

Štěpán Vymětal



KRIZOVÁ KOMUNIKACE A KOMUNIKACE RIZIKA



 GRADA®

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umisťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.



Publikaci věnuji své manželce Jevgeniji Vymětalové s díky za podporu v mé práci a svému dědovi Václavovi Berdychovi za inspirace v oblasti psychologie mimořádných událostí.

Zvláštní poděkování patří australskému expertovi na krizovou komunikaci Berndu Rohrmannovi z Univerzity v Melbourne, který mi laskavě poskytl k využití řadu svých odborných materiálů.

Za přípravu grafických podkladů k publikaci děkuji svému bratrovi Aleši Vymětalovi, upřímné poděkování patří také všem ostatním, kteří se podíleli na jejím vzniku.

Štěpán Vymětal

PhDr. Štěpán Vymětal

**KRIZOVÁ KOMUNIKACE
a komunikace rizika**

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3802. publikaci

Odpovědný redaktor Martin Hrdina
Sazba a zlom Radek Vokál
Počet stran 176
Vydání 1., 2009

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2009
Cover Photo © fotobanka Allphoto

ISBN 978-80-247-2510-9 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6888-5 (elektronická verze ve formátu)
© Grada Publishing, a.s. 2011

OBSAH

Úvod	9
1. Teoretická část	13
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 zasazených 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
2.	Praktické postupy v krizové komunikaci	121
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	Seďm kroků v krizové komunikaci s médii	136

3. Krizová komunikace ve vybraných oblastech	137
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
Závěr	153
Příloha: 77 nejčastějších otázek, které novináři pokládají při mimořádné události	157
Příloha: Vodítka pro tvorbu letáků v přípravě na mimořádné události a pro jejich zvládnání	160
Zkratky	164
Literatura	166
Příručky a vodítka pro krizovou komunikaci	170
Související webové odkazy	170
Rejstřík věcný	172
Rejstřík jmenný	176

ÚVOD

Psychologie mimořádných událostí je relativně mladou aplikační oblastí psychologie, která má jako svůj předmět zájmu člověka, skupiny a populace v situacích krizí, katastrof a hromadných neštěstí. Dynamický rozvoj této oblasti psychologie souvisí s nárůstem přírodních i člověkem způsobených mimořádných událostí, které mohou mít pro člověka závažné psychosociální důsledky a mohou vyvolávat nové formy sociálního, ekonomického a politického chování jednotlivců a skupin. V posledních letech převládá v odborných kruzích trend odklonu od psychiatrizace člověka zasazeného mimořádnou událostí a od hledání jeho posttraumatických symptomů. Mezi **aktuální psychologická témata v této oblasti** patří například:

- faktory odolnosti u jedince a komunity,
- budování odolnosti, adaptace na mimořádnou událost,
- podpora zvládacích mechanismů,
- problematika zotavení,
- zapojení komunity do přípravy a řešení následků mimořádných událostí.

Psychologie mimořádných událostí úzce souvisí s řadou příbuzných oborů a v poslední době významně ovlivňuje postupy krizového řízení. Jedná se o řešení interdisciplinárních otázek, kdy do hry vstupují také další obory, jako je medicína katastrof a hromadných neštěstí, fyziologie, hygiena, sociologie, politologie, ekonomie, právo, lingvistika, mediální studia, informační a komunikační technologie apod. Z psychologických disciplín je zde nejvýraznější přínos psychologie sociální, klinické, interkulturní a psychologie organizace a řízení. Krizová komunikace a komunikace rizika patří k základním tématům, které psychologie mimořádných událostí zpracovává.

Tato publikace se bude zabývat specifickými tématy aplikace sociální psychologie do krizového řízení s důrazem na práci s lidmi v situacích mimořádných událostí. Krizové řízení tvoří ze 70–80 % předávání informací

a práce s nimi, nejdůležitějším tématem proto bude krizová komunikace a komunikace rizika.

Krizovou komunikaci můžeme chápat jako výměnu informací, která nastává mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení. **Komunikaci rizika** lze chápat jako podstatnou součást krizové komunikace.

