



AKUTNÍ KOMUNIKACE

Komunikační systém mimořádných událostí a krizových situací

Společnost čelí polykrizi

Odehrává se několik krizí současně a jejich *kombinovaný dopad je větší* než pouhý součet jednotlivých krizí.

Česká společnost v poslední době čelila **mnoha těžkým zkouškám** – *válce na Ukrajině* a s ní spojené *migrační krizi*, *pandemii COVID-19*, *energetické krizi* a *rostoucím cenám*. K tomu se přidává i **agresivnější rétorika politiků**. Tyto události zanechaly na společnosti následky. Často se hovoří o tom, že je naše společnost rozdělená. Méně se však diskutuje o tom, že je záměrně rozdělována.



Ja už fakt nemůžu. Pojd'me se na to vykašlat tyvoe. Vymlčíme to. Šak ono to přejde!

11:54

Nepřejde!

11:55



Pokud nebudeme situaci řešit, budou se problémy prohlubovat

1. Ztráta pocitu bezpečí

Rostoucí část populace se cítí ohrožena a obává se o budoucnost. To vede k psychickým problémům, dezorientaci a narušení sociální soudržnosti. Výsledkem je klesající důvěra v instituce a demokracii.

2. Zhoršení psychického stavu obyvatel

Rostoucí nejistota a napětí mají negativní dopad na psychický stav obyvatelstva, což může vést k vyšší míře úzkosti a deprese.

3. Dezorientace populace

Velký počet lidí se rozhoduje na základě zkreslených nebo lživých informací, což zvyšuje míru dezinformovanosti a nejistoty ve společnosti.

4. Nepřiměřená reakce veřejnosti

Reakce veřejnosti na události, které jsou zkresleny nebo přehnaně prezentovány, mohou být nepřiměřené a destabilizující.

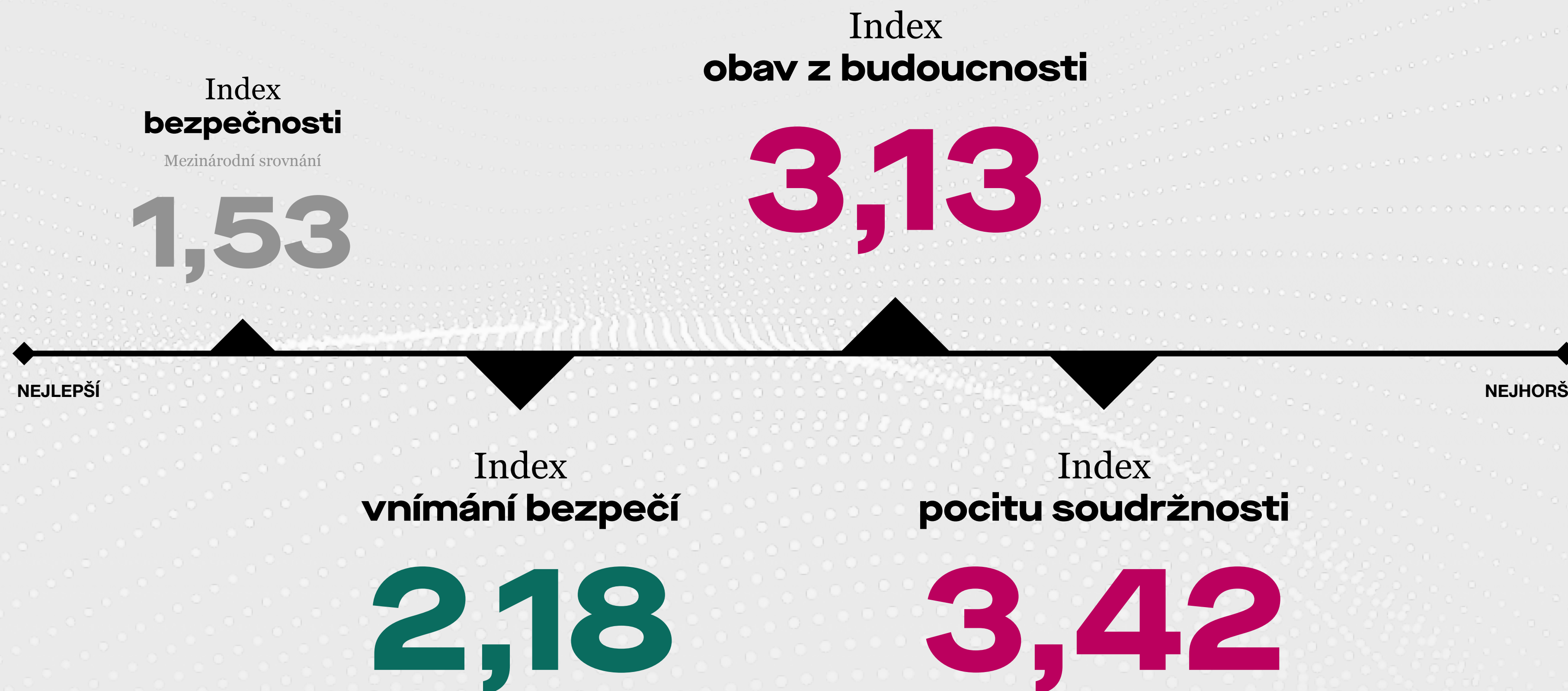
5. Sociální napětí a možná eskalace násilí

Rostoucí sociální napětí může vést k eskalaci konfliktů a násilných událostí, což ohrožuje bezpečnost a stabilitu společnosti.

