



**ZVLÁDÁNÍ**  
EMOČNĚ NÁROČNÝCH  
A RIZIKOVÝCH SITUACÍ

# OBSAH



Emočně náročné a rizikové situace. ....	4
Charakteristika útočníka .....	6
Místo útoku .....	8
Rizikové situace. ....	9
Doporučené chování v případě ozbrojeného útoku. ....	10
Doporučené chování v případě přijetí výhružného telefonátu .....	13
Trauma a posttraumatická stresová porucha. ....	14
Vyrovňávání se s traumatem mívá svůj předpokládaný průběh: .....	15
Důsledky prožitého traumatu. ....	16
Linky tísňového volání. ....	17
Kde hledat pomoc v Moravskoslezském kraji .....	18
Probační a mediační služba – pomoc obětem trestných činů .....	18
Občanské poradny .....	19





*Brožura obsahuje informace, doporučení a pokyny pro jednotlivce i osoby pracující ve veřejných institucích, jako jsou úřady, nemocnice, finanční ústavy apod. Tyto osoby se mohou dostat do situace, při které dojde k přímému ohrožení jejich zdraví či životů – například ozbrojeným útočníkem.*

*Zaměstnanec otevřené veřejné instituce potřebuje mít znalosti k organizování činnosti na místě a zvládnout usměrnění paniky. Veškeré činnosti, které směřují k opuštění budovy, provádí zaměstnanci na základě pokynů policie či hasičského záchranného sboru. Každý zaměstnanec instituce by měl mít představu o evakuačních plánech, první pomoci, postupech při události ohrožující životy a zdraví osob i preventivních opatřeních.*

*Bezpečnost a minimalizace rizik jsou na řídicích pracovnících dané organizace. Ozbrojenému útoku a jiným rizikovým situacím zabránit nelze, ale správným chováním lze snížit dopady těchto událostí na životy a zdraví osob.*



# EMOČNĚ NÁROČNÉ A RIZIKOVÉ SITUACE

*Nejčastějším cílem násilných a teroristických útoků bývají tzv. měkké cíle, tedy místa s nízkou úrovní zabezpečení, na kterých se shromažďuje velké množství osob.*



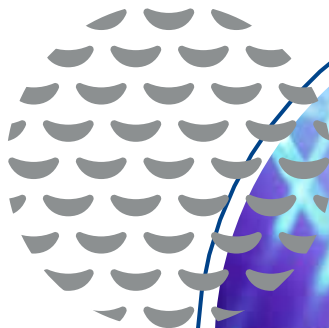
## **Měkkými cíli jsou například:**

- školy a školská zařízení, koleje, internáty, menzy,
- církevní památky a místa určená k uctívání,
- úřady,
- nemocnice, polikliniky a další zdravotnická zařízení,
- nákupní centra, tržiště a obchodní komplexy,
- kina, divadla, koncertní sály, zábavní centra, sportovní haly, stadiony,
- kulturní, náboženské, sportovní a další akce,
- shromáždění, demonstrace, průvody,
- restaurace, kavárny, bary, kluby, diskotéky a hotely,
- parky a náměstí, turistické památky a zajímavosti, muzea, galerie,
- významné dopravní uzly, vlaková a autobusová nádraží, letištní terminály,
- veřejná shromáždění, průvody, poutě,
- komunitní centra.

Z uvedených skupin měkkých cílů je patrné, že se tyto situace nevyhýbají jak běžným občanům, tak veřejným institucím a jejich zaměstnancům.

## **Nedávné události ozbrojených útoků na území České republiky:**

- 2014 – Žďár nad Sázavou: žena zaútočila ve škole nožem na studenty, jeden z nich zraněním podlehl,
- 2015 – Uherský Brod: pachatel zastřelil osm lidí a následně sám spáchal sebevraždu,
- 2019 – Ostrava: ohrožení cestujících nožem v městské hromadné dopravě, pachatel byl při útěku zadržen,
- 2019 – Praha: v pražské Nemocnici na Vinohradech postřelil muž dva pacienty,
- 2019 – Ostrava: při střelbě ve Fakultní nemocnici Ostrava zemřelo sedm lidí, včetně pachatele, který spáchal sebevraždu,
- 2020 – Ostrava: pachatel se vydával za „Islámský stát“ a hrozil výbuchem bomb v obchodech,
- 2021 – Sedlčany: ohrožení dvou studentů nožem ve škole v Sedlčanech, kteří utrpěli povrchová zranění, pachatelem byl spolužák,



- 2022 – Praha: při napašení mačetou studentem zemřel ve škole v Praze učitel.

