



# Komunikace s veřejností v případě „zvláštních situací“

12. zasedání odborníků na téma ochrany před katastrofami

Oberst Markus Haindl, BA MA  
Hofrat Mag. Manfred Reinthaler, MA

# Policejní práce s médii

## 2 sloupový model

### „Tradiční média“

Tisková zpráva

Tiskové rozhovory/rozhovory v pozadí

Telefonické odpovědi na dotazy

### „Sociální média“

Twitter/Facebook

# Cíle práce s médii

Práce s veřejností Spolkového ministerstva vnitra má

- .) objasnit a srozumitelně vysvětlit výkony pracovníků a pracovníků ministerstva**
- .) potvrdit a posílit důvěru obyvatelstva v práci resortu**
- .) dosáhnout toho, aby bylo Spolkové ministerstvo vnitra a Spolková policie veřejností pozitivně vnímána.**

# Cíle Public Relations

- poradenství pro vedoucí pracovníky a zaměstnance
- podpora spolupracovnic a spolupracovníků Zemského policejního ředitelství
- Koordinace a podpora PR-aktivit v Dolním Rakousku (interní i externí)
- Aktivní práce s veřejností po dohodě se Zemským policejním ředitelem
- Interní komunikace včetně péče o policejní média
- Pozorování médií v rámci denního zpravodajství

# Práce s médii

## Model 4 sloupů

- **Stupeň 1:** decentrální práce s médii
- **Stupeň 2:** doprovází decentrální práci s médii
- **Stupeň 3:** centrální práce s médii prostřednictvím Zemského policejního ředitelství
- **Stupeň 4:** centrální práce s médii prostřednictvím Spolkového ministerstva vnitra

**Význačné události jsou zpracovávány zásadně centrálně**

## Stupeň 1: decentrální práce s veřejností

U standartních případů samostatná decentrální práce s veřejností prostřednictvím vedoucího úředníka a jednoho, pro konkrétní případ jmenovaného, úředníka.

**Obsahuje případy, jejíž zpracování spadá do působnosti jedné policejní inspekce (odborné inspekce) a nepřekračuje místní resp. věcnou oblast vlivu této organizační jednotky.**

## Stupeň 2: koordinovaná decentrální práce s veřejností

Decentrální práce s veřejností v případě větších resp. místní nebo věcnou oblast kompetencí překračujících úředních výkonů smí být započata teprve po předcházejícím odsouhlasení oddělením L 1 – Práce s veřejností - vedoucím úředního úkonu nebo jedním, pro konkrétní případ tímto oddělením jmenovaným, úředníkem.

Formulace, doprovod i podpora v případě potřeby jakož i převzetí komunikace v jednotlivých případech oddělením L 1 – sekce Práce s veřejností.

**Stupeň 2 obsahuje případy, při kterých koordinaci nebo vedení úředních úkonů přebírá Spolkové resp. Zvláštní policejní komando (BPK, SPK) nebo případy, které spadají do zodpovědnosti Zemského kriminálního úřadu (LKA) resp. Zemské dopravní policie (LVA) . Práce s veřejností probíhá zásadně prostřednictvím úředníka BPK, SPK, LKA nebo LVA po konzultaci s oddělením L 1 – sekce Práce s veřejností**

## Stupeň 3: Koordinace resp. Převzetí komunikace oddělením L 1- Sekce práce s veřejností

Plánování, koordinace a realizace regulerní a dlouhodobé práce s veřejností včetně práce s médii v případě obzvláště rozrušujících regionální případů a případů, které vyvolávají zájem nadregionálních a internacionálních médií, probíhá centrálně prostřednictvím oddělení L 1 – sekce práce s veřejností. Práce s médii probíhá v tomto případě zásadně na místě (místo činu, místo neštěstí, místo akce, ...).

**V těchto speciálních případech se mají zaměstnanci vyvarovat jakékoliv komunikace s médii a v případě dotazů média odkázat na oddělení L 1 – sekce práce s veřejností resp. mimo jejich dobu zastižení na službu konajícího důstojníka pohotovostní služby.**

Odtud pak další koordinace jako např. přivolání tiskového mluvčího, svolání a organizace tiskové konference, informování přímého nadřízeného (SMS-Pro).



