: uvědomila si hranice toho, co může sama ovlivnit. Lepší plánování jí přineslo větší volnost a postupně získala jistotu ve svých rozhodnutích. Sdílí svou odhodlanost situace zvládat bez podpory dalších konzultací a mluví o konkrétní pomoci matce, která to oceňuje. Začala dlouhodobě a cíleně měnit svůj denní program, neplánuje tak urputně, cítí se uvolněná, méně unavená a zaměřuje se mnohem více na pozitivní emoce. Vyjadřuje spokojenost nad tím, co všechno v rámci terapie zvládla sama.

Majka přišla s vnitřním motivem něco se svou situací dělat. Možnost mluvit otevřeně, vyslovit věci nahlas a prožít emoci bez negativních reakcí a odsouzení byly klíčem k nastartování pozitivních změn. Konzultace ji motivovaly k aktivnímu přístupu a přispěly k využívání vlastních zdrojů při řešení situací v každodenním životě.

## SLUŽBY:

Zdravá rodina

TRIANGL –  
krizové centrum  
pro děti  
a nedospělé

Terénní krizový  
tým

Šance pro  
všechny –  
Domov bez násilí

Prostupné  
bydlení

Preventivní  
programy

Poradna pro  
osoby ohrožené  
domácím  
násilím

Lůžka pro osoby  
v krizi

Linka pomoci

Internetová  
poradna

Krizová pomoc

Spirála, Ústecký kraj, z. s.

## Centrum krizové intervence

### Ústí nad Labem

*Nabízí osobní kontakty a nonstop pobytovou službu (krizová lůžka). Poskytuje efektivní postupy a řešení v sociální práci s lidmi, kteří se ocitli v tíživé situaci, s ohledem na okolnosti, které zhoršují jejich životní podmínky a jejichž následky nemůžou sami na základě svých schopností nebo možností překonat tak, aby se krize dále neprohluovala.*



<https://spirala-ul.cz>

## Jaroslav Bod zlomu

Jaroslav přichází do centra krizové intervence s manželkou Marií a osmiletým synem ke konzultaci a sociálnímu poradenství. Řeší bytovou a finanční problematiku. Ze dne na den přišli o bydlení. Nic takového dosud nezažili, jsou na dně a nevědí si rady. Klient žádá přijetí rodiny na krizová lůžka a pomoc a podporu v řešení nepříznivé situace.

### Krizová intervence

Jaroslav se musel s rodinou vystěhovat z nájemního bydlení, přestože řádně hradili nájemné, neměli žádné opožděné platby, nenarušovali domovního řád ani sousedské soužití. Majitel se rozhodl byt prodat, žádnou alternativu jim nenabídl. Mají jen osobní věci, nábytku se zřekli, neměli jej kam uskladnit, nocleh jim dosud poskytl příbuzní, ale déle tam zůstat nemohou. Aktuálně nemají žádné finanční prostředky, jsou v evidenci úřadu práce, malý Jára chodí do 2. třídy ZŠ v jiném městě než se nachází Centrum krizové intervence Spirála. Všichni tři byli vyhodnoceni k příjmu na krizová lůžka.

### Vytvoření plánu péče a podpory

1. Zajištění dočasného bydlení (obvzlávání azylových domů, objednání

- vstupního vyšetření u praktického lékaře, zajištění dávky mimořádné okamžité pomoci na cestu k lékaři, na cestu a zálohu na pobyt v azylovém domě).
2. Hledání sociálního a nájemního bydlení dle poskytnutého seznamu centra
  3. Zajištění nábytku a vybavení do bytu
  4. Prostřednictvím emailu krizových lůžek omluvili rodiče syna ve škole a žádali učivo, aby chlapec nezameškal výuku
  5. Vyhledání práce pro muže (vyhotovení aktuálního životopisu, obvolávání zaměstnání)
  6. Navázání spolupráce s organizací Člověk v tísni

### **Pobyt na krizových lůžkách**

Oba rodiče byli po celou dobu pobytu aktivní a motivovaní v řešení situace. Využili zapůjčený mobil a laptop, aby si co nejvíce záležitostí mohli zařídit samostatně. Obvolávali azylové domy, hledali i nájemní byty, spolupracovali se sociálním odborem magistrátu.

Chvillemi měli i pocit, že se nic nepodaří, že nebudou jako rodina spolu, že se musí rozdělit. Obava z rozdělení rodiny zvyšovala jejich aktivitu v řešení nepříznivé situace. Nakonec bydlení našli a odeslali žádost do nábytkové banky o vybavení do bytu. Jejich snaha byla příkladná.

