

OBSAH

Předmluva	5
1. Úvod do krizové komunikace a komunikace rizika – komunikace v krizovém řízení (Š. Vymětal)	6
1.1 Psychologie mimořádných událostí	6
1.2 Krize a typy mimořádných událostí	7
1.3 Model časového průběhu traumatického stresu	10
1.4 Skupiny osob dotčené neštěstím a komunitní aspekty	13
1.5 Chování a prožívání zasažených osob	14
1.6 Panika a psychický šok	16
1.7 Vliv stresu na výkon jedince	17
1.8 Rezistence, odolnost a zvládání extrémního stresu – normální lidské reagování	18
1.9 Povaha a fáze psychosociální krizové pomoci	20
1.10 Komunikace s lidmi dotčenými mimořádnou událostí	22
1.11 Možné následky extrémního stresu	23
1.12 Potřeby osob dotčených neštěstím	26
1.13 Systém psychosociální podpory zasahujících profesionálů	29
1.14 Teorie a praxe krizové komunikace	30
2. Krizová komunikace z pohledu policejní praxe (T. Preininger)	35
2.1 Výslech obviněného	35
2.2 Výslech svědka	40
2.3 Konfrontace	42
2.4 Podání vysvětlení	43
2.5 Zvláštnosti zapojení veřejnosti do vyšetřování	46

3. Komunikace při dopravních nehodách, zejména při vyprošťování, a komunikace se speciálními skupinami osob (F. Novotný)	48
3.1 Komunikace se specifickými skupinami osob	51
4. Komunikace s agresivní, podnapilou a duševně nemocnou osobou (M. Dlouhý)	54
4.1 Obecné zásady krizové komunikace s podnapilou a agresivní osobou	56
4.2 Navázání kontaktu a aktivní naslouchání agresivním a podnapilým osobám	58
4.3 Strategie a taktika krizové komunikace s agresivní a podnapilou osobou	60
4.4 Osoby duševně nemocné	62
4.5 Chyby v krizové komunikaci s podnapilou a agresivní osobou	63
5. Komunikace s uživatelem omamných a psychotropních látek (J. Jungwrtová)	65
5.1 Komunikace	65
5.2 Faktory ovlivňující komunikaci	66
5.3 Psychoaktivní látky	67
5.4 Přítomnost drog v dané situaci?	67
5.5 Signály svědčící o vlivu OPL	67
5.6 Jak postupovat, pokud jsou ve hře drogy	69
5.7 Jednotlivé typy drog	70
6. Terorismus (M. Brzybohatý, V. Ročeň)	72
6.1 Historický vývoj	72
6.2 Prostředky a metody terorismu	76
6.3 Mechanismy působení terorismu	79
6.4 Protiterorismus	82
6.5 Protiteroristická strategie České republiky	85
6.6 Aktéři podílející se na boji s terorismem v České republice	86
Literatura	95