## **Stupeň 4: Komunikace řízená Spolkovým ministerstvem vnitř**

Veškerá komunikace s veřejností, která přesahuje stupeň 1 až 3 je plánována, koordinována a realizována v souladu s pokyny Spolkového ministerstva vnitra.

# Web 2.0/sociální média

Komunikace již není jednosměrná: sociální média nutí ke „komunikaci mnoha směry“

Facebook



Twitter



LinkedIn

Snapchat



Instagram

Pinterest



# Přehled



» Facebook: ca. 35.000 „fanoušků“



» Twitter: ca. 12.000 „příznivců“



# Facebook

- zřízen 2011 – myšlenka Employer Branding
- Neustálé rozšiřování obsahů (prevenční typy, Image kampaň, odkaz na akce...)
- Od 2013 se informace o pátraní nacházejí i online
- 33.304 příznivců, stav 18.10.2016



# Facebook

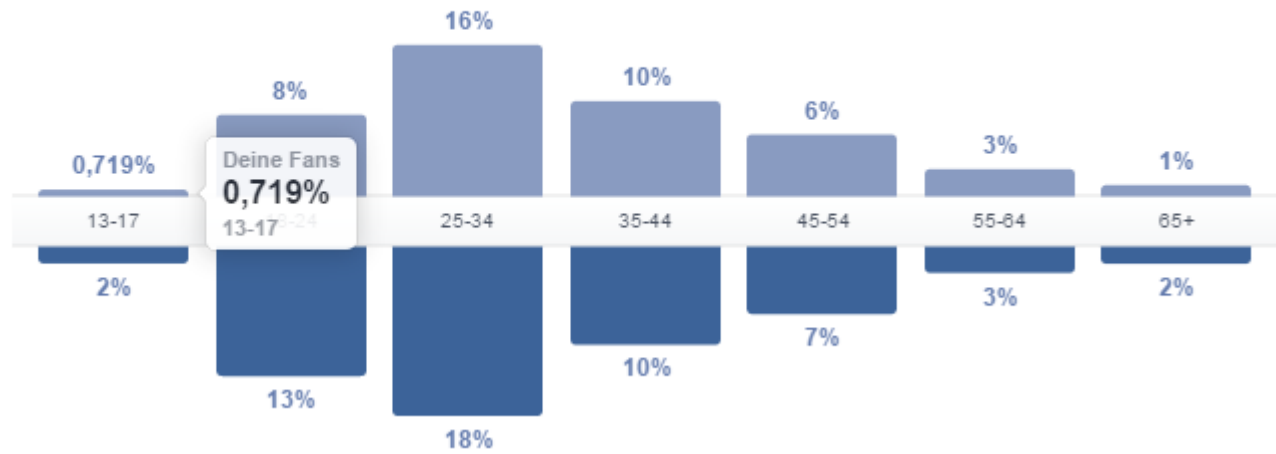
## Die Personen, denen deine Seite gefällt