#### **Příklady nedávných událostí v zahraničí, které si vyžádaly mnoho obětí:**

- 2015 – Francie: série útoků v Paříži u stadionu Stade de France a v koncertní hale Bataclan – střelba a bombový útok sebevražděného útočnicka si vyžádaly 130 mrtvých a 352 zraněných osob,
- 2017 – USA: střelba na koncertu v Las Vegas, při které zemřelo 59 lidí, 527 bylo zraněno, pachatel spáchal sebevraždu,
- 2017 – Velká Británie: při útoku sebevražděným atentátníkem po koncertu v Londýně zemřelo 22 lidí, 116 bylo zraněno,
- 2018 – Francie: po střelbě na vánočních trzích zemřeli čtyři lidé a 13 jich bylo zraněno,
- 2019 – Slovensko: při útoku nožem ve škole zemřel jeden člověk, šest lidí bylo zraněno,
- 2021 – Rakousko: střelba v restauraci v centru Vídně, jedna osoba zemřela, jedna byla zraněna,
- 2022 – Švédsko: při útoku nožem ve švédské škole zemřely dvě osoby,
- 2022 – Německo: střelba na univerzitě v Heidelbergu, zemřel jeden člověk, pachatelem byl student.

Z uvedených příkladů je patrné, že tyto útoky mohou spáchat jedinci, nebo také skupiny osob, kdy může jít i o organizované teroristické skupiny. Patrné je také, že měkké cíle čelí široké škále hrozeb různých typů ze strany jednotlivců i skupin s rozličnou motivací.

# CHARAKTERISTIKA ÚTOČNÍKA

*Útočníka lze charakterizovat jako nebezpečnou, ozbrojenou osobu, která na veřejnosti či ve veřejné instituci aktivně připravuje útok, zraňuje nebo usmrcuje.*



Útočníkem může být osoba, která je jakýmkoliv způsobem spojena s danou institucí nebo lidmi, ale také osoba bez jakékoli vazby.

V řadě případů, kdy osoba v amoku užívá zbraň nebo nebezpečné předměty (např. výbušniny), neexistuje pravidlo pro výběr obětí. Nicméně riziko je vyšší u osob, které měly s pachateli v předchozí době konflikt či se jich jinak negativně v přímé souvislosti dotkly.



### **Specifickými znaky útočnicka jsou:**

- izolace,
- osamělost,
- nenápadnost.

### **Dalšími znaky, které jsou pro útočnicka charakteristické, jsou:**

- důraz na přípravu (volné oblečení, pod které lze schovat zbraně a výbušniny, případně s potisky, nápisy odkazujícími na prvky násilí, nošení nábojů),
- znalost prostředí (zpravidla má na prostředí vazbu),
- záliba ve zbraních, adrenalinových sportech, akčních hrách,
- preciznost (zjišťování informací, deník, zkoušení výstroje a výzbroje),
- chce znásobit šance – podpůrné akce (odpoutávací manévry, anonymní telefonáty),
- trpělivost (již samotná příprava mu poskytuje pocit uspokojení).

Útočnick bývá systematický a plánovitý, někdy může být ale i nerozhodný a rozpolcený. V některých případech může hledat spojence a podporu.

V řadě případů mívá snahu o utajení, přesto může mít potřebu někoho varovat (např. prostřednictvím internetu).

Mnohdy bývá přesvědčen o dopadu činu, což dává najevo, a spoléhá na mediální ohlas a stopu. Útočnick počítá s úmrtím, většina útoků končí sebevraždou pachatele.

Průběh situace se odvíjí zpravidla od motivace útočnicka. Může se jednat o útok osoby duševně nemocné, útočnicka v amoku/afektu (např. aktivní střelec), jedince v krizi, teroristy jednotlivce anebo incident s kriminálně závadnou osobou (např. po nezdařeném trestném činu). Chování útočnicka je nepředvídatelné a rychle se vyvíjí. Lze na to reagovat jedině zamezením ohrožení osob, okamžitým nasazením policie a zmírněním dalších následků.





## MÍSTO ÚTOKU



### **Na místě útoku se vyskytují zpravidla tyto aspekty:**

- zmatek a chaos,
- velký hluk, křik, včetně sténání zraněných,
- nedostatek informací, tzn. „nikdo nic neví“, situace není koordinována,
- vyskytují se zde zranění či mrtví.