Krizovou komunikaci můžeme vymezovat z několika základních perspektiv:

- jako **komunikaci interní**, uvnitř organizace (např. mezi složkami krizového řízení nebo mezi managementem a pracovníky firmy),
- jako **komunikaci externí**, která se týká vnějších vztahů organizace (např. s obyvatelstvem skrze sdělovací prostředky),
- jako **komunikaci příslušníků zasahujících složek s jednotlivci a skupinami**, zasaženými mimořádnou událostí (např. komunikace zdravotnických záchranářů se zraněnými a jejich rodinami, komunikace policistů s přihlížejícími a zástupci médií).

V průběhu mimořádné události jsou důležité tři dimenze:

- průběh aktuální krize,
- způsob, jak autority a organizace s krizí pracují,
- obraz (image) krize.

Největší problémy často nastávají nikoliv z mimořádné události, ale ze způsobu, jak se s ní různí aktéři dovedou nebo nedovedou vyrovnávat. Problémy často nastávají kvůli slabé přípravě, nedostatkům v improvizaci a flexibilitě, nedostatečnému pochopení toho, co se stalo, nepochopení zúčastněných osob a jejich potřeb, kvůli problémům v pochopení nových rolí a funkcí atd.

Každý aktér má vlastní percepci toho, zda se o krizi jedná, jaký má rozsah, povahu a dopady na jednotlivce a organizaci. Mnozí se cítí odpovědní za rozhodování během mimořádné události. Autority proto musí být dobře informovány o různých účastnících, o jejich způsobech vnímání a o znalostech různých procesů a situací. Do mimořádné události bývá obvykle zahrnuto značné množství účastníků. Jsou to zasažení lidé a jejich blízcí, zasahující složky, autority a organizace, regionální, národní a mezinárodní média, dobrovolníci. Krize vyburcuje zvědavost, zájem, závazek, prosoci-

ální chování i některé negativní jevy. Její zvládnutí nebo nezvládnutí může mít bezprostřední i následné důsledky zdravotní, ekonomické, sociální a politické.

Osoby odpovědné za oblast bezpečnosti, veřejného zdraví a krizového řízení musí být připraveny nejen na to, co mají dělat, ale i na to, co a jakým způsobem říkat. Vnímání rizika, které událost přináší pro člověka samotného a jeho blízké, může podporovat vznik chování, které je řízeno nedůvěrou, popřením, úzkostí nebo vystrašeností. Toto chování pak může vést k sociálním konfliktům, ekonomickým ztrátám i politickým změnám, bez ohledu na míru závažnosti skutečné mimořádné události.

V české odborné literatuře je téma krizové komunikace zatím zmiňováno velmi sporadicky a většinou se týká pouze otázek řešení krizí velkých firem, jež mají ekonomické souvislosti a kde je klíčové budování vzájemného vztahu mezi firmou a spotřebitelem. Tato publikace proto vychází zejména ze zahraničních odborných zdrojů a z české zkušenosti s praktickou aplikací psychologie do krizového řízení.

Publikace se v prvním plánu zaměřuje do oblasti krizového řízení při mimořádných událostech, řadu jejích poznatků však lze zobecnit a aplikovat při řešení závažných krizí v životě výrobních podniků, obchodních firem, politických subjektů apod.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 VYMEZENÍ POJMŮ

Psychologie mimořádných událostí i oblast krizového řízení jsou charakteristické pojmovou nejednotností, proto je užitečné zde základní pojmy vymezit (v závorce jsou uváděny anglické ekvivalenty, za lomítkem případně akronym).

Bezpečnostní rada státu / BRS („National Security Council“)

Stálý pracovní orgán vlády ČR v oblasti bezpečnostní problematiky. BRS byla zřízena na základě ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti ČR. Základním úkolem BRS je podílet se na tvorbě spolehlivého bezpečnostního systému státu, zabezpečovat koordinaci a kontrolu opatření k zajištění bezpečnosti ČR a mezinárodních závazků. Stálými pracovními orgány BRS jsou: Výbor pro koordinaci zahraniční bezpečnostní politiky, Výbor pro obranné plánování, Výbor pro civilní nouzové plánování a Výbor pro zpravodajskou činnost. Pracovním orgánem BRS pro řešení krizových situací je Ústřední krizový štáb. BRS tvoří předseda vlády ČR a další vybraní členové vlády ČR podle rozhodnutí vlády ČR (viz Usnesení vlády ČR č. 391 ze dne 10. června 1998, ve znění pozdějších usnesení).

