

Abstrakt:

Krizová komunikace je v současném světě ovlivněna globalizací a propojeností světa. Lidé na celém světě se k informacím dostávají rychle a z pohodlí domova. Výzkumy zaměřující se na krizovou komunikaci postupně odkrývají základní modely ovlivňující krizovou komunikaci (teorie vnímání rizika, mentálního ohlušení, negativní dominance, ovlivnění důvěry a teorie vnikajících norem). Krizová komunikace může aktivně ovlivňovat výsledné emoce daného člověka. Někdy je důležité z apatického publika vytvořit více aktivní a někdy je cíl zase naopak publikum uklidnit (Sandman, 2003). Roli může hrát i forma sdělení nebo nastavení samotného publika (Bier, 2001). Existují i ohroženější skupiny obyvatel, které mohou samotné sdělení hůře chápat, hůře se adaptovat na změnu anebo mohou být náchylnější k panickému jednání (Lead, 2008, Mallon et al, 2013). Samotný výzkum se zaměřuje právě na efekty stylů komunikace na skupiny obyvatel při riziku mimořádné události. Jedná se o sekundární analýzu dat z CVVM z roku 2023 (N=861) a základní metodou je vícenásobná regrese. Jako styly komunikace jsou vybrány: sdílení i méně pravděpodobných scénářů, rozdíly v roli komunikátora daného sdělení, formulování sdělení vědecky nebo laicky a sdílení připravenosti dané instituce na méně pravděpodobné scénáře. Jako efekty, které mohou styly krizové komunikace mít, jsou zvoleny panické jednání, obavy a důvěra. Výsledky ukazují, že ani jeden z testovaných stylů komunikace nemá efekt na panické jednání a obavy. Na důvěru se ukazuje jako signifikantní osoba komunikátora a způsob komunikace vědecky nebo laicky. Z výzkumu vyplývá, že největší míru důvěry vzbuzuje řečení, kdy osobou mluvčím je profesor jaderné fyziky z ČVUT a nejmenší míru důvěry vzbuzuje ministr zdravotnictví. Relativně větší důvěru přináší formulování sdělení vědecky oproti laické formě. U vzdělání se neprokázal vliv na míru panického jednání, obav ani důvěry. U věku a pohlaví se prokázala souvislost s nárůstem obav. Starší lidé a ženy mají vyšší hodnoty obav. U všech proměnných vyšly signifikantní indexy úzkostí a konspirační mentality.