

Krizová komunikace v IZS ČR nebo při mimořádných událostech

Jakub Kopčil

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jakub Kopčil**
Osobní číslo: **L14398**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Krizová komunikace v IZS ČR nebo při mimořádných událostech**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte průzkum literárních pramenů a zpracujte teoretické a metodické poznatky týkající se problematiky krizové komunikace.
2. Analyzujte krizovou komunikaci vybrané mimořádné události.
3. Navrhněte doporučení vedoucí k zefektivnění krizové komunikace.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. Integrovaný záchranný systém. 2. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-007-4.

[2] MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.

[3] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.

Ústav krizového řízení

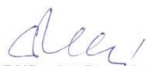
Datum zadání bakalářské práce:

3. února 2017

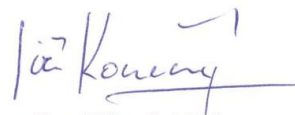
Termín odevzdání bakalářské práce:

15. května 2017

V Uherském Hradišti dne 10. února 2017



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se bakalářská práce skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti 15. 5. 2017


.....
podpis studenta

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

²⁾ Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich části, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3.

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odporá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídnou k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Předmětem mé bakalářské práce je analýza krizové komunikace při taktickém cvičení dopravní nehody autobusu s nákladním automobilem a s nákladním automobilem převážející pohonné hmoty a navržení vhodných doporučení, které by přispěly ke zvýšení účinnosti krizové komunikace při dané mimořádné události. Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část se zabývá všeobecným vysvětlením problematiky komunikace a krizové komunikace, která je pak v praktické části analyzována pomocí SWOT analýzy. Cílem práce je navrhnout zlepšení krizové komunikace v rámci konkrétní mimořádné události.

Klíčová slova: komunikace, krizová komunikace, mimořádná událost

ABSTRACT

The topic of my bachelor thesis is the analysis of the crisis communication during tactical exercise of a traffic accident between a bus and a truck and between a truck and a fuel tank and coming up with (proposing) an appropriate recommendations, which should contribute to the higher effectivity of the crisis communication during each unexpected situation. Bachelor thesis consists of the theoretical and the practical part. Theoretical part deals with a general explanation of problematics of the crisis communication, which is then analyzed with the help of the SWOT analysis. The goal of my bachelor thesis is to suggest some improvements of the crisis communication during each specific emergency event.

Keywords: communication, crisis communication, emergency event

Poděkování

Chtěl bych poděkovat především panu pluk. **Ing. Jiřímu Moskvovi**, vedoucímu oddělení KOPIS ZLK, za poskytnutý materiál potřebný ke zpracování bakalářské práce a **Ing. Jaroslavu Křeháčkovi** z HZS Uherské Hradiště za vstřícnost a pomoc při získávání informací, ale zároveň i ostatním členům HZS za jejich cenné rady a pohledy na věc.

Mé poděkování patří také vedoucímu bakalářské práce panu **Mgr. Marku Tomašíkovi Ph.D.** za konzultace a odborné vedení bakalářské práce.

V neposlední řadě bych chtěl poděkovat rodině za oporu po celou dobu mého studia, hlavně při psaní bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahrána do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	13
1.1 SLOŽKY IZS	14
1.1.1 Základní složky IZS	14
Hasičský záchranný sbor České republiky	14
Policie České republiky	15
Zdravotnická záchranná služba.....	16
1.1.2 Ostatní složky IZS.....	16
1.1.3 Operační a informační střediska IZS (OPIS)	17
2 KOMUNIKACE	18
2.1 FUNKCE KOMUNIKACE	18
2.2 PROCES KOMUNIKACE	19
2.3 DĚLENÍ KOMUNIKACE	21
2.3.1 Verbální komunikace	21
2.3.2 Neverbální komunikace	21
2.4 DRUHY KOMUNIKACE DLE POČTU KOMUNIKUJÍCÍCH SUBJEKTŮ.....	21
3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	23
3.1 VYMEZENÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	23
3.2 PROCES KRIZOVÉ KOMUNIKACE	24
3.3 VÝZNAM INFORMACE PŘI KRIZOVÉ KOMUNIKACI	25
3.4 LEGISLATIVNÍ RÁMEC KRIZOVÉ KOMUNIKACE	26
4 CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	28
4.1 METODA UŽÍVANÁ V BAKALÁŘSKÉ PRÁCI.....	28
4.1.1 SWOT analýza	28
4.1.2 Sběr dat pomocí dotazování	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ	30
5.1 POPIS DOPRAVNÍ NEHODY	30
5.2 VNITŘNÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	35
5.2.1 Taktická úroveň.....	36
5.2.2 Operační úroveň	37
5.2.3 Strategická úroveň.....	37
5.3 VNĚJŠÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE	38
6 ÚKOLY OPERAČNÍCH INFORMAČNÍCH STŘEDISEK SLOŽEK IZS	39
7 ANALÝZA KRIZOVÉ KOMUNIKACE	43
8 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ	48