Situace s ozbrojenou osobou bývají často příliš rychlé, proto musí osoby jak psychologicky, tak fyzicky překonat prvních 10–15 minut do doby, než dorazí pomoc na místo. Základní účinnou metodou, jak překonat tento čas, je ukrytí, případně bezpečné opuštění místa, kde se útočník nachází.

# RIZIKOVÉ SITUACE

*Nejpravděpodobnějšími situacemi, do kterých se mohou jednotlivci a zaměstnanci veřejné instituce dostat, jsou ozbrojený útok či výhrůžný telefonát. Může se ovšem jednat i o další způsoby.*



Výhrůžným telefonátem rozumíme situace, kdy volající vyhrožuje použitím násilí, zbraně, výbušniny, nebezpečného předmětu či látky.

Při ozbrojeném útoku jsou osoby ohrožovány útočníkem na životě, nejčastěji bodnořeznou či střelnou zbraní.

## **Specifika ozbrojeného útoku:**

- obvykle útočí jednotlivci,
- cílem útočníka je zabít co nejvíce lidí v co nejkratším čase, přičemž nezáleží na výběru obětí,
- jako místo útoku si záměrně vybírají místa s vysokou koncentrací osob,
- většinou nevyjednávají, neberou rukojmí,
- k útoku používají různé druhy zbraní (bodné, střelné, výbušniny apod.).

Stejnou taktiku jako při ozbrojeném útoku využívají také teroristé při teroristických útocích. Rozdíl mezi těmito dvěma útoky spočívá zejména v motivaci útočníka.



# DOPORUČENÉ CHOVÁNÍ V PŘÍPADĚ OZBROJENÉHO ÚTOKU

*V zemích, ve kterých jsou podobné útoky časté, je veřejnosti policií doporučován globální koncept zakládající se na třech krocích.*



## 1. UTEČ! (RUN!)

- Jestli je to možné a neohrozíte tím své zdraví či život, utečte!
- Zklidněte sebe, případně ostatní osoby.
- Ztlumte nebo vypněte mobilní telefon.
- Zbavte se všeho, co vám brání v pohybu a poutá na vás pozornost (např. lesklé či barevně výrazné kusy oblečení či doplňky, předměty vydávající zvuk).
- Klíče si vezměte s sebou, ale zabraňte jejich cinkání.
- Pokud to situace umožňuje, pomozte ostatním osobám s útekem.
- Varujte ostatní osoby.
- Utečte co nejdále od budovy a skryjte se na bezpečném místě.
- Jste-li na bezpečném místě a nehrozí-li vám nebezpečí, volejte linku 158.
- Jestliže se tím sami nevystavíte nebezpečí, pak ošetřete zraněné.
- Postupujte podle pokynů policie, hasičů či zdravotníků.
- Neustále buďte ostražití.
- Když při útěku potkáte policisty, zvedněte ruce a postupujte podle jejich pokynů.

## 2. SCHOVEJ SE! (HIDE!)

- Pokud pro vás není bezpečné utéct, schovejte se!
- Co nejrychleji se v místnosti uzamkněte, klíč nechejte v zámku.
- V případě, že místnost nemůžete uzamknout, zabezpečte dveře.
- Je-li to možné, zabarikádujte se (např. pomocí nábytku), v blízkosti dveří se nezdružujte.
- Vypněte veškerou elektroniku v místnosti, na telefonech nastavte tichý režim bez vibrací.
- Najděte si v místnosti bezpečné místo, které se nenachází v blízkosti oken a dveří, a zde zůstaňte v tichosti schovaní.
- S nikým přes dveře nekomunikujte, na podněty za dveřmi nereagujte.
- Cítíte-li se v bezpečí, volejte linku 158, popište policii svou situaci a postupujte podle jejích pokynů.
- Jestliže jste jednou schováni, neutíkejte, ale vyčkejte na příchod policie.



### **3. BOJUJ! (FIGHT!)**

- Nacházíte-li se v bezprostředním ohrožení, bojujte, snažte se útočníka zneškodnit.
- K boji použijte vše, co máte po ruce (např. klíče, židli, hasicí přístroj, horkou vodu apod.).
- Útočte na citlivá místa, např. oči, nos, krk, křičte, buďte agresivní.
- V případě, že na útočníka zaútočí někdo jiný, pomozte mu s jeho eliminací.

