



KRIZOVÁ KOMUNIKACE A KULTURNÍ INSTITUCE

Zdeněk Orel





mjr. Ing. Zdeněk OREL v. v.

- zástupce vedoucího odboru SPJ
- vedoucí instruktorů SPJ
- Armáda ČR a FR – 7 let
- policie +28, SPJ +24

- vyjednávač +14



- Krizová komunikace (KK)
- KK organizace
- KK jednotlivce



Případy útoků agresivních osob v ČR:

2012 a 2014 – Barbora ORLOVÁ

2012

- ZŠ Havířov, nůž, 11 ran zraněná vychovatelka
- rukojmí holčička 7 let, vyjednávání, zákrok ZJ
- **paranoidní schizofrenie**, PL Opava, po cca 1 roku propuštěná

2014

- ZŠ Žďár nad Sázavou, smrtelně zraní Petra Vejvodu (16 let)
- zraní studentku, vezme jako rukojmí, vyjednávání, zákrok ZJ
- umístěná do detenčního zařízení



Případy útoků agresivních osob v ČR:

2015 květen – Vlastislav A.

- vražda knihovnice Hanky, Horní Bříza, Plzeňsko
- psychiatricky léčený, lékařem propuštěný
- duševní choroba, bludy (věřil, že má v těle přístroj, který ho sleduje), vyhrožoval, že někoho zabije – **paranoidní schizofrenie**
- Pondělí, cca 13h – v knihovně se pohádal kvůli čtenářské registraci s knihovnicí, do knihovny chodil pravidelně na internet
- přinutil knihovnici, ať zavolá do Novy a chtěl na místo zpravodajský štáb. Poté ji bodnul do zad a odešel
- nemůže být trestně zodpovědný, je v zabezpečovací detenci (věznice s léčebnou)



Typologie zájmových osob:

- 1) Nevhodně se chovající osoby a agresivní osoby** – jednají impulzivně, tendence eskalovat konflikt, neochota respektovat nastavené podmínky organizace (návštěvní řád), neúcta k ostatním atd.
 - využití principů KK, deeskalace napětí, klid, bezpečný prostor
- 2) Aktivní útočníci** – jednají plánovaně, zpravidla chtějí zabít co nejvíce lidí a v závěru spáchat sebevraždu
 - využití principů USB
- 3) Emočně labilní osoby** – jednají impulzivně, na základě „spouštěče“, nepřiměřeně reagují na běžné situace, mohou pociťovat extrémní úzkost a strach
 - využití principů KK, potřeba ujištění a podpory, aby se cítili v bezpečí, snižování emocí
- 4) Osoby s psychickými poruchami** – mají diagnostikovanou nebo neléčenou psychickou nemoc
 - vyvarovat se útoku velice těžké, metoda USB, nezaměřovat jejich pozornost na sebe (v případě útoku)
 - jejich motivy jsou různé, těžko pochopitelné (př. Orlová, sídliště Stalingrad)
- 5) Osoby se sklony k sebepoškození**
 - při kontaktu použít principy KK, žádat o pomoc policii, vyjednaváče

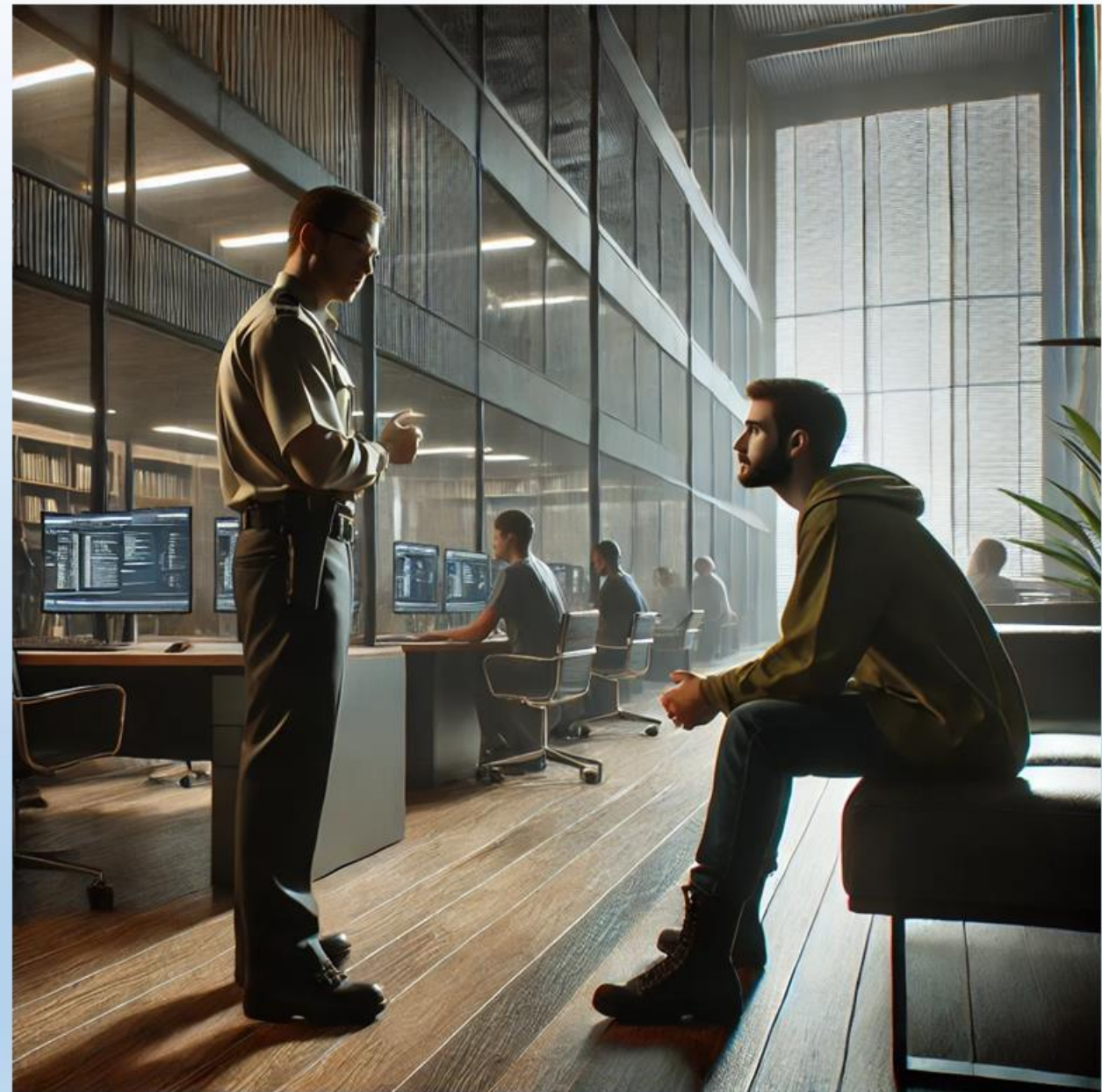
Jak postupovat?

- před vlastní agresí: **metody KK**
- po vypuknutí agrese:
 - bezpečnost
 - snižování hladiny emocí
 - pomoc
 - USB