Frauen

45%  
Deine Fans

Männer

54%  
Deine Fans





# Facebook

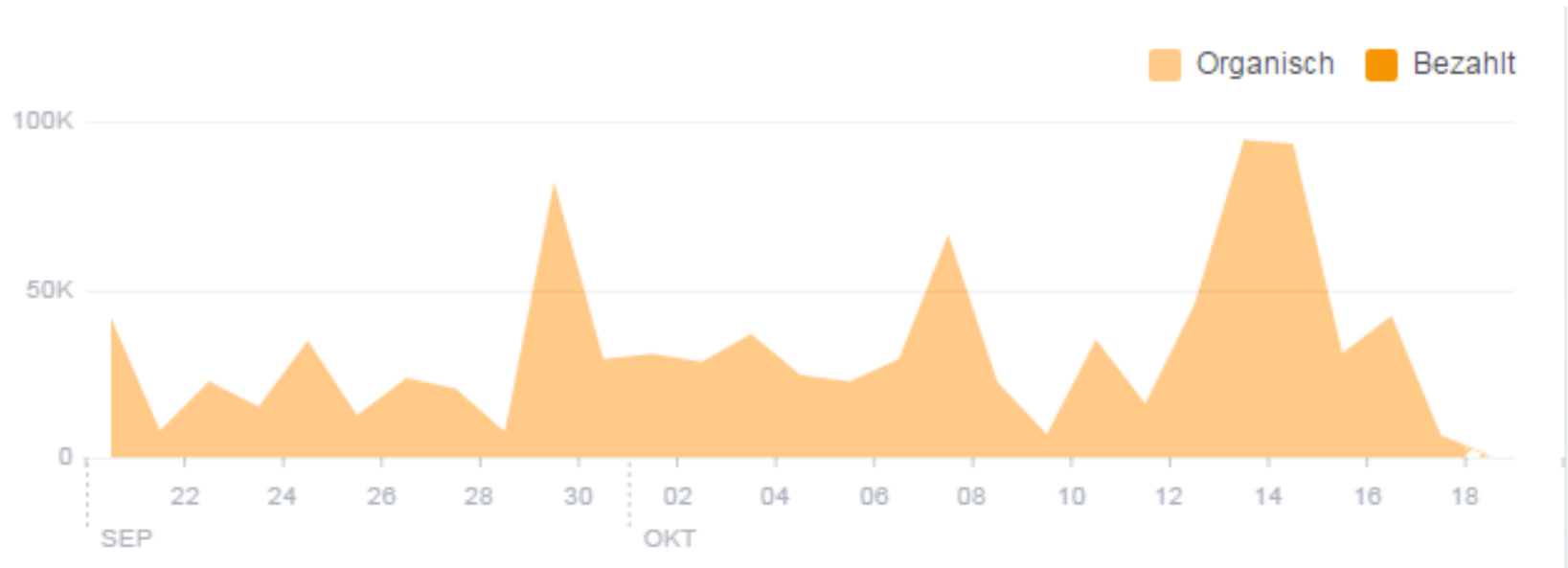
**1.Rakousko 30.342 fanoušků**

**2.Německo 1.109 fanoušků**

**3.Spojené Státy 148 fanoušků**



# Facebook



- Jeden výstup přes facebook zastihne průměrně 33.728 profilů.
- Ve špičkách až 92.500 profilů





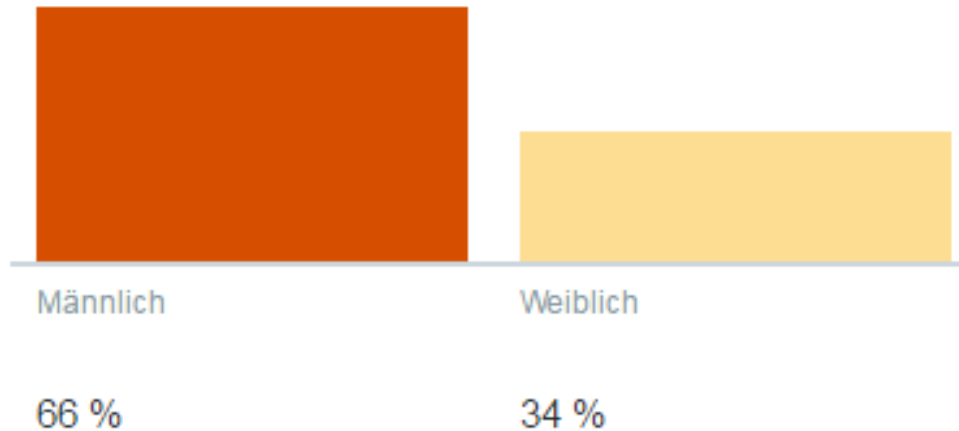
# Twitter

- Založen 28.07.2014 – vyklizení Pizzerie Anarchia
- Od listopadu 2014 je Vídeňská policie denně na Twitteru
  - průměrně 5 tiskových zpráv za den
- od 01. října 2016 aktivní péče o konto
- aktuálně 10.110 příznivců
- Live-Stream via Periscope (App) s přenosem na Twitter – např. Při tiskových konferencích



# Twitter

## Geschlecht





# Twitter

## Interessen

Name des Interesses	% der Zielgruppe	
Wirtschaft und Nachrichten	74 %	
Komödie (Film und Fernsehen)	73 %	
Neue Filme und allgemeine Informationen	68 %	
Politik und aktuelle Ereignisse	68 %	
Wirtschaft - Nachrichten und allgemeine Informationen	66 %	
Musik	52 %	
Technologie	51 %	
Action und Abenteuer	49 %	
Technische Neuheiten	48 %	
Wirtschaft und Finanzen	45 %	



# Twitter

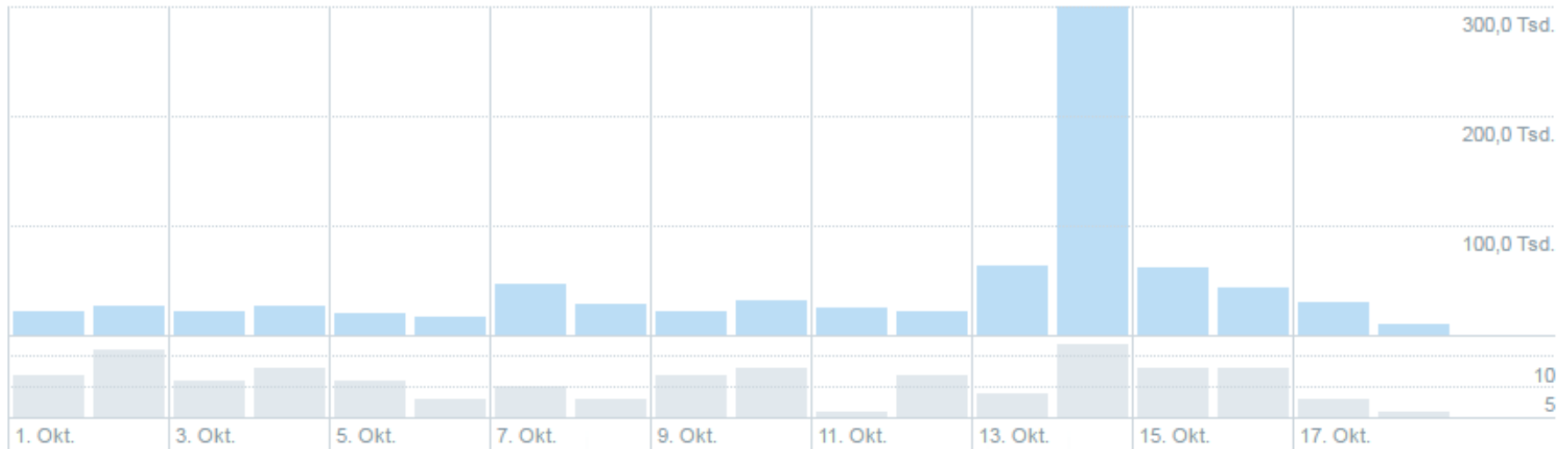
## Land

Name des Landes	% der Zielgruppe
Österreich	87 %
Deutschland	7 %
Vereinigte Staaten	< 1 %
Schweiz	< 1 %
Großbritannien	< 1 %
Italien	< 1 %
Spanien	< 1 %
Belgien	< 1 %
Frankreich	< 1 %
Japan	< 1 %



# Twitter

## Dosah konta



- V průměru oslovíme 33.100 kont.
- Ve špičce 225 953 kont. (Protiteroristické cvičení 14.10.2016)



Seite

Benachrichtigungen **17**

Statistiken

Beitragsoptionen

Einstellungen

Hilfe ▾



Wiener  
Polizei

@WienerPolizei.at

Startseite

Info

„Gefällt mir“-Angaben

Fotos

Videos

Notizen

Beiträge

Reiter verwalten

Hervorheben ▾



Gefällt dir ▾

Mehr ▾

+ Button hinzufügen

Status Foto/Video Angebot, Veranstaltung +



Schreib etwas ...