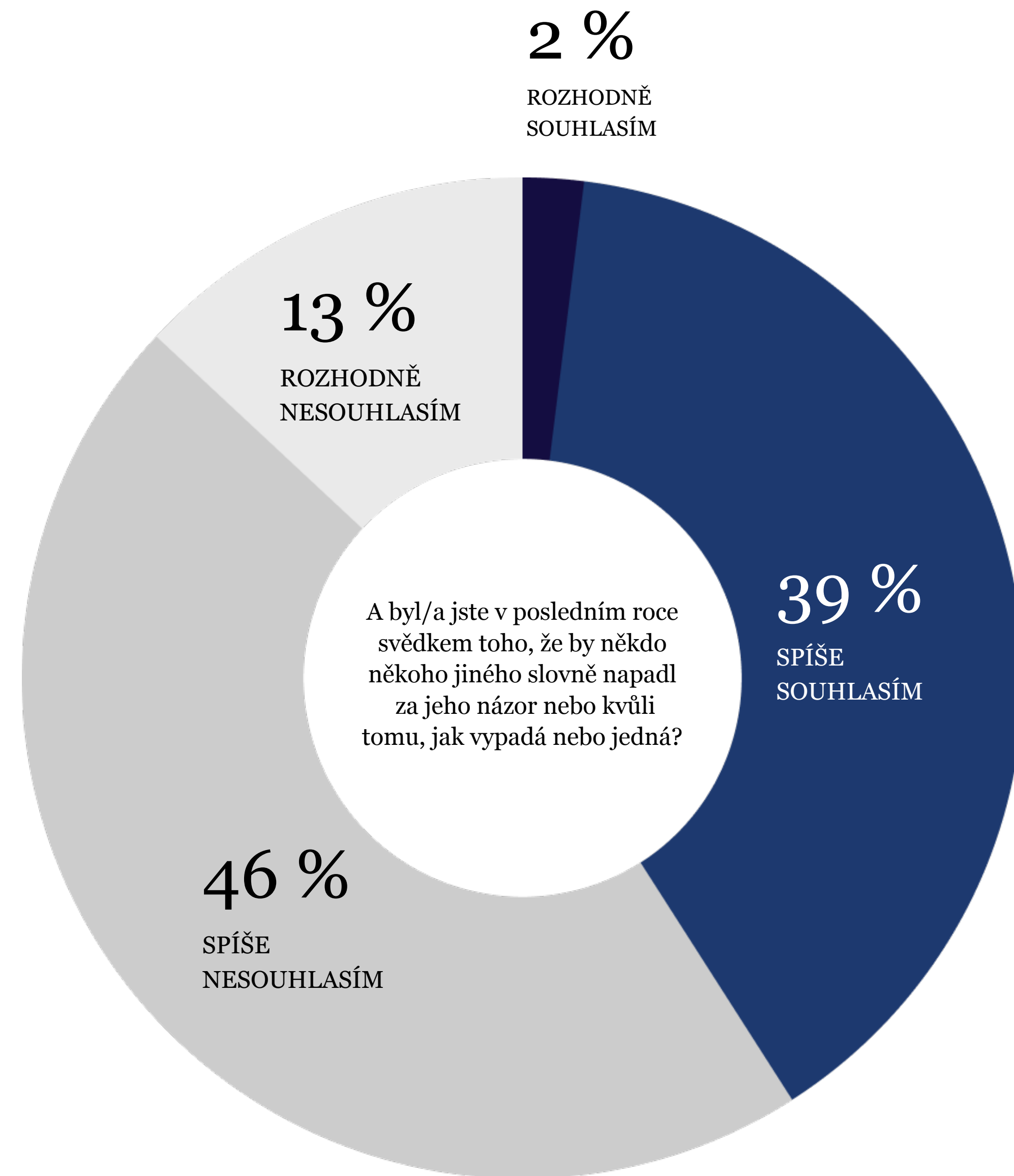
6. Nepředvídatelnost reakcí obyvatel

Nepředvídatelné reakce frustrovaných jedinců na nepředvídatelné události ztěžují realizaci potřebných opatření a mohou vést k dalšímu zhoršení situace.

Indexy vnímání bezpečí, sociálního klimatu a obav z budoucnosti v České republice



59 % obyvatel ČR se domnívá, že se k sobě v běžných každodenních situacích nechováme slušně a ohleduplně