Jára to vnímal velmi pozitivně, zklidnil se a přestal se bát, že nebude s rodiči pohromadě. Jaroslav s Marií využili všechny tipy na navazující služby a postupně je oslovovali. Jaroslav si domluvil pohovor v pracovní agentuře a také v jedné firmě.

**Klienti velmi ocenili možnost pobytu na krizových lůžkách, zahájili spolupráci s úřadem práce ohledně žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc a s organizací Člověk v tísni.**

### **SLUŽBY:**

*Zdravá rodina*

*TRIANGL –  
krizové centrum  
pro děti  
a nedospělé*

*Terénní krizový  
tým*

*Šance pro  
všechny –  
Domov bez násilí*

*Prostupné  
bydlení*

*Preventivní  
programy*

*Poradna pro  
osoby ohrožené  
domácím  
násilím*

*Lůžka pro osoby  
v krizi*

*Linka pomoci*

*Internetová  
poradna*

*Krizová pomoc*

## Centrum J. J. Pestalozziho

Centrum J. J.  
Pestalozziho, o. p. s.

### Krizové centrum

#### Chrudim

*Posláním organizace je zvyšovat kvalitu života rodin, dětí a dospělých, kteří potřebují pomoc a podporu. Služba krizová pomoc je určena lidem všech věkových kategorií, kteří se ocitli v nelehké životní situaci, kterou neumí sami řešit. Druh krize a její naléhavost může být kritériem pro rychlost poskytnutí pomoci.*



<https://pestalozzi.cz/>

14

## Tereza Cesta k porozumění

Do Krizového centra volala matka čtrnáctileté Terezy, která se svěřila sestře, že se pořezala. Matka tím byla šokována, protože dcera má dobré rodinné zázemí. Společně byly objednány k psycholožce.

### První společné setkání

Cílem bylo ukončit sebepoškozování a vytvořit prostor, kde se Tereza může svěřit a matka vyjádřit svůj pohled. Obě cítí vzájemné nepochopení, ale obě s tím chtějí něco udělat.

### Individuální konzultace s Terezou

Tereza mluvila o řezání jako o strategii zvládnání emocí. Cítila se nepochopená, což je také důvod, proč se odmítá matce svěřit. Připouští zároveň, že ji dokáže svým chováním ranit a že by s tím chtěla něco dělat.

### Druhé společné setkání

Klientky si vzájemně vyslechly důvod svého chování. Matka měla strach, že ji dcera vidí jako nepřítel. Tereza se cítila nepochopená. Konkrétním výstupem sezení byla zpětná vazba a úprava pravidel tak, aby Tereza

měla více odpovědnosti a byla samostatnější. Dalším z konkrétních kroků byla také úprava denního rozvrhu Terezy, zahrnujícího domácí a školní povinnosti i čas na odpočinek a koníčky. Sezení přivedlo obě klientky k dosažení vzájemné dohody.

### **Individuální konzultace s matkou**

Cílem bylo probrat rodičovská úskalí dospívání a normalizovat některé Tereziny projevy chování. Matka připustila, že by ji někdy mohla jen vyslechnout a více jí důvěřovat. Ocenila, že si dcera hlídá své povinnosti a že se už několikrát omluvila.

### **Individuální sezení s Terezou**

Tématem byla nízká sebedůvěra. Klíčové bylo mapování silných a slabých stránek, nácvik technik relaxace i sebekontroly. Na její sebedůvěru pozitivně působilo, že se úspěšně dostala na střední školu.

### **Společné závěrečné setkání**

Tereza za poslední tři měsíce neměla ani myšlenky na sebepoškození a s matkou má lepší vztah. Ze spolupráce si odnáší větší přijetí sebe sama a myšlenku „nemusím být dokonalá, ani to nejde“. Obě projevíly vůli si věci vzájemně vysvětlovat a vyslechnout jedna druhou.

**Klientky získaly náhled na své chování a našly k sobě cestu. Dosáhly vzájemného konsenzu, což usnadnilo Tereze plnění povinností a matka ji za to pochválila. Rovněž si určily, že budou pokračovat ve stanoveném režimu dne a budou spolu o všem více mluvit.**

### **SLUŽBY:**

*Krizová intervence*

*Sociální poradenství*

*Právní poradenství*

*Krátkodobá terapie*

*Psychologická pomoc*

*Rodinné poradenství*

## Centrum J. J. Pestalozziho

Centrum J. J.  
Pestalozziho, o. p. s.