8.1	KOMUNIKACE NA MÍSTĚ DOPRAVNÍ NEHODY	48
8.2	KOMUNIKACE VE ŠTÁBU VELITELE ZÁSAHU	48
8.3	ZKRESLENÍ INFORMACÍ MÉDII.....	49
ZÁVĚR		51
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		52
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		54
SEZNAM OBRÁZKŮ		56
SEZNAM TABULEK		57
SEZNAM PŘÍLOH		58

ÚVOD

Počet mimořádných událostí je rok od roku vyšší. Za příčinou jejich vzniku stojí nejen lidský faktor nebo přírodní vlivy, ale dokonce se může jednat i o kombinaci obou těchto faktorů. Při každé mimořádné události je ohroženo zdraví nebo životy osob, popřípadě může dojít i ke značným materiálním škodám. Jednou z věcí pro úspěšný průběh překonávání mimořádných událostí je vzájemná krizová komunikace mezi složkami integrovaného záchranného systému, ale také i mezi orgány krizového řízení.

V mé bakalářské práci popisuji problematiku krizové komunikace vybrané mimořádné události na úrovni kraje. Práce rovněž řeší výskyt možných rizik, která by mohla narušit tuto komunikaci a následně návrh na její zlepšení.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část je věnována integrovanému záchrannému systému a jeho složkám, které jsou důležité při řešení mimořádných událostí a které jsou zde stručně popsány. Druhá kapitola je zaměřena na vysvětlení pojmu komunikace. Zabývá se jednotlivými součástmi komunikačního procesu a dělením komunikace podle různých kritérií. Ve třetí kapitole popisuji krizovou komunikaci jako součást krizového řízení. Vysvětluji zde její zásady. Závěr teoretické práce se soustředí na cíl práce

a metody, které v průběhu praktické části budou použity pro zpracování požadovaného záměru.

Pro svou praktickou část práce jsem bohužel nemohl použít informace o skutečné mimořádné události na úrovni kraje, tak jak jsem měl v úmyslu, protože hasičský záchranný sbor a krajské operační informační středisko jsou při poskytování informací omezeny právními předpisy. Avšak poskytli mi, ale podklady z místa zásahu při taktickém cvičení dopravní nehody většího rozsahu, které mi posloužily k vytvoření časového harmonogramu. Tuto nehodu jsem ve své práci analyzoval. Analýza krizové komunikace při dopravní nehodě je podrobně rozebrána v následujících kapitolách, kde je s využitím SWOT analýzy zkoumána. Praktická část také řeší průběh krizové komunikace při konkrétní mimořádné události a návrhy na zlepšení problémů, na které jsem v práci poukázal.

Cílem mé bakalářské práce je analýza krizové komunikace při taktickém cvičení dopravní nehody autobusu s nákladním automobilem a s nákladním automobilem převážející pohonné

hmoty a navržení vhodných doporučení, které by přispěly ke zvýšení účinnosti krizové komunikace při dané mimořádné události.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) je využíván k plánování záchranných a likvidačních prací, které vznikly v důsledku mimořádné události včetně havárií a živelných pohrom. Můžeme říci, že jde o systém spolupráce a koordinace složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací, tak, aby mohl pomoci každý, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel. [1]

IZS je mnohdy nesprávně označován za organizaci v podobě instituce, která je složena ze třech členů, a těmi jsou:

- Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS ČR),
- Policie České republiky (PČR),
- Zdravotnická záchranná služba ČR (ZZS ČR). [2]

Zákon o IZS je přesně definován dle zákona č. 239/2000 Sb., jako:

„Koordinovaný postup jeho složek při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací“. [17]

IZS můžeme tedy chápat, jako přesně předem stanovená pravidla, mezi základními nebo eventuálně ostatními složkami IZS.