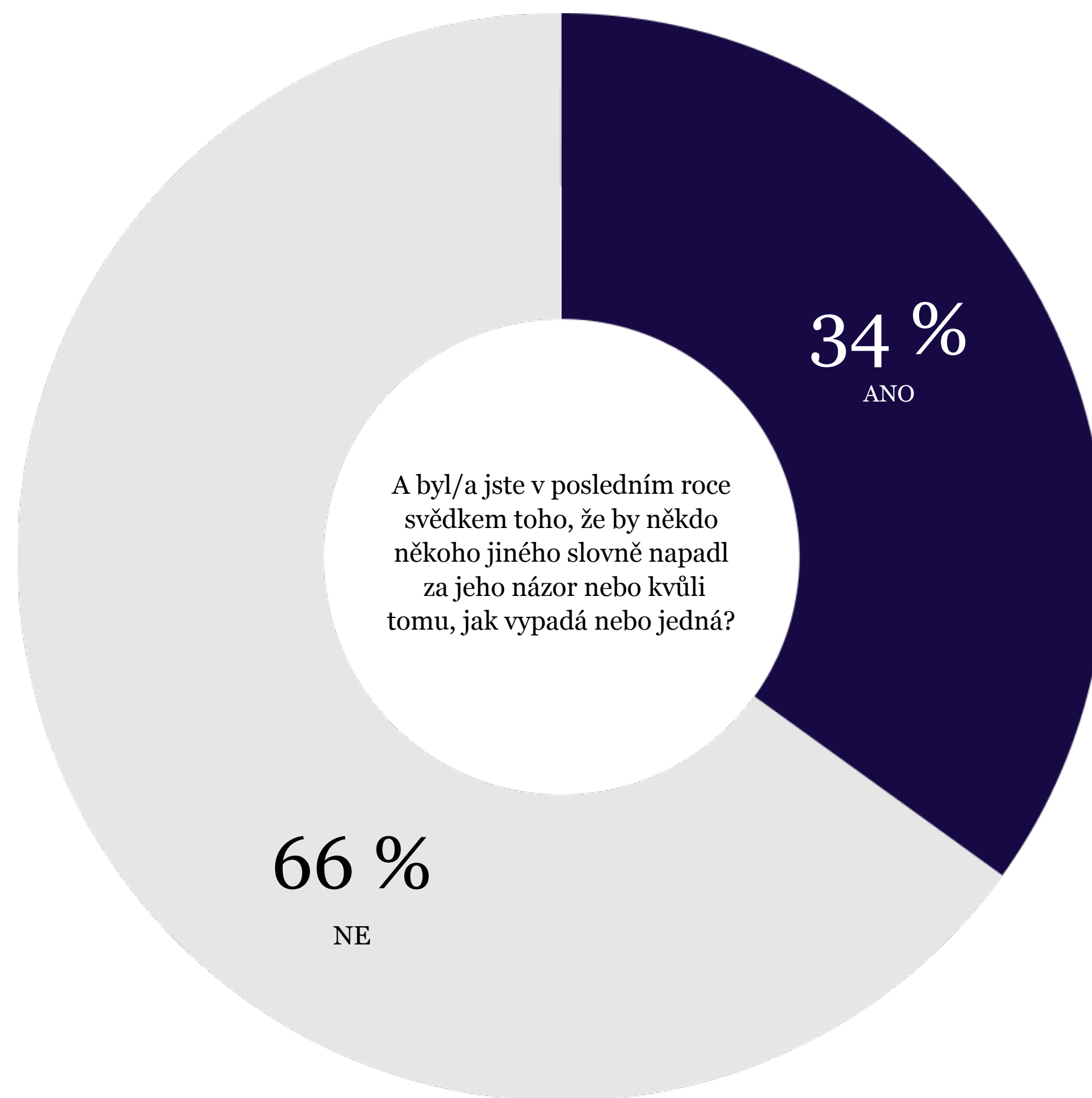


A byl/a jste v posledním roce svědkem toho, že by někdo někoho jiného slovně napadl za jeho názor nebo kvůli tomu, jak vypadá nebo jedná?



34 % bylo v posledním roce svědkem slovního napadení ve veřejném prostoru, například na ulici nebo při cestování

54 % se domnívá, že PČR se nevěnuje dostatečně potírání slovní agresivity (ale na druhou stranu jen 5 % slovní agresivitu řadí mezi TOP 3 problémy k řešení).



Akutní komunikace

Akutní komunikace je **zásadním nástrojem pro efektivní zvládnání krizí**. Tato forma komunikace se zaměřuje na rychlou reakci při **eskalaci nenávistných projevů, násilí, mimořádných událostech a krizových situacích**, které ohrožují vnitřní bezpečnost a mohou mít dopad na celou zemi.

KRIT tento v regionu střední Evropy **bezprecedentní přístup** intenzivně rozvíjí ve spolupráci s *Agenturou pro sociální začleňování, Policií ČR, zmocněnkyní pro lidská práva* a dalšími klíčovými partnery.

Problém klestí & jisker

S rostoucím počtem hrozeb a nových problémů (*klestí*), kterým společnost čelí, se zvyšuje tendence lidí reagovat přehnaně a ve stresu. Tyto problémy se mohou zpočátku zdát malé, ale jejich nahromadění způsobuje, že společnost hůře zvládá reakce na krizové události. V takové situaci pak i malý podnět (*jiskra*) může vyvolat řetězovou reakci a způsobit vážnou eskalaci.

Dříve ministerstvo aktivně komunikovalo především během mimořádných událostí, jako jsou povodně. Dnešní doba však vyžaduje, aby stát a jeho **instituce komunikovaly** mnohem **intenzivněji** a snažily se případným krizím **předcházet** nebo se je **snažily aktivně řešit již v prvopočátku**.



PARAFRÁZE THOMASOVA TEORÉMU

„Je-li nějaká situace definována
v médiích jako reálná, pak je reálná
ve svých důsledcích.“