### **Další postupy pro zvládnání situace v přímém ohrožení nebezpečnou ozbrojenou osobou:**

- Při napadení volejte ihned policii, pokud tím sebe neohrozíte, stručně sdělte dostupné informace k útočnickovi i k situaci na místě.
- Pokud nemůžete mluvit, nechte zapnutý telefon, aby policie mohla poslouchat.
- Zachovejte klid a zabraňte panice.
- Uvědomte si prostředí, v jakém se nacházíte, a všechna možná nebezpečí.
- Nekontaktujte své blízké (hrozí snahy o pomoc z jejich strany). Snažte se dostat do místnosti a zajistit dveře, případně zvažte možnosti úniku.
- Pokud potřebujete o sobě podat zprávu, můžete dát do okna sdělení.
- Pomáhejte ostatním. Pokud vás to přímo neohrozí na životě, zabraňte, aby se dostali do rizika útoku.
- Nachází-li se u vás zraněná osoba, zavolejte na linku 155, pokud se tím nevystavíte nebezpečí. Útěk či evakuaci provádějte jen po dohodě s Policií ČR.
- Nezasahujte do průběhu policejního vyjednávání.
- Při opouštění objektu nechte na místě všechny osobní věci, buďte obezřetní, postupujte jednotně bez ohledu na nesouhlas jednotlivců.
- Nechoďte ani se nepřibližujte k místům, odkud je slyšet křik, střelba či jsou vidět záblesky střelby.

### **Po příjezdu policie na místo:**

- Zůstaňte v klidu, nekřičte a poslouchejte instrukce policie.
- Policisté mohou použít zásahovou výbušku se silným zvukovým a světelným efektem, v takové situaci si lehněte nejlépe u zdi na zem (usnadníte vstup zásahového týmu), zavřete oči a otevřete ústa (snížíte pravděpodobnost poškození sluchu).
- Ruce držte ve viditelné pozici.
- V přímém kontaktu s policisty dělejte pouze to, co po vás chtějí.
- Nezdržujte policisty dotazy, upozorňováním na zraněné.
- Poskytněte jim krátkou informaci o útočnickovi (oblečení, pohyb, zbraň, chování apod.), pokud budou mít zájem.
- Na pokyn policistů jděte na bezpečné místo určené ke shromáždění.
- Nebraňte se poskytnutí psychologické pomoci.

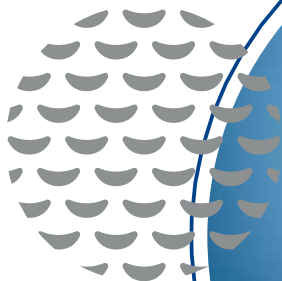
Uvedená riziková situace je velmi emočně náročná, může tedy přirozeně dojít k psychickému traumatu a posttraumatické reakci.

Útoku ozbrojené osoby může předcházet výhružný telefonát. I zde se doporučuje způsob, jak postupovat při jeho přijetí.

# DOPORUČENÉ CHOVÁNÍ V PŘÍPADĚ PŘIJETÍ VÝHRUŽNÉHO TELEFONÁTU



- Zaznamenejte si číslo volajícího.
- Při hovoru s volajícím buďte slušní, neskákejte mu do řeči, nekřičte, naslouchejte mu.
- Vnímejte a zaznamenávejte si zvuky v pozadí hovoru, včetně všech doprovodných znaků mluveného projevu (např. pohlaví, přízvuk, vadu řeči, více osob u telefonu, čtení textu apod.).
- Prodlužujte telefonát reálným rozvíjením tématu tak, aby vám volající mohl sdělit co možná nejvíce informací. V případě nejasností požádejte o jejich vysvětlení krátkými dotazy.
- Informaci ohledně výhružného telefonátu předejte (např. formou SMS či psaného vzkazu) kolegům, kteří ihned informují policii a vedení vaší organizace.
- Další osoby přítomné u telefonátu do něj nezasahují! Tito lidé si rozdělí odpovědnost za předání informací o výhružném telefonátu Policii ČR a vedení.
- Pokud volající vyhrožuje sebevraždou, ihned tuto informaci předejte policii.
- Při přijetí telefonátu s hrozbou výbuchu prodlužujte tento hovor. Požádejte o zopakování informací a jejich vysvětlení, případně mluvte o počtu osob v objektu, problémech s evakuací apod.
- Hovor sami neukončujte. Při pokládání telefonu mohou být slyšet další důležité zvuky, které si vždy zaznamenejte.
- Vždy postupujte podle pokynů policie a zasahujících záchranářů.



# TRAUMA A POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA

*Události neobvykle hrozivého rázu, které mohou v některých případech způsobit duševní problémy, lze pro přehlednost rozdělit na dvě skupiny.*



- přírodní katastrofy způsobené přírodními silami, např. zemětřesení, požáry, tajfuny, sopečné výbuchy či povodně,
- katastrofy způsobené člověkem, mezi které řadíme různé průmyslové havárie a také všechny druhy násilí (např. znásilnění, zneužívání, týrání, politický teror, ozbrojené útoky, včetně teroristických, války, věznění, mučení a koncentrační tábory).

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

**Psychické trauma vzniká působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhotrvající stresující situace. Lze je charakterizovat takto:**

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

Mezi stresem a traumatem existuje jasný rozdíl, který zřetelně vnímá právě traumatizovaný člověk.

Děsivé zážitky zaplavují a paralyzují systém sebeobrany, ničí pocit vnitřní kontroly i kompetence, a ve svých důsledcích narušují i důvěru ve smysl, řád a kontinuitu lidského života.

Traumatická reakce vzniká v okamžiku, kdy je člověku nacházejícímu se tváří v tvář extrémně vypjaté situaci znemožněna smysluplná akce, a on se tak ocitá ve stavu totální bezmoci. Není-li možný útok ani útek, dochází k dezorganizaci jednotlivých komponent obvyklé odpovědi organismu na nebezpečí. Tyto komponenty ve své bezúčelnosti mají tendenci přetrvávat dlouho po skončení stavu skutečného ohrožení. Traumatická reakce je tedy fakticky reakcí na bezmocnost. Traumatické události vyvolávají hluboké a trvalé změny v oblasti fyziologické, emoční i kognitivní.

# VYROVNÁVÁNÍ SE S TRAUMATEM MÍVÁ SVŮJ PŘEDPOKLÁDANÝ PRŮBĚH:

- 1. Fáze omrácení a šoku** – začíná bezprostředně po traumatické události a trvá přibližně 24–36 hodin.
- 2. Fáze výkřiku** – „Co se stalo?“ s pocity přítomnosti mimo realitu, ochromení aktivity, či naopak nucení k nadměrné aktivitě – trvá do tří dnů od začátku traumatické události.
- 3. Fáze hledání smyslu události** – „Proč mě to potkalo?“ – trvá okolo 3–14 dnů po traumatické události.
- 4. Fáze popření a zase znovuprožívání události** – přetrvává asi 2–8 týdnů po traumatické události.
- 5. Posttraumatická fáze** – nastává kolem 1.–3. měsíce po traumatické události.

Vyrovnávání se s traumatem může mít u konkrétních jedinců jiný časový průběh a některé etapy se mohou vracet. Proto se jedná pouze o obecné schéma.

**Nejvýznamnější faktory, které ovlivňují vznik a rozvoj traumatické reakce, jsou:**

- do jaké míry situace ohrožuje život či zdraví jedince,
- jak dlouho trvá,
- jak často k ní dochází.

Největší zátěž jistě přináší události intenzivní a opakující se.

**Posttraumatická stresová porucha** (dále jen „PTSD“) vzniká nejčastěji jako opožděná reakce na nečekanou traumatickou událost.

**Po takovéto události se může rozvinout nejprve akutní reakce na stres:**

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

Akutní reakci lze často snadno překonat během několika dnů. Poté může následovat PTSD. Po prožití některých traumat se porucha vytvoří téměř vždy (např. mučení, únos), u některých vzniká jen za určitých okolností (např. dopravní nehody).



# DŮSLEDKY PROŽITÉHO TRAUMATU



- **rezignace** – 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 se na vyšší úroveň, než na jaké byl před traumatickou událostí.



---

(Carver, Ch. S. [1998]. Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. Journal of Social Issues)

# LINKY TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ



**112**  
jednotné  
evropské číslo  
tísňového volání



**150**  
Hasičský  
záchranný sbor  
České republiky



**155**  
Zdravotnická  
záchranná  
služba



**158**  
Policie  
České republiky



**156**  
městská  
policie

Linky tísňového volání jsou určeny pro oznámení událostí ohrožujících životy či zdraví osob, ohrožení majetku a životního prostředí. V případě, kdy je na linky tísňového volání telefonováno bez těchto důvodů, dochází k jejich zneužití, což je trestné.