V souvislosti s pojmem IZS se můžeme setkat s výrazy:

Mimořádná událost představuje škodlivé působení sil a jevů, které mohou být vyvolané činností člověka, přírodními vlivy nebo havárií. Jinými slovy lze mimořádnou událost definovat jako závažnou událost, která ohrožuje zdraví a život lidí, majetek nebo životní prostředí, při kterých je nutné provést záchranné a likvidační práce.

Záchranné práce směřují nebo napomáhají k odvrácení (omezení) bezprostředně působících rizik, zapříčiněné mimořádnou událostí. Hovoříme k činnosti, která se vztahuje k ohrožení zdraví a životu lidí, majetku nebo životního prostředí vedoucí k přerušení jejich příčin.

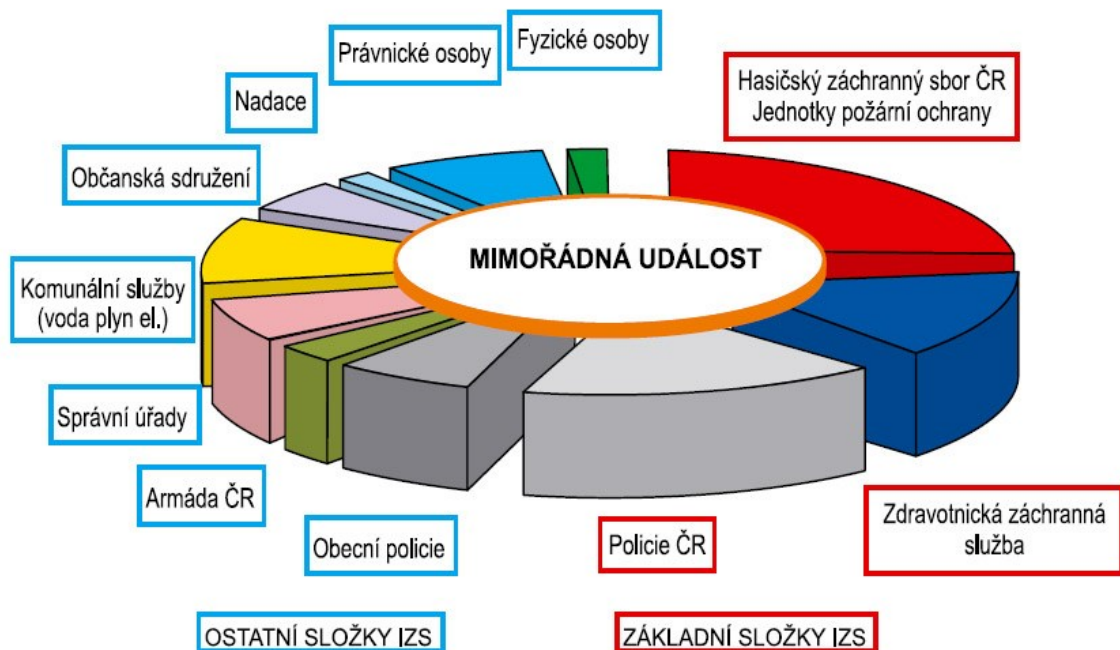
Likvidační práce jsou činnosti, které vedou k odstranění následků zapříčiněné mimořádnou událostí.

Ochrana obyvatelstva zahrnuje varování, evakuaci a ukrytí obyvatelstva a další plnění úkolů civilní ochrany. Dalším opatřením vyplívající z civilní ochrany je zabezpečení ochrany a zdraví osob a majetku. [2]

1.1 Složky IZS

Při záchranných a likvidačních pracích v závislosti na působení dělíme složky na:

- Základní složky IZS,
- Ostatní složky IZS. [3]



Obrázek 1. Složky IZS [15]

1.1.1 Základní složky IZS

Základní složky IZS zabezpečují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. [3]

Základní složky IZS tvoří:

Hasičský záchranný sbor České republiky

Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen „HZS ČR“) se řídí zákonem č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů.

Hlavním úkolem HZS je chránit životy a zdraví obyvatel a jejich majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Úkoly, které plní HZS ČR, jsou definovány zvláštními právními předpisy.