CBRN / CBRN-E („chemical, biological, radiological, nuclear, explosive“)

Zkratka označuje skupinu chemických, biologických, radiačních a nukleárních zbraní, prostředků nebo látek. Přidání „E“ ve zkratce navíc označuje využití explozivních látek, výbušnin (časté např. u sebevražedných teroristických útoků). Zkratka je používána v oficiálních dokumentech EU a NATO, není zcela totožná s vojenským pojmem „zbraně hromadného ničení“.

Civilní nouzové plánování („civil emergency planning“)

Proces plánování opatření k zajištění ochrany obyvatelstva, ochrany ekonomiky, trvalé funkčnosti státní správy, přijatelné úrovně společenské

a hospodářské činnosti státu a obyvatelstva. Nedílnou součástí je koordinace požadavků na civilní zdroje, které jsou nezbytné pro zajištění bezpečnosti státu.

Civilní ochrana („civil protection“)

Souhrn činností a postupů věcně příslušných orgánů a dalších zainteresovaných orgánů, organizací, složek a obyvatelstva, prováděných s cílem minimalizace negativních dopadů možných mimořádných událostí a krizových situací na zdraví a životy lidí a jejich životní podmínky.

Dopad („impact“)

Přímý nebo zprostředkovaný vliv mimořádné události na zdravotní, sociální, psychickou a duchovní stránku člověka. Tento dopad se zároveň odráží ve fungování skupiny, komunity, případně celé společnosti.

Havarijní připravenost / krizová připravenost („emergency preparedness“)

Příprava opatření na odvrácení dopadů havárií a dalších mimořádných událostí nebo na jejich zmírnění. Zahrnuje zpracování scénářů možných závažných mimořádných událostí, včetně odezvy na ně. Řízení této reakce u organizací zahrnuje kromě přípravy postupů, zdrojů, prostředků, pomůcek také řízení vnitřní komunikace uvnitř organizace a vnější komunikace s dalšími zainteresovanými stranami včetně veřejnosti.

Hrozba / ohrožení („threat“)

Objektivní skutečnost, která může znamenat ohrožení na určitém území a v určitém období. Hrozbě lze čelit určitými protipatřeními. V některých případech může sama hrozba významně ovlivňovat emoce a chování jednotlivců a skupin a narušit fungování společnosti (hrozba teroristického útoku, epidemie, energetické krize apod.). Míra hrozby je dána velikostí možné škody a časovou vzdáleností (vyjádřenou obvykle pravděpodobností čili rizikem).

Humanitární pomoc („humanitarian aid“)

Činnost vládních i nevládních orgánů a organizací, dobročinných spolků a jednotlivců konaná ve prospěch obyvatelstva určitého regionu, postiženého krizovou situací. V mezinárodním měřítku pak jde o pomoc obyvatelstvu regionů na území jiného státu, strádajícího v důsledku vnitřních či mezinárodních konfliktů. Je vnímána často jen jako pomoc materiální, měla

by však respektovat i psychosociální potřeby zasažených lidí, případně působit v součinnosti s psychosociální krizovou pomocí.

Integrovaný záchranný systém / IZS („Integrated Rescue System“)

Koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Koordinací postupu složek IZS při společném zásahu se rozumí koordinace záchranných a likvidačních prací včetně řízení jejich součinnosti. Mezi základní složky IZS patří hasičský záchranný sbor, policie a zdravotnická záchranná služba; mezi ostatní složky IZS patří armáda, neziskové organizace, státní a soukromé společnosti a další subjekty, které lze využít k záchranným a likvidačním pracím na základě dohody o plánované pomoci na vyžádání. Činnost IZS je v ČR dána Zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Zasahující členové IZS bývají v zahraničí označováni pojmem „first responders“ (FR).

