

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociologie

Diplomová práce

Bc. Kateřina Čížinská

Komunikace a panické jednání

Communication and panic behavior

Praha 2024

Vedoucí práce: PhDr. Jiří Vinopal, Ph.D.

Poděkování

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu práce PhDr. Jiřímu Vinopalovi, Ph.D. za jeho ochotu, trpělivost a cenné rady při psaní této práce. Dále bych chtěla poděkovat CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i. za poskytnutí dat pro tento výzkum. Chtěla bych poděkovat i rodině a přátelům za podporu při psaní této práce.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, řádně jsem citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 3.května 2024

.....

Kateřina Čížinská

Klíčová slova: Krizová komunikace, komunikace, krize, rizika, panické jednání, obavy, důvěra, styl komunikace

Keywords: Crisis communication, communication, crisis, risk, panic behaviour, fear, trust, communication style

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 mluvčího 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.

Abstract:

Crisis communication in today's world is influenced by globalisation and the interconnectedness of the world. People around the world access information quickly and from the comfort of their homes. Research focusing on crisis communication is gradually revealing the underlying models influencing crisis communication (risk perception theory, mental noise, negative dominance, trust determination, and emergent norm theory). Crisis communication can actively influence a person's resulting emotions. Sometimes it is important to make an apathetic audience more active and sometimes the goal is to calm the audience down again (Sandman, 2003). The form of the message or the setting of the audience itself can also play a role (Bier, 2001). There are more vulnerable populations who may find the message itself harder to understand, harder to adapt to change and/or may be more prone to panic behaviour (Lead, 2008, Mallon et al, 2013). The research itself focuses specifically on the effects of communication styles on populations at risk of an emergency. This is a secondary analysis of CVVM data from 2023 (N=861) and the primary method chosen is multiple regression. The communication styles selected are: sharing even less likely scenarios, differences in the role of the communicator of a given message, framing the message in a scientific or lay manner, and sharing the preparedness of the institution for less likely scenarios. Panic behaviour, fear and trust are chosen as effects that crisis communication styles can have. The results show that neither communication style has an effect on panic behavior and fears. The person of the communicator and the way of communicating scientifically or in layman's terms are shown to be significant on trust. The professor of nuclear physics from CVUT inspires the most trust and the Minister of Health inspires the least trust. There is a relatively greater degree of trust in formulating the message scientifically as opposed to in layman's terms. Education has not been shown to affect levels of panic behaviour, worry or confidence. Age and gender showed an association with an increase in worry. Older people and women have higher levels of worry. All variables showed significant indices of anxiety and conspiracy mentality.

Obsah

ÚVOD	9
1 TEORIE A NOVÉ VÝZVY V KRIZOVÉ KOMUNIKACI	11
1.1 TEORETICKÉ MODELY FORMUJÍCÍ KRIZOVOU KOMUNIKACI	13
1.1.1 <i>Teorie vnímání rizika</i>	13
1.1.2 <i>Teorie mentálního ohlušení</i>	14
1.1.3 <i>Teorie negativní dominance</i>	15
1.1.4 <i>Teorie ovlivnění důvěry</i>	15
1.1.5 <i>ENT (emergent norm theory) - teorie vznikajících norem</i>	16
1.2 OHROŽENÉ SKUPINY OBYVATEL	18
1.3 PANICKÉ JEDNÁNÍ A DALŠÍ REAKCE NA KRIZOVOU KOMUNIKACI	20
1.3.1 <i>Panika</i>	20
1.3.2 <i>Popření</i>	22
1.3.3 <i>Přílišné uklidňování</i>	22
1.4 CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE A PRAKTICKÉ DOPORUČENÍ	24
1.4.1 <i>Formát sdělení</i>	25
1.4.2 <i>Rozdíly v publiku</i>	26
1.4.3 <i>Mentální modely</i>	27
1.4.4 <i>Důvěra</i>	29
2 EFEKTY STYLŮ KOMUNIKACE	31
2.1 DATA A ANALYTICKÉ POSTUPY	32
2.2 PROMĚNNÉ VSTUPUJÍCÍ DO TESTOVÁNÍ EFEKTŮ STYLŮ KOMUNIKACE	34
2.2.1 <i>Styly komunikace</i>	35
2.2.2 <i>Efekty stylů komunikace</i>	38
2.2.3 <i>Další proměnné vstupující do analýzy</i>	40
2.2.4 <i>Tvorba indexu panického jednání</i>	43
2.3 EFEKTY STYLŮ KOMUNIKACE.....	47
2.3.1 <i>Panické jednání</i>	47
2.3.2 <i>Obavy</i>	51
2.3.3 <i>Důvěra</i>	53
2.3.4 <i>Shrnutí efektů stylů krizové komunikace</i>	56
3 DISKUSE	58
4 LIMITY PRÁCE	62
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
PŘÍLOHA Č. 1 – VÝSLEDKY REGRESÍ NA NÁCHYLNĚJŠÍ SKUPINĚ	73
PŘÍLOHA Č. 2 – DOTAZNÍK PNS 2310	78

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Charakteristika dat	33
Tabulka č. 2 - Přehled proměnných vstupujících do jednotlivých analýz	42
Tabulka č. 3 - Faktorová analýza s rotovaným řešením pro proměnné SPLIT1b - SPLIT1bj.....	44
Tabulka č. 4 - Faktorová analýza s rotovaným řešením pro proměnné SPLIT3b – SPLIT3bj.....	45
Tabulka č. 5 - Výsledky první regresní analýzy.....	48
Tabulka č. 6 - Výsledky druhé regresní analýzy	49
Tabulka č. 7 - Výsledky třetí regresní analýzy	51
Tabulka č. 8 - Výsledky čtvrté regresní analýzy	52
Tabulka č. 9 - Výsledky páté regresní analýzy.....	55
Tabulka č. 10 - Shrnutí regresních analýz.....	56

Úvod

Současný vývoj společnosti s sebou nese řadu rizik, které vyvolávají obavy z nejrůznějších typů mimořádných událostí. Sotva jsme se vzpamatovali z pandemie Covidu 19, nemůžeme vyloučit, že budeme čelit dalším krizovým událostem. Může se jednat o jadernou katastrofu, jaderný útok, válku, finanční krizi nebo další pandemii. Tyto situace v lidech mohou vyvolat různé reakce jako strach, paniku, obavy anebo apatii, což může ovlivnit celé davy. V menším, individuálním, měřítku může být panické jednání hodnoceno pozitivně a daného jednotlivce zachránit. Ve větším měřítku davů nebo více lidí u sebe je efekt spíše opačný. Podle Drury et al. (2013), kteří se zabývali chováním davů v krizových situacích, může panika přinést ztrátu kontroly a ve velkém počtu lidí je nebezpečná.

Nejčastějším způsobem, jak se o mimořádných událostech v dnešní době dozvídáme je přes moderní technologie a moderní média. Ať už se jedná o televizní zpravodajství, zpravodajské weby anebo stále častěji přes sociální média jako Facebook, Instagram, Twitter a podobně. Díky tomu se informace šíří po celém světě velmi rychle a lidé k nim mají přístup z pohodlí domova. Reakce na novou skutečnost tedy může přijít poměrně rychle, neobvykle a nově. Žádná jiná společnost před tou současnou neměla tak rychlý a neomezený přístup ke všem informacím. To však mimo jiné dává prostor k rozšíření konspiračních teorií anebo k možnému záměrnému ovlivňování lidí nebo některých skupin skrze média.

Konspirační mentalita i panické jednání je spojeno s lidskou úzkostí, nejistotami, nedostatky a rozpory současné společnosti (Lednický et al., 2023). Aktéři komunikace v mimořádných událostech musí brát také v potaz rozdílnosti jednotlivců. Podle Vymětala (2009) je důležité, aby si authority, které ke společnosti promlouvají, v těchto situacích uvědomovaly různost účastníků a jejich možné rozdílné způsoby vnímání. Při riziku mimořádné události je komunikace velmi důležitá. Určuje, jak na danou situaci budeme reagovat. Konkrétně na způsoby komunikace se zaměřuji v této práci a snažím se nastínit, jak a jestli vůbec mají různé styly komunikace efekt například na panické jednání, obavy anebo důvěru. Mimo to se v první části zaměřuji na teorie, ze kterých krizová komunikace vychází a na praktické možnosti pole působnosti krizové komunikace.

Jako metodu práce jsem zvolila sekundární analýzu dat získaných z Centra pro výzkum veřejného mínění SOÚ AV ČR (CVVM), kde se od roku 2021 tématem aktivně zabývají a spolupracují s ministerstvem vnitra a Státním úřadem pro jadernou bezpečnost na projektu Centrum pro podporu obyvatelstva pro případ skutečného nebo domnělého vzniku mimořádných jaderných a radiačních událostí. Využívala jsem data z roku 2023.

Cílem práce je zodpovědět na otázku, jaký je efekt stylů komunikace na skupiny obyvatel při riziku mimořádné události. Nejdříve jsou v první kapitole nastíněny a vymezeny teoretické modely jako základní stavební kameny krizové komunikace, výzvy v krizové komunikaci a cíle krizové komunikace. Pro vyhledávání vhodných zdrojů jsem využívala databáze dostupné na Univerzitě Karlově. Nejčastěji jsem využívala databáze Google scholar, ProQuest a Ebsco.

V druhé kapitole jsou představena data a metodologie. Hlavní analýza je tvořena z dat z roku 2023. V analýze jsou nejdříve specifikovány možné efekty stylů krizové komunikace, a to konkrétně tři – panické jednání, obavy a důvěra. Následně je pomocí faktorové analýzy zkonstruován index paniky. Dále jsem pracovala s proměnnými zaměřenými na styl komunikace (experiment1, experiment2 a experiment3). V této analýze jsem pracovala i z již vytvořenými indexy z CVVM, a to index úzkostí a index konspirační mentality. Pomocí regresní analýzy jsou následně testovány zvolené sociodemografické proměnné (věk, pohlaví, vzdělání a kraj), styly komunikace a dva původní indexy na panickém jednání, míře obav a důvěry. Závěrečná část představuje výsledky analýzy a porovnání s teoretickými aspekty.

1 Teorie a nové výzvy v krizové komunikaci

Krize či mimořádná událost může mít negativní dopad na jednotlivce a často i na celou společnost. Krize mají mnoho podob. Může se jednat o finanční krize, krize přírodní, jaderné katastrofy, nebo třeba krize v nadnárodních korporacích, které mají dopad i mimo ně. Jednou z největších krizí poslední doby byla celosvětová pandemie Covid-19, ze které se svět vzpamatovává i o čtyři roky později. Krize jsou však nedílnou součástí našich životů. Každý den bychom mohli najít zprávu o nějaké mimořádné události různě po světě. Autor Coombs (2021) používá poměrně pozitivní definici krizí. Krize jsou podle Coombs (2021) situace, které testují naši a celospolečenskou schopnost přizpůsobovat se a odrazit se od nepřízně osudu. Více akademická a tradiční definice popisuje krizi jako nějakou poruchu systému, která vytváří sdílený stres (Perry, 2007). Krize můžeme dělit na krize úmyslné a neúmyslné. Mezi úmyslné může patřit například manipulace s výrobky a do neúmyslných patří například přírodní katastrofy anebo technická selhání (Ulmer & Seeger, 2007). Tato práce se primárně zaměřuje na krize větší a neúmyslné, jako například jaderné havárie a nebezpečí radiace.

Krizová komunikace hraje stěžejní roli v tom, jak bude společnost na krizi reagovat. V krizovém managementu představuje krizový komunikační plán špičku ledovce (Coombs, 2021). Mimo to je krizová komunikace do velké míry ovlivněna globalizací a vzájemnou propojeností států (Vymětal, 2009). To odráží i oborové zázemí autorů publikujících a aktivně se zajímajících o krizovou komunikaci. Nejčastěji se jedná o vědce z oborů jako komunikace, sociologie, geografie, antropologie, psychologie až po vědy o rozhodování a mnoho dalších ((Fischhoff & Broomell, 2020; Rickard, 2019).

V současném světě existují faktory ovlivňující veřejné postoje. Tato nastavení ve společnosti významně ovlivňují povahu krizové komunikace. Mezi nejčastější faktory ovlivňující veřejné postoje patří například nedůvěra občanů vůči institucím, závislost na vyspělých technologiích, nárůst využívání a složitost technologií v každodenním životě, vzájemná celosvětová propojenost aktiv nebo například nedůvěra v hodnocení rizik (Vymětal, 2009).

Právě rizika hrají zajímavou roli v krizové komunikaci. Hodně odborníků se při optimalizaci krizové komunikace v úvodu zaměřuje na charakteristiku krizí (Coombs.

2007). Málo z nich se však zaměřuje na propojenost s riziky. Přitom komunikace o rizicích je stejně důležitá jako krizová komunikace a pomáhá bořit hranice mezi odborníky a laickou veřejností. Důležité při této komunikaci je porozumění veřejnosti vědeckým poznatkům a následně porovnání komunikovaného rizika s jinými přijatelnými riziky. Tento postup by měl vnímání laiků nastavit do „správné perspektivy“ (Heath & O'Hair, 2010). Postupným dalším výzkumem si vědci uvědomují, že propracovaná témata krize a rizika se vzájemně překrývají a doplňují. Pokud se vyskytne riziko a není dobře řízeno a komunikováno, může se stát krizí. Špatně zvládnutá krize může snížit důvěru v dané organizace, a právě to pak může formovat již výše zmíněné veřejné postoje o nedůvěře (Heath & O'Hair, 2010).

V roce 2002 vydala OECD (organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj) směrnici pro krizovou komunikaci primárně při řízení chemických rizik. Identifikovali nejdůležitější okruhy, které by měla krizová komunikace obsahovat. Mezi prvními je diskutováno zvyšování povědomí o základním hodnocení rizik. Druhým zmiňovaným okruhem je systematické zvyšování důvěry v instituce. Oba tyto body jsou často zmiňovanými v oblasti krizové komunikace a jsou to současné výzvy spojené s aktuálním nastavením společnosti. Třetím zmiňovaným bodem v dané směrnici je zaměření na rozdíly v komunikaci s ohledem na kulturní odlišnosti a také i s ohledem na diverzitu (Leiss, 2002).

1.1 Teoretické modely formující krizovou komunikaci

Podle Covello (2001) pracuje krizová komunikace se čtyřmi základními teoretickými modely, které představím v této kapitole. Tyto modely se týkají formování vnímání rizika, zpracovávání informací o riziku a procesu krizového rozhodování. Všechny tyto teorie pomáhají tvořit vhodnou krizovou komunikaci a ovlivňují, jak daný jedinec informaci zpracuje.

1.1.1 Teorie vnímání rizika

Vnímání rizika je podle této teorie ovlivněno celou řadou faktorů znepokojení („outrage factors“) a úrovně nebezpečí dané události (pravděpodobnost zranění, ztráty nebo úmrtí). Mezi faktory znepokojení patří například dobrovolnost, ovladatelnost, známost, zisky, pochopení, nejistota, důvěra v instituce, osobní ohrožení, etická a morální povaha, identita obětí anebo třeba katastrofický potenciál. Tyto faktory mohou na obyvatele působit v různé míře a určují, jak velké pak vyvolají v obyvatelích obavy, znepokojení, hněv, úzkosti anebo třeba strach. Například úroveň obav bývá nejsilnější, když je riziko vnímáno jako nedobrovolné, nespravedlivé, neprospěšné, bez osobní kontroly a je spojeno s nedůvěryhodnými jednotlivci nebo organizacemi. Krom toho hraje také roli to, zda tyto faktory obsahují emoční a morální podtext, který vede člověka k emotivní reakci a tím zvyšuje úroveň vnímaného rizika (Covello, 2001).

Komunikace o rizicích by měla výše zmíněné zohledňovat a také by se v rámci této komunikace mělo dodržovat pár důležitých bodů. Za prvé je důležité začleňovat do komunikace empirické informace získané prostřednictvím průzkumů, focus groups nebo rozhovorů. Pak je důležité udržovat interakci a výměnu informací o klíčových oblastech s cílovou skupinou. A v neposlední řadě je pro plánování a organizaci účinných strategických komunikací důležité porozumění zainteresovaných nebo přímo dotčených stran. Zaměření by mělo být na jejich obavy, strach, nepřátelství, stres a znepokojení (Covello. 2001).