HZS ČR můžeme považovat za páteř IZS, který v případě MU nebo krizového stavu koordinuje veškeré záchranné složky. V mimořádných situacích spolupracuje s ostatními složkami IZS, se správními úřady a jinými státními orgány i orgány samosprávy. [3] [4]

Organizační struktura HZS ČR je složena z generálního ředitelství HZS ČR, která je součástí ministerstva vnitra. Dále je složena z hasičského záchranného sboru krajů, záchranného útvaru v Hlučíně a Zbirohu, Střední a Vyšší odborné školy požární ochrany ve Frýdku-Místku. [5]

Pro účely plošného pokrytí území ČR se jednotky požární ochrany dělí do šesti kategorií.

Tabulka 1. Kategorie jednotek požární ochrany [16]

<i>a) s územní působností zasahující i mimo území svého zřizovatele</i>
<i>JPO I - jednotka hasičského záchranného sboru s územní působností zpravidla do 20 minut jízdy z místa dislokace,</i>
<i>JPO II - jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, kteří vykonávají službu jako svoje hlavní nebo vedlejší povolání, s územní působností zpravidla do 10 minut jízdy z místa dislokace,</i>
<i>JPO III - jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, kteří vykonávají službu v jednotce požární ochrany dobrovolně, s územní působností zpravidla do 10 minut jízdy z místa dislokace,</i>
<i>b) s místní působností zasahující na území svého zřizovatele</i>
<i>JPO IV - jednotka hasičského záchranného sboru podniku,</i>
<i>JPO V - jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, kteří vykonávají službu v jednotce požární ochrany dobrovolně,</i>
<i>JPO VI - jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku.</i>

Policie České republiky

Policie České republiky (dále jen „PČR“) je výkonným orgánem státní moci v oblasti bezpečnosti občanů, ochrany majetku a veřejného pořádku, který se řídí zákonem č. 273/2008 Sb. Cílem PČR je plnit úkoly, které jsou uvedeny v trestním řádu a úkoly ve věcech vnitřního

pořádku a bezpečnosti. Spolupracuje s mezinárodními organizacemi a s bezpečnostními sbory jiných států. [6] [3]

PČR je podřízena ministerstvu vnitra. Tvoří ji policejní prezidium, útvary s celostátní působností a útvary s územně vymezenou působností.

V případě mimořádné události, PČR v rámci IZS plní úkoly, které jsou spojené, s uzavřením a regulací ohroženého nebo postiženého místa, zajištění veřejného pořádku, bezpečnosti a ochrany majetku. [4]

Zdravotnická záchranná služba

Zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“) vychází ze zákona č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě.

ZZS je tvořena čtrnácti územními středisky. Zřizovateli územních středisek ZZS jsou kraje, včetně hlavního města Prahy. Součástí záchranné služby jsou výjezdová stanoviště, která jsou řízena zdravotnickými operačními středisky. Systém ZZS je organizován tak, aby po oznámení zprávy dispečinku mohla jeho jakákoliv složka zasáhnout do 20 minut na místě události. [2]

Výjezdové skupiny se dělí na:

- Rychlá zdravotnická pomoc (RZP) - ve složení řidič-záchranář a zdravotnický záchranář,
- rychlá lékařská pomoc (RLP) - ve složení řidič-záchranář, zdravotnický záchranář a lékař,
- letecká záchranná služba (LZS) - ve složení zdravotnický záchranář a lékař,
- rychlá lékařská pomoc v systému Rendez-Vous (RV) - ve složení řidič-záchranář a lékař, která pracuje zároveň ve spolupráci s výjezdovými skupinami rychlé zdravotnické služby.

Úkolem ZZS je poskytnout postiženému odborně neodkladnou přednemocniční péči od okamžiku vyrozumění až po předání do nemocniční péče. [2]

1.1.2 Ostatní složky IZS

Při mimořádných a krizových situacích se ostatní složky IZS podílí na záchranných a likvidačních pracích. Nastupují na vyžádání pomoci základních složek IZS, jak v případě nedostatku

personálu, tak v případě nouze, která nepředstavuje bezprostředně ohrožení životů a zdraví osob. [2] [3]

Ostatní složky tvoří:

- Vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- obecní policie,
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů.