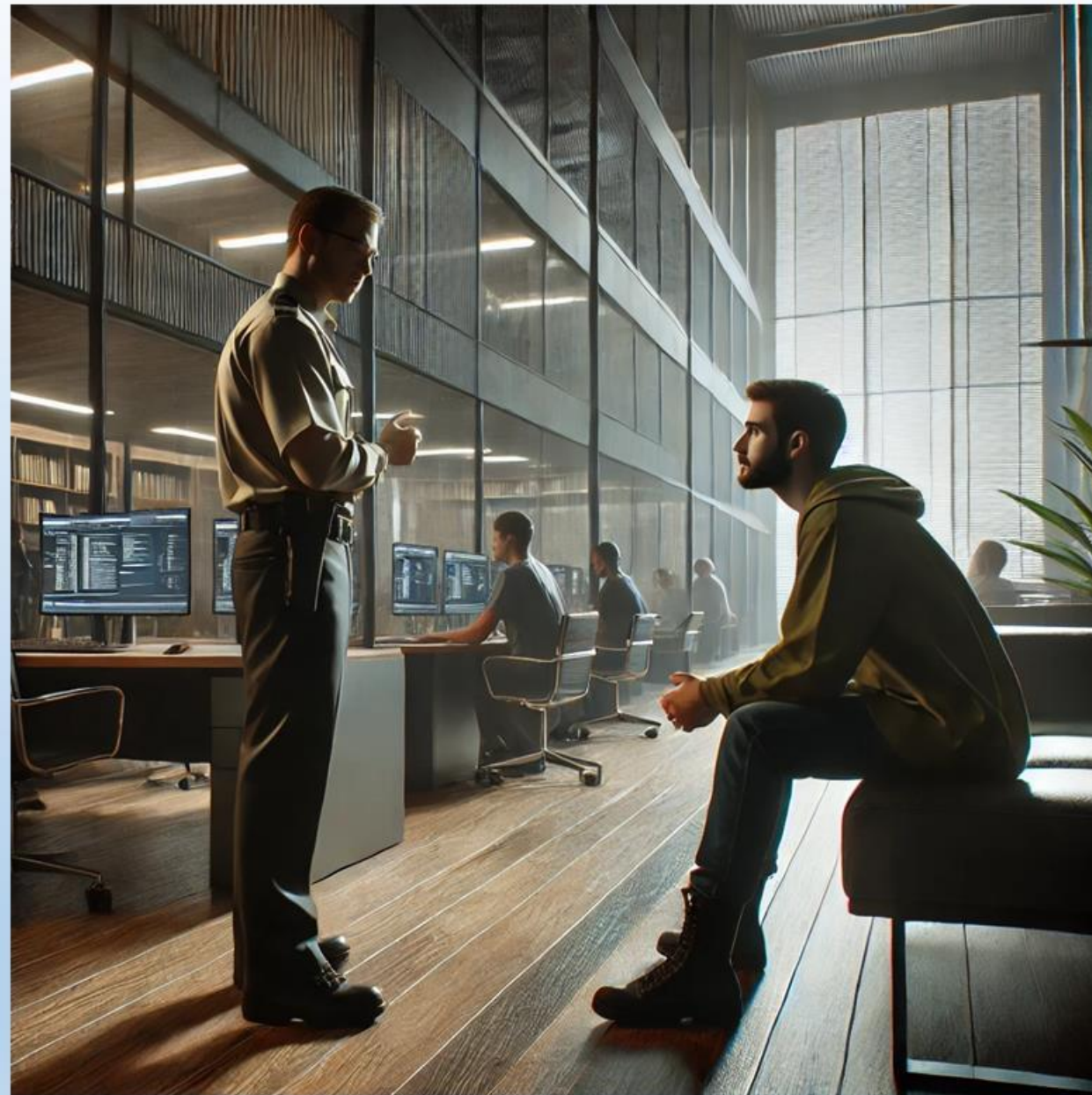
Jak zvládnout KK?

- klid, klidný hlas
- snížení napětí / emocí
- empatie
- respekt a profesionalita
- neoplácet nevhodné chování
- odstup, bezpečná vzdálenost
- přesun na jiné místo
- stanovení hranic komunikace
- hledání řešení
- selský rozum!



Jak se naučit KK?

- vlastní zájem ji znát
- školení odborníků!
- ochota principy KK používat
- dívat se kolem sebe



Sebevražedná jednání

- DUS
- barikádové situace
- sociální sítě

Výhrůžné telefonáty, NVS

- výhrůžka
- doručený balíček
- odložený předmět





V případě Vašeho zájmu o téma mě můžete kontaktovat:



Zdeněk Orel

vyjednávač, lektor

zdenek.orel@seznam.cz

tel.: 603 970 842