V nedávném výzkumu vědci zjišťovali, jak bylo ve společnosti vnímáno riziko při pandemii Covid-19. Do výzkumu byly zapojeno 10 zemí po celém světě a ve výzkumu byl důraz na výsledky globální i národní. V globálním regresním modelu vyšly jako

důležité indikátory vnímání rizika zkušenosti s virem, sociální zesílení prostřednictvím informací získaných od rodiny a přátel, individualistické vnímání světa, osobní i kolektivní účinnost, všechny položky zaměřené na důvěru (důvěra ve vládu, vědu a medicínské experty) a také osobní znalosti. Konkrétně tedy lidé, kteří měli přímou osobní zkušenost s virem vnímají větší riziko ve srovnání s těmi, kteří přímou zkušenost neměli. Lidé, kteří získali informace o viru od rodiny a přátel, vnímají vyšší riziko ve srovnání s těmi, kteří tyto informace takto nezískali. Navíc vyšla i souvislost s pohlavím – muži vnímají menší riziko ve srovnání se ženami. U porovnání zemí vyšlo vyšší vnímání rizika u Velké Británie a Španělska (Dryhurst et al., 2022).

1.1.2 Teorie mentálního ohlušení

Pokud jsou lidé vystaveni riziku a stresu, jejich schopnost logicky přijímat a procesovat informace rapidně klesá. Podle výzkumů klesá tato schopnost až o 80 % oproti normálu (Lundgren & McMakin, 2018). Tato situace může nastat ve chvílích, kdy lidé mají pocit, že je ohroženo to, čeho si váží, když zažívají celou škálu emocí od úzkostí až po hněv. Nejčastěji se jedná o emocionální vzrušení anebo duševní rozrušení, které vytváří duševní šum. Podobně i pokud je riziko vnímáno jako nedobrovolné, neovlivnitelné málo přínosné, nespravedlivé anebo obávané, tak je doprovázeno silným duševním šumem, který snižuje schopnost člověka myslet racionálně (Covello, 2001).

Z tohoto důvodu je v krizové komunikaci doporučováno například informace předávat ústně i psanou formou a informaci několikrát opakovat. Může být užitečné využít i vizuální materiály jako obrázky nebo grafy na podporu sdělení. Také je dobré informační sdělení nezahltit příliš informacemi. Doporučuje se říkat maximálně tři klíčová sdělení, kdy každé z nich k sobě může mít dvě až čtyři doplňující fakta. Doporučuje se také informace vrstvit (tzv. layered model) a začínat jednoduššími informacemi a postupně přidávat na složitosti. V neposlední řadě je lepší vyhnout se záporům (ne, nic, nikdo, nikdy) a volit spíše pozitivní formulace (Covello, 2001). Negativní formulace obecně převládají v tom, že si je lidé více pamatují a přiřkládají jim větší význam. Tento jev zkoumá teorie negativní dominance.

1.1.3 Teorie negativní dominance

Teorie negativní dominance staví proti sobě pozitivní a negativní zprávu. V situacích s vysokým stupněm obav je negativním informacím přikládána větší pozornost a jsou lépe zapamatovatelné a lidé pak pozitivní sdělení odsouvají a neberou jako tak důležitá. Tato teorie je v souladu se základním psychologickým tvrzením, že lidé přikládají větší hodnotu ztrátám (negativním výsledkům) a více se jich bojí, oproti ziskům (pozitivní výsledky) (Kahneman et al., 1991).

Z praktického hlediska se dá z této teorie využít to, že každá negativní zpráva by měla být vyvážena dostatečným množstvím pozitivních zpráv anebo zprávami orientovanými na řešení. Komunikační strategie by tedy měla obsahovat co nejméně záporů, protože jejich použití může mít jako nezamýšlený důsledek přehlušení pozitivních informací nebo informací zaměřených na řešení. Ve zkratce je tedy důležité se v krizové komunikaci zaměřovat na to co se dělá, a ne na to co se nedělá (Covello, 2001).

1.1.4 Teorie ovlivnění důvěry

Většina strategií komunikace má jeden společný cíl – navázání důvěry. Až po navázání důvěry mezi komunikátorem a mezi příjemcem zprávy je možné dosáhnout cílů jako je vzdělávání nebo budování konsenzu. Budování důvěry je delší proces, který je založen na průběžném naslouchání, jednání a komunikačních dovednostech. K vytvoření nebo udržení důvěry se využívají čtyři dvojice faktorů: péče a empatie, oddanost a angažovanost, kompetence a odbornost a upřímnost a otevřenost. U empatie se řeší, zda je subjekt vnímán jako empatický a starostlivý a jakou má schopnost vcítit se do potřeb publika. Empatie tvoří zhruba 50 % z faktorů vnímané důvěry (Covello, 2001). Mimo to publikum vyhodnocuje již během prvních 9–30 sekund, zda je subjekt empatický či nikoliv (Vymětal, 2009).

Důvěryhodnost daného zdroje lze ovlivňovat důvěryhodností jiných zdrojů. Pokud například méně důvěryhodný zdroj má stejný postoj k problematice jako více důvěryhodný zdroj, tak přebírá jeho důvěryhodnost. Kromě toho je osobní důvěryhodnost vždy důležitější a převyšuje důvěryhodnost většího celku. Důvěryhodnost jednotlivce je založena na povaze jeho interakce s ostatními a na jeho prezentačních schopnostech

(Covello, 2001). Průzkumy ukazují, že existují tradičně důvěryhodnější organizace i jednotlivci. Mezi vysoce důvěryhodné patří tradičně poradní skupiny, zdravotníci, odborníci na bezpečnost, vědci, a pedagogové. Střední důvěru mají média anebo aktivisté. Nejmenší důvěru v publiku vzbuzuje průmysl a placení externí konzultanti (Vymětal, 2009). Dále mohou důvěru snižovat například neshody mezi odborníky, nedostatečná koordinace mezi organizacemi pro řízení rizik, necitlivost, neochota uznat rizika a neochota včas zveřejňovat a sdílet informace (Covello, 2001).

1.1.5 ENT (emergent norm theory) - teorie vznikajících norem

Teorie vznikajících norem popisuje stav, kdy důsledkem krize zanikají zažitá normy a vzorce chování a lidé je kolektivně převracejí nebo překračují a vznikají normy nové. Základní předpoklady teorie vznikajících norem jsou, že kolektivní jednání je racionální, že kolektivní jednání je reakcí na nejednoznačnou urychlující se událost a že nové formy chování odpovídající situaci kolektivního jednání vznikají v rámci skupinových procesů bez předchozí koordinace a plánování (Arthur, 2013). Teorie vznikajících norem předpokládá, že dav se sdružují díky krizi, která je nutí opustit předchozí představy o vhodném chování a najít nové cesty a způsoby jednání. Když se takový dav vytvoří tak neexistují žádné normy, které by upravovaly chování davu a také dav nemá žádného vůdce. Dav se však umí soustředit na dominantní jedince a na ty, kteří jednají charakteristickým způsobem a tento způsob je následně přijat jako nová norma davového chování. Tato nová forma se následně začne v davu institucionalizovat a je tlačeno na konformitu a proti deviacím. Také jsou umlčovani všichni, kdo nejsou spokojeni, což může vytvářet iluzi jednomyslnosti v davu (Turner & Killian, 1957).

Teorie vznikajících norem má dvě hlavní kritiky. První kritika říká, že nové normy nemusejí vždy vznikat naprosto nové, ale pouze přenesené z norem, které si s sebou již lidé přinesou. Například rozzlobený dav shromážděný po zatčení člena komunity bude mít jiné normy než třeba skupinka teenagerů z předměstí na rockovém koncertě. Vzniklé normy tedy budou odrážet normy a nastavení svých členů. Jako druhé je kritizováno, že veškeré sociální chování vede k novému projednávání sociálních norem a že vše vzniká dlouhodobými procesy plánování (Tilly, 1993).

Ačkoliv se zdá, že se teorie emergentních norem zabývá kolektivním chováním obecně v mnoha situacích, tato teorie se nejvíce prosadila ve výzkumu katastrof a krizí. Tato teorie pomáhá pochopit chování skupin, které zažijí překotnou krizi nebo katastrofu a poté jsou nuceni hledat nové způsoby reakce, které pomohou zajistit bezpečnost a přežití co nejvíce lidí (Arthur, 2013). Teorie vznikajících norem byla využita i k pochopení evakuací iniciovaných civilisty (například 9/11 evakuace ze Světového obchodního centra v Americe) anebo k pochopení agresivního a sobeckého chování, které se může někdy při masové panice objevovat (Johnson, 1987). Podle Johnson (1987) jsou tyto typy chování v určitých situacích možné a jedná se o racionální reakci na nové společenské okolnosti.

1.2 Ohrožené skupiny obyvatel

Mimo teorie, ze kterých krizová komunikace vychází, hraje roli při tvoření krizové komunikace i rozdílnost obyvatel. Podle Howard et al. (2017), kteří se primárně zaměřovali na Australskou populaci, je možné identifikovat pět potencionálně zranitelnějších skupin, které mohou hůře chápat krizovou komunikaci a reagovat jinak než zbytek populace. Jako pět „ohrožených“ skupin byly identifikovány starší lidé, lidé se zdravotním postižením, lidé s kulturní nebo lingvistickou odlišností, rodiny s dětmi a lidé z nižších příjmových skupin (Howard et al., 2017). Obecně zranitelnější a ohroženější skupiny obyvatel jsou pravděpodobně hůře připraveny na přírodní katastrofu, během krize jsou náchylnější k panickému jednání, mají vyšší úmrtnost a hůře se přizpůsobují stavu po krizi (Lead, 2008, Mallon et al, 2013). Výzkumy na toto téma potvrzují, že faktory jako příjem, schopnosti, pohlaví, kulturní rozmanitost a věk jsou základními složkami nerovnosti souvisejících s katastrofami (Adeola & Picou, 2012, Kahn, 2005, Neumayer & Plumber, 2007). Je zajímavé, že ačkoliv mají ženy obecně větší věk dožití, naopak u katastrof umírají více. Přírodní katastrofy tedy v některých zemích vyrovnávají „gender gap“ dožití. Také platí, že čím ničivější katastrofa, co se počtu obětí týče, tím větší je tento efekt dorovnávání rozdílu v délce života u mužů a žen (Neumayer & Plumber, 2007).

Roli hraje i socioekonomický status obyvatel. Pokud je socioekonomický status u žen vyšší, tak je počet zasažených žen a mužů zhruba stejný. Pokud je však socioekonomický status žen nižší, tak zemře více žen než mužů. Vysvětlení tohoto jevu může být hned několik. První příčina může být v biologických a fyziologických odlišnostech mezi pohlavími. Ženy mohou mít horší bezprostřední reakci a tím je snížena jejich šance na přežití. Za druhé mohou k tomuto fenoménu přispívat sociální normy a role, které mohou zvyšovat ženskou zranitelnost. A za třetí je možné, že v průběhu katastrofy dojde k nedostatku zdrojů základních potřeb a dojde i k dočasnému rozpadu společenského řádu. Tato situace by mohla vést k vyostření konkurence mezi jednotlivci a tím prohlubovat stávající formy genderové diskriminace. Mimo to se mohou objevit i další a nové formy diskriminace. S výjimkou biologických a fyziologických příčin je vyšší zranitelnost žen sociálně konstruovaná a vyplývá z rozdílů v socioekonomickém postavení žen a mužů (Neumayer & Plumber, 2007).

Sociální normy a role jsou ze sociologického pohledu nejvíce zajímavé. V mnoha zemích je stále hlavní úkol žen pečovat o děti, starší osoby a chránit domácí majetek. Tato role ve společnosti a nastavení v ní mohou bránit ženám v sebezáchraně při téměř jakékoliv přírodní katastrofě (Schwoebel & Menon, 2004). Mezi dalšími sociálními normami, které jsou v některých kulturách více rozšířené, mohou být pravidla oblékání a chování. Často může ženy v rychlém pohybu omezovat například oblečení, které je pro danou kulturu povinné. Na bangladéšském venkově se od žen očekává, že budou nosit tradiční oděv sárí, který však brání běhání a plavání. Při cyklonových povodních se potvrdilo, že tento oděv ženám v záchraně bránil. Negativní efekt mají i společenské předsudky v některých zemích vůči ženám, které se učí plavat. Pokud se ženy plavat nenaučí, jejich šance a přežití například při povodních klesají (Cannon, 2000). Záleží však i na povaze katastrofy. Například tsunami v Indii bylo „výhodnější“ pro muže, kteří byli na moři a vlny nebyly tak silné. Naopak ženy čekající na muže na pobřeží byly zasaženy největší silou. Naopak údaje ze Spojených států hovoří o větší úmrtnosti mužů při přírodních katastrofách jako hurikány, bouřky anebo bleskové povodně. Větší úmrtnost mužů je zde pravděpodobně zapříčiněna skutečností, že v průměru se více mužů věnuje venkovním pracím, volnočasovým aktivitám a jsou méně obezřetní vůči riziku (Neumayer & Plumber, 2007). Při plánování a přípravě krizové komunikace je důležité tyto skupiny obyvatel zohlednit. Ke specifické komunikaci pro určité skupiny obyvatel se dostanu více v kapitole „Cíle krizové komunikace“.

1.3 Panické jednání a další reakce na krizovou komunikaci

V krizové komunikaci mohou nastat různé reakce veřejnosti. První častá reakce na krizovou situaci je panika. Ačkoliv se samotná panika dá brát pozitivně jako obranný mechanismus, který může život zachránit, ve větším měřítku přináší spíše negativní dopady a v davu může panika být velmi nebezpečná. Panika se v sociologických textech poprvé objevila v roce 1924 (Park & Burgess, 1924). Tento první text paniku charakterizuje jako „dav v rozkladu“. Dav totiž ztrácí racionální uvažování a chová se spíše jako stádo ovcí (Park & Burgess, 1924).

Sandman (2003) se zaměřoval na emoce a reakce v krizových situacích. Podle něj je panika často přeceňovaná a mnohem častější reakcí na krizové situace je strach a popření a úplně nejčastější je apatie. Velká část krizové komunikace se tedy zaměřuje právě na práci s apatií, jak přimět společnosti k rozpoznání rizika, pokud hrozí, a být více aktivní (Sandman, 2003).

Mohli bychom lidské emoce a reakce na krizi poskládat na stupnici podle úrovně akce, kde nejnižší je apatie, následuje lhostejnost, strach, hrůza, panika a popření. Obvyklé pole působnosti krizové komunikace se na této škále většinou „aktivně“ pohybuje pouze v rámci prvních tří až čtyř reakcí (strach, obavy, lhostejnost a apatie). Pokud jsou lidé příliš apatičtí, tak je snahou krizové komunikace přimět je k většímu zájmu a vyvolat v nich obavy nebo strach. Pokud jsou však lidé až moc vystrašení, snažíme se krizovou komunikací tyto emoce trochu zmírnit a přimět je naopak zase k větší apatii. Výjimka je u bioteroristických útoků nebo útoků týkající se zdraví, kdy není cíl zmírňovat emoce a vyvolávat větší apatii. Při těchto útocích je dobré, aby byla veřejnost opatrná, ostražitá, ochotná pomoci a připravena přijmout nějaké nepříjemnosti a nebyla úplně apatická a lhostejná (Sandman, 2003).

1.3.1 Panika

Jak již bylo nastíněno v úvodu této kapitoly, panika je vysoce nakažlivá a může být velmi destruktivní. Panika se nachází na horních příčkách stupnice emocí, které mohou při rizikové události nastat a krizová komunikace se podle Sandmana (2003) pohybuje

mimo tyto příčky. Krom toho je panika i relativně vzácná a její prevence tedy není hlavní cíl krizové komunikace. Z analýz krizových událostí se ukazuje, že pokud jsou lidé u opravdu vysokého nebezpečí, tak je většina z nich mimořádně klidná, nikoliv panická. Lidé jsou velmi často v takovýchto situacích spíše vynalézaví a pohotoví. Pocity jako úzkost, strach či záchvaty paniky pak přicházejí opožděně až po skončení události. Někdy úřady označují jako paniku chování lidí, kteří dělají opatření nad rámec těch doporučených v rámci vlastní sebeobrany. Toto chování však není podle odborníků panické (Sandman, 2003).

V praxi můžeme toto nastavení vidět například při útoku 11. září. Po nárazu prvního letadla do Světového obchodního centra úřady tvrdily, že nebezpečí pominulo a snažily se společnost uklidňovat. Lidé v budovách však tato doporučení moc neposlouchali, zachovali klid a postupovali v evakuaci dále. Díky tomu se podařilo z jedné z budov zachránit zhruba 8 000 lidí (Vymětal, 2009). Ti kdo přežili tak potvrzují, že evakuace probíhala spořádaně a ve vzájemné spolupráci, nikoliv v panice. Toto nastavení a evakuace iniciovaná civilisty bylo vědci vysvětlováno již zmíněnou teorií emergentních norem (Arthur, 2013). V následných útocích antraxem (rozesílání dopisů, které obsahovaly smrtelně jedovaté spory antraxu) se veřejnost vybavovala vlastními zásobami antibiotik a v médiích bylo toto chování označováno jako panické. Podle vědců však všichni, kdo toto označovali za panické jednání nikdy paniku na vlastní kůži nezažili. Jednalo se spíše o vlastní zajištění.