Ostatní složky IZS jsou řízeny na úrovni kraje. Hasičský záchranný sbor kraje podle předem uzavřené dohody podle zákona o IZS zařazuje tyto složky do poplachového plánu. [2] [3]

1.1.3 Operační a informační střediska IZS (OPIS)

Stálými orgány pro koordinaci složek IZS jsou operační a informační střediska IZS, kterými jsou:

- Operační střediska HZS kraje,
- operační a informační středisko generálního ředitelství HZS. [2]

Operační a informační střediska IZS jsou kontaktními místy, která zabezpečují komunikaci s vnějším světem v případě nouze. Jednou z činností operačního a informačního střediska IZS je přijímat tísňová volání na jednotlivých tísňových linkách (155, 150, 158, 112). [2]

Operační a informační střediska jsou povinna:

- Přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech na tísňových linkách,
- zprostředkovat vykonávání úkolů zadávaných velitelem zásahu,
- vykonávat úkoly uložené orgány oprávněnými řídit záchranné a likvidační práce,
- v případě potřeby zajišťovat vyrozumění základních i ostatních složek IZS a také vyrozumění státních orgánů územních samosprávných celků. [3]

Dalšími činnostmi operačních a informačních střediska je:

- Povolávat a nasazovat síly a prostředky hasičského záchranného sboru a jednotek požární ochrany nebo i dalších složek IZS dle poplachového plánu IZS nebo na základě požadavků velitele zásahu,
- v případě nebezpečí varovat obyvatelstvo v místě ohrožení. [3]

2 KOMUNIKACE

Komunikace je jedna ze základních potřeb lidí. Považujeme ji za jednu ze základních aktivit člověka, pomocí které si předáváme i získáváme informace, vyjadřujeme pocity a pomocí ní jsme schopni vést lidi. [7]

V českém jazyce pojem komunikace má mnoho významů. Můžeme se s ní setkat při výměně informací mezi lidmi, ale i ve veřejné dopravě.

Ve své bakalářské práci budu komunikaci prezentovat jako prostředek k výměně informací mezi lidmi. Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicare*, které je do českého jazyka přeloženo jako radit se s někým, dorozumívat se nebo je ho možné chápat jako spojení, styk, sdílení.

Komunikace nemá přesnou definici, a proto mnoho autorů popisuje komunikaci ke svému zaměření k dané problematice. [8]

Komunikace v nejrůznějších odborných publikacích může být definována jako:

- Proces přenosu a výměny informací v jakékoliv formě,
- proces dorozumívání,
- proces přenosu nejrůznějších informačních obsahů, za použití různých komunikačních médií,
- opatření, která směřují k dosažení k žádoucímu výsledku,
- předávání informací k příjemci ve vysokém počtu identických kopií (letáky, plakáty, výtisky, filmové kopie) nebo pomocí symbolů (optických, zvukových, čichových, hmatových).

Z výše uvedených definic je tedy zřejmé, že pojem komunikace se netýká pouze výměny informací mezi lidmi, ale i mezi neživými organismy. [8]

2.1 Funkce komunikace

Rozhraní mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou striktně určeny a mnohdy se překrývají.

- **Informativní** - předávání dat mezi lidmi.
- **Instruktivní** - informační funkce doplněna o metodický postup, jak něco dělat.
- **Přesvědčovací** - snaží se změnit postoje, názory a chování ostatních lidí.

- **Posilující a motivující** - zapadá do funkce přesvědčovací a snaží se o posílení pocitů sebevědomí člověka.
- **Zábavná** - komunikace, která se snaží vytvořit pocit pohody, bezstarostnosti a radosti.
- **Vzdělávací a výchovná** - vychází z funkce informativní a instruktivní.
- **Socializační a společensky integrující** - slouží ke sblížení a navazování nových kontaktů mezi lidmi.
- **Svěřovací** - slouží k získání vnitřní jistoty a sebedůvěry a zbavování se vnitřního napětí.
- **Úniková** - slouží k odreagování se od starostí.
- **Poznávací** - je úzce spojena s funkcí informativní a slouží ke sdělování zážitků, vzpomínek a plánů. [7]

2.2 Proces komunikace

Komunikaci chápeme jako proces přenosu informací od odesílatele k příjemci. Tento proces je tvořen následujícími prvky.