### Krizové centrum Jihlava

*Psychosociální služby pro uživatele, kteří se ocitli v krizové situaci, jež naléhavě ohrožuje život či významně snižuje jeho kvalitu a vyžaduje bezodkladné řešení. Osobní, telefonické a emailové poradenství nabízí krizové centrum jednotlivcům, párům nebo celým rodinám.*



<https://pestalozzi.cz/>

16

## Klára V objetí jako v zajetí

Pomoc krizového centra vyhledala 25letá žena v akutní krizi. Utekla z bytu po konfliktu s přítelem, který trpí psychickými problémy. Dorazila nalahko oblečená i přes chladné počasí, rozcuchaná, s četnými otoky, boulemi a škrábanci na obličeji. Byla výrazně rozrušená a plakala.

### Krizová intervence

Klára byla nejprve stabilizována (grounding techniky, deka, teplý nápoj), ujistěna o bezpečí a dostala čas na sdílení svého příběhu. Popsala dlouhodobý psychický tlak ze strany partnera: výčitky, obvinění z nevěry, verbální a fyzické násilí, výhrůžky sebevraždou a neustálé vulgární sms zprávy přes telefon, které přicházely i během konzultace. Cítila se zahlcená, bála se a nevěděla, co si počít. Interventka jí pomohla překonat obavy a Klára zavolala na policii, která ji v krizovém centru vyslechla, navrhla lékařské vyšetření a následné oznámení fyzického napadení na služebně.

### Vytvoření plánu s cílem zajištění stabilizace a bezpečí

Prvním krokem bylo zajištění lékařského vyšetření, na které Kláru odvezla přivolaná rychlá záchraná služba.



Klientka byla vyšetřena na urgentním příjmu včetně CT, ošetřena a propuštěna do domácí péče. Další krok směřoval k oslovení Klářiny kamarádky, která jí nabídla doprovod na policejní služebnu, psychicky ji podpořila a nabídla další pomoc. Následující den je plánováno další setkání v krizovém centru.

### Konzultace v krizovém centru

Klára přespala v bezpečí u kamarádky a podala na policejní služebně trestní oznámení. Tam se dozvěděla, že přítel byl hospitalizován na psychiatrickém oddělení nemocnice. Policie ji ujistila, že v případě jeho propuštění s ní PČR a nemocnice budou v kontaktu a poskytnou jí potřebné informace. Zároveň byla ujistěna, že byt je prázdný a bezpečný.

Klientka uvedla, že má podporu přátel, kteří jí pomohou odvézt osobní věci z bytu, kam se už nechce vrátit, a kde po dohodě s majitelem ukončí nájem. Plánuje spolubydlení s kamarádkou.

V závěru setkání dostala kontakt na intervenční centrum, na které se může obrátit ohledně další podpory a poradenství, včetně řešení stalkingového chování ze strany bývalého přítele.

**Díky profesionálně vedené krizové intervenci a podpoře se klientka odhodlala kontaktovat PČR a svou situaci na základě doporučení odborníků řešit. Vyjádřila vděk za poskytnutou pomoc v krizové situaci, a zároveň ocenila všechny návazné služby. Spolupracuje s krizovým centrem, stabilizuje se a dochází na terapie do intervenčního centra.**

### SLUŽBY:

*Krizová intervence*

*Sociální poradenství*

*Právní poradenství*

*Krátkodobá terapie*

*Psychologická pomoc*

*Rodinné poradenství*



**Most k naději, z. s.**

*Most*

*Psychosociální služby pro uživatele, kteří se ocitli v krizové situaci, jež naléhavě ohrožuje život či významně snižuje jeho kvalitu a vyžaduje bezodkladné řešení. Osobní, telefonické a emailové poradenství nabízí krizové centrum jednotlivcům, párům nebo celým rodinám.*



<https://www.mostknadeji.eu>

18

## **Káťa** **Nezpracované** **trauma a zmatek** **v rolích**

Do poradny přivádí školní sociální pedagožka třináctiletou Katku, kterou provází babička a mladší sourozenci. Důvodem je názor školy, že dívka v důsledku prožitých traumat prochází složitým obdobím. Rodina je dlouhodobě pod dohledem orgánu sociálně právní ochrany dětí.

### **Krizová intervence**

V úvodu proběhla validace pocitů členů rodiny. Káťa kvůli vážné nemoci matky odmala pečovala o sourozence a domácnost, otec na ni spoléhal. Po smrti manželky přenechal péči o děti její matce.

Káťa je pro ni „tvrdý oříšek“: od pěti let byla zvyklá dělat věci po svém a teď nechápe, že ji babička kontroluje. Nedávno přišla pozdě a babička hned volala otce. Když přijel, sebral Kátě mobil a udělal scénu, až omdlela. Nebylo to poprvé. Interventka to vyhodnotila jako reakci na prožité trauma a doporučila navštívit lékaře.

Kátě velice chybí maminka, k otci má ambivalentní vztah, má ho ráda, ale bojí se jeho agresivních projevů. Babička o něm nikdy neměla dobré mínění.

## Vytvoření plánu

Cílem bylo podpořit rodinu v nepříznivé sociální situaci způsobené úmrtím matky, změnou role otce, babičky i Káti, adaptací na tuto změnu, a to v kontextu existenčních problémů a nejistot (absence příjmů, provizorní bydlení v azylovém domě). Intervence byla zaměřena na doporučení a plánování „tady a teď“ v kontextu zvládnutí aktuální krize.

## Společná konzultace

Babička byla ujištěna, že pečuje o děti, jak nejlépe umí a že její vztah s Kátou nevyřeší tlak, ale čas a důvěra. A o to se mohou společně snažit. Důležité bylo nastavení pravidel fungování rodiny a rodinného systému s důrazem na podporu důvěry mezi Kátou a babičkou. Obě nadále využívají možnost individuální a rodinné terapie, která je zaměřena na podporu pozitivních rodinných vazeb a eliminaci konfliktů. V plánu je také řešení vztahu Káti k otci a komunikace s ním v rámci rodiny.

Rodina pak společně připravila plán pro případ, že by z jejich pohledu nedošlo ke zlepšení. Uvědomili si přitom, že schopnost každého z nich říci si včas o pomoc, může velmi významně ovlivnit situaci všech členů rodiny k lepšímu.

Pocity Káti byly plně validovány, babička získala pozitivní zpětnou vazbu a je si jistější ve své roli. Káťa chápe, že se na všem může předem s babičkou domluvit, ví, kam se má obrátit o pomoc. Už nemá odpovědnost za své sourozence, může věnovat více času sobě a rodina má jistotu, že nikdo nezůstane se svými starostmi sám.

## SLUŽBY:

*K-centrum Most*

*K-centrum Žatec*

*Terénní  
programy*

*Centrum  
pro rodinu  
a následnou péči*

*Prevence a léčba  
ve vězeňství*

*Krizová poradna*

*Preventivní  
aktivity*

*Sociální  
protidrogová  
poradna Janov*



**POVÍDEJ, z.s.**  
Centrum krizové intervence

Povídej, z. s.

## Centrum krizové intervence

### *Kutná hora*

*Centrum poskytuje odbornou psychosociální pomoc dětem, rodinám a dospělým nacházejícím se v tíživé životní situaci. Nabízí rychlou pomoc na telefonu Linky důvěry a následnou možnost zpracování krize s pomocí krizového pracovníka, psychologa v Poradně pro lidi v tísní.*



<https://linkaduverykh.cz/>

20

## Jitka

### Nechci do školy

Do poradny přichází matka s patnáctiletou Jitkou, která odmítá školní docházku. Ve škole se necítí dobře, učení ji nebaví a nechce do školy chodit. Matka pláče, cítí se bezmocná, zároveň má na dceru vztek. Několikrát ji dovezla před školu, ale nedokázala jí přimět k opuštění auta, došlo i na fyzické potyčky.

#### Krizová intervence

Matka Jitku vychovává sama, má časově náročnou práci a zdravotní problémy. Navíc má na starost rekonstrukci domu, ve kterém žijí. Podporou jí jsou sousedé a komunita, ve které žije.

Otec se odstěhoval, když bylo dceři pět let, do výchovy se prakticky nezapojuje. Jitka k němu nechce, zlobí se na něj, cítí se zrazená opuštěná. Jejich kontakt je velice omezený, protože má novou partnerku. Matka s ním komunikuje sporadicky.

Jitka má potíže se vstáváním, několikrát týdně ji matka nedokáže přimět k odchodu do školy. Dcera to vnímá jako nepochopení, nepřiměřený tlak a zbytečné vyvolávání konfliktů. Pro obě je těžké představit si situaci očima té druhé. Je domluvena individuální podpora matky i dcery – pro každou pět konzultací. Jak matka, tak Jitka projevíly zájem o psychoterapii.

## Individuální konzultace s matkou

Klientka čelí pracovnímu přetížení, které má za následek vyčerpání a psychickou nepohodu. Z nedostatku energie dceři nenastavila žádná pravidla a Jitka dosud nepocítila žádné důsledky svého chování a jednání. Cílem konzultací bylo matku podpořit v nastavení pravidelného režimu a hranic i většímu zapojení otce do výchovy s tím, že oba budou více spolupracovat se školou a Jitce pomohou s přípravou do školy. Matka bude co nejdříve kontaktovat otce.

## Individuální konzultace s Jitkou

Jitka během sezení popisovala situaci ve škole. Přiznává, že odkládá povinnosti, neplní úkoly a je ve škole vnímána jako nezodpovědná a nespolehlivá. Ráno si představuje, co bude ten den ve škole, a to je překážka, kterou nechce překonávat. Terapeutka jí poskytla prostor pro ventilaci frustrace ze školy i ze vztahu s matkou, ale zároveň ji motivovala k tomu, aby si za podpory školní psycholožky domluvila náhradu vysoké absence a sama si naplánovala rozvrh domácí přípravy. Jitka souhlasila se společnou konzultací s rodiči. Svěřila se, že se na otce těší, a zároveň se trochu bojí zklamání.

Jitka si během docházky do krizového centra vytvořila systém přípravy do školy tak, aby se necítila pod tlakem z nedokončené práce a strachu z konfrontace s učiteli. Do situace i přes počáteční ostych vstoupil otec a nabídl, že bude dceru ráno vozit do školy. Rodiče společně připravili plán, který zajistí rovnoměrné výchovné působení, důslednou kontrolu i podporu dcery. Matka ocenila psychoterapeutická sezení i efektivní spolupráci s otcem a se školou. Vztah mezi Jitkou a rodiči se výrazně zlepšil.

## SLUŽBY:

*Linka důvěry*

*Poradna pro lidi  
v tísní*

*Internetové  
poradenství*

# SPONDEA

## Spondea, z. s.

Brno

*Prostřednictvím osobních konzultací, telefonické a e-mailové komunikace poskytuje Spondea pomoc lidem, kteří zažili vážná traumata jako domácí násilí, zneužívání, pronásledování, týrání nebo šikanu. Zaměřuje se na pomoc celé rodině.*



<https://www.spondea.cz/portfolio/cz/krizova-pomoc>

22

## Patrik Oběť sexuálního napadení

Krizovou pomoc vyhledal čtrnáctiletý Patrik na naléhání matky poté, co si všimla změny v jeho chování. Svěřil se jí, že ho před několika dny při cestě domů přepadl muž, snažil se ho líbat a osahávat, a když se bránil, zbil ho. Událost se mu stále vrací, má strach, že se to bude opakovat.

### Krizová intervence

Po podrobném probrání mlčenlivosti se Patrik svěřil, že od té události špatně usíná, často se třese a nemá chuť k jídlu. Trápí ho vtíravé myšlenky, které se mu vracejí, jako by pořád toho chlapa viděl nebo cítil jeho ruce. Intervent uvedené symptomy přirovnal k poplašnému systému, což si Patrik sám neuvědomil. S úlevou přijal pravidelnou psychologickou podporu a nabídku společného setkání s matkou. Následovalo hledání dalších zdrojů opory (kamarádi, škola), orientace na koníčky (kreslení) a aktivní zájmy (parkour).

### Individuální konzultace

Po nedávné tragické smrti otce žije Patrik s matkou a starším bratrem. Za použití projektivních technik vyšla najevo silná potřeba Patrika mít bezpečné místo.

Ukázalo se, že potřeba bezpečného místa souvisí nejen s násilnou událostí, ale i se smrtí otce. Téma smrti táty je v rodině tabu, nemluví o něm ani dospělý brácha, máma ani babička s dědou. Ochotně mluvil o tom, jak situaci vnímá a co by potřeboval jinak.

Patrik se také svěřil, že se mu často přes den vybavují vzpomínky na smrt táty a na muže, který jej sexuálně napadl. Popsal stavy, které interventka dekodovala jako panické ataky. Nacvičila s Patrikem techniky zvládnání nepříjemných stavů a emocí, doporučila mu psychiatrické vyšetření a informovala o všem matku. Konzultace se zaměřovaly také na témata spánku a jídla, zhoršeného prospěchu a horšího soustředění v souvislosti s brzkou návštěvou OSPOD a blížícím se jednáním u soudu.

### **Společné setkání s matkou**

Matka zajistila psychiatrické vyšetření a zároveň oslovila třídní učitelku, aby pomohla eliminovat Patrikovy aktuální potíže se soustředěním (např. zkoušení mimo třídu). Patrik oceňuje podporu matky, otevřeně s ní o všem mluví a také využívá naučené techniky k potlačení nepříjemných stavů. Po vyšetření v psychiatrické ambulanci je medikován. Následně probíhala příprava na jednání s pracovnící OSPOD před soudním řízením s pachatelem. Patrik měl na ní spoustu otázek a ocenil možnost si o tom povídat. Velkou podporu cítil nejen ze strany matky, ale i staršího bratra.

**Opakované intervence a společná revizní setkání s matkou pomohly Patrikovi zpracovat počáteční nepříjemné pocity i obavy z řešení případu. Spolupráce pokračuje a zaměřuje se na prevenci prohlubování traumatu, podporu zvládnání každodenních aktivit a posílení pocitu bazálního bezpečí.**

### **SLUŽBY:**

*Linka důvěry*

*Poradna pro lidi v tísní*

*Internetové poradenství*

## SPOLEČNĚ POMÁHÁME VÍC ...



Acorus z. ú., Praha | [www.acorus.cz](http://www.acorus.cz)

Arkáda – sociálně psychologické centrum, z. ú., Písek | [www.arkadacentrum.cz](http://www.arkadacentrum.cz)

Centrum J. J. Pestalozziho, o. p. s., Chrudim | [pestalozzi.cz/kontakty/krizove-centrum-chrudim/](http://pestalozzi.cz/kontakty/krizove-centrum-chrudim/)

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s., Jihlava | [pestalozzi.cz/kontakty/krizove-centrum-jihlava/](http://pestalozzi.cz/kontakty/krizove-centrum-jihlava/)

Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s., Ostrava | [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

Dětské krizové centrum, z. ú., Praha | [www.ditekrize.cz](http://www.ditekrize.cz)

Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy, Plzeň | [www.zapad.diakonie.cz](http://www.zapad.diakonie.cz)

Diakonie ČCE- středisko Praha | [www.soscentrum.cz](http://www.soscentrum.cz)

Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, z. ú., České Budějovice  
[www.ditevkrizi.cz](http://www.ditevkrizi.cz)

Linka bezpečí, z. s., Bohnice | [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

Modrá linka, z. s., Brno | [www.modralinka.cz](http://www.modralinka.cz)

Most k naději, z. s., Most | [www.mostknadeji.eu](http://www.mostknadeji.eu)

NOMIA, z. ú., Hradec Králové | [www.nomiahk.cz](http://www.nomiahk.cz)

Opletalová Helena, Bc., Šestajovice

Poradenské a krizové centrum p. o., Zlín | [www.pkcentrum.cz](http://www.pkcentrum.cz)

Portus Prachatice, o. p. s., Prachatice | [www.portusprachatice.cz](http://www.portusprachatice.cz)

Povídej, z. s. - Centrum krizové intervence, Kutná hora | [www.linkaduverykh.cz](http://www.linkaduverykh.cz)

Spirála, Ústecký kraj, z. s., Ústí nad Labem | [www.spirala-ul.cz](http://www.spirala-ul.cz)

SPONDEA, z. ú., Brno | [www.spondea.cz](http://www.spondea.cz)

Terapeutické centrum Modré dveře, z. ú., Říčany | [www.modredvere.cz](http://www.modredvere.cz)

Zahrada pro duši, p. o., Praha | [www.zahradaprodusi.cz](http://www.zahradaprodusi.cz)



**Asociace poskytovatelů  
krizové pomoci, z. s.**

K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem-Skorotice  
E-mail: [asociacekp@gmail.com](mailto:asociacekp@gmail.com)  
[www.pomoc-v-krizi.asociacekp.cz](http://www.pomoc-v-krizi.asociacekp.cz)



**Asociace  
poskytovatelů  
krizové pomoci**

  
**NADACE ČEZ**

## **Kolektiv autorů: JSEM V KRIZI A CO DÁL**

**Vydala Asociace poskytovatelů krizové pomoci,  
z. s. 2025 za finanční podpory dotačního programu  
Nadace ČEZ Pomáhej pohybem**

**Editorka:** Zuzana Lešková

**Grafická úprava:** Veronika Vieira Wölfelová

**Redigace textu a korektury:** Martina Vojtíšková,  
Tamara Wölfelová

**Tisk:** Centrum digitálních služeb MINO,  
Ústí nad Labem