Ignatio Ramonet, 1994



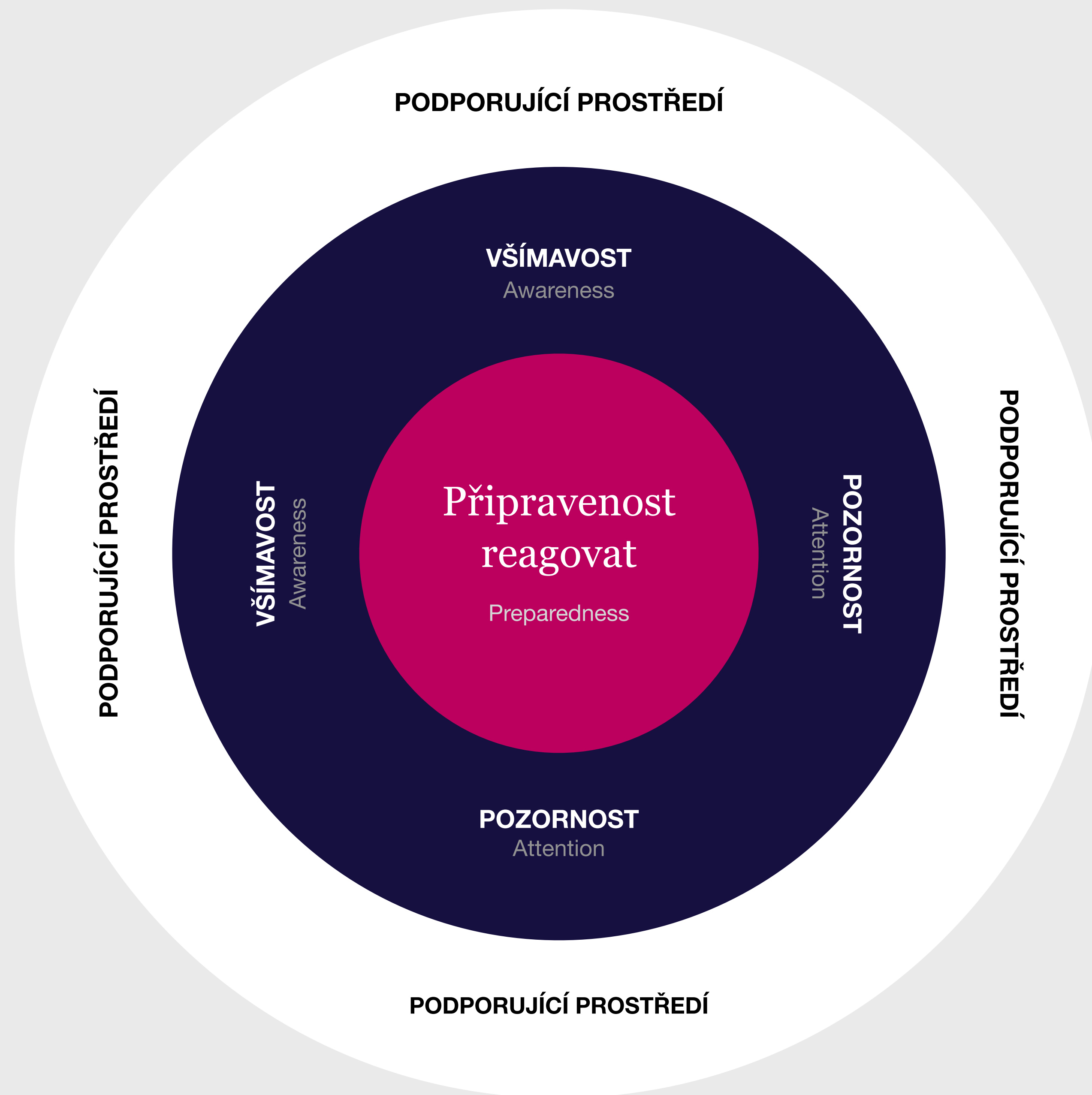
Komunikační fáze krizové události



Pro efektivní zvládnání těchto výzev je nezbytné široké zapojení aktérů do konceptu *sdílené bezpečnosti*

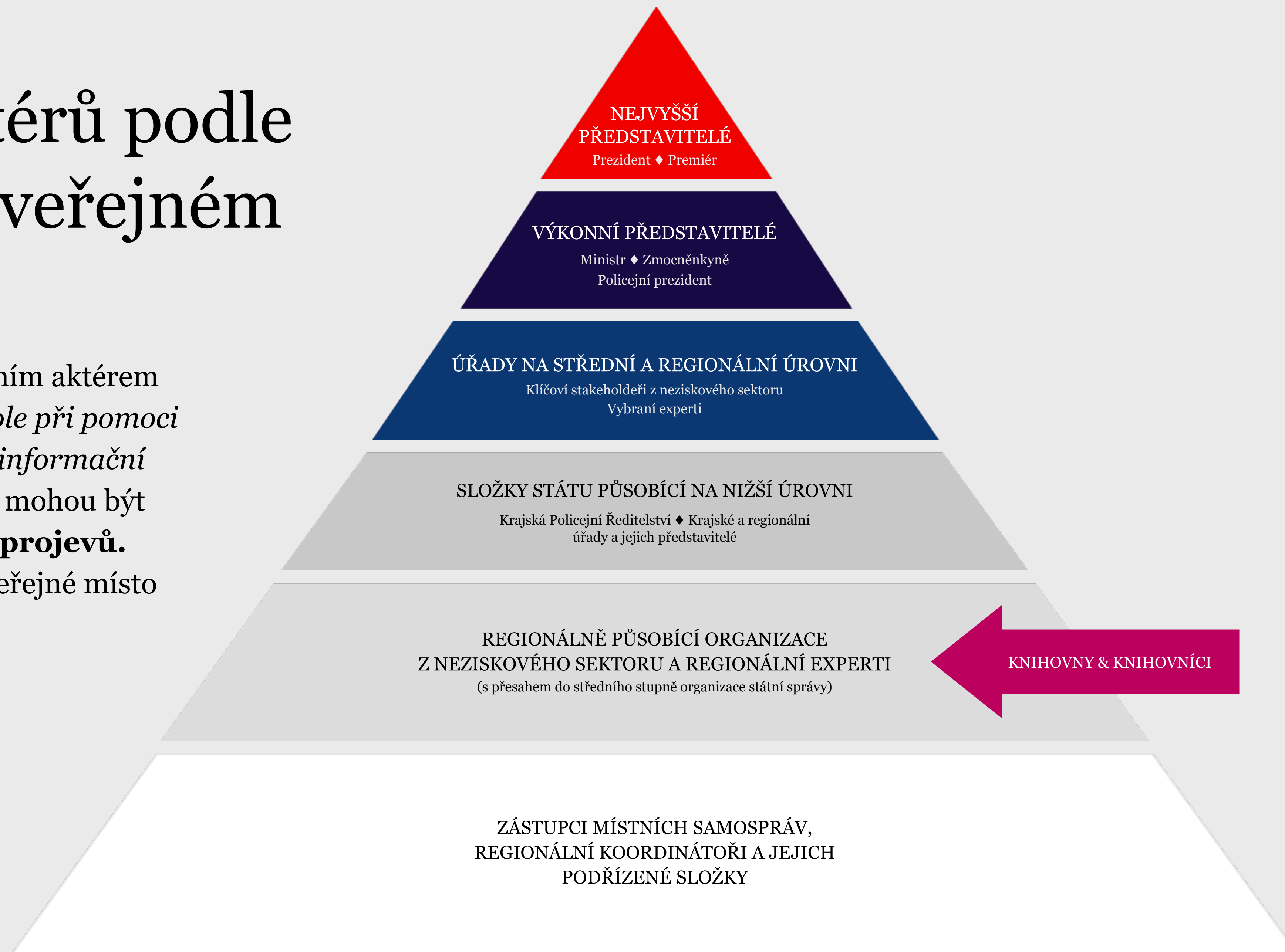
Sdílená bezpečnost je koncept, který zahrnuje aktivní spolupráci mezi státními orgány, lokálními aktéry, komunitami a jednotlivci s cílem zajistit maximální úroveň bezpečnosti ve společnosti.

Model se zaměřuje na posílení **všímavosti** (*awareness*), **pozorností** (*attention*) a **připravenosti reagovat** (*preparedness*) na bezpečnostní hrozby.