Komunikátor - je ten, kdo vysílá nějakou zprávu. Nemusí být však dostatečně informovaný, nebo může podávat neúplné informace, popřípadě může zprávu sdělovat chaoticky. V jeho sdělení se zobrazuje osobní zaujetí. Chce, aby byl vyslechnut a pochopen. Komunikátor nemůže informace jenom sdělovat, ale musí umět i naslouchat, což bývá často opomíjeno. Důležitou roli hrají zkušenost, náladovost a postoje komunikátora. [7]

Komunikant - je ten, který přijímá odeslanou zprávu. Jeho chápání je ovlivněno vlastními zkušenostmi a prožitky. Informacím, které přijímá, by měl naslouchat, až do konce bez přerušování, což může pomoci k lepšímu pochopení sdělení. Komunikant by si neměl domýšlet sdělení a zároveň by neměl zneužívat svého postavení z vůdčí pozice – kdy podřízený má strach se zeptat a nadřízený si může myslet, že jeho jednání je bezchybné. [7]

Komuniké - je odeslaná zpráva, kterou jeden člověk předává druhému. Může být předávána formou verbální a neverbální. Lidé s odlišným chápáním si mohou tuto zprávu vyložit každý po svém. [7]

Komunikační jazyk - zpráva je předávána pomocí určitého jazyka. Přestože mluvíme stejným jazykem, nemusíme se vždy pochopit nebo porozumět. [7]

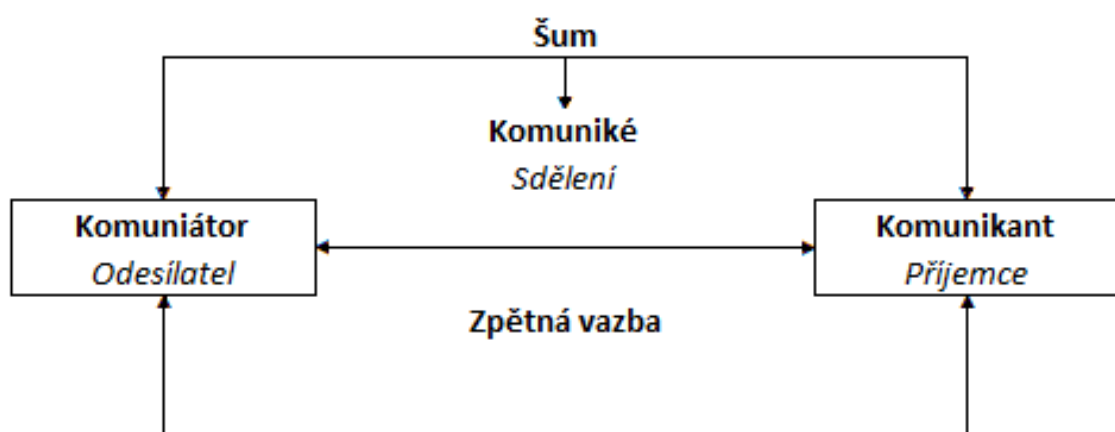
Komunikační kanál - je trasa, kterou informace proudí. Nejobvyklejší formou komunikace je komunikace tváří v tvář, kde hlavní roli hrají zvuky, pohledy a pohyb těla. Nermalou úlohu mohou sehrát stisky rukou, vůně parfému, moderní oblečení či příjemný hlas. Další formou komunikace je komunikace pomocí informačních a telekomunikačních technologií, jako jsou mobilní telefon, televize, rádio či noviny.

Zpětná vazba - pro komunikaci je zpětná vazba důležitá, protože umožňuje komunikátorovi zjistit, zda informace byla řádně doručena a pochopena. [7]

Šum - šumem lze chápat vše, co negativně ovlivňuje komunikační proces. Známe tyto typy hlavních šumů:

- Fyzické - jsou to rušivé vlivy, pocházejí ze zdrojů mimo odesílatele a příjemce, které omezují fyzický přenos signálu,
- psychologické - jsou to kognitivní nebo mentální interference,
- fyziologické - jsou to vlastní fyziologické bariéry odesílatele a příjemce,
- sémantické - jsou to rozdílně pochopené významy. [10]

Kontext - je to celkový rámec, ve kterém se komunikace odehrává. Tvoří ho vnější a vnitřní složka. Vnitřní složka je to, co se odehrává v nás, v naslouchajících a vnější je to, co na nás působilo dříve a nyní. Správné pochopení kontextu je důležité proto, aby nedocházelo k nedorozumění při komunikaci. Ke ztrátě kontextu může dojít například nepozorností. [7]