Regierungsbehörde · Wien

Suche nach Beiträgen auf dieser Seite

Diese Woche

Alle anzeigen

42.900

Beitragsreichweite

2

Webseitenklicks

8942

Beitragsinteraktionen



Gefällt 30.997 Mal **+209 diese Woche**  
Harald Buchegger und 72 weiteren Freunden



Erzielte Reichweite von 42.900 in dieser Woche

Seiten-Feed anzeigen



Beiträge von Seiten, die du über deine Seite



# POLIZEI



TWEETS 3.738  
FOLGE ICH 3  
FOLLOWER 9.282  
GEFÄLLT MIR 43

Profil bearbeiten

## POLIZEI WIEN

@LPDWien

Offizieller Account LPD Wien. Keine Anzeigen, kein 24/7 Monitoring. Notfall: 133 wählen. Bürgerinfo: 01-31310-78900. [polizei.gv.at/alle/impressum...](http://polizei.gv.at/alle/impressum...)

[polizei.gv.at/wien/](http://polizei.gv.at/wien/)

Beigetreten Oktober 2014

498 Fotos und Videos



Tweets Tweets & Antworten Medien



POLIZEI WIEN @LPDWien · 20 Std.

Wien-Rudolfsheim-Fünfhaus: Mann nach zweifachem Messerstich festgenommen

[polizei.gv.at/wien/presse/au...](http://polizei.gv.at/wien/presse/au...)



POLIZEI WIEN @LPDWien · 21 Std.

Wien-Floridsdorf: Junge Männer versuchen Zigarettenautomat aufzubrechen

[polizei.gv.at/wien/presse/au...](http://polizei.gv.at/wien/presse/au...)



Wem folgen? · Aktualisieren · Alle anzeigen



WienKultur @WienKultur

Folgen



Christian Kern @kemchri

Folgen



stadtbekannt @stadt\_bekannt

Folgen

Freunde finden

# Příklad: „Amok v Mnichově“

- Nouzové volání: Výstřely – 17:30 h
  - První opatření prostřednictvím velitele policie prvotního zásahu
  - Svolání policejních sil pomocí telefonního serveru (soukromé a služební mobilní telefony a telefony pevné linky)
  - První informace velitelských sil v 18:00 h
  - Svolání velitelského štábu v 18:30 h
  - Nařízení o zastavení veřejné dopravy v 18:55 h
  - od 18:55 h domněnka, že se jedná o teroristický akt, vzhledem k mnohonásobně se opakujícím zprávám o slyšitelných výstřelech. (vzniká panika – lidé skáčou z okna apod. ...)



# Příklad : „Amok v Mnichově“

- Přejít na krizový management – v 20:30 h
  - Převzetí komanda víceprezidentem a velitelských štábem
  - Výměna za policejní velitele zvláštního nasazení, velitelský štáb bez funkce v krizovém managementu
  
- Sebevražda pachatele v 20:28 h
  
- Mezi 18:00 h a 00:00 h přes 4000 tísňových telefonátů – 66 zásahů jen v souvislosti s vnímanými výstřely
  
- Ve fázi chaosu je možné jen reagovat („na uspořádaný pracovní postup můžete zapomenout“)
  
- do 01:00 h nejasná představa o situaci, mnoho nesprávných informací

# Komunikace s veřejností – Amok v Mnichově

- Pro Twitter a Facebook pracuje 5 zaměstnanců v pracovní době od 07.00 h do 18:00 h
- V aktuální situaci: až 21 zaměstnanců pro všechny oblasti
- Blízkost k policejnímu veliteli je bezpodmínečně nutná
- Není možné vytvořit situační obraz pro veřejnost (Chybí personál! Reakce místo akce v důsledku 100 interakcí za minutu v oblasti sociálních médií)
- Teorie „Zlaté hodiny“ - nejpozději po uplynutí jedné hodiny se musí objevit reakce policie přinejmenším na Twitteru

# Komunikace s veřejností – Amok v Mnichově

- Tiskový mluvčí je jak taktickým komunikátorem tak i zdrojem informací pro žurnalisty – obličejem pro veřejnost
  
- Empatické reakce na pocity veřejnosti (specielně via Twitter)
  - Zprávy na Twitteru jsou formulovány týmem Twitteru v jeho vlastní zodpovědnosti (vysoký stupeň důvěry! Autorizace policejním velitelstvím jen ve velmi ojedinělých případech – rozhodnutí vedoucího/zástupce oddělení práce s veřejností)
  - Směrnice policejního velitele jsou v tomto případě rozhodující
  
- Důležité informace (např. výstřely) je nutno okamžitě ověřit a výsledek sdělit obyvatelstvu prostřednictvím sociálních médií
  
- Sociální média značně působí i opačným směrem (pozitivní reakce obyvatelstva na „**úspěšný zásah**“)



Polizei München @PolizeiMuenchen · 22. Juli

Meiden Sie öffentliche Plätze in **#München**. Die Lage ist noch unübersichtlich. **#oez** **#Schießerei**

6,4 Tsd. 3,9 Tsd. ...