Hierarchie aktérů podle jejich vlivu ve veřejném prostoru

Knihovny jsou významným lokálním aktérem a partnerem státu (*např. jejich role při pomoci Ukrajinců nebo při prosazování informační gramotnosti*) a kvůli své činnosti mohou být **cílem agrese a nenávistných projevů**. Knihovna je zároveň významné veřejné místo a může být rovněž **cílem útoku ozbrojeného útočníka**.



28. 4. 2024 v Kutné Hoře **napadl opilý Ukrajinec Roma**. Incident byl natočen na **video, které se rychle šíří mezi romskou komunitou**.

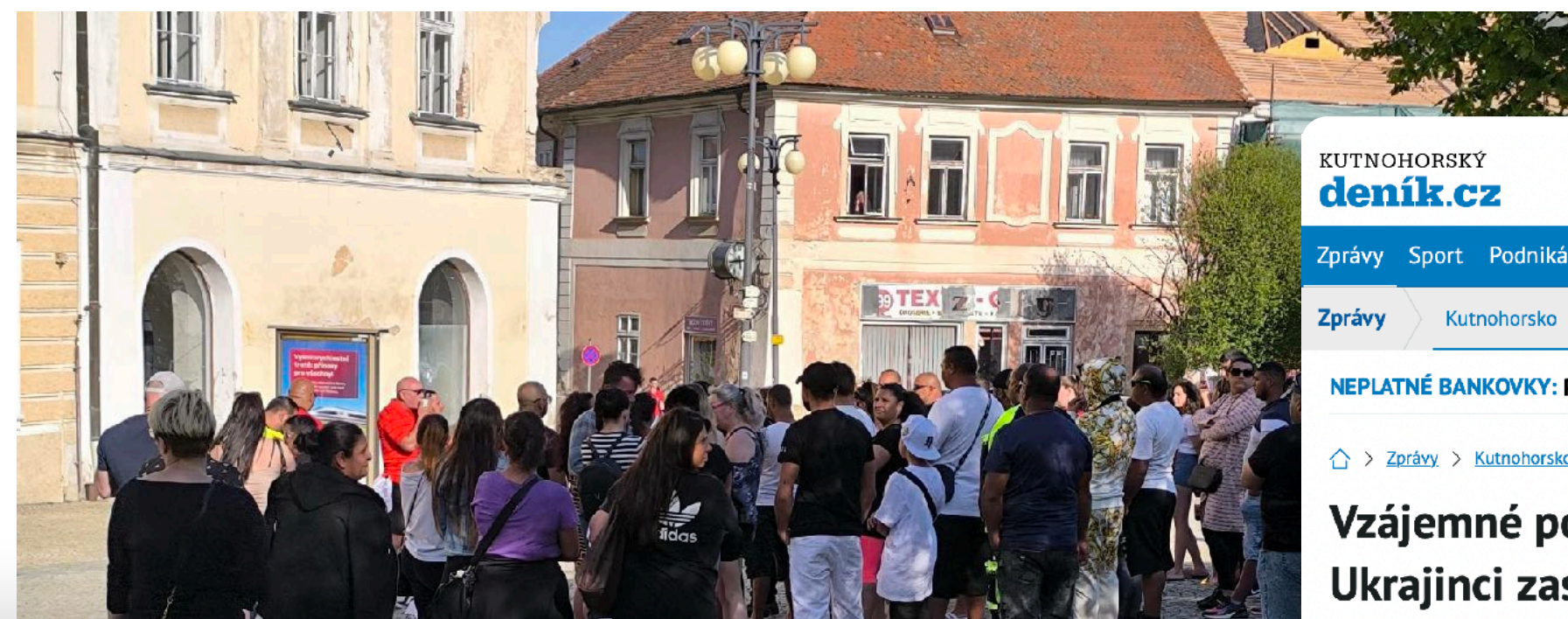
Napadený Rom byl ošetřen v místní nemocnici a na sociálních sítích se objevuje několik videí, kde zaznívají stížnosti na postup nemocnice. Objevují se i obvinění z „anticiganismu“. Policie zahájila trestní řízení pro podezření z výtržnictví. Situace eskaluje, **lajfkaři svolávají demonstraci**.



Podpora místních aktérů

Stůl smíření

Formát, který přivede všechny účastníky na jedno místo, kde mohou dát průchod emocím, vyříkat si svoje pocity, najít společné řešení a **vytvořit prostor pro vzájemné porozumění.**



KUTNOHORSKÝ deník.cz

Zprávy Sport Podnikání Názory Magazín Podcasty Miminka O Deniku

Zprávy Kutnohorsko Zokolí Energie Krími Nehody Volný čas Češi v čístech

NEPLATNÉ BANKOVKY: Podívejte se, zda je doma nemáte. Vyměnit je lze jen do konce

Zprávy > Kutnohorsko

Vzájemné pochopení a dialog: Romové a Ukrajinci zasedli spolu ke kulatému stolu

Z demonstrace v Kutné Hoře. | Video: Deník/Michal Bilek

ROMEA TV VIDEO: Kulatý stůl smíření v Kutné Hoře. Romové a Ukrajinci hledali porozumění po nedávném napadení Roma a následné demonstraci