Obrázek 2. Proces komunikace [zdroj vlastní]

2.3 Dělení komunikace

Odborná literatura dělí různé formy komunikace podle různých kritérií. Jedno ze základních dělení komunikace, které je nejčastěji používáno, je rozdělení na verbální a neverbální komunikaci. Obě formy komunikace se mohou navzájem doplňovat i nahrazovat v plném rozsahu. [7] [9]

2.3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je vykonávána za pomoci jazyka, díky kterému jsou reprodukována slova. Může mít formu mluvenou, psanou, živou či reprodukovanou. Člověk se setkává s komunikací každý den a je nezbytnou součástí jeho života. Pochopení jednotlivých slov se může u každého z nás lišit a to je především dáno životními zkušenostmi, kterými si každý z nás prošel. Komunikace je ve velké míře ovlivňována přízvukem či stylistikou. U ústní komunikace je velkou výhodou okamžitá zpětná vazba a z tohoto důvodu je komunikace efektivnější zejména při přesvědčování. [7]

2.3.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikaci můžeme chápat jako mimoslovní komunikaci. Řeč je předávaná pomocí těla a to buď vědomě či nevědomě. Často doprovází verbální komunikaci a to tím, že zesiluje její účinek nebo dokonce ji plně nahrazuje. Bývá doprovázena především tónem hlasu, očním kontaktem, výrazem v tváři, vnějším vzhledem, pohybem těla nebo držením hlavy. Jak v komunikaci verbální tak i neverbální se promítají kulturní vlivy. [7]

2.4 Druhy komunikace dle počtu komunikujících subjektů

Komunikaci můžeme dělit podle různých kritérií. Jedno z kritérií komunikace je rozdělení podle počtu komunikujících subjektů.

Intrapersonální komunikace - je druh komunikace, kdy člověk vede rozhovor sám se sebou. V jedné osobě je jak odesílatelem, tak i příjemcem a dává si okamžitou zpětnou vazbu.

Interpersonální komunikace - je to komunikace, která probíhá mezi dvěma osobami formou dialogu, rozhovoru.

Skupinová komunikace - může být složitější než interpersonální komunikace, protože těch, co se snaží a chtějí sdělit své poznatky, informace nebo názory je více. Proto může docházet ke sporům a konfliktům.

Masová komunikace - je sdělení, kde se mluvčí snaží předat informace širokému spektru lidí. Mezi obecné sdělovací prostředky řadíme televizi, rádio, internet nebo noviny. [7]

3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krize je situace, jež bezprostředně ohrožuje existenci subjektu. Téměř žádná krize nepřichází náhle a zároveň žádný subjekt si nepřeje, aby byl touto krizí zasažen. S krizemi je nutné předem počítat a proto je nutno se na ně připravit. Jednou z takových příprav je připravenost vést krizovou komunikaci. [11]

Krizová komunikace je dialog orgánů krizového řízení, složek IZS, managementu firem, právnických nebo fyzických osob, kterých se krizová událost týká. Krizoví manažeři komunikují s okolím, veřejností a médii a sdělují jim potřebné informace a další postupy při zvládnutí krizové situace. Zároveň krizová komunikace není jen komunikování v době krize pod časovým tlakem a ve stresu, ale i před ní. Pro úspěšné zvládnutí krizové komunikace je možné vytvořit podmínky předem a to v době přípravy havarijních plánů, kdy jsou vytvářeny podklady pro očekávanou krizovou komunikaci. [11] [13]

3.1 Vymezení krizové komunikace

Základním předmětem krizové komunikace je sdělovat informace:

- Mezi jednotlivými orgány a elementy systému krizového řízení,
- široké veřejnosti, mediím, odborníkům vyšetřujícím vzniklé mimořádné události, nehody a hromadné neštěstí, orgánům činným v trestné řízení a soudům,
- rodinným příslušníkům a jiným zainteresovaným právnickým a fyzickým osobám, zaměstnancům. [11]

Hlavním cílem krizové komunikace je vydávat včasné a hodnotné informace tak, aby byly vydány ve správný čas a na správném místě. Tím lze dosáhnout toho, že:

- Orgány a elementy krizového řízení budou řádně připraveny k následujícím činnostem,
- zmírnit nejistotu, zajistit pocit bezpečí a zabránit vzniku paniky,
- zamezit negativnímu prezentování dobrého jména dotčeného orgánu či systému krizového řízení, nebo označení jména původce nebo příčiny krizové události. [11]

Zásady krizové komunikace:

Zásady přímé odpovědnosti - krizová komunikace není v kompetenci tiskového mluvčího, ale závisí na vedení firmy, společnosti, ale i úřadů apod.