Kritická infrastruktura („critical infrastructure“)

Výrobní i nevýrobní systémy, jejichž nefunkčnost by měla vážné dopady na bezpečnost, ekonomiku a zachování nezbytného rozsahu dalších základních funkcí státu při krizových situacích. Narušením kritické infrastruktury při rozsáhlých mimořádných událostech může docházet k přenosu krizové situace do dalších oblastí mimo časové a prostorové hranice původní události.

Krise („crisis“)

Situace, v níž je významným způsobem narušena rovnováha mezi základními charakteristikami systému – narušeno je poslání, filozofie, hodnoty, cíle, styl fungování systému. Na druhé straně ji můžeme chápat jako postoj okolního prostředí k danému systému. U každého krizového jevu můžeme vysledovat časově ohraničené fáze, které tvoří dohromady tzv. životní cyklus krize.

Krise psychická („psychological crisis“)

Narušení nebo ztráta duševní rovnováhy, která nastává, pokud se člověk střetne s překážkou, kterou není schopen vlastními silami zvládnout v přijatelném čase a navykklým způsobem. Psychologie rozlišuje krizi akutní (vzniká náhle, např. vlivem neočekávané ztráty) a chronickou (působí pozvolna, je dlouhodobě zatěžující). S psychickou krizí se jedinec vyrovná tím, že ji sám nebo s pomocí druhých vyřeší, někdy krize sama spontánně

odezní, jindy může vést k psychosomatickým potížím nebo k psychické poruše. Duševní krize může nastat po mimořádné události v souvislosti s traumatizující zážitky nebo po obdržení nepříznivé zprávy.

Krizová atribuce („crisis attribution“)

Připisování příčin a důvodů vzniku mimořádné události jedincem, mnohdy je v rozporu se skutečným stavem věcí.

Krizová intervence („crisis intervention“)

Specializovaná okamžitá pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Jejím cílem je vrátit jedinci psychickou rovnováhu, která byla narušena kritickou životní událostí. Krizová intervence je komplexní, prakticky zaměřená pomoc, která může zahrnovat pomoc psychologickou (zaměřuje se na problém, který krizi vyvolal, kdy je jedinec s krizí konfrontován a dochází k jejímu řešení), lékařskou pomoc (psychiatrická intervence, medikace, hospitalizace), sociální pomoc (sociální intervence) a právní pomoc.

Krizová komunikace („crisis communication“, „risk communication“, „emergency communication“, „communication in crisis and emergencies“) Výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Komunikaci rizik můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu, a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.

Krizová situace („emergency“, „crisis situation“)

Typ mimořádné události, v jejímž důsledku se vyhláší stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný stav. Jsou při ní ohroženy důležité hodnoty, zájmy či statky státu a jeho občanů. Hrozící nebezpečí nelze odvrátit a způsobené škody nelze odstranit běžnou činností orgánů veřejné moci, ozbrojených sil a bezpečnostních sborů, záchranných sborů, havarijních a jiných služeb, právnických a fyzických osob.

Krizové plánování („contingency planning“, „crisis planning“)

Ucelený soubor postupů, metod a opatření, které věcně příslušné orgány užívají při přípravě na činnost v krizových situacích a k minimalizaci možných zdrojů krizových situací a jejich škodlivých následků. Krizový plán („contingency plan“, „response plan“, „crisis plan“) je soubor dokumentů obsahující popis a analýzu hrozeb a souhrn krizových opatření a postupů instituce nebo organizace.

Krizové řízení („crisis“, „emergency management“)

Skupina odpovědných osob nebo systém a proces zahrnující preventivní aktivity, přípravu na mimořádnou událost a řešení mimořádné události a jejích následků. Krizová připravenost souvisí s krizovým plánováním, které představuje tvorbu tzv. typových plánů a jejich rozpracování (konkretizaci) do operačních plánů pro jednotlivé stupně řízení a konkrétní řešitele. Krizová opatření představují konkrétní činnosti. Krizové řízení je úzce provázáno s analýzou rizik. Logistika krizového řízení pokrývá finanční, komunikační a informační, zdravotnické a sociální zabezpečení. Mezi orgány krizového řízení patří v ČR: vláda, ministerstva a správní úřady, Česká národní banka, orgány kraje a obce. Pracovní orgány krizového řízení v ČR jsou Bezpečnostní rada státu a její pracovní výbory, Ústřední krizový štáb a krizové štáby územních orgánů krizového řízení (viz zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů). Krizové řízení se uplatňuje také decentralizovaně – na úrovni jednotlivých organizací.

Krizové vyjednávání („crisis negotiation“)

Metoda řešení incidentů a krizí pomocí komunikace policie s pachateli a dalšími zúčastněnými osobami, která je důležitou součástí zvládnání některých typů krizových situací. Využívá se v těch případech, kdy by použití síly znamenalo pro nevinné účastníky události příliš velké riziko zranění nebo smrti. Krizové vyjednávání využívá poznatky sociální, forenzní a klinické psychologie, ale i znalosti informačních a komunikačních technologií a speciálních policejních postupů. Jeho cílem je nejen přesvědčit jedince, aby zanechal nebezpečného jednání, často má především zklidnit situaci a vytvořit časový a sociální prostor pro řešení krize jinými než silovými prostředky.

Krizový stav („state of crisis“, „crisis state“)

Stav, který vyhláší hejtman kraje nebo primátor hl. m. Prahy (stav nebezpečí), vláda ČR, popř. předseda vlády ČR (nouzový stav) nebo Parlament

ČR (stav ohrožení státu a válečný stav) v případě hrozby nebo vzniku krizové situace a v přímé závislosti na jejím charakteru a rozsahu.

Kyberterorismus („cyber-terrorism“)

Souhrnný název pro teroristické aktivity, jejichž cílem útoku, použitým prostředkem nebo přenašečem je tzv. „kyberprostor“. Jde tedy o teroristické aktivity zaměřené proti počítačové síti a proti systémům, které jsou touto sítí řízeny. Prostředkem útoků tohoto typu jsou opět informační technologie. Cílem útoku může být kritická infrastruktura.

Likvidační práce („clearance operations“, „salvage operations“)

Činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí, přičemž následky se rozumí účinky (dopady) a rizika působící na osoby, zvířata, věci a životní prostředí.

Mimořádná situace („extraordinary situation“, „emergency situation“)

Situace vzniklá v určitém prostředí v důsledku hrozby vzniku nebo v důsledku působení mimořádné události, která je řešena obvyklým způsobem složkami integrovaného záchranného systému, bezpečnostního systému, systému ochrany ekonomiky, obrany apod. a příslušnými orgány za použití jejich běžných oprávnění, postupů a na úrovni běžné spolupráce bez vyhlášení krizových stavů.

Mimořádná událost („extraordinary event“, „emergency“, „disaster“)

Jedná se o náročnou životní situaci, která postihuje obvykle větší množství osob, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, ohrožuje život a zdraví, často leží za hranicí běžné lidské zkušenosti a mívá fatální důsledky. Může se jednat o katastrofu nebo hromadné neštěstí. Mimořádná událost však může, ale nemusí vést ke vzniku krizové situace. Každou krizovou situací lze považovat za událost mimořádnou. Česká krizová legislativa vymezuje mimořádnou událost jako škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a haváriemi, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. Mezi mimořádné události patří živelní pohromy, technologické a provozní havárie, závažné dopravní nehody, rozsáhlé požáry a inverzní stavy, epidemie a epizootie, migrace, závažné ohrožení bezpečnosti a veřejného pořádku (např. terorismus).

Nebezpečnost („hazardousness“)

Vlastnost určité látky nebo typ možného poškození. Riziko látky je podmíněno nejen její nebezpečností, ale také velikostí a charakterem expozice lidské populace, která závisí na mnoha dalších okolnostech.

Nevojenská krizová situace („non-military crisis situation“)

Situace v souvislosti se vznikem živelních pohrom, havárií a nehod velkého rozsahu, při ohrožení demokratického zřízení, chodu hospodářství nebo základních lidských práv a svobod, ohrožení veřejného pořádku, narušení státních hranic migrační vlnou velkého rozsahu nebo při jiném rozsáhlém ohrožení životů, zdraví, majetku a životního prostředí, která přímo nesouvisí s obranou státu.

Nouzový stav („state of emergency“)

Stav vyhlášený vládou ČR, popř. předsedou vlády ČR v případě živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví, majetkové hodnoty nebo vnitřní pořádek a bezpečnost (viz Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky).

Obnovovací práce („renovation works“)

Činnosti spočívající v revitalizaci životního prostředí a směřující k únosné obnově životního prostředí, společenského života a materiálních hodnot. Obecně jde o činnosti směřující k obnově území, které neodstraňují riziko ohrožení života a životního prostředí a nemají charakter záchranných a likvidačních prací (bezprostředních opatření).

Ochrana obyvatelstva („protection of population“)

Plnění úkolů civilní ochrany při ozbrojeném konfliktu i mimo něj, zejména varování, vyzoomění, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany života, zdraví a majetku.

Ochrana vnitřní bezpečnosti („protection of internal security“)

Souhrn opatření k zabezpečení ochrany ústavního zřízení státu, zákonnosti a lidských práv a svobod proti všem druhům stávajících i potenciálních vnitřních hrozeb.

Orgán ochrany veřejného zdraví („public health authority“)

Orgánem, který vykonává státní správu v ochraně veřejného zdraví, je ministerstvo zdravotnictví a krajské hygienické stanice (viz zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů).

Orgány krizového řízení („emergency management authorities“)

Orgány, které ve prospěch svého zřizovatele zabezpečují analýzu a vyhodnocování možných ohrožení jeho bezpečnosti, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s přípravnými opatřeními a řešením krizových situací. V České republice jsou to: vláda ČR, ministerstva a ostatní správní úřady, Česká národní banka, orgány krajů, obcí a určité orgány s územní působností.

Preventivní práce („preventive work“)

Činnosti a opatření materiálního, plánovacího, organizačního a vzdělávacího charakteru, které mají za účel předejít možnosti vzniku mimořádné události či krizové situace, snížit pravděpodobnost jejího vzniku nebo snížit škodlivé působení mimořádné události či krizové situace po jejím případném vzniku.

Psychosociální krizová pomoc („psycho-social help/support/care/assistance“)

Emoční, praktická a duchovní pomoc, která sytí psychosociální potřeby lidí, vzniklé v souvislosti s mimořádnou událostí. Jejím základním východiskem je, že reagování lidí při mimořádné události a po ní je normální reakcí člověka na nenormální situaci. Opírá se o přirozené zvládací mechanismy člověka a komunitní podporu. Vychází z psychologických poznatků, které integruje s poznatky sociální práce, krizového řízení a dalších disciplín.

Psychosociální krizové potřeby („psychosocial needs“)

Specifické potřeby, které u lidí vznikají v souvislosti s mimořádnou událostí nebo krizovou situací. Tyto potřeby jsou rozmanité a mají různé trvání v čase. Platí, že nejprve musí být naplněny základní fyziologické potřeby a potřeba bezpečí, aby bylo možné naplňovat i potřeby další, jako je potřeba blízkosti a akceptace, potřeba úcty a potřeba transcendence (přesahu). V urgentní fázi po mimořádné události jde o ošetření zranění, tišení, evakuaci do bezpečí, zajištění pitné vody, léků a osobní hygieny, dodávání základních informací, zajištění spojení a komunikace s rodinami, dále ochrana zasažených osob před novináři a přihlížejícími apod. Další potřeby vznikají

později a jsou spojeny s dalšími fázemi vyrovnávání se s událostí (např. potřeby informací ohledně příčin nehody, právních nároků, pohřbu, truchlení, vzpomínkových pietních rituálů, zapojení se do svépomocných aktivit, hledání smyslu apod.). Některé psychosociální potřeby jsou individuální, jiné mají komunitní povahu.

Ripple efekt („ripple effect“)

Sociální jev popisovaný v teorii krizové komunikace, kdy původní hrozba nebo riziko působí na své okolí tak, že v něm způsobí změny, jejichž dopady se objeví v jiném čase a na jiném místě (tento „efekt vlnění“ je analogií vlnění, které vznikne na vodní hladině po vhození kamene a které může mít pozdější fyzikální vliv na vzdálenější předměty).

Riziko („risk“)

Označuje pravděpodobnost ohrožení. Pro stanovení míry rizika je z pohledu krizového řízení nezbytné hrozby analyzovat a kvantifikovat, provádět tzv. analýzu rizik. Do popředí zájmu pracovníků krizového řízení se v poslední době dostává problematika rizik působení chemických, biologických, radiačních a nukleárních vlivů (tzv. CBRN tematika). Efektivní komunikace o rizicích musí zahrnovat nejen faktory fyzikální a chemické, ale i faktory sociální a psychologické povahy. Riziko může být definováno jako součet představovaného nebezpečí a úrovně znepokojení, které u jednotlivce vyvolává.

Sociální amplifikace rizika („social amplification of risk“)

Rozšíření a zesílení informace v sociálních interakcích, které probíhá automaticky a může být i řízeno; při řízené krizové komunikaci máme na mysli jev, kdy informačně ovlivníme určitou skupinu osob a budeme zároveň počítat s tím, že tyto osoby informaci přenesou do svého sociálního prostředí. Jevem sociální amplifikace při komunikaci rizika se výzkumně zabývali například Pidgeon, Kasperson a Slovic.

Stav nebezpečí („state of danger“)

Bezodkladné opatření, které se může v ČR vyhlásit, jsou-li v případě živelní pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie, nehody nebo jiného nebezpečí ohroženy životy, zdraví, majetek, životní prostředí, pokud intenzita ohrožení nedosahuje značného rozsahu a není možné odvrátit ohrožení běžnou činností správních úřadů a složek integrovaného záchranného systému. Stav nebezpečí může být vyhlášen hejtmanem kraje, v Praze primátorem

hl. m. Prahy. Stav nebezpečí lze vyhlásit na dobu nejvýše 30 dnů. Tuto dobu může hejtman prodloužit jen se souhlasem vlády.

Terorismus („terrorism“)

Organizované použití násilí nebo hrozby násilí, obvykle zaměřené proti nezúčastněným osobám, s cílem vyvolat strach, jehož prostřednictvím mají být splněny politické, náboženské nebo ideologické požadavky jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním měřítku.

Typová činnost („model action activity“)

Doporučující metodická norma o postupu složek IZS při záchranných a likvidačních pracích s ohledem na druh a charakter mimořádné události, na kterou navazují závazné interní předpisy jednotlivých složek IZS.

Typový plán („model action plan“)

Přílohová část krizového plánu, nezbytná ke zvládnutí krizové situace, kterou ústřední správní úřad podle své působnosti stanoví pro jednotlivé druhy krizových situací doporučené typové postupy, zásady a opatření pro jejich řešení.

Ústřední krizový štáb / ÚKŠ („Central Crisis Staff“)

Pracovní orgán vlády ČR k řešení krizových situací, zařazený vládou do systému Bezpečnostní rady státu (BRS). ÚKŠ připravuje a zpracovává návrhy na řešení krizových situací, navrhuje opatření ke koordinaci, sledování a vyhodnocování opatření přijímaných vládou a orgány krizového řízení. Podle charakteru situace je předsedou ÚKŠ ministr vnitra nebo ministr obrany.

Vnímání rizika („risk perception“)

Zahrnuje vnímání a hodnocení (interpretaci) rizika jedincem. Důležitou úlohu zde sehrávají: pozorovatelnost jevů, hodnocení úrovně ohrožení, dostupné informace, způsob jejich podání a vlastní zkušenost jedince s daným rizikem.

Výbor pro civilní nouzové plánování / VCNP („Civil Emergency Planning Committee“)

Stálý pracovní orgán BRS pro koordinaci a plánování opatření k zajištění ochrany vnitřní bezpečnosti státu, obyvatelstva a ekonomiky, kritické infrastruktury, zabezpečování preventivních opatření proti použití zbraní