Při krizové komunikaci je podle Sandmana (2003) obecně lepší lidem říct vždy pravdu, popsat jim danou situaci a možnosti, co mohou dělat. Pokud například není celá situace odkomunikovaná a je jenom společnosti řečeno, aby se nebáli, lidé mohou začít panikařit. Je také důležité mít na paměti ohrožené skupiny obyvatel, které byly více probrány v kapitole výše, jako starší obyvatele, rodiny s dětmi a další skupiny, které mohou v krizových situacích reagovat více panicky a ne většinově (Sandman, 2003).

1.3.2 Popření

Větší starostí, než panika je obvykle popírání. Popírání můžeme chápat jako alternativu k panice, jako obranu proti panice anebo právě jako extrémnější reakci než paniku. Jakkoliv nepravděpodobné se to zdá, popírání je mnohem častější reakce na krizi než panika (Sandman, 2003). Popírání je však někdy zaměňováno za apatii, protože obě reakce vykazují podobné charakteristiky. Lidé apatičtí i lidé v popření nechtějí věnovat problému příliš velkou pozornost a o problému mluví, pokud možno bez emocí. Popírání je však opakem apatie. Největší rozdíl mezi apatií a popíráním je vidět u lidí, které se snažíme varovat a přimět k jednání. Apatičtí lidé nemají o varování zprvu zájem, jakmile se nám však podaří k nim informaci dostat blíže a podat jako děsivější, začnou se o ni sami zajímat více. Popírající lidé naopak více děsivé zprávy pouze uvrhnou do hlubšího popírání. Například během studené války se diskutovalo o použití jaderných zbraní a snahou aktivistů bylo vzbuzení zájmu veřejností děsivými projevy. Ti, kdo byli k jaderným zbraním apatičtí (obecně ne moc velká skupina), se začali více obávat. Ti, kteří byli znepokojeni a aktivně se zapojovali do hnutí (větší skupina) se začali také více obávat. A ti, kdo to popírali (často největší skupina) se dostali ještě hlouběji do popírání (Sandman, 2003).

Jak tedy s lidmi v popření správně komunikovat, když není vhodné falešné uklidňování ani přílišné děšení? První doporučení je legitimizování strachu. Je dobré strach uznat a tolerovat a díky tomu může být pochopen a přijat. Zadruhé je dobré nabídnout lidem příležitost k pomoci a akci, lidé pak mají menší potřebu popírání, pokud se mohou aktivněji podílet. Zatřetí může pomoci zaměření na oběti a případné oběti. Pomoc druhým může opravdu pomáhat. Začtvrté může být přínosné zaměřit se na práci se zlostí a vztekem. Tyto emoce jsou protilátkou k popření. Zlost a vztek mohou být uklidněny například potrestáním pachatele a podobně. V neposlední řadě je dobré být upřímní a vnímaví (Sandman, 2003).

1.3.3 Přílišné uklidňování

Přílišné uklidňování je jednou z nejčastějších chyb krizové komunikace. I velké a hromadné sdělovací prostředky mají tendenci v krizové komunikaci příliš publikum uklidňovat (Sandman, 2003). Před krizí se často reportéři můžou uchýlovat ke skandálům

a po krizi pak reportují, jak blízko jsme katastrofě byli. Během krize je však komunikace nejdůležitější, ale bohužel právě média jsou společně s úřady oddány stejnému cíli: zabránit panice tím, že budou potlačovány špatné zprávy. Například v již zmiňovaném antraxovém útoku v Americe žádná mainstreamová média nepoužila snadno dostupný obrázek kožního antraxu, i když by mohlo být dobré, aby veřejnost věděla, jak kožní antrax vypadá. Média se však rozhodla, že fotografie jsou příliš hrozná a že by mohly veřejnost vyděsit (Sandman, 2003).

1.4 Cíle krizové komunikace a praktické doporučení

Rowan (1991) identifikoval pět základních cílů krizové komunikace. Cílem krizové komunikace by mělo být budování důvěry v komunikátora, vzdělávání, zvyšování povědomí (např. o potencionálním nebezpečí), dosažení dohody a motivace k akci. Ne vždy je v krizové komunikaci potřeba docílit všech pěti zmíněných cílů. Vzhledem k poměrně širokému zacílení krizové komunikace se mohou lišit vhodné strategie komunikace. Například jednoduchá názorná a rychlá sdělení o rizicích jsou nejlepší pro zvyšování povědomí (Rowan, 1991). Zatímco metody účasti zainteresovaných stran jsou pravděpodobně vhodnější pro dosažení dohody. To se může týkat například dosažení dohody o konkrétní strategii čištění místa s nebezpečným odpadem. Diverzita krizové komunikace a její jednotlivé cíle přispívají k nejednoznačnému měření úspěšnosti. Například dobrou krizovou komunikací můžeme úspěšně poučit veřejnost o daném tématu, ale třeba se nám hůře podaří veřejnost přimět k podnikání ochranných kroků. Je to tedy úspěch ze vzdělávacího hlediska, ale neúspěch z motivačního hlediska?

Před samotným zahájením krizové komunikace je dobré si kromě cílů stanovit i potřeby. Subjektům, které krizovou komunikaci tvoří, může pomoci položit si otázky typu, kdo je příjemcem dané komunikace, co se bude komunikovat, proč to potřebujeme sdělit anebo jaké jsou regulační nařízení vztahující se na danou problematiku (Bier, 2001). Lundgren a McMakin (2018) ve své publikaci zmiňují, že rozsah sdělení o riziku může být omezen právě právními požadavky dané země a také institucionálními politikami. Bez důkladného posouzení potřeb může krizová komunikace trpět omezením porozumění zájmů, obavám, strachu, hodnotám, prioritám a preferencím jednotlivých občanů a skupin veřejnosti. Krizová komunikace tak neposkytuje údaje týkající se specifických obav a znepokojení jednotlivých sociálních komunit (Covello et al., 1987).

Pokud je snahou krizové komunikace dosažení dohody, je obecně dobré neslibovat, co nejde splnit, pokud možno sdílet rozhodovací pravomoci se zúčastněnými stranami a aktivní zapojení publika do diskuse. Pokud je cíl například pouze informování a edukace, zdá se, že aktivní zapojení veřejnosti není potřeba, opak je ale pravdou. I pokud je náš cíl pouze vzdělání, a tedy jednostranné předávání informací z komunikátora

na publikum, je přínosné z toho vždy udělat komunikaci obousměrnou, naslouchat a aktivně reagovat na obavy ve společnosti (Bier, 2001).

Krizová komunikace a její cíle jsou specifické i tím, že ačkoliv existuje hodně odborné literatury na toto téma, tak je jen málo jednoznačných empirických výsledků. Krizová komunikace navíc čelí v každé situaci jedinečným okolnostem a proměnným, které mohou významně ovlivnit výsledek. I přístupy, které se osvědčily v jednom kontextu nebo pro jedno publikum, nemusí být úspěšné v jiném kontextu anebo u jiného publika. Platí sice, že zkušenější odborníci na komunikaci rizik jsou schopni dosáhnout lepších výsledků než nováčci, ale mnoho faktorů ovlivňujících danou komunikaci nejsou dosud plně pochopeny a některé jsou obecně mimo kontrolu komunikátora (Bier, 2001). Nedostatek definitivních empirických důkazů týkajících se mnoha důležitých otázek o tom, jak nejlépe strukturovat sdělení a procesy komunikace o rizicích vede k tomu, že je dobré předem systematicky testovat konkrétní sdělení, metody a přístupy ke krizové komunikaci (Lundgren & McMakin, 2018). V následující části se zaměřím právě na „vylepšení“ krizové komunikace jako je formát sdělení, rozdíly mezi publikem, mentální modely a důvěryhodnost.

1.4.1 Formát sdělení

Formát sdělení je v poslední době stále častěji zmiňovaný v empirických výzkumech o krizové komunikaci. Výzkumníci se zabývali například typem formulace sdělení, zda je „příkazový“ přístup (zdůrazňování, co by měl čtenář udělat) lepší, než například přístup více „diplomatický“, který zdůrazňuje, co by čtenář mohl chtít zvážit, ale k ničemu ho nenutí (Johnson et al., 1988). Fisher et al. (1994) testovali účinnost sdělení písemnou formou (brožury) anebo počítačem zprostředkovanou komunikaci. Zkoumali také, zda bude například rozdíl, pokud se před samotným sdělením respondenta zeptají na faktické otázky o daném tématu. Obě teorie však nedošly k prokazatelným výsledkům a ukázalo se, že formát sdělení nehraje žádnou zásadní roli v reakci na sdělení (Bier, 2001).

Otázka je i v zapojování verbálních, číselných a grafických metod například při sdělování pravděpodobnostních informací. Jedna studie potvrdila, že slovní prezentace pravděpodobností byla přijata veřejností lépe než například vyjádření číslem nebo

grafem. Došlo tam k méně zvratům v preferencích a nesrovnalostech v pochopení dané informace (González-Vallejo & Wallsten, 1992). Nicméně dřívější studie zjistily velkou variabilitu v tom, jak lidé vnímají a převádějí verbální pravděpodobností výrazy (např. „velmi nepravděpodobné“) na číselné hodnoty. Jednalo se studie, které pracovaly vždy s pravděpodobností větší než 1 % a nepracovaly tedy s hodně málo pravděpodobnými scénáři (Beyth-Marom, 1982, Budescu et al., 1988). Toto zjištění je důležité pro analýzu v této práci, kde se jedna z hypotéz zaměřuje na sdílení s obyvateli i méně pravděpodobné scénáře. Další výzkumy k vhodnějším formám komunikace nedocházejí, ale spíše se zaměřují na budování důvěry, rozdílnost publika a nastavení daných lidí, které mohou ovlivňovat výsledek krizové komunikace (Balog-Way et al., 2020).

1.4.2 Rozdíly v publiku

Odborníkům zabývajícím se krizovou komunikací je doporučováno více se zaměřovat na specifické publikum a jeho odlišnosti (Bier, 2001). Výzkumníci zjišťují významné rozdíly ve vnímání rizika u různých skupin obyvatel, které mohou být zohledněny při tvorbě dané komunikace. Slovic (1999) uvádí, že muži obecně posuzují rizika jako menší a méně problematická než ženy. V této studii se Slovic (1999) zaměřoval na seznam 25 možných rizik jako například kouř z cigaret, stres, pitá alkoholu, jaderný odpad, změny klimatu a další. Výzkum byl tedy poměrně rozsáhlý, co se příkladů rizik týče. Výsledky autor shrnuje do „efektu bílých mužů“, kdy bílí muži hodnotili nebezpečí mnohem nižší, v porovnání s bílými ženami nebo nebílými muži, kteří hodnotili stejné nebezpečí jako mnohem vyšší (Slovic, 1999). Bílí muži, kteří hodnotí rizika jako nejnižší, jsou většinou dobře vzdělaní, finančně zajištěni a politicky konzervativní (Flynn et al., 1994).

Důležité pro vnímání rizika jsou obecnější „světonázory“ zastávané danými lidmi. Mezi takové patří individualismus, ochota podřídit se odborníkům, rovnostářství, fatalismus a podobně. Ve studii Slovic (1999) byla zjištěna silná korelace mezi těmito světonázory a vnímáním rizika. V praxi například rovnostáři mají tendenci být antinukleární a více se obávat rizika spojeného s jadernou energií, a naopak osoby vyznávající fatalistické a individualistické názory mají tendenci být pronukleární a nevnímat jadernou energii jako takové riziko (Peters & Slovic, 1996).

Ve studiích o komunikaci o rizicích se zjistily individuální rozdíly v tom, jak lidé chápou sdělení o rizicích. Johnson (1988) zkoumal v sociálním experimentu citlivost lidí na výroky ohledně rizik spojených s radonem. Zjistil například, že lidé s vyššími hladinami radonu v domě se ze sdělení o rizicích dozvěděli více, asi i kvůli větší motivaci. Starší lidé měli v daném testu nejhorší výsledky a ze sdělení si odnášeli méně informací. Lidé s vyšším vzděláním, podobně jako lidé s předchozím povědomím o radonu, si vedli lépe (Johnson, 1988). Tyto výsledky naznačují, že by mohlo být dobré se více zaměřovat na přípravu sdělení a podle potřeby upravovat, pokud jsou v publiku lidé s horším pochopením a „příjmem“ informací. Může to být z důvodu věku, nedostatečného vzdělání anebo nedostatečné motivace a informovanosti (Bier, 2001).

Stejně jak již bylo zmíněno v kapitole o ohrožených skupinách obyvatel, socioekonomický status může ovlivňovat chápání krizové komunikace daným člověkem. Lidé s nižšími příjmy nebo neznalostí daného jazyka mohou mít potíže se účinně zapojit do procesu komunikace o rizicích (Yosie & Herbst, 1998). V minulosti se toto ukázalo jako problematické například u komunikace o uložení nebezpečného odpadu, který se ukládal v nízkopříjmových oblastech, kdy se muselo více dávat pozor na zohlednění obav nejvíce zasažených skupin (Kasperson et al., 1992).

Dále se může publikum lišit v zastávání středových, rozšířenějších názorů anebo zastávání více hraničních názorů (Bier, 2001). Při krizové komunikaci je dobré se zaměřit na kritiky a lidi s extrémními názory. Pokud se tyto skupiny ignorují a neřeší se jejich obavy otevřeně a zodpovědně, může to ovlivnit a zneprátnit i mocnější skupiny (Health, 1995).

1.4.3 Mentální modely

Z výzkumů vyplývá, že přímo formát nebo používání slovních, číselných nebo grafických sdělení má jen malý systematický dopad na účinnost výsledné krizové komunikace (Bier, 2001). Pouhé nalezení „nejlepšího“ možného formátu tedy nemusí být dostatečné k zajištění skutečné účinnosti dané komunikace pro dané publikum. Navíc individuální rozdíly v publiku naznačují, že nemusí existovat žádný jediný univerzálně správný přístup a postup. Proto je důležité porozumět mentálním modelům, a díky tomu tvořit účinnější sdělení o rizicích a pomoci lidem pochopit i složité a neznámé jevy

(Lundgren & McMakin, 2018). Mentální modely se formují v průběhu života při osvojování určitých vědomostí a jedná se o mentální strukturu. Mentální modely se liší podle vývojové úrovně kognitivní výbavy daného jedince (Sternberg, 2002). Na příkladu jsou mentální modely vysvětlovány pomocí Wasonova experimentu. Jde o pokus, kdy u první otázky zodpoví správně pouze jedna čtvrtina dotazovaných a u druhé, z běžného prostředí, odpoví správně již tři čtvrtiny dotazovaných. Je to z důvodu toho, že většina lidí si situaci z běžného prostředí představí lépe díky vytvořeným mentálním modelům. První otázka zní: Které karty musíte otočit, abyste ověřili že pokud je na kartě D, tak z druhé strany je 3? K tomu máte soubor čtyř karet, kde z jedné strany jsou potištěny písmenem a z druhé strany čísla. Před Vámi leží karty D, F, 3 a 7. Druhá otázka se ptá na to, koho musí majitel hospody prověřit, zda je plnoletý, sedí-li u stolu 4 lidé a jeden pije limonádu, druhý pivo, třetímu je 50 a poslednímu je 16. Na tuto otázku odpoví o 50 % více lidí správně (Thagard, 2001). Toto zjištění by mohlo pomáhat expertům formovat krizovou komunikaci a například používat více jednoduchých vyjádření a situací ze života oproti složitějším a pro laiky hůře představitelným situacím.

Mimo to je podle Rowan (1991) je důležité hned na začátku specifikovat nejdůležitější problém (nebo problémy) a sdělení navrhnout přímo s ohledem na tento problém, nebo problémy. Fischhoff (1999) doporučuje podobný přístup. Bez prvotního definování problému nemusí být jasné, které informace do sdělení zahrnout. Někdy jsou do sdělení zařazována obecně známá fakta a je kladen mnohem menší důraz na potencionálně užitečná fakta, která jsou prezentována často bez potřebného kontextu (Fischhoff, 1999).

Pokud je cílem komunikace zlepšit porozumění, Rowan (1991) identifikuje tři možné překážky porozumění. Jedná se o neznalost určitého pojmu nebo termínu, neexistence mentálního modelu relevantního pro danou problematiku a existence mylných představ (Rowan, 1991). V ideálním případě by sdělení mělo obsahovat nejen samotnou definici, ale také řadu příkladů ilustrujících, co daný pojem znamená a co ne. Je dobré uvádět i případy, u kterých by si lidé mohli myslet, že jde o příklad, ale ve skutečnosti to vhodný příklad není. To může pomoci omezit mylné představy a zobecňování na základě jednoho nebo dvou konceptů (Bier, 2001).

Dalším problémem komunikace o rizicích je složitost problému. Vědní disciplíny se často potýkají s tímto problémem a výzkumy ukazují, že v takových situacích může být užitečné sdělení strukturovat do pojmových map (Rowan & Lewenstein, 1992, Shymansky, 1988). Pojmové mapy jsou velmi podobné známým myšlenkovým mapám, jen místo myšlenek slouží k naznačení propojenosti jednotlivých pojmů a jejich souvislostí v prostorových reprezentacích (Shymansky, 1988). Dále se jako účinné při vysvětlování složitějších jevů ukazuje dobré využívání úvodních přehledů, osnov, nadpisů anebo zdůrazňování klíčových pojmů (Bier, 2001). V krátkých formátech krizové komunikace může být vhodné využití viditelného zdůraznění klíčových pojmů (Bier, 2001).

Podobně je později zmiňováno rámcování sdělení, které přispívá k lepšímu vnímání sdělení (Nisbet, 2015). Jedná se o dějové linie, které uvádějí do pohybu určité myšlenkové proudy a říkají nám, jestli by daný problém mohl být problém či nikoliv. Případně i co nebo kdo by za daný problém mohl být zodpovědný a co se s tím dá dělat (Nisbet, 2015). Volba rámců je zásadní, protože může zásadně změnit povahu problému a měnit kontext pro vnímání rizika, společenské rozhovory a spory (Boholm, 2009, Nisbet 2015). Například Boholm (2009) zjistil, že při výstavbě železničního tunelu ve Švédsku švédská železniční správa a místní zainteresované strany zarámovaly spor o riziku zcela odlišně, včetně toho, co bylo považováno za rizikový objekt a předmět rizika. V kontextu této práce toto není tak stěžejní zjištění a doporučení vzhledem k povaze zaměřené krizových komunikací. Sdělení mluvící o živelných katastrofách, jaderných neštěstích a podobně jsou většinou mezi publikem dobře zarámovány sami o sobě.

1.4.4 Důvěra

Téma budování důvěry je v literatuře o krizové komunikaci poměrně rozšířené. Mnoho zdrojů se zabývá důvěrou v komunikátory krizové komunikace (Earle, 2010, Siegrist, 2019) anebo přímo důvěrou obecně vyvolávanou krizovou komunikací (Bier, 2001). Podle Kasperson et al. (1992) od roku 1960 do roku 1990 došlo k významné ztrátě důvěry ve vedoucí představitele významných společenských institucí a co hůř i v instituce samotné. Příčiny této všeobecné společenské změny nejsou dobře známy, ale mohou být ovlivněny válkou ve Vietnamu, zhoršováním životního prostředí, sociálními protesty anebo energetickou krizí a hospodářskou recesí v 70. letech (Bier, 2001). Novější studie

zase zmiňují velkou nedůvěru vůči vládě vyvolanou nedávnou pandemií Covid-19 (Devine et al., 2020). Ztráta důvěry může mít i dalekosáhlé nezamýšlené důsledky, kdy nevhodnou komunikací může ve společnosti vzrůst odpor vůči jaderné energii (Freudenburg & Baxter, 1984).

Nepříjemným faktem je to, že důvěru je snazší zničit než vytvořit (Slovic, 1999). Podobně jako v teorii negativní dominance, tak i v důvěře platí, že negativní sdělení, která důvěru ničí, mají mnohem větší váhu než pozitivní sdělení (Slovic, 1993). Metody krizové komunikace by měly být navrženy tak, aby účinně fungovaly i v situacích s vyšší nedůvěrou (Bier, 2001). Efektivní krizové komunikace se dá docílit i tak. V první řadě je vždy dobré poslouchat publikum, vyslyšet dané obavy a před poskytnutím nových obav vždy ve společnosti vzbudit dojem, že jejich obavy nejsou přehlíženy a že o nich víme. Pokud obyvatelé cítí, že jejich obavy jsou důležité a vycházejí s pochopitelných důvodů, jsou ochotnější naslouchat novým informacím a jiným názorům. Za další může fungovat i co největší transparentnost a otevřenost. Obecně zabírá taktika otevřených dveří anebo například uznání nedostatku důvěry (Hance et al., 1988). Zajímavým posledním doporučením je sdílení moci. Zainteresované strany se nemusí plně spoléhat na vedoucí pracovníky s rozhodovací pravomocí nebo na instituce, ale mohou získat vlastní oprávnění rozhodovat. Tento přístup je velmi doporučován, protože odborníci mají často neúplný obraz o důležitých a často nehmotných faktorech, které „neodborníci“ mohou mít (Slovic, 1999). V kontextu následného výzkumu této práce je zajímavá důvěra v komunikátora, která bude ve výzkumu zkoumána.

Vytvoření jednoho komplexního doporučení vhodné krizové komunikace je takřka nemožné. Vždy záleží na kontextu krize a na daném cíli. Pro účely této práce je velmi zajímavý formát sdělení, který se bude zkoumat v praktické části a formování důvěry, které se také v analýzách objeví. Zajímavá je i část o rozdílnosti v publiku, která společně s částí o ohrožených skupinách obyvatel pomohli vybrat sociodemografické proměnné vstupující do analýz.

2 Efekty stylů komunikace

Jako metoda pro výzkum je zvolena sekundární analýza dat. Hlavním cílem je zodpovědět na otázku, jaký je efekt stylů komunikace na skupiny obyvatel při riziku mimořádné události. Hypotézy předpokládají, že styly komunikace budou hrát roli u proměnných jako je panické jednání, obavy respondentů anebo právě důvěra. Předpokládám tedy, že styly komunikace, jako je například formulování zprávy vědecky nebo zjednodušeně, rozdílná osoba jako komunikátor, nebo sdílení i méně pravděpodobných scénářů mají dopad na panické jednání lidí, na jejich obavy anebo na jejich důvěru. Cílem práce je zjistit, jestli je tomu opravdu tak a zda některé druhy komunikace budou hrát zásadnější roli než jiné a na co konkrétně budou mít největší efekt. Případně se pokusím specifikovat skupiny obyvatel, které budou mít rozdílné reakce anebo na ně bude mít styl komunikace rozdílný efekt než na zbytek obyvatel.

Hypotéza 1: Krizová komunikace formulovaná vědecky a prezentovaná expertem v oboru bude v lidech zvyšovat důvěru.

Hypotéza 2: Krizové komunikace formulovaná laicky a prezentovaná ministrem bude v lidech snižovat důvěru.

Hypotéza 3: Větší otevřenost v komunikaci s obyvateli, tedy komunikace i méně pravděpodobných scénářích a různých možnostech řešení, přinese méně panického jednání a obav.

První hypotéza předpokládá, že jednání s lidmi jako sobě rovnými a sdílení celé pravdy, která může zahrnovat i vědecké poznatky, je vždy lepší (Sandman, 2003). Devine et al. (2020) zmiňují rozrůstající se nedůvěru vůči vládě v posledních letech. Z toho důvodu ve druhé hypotéze předpokládám, že osoba ministra zdravotnictví nebude v lidech vyvolávat pocit důvěry. Naopak prezentování sdělení expertem v oboru bude mít opačné účinky, a to zvyšování důvěry. Podobně jak již bylo zmíněno ze studie Sandman (2003), je dobré krizovou komunikaci držet otevřenou a upřímnou, a proto větší otevřenost a sdílení s obyvateli i méně pravděpodobných scénářů vyvolá větší důvěru a sníží panické jednání a obavy. Avšak v literatuře zmíněné výše je nastíněna i varianta, že formát sdělení nehraje žádnou zásadní roli v reakci na sdělení (Bier, 2001).

K výzkumu jsou použita data z CVVM SOÚ AV ČR (Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu akademie věd ČR), která byla sesbírána v roce 2023. Analýza probíhala v programu IBM SPSS statistics. Mezi využívané metody výzkumu patří faktorová analýza a regresní analýza. K ověření předpokladů a k ověření dat vstupujících do regresní analýzy provádím také T-testy a ANOVU.

2.1 Data a analytické postupy

Data byla získána v rámci výzkumu Panel Naše společnost 23-06. Tento výzkum byl zrealizován Centrem pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR.

Výzkum probíhal ve dnech 13.10. – 23.10.2023. Data obsahují 861 respondentů z České republiky. Sběr nebyl z hlediska reprezentativity dokonalý, a proto bylo využito vážení. Pro výběr respondentů byl zvolen vícestupňový stratifikovaný náhodný výběr. Počet dotázaných je 861. Pro výzkum byla zvolena metoda dotazování CAWI. Výzkum byl zaměřen na obyvatelstvo v ČR starší patnácti let (viz tabulka č. 1).

Rok	Název výzkumu	Termín sběru	Realizátor sběru	Výběr	N (15+)	Mod
2023	Panel Naše společnost 23-06	13.10. – 23.10.2023	CVVM SOÚ AV ČR	vícestupňový stratifikovaný náhodný výběr	861	CAWI

Tabulka č. 1 - Charakteristika dat

Hodnoty 99 - „Nevím“ a 97 - „Nechci odpovědět“ byly nakódovány jako „missing values“ (=chybějící hodnoty). Primárně z důvodu, že se nejedná o varianty měřeného postojů. Dále byly při tvorbě indexů vyřazeny případy, kdy respondent odpověděl na méně než jednu třetinu položek. Data tak byla očištěna, takové případy však nepřekračovaly jednotky procent celkového počtu odpovědí. Tyto případy i chybějící hodnoty nebyly do analýzy použity.

V diplomové práci jsem prováděla několik analýz. Pro přípravu vstupu proměnných do regresní analýzy jsem pomocí explorativní faktorové analýzy vytvořila index panického jednání. Tento index byl sestaven ze šesti proměnných, které jsou blíže popsány v následující kapitole. Následně jsem využila již vytvořené indexy z CVVM jako index úzkostí a index konspirační mentality. Pomocí T-testů a ANOVY jsem ověřovala rozdíly ve skupinách, zda jsou vhodné pro vstup do regresní analýzy. T-testy jsem použila u proměnných, kde byly pouze dvě kategorie, ANOVU jsem použila u analýzy mezi více skupinami (Field, 2024). Následně jsem provedla ověření předpokladů pro vstup proměnných do regrese a provedla několik lineárních regresí.

Normalitu proměnných jsem testovala pomocí histogramů a také přes Centrální limitní větu (N=861). Centrální limitní věta umožňuje považovat rozdělení za normální, pokud je pozorování větší počet (Dudley, 2014). Dále jsem před spuštěním regresí kontrolovala nezávislost pozorování, linearitu a homoskedasticitu.

2.2 Proměnné vstupující do testování efektů stylů komunikace

Cílem tohoto výzkumu je zodpovědět na otázku, jaký je efekt stylů komunikace na skupiny obyvatel při mimořádné události. Jako styly komunikace jsou zvoleny tři proměnné a to experiment 1, experiment 2 a experiment 3. Experiment 1 se zaměřuje na testování rozdílů sdílení i méně pravděpodobných scénářů. Experiment 2 se současně zaměřuje na roli mluvčího a na formát sdělení laicky či vědecky. Poslední experiment 3 se zaměřuje na sdílení nepravděpodobných scénářů, na které je však daná instituce připravena. Dotazník, ze kterého dané experimenty vycházejí je v příloze č. 2. Všechny tyto experimenty byly speciálně navrženy na testování různých stylů a formátů komunikací a byly mezi respondenty rozděleny náhodně. Každý respondent dostal v každém experimentu pouze jednu variantu podnětu. Jako efekty, které mohou být ovlivňovány styly krizové komunikace, jsou z dat vybrány panické jednání, obavy a důvěra. Efekty a styly komunikace budou popsány konkrétně i z jakých konkrétních otázek bylo čerpáno v následující části. Následně byly specifikovány i náchylnější skupiny obyvatel a analýza byla provedena i na nich, aby se zjistilo, zda se budou výsledky lišit od celkové analýzy.

Jako sociodemografické údaje byly zvoleny věk respondentů, nejvyšší dosažené vzdělání a pohlaví. Tyto proměnné jsou zařazeny do regrese z důvodů toho, že v literatuře byly identifikovány zranitelnější skupiny obyvatel (Howard et al., 2017). Tyto skupiny mohou hůře chápat krizovou komunikaci a adaptovat se na změny po krizi a tím může být jejich stupeň obav, paniky nebo důvěry rozdílný od zbytku populace. Jedná se například o starší lidi, rodiny s dětmi, lidé se zdravotním postižením anebo lidé z nižších příjmových skupin (Howard et al., 2017). Tyto skupiny mohou být v českém kontextu podmíněny například nejvyšším dosaženým vzděláním. Dále z výzkumů vyplývá, že ženy mohou mít horší výchozí pozici a krize je může v některých případech více zasáhnout (Cannon, 2000, Neumayer & Plumber, 2007, Schwoebel & Menon, 2004.). Proto je do regrese zahrnuta proměnná pohlaví. Do regresní analýzy dále byly pro kontrolu zařazeny i proměnné index úzkostí a index konspirační mentality, které mohou souviset s výše zmíněnými poznatky z předchozích výzkumů. Všechny výše zmíněné proměnné a kompletní znění otázek je v příloze č. 2 – Dotazník PNS 2310.

2.2.1 Styly komunikace

Styly komunikace vycházejí z experimentu 1, experimentu 2 a experimentu 3. Každý z experimentů se zaměřuje na jiný formát sdělení a testoval jiné možnosti. První experiment se zaměřuje na vrstvení a sdílení s veřejností i méně pravděpodobné scénáře. Zde jsou vypsané jednotlivé varianty experimentu 1 z dotazníku z CVVM:

*V1: Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším je, že k jeho dalšímu šíření nedojde.***

*V2: Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. Méně pravděpodobným scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní.***

*V3: Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. Méně pravděpodobným scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní, a ještě méně pravděpodobný je scénář jeho rozšíření nad území Slovenska během pěti dní.***

*V4: Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. Méně pravděpodobným scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní, a ještě méně pravděpodobný je scénář jeho rozšíření nad území Slovenska během pěti dní. Že by došlo k rozšíření až nad území ČR, patří mezi velmi málo pravděpodobné scénáře.***

Po převedení na dummy proměnné vznikají tři nové proměnné a jako referenční je nastavena první varianta V1. První nakódovaná proměnná „pravděpodobnost2“ má pod hodnotou 1 variantu 2 a ostatní varianty jako 0. Proměnná „pravděpodobnost3“ má jako hodnotu 1 variantu 3 a ostatní varianty mají hodnotu 0. A nakonec proměnná „pravděpodobnost4“ má jako hodnotu 1 variantu 4 a zbylé varianty jako hodnotu 0.

Druhý experiment se zaměřuje na rozdílnost v řečení dané komunikace vědecky anebo zjednodušeně (laicky) a následně na typ komunikátora. Z důvodu porovnání dvou

jevů jsou varianty rozděleny do příslušných proměnných. První proměnná „Způsob komunikace“ se zaměřuje na rozdílnost ve způsobu sdělení zprávy – vědecky nebo laicky. Tato proměnná dělí experiment 2 na dvě skupiny. Do první skupiny patří výroky, které jsou řečeny vědecky a do druhé skupiny patří výroky, které jsou řečeny laicky.

Vědecky řečené varianty vypadají takto:

*V1: I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují pro obyvatele primární ani sekundární riziko, tvrdí **ministr zdravotnictví**.*

*V2: I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují primární ani sekundární riziko, tvrdí **zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost**.*

*V3: I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují primární ani sekundární riziko, tvrdí **profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického**.*

A zjednodušené varianty vypadají takto:

*V1: I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí **ministr zdravotnictví**.*

*V2: I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí **zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost**.*

*V3: I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí **profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického**.*

Druhá proměnná vzniklá z experimentu 2 se zaměřuje na osobu mluvčího a je pojmenována „Komunikátor“. Tato proměnná má tři varianty, kdy do první spadají možnosti, kdy zprávu předává ministr zdravotnictví, ve druhé jsou možnosti, kdy zprávu předává zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost a do třetí možnosti, kdy zprávu podává profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického. Pro vstup do regresní analýzy jsou tyto proměnné překódovány na dummy proměnné. U proměnné „Komunikátor“ je jako referenční hodnota zvolena první varianta – ministr zdravotnictví.

Třetí experiment zkoumal sdílení možných méně pravděpodobných scénářů s veřejností a připravenost dané instituce. Pro vstup do regrese je i tato proměnná nakódována na dummy proměnné, kdy referenční je první varianta V1. Vznikají tedy tři nové proměnné „připravenost2“, kdy hodnotu 1 získává varianta 2 a všechny ostatní varianty mají hodnotu 0. Proměnná „připravenost3“ má jako hodnotu 1 variantu 3 a ostatní mají hodnotu 0. A poslední proměnná „připravenost4“ kdy respondenti s variantou 4 dostávají hodnotu 1 a zbytek hodnotu 0.

Varianty jsou podobně jako u prvního experimentu čtyři a vypadají následovně:

*V1: V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou však **v tuto chvíli nehrozí**, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.*

*V2: V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli nehrozí, k nebezpečí by mohlo **dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností**, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.*

*V3: V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli nehrozí, k nebezpečí by mohlo dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností. **I s touto možností tudíž pracujeme**, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.*

V4: V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli sice nehrozí, k nebezpečí by mohlo dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností. I s touto možností tudíž pracujeme, a to ve variantách různého stupně radiace, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.

2.2.2 Efekty stylů komunikace

Pro efekty, jak již bylo zmíněno, byly vybrány panické jednání, důvěra a obavy. Panické jednání bylo pomocí faktorové analýzy sestaveno průměrovým indexem ze šesti položek baterie SPLIT1b, a to konkrétně:

Jak pravděpodobně byste po zachycení zprávy:

SPLIT1ba – Začal dělat nějaká opatření, o nichž myslí, že jsou užitečná v případě ohrožení radiací.

SPLIT1be – Vyhledal další informace na webech, které obvykle vykládají události jinak než většinová média.

SPLIT1bf – Vyhledal další informace na sociálních sítích.

SPLIT1bg – Sdílel informaci o zprávě na sociálních sítích.

SPLIT1bi – Zavolal nebo napsal někomu, o kom si myslí, že má lepší přehled.

SPLIT1bj – Dal o této události vědět lidem, kteří by o ní podle něj měli vědět.

Všechny proměnné mají hodnoty odpovědí na jedenáctistupňové škále (0-10), kdy 0 je „rozhodně ne“ a 10 je „rozhodně ano“. Přesný popis konstruování tohoto indexu je popsán v kapitole Faktorová analýza – tvorba indexu panického jednání.

Proměnná obav byla sestavena z baterie SPLIT1 pro experiment 1 a SPLIT3 pro experiment 3.

SPLIT1 – Vzbuzuje zpráva o radioaktivním mraku obavy? A pokud ano, jak velké?

*SPLIT3 – Vzbuzuje ve Vás zpráva o havárii v Maďarské jaderné elektrárně obavy?
A pokud ano, jak velké?*

Proměnná důvěry byla sestavena ze SPLIT2 pro experiment 2.

SPLIT2 – Reakce na zprávu „Nakolik důvěřuje, že situace není nebezpečná?“

Všechny proměnné obsahují odpovědi na jedenáctistupňové škále (0-10), kdy 0 je „naprosto žádné obavy“ a 10 je „naprosto zásadní obavy“.

2.2.3 Další proměnné vstupující do analýzy

Do regresní analýzy byly krom výše zmíněných a popsanych proměnných pro kontrolu zařazeny i proměnné index úzkostí a index konspirační mentality.

Index úzkostí byl sestaven z proměnných RA_3a až RA_3g. Jedná se adaptaci mezinárodní standardizované škály úzkostí GAD 7 („Generalized Anxiety Disorder“). Tato škála je sestavena jako sedmipoložková. Škála GAD 7 primárně slouží k posouzení stavu pacienta a zjištění, do jaké míry trápí pacienta pocit nervozity, úzkostí nebo napětí, neschopnost ovládat obavy, přílišné obavy, potíže s uvolněním a tak dále (Williams, 2014). V tomto dotazníku tato škála slouží k obecnému zjištění míry úzkostí u respondentů.

Jak často v běžném životě zažíváte tyto pocity:

RA_3a – Cítíte nervozitu, úzkost nebo pocit, že jste na hraně.

RA_3b – Nedokážete se přestat se obávat nebo dostat obavy pod kontrolu.

RA_3c – Cítíte nadměrné obavy kvůli různým věcem.

RA_3d – Máte potíže se uvolnit.

RA_3e – Cítíte takový neklid, že těžko dokážete klidně sedět.

RA_3f – Snadno se rozzlobíte nebo jste podrážděný.

RA_3g – Cítíte strach, jako kdyby se mělo stát něco hrozného.

Odpovědi těchto proměnných jsou na škále 0-10, kdy 0 je „nikdy“ a 10 je „neustále“. Proměnné byly spojeny do jedné průměrovým indexem.

Index konspirační mentality byl sestaven z proměnných RA_4a až RA_4e. Podobně jako index úzkostí i zde se jedná o adaptaci mezinárodní standardizované škály CMQ (Conspiracy Mentality Questionnaire“). Tato škála byla navržena k účinnému hodnocení rozdílů v obecném sklonu ke konspiračním představám v rámci jednotlivých kultur a mezi nimi (Bruder et al., 2013). Proměnné znějí následovně:

Do jaké míry souhlasíte, nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními:

RA_4a – Ve světě se děje mnoho velmi důležitých věcí, o nichž se veřejnost nikdy nedozví.

RA_4b – Politici nám obvykle nesdělují skutečné motivy svých rozhodnutí.

RA_4c – Vládní úřady pečlivě sledují všechny občany.

RA_4d – Události, které na povrchu nijak nesouvisí, jsou často výsledkem tajných činností.

RA_4e – Existují tajné organizace, které významně ovlivňují politická rozhodnutí.

Odpovědi jsou na škále 0-10, kdy 0 je „rozhodně nesouhlasíte“ a 10 je „Rozhodně souhlasíte“.

Z tabulky č. 2 lze vidět, které proměnné (tučně na šedivém pozadí) vstupují jako závislé proměnné a které jsou k nim vybrány jako nezávislé proměnné. Na všech proměnných jsou otestovány indexy konspirační mentality a index úzkostí. Styly komunikace (experiment 1, experiment 2 a experiment 3) se liší v návaznosti s danými závislými proměnnými a jsou tedy otestovány jen na některých proměnných. Na míře panického jednání a míře obav jsou testováno sdílení i méně pravděpodobných scénářů a připravenost dané instituce. Na míře důvěry jsou testovány role mluvčího a formát sdělení. Na všech proměnných jsou testovány i sociodemografické údaje jako věk, pohlaví a vzdělání.

Panické jednání SPLI1b	Sdílení i méně pravděpodobných scénářů	x	x	x	Index úzkostí	Index konspirační mentality
Panické jednání SPLIT3b	x	x	x	Připravenost	Index úzkostí	Index konspirační mentality
Obavy SPLIT1	Sdílení i méně pravděpodobných scénářů	x	x	x	Index úzkostí	Index konspirační mentality
Obavy SPLIT3	x	x	x	Připravenost	Index úzkostí	Index konspirační mentality
Důvěra SPLIT2	x	Osoba mluvčího	Formát sdělení		Index úzkostí	Index konspirační mentality

Tabulka č. 2 - Přehled proměnných vstupujících do jednotlivých analýz

2.2.4 Tvorba indexu panického jednání

Explorační faktorová analýza byla využita k vytvoření indexu panického jednání. Z deseti proměnných bylo třeba vybrat proměnné, které budou vykazovat podobné znaky a daly by se tedy označit za panické. Z povahy proměnných a z literatury jsem očekávala, že položky jako vyhledávání si dalších informací na webu nebo v médiích, nebo sledování této události více v dalších dnech je spíše „antipanické“ jednání a tyto položky se tedy více přimknou k jednomu faktoru. Naopak položky jako začít dělat větší opatření, šířit zprávu hned dále, nebo sdílet zprávu na sociálních médiích je spíše zárodek panického jednání a očekávala jsem, že tyto proměnné se přimknou k druhému faktoru. Faktorovou analýzu jsem provedla na položkách SPLIT1ba až SPLIT1bj a také na SPLIT3ba až SPLIT3bj. Byly tedy provedeny dvě faktorové analýzy.

V tomto případě se jedná o položky ordinální s jedenáctibodovou stupnicí. Korelace je mezi položkami v rozmezí 0,280 až 0,517. Většina se však pohybuje blíže hodnotě 0,5, což je dobře. Bartlettův test vychází u obou faktorových analýz statisticky signifikantní na hladině významnosti alfa (0,05). Zamítáme tedy nulovou hypotézu, že mezi proměnnými není vztah. Pro první proměnné SPLIT1b vychází hodnota KMO 0,885 a pro proměnné SPLIT3b vychází KMO 0,880. Hodnoty KMO jsou považovány za vhodné, pokud jsou vyšší než 0,7 (Mareš & Rabašic, 2015). V tomto případě je to tedy splněno a obě faktorové analýzy jde provést.

Podle grafu i podle hodnoty eigenvalue větší než jedna, se potvrzují dva faktory. V první faktorové analýze na SPLIT1b je prvními dvěma faktory vysvětleno 61,3 % variance. U druhé faktorové analýze na SPLIT3b je prvními dvěma faktory vysvětleno necelých 65 % variance. U obou analýz vyšla u některých proměnných faktorová zátěž silná u obou faktorů, a proto jsem provedla rotaci faktorů. Rotované řešení již přineslo lepší výsledky a rozhodla jsem se tedy toto řešení použít. V tabulce č. 3 jsou vidět výsledky první faktorové analýzy s rotovaným řešením a v tabulce č. 4 jsou vidět výsledky druhé faktorové analýzy s rotovaným řešením.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
SPLIT1bg Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Sdílel informaci o zprávě na sociálních sítích	0,776	
SPLIT1bf Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal další informace na sociálních sítích	0,749	
SPLIT1bi Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Zavolał nebo napsal někomu, o kom si myslí, že má lepší přehled	0,694	
SPLIT1ba Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Začal dělat nějaká opatření, o nichž myslí, že jsou užitečná v případě ohrožení radiací	0,681	
SPLIT1bj Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Dal o této události vědět lidem, kteří by o ní podle něj měli vědět	0,676	0,409
SPLIT1be Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal další informace na webech, které obvykle vykládají události jinak než většinová média	0,624	
SPLIT1bc Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si další informace ve veřejnoprávních mediích (vč. jejich zpravodajských webů)		0,865
SPLIT1bd Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal další informace na některém z velkých zpravodajských webů		0,829
SPLIT1bb Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Podrobněji tuto událost v dalších dnech sledoval		0,778
SPLIT1bh Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace na webech odpovědných státních institucí?	0,343	0,709

Tabulka č. 3 - Faktorová analýza s rotovaným řešením pro proměnné SPLIT1b - SPLIT1bj

Rotated Component Matrix

	Component	
	1	2
SPLIT3bg Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Sdílel informaci o této zprávě na sociálních sítích	0,836	
SPLIT3bf Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace na sociálních sítích	0,786	
SPLIT3bi Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Zavolal nebo napsal někomu, kdo má v těchto věcech lepší přehled	0,736	0,309
SPLIT3bj Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Zavolal nebo napsal o této události lidem, kteří by o ní podle Vás měli vědět	0,712	0,340
SPLIT3be Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace na internetových webech, které obvykle vykládají události jinak než většinová média	0,704	
SPLIT3ba Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Začal dělat nějaká opatření, o nichž myslíte, že jsou užitečná v případě ohrožení radiací	0,583	0,367
SPLIT3bc Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace ve veřejnoprávních médiích (vč. jejich zpravodajských webů)		0,861
SPLIT3bd Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace na některém z velkých zpravodajských webů		0,838
SPLIT3bb Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Podrobněji tuto událost v dalších dnech sledoval		0,807
SPLIT3bh Jak pravděpodobně by po zachycení zprávy: Vyhledal si o ní další informace na webech odpovědných státních institucí	0,347	0,743

Tabulka č. 4 - Faktorová analýza s rotovaným řešením pro proměnné SPLIT3b – SPLIT3bj

Z obou faktorových analýz tedy bylo vybráno 6 proměnných, které se přimykají k prvnímu faktoru. Pro kontrolu byla spuštěna i samostatná faktorová analýza pouze na těchto 6 položek, aby se vyloučilo, že v rámci nich je ještě nějaké vnitřní dělení na další faktory. Tato hypotéza se však nepotvrdila a těchto šest proměnných je vnitřně konzistentních. První index panického jednání byl pojmenován panikanova a byl vytvořen z proměnných a, f, i, j, e a g. Druhý index panického jednání byl pojmenován panikanova3 a byl sestaven ze stejných proměnných a, f, i, j, e a g.

Výsledné položky nejsou všechny „panické“ z povahy věci. Například položka „e“ je zaměřena na vyhledávání si dalších informací anebo položka „i“ je zaměřena na ověření si informace s někým, kdo má lepší přehled. O výsledném indexu by se tedy dalo mluvit pouze jako o jednání, nebo o jednání s prvky paniky a podobně. Pro následující analýzu ale budu nadále tento index označovat jako index panického jednání.

Pro první index z položek SPLI1b vychází Cronbachovo alfa 0,830 a pro druhý index z položek SPLIT3b vychází Cronbachovo alfa 0,861. Oba indexy tedy mají tuto hodnotu vyšší než 0,7 a proto je lze bez problémů dále do analýzy použít (Bland & Altman, 1997).

2.3 Efekty stylů komunikace

Základní metodou pro zodpovězení výzkumné otázky je zvolena vícenásobná regresní analýza. Postupně jsou za závislou proměnnou dosazovány proměnné index panického jednání, obavy a důvěra. Panické jednání je otestováno na experimentu 1 a experimentu 3. Obavy se také vážou pouze na dva experimenty a budou tedy otestovány na experimentu 1 a experimentu 3. Důvěra se váže pouze na druhý experiment, a tedy na osobu mluvčího a formát sdělení laicky nebo veřejně, a bude tedy otestována na těchto stylech komunikace. Ve všech případech je experiment 2 rozdělen do dvou proměnných, a to z důvodu porovnatelnosti komunikátora a způsobu komunikace. Jako prediktory jsou zvoleny styly komunikace, indexy konspirační mentality a úzkostí a také sociodemografické proměnné věk, vzdělání a pohlaví. Všechny proměnné zaměřené na styly komunikace a proměnné vzdělání a pohlaví jsou převedeny na dummy proměnné.

V prvním kroku je třeba ověřit předpoklady pro regresi. Nezávislost pozorování je díky kvótnímu výběru splněna. Linearita proměnných je ověřena proložením grafu přímkou a je také v tomto případě splněna. Normalita reziduí je zkontrolována grafem Q-Q, kde body tvoří přímkou. Homoskedasticita je také splněna a v grafu nebyla odhalena žádná pozorování, která by zásadně vybočovala z normálu.

2.3.1 Panické jednání

Závislou proměnnou je v tomto případě index panického jednání „panikanova“ a zkoumá efekt experimentu 1. Dále jsou zde zařazeny indexy konspirační mentality, úzkostí a také sociodemografické údaje – věk, vzdělání a pohlaví. Tato regresní analýza má adjustovaný koeficient determinace 0,18 a tedy model vysvětluje 18 % variance. F test vychází u tohoto modelu statisticky významný a dá se tedy s tímto modelem dále pracovat. Hodnota VIF vychází u všech proměnných menší než 1,5, a jedná se o nízkou multikolinearitu.

V tabulce č. 5 můžeme vidět údaje o první regresní analýze. Jako signifikantní vycházejí vliv indexu konspirační mentality a vliv indexu úzkostí na míru panického jednání. Relativně větší vliv na míru panického jednání má index konspirační mentality.

Sdílení s veřejností i méně pravděpodobných scénářů (jak se zdá z analýz vybraných situací) nemá vliv na míru panického jednání obyvatel. Věk, vzdělání a pohlaví, podle výsledků této analýzy, také nemají vliv na míru panického jednání.

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,379	0,398		3,461	0,001
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,117	0,044	0,096	2,660	0,008
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,413	0,038	0,397	10,862	0,000
	Pravděpodobnost2	0,195	0,232	0,033	0,840	0,401
	Pravděpodobnost3	-0,002	0,222	0,000	-0,007	0,994
	Pravděpodobnost4	0,160	0,235	0,027	0,682	0,496
	IDE_2 Věk respondenta	-0,005	0,005	-0,032	-0,934	0,351
	pohlaví	0,105	0,170	0,021	0,615	0,539
	Vzdělání_Střední	-0,083	0,202	-0,016	-0,409	0,682
	Vzdělání_Vysokoškolské	-0,128	0,208	-0,024	-0,613	0,540

a. Dependent Variable: panikanova

Tabulka č. 5 - Výsledky první regresní analýzy

Druhá regresní analýza testuje vliv stylu komunikace, indexu úzkostí, indexu konspirační mentality, pohlaví, věku a vzdělání na panické jednání. Adjustovaný koeficient determinace je 0,193 a regresní model tedy vysvětluje 19 % variance. F test je opět signifikantní. Hodnota VIF vychází v rozmezí 1-2 a jde tedy o nízkou multikolinearitu.