Zdeněk Ryšavý Lukáš Círok 12. května 2024 Čtení na 3 minuty Read in English

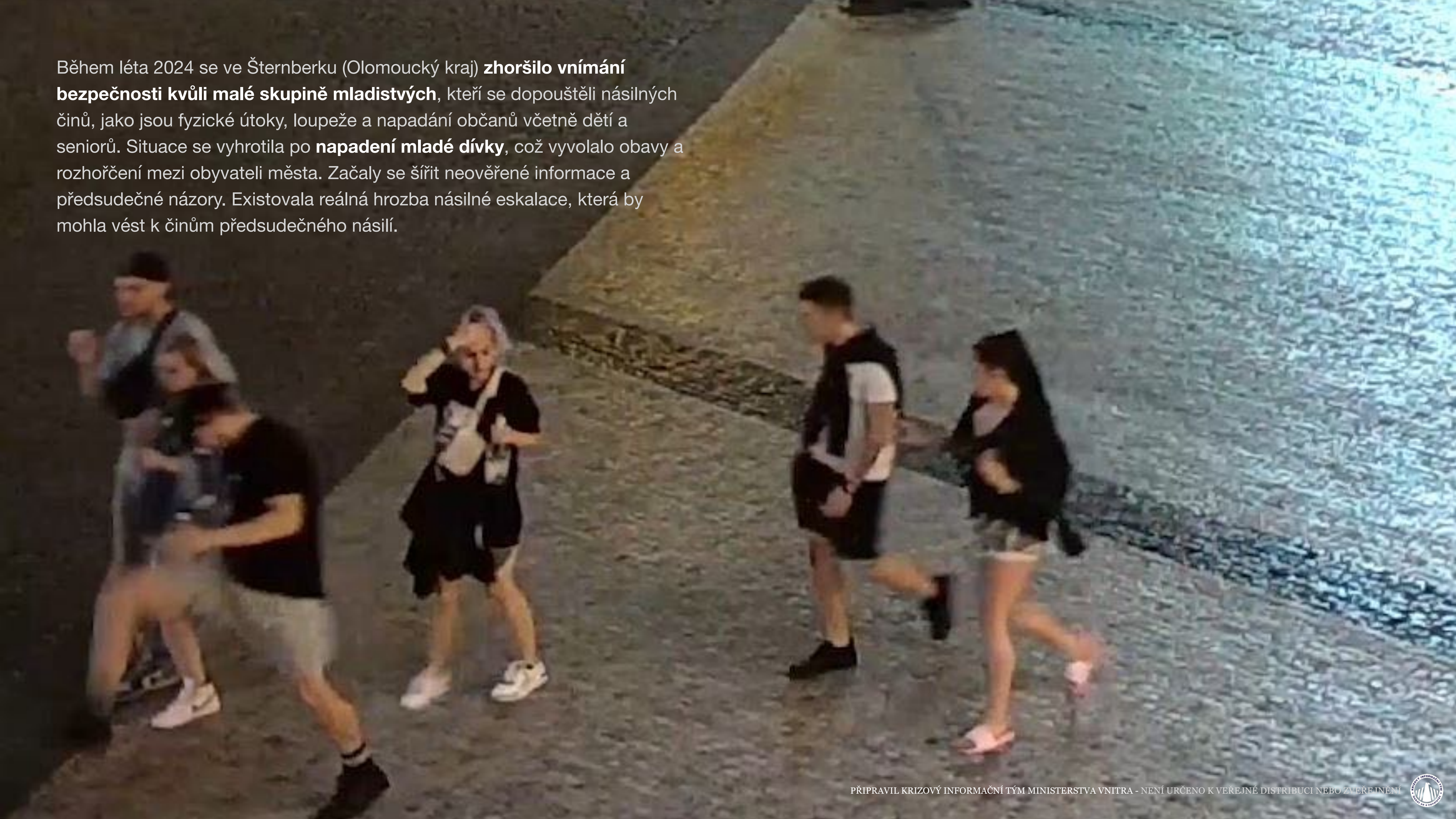


Kulatý stůl smíření v Kutné Hoře, 9. 5. 2024 (FOTO: Lukáš Círok)

Dialog a snaha o vzájemné pochopení jsou klíčem k poklidnému soužití, na tom se shodli účastníci kulatého stolu smíření, který se uskutečnil ve čtvrtek v reakci na nedávný konflikt v Kutné Hoře, během kterého byl napaden jeden z místních Romů ukrajinským občanem. Následně se pak konala demonstrace části místní romské komunity. Setkání se zúčastnila vládní zmocněnkyně pro romskou menšinu Lucie Fuková, starosta Kutné Hory Lukáš Seifert, zástupci policie a místních romské i ukrajinské komunity.



Během léta 2024 se ve Šternberku (Olomoucký kraj) **zhoršilo vnímání bezpečnosti kvůli malé skupině mladistvých**, kteří se dopouštěli násilných činů, jako jsou fyzické útoky, loupeže a napadání občanů včetně dětí a seniorů. Situace se vyhrotila po **napadení mladé dívky**, což vyvolalo obavy a rozhořčení mezi obyvateli města. Začaly se šířit neověřené informace a předsudečné názory. Existovala reálná hrozba násilné eskalace, která by mohla vést k činům předsudečného násilí.



Podpora místních aktérů

Setkání s veřejností

Otevřená komunikace s občany je účinný způsob řešení problémů. Občané často nerozumí roli obce či orgánů činných v trestním řízení a mají nespelnitelné nároky. Tato platforma pomáhá **dosáhnout společného porozumění**. Takto jsme vedli komunikační strategii, kterou jsme za tým AK doporučovali ve Šternberku.



RESPEKT Můj účet

Kontext • 19. 8. 2024 • 10 minut

Hlavně aby výmysly o dětských ganzích nepřitáhly extremisty

Město Šternberk se svými obyvateli řeší skupiny potulujících se dětí a napětí mezi romskými a většinovými občany

Ivana Svobodová

15 0:00 14:24 1x

První červencovou neděli se Česko dozvědělo ze zpravodajství médií, že ve dvanáctitisícovém Šternberku řádí už nějaký čas dětský násilný gang a teď po jeho útoku skončila s několikrát zlomeným nosem čtrnáctiletá školačka. Zprávy doprovázela fotografie zakrváceného dívčího obličeje a otcova slova, která napsal na Facebook: že jeho dceru Viktorku zbil nečekaně na ulici jen tak bez předchozího varování „lidská zrůda ve smečce podobných individuí“. „Dětský gang ze Šternberku zbil do krve školačku! Byli to nepřizpůsobiví, tvrdí místní,“ napsal o incidentu bulvární deník *Expres*. „Městu chybí pevná ruka,“ citovaly noviny jeden z komentářů nespokojených Šternberčanů. Jak vypadal život ve Šternberku před útokem a co incident ve městě vyvolal?