Výše uvedené organizace, zabezpečující linky tísňového volání, poskytují bezplatnou pomoc, poskytnutí informací, předání kontaktů, pomoc s orientací ve službách, řešení přestupků. Tyto organizace vás mohou navést na další specializovanou péči. Na linky tísňového volání netelefonujte za účelem získání kontaktů na další specializovanou péči. V případě potřeby dalších informací se podívejte na webové stránky Hasičského záchranného sboru České republiky, Policie České republiky, zdravotnické záchranné služby či městské policie.

# KDE HLEDAT POMOC V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI



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

Ruská 94/29, 703 00 Ostrava-Vítkovice

tel.: 596 110 882–883, 732 957 193, e-mail: [krizovecentrum@kriceos.cz](mailto:krizovecentrum@kriceos.cz)

otevřeno NONSTOP

## **Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s. – zabezpečení ochrany a bezpečí dětí do 18 let a stabilizace jejich psychického stavu**

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava

tel.: 595 054 019, 778 111 281, e-mail: [css@css-ostrava.cz](mailto:css@css-ostrava.cz)

## **Krizové centrum Elim Opava, o. p. s.**

Rolnická 1636/21a, 747 05 Opava

tel.: 553 653 239, 775 938 077, e-mail: [kancelar@elimopava.cz](mailto:kancelar@elimopava.cz)

# PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA – POMOC OBĚTEM TRESTNÝCH ČINŮ



**Ostrava:** Tovární 985/18, 709 00 Ostrava

tel.: 595 694 102, 731 692 774

**Frýdek-Místek:** Politických obětí 128, 738 01 Frýdek-Místek

tel.: 558 640 958, 731 692 773

**Karviná:** Zakladatelská 974/20, 735 06 Karviná

tel.: 596 304 625, 773 783 584

**Opava:** Olomoucká 9/8, 747 77 Opava

tel.: 553 650 435, 731 692 776

**Bruntál:** Nádražní 20, 792 01 Bruntál

tel.: 554 706 131, 731 692 771

**Nový Jičín:** Divadelní 879/3, 741 01 Nový Jičín  
tel.: 556 707 815, 731 692 775

**Havířov:** Dlouhá třída 46a/1647, 736 01 Havířov  
tel.: 596 498 437, 778 543 153

### **Bílý kruh bezpečí**

Linka pomoci obětem – 116 006  
Jurečkova 643/20, 702 00 Ostrava  
tel.: 732 577 520, 731 306 411

## **OBČANSKÉ PORADNY**



### **Občanská poradna Bohumín**

Štefánikova 957, 735 81 Bohumín  
tel.: 596 035 047, 739 002 717, e-mail: opbohumin@seznam.cz

### **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

### **Občanská poradna Karviná**

V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj  
tel.: 734 645 272, e-mail: obcan.ka@slezskadiakonie.cz

### **Občanská poradna Frýdek-Místek**

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

### **Občanská poradna Opava**

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

### **Občanská poradna Nový Jičín**

Sokolovská 617/9, 741 01 Nový Jičín  
tel.: 556 709 403, 777 735 555, e-mail: czp.novyjicin@czp-msk.cz,  
obcanskaporadna@czp-msk.cz

**Intervenční centrum Havířov**

Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark

tel.: 596 611 239, 739 500 634, e-mail: ic.havirov@slezskadiakonie.cz

**Poradenské středisko EUROTOPIA v Opavě**

Zacpalova 27, 746 01 Opava

tel.: 734 250 464, e-mail: petra.paterova@eurotopia.cz

**Detášované pracoviště Kravaře**

Městský úřad Kravaře, Náměstí 405, 747 21 Kravaře

tel.: 739 250 464, e-mail: terezie.skrobankova@eurotopia.cz

**Poradenské středisko EUROTOPIA v Krnově**

Čsl. armády 43b, 794 01 Krnov

tel.: 739 579 763, e-mail: michaela.kapsiova@eurotopia.cz

**Poradenské středisko EUROTOPIA v Rýmařově**

Sokolovská 29, 795 01 Rýmařov

tel.: 734 244 455, e-mail: lucie.kaplanova.faronova@eurotopia.cz

---

**ZVLÁDÁNÍ EMOČNĚ NÁROČNÝCH A RIZIKOVÝCH SITUACÍ**

Vydavatel: Moravskoslezský kraj

Redakční zpracování: odbor kancelář hejtmána kraje

Realizace a design: Agentura API s. r. o.

© 2022



Krajský úřad – Moravskoslezský kraj  
28. října 117, 702 18 Ostrava

Tel.: 595 622 222

Fax: 595 622 126

E-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

[www.msk.cz](http://www.msk.cz)

ISBN: 978-80-7576-080-7