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,742	0,392		4,441	0,000
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,225	0,043	0,183	5,208	0,000
	Index konspirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,367	0,038	0,345	9,674	0,000
	připravenost2	0,034	0,231	0,006	0,149	0,881
	připravenost3	-0,109	0,222	-0,019	-0,490	0,624
	připravenost4	-0,091	0,232	-0,015	-0,393	0,694
	IDE_2 Věk respondenta	-0,008	0,005	-0,056	-1,684	0,093
	pohlaví	0,017	0,169	0,003	0,100	0,920
	Vzdělání_Střední	-0,216	0,201	-0,041	-1,078	0,281
	Vzdělání_Vysokoškolské	-0,170	0,208	-0,031	-0,817	0,414

a. Dependent Variable: panikanova3

Tabulka č. 6 - Výsledky druhé regresní analýzy

Z tabulky č. 6 vyplývá jako signifikantní vliv indexu úzkostí a indexu konspirační mentality na míru panického jednání. I zde má relativně větší vliv na míru panického jednání index konspirační mentality. Styl komunikace, pohlaví, věk a vzdělání podle výsledků této analýzy nemají vliv na míru panického jednání.

Vzhledem k tomu, že sdílení méně pravděpodobných scénářů a sdílení scénářů se kterými se nepočítá, ale instituce na ně jsou připraveny, nevychází signifikantní na panické jednání pro kontrolu jsou regrese testovány na náchylnějších skupinách

obyvatel. Je možné, že v rámci těchto skupin bude hrát způsob komunikace větší roli na jejich panické jednání než na celkový vzorek. První jsou z datasetu vybráni lidé, kteří mají vyšší index úzkostí a vyšší index konspirační mentality. Oba indexy jsou na jedenáctistupňové škále a pro první zkoušku jsou vybráni všichni, kteří mají oba indexy nad hodnotu 4. Tímto filtrem prochází 211 respondentů z celkových 861. První regrese spuštěná na tomto menším vzorku nevychází podle F hodnoty signifikantní a daný model tedy není statisticky významný. Druhá regrese vychází již signifikantní, ale výsledky nevycházejí rozdílné od původní regrese spuštěné na celém vzorku. Signifikantní vychází pouze vliv indexu konspirační mentality na míru panického jednání. Tabulky pro tuto analýzu jsou v příloze č. 1.

2.3.2 Obavy

Do třetí regrese vstupuje jako závislá proměnná míra obav a jako determinanty experiment 1, index úzkostí, index konspirační mentality, pohlaví, vzdělání a věk. Tato regrese má adjustovaný koeficient determinace 0,13 a tedy model vysvětluje 13 % variance. F test vychází u tohoto modelu signifikantní a dá se tedy s tímto modelem dále pracovat. VIF hodnota vychází mezi 1-2 u všech položek a jde tedy o nízkou multikolinearitu.

Signifikantní vychází vliv indexu úzkostí a index konspirační mentality na míru obav. Relativně větší vliv na míru obav má index konspirační mentality (viz tabulka č. 7). Dále mají vliv na míru obav pohlaví a věk. Styl komunikace nemá vliv na míru obav.

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,125	0,464		4,575	0,000
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,206	0,051	0,147	4,050	0,000
	Index konspirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,250	0,045	0,207	5,608	0,000
	Pravděpodobnost2	0,036	0,273	0,005	0,131	0,896
	Pravděpodobnost3	0,037	0,262	0,006	0,141	0,888
	Pravděpodobnost4	-0,243	0,274	-0,035	-0,887	0,375
	IDE_2 Věk respondenta	0,024	0,006	0,140	4,100	0,000
	pohlaví	-0,583	0,199	-0,099	-2,921	0,004
	Vzdělání_ Střední	0,300	0,237	0,050	1,264	0,207
	Vzdělání_ Vysokoškolské	0,105	0,244	0,017	0,431	0,667

a. Dependent Variable: SPLIT1 Vzbuzuje zpráva o radioaktivním mraku obavy?

Tabulka č. 7 - Výsledky třetí regrese

Čtvrtá regresní analýza se také zabývá obavami (SPLIT3). Jako determinanty jsou zvoleny experiment3, index konspirační mentality, index úzkostí, pohlaví, věk a vzdělání. Tato regrese má adjustovaný koeficient determinace 0,156 a model tedy vysvětluje 15 % variance. F test vychází opět signifikantní. VIF vychází opět u všech proměnných mezi 1-2 a tedy v pořádku.

V tabulce č. 8 můžeme vidět podrobněji jednotlivé proměnné. Experiment 3, a tedy styl krizové komunikace, vychází nesignifikantní, a tedy nemá vliv na míru obav. Index úzkostí a index konspirační mentality mají vliv na míru obav. Opět větší vliv na míru obav má index konspirační mentality. Ze sociodemografických údajů v tomto modelu vychází vlivný na míru obav pouze věk. Platí tedy v tomto modelu, že s rostoucí mírou úzkostí, rostoucí konspirační mentalitou a rostoucím věkem roste míra obav.

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,426	0,445		5,452	0,000
	Index úzkostí (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,239	0,049	0,176	4,894	0,000
	Index konspirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,314	0,042	0,269	7,397	0,000
	připravenost2	0,209	0,261	0,031	0,801	0,423
	připravenost3	0,062	0,251	0,010	0,248	0,804
	připravenost4	-0,107	0,262	-0,016	-0,409	0,683
	IDE_2 Věk respondenta	0,017	0,006	0,100	2,972	0,003
	pohlaví	-0,316	0,191	-0,056	-1,657	0,098
	Vzdělání_Střední	0,188	0,227	0,032	0,829	0,407
	Vzdělání_Vysokoškolské	0,213	0,234	0,036	0,911	0,363

a. Dependent Variable: SPLIT3 Vzbuzuje ve Vás tato zpráva obavy?

Tabulka č. 8 - Výsledky čtvrté regresní analýzy

Z důvodu ověření, že i ve skupinách náchylnějších skupin obyvatel nebudou styly komunikace hrát roli je spuštěny stejné regrese i na menším vzorku, stejném jako u regresních analýzy zaměřených na panické jednání. Nepotvrzuje se však, že by u náchylnější skupiny obyvatel měl styl komunikace vliv na míru obav. Tabulky z této analýzy jsou v příloze č. 1.

2.3.3 Důvěra

Do páté regresní analýzy vstupuje jako závislá proměnná míra důvěry. Jako determinanty jsou zvoleny proměnné role mluvčího a formát sdělení (experiment 2), index úzkostí, index konspirační mentality a sociodemografické údaje jako věk, pohlaví a vzdělání. Adjustovaný koeficient determinace vychází 0,232 a model tedy vysvětluje 23 % variance. F test vychází signifikantní. VIF hodnoty koeficientů vycházejí opět v normě.

V tabulce č. 9 jsou vidět přesné hodnoty a výsledky této analýzy. Jako signifikantní vycházejí vliv indexu úzkostí a indexu konspirační mentality na míru důvěry. S rostoucími indexy úzkostí a konspirační mentality tedy bude klesat důvěra. Dále jako signifikantní vychází vliv osoby mluvčího a formátu sdělení na míru důvěry.

Největší vliv na míru důvěry, ze signifikantních determinantů, má v této regresní analýze index konspirační mentality (-0,356). Dále na druhém místě osoba komunikátora, kdy referenční kategorií je osoba ministra a v souvislosti s touto referenční skupinou důvěra roste, pokud je v roli mluvčího zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost a je nejvyšší, pokud je osobou mluvčího profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického. Konkrétně je v případě ministra zdravotnictví průměr míry důvěry ve skupině 6,17. U zástupce úřadu se průměr míry důvěry v této skupině zvedá na 7,06 a u profesora je průměr míry důvěry 7,25. Jako další má vliv na míru důvěry způsob komunikace, kdy vědecky řečené sdělení zvyšuje hodnoty důvěry než laicky řečené sdělení. V průměru vychází, že skupina, která dostala laicky formulované sdělení má hodnotu důvěry 6,51 a skupina, která dostala vědecky formulované sdělení má hodnotu důvěry 7,18. Nejnižší vliv na míru důvěry má index úzkostí. Věk, pohlaví a vzdělání v této analýze vycházejí bez vlivu na míru důvěry.

V tomto případě byla kontrola na menším souboru náchylnějších skupin obyvatel provedena pouze pro zajímavost. Model vychází signifikantní. Z vlivu role mluvčího na míru důvěry v tomto menším souboru vypadá jako signifikantní vliv zástupce úřadu jako komunikátora na míru důvěry v porovnání s ministrem zdravotnictví. Signifikantní vychází stále vliv řečení sdělení profesorem a způsob komunikace na míru důvěry. Nepřesnost může být dána menším souborem, na kterém se nemusí modely dobře testovat. Tabulky s výsledky jsou přiloženy v příloze č. 1.

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,614	0,406		21,192	0,000
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	-0,137	0,045	-0,103	-3,016	0,003
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	-0,406	0,039	-0,356	-10,306	0,000
	komunikatorzastupce	0,860	0,207	0,148	4,147	0,000
	komunikatorprofesor	1,079	0,206	0,187	5,231	0,000
	zpusob_komunikace	0,762	0,169	0,139	4,493	0,000
	IDE_2 Věk respondenta	-0,003	0,005	-0,016	-0,495	0,621
	pohlavi	0,337	0,176	0,061	1,912	0,056
	Vzdělání_ Střední	-0,310	0,210	-0,055	-1,476	0,140
	Vzdělání_ Vysokoškolské	0,197	0,216	0,034	0,916	0,360
a. Dependent Variable: SPLIT2 Reakce na zprávu. Nakolik důvěřuje, že situace není nebezpečná						

Tabulka č. 9 - Výsledky páté regresní analýzy

2.3.4 Shrnutí efektů stylů krizové komunikace

Vzhledem k obsáhlosti a počtu analýz je níže pro přehled vytvořena tabulka č.10 shrnující výsledky.

	Determinanty								
Y – závislá proměnná	Sdílení pravděpodobnosti	Osoba mluvčího	Formát sdělení	Připravenost	Index úzkostí	Index kospirační mentality	Věk	Pohlaví	Vzdělání
Panické jednání SPLIT1	nesig	NA	NA	NA	sig	sig	nesig	nesig	nesig
Panické jednání SPLIT3	NA	NA	NA	nesig	sig	sig	nesig	nesig	nesig
Obavy SPLIT1	nesig	NA	NA	NA	sig	sig	sig	sig	nesig
Obavy SPLIT3	NA	NA	NA	nesig	sig	sig	sig	nesig	nesig
Důvěra SPLIT2	NA	sig	sig	NA	sig	sig	nesig	nesig	nesig

Tabulka č. 10 - Shrnutí regresních analýz

Jako signifikantní vycházejí vždy vliv indexu úzkostí a indexu kospirační mentality na míru panického jednání, míru obav a míru důvěry. Dále z poslední analýzy vychází signifikantní vliv osoby mluvčího a formátu sdělení na míru důvěry. Sdílení i méně pravděpodobných scénářů a možností, na které je instituce připravená nemá vliv na míru obav a míru panického jednání. Z analýz vyplývá, že věk má vliv na míru obav, ale nemá vliv na míru panického jednání a míru důvěry. Na míru obav se v prvním modelu ukazuje pohlaví jako signifikantní, V druhém modelu zaměřeném na obavy nevyhází vliv pohlaví na míru obav. Jak se zdá z analýz vybraných situací, pohlaví nemá vliv na míru panického jednání a důvěry. Z analýz vychází, že vzdělání nemá vliv na míru panického jednání, obav a důvěry.

První hypotéza se potvrzuje. Krizová komunikace formulovaná vědecky a prezentovaná expertem v oboru zvyšuje důvěru. Prezentování sdělení expertem v oboru v porovnání s prezentováním sdělení ministrem zdravotnictví zvyšuje v daném modelu

míru důvěry. Vědecky formulované sdělení má tendenci oproti laicky formulovanému sdělení důvěru zvyšovat.

U druhé hypotézy se potvrzuje, že krizová komunikace formulovaná laicky a prezentovaná ministrem snižuje důvěru.

Třetí hypotéza se nepotvrzuje. Větší otevřenost v komunikaci s obyvateli a sdílení i méně pravděpodobných scénářů nevychází v daných modelech jako signifikantní na míru panického jednání a míru obav.

Vytvoření náchylnějších skupin obyvatel a zjišťování efektů stylů komunikace na ně nepřineslo žádné zajímavé výsledky. Pravděpodobně to bylo způsobeno malým počtem pozorování anebo výběrem podle indexu úzkostí a indexu konspirační mentality. Pro lepší výsledky by bylo vhodnější rovnou designovat výzkum se zaměřením na ohrožené skupiny obyvatel a mít více respondentů z těchto skupin.

3 Diskuse

Výzkum zaměřený na efekty stylů komunikace při riziku mimořádné události v mnohých výsledcích a zjištěních odpovídá teorii a v některých se odlišuje. Některé výsledky mohou být zkreslené rozdílností zaměření tohoto výzkumu na jaderné riziko a jaderné havárie. Některé zmiňované výzkumy mohou pracovat s obecnějšími situacemi anebo naopak s hodně konkrétními, ale odlišnými od situace v tomto výzkumu. Více je toto popsáno v následující kapitole Limity práce. Na porovnání teorií a výsledků výzkumu se zaměřím v této části.

Ve všech analýzách v tomto výzkumu vychází vliv indexu úzkostí a indexu konspirační mentality na míru panického jednání, obav i důvěry. To je v souladu i s odbornou literaturou. Podle Lundgren a McMakin (2018) klesá lidem ve stresu schopnost logicky přijímat a procesovat informace až o 80 % oproti normálu. Lidé, kteří tedy mají index úzkostí větší mohou rychleji propadat panice a obavám a méně důvěřovat. Lidé se specifickou konspirační mentalitou mohou jinak reagovat na krizovou komunikaci a je dobré při plánování dané komunikace zohlednit i tyto skupiny. Což potvrzuje Bier (2001), která se zaměřovala na rozdílnost publika a dochází k závěru, že je důležité se zaměřovat i na lidi mimo mainstreamové názory.

Poměrně překvapivý je výsledek, že ve všech modelech jako nejvlivnější na míru panického jednání, míru obav i míru důvěry vychází vždy index konspirační mentality. To může být způsobeno i poměrně velkým počtem zastánců konspiračních teorií v České republice. Podle STEM (2021) před volbami v roce 2021 věřilo více než 46 % Čechů alespoň jednomu vymyšlenému útoku proti politickým stranám publikovaných na konspiračních serverech.

Jako zranitelnější skupiny obyvatel při krizích jsou označovány starší lidé, rodiny s dětmi anebo lidé z nižších příjmových skupin (Howard et al., 2017). Tito lidé jsou náchylnější k panickému jednání, jsou hůře připraveni na katastrofu a mohou se hůře adaptovat na stav po krizi (Lead, 2008, Mallon et al, 2013). Další výzkumy potvrzují, že pohlaví, věk, schopnosti a další faktory jsou základní determinanty nerovností souvisejících s katastrofami (Adeola & Picou, 2012, Neumayer & Plumber, 2007). Z výzkumu v této práci vyplývá, že věk má signifikantní vliv pouze na míru obav. Je tedy

zajímavé, že vliv věku na míru panického jednání a míru důvěry se v modelech nepotvrdil. Může to být způsobeno například povahou krize v tomto výzkumu. Starší ročníky mají více obav spojených s tématem jaderné havárie pravděpodobně z důvodu vlastní zkušenosti s výbuchem jaderné elektrárny Černobyl. Kdyby se tedy stejný výzkum prováděl na populaci, která nemá s jadernou havárií žádné zkušenosti, možná by věk jako signifikantní na míru obav vůbec nevyšel.

Signifikantní vliv vzdělání na míru panického jednání, obav a důvěry se nepotvrzuje ani v jednom modelu. Ačkoliv je v odborné literatuře, například ve studii Yosie & Herbst (1998) zmiňováno, že lidé z nižších příjmových skupin, tedy často lidé s nižším vzděláním, vykazují jiné chování při krizi než lidé z vyšší příjmových skupiny. Podobně i podle Johnson (1988) lidé s vyšším vzděláním si vedli v experimentu chápání sdělení lépe. Toto se však v tomto výzkumu nepotvrzuje. Může to být dáno opět rozdílností daných experimentů a dalších limitů popsanych v kapitole Limity práce.

Velká část odborné literatury se dále zaměřovala na genderové rozdíly ve vnímání rizika a rozdílů pohlaví v šanci o přežití při katastrofách. Slovic (1999) naráží na fenomén „bílých mužů“, kdy tito muži zpravidla hodnotí situaci jako méně nebezpečnou oproti ženám a nebílým mužům. Dále je v literatuře zmiňována větší zranitelnost žen oproti mužům. Sociální normy a role mohou významně přispívat k tomuto rozdílu a způsobovat větší riziko pro ženy při sebezáchraně (Cannon, 2000, Schwoebel & Menon, 2004). Zde se tato tvrzení nepotvrdila. Pouze v jednom modelu ze dvou zaměřujících se na míru obav vyšlo pohlaví jako důležité. V tomto výzkumu se neprokázalo, že by pohlaví mělo vliv na míru „potenciálního“ panického jednání nebo míru „potenciální“ důvěry.

Dále se výzkumy krizové komunikace zaměřují na formát sdělení, který byl zkoumán i v této práci. V některých studiích se prokázalo, že například slovní prezentace pravděpodobností byla přijata lépe veřejností než například interpretace číslem či grafem (González-Vallejo & Wallsten, 1992). Hodně studií zabývajících se stylem či formátem sdělení nedochází k prokazatelným výsledkům a zjišťují, že formát sdělení nehraje žádnou zásadní roli v reakci na sdělení (Balog-Way et al., 2020, Bier, 2001). Tento výsledek odborné literatury se částečně potvrzuje i ve výzkumu této práce. Sdílení i méně pravděpodobných scénářů a možností, na které je daná instituce připravená vycházejí bez vlivu na míru panického jednání a míru obav. V modelech zde vytvořených tedy tyto komunikační rozdíly nehrají roli v míře panického jednání a v míře obav.

Z výzkumu vychází signifikantní vliv role komunikátora a formát sdělení na míru důvěry. Toto zjištění by mohlo pomoci při tvorbě sdělení a také dodržování směrnice pro krizovou komunikaci vydané OECD v roce 2002, kde jako jeden z cílů je snaha o systematické zvyšování důvěry v instituce (Leiss, 2002). V literatuře je zmiňován pokles důvěry ve vedoucí představitele společenských institucí a pokles důvěry ve vládu díky pandemii Covid-19 (Kasperson et al., 1992, Devine et al., 2020). Toto zjištění je v souladu s výsledky, protože ministr zdravotnictví jako osoba komunikátora v modelech vyvolával nejmenší míru důvěry v porovnání se zástupcem Státního úřadu pro jadernou bezpečnost anebo profesorem jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického. Formulování sdělení více vědecky také přispívá k větší míře důvěry než laicky formulované sdělení. To může souviset s tím, že podle Sandman (2003) je dobré s lidmi v krizové komunikaci jednat upřímně a říct lidem pravdu. Lidé tedy v tomto výzkumu více důvěřují sdělení, které není zjednodušováno do laické formy sdělení.

Některé výsledky či odchylky ve výzkumu a odborné literatuře mohou být způsobeny zaměřením tématu výzkumu na jadernou bezpečnost nebo na rozdíly v zaměření pouze na konkrétní stát a národ. Další limity této práce jsou popsány v následující kapitole.

Výsledná práce přináší zajímavé poznatky. V některých výstupech koresponduje s odbornou literaturou více a v některých méně. Pro další výzkum v této oblasti by bylo podnětné zaměřit se na primární výzkum, který by umožnil například zařazení více stylů

komunikace a zařazení konkrétních otázek navržených na zkoumání paniky. Mohlo by být přínosné ověřit daná zjištění i na jiných typech krize a v jiných zemích. Krizová komunikace však v každé situaci čelí jedinečným okolnostem a proměnným, a proto musíme počítat s tím, že i případná doporučení nebudou vždy fungovat stoprocentně (Bier, 2001).

4 Limity práce

Limity práce mohou být v sekundární analýze. U sekundární analýzy není možné si přesně navrhnout znění otázek na daný výzkumný úkol a je zapotřebí si některé věci upravovat a pracovat s již hotovými proměnnými. V tomto případě je to například omezení stylů komunikace na tři vytvořené experimenty a nemožnost navrhnout další druhy formulace krizové komunikace. V ideálním případě by bylo dobré si předem stanovit proměnné a navrhnout samotný dotazník s ohledem na to. Sekundární analýza však toto neumožňuje.

Dalším limitem je možné omezení generalizovatelnosti na jiné populace a jiné situace krizové komunikace. V tomto případě je výzkum a dotazník zaměřen na jaderné havárie, které mají specifickou podobu a kontext a lidé mohou na krizovou komunikaci v tomto tématu pohlížet jinak než na krizové komunikace v jiných typech krizí. Z tohoto důvodu může být nevhodné generalizovat závěry a doporučení z tohoto výzkumu na krizové komunikace zaměřující se na jiný typ krizí či rizik.

Stejně tak i možnost generalizovatelnosti na jiné, než české publikum je sporná. Primární výzkum byl proveden na české populaci a efekty stylů krizové komunikace by mohly v jiných zemích a na jiných národech vycházet jinak. Roli mohou hrát například kulturní faktory typické pro Českou republiku a její obyvatele. V kontextu zacílení tématu výzkumu mohou hrát roli například zkušenost obyvatel s katastrofou v Černobylu anebo dvě jaderné elektrárny na našem území. Výsledná doporučení a výsledky jsou tedy ovlivněny těmito faktory a stejný výzkum v jiných zemích a na jiných kontinentech by mohl přinést odlišné výsledky.

I přes výše zmíněné limity práce si myslím, že výzkum přináší poměrně zajímavé výsledky a mohl by pomoci stěžejním institucím při rozhodování o finálním formulování a stylu podávání krizové komunikace.

Závěr

Cílem práce bylo zodpovědět na výzkumnou otázku jaký je efekt stylů komunikace na skupiny obyvatel při riziku mimořádné události. Pole krizové komunikace je poměrně obsáhlé a odborná literatura na toto téma pochází ze širokého spektra oborů. Sociologický výzkum na dané téma přináší zajímavá zjištění a poznatky, na které se zaměřím v této části.

V první části práce byly popsány základní teorie, ze kterých krizová komunikace vychází a nové výzvy, které současný globalizovaný svět pro krizovou komunikaci přináší. Následně byly popsány ohrožené skupiny obyvatel. Tato kapitola sloužila primárně k identifikování sociodemografických proměnných, které byly následně vybrány do analýzy. Dále byl popsán teoretický rámec pocitů a reakcí, které může krizová komunikace vyvolávat a které může aktivně ovlivňovat. Jako poslední v této části byly představeny cíle krizové komunikace a praktická doporučení. V souvislosti se samotnými cíli byly totiž odbornou literaturou vždy odhaleny například vhodné formáty sdělení, co má vliv a co nemá na následný výsledek. Dále bylo zmiňováno, jak důležité pro krizovou komunikaci jsou rozdíly v publiku a jakou roli hrají mentální modely a důvěra.

V empirické části byla provedena sekundární analýza dat z CVVM. Data byla analyzována v programu SPSS. Jako styly komunikace byly identifikovány následující možnosti. Jednalo se o sdílení i méně pravděpodobných scénářů, osoba mluvčího, forma sdělení laicky či vědecky a sdílení scénářů se kterými se nepočítá, ale daná instituce na ně je připravená. Jako možné efekty těchto stylů komunikace byly identifikovány panické jednání, obavy a důvěra. Dále byly na základě teorie do analýzy zvoleny sociodemografické údaje – věk, pohlaví a vzdělání. Do analýzy byly zahrnuty i index úzkostí a index konspirační mentality. V analýze byly provedeny faktorové analýzy na sestavení indexů panického jednání a následně bylo provedeno pět vícenásobných regresních analýz.

Z formulovaných hypotéz se potvrdila první i druhá hypotéza. Potvrdilo se, že formát sdělení laicky nebo vědecky a role mluvčího má vliv na míru důvěry. Dále se nepotvrdilo, že by sdílení i méně pravděpodobných scénářů a sdílení scénářů

se kterými se nepočítá, ale daná instituce s nimi počítá mělo vliv na míru panického jednání, nebo míru obav. Třetí hypotéza se tedy nepotvrzuje.

Z dalších proměnných vstupujících do analýzy vychází, že věk má vliv na míru obav. Možné vysvětlení tohoto zjištění je přímá zkušenost obyvatel ČR s jadernou katastrofou v Černobylu v roce 1986. Pohlaví vychází pouze v jednom modelu ze dvou zaměřených na obavy jako vlivné. V analýze vychází, že vzdělání nemá vliv na míru panického jednání, míru obav ani míru důvěry. Index konspirační mentality a index úzkostí vychází v analýze jako vlivný na míru panického jednání, míru obav i míru důvěry.

Jako efekty stylů komunikace tedy vycházejí významné pouze formát sdělení vědecky nebo laicky a role mluvčího na míru důvěry. Je však zajímavé, že vnitřní hodnoty a nastavení daného člověka ve formě indexu úzkostí a indexu konspirační mentality se prokázaly jako vlivné na všechny tři závislé proměnné. Práce přináší důležité teoretické, a hlavně empirické poznatky, které mohou pomoci krizovým expertům a dalším vědcům při vytváření vhodné krizové komunikace.

Seznam použité literatury

- Adeola, F. O., & Picou, J. S. (2012). Race, social capital, and the health impacts of Katrina: Evidence from the Louisiana and Mississippi Gulf Coast. *Human Ecology Review*, 10-24.
- Arthur, M. M. L. (2013). Emergent norm theory. *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*.
<https://doi.org/10.1002/9780470674871.wbespm432>.
- Balog-Way, D. H. P., McComas, K. A., & Besley, J. C. (2020). The evolving field of risk communication. *Risk Analysis*, 40(S1), 2240–2262.
<https://doi.org/10.1111/risa.13615>
- Beyth-Marom, R. (1982). How probable is probable? A numerical translation of verbal probability expressions. *Journal of Forecasting*, 1(3), 257–269.
<https://doi.org/10.1002/for.3980010305>
- Bier, V. M. (2001). On the state of the art: risk communication to the public. *Reliability Engineering & Systems Safety*, 71(2), 139–150. [https://doi.org/10.1016/s0951-8320\(00\)00090-9](https://doi.org/10.1016/s0951-8320(00)00090-9)
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *BMJ. British Medical Journal*, 314(7080), 572. <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7080.572>
- Bruder, M., Haffke, P., Neave, N., Nouripanah, N., & Imhoff, R. (2013). Measuring individual differences in generic beliefs in conspiracy theories across cultures: Conspiracy Mentality Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 4.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2013.00225>
- Budescu, D. V., Weinberg, S., & Wallsten, T. S. (1988). Decisions based on numerically and verbally expressed uncertainties. *Journal of Experimental Psychology*.

- Human Perception and Performance, 14(2), 281–294.
<https://doi.org/10.1037/0096-1523.14.2.281>
- Cannon, T. (2000). Vulnerability analysis and disasters. Ids.
https://www.academia.edu/398303/Vulnerability_Analysis_and_Disasters
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a Crisis: The development and Application of Situational Crisis Communication Theory. Corporate Reputation Review, 10(3), 163–176.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2021). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. SAGE Publications.
- Covello, V. T. (2001). Risk communication, the West Nile virus epidemic, and bioterrorism: responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. Journal of Urban Health, 78(2), 382–391. <https://doi.org/10.1093/jurban/78.2.382>
- Covello, V. T., Von Winterfeldt, D., & Slovic, P. (1987). Communicating scientific information about health and environmental risks: Problems and opportunities from a social and behavioral perspective. Uncertainty in risk assessment, risk management, and decision making, 221-239.
- Devine, D., Gaskell, J., Jennings, W., & Stoker, G. (2020). Trust and the Coronavirus Pandemic: What are the Consequences of and for Trust? An Early Review of the Literature. Political Studies Review, 19(2), 274–285.
<https://doi.org/10.1177/1478929920948684>
- Drury, J., Novelli, D., & Stott, C. (2013). Representing crowd behaviour in emergency planning guidance: ‘mass panic’ or collective resilience? *Resilience*, 1(1), 18–37.
<https://doi.org/10.1080/21693293.2013.765740>

- Dryhurst, S., Schneider, C. R., Kerr, J., Freeman, A. L., Recchia, G., Van Der Bles, A. M., ... & Van Der Linden, S. (2022). Risk perceptions of COVID-19 around the world. In *COVID-19* (pp. 162-174). Routledge.
- Dudley, R. M. (2014). *Uniform central limit theorems* (Vol. 142). Cambridge university press.
- Earle, T. C. (2010). Trust in Risk Management: A Model-Based Review of Empirical Research. *Risk Analysis*, 30(4), 541–574. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2010.01398.x>
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics*. SAGE Publications Limited.
- Fisher, A., King, R., Epp, D. J., Brown, J. L., & Maretzki, A. N. (1994). Evaluating alternatives for communicating about food risk. *Journal of applied communications*, 78(2), 2.
- Fischhoff, B. (1999). Why (cancer) risk communication can be hard. *JNCI Monographs*, 1999(25), 7-13.
- Fischhoff, B., & Broomell, S. B. (2020). Judgment and decision making. *Annual Review of Psychology*, 71(1), 331–355. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010419-050747>
- Flynn, J., Slovic, P., & Mertz, C. K. (1994). Gender, race, and perception of environmental health risks. *Risk Analysis*, 14(6), 1101–1108. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1994.tb00082.x>
- Freudenburg, W. R., & Baxter, R. K. (1984). Host community attitudes toward nuclear power plants: A reassessment. *Social Science Quarterly*, 65(4), 1129.

- González-Vallejo, C., & Wallsten, T. S. (1992). Effects of probability mode on preference reversal. *Journal of Experimental Psychology. Learning, Memory, and Cognition*, 18(4), 855–864. <https://doi.org/10.1037/0278-7393.18.4.855>
- Hance, B. J., Chess, C., & Sandman, P. M. (1988). *Improving dialogue with communities: A risk communication manual for government*. Trenton, New Jersey: New Jersey Department of Environmental Protection, Division of Science and Research.
- Heath, R. L. (1995). Corporate Environmental Risk Communication: Cases and practices along the Texas Gulf Coast. *Annals of the International Communication Association*, 18(1), 255–277. <https://doi.org/10.1080/23808985.1995.11678915>
- Heath, R.L., & O'Hair, H.D. (Eds.). (2010). *Handbook of Risk and Crisis Communication* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003070726>
- Howard, A., Agllias, K., Bevis, M., & Blakemore, T. (2017). “They’ll tell us when to evacuate”: The experiences and expectations of disaster-related communication in vulnerable groups. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 22, 139–146. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.03.002>
- Johnson, N.R. (1987) Panic and the breakdown of social order: Popular myth, social theory, empirical evidence. *Sociological Focus* 20(3), 171–183.
- Johnson, J. (1988). A note on “Theng’eta” in Ngugi wa Thiong’o’s *petals of blood*. *World Literature Written in English*, 28(1), 12–15. <https://doi.org/10.1080/17449858808589037>
- Johnson, F. R., Fisher, A., Smith, V. K., & Desvousges, W. H. (1988). Informed choice or regulated risk? Lessons from a study in radon risk communication. *Environment: Science and Policy for Sustainable Development*, 30(4), 12-35.
- Kahn, M. E. (2005). The death toll from natural disasters: the role of income, geography, and institutions. *Review of economics and statistics*, 87(2), 271-284.

- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: the endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *the Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193–206. <https://doi.org/10.1257/jep.5.1.193>
- Kasperson, R. E., Golding, D., & Tuler, S. (1992). Social distrust as a factor in siting hazardous facilities and communicating risks. *Journal of Social Issues*, 48(4), 161–187. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1992.tb01950.x>
- Lead, C. (2008). Analyses of the effects of global change on human health and welfare and human systems.
- Lednický, M., Malá, T., Maurer, A. E. W., & Kozák, J. A. (2023). “Do I believe?”: Three aspects of “Belief” in conspiracy theories. *Central European Journal for Contemporary Religion*, 5(1), 99–116. <https://doi.org/10.14712/25704893.2023.5>
- Leiss, William. (2002). OECD Guidance Document for Risk Communication for Chemical Risk Management. 10.13140/RG.2.1.1594.3285.
- Lundgren, R. E., & McMakin, A. H. (2018). Risk communication: A handbook for communicating environmental, safety, and health risks. John Wiley & Sons.
- Mallon, K. (2013). Adapting the Community Sector for Climate Extremes: Extreme Weather, Climate Change & the Community Sector: Risks and Adaptations. National Climate Change Adaptation Research Facility.
- Mareš, P., & Rabušic, L. (2015). Explorační faktorová analýz. In Mareš, P., Rabušic, L., & Soukup, P. (2015). Analýza sociálněvědních dat (nejen) v SPSS (s. 375-400). Brno: Masarykova univerzita
- Neumayer, E., & Plümper, T. (2007). The gendered nature of natural disasters: The impact of catastrophic events on the gender gap in life expectancy, 1981–2002. *Annals of the association of American Geographers*, 97(3), 551-566.

- Nisbet, M. (2015). Framing, the media, and risk communication in policy debates. In H. Cho, T. Reimer, & K. A. McComas (Eds.), *The SAGE handbook of risk communication* (pp. 216–227). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Park, R. E., & Burgess, E. W. (1924). *Introduction to the Science of Sociology* (Vol. 1). University of Chicago press.
- Perry, R. W. 2007. “What is a Disaster?” In *Handbook of Disaster Research*, edited by H. Rodríguez, E. L. Quarantelli, and R. R. Dynes, 1–15. New York: Springer.
- Peters, E., & Slovic, P. (1996). The role of affect and worldviews as orienting dispositions in the perception and acceptance of nuclear power¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(16), 1427–1453. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb00079.x>
- Rickard, L. N. (2019). Pragmatic and (or) constitutive? on the foundations of contemporary risk communication research. *Risk Analysis*, 41(3), 466–479. <https://doi.org/10.1111/risa.13415>
- Rowan, K. E. (1991). Goals, obstacles, and strategies in risk communication: A problem-solving approach to improving communication about risks. *Journal of applied communication research*, 19(4), 300-329.
- Rowan, K. E., & Lewenstein, B. (1992). Strategies for enhancing comprehension of science. *When science meets the public*, 131-143.
- Sandman, P. (2003). *Beyond panic prevention: addressing emotion in emergency communication*. *Emergency risk communication CDCynergy* [CD-ROM]. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention.
- Shymansky, J. A. (1988). A Summary of Research in Science Education — 1986. 2.0 *Learning and the Learner*. *Science Education*, 72, 276–340.

- Schwoebel, M. H., & Menon, G. (2004). Mainstreaming gender in disaster management support project. Washington, DC: Center for Development and Population Activities.
- Siegrist, M. (2019). Trust and Risk Perception: A Critical Review of the literature. *Risk Analysis*, 41(3), 480–490. <https://doi.org/10.1111/risa.13325>
- Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield. *Risk analysis*, 19, 689-701.
- Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust, and democracy. *Risk Analysis*, 13(6), 675–682. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1993.tb01329.x>
- Stem. (2021). Velká část občanů uvěřila předvolebním útokům na konspiračních serverech, ukazuje nový průzkum – STEM. STEM. Retrieved April 25, 2024, from <https://www.stem.cz/velka-cast-obcanu-uverila-predvolebnim-utokum-na-konspiracnich-serverech-ukazuje-novy-pruzkum/>
- Sternberg, R. J. (2002). *Kognitivní psychologie*.
- Thagard, P. (2001). *Úvod do kognitivní vědy: Mysl a myšlení*.
- Tilly, C. (1993) Contentious repertoires in Great Britain, 1758–1834. *Social Science History* 17, 253–280.
- Turner, R. H., & Killian, L. M. (1957). *Collective behavior* (Vol. 3). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ulmer, R. R., Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2007). *Effective crisis communication. Moving from crisis to opportunity*. Sage Publications.
- Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace*. Grada Publishing a.s.
- Williams, N. (2014). The GAD-7 questionnaire. *Occupational Medicine*, 64(3), 224. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqt161>

Yosie, T. F., & Herbst, T. D. (1998). Using stakeholder processes in environmental decisionmaking: An evaluation of lessons learned, key issues and future challenges.

Příloha č. 1 – Výsledky regrese na náchylnější skupině

Tyto tabulky ukazují výsledky regrese spuštěných na vzorku náchylnější skupině obyvatel.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,241	1,330		2,437	0,016
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,130	0,135	0,074	0,965	0,336
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,225	0,117	0,143	1,927	0,056
	Pravděpodobnost2	0,324	0,488	0,058	0,665	0,507
	Pravděpodobnost3	0,161	0,473	0,029	0,341	0,733
	Pravděpodobnost4	0,631	0,517	0,103	1,219	0,224
	IDE_2 Věk respondenta	-0,006	0,010	-0,043	-0,566	0,572
	pohlavi	0,173	0,376	0,034	0,461	0,646
	Vzdělání_ Střední	-0,111	0,404	-0,023	-0,275	0,784
	Vzdělání_ Vysokoškolské	-0,181	0,486	-0,032	-0,373	0,709

a. Dependent Variable: panikanova

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,180	1,193		2,666	0,008
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,175	0,125	0,101	1,402	0,163
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,289	0,110	0,186	2,641	0,009
	připravenost2	-0,264	0,450	-0,048	-0,587	0,558
	připravenost3	-0,659	0,452	-0,119	-1,457	0,147
	připravenost4	0,262	0,478	0,044	0,548	0,585
	IDE_2 Věk respondenta	-0,009	0,010	-0,065	-0,909	0,364
	pohlavi	0,004	0,352	0,001	0,010	0,992
	Vzdělání_Střední	-0,571	0,375	-0,117	-1,523	0,129
	Vzdělání_Vysokoškolské	-0,922	0,453	-0,159	-2,036	0,043

a. Dependent Variable: panikanova3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,795	1,319		2,876	0,004
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,138	0,138	0,071	0,995	0,321
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	-0,013	0,120	-0,008	-0,110	0,912
	Pravděpodobnost2	0,206	0,498	0,034	0,414	0,679
	Pravděpodobnost3	0,644	0,502	0,104	1,282	0,201
	Pravděpodobnost4	-0,024	0,525	-0,004	-0,046	0,963
	IDE_2 Věk respondenta	0,039	0,011	0,265	3,717	0,000
	pohlavi	-0,653	0,389	-0,116	-1,679	0,095
	Vzdělání_Střední	-0,191	0,416	-0,035	-0,459	0,647
	Vzdělání_Vysokoškolské	-0,083	0,493	-0,013	-0,168	0,867

a. Dependent Variable: SPLIT1 Vzbuzuje zpráva o radioaktivním mraku obavy?

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,997	1,244		2,409	0,017
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	0,144	0,131	0,079	1,105	0,270
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	0,285	0,114	0,177	2,511	0,013
	připravenost2	-0,118	0,471	-0,021	-0,250	0,803
	připravenost3	-0,015	0,474	-0,003	-0,032	0,974
	připravenost4	-0,079	0,499	-0,013	-0,157	0,875
	IDE_2 Věk respondenta	0,027	0,010	0,192	2,693	0,008
	pohlavi	-0,420	0,369	-0,079	-1,139	0,256
	Vzdělání_Střední	-0,159	0,393	-0,031	-0,404	0,686
	Vzdělání_Vysokoškolské	0,238	0,467	0,040	0,509	0,611

a. Dependent Variable: SPLIT3-

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,089	1,380		6,586	0,000
	Index úzkosti (0=min úzkost - 10=max úzkost)	-0,176	0,143	-0,085	-1,228	0,221
	Index konpirační mentality (0=min consp - 10=max consp)	-0,409	0,123	-0,224	-3,318	0,001
	komunikatorzastupce	0,674	0,461	0,111	1,461	0,146
	komunikatorprofesor	1,564	0,447	0,264	3,501	0,001
	zpusob_komunikace	1,031	0,380	0,183	2,715	0,007
	IDE_2 Věk respondenta	-0,015	0,011	-0,096	-1,411	0,160
	pohlavi	0,093	0,395	0,016	0,235	0,814
	Vzdělání_ Střední	-0,058	0,429	-0,010	-0,136	0,892
	Vzdělání_ Vysokoškolské	0,106	0,509	0,016	0,209	0,835

a. Dependent Variable: SPLIT2 Reakce na zprávu. Nakolik důvěřuje, že situace není nebezpečná

Příloha č. 2 – Dotazník PNS 2310

Výběr konkrétních otázek z originálního dotazníku, které byly použity v této práci:

Sdílení i méně pravděpodobných scénářů a proměnná zaměřená na obavy:

SPLIT SAMPLE v testu: 4 SUBSAMPLES

SPLIT1 Představte si situaci, že z v hlavním televizním zpravodajství zachytíte zprávu uvedenou níže. Vzbuzuje ve Vás tato zpráva obavy? A pokud ano, jak velké?

V1

Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším** je, že k jeho dalšímu šíření nedojde.

V2

Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším** je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. **Méně pravděpodobným** scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní.

V3

Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším** je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. **Méně pravděpodobným** scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní a **ještě méně pravděpodobný** je scénář jeho rozšíření nad území Slovenska během pěti dní.

V4

Nedávný výskyt radioaktivního mraku nad územím Ukrajiny může mít různé scénáře následujícího vývoje. **Tím nejpravděpodobnějším** je, že k jeho dalšímu šíření nedojde. **Méně pravděpodobným** scénářem je rozšíření nad území Běloruska během přibližně tří dní a **ještě méně pravděpodobný** je scénář jeho rozšíření nad území Slovenska během pěti dní. **Že by došlo k rozšíření až nad území ČR patří mezi velmi málo pravděpodobné scénáře.**

10:10 NAPROSTO ZÁSADNÍ OBAVY

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 NAPROSTO ŽÁDNÉ OBAV

99:NEVÍTE

97:NECHCETE ODPOVĚDĚT

Index panického jednání:

SPLIT1b Jak pravděpodobně byste po zachycení této zprávy:

[znovu vložena zpráva]

ROTOVAT b) - j) (2-10)

- 01: Začal/a dělat nějaká opatření, o nichž myslíte, že jsou užitečná v případě ohrožení radiací?
- 02: Podrobněji tuto událost v dalších dnech sledoval/a?
- 03: Vyhledal/a si o ní další informace ve veřejnoprávních médiích (vč. jejich zpravodajských webů)?
- 04: Vyhledal/a si o ní další informace na některém z velkých zpravodajských webů?
- 05: Vyhledal/a si o ní další informace na internetových webech, které obvykle vykládají události jinak než většinová média?
- 06: Vyhledal/a si o ní další informace na sociálních sítích (Facebook, Twitter/X, Instagram, YouTube apod.)?
- 07: Sdílel/a informaci o této zprávě na sociálních sítích (Facebook, Twitter/X, Instagram, YouTube apod.)?
- 08: Vyhledal/a si o ní další informace na webech odpovědných státních institucí?
- 09: Zavolal/a nebo napsal/a (např. přes aplikace WhatsApp, Messenger, Telegram, apod.) někomu, o kom si myslíte, že má v těchto věcech lepší přehled, abyste zjistil/a jeho/její názor?
- 10: Dal/a o této události vědět lidem, kteří by o ní podle Vás měli vědět (např. telefonem nebo přes aplikace WhatsApp, Messenger, Telegram, apod.)?

10:10 ROZHODNĚ ANO

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 ROZHODNĚ NE

97: NECHCETE ODPOVĚDĚT

99: NEVÍTE

Index konspirační mentality:

ROTOVAT

RA_4 Do jaké míry souhlasíte, nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními
VYBERTE, PROSÍM, NA ŠKÁLE, KDE 10 ZNAMENÁ, ŽE S NÍM ROZHODNĚ
SOUHLASÍTE, A 0, ŽE S VÝROKEM ROZHODNĚ NESOUHLASÍTE

01:Ve světě se děje mnoho velmi důležitých věcí, o nichž se veřejnost nikdy nedozví.

02:Politici nám obvykle nesdělují skutečné motivy svých rozhodnutí.

03:Vládní úřady pečlivě sledují všechny občany.

04:Události, které na povrchu nijak nesouvisí, jsou často výsledkem tajných činností.

05:Existují tajné organizace, které významně ovlivňují politická rozhodnutí.

10:10 ROZHODNĚ SOUHLASÍTE

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 ROZHODNĚ NESOUHLASÍTE

99 NEVÍTE

97 NEHCETE ODPOVĚDĚT

Index úzkostí:

ROTOVAT

RA_3 Jak často v běžném životě zažíváte následující pocity?

VYBERTE, PROSÍM, NA ŠKÁLE, KDE 10 ZNAMENÁ, ŽE TYTO POCITY ZAŽÍVÁTE
NEUSTÁLE, A 0, ŽE NIKDY TAKOVÝ POCIT NEZAŽÍVÁTE

01:Cítíte nervozitu, úzkost nebo pocit, že jste na hraně.

02:Nedokážete se přestat se obávat nebo dostat obavy pod kontrolu.

03:Cítíte nadměrné obavy kvůli různým věcem.

04:Máte potíže se uvolnit.

05:Kontrola pozornosti: Zde zvolte, prosím, možnost 2

06:Cítíte takový neklid, že těžko dokážete klidně sedět.

07:Snadno se rozzlobíte nebo jste podrážděný.

08:Cítíte strach, jako kdyby se mělo stát něco hrozného.

10:10 NEUSTÁLE

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 NIKDY

99 NEVÍTE

97 NEHCETE ODPOVĚDĚT

Osoba mluvčího, formát sdělení a důvěra:

SPLIT SAMPLE v testu: 6 SUBSAMPLES

SPLIT 2 Představte si situaci, že v hlavním televizním zpravodajství zachytíte zprávu uvedenou níže. Nakolik důvěřujete, že situace není nebezpečná?

Vědecky	Zjednodušeně
<p>V1 I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují pro obyvatele primární ani sekundární riziko, tvrdí ministr zdravotnictví.</p>	<p>V4 I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí ministr zdravotnictví.</p>
<p>V2 I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují primární ani sekundární riziko, tvrdí zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost.</p>	<p>V5 I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí zástupce Státního úřadu pro jadernou bezpečnost.</p>
<p>V3 I když v některých geologicky specifických lokalitách České republiky byly v posledních dnech dozimetry naměřeny hodnoty radiace kolem 0,12 mikroSv/h, tyto nepřekračují běžné přírodní radiační pozadí a nepředstavují primární ani sekundární riziko, tvrdí profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického.</p>	<p>V6 I když v některých lokalitách České republiky byly v posledních dnech naměřeny nadprůměrné hodnoty radiace, tyto nepřekračují běžné hladiny a nepředstavují pro obyvatele žádné riziko, tvrdí profesor jaderné fyziky z Českého vysokého učení technického.</p>

10:10 NAPROSTO DŮVĚŘUJI

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 VŮBEC NEDŮVĚŘUJI

99 NEVÍTE

97 NEHCETE ODPOVĚDĚT

Připravenost instituce a obavy:

SPLIT SAMPLE v testu: 4 SUBSAMPLES

SPLIT3 Představte si situaci, že z v hlavním televizním zpravodajství zachytíte zprávu uvedenou níže. Vzbuzuje ve Vás tato zpráva obavy? A pokud ano, jak velké?

V1

V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou však v tuto chvíli nehrozí, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.

V2

V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli nehrozí, k nebezpečí by mohlo dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.

V3

V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli nehrozí, k nebezpečí by mohlo dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností. I s touto možností tudíž pracujeme, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.

V4

V Maďarské jaderné elektrárně došlo k havárii. Zasažení České republiky radioaktivitou v tuto chvíli sice nehrozí, k nebezpečí by mohlo dojít pouze za vzniku určitých nepříznivých okolností. I s touto možností tudíž pracujeme, a to ve variantách různého stupně radiace, říká mluvčí Státního úřadu pro jadernou bezpečnost. Lidé nemusí mít žádné obavy, dodala.

10:10 NAPROSTO ZÁSADNÍ OBAVY

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 VNAPROSTO ŽÁDNÉ OBAV

NEVÍTE

NECHCETE ODPOVĚDĚT

Index panického jednání:

**SPLIT3b Jak pravděpodobně byste po zachycení této zprávy:
[znovu vložit zprávu]**

ROTOVAT b) - j)

01:Začal/a dělat nějaká opatření, o nichž myslíte, že jsou užitečná v případě ohrožení radiací?

02:Podrobněji tuto událost v dalších dnech sledoval/a?

03:Vyhledal/a si o ní další informace ve veřejnoprávních médiích (vč. jejich zpravodajských webů)?

04:Vyhledal/a si o ní další informace na některém z velkých zpravodajských webů?

05:Vyhledal/a si o ní další informace na internetových webech, které obvykle vykládají události jinak než většinová média?

06:Vyhledal/a si o ní další informace na sociálních sítích (Facebook, Twitter/X, Instagram, YouTube apod.)?

07:Sdílel/a informaci o této zprávě na sociálních sítích (Facebook, Twitter/X, Instagram, YouTube apod.)?

08:Vyhledal/a si o ní další informace na webech odpovědných státních institucí?

09:Zavolal/a nebo napsal/a (např. přes aplikace WhatsApp, Messenger, Telegram, apod.) někomu, o kom si myslíte, že má v těchto věcech lepší přehled, abyste zjistil/a jeho/její názor?

10:Zavolal/a nebo napsal/a (např. přes aplikace WhatsApp, Messenger, Telegram, apod.) o této události lidem, kteří by o ní podle Vás měli vědět?

10:10 ROZHODNĚ ANO

9:9

8:8

7:7

6:6

5:5

4:4

3:3

2:2

1:1

0:0 ROZHODNĚ NE

NEVÍTE

NEHCETE ODPOVĚDĚT