

# OBSAH

Úvod . . . . .	9
<b>1. Teoretická část . . . . .</b>	<b>13</b>
1.1 Vymezení pojmů . . . . .	13
1.2 Vývoj krizové komunikace . . . . .	25
1.2.1 Vývoj v posledních 30 letech . . . . .	25
1.2.2 Aktuální trendy a nové výzvy v krizové komunikaci . . . . .	30
1.3 Média v krizové komunikaci . . . . .	42
1.3.1 Možnosti médií a jejich potřeby . . . . .	43
1.3.2 Mediální spouštěče . . . . .	44
1.3.3 Limity na straně médií . . . . .	45
1.3.4 Výzkum mediálního působení . . . . .	48
1.4 Teoretické modely krizové komunikace . . . . .	49
1.4.1 Teorie vnímání rizika . . . . .	49
1.4.2 Teorie negativní dominance . . . . .	52
1.4.3 Teorie mentálního ohlušení . . . . .	52
1.4.4 Teorie ovlivnění důvěry . . . . .	54
1.4.5 Teorie sociální amplifikace rizika . . . . .	58
1.4.6 Interaktivní model komunikace rizika . . . . .	59
1.5 Multidimenzionální pojetí rizika . . . . .	61
1.5.1 Riziko jako multidimenzionální pojem . . . . .	62
1.5.2 Aspekty vnímání rizika . . . . .	63
1.5.3 Aspekty postoje k riziku . . . . .	66
1.5.4 Aspekty komunikace rizika . . . . .	67
1.5.5 Aspekty řízení rizika . . . . .	69
1.6 Potřeby a reakce lidí zasažených mimořádnou událostí . . . . .	70
1.6.1 Lhostejnost, znepokojení, panika . . . . .	73
1.6.2 Popření . . . . .	76
1.6.3 Přílišné uklidňování . . . . .	77
1.6.4 Bdělost, zvýšená bdělost, podezřívavost . . . . .	77
1.6.5 Empatie, útrapy, smutek a deprese . . . . .	78
1.6.6 Zloba a vztek . . . . .	79
1.6.7 Vina . . . . .	80

1.6.8	Odolnost . . . . .	81
1.6.9	Emoce u profesionálů . . . . .	83
1.7	Podstata a zásady psychosociální pomoci lidem zasaženým mimořádnou událostí . . . . .	84
1.8	Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí . . . . .	88
1.8.1	Pravidlo optimální komunikace . . . . .	88
1.8.2	Empatie, uznání a aktivní naslouchání . . . . .	89
1.8.3	Možnosti svépomoci . . . . .	91
1.8.4	Komunikační zlozvyky . . . . .	93
1.8.5	Základní doporučení . . . . .	94
1.8.6	Vhodné a nevhodné výroky . . . . .	97
1.9	Interkulturní aspekty krizové komunikace . . . . .	98
1.9.1	Severní Amerika, západní Evropa . . . . .	102
1.9.2	Jižní Amerika . . . . .	102
1.9.3	Jihovýchodní Asie, Japonsko, Čína . . . . .	103
1.9.4	Západní Afrika . . . . .	104
1.9.5	Židé . . . . .	105
1.9.6	Muslimové . . . . .	107
1.9.7	Hinduisté . . . . .	109
1.9.8	Specifické křesťanské církve a hnutí působící v ČR . . . . .	110
1.10	Stres a psychohygiena . . . . .	111
1.10.1	Stresory . . . . .	112
1.10.2	Stres a výkon . . . . .	113
1.10.3	Syndrom vyhoření . . . . .	113
1.10.4	Zvládání stresu . . . . .	114
1.10.5	Ochrana (psychického) zdraví pracovníků . . . . .	117
<b>2.</b>	<b>Praktické postupy v krizové komunikaci . . . . .</b>	<b>121</b>
2.1	Sdělení . . . . .	122
2.2	Sdělující osoba (mluvčí) . . . . .	125
2.3	Média . . . . .	126
2.3.1	Prostředky krizové komunikace . . . . .	126
2.3.2	Společná setkání s veřejností . . . . .	127
2.3.3	Masové sdělovací prostředky . . . . .	129
2.3.4	Úskalí v komunikaci s médii . . . . .	131
2.3.5	Plán krizové komunikace a mapy sdělení . . . . .	132
2.4	Zapojení komunity . . . . .	134
2.5	Sedm kroků v krizové komunikaci s médii . . . . .	136

<b>3. Krizová komunikace ve vybraných oblastech . . . . .</b>	<b>137</b>
3.1 Specifika krizové komunikace v bezpečnostních sborech . . . . .	137
3.1.1 Příklady bezpečnostních sborů v rezortu ministerstva vnitra . . . . .	138
3.1.2 Krizové vyjednávání . . . . .	142
3.2 Specifika krizové komunikace ve zdravotnictví . . . . .	147
3.2.1 Kontext nových zdravotních a civilizačních rizik . . . . .	147
3.2.2 Příprava na krizovou komunikaci u zdravotnické záchranné služby . . . . .	150
<b>Závěr . . . . .</b>	<b>153</b>
<b>Příloha: 77 nejčastějších otázek, které novináři pokládají při mimořádné události . . . . .</b>	<b>157</b>
<b>Příloha: Vodítka pro tvorbu letáků v přípravě na mimořádné události a pro jejich zvládnání . . . . .</b>	<b>160</b>
<b>Zkratky . . . . .</b>	<b>164</b>
<b>Literatura . . . . .</b>	<b>166</b>
Příručky a vodítka pro krizovou komunikaci . . . . .	170
Související webové odkazy . . . . .	170
<b>Rejstřík věcný . . . . .</b>	<b>172</b>
<b>Rejstřík jmenný . . . . .</b>	<b>176</b>