Na začátku září 2024 se vzdělávací instituce po celé zemi staly terčem **bezprecedentní vlny anonymních výhrůžek**. Útočníci v e-mailech tvrdí, že ve školních budovách jsou umístěny výbušniny. Tyto hrozby přicházejí na začátku školního roku – v období již tak zvýšeného napětí pro děti, rodiče i školský personál. **Cílem je destabilizovat společnost a šířit strach**. Policie ve spolupráci s ostatními složkami státní správy okamžitě zahájila opatření k zajištění bezpečnosti a dopadení pachatelů.



Podpora ředitelů, zřizovatelů škol a aktivní spolupráce se školskými aktéry

BEZPEČNOSTNÍ SITUACE VE ŠKOLÁCH

Doporučení školám jak postupovat a komunikovat

Školy se staly terčem bezprecedentní vlny anonymních výhrůžek, které v posledních dnech zasáhly vzdělávací instituce po celé zemi. Útočníci v e-mailech tvrdí, že ve školních budovách jsou umístěny výbušniny. Tyto hrozby přicházejí na začátku školního roku – v období již tak zvýšeného napětí pro děti, rodiče i školský personál. Cílem je destabilizovat společnost a šířit strach. Policie ve spolupráci s ostatními složkami státní správy okamžitě zahájila opatření k zajištění bezpečnosti a dopadení pachatelů.

Podklad je určen především ředitelům škol, aby měli základní kontury a návody, jak události komunikovat směrem k rodičům a veřejnosti. Cílem doporučení je předcházet panice, zbytečnému šíření strachu a zároveň poskytnout rodičům i veřejnosti relevantní a pravdivé informace. Podklad má školám pomoci efektivně informovat o opatřeních, která jsou přijímána k zajištění bezpečnosti dětí, a vysvětlit kroky, které jsou podnikány v souvislosti s aktuálními hrozbami.



Připravil Krizový informační tým
Ministerstva vnitra České republiky

Aktualizováno 9. 9. 2023

Doporučení školám, jak postupovat

Pokud obdržíte výhrůžný telefonát

- Zapíšte si ihned detaily hovoru.
- Pokud se Vám zobrazuje číslo volajícího, zapíšte je.
- Nikdy nezavěšujte! Snažte se volajícího udržet na telefonu, ptejte se na detaily a sdělení si zapíšte.
- Informujte ředitele školy a odpovědné osoby.
- Informujte Policii ČR a domluvte se na dalším postupu.
- V případě potřeby iniciujte evakuaci podle svých interních stanovenejch postupů.
- Policii a jednotkám IZS asistujte. Pomoci můžete například vhodným informováním přítomných osob, zabráněním vstupu do objektu apod.

Pokud jde o výhrůžný e-mail

- Neotevírejte žádné přílohy a neklikajte na žádné odkazy v e-mailech.
- Informujte ředitele školy a odpovědné osoby.
- Informujte Policii ČR a domluvte se na dalším postupu.
- V případě potřeby iniciujte evakuaci podle svých interních stanovenejch postupů.
- Policii a jednotkám IZS asistujte. Pomoci můžete například vhodným informováním přítomných osob, zabráněním vstupu do objektu apod.

Doporučení školám jak komunikovat s veřejností

- 1** Koordnujte komunikaci školy a zřizovatele. Připravte si a odsouhlasíte společně hlavní sdělení pro veřejnost, aby byly předávány srozumitelnou formou.
- 2** Komunikujte aktivně akeze všechny dostupné kanály - veřejná média, LinkedIn, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, atd. Informujte alespoň o krevních, které škola poskytl a s kým spolupracuje. Pokud komentáře nemůžete odstranit, zveřejněte alespoň informaci, že škola je v bezpečí.
- 3** Uvědomte si právo mluvit na pravou stranu témy a neověřené informace, které se o situaci ve škole šíří (například na sociálních sítích).
- 4** Sdílejte informace o změnách ve výuce, které škola běžně používá.
- 5** Ujistěte veřejnost, že situace berete vážně a že škola je v bezpečí.
- 6** Ujistěte veřejnost, že situace berete vážně a že škola je v bezpečí.

Příkladem vyjádření města Teplice

Vstředem k těmto výhrůžným zprávkám, které obdržely stovky škol po celé České republice, navíc město Teplice schválilo pracovní skupinu, aby zmapovala situaci a bezpečnost na školních budovách. Skupina má za úkol zmapovat bezpečnostní situaci na školních budovách, včetně možnosti umístění výbušnin. Skupina má za úkol zmapovat bezpečnostní situaci na školních budovách, včetně možnosti umístění výbušnin. Skupina má za úkol zmapovat bezpečnostní situaci na školních budovách, včetně možnosti umístění výbušnin.

Rady, jak mluvit s dětmi, které cítí ohrožení

Pokud je určen především učitelům, pedagogickým pracovníkům a rodičům škol, kteří mají za úkol poskytnout dětem a mladistvým potřebnou podporu a bezpečnost. Tyto rady jsou určeny především učitelům, pedagogickým pracovníkům a rodičům škol, kteří mají za úkol poskytnout dětem a mladistvým potřebnou podporu a bezpečnost.

Posilte pocit bezpečí u sebe, druhých i celkové ve škole.

Mějte potřebné a ověřené informace. Omezte změny v rozvrhu a dalších oblastech na minimum. Omezte strach dětí, pokud je možno, tím, že jim poskytnete jistotu a bezpečnost. Vyhněte se pro sebe podléhání. Je důležité mít s kým mluvit, vědět, na koho se obrátit, více odpovědět.

Dejte dětem prostor vyjádřit jejich pocity a myšlenky

Umožněte dětem mluvit o tom, co je dělájí v souvislosti s hrozbou. Každé dítě může situaci prožít jinak - některé děti mohou cítit úzkost nebo strach, jiné mohou být nespokojené a na první pohled vypadat klidně.