Polizei München @PolizeiMuenchen · 22. Juli

Lage am **#OEZ** mit **#Schießerei** ist aktuell noch unübersichtlich. Es gab mehrere Verletzte. Sobald wir mehr haben gibt es weitere Infos.

1,5 Tsd. 1,1 Tsd. ...



Polizei München @PolizeiMuenchen · 22. Juli

**+++ACHTUNG+++** Meiden Sie die Umgebung um das **#OEZ** - Bleiben Sie in Ihren Wohnungen. Verlassen Sie die Straße!**+++**

6,8 Tsd. 3,6 Tsd. ...



Polizei München @PolizeiMuenchen · 22. Juli

Im Moment haben wir einen großen Polizeieinsatz am OEZ. Bitte meiden Sie den Bereich um das Einkaufszentrum.

2,6 Tsd. 1,3 Tsd. ...



**Polizei München** @PolizeiMuenchen · 22. Juli  
Aktuell sind uns min 10 Verletzte bekannt.  
Wir sind immer noch im Großeinsatz & können immer noch nicht entwarnen.  
[#Schießerei](#) [#münchen](#) [#oez](#)

↩️ ↻️ 894 ❤️ 875 ⋮



**Polizei München** @PolizeiMuenchen · 22. Juli  
Hinweis zur Verkehrslage:  
Natürlich fahren derzeit auch die Nachttrambahnen und -busse nicht!  
[#münchen](#) [#schießerei](#)

↩️ ↻️ 483 ❤️ 615 ⋮



**Polizei München** @PolizeiMuenchen · 22. Juli 🌐  
Important:  
Please don't publish Fotos/Videos of  
[#gunfire](#) [#Munich](#).  
Please help us and send these files to us  
under  
[... dienupload-portal01.polizei.bayern.de](#)

↩️ ↻️ 3,8 Tsd. ❤️ 1,9 Tsd. ⋮



**Polizei München** @PolizeiMuenchen · 22. Juli  
Wichtig:  
Bitte keine Bilder und Videos von  
[#Schießerei](#) [#München](#) veröffentlichen.  
Stellt sie uns zur Verfügung unter  
[... dienupload-portal01.polizei.bayern.de](#)

↩️ ↻️ 4,5 Tsd. ❤️ 4,4 Tsd. ⋮

Basiswording terroristický útok: předpokládá se bombový atentát

### Prvotní informace -

Kdy ...v kolik hodin... došlo v/na.... k výbuchu. Kontaktní osobou pro média je tisková/-ý mluvčí.....Tel:..... ve Vídni .....(přesné místo) na místě činnu.

Policie komunikuje přes sociální sítě v souvislosti s aktuální událostí.

**Statement k nouzovému případu = událost X +**

**45 minut**

(vyjádřit soucit – Vzít oprať do rukou!)

# Posloupnost

- 1. Co se stalo?**
- 2. Kolik je mrtvých, zraněných, poškozených? – přiměřené vyjádření soucitu**
- 3. Jaký vliv má událost na ostatní?**
- 4. Kdo má jakou úlohu? Jaké jsou důsledky?**
- 5. Jak a kdy budou sděleny další informace?**
  - X + 2 hodiny tisková zpráva
  - Hotline
  - X + (během) 12 hodin 1. tisková konference

# Doporučení pro optimální spolupráci

- Propojení a setkání v „klidných časech“
- Interní komunikační kanál zřízený pro situace způsobující velké škody
- Toolbox s formulacemi pro různé scénáře
- Zapojení sociálních médií
- „One voice princip“ – jen jediný úřad (v případě teroristických situací a amoku příslušné Zemské policejní ředitelství nebo Spolkové ministerstvo vnitra) má oprávnění komunikovat směrem ven – konzultace s jinými nasazenými zásahovými organizacemi a institucemi