Zásady nezávislosti - za krizovou komunikaci nesmí být zodpovědná pouze jedna osoba.

Zásady přesnosti a stručnosti - při krizové komunikaci by mělo být dodrženo pravidlo stručnosti a jednoduchosti popisu problému. Informace by měli být stručné a výstižné tak, aby nedocházelo k podávání mylných a nepřesných informací.

Zásady důvěryhodnosti - nesmíme odbočovat od faktů a podstaty věci. Žádné spekulace nebo dohady nepřipadají v úvahu.

Zásady znalosti věci - Základem krizové komunikace je znalost komunikačního cíle svého úřadu a připravenost zásadního sdělení, které chceme sdělit veřejnosti a médiím. Před začátkem komunikace musíme znát všechna potřebná fakta o své organizaci a o daném problému.

Zásady očekávané reakce - před začátkem krizové komunikace řešíme možné následky sdělení a přípravu na případnou reakci.

Zásady nejhoršího vývoje - plánovanou komunikaci směřujte vždy k tomu nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu, který by mohl nastat.

Zásady hledání podpory - vyhledejte spojence a spolehlivé lidi, kteří promluví ve vás prospěch a budou na vaší straně.

Zásady pravdivosti - vždy mluvte pravdu. Může být částečná, ale to co řeknete nebo prohlásíte, musí být pravda. Nikdy nesmíte odpovědět tzv. bez komentáře. Pokud nebudete schopni odpovědět, raději řekněte, že nevíte. Zároveň slibte, že na danou informaci se budete snažit najít odpověď a to v co nejkratší době. Tento slib byste měli dodržet.

Zásady otevřenosti - buďte médiím vždy k dispozici. V první řadě hovořte o pozitivních stránkách věci a snažte se vyhnout negativnímu. Vaše chování by mělo být sebevědomé, ne však arogantní. [11]

3.2 Proces krizové komunikace

Proces krizové komunikace můžeme rozdělit do čtyř fází, které jsou naprosto stejné s fázemi krizového řízení. [13]

- Fáze prevence,
- fáze záchrany,
- fáze odstraňování následků,
- fáze obnovy do původního stavu. [13]

Každá z jednotlivých fází je samostatnou oblastí krizové komunikace.

První fází je **fáze prevence**, která se zabývá především tvorbou informací a připravovaných opatřeních krizového štábu a jejími úkoly v nejbližším období. Velké zastoupení ve fázi prevence je tok informací od obyvatelstva směrem ke krizovému štábu, jedná se tudíž o zprávy informačního charakteru. Cílem je, aby členové sdělovacích prostředků vytvořili objektivní zpravodajství o vývoji mimořádné události. Cílovou skupinou jsou novináři, reportéři a zpravodajové, kteří budou informace zpracovávat a dále předávat široké veřejnosti. [13]

Fáze záchrany je fáze, kdy se budou hlavně přenášet informace směrem od krizového štábu. Jedná se převážně o nařízení, doporučení a varování. V těchto informacích bude obsažena aktuální situace a následný postup dalších činností. Nejčastějším, nejúčinnějším a nejrychlejším způsobem přenosu tísňových informací obyvatelstvu, je využití sdělovacích prostředků a to hlavně rozhlasu. Zároveň je možné využít dalších přenosových médií, jako jsou televize, noviny, internet a to tehdy, pokud bude zaručeno včasné předání tísňových informací obyvatelstvu. [13]

Ve **fázi odstraňování následků** se jedná o aktuální informace, týkající se stavu zasažené oblasti, využitelné techniky a lidských zdrojů. [13]

Poslední **fáze obnovy** těsně navazuje na předchozí fázi odstraňování následků a má hlavně informativní charakter, týkající se možnosti využití techniky a lidských zdrojů. [13]

Výsledkem těchto čtyřech fází je dosažení toho, že se informace dostanou včas k cílovým skupinám obyvatelstva a vyvolají u nich očekávanou odezvu. Z tohoto důvodu je velmi důležité vytvořit komunikační prostředí hned v prvopