

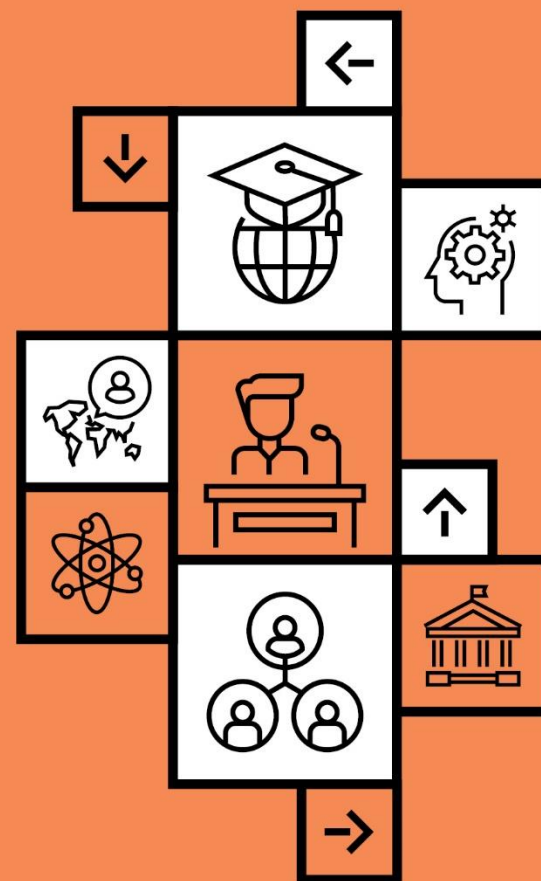
# Krizová komunikace se studenty

7. 11. 2018

*PhDr. Lucie Koutková, Ph.D.*

*PhDr. Lenka Škrábalová, Ph.D.*

**CZEDU** →  
**CON** FÓRUM MEZINÁRODNÍHO  
VYSOKOŠKOLSKÉHO  
VZDĚLÁVÁNÍ

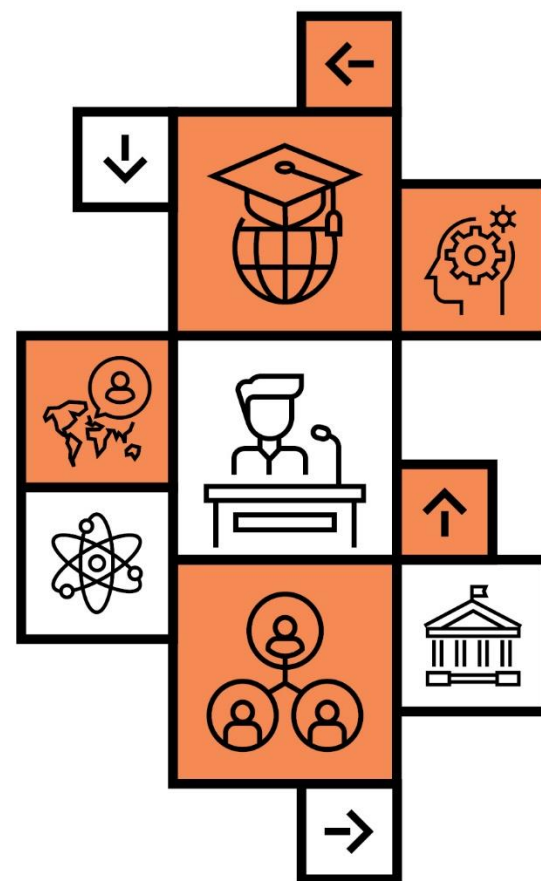


# Implementace krizové komunikace na UK

7. 11. 2018

*PhDr. Lenka Škrábalová, Ph.D.*

**CZEDU** →  
**CON** FÓRUM MEZINÁRODNÍHO  
VYSOKOŠKOLSKÉHO  
VZDĚLÁVÁNÍ



# UK a krizová komunikace

- **Léto 2016**
- Inicie diskuse o struktuře a zahrnutí klíčových stakeholderů
- OZV zahajuje diskusi, vytváří se struktura, implementační mechanismy opatření a identifikují se informační kanály
- **Opatření rektora/OR č. 33/2016 - Krizová komunikace a intervence při mimořádných událostech a krizových situacích v rámci studentské mobility -**  
<https://www.cuni.cz/UK-7889.html>
- OR definuje orgány, prostředky komunikace, povinnosti fakult a studentů
- **Pokyny pro krizovou komunikaci (kdo a co má dělat)**
- **Od ledna 2017 v účinnosti**



# Stakeholderi

- Pracovní skupina „Krizové komunikace UK pro studentskou mobilitu“
- Kvestor
- Prorektor pro zahraniční styky a mobilitu
- Vedoucí odboru zahraničních vztahů – zodpovědnost za vyjíždějící studenty
- Vedoucí Informačního, poradenského a sociálního centra – zodpovědnost za přijíždějící studenty
- Vedoucí odboru vnějších vztahů
- Fakultní koordinátoři



# Pohotovost a krizová komunikace

## Skupina A

### Závažná trestná činnost

- Napadení/znásilnění
- Pohřešování
- Únos
- Vydírání

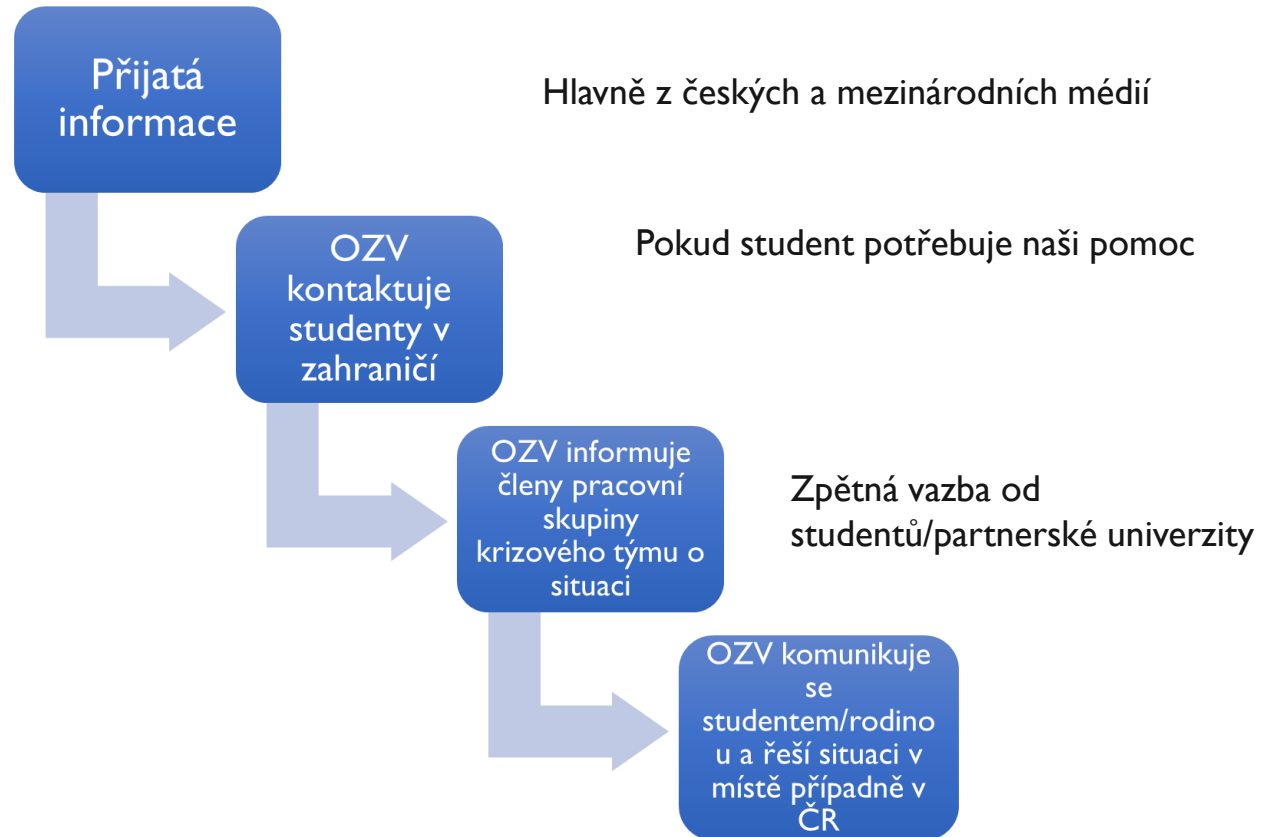
## Skupina B

### Přírodní/ antropogenní krize

- Živelné pohromy velkého rozsahu
- Hromadné nákazy
- Politická/sociální krize
- Válečný konflikt
- Terorismus



# Procedure



# Prostředky krizové komunikace

- **emailové schránky** (vyjíždějící studenti: [pomoc@cuni.cz](mailto:pomoc@cuni.cz), přijíždějící studenti: [emergency@cuni.cz](mailto:emergency@cuni.cz))
- **informace o postupech** pro studenty na **webové stránce UK** v českém a anglickém jazyce
- **mobilní telefonní linky**
- **informační materiály** pro přijíždějící i vyjíždějící studenty



# Povinnosti pro studenty

## Vyjíždějící studenti

- **dostatečné zdravotní pojištění** platné pro zemi výjezdu
- **zaregistrovat se do systému Dobrovolné registrace občanů České republiky** při cestách do **zahraničí** [DROZD](#)
- poskytnout univerzitě platné [kontaktní údaje](#) (včetně spojení na kontaktní/blízkou osobu), na nichž bude k zastižení i v zahraničí, a [čestné prohlášení](#)
- **po výjezdu** může student v případě zájmu o pomoc kontaktovat UK prostřednictvím emailové adresy [pomoc@cuni.cz](mailto:pomoc@cuni.cz)
- v případě jakékoliv **urgentní krize** je nutné bezpodmínečně kontaktovat zastupitelský úřad ČR v dané zemi. Kontakty včetně nouzových linek [jednotlivých velvyslanectví ČR](#)

## Přijíždějící studenti

- doložit platné pojištění na území ČR
- poskytnout platné kontaktní údaje (včetně spojení na kontaktní/blízkou osobu)
- student **může v případě zájmu o pomoc** kontaktovat **UK** prostřednictvím emailové adresy [emergency@cuni.cz](mailto:emergency@cuni.cz)

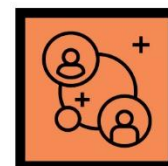
V případě jakékoliv **urgentní krize** je nutné bezpodmínečně kontaktovat složky Integrovaného záchranného systému ČR prostřednictvím telefonní linky **112**





# Závěry a doporučení

- Pravidelné vyhodnocování systému
- Informovanost studentů
- Školení pracovníků
- Příprava studentů na výjezdy do zahraničí – finanční podpora, školení a kurzy
- Přijíždějící studenti – fakultní úroveň – vývoj aplikace a její použití pro krizové situace



# Krizová komunikace na TUL

## — práce s přijíždějícími studenty

PhDr. Lucie Koutková, Ph.D.

PhDr. Ivana Pekařová, M.A.

Ing. Radka Přeučilová



# PŘÍPAD ULOMENÉ RUKY

Má univerzita  
pomáhat, když  
zahraniční student  
poničí barokní  
morový sloup  
v Ralsku?



# PŘÍPAD VÝJEZDNÍHO PŘÍKAZU

Má univerzita pomáhat, když se do úzkých dostane její absolvent?

Uchazeč – Student – Absolvent



# FACEBOOK NAD ZLATO

- Nastavení komunikace – co se nám osvědčilo a co ne?
- Orientation Week a průběžné kontakty se studenty
- E-mail vs. Telefon vs. Social Media



# SPOLUPRÁCE S INSTITUCEMI

- OAMP
- Cizinecká policie a jiné policie
- Město Liberec, CPIC, Komunitní centrum  
Kontakt
- Nemocnice a zdravotnická zařízení
- Zdravotní pojišťovny



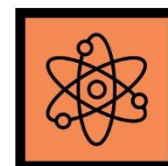
# CO MÁ VĚDĚT ZAMĚSTNANEC?

- Kde začíná soukromí?
- Jsme kvalifikovaní pomáhat?
- Pracovní skupina „internacionalizace“ v rámci projektu OP VVV
- Na TUL vzniká „kuchařka“ pro zaměstnance plná praktických rad pro krizovou komunikaci



# ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

- Soustředte se na prevenci!
- Udržujte kvalitní vztahy s Cizineckou policií, Policií ČR, OAMP etc.
- Udržujte otevřené komunikační kanály a ujistěte se, že studenti o nich vědí
- Školte své zaměstnance (např. studijní oddělení, koleje)





**DĚKUJEME  
ZA  
POZORNOST!**



FÓRUM MEZINÁRODNÍHO  
VYSOKOŠKOLSKÉHO  
VZDĚLÁVÁNÍ