Mějte pochopení pro jejich emoce a různé reakce

Je důležité akceptovat, že různé reakce jsou přirozené. Děti se mohou bát, plakat nebo napadit své kamarády a nevěřit si a nevěřít. Tyto emoce nejsou špatné, jsou jen výrazem jejich pocitu ohrožení. Kterou děti zažívají.

Podpora a řízení

Udržování běžných denních rutin, na které jsou děti zvyklé, může pomoci zvládnout a zvládnout pocit stability i v nejistých situacích.

Uklidňující rozhovory

Pojte se děti na jejich pocity a myšlenky související s hrozbou, nejen povrchně, ale hlouběji se zajímejte o to, jak se ve škole a na veřejnosti cítí. Umožněte jim sdělit své obavy, vyvěřte jim také, že situace není profesionálně a že jsou nastavena bezpečnostní opatření, která je mají chránit.

Komunikujte i s dětmi, které nebyly přímo ohroženy

Děti, které nebyly v přímém nebezpečí, mohou mít strach nebo obavy. Ujistěte je, že je normální cítit nejistotu či úzkost, i když byly mimo nepřímo ohroženou oblast.

Podpora při návratu do školy

Pokud se děti cítí nejistě, mohou potřebovat doprovod do školy nebo jinou formu podpory.

Komunikace mezi rodiči a školou

Ujistěte se, že rodiče a škola spolupracují a vzájemně se informují o potřebách dětí. Je důležité, aby škola věděla o případných obavách dítěte a mohla na ně reagovat a reagovat.

Vímejte si změny v chování

Sledujte případné změny v chování dětí, jako jsou zvýšená nervozita, uzavřenost nebo nepřiměřená reakce na situace spojené s bezpečností. Tyto signály mohou naznačovat, že dítě potřebuje více pozornost a podporu.

Krizové linky

Připomněte dětem, že mohou kdykoliv využít Linku bezpečí, pokud se potřebují a nemají poradit nebo ověřit se svými pocity. Mohou také využít chat Děti strach bez násilí Centra LOCIKA. Rodiče a pedagogové mohou volat na Rodičovskou linku nebo Linku pro rodinu a školu, aby získali podporu a rady pro práci s dětmi v těchto situacích.

Odborná pomoc

Pokud děti po době obtížně požívají strach nebo úzkost, která narušuje jeho běžné fungování, je vhodné vyhledat odbornou psychologickou pomoc.



Praha, 4. září 2024

Vážená paní ředitelko, vážený pane řediteli,

stovkám škol napříč Českou republikou v průběhu úterka a středy přišla do e-mailových schránek výhrůžná zpráva, že se v nich nacházejí výbušniny. V úterý se jednalo o šest set, ve středu o dalších čtyř sta škol.

Chceme Vás společně ujistit, že Policie České republiky se těmito výhrůžkami intenzivně zabývá, nebere je ani v nejmenším na lehkou váhu a pracuje na dohledání jejich odesílatele tak, aby co nejméně zasahovala do běžného provozu Vašich škol.

Současně připomínáme, že Policie České republiky opakovaně sdělila, že nemá žádné konkrétní informace, z nichž by vyplývalo, že žákům a žákyním spolu s učiteli, učiteli a dalšími zaměstnanci škol hrozí bezprostřední nebezpečí.

Navzdory tomu Vás ale žádáme, abyste výhrůžky nepřecházeli s nečinností, ale obrátili se s důvěrou na Policii České republiky, která Vaši školu důkladně zkontroluje, a s její pomocí rozhodli o dalším postupu.

Ve spolupráci Ministerstva vnitra, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, vládní zmocněnkyně pro lidská práva a Policie České republiky jsme navíc ustavili operativní pracovní skupinu, která bude průběžně reagovat na vývoj situace a poskytovat Vám součinnost a potřebné informace.

Jakkoliv ještě není zřejmé, s jakou motivací byly výhrůžky na počátku školního roku rozeslány, důvodně předpokládáme, že mají za cíl naši společnost znejistit, zvýšit její vnitřní pnutí a vnést do ní strach. I proto se případem zabývá Národní centrála proti terorismu, extrémismu a kybernetické kriminalitě.

I díky našim vlastním pedagogickým zkušenostem si dobře uvědomujeme, jak obtížná je tato situace pro Vás jako ředitelky a ředitele, ale i pro učitelky a učitele, a zejména pro žákyně a žáky a jejich rodiče. Přijměte proto ještě jednou naše ujištění, že všechny odpovědné složky pracují s nejvyšším nasazením, aby pisatele výhrůžek vypátraly a umožnily školám vrátit se do obvyklého režimu.

Prosíme Vás proto o pochopení, součinnost a vstřícný, otevřený a vysvětlující způsob komunikace směrem k žákům, žákyním a jejich rodičům.

Děkujeme za Vaši dosavadní práci, obětavost a nasazení, se kterými pomáháte svým kolegyním a kolegům a žákům a žákyním projít těmito náročnými dny.

S pozdravem

Vít Rakušan
1. místopředseda vlády a ministr vnitra

Mikuláš Bek
ministr školství, mládeže a tělovýchovy

Elektronický podpis: 4.9.2024

Certifikát autora podpisu:

Jméno: Mgr. Bc. Vít Rakušan

Vydán: ProSignum Qualified CA 4

Platnost do: 27.1.2025 11:52 +01:00



DŮLEŽITOST AKUTNÍ KOMUNIKACE

„Informace fungují jako
protilátka nejistoty a beznaděje
v průběhu krize a při reakci na ni.“

Štěpán Vymětal, psycholog krizových situací



Chcete se zúčastnit workshopu akutní komunikace?



CELKOVÉ HODNOCENÍ ÚČASTNÍKŮ (4,53)



Rádi připravíme workshop na míru vašim potřebám. Workshop je variabilní a lze modulárně skládat podle vašich preferencí a potřeb. <https://forms.gle/9B223D1NKLaCDQC97>



Děkuji za pozornost
Rád zodpovím vaše dotazy

Kontaktovat mě můžete na jan.patawa@mvcz.cz nebo +420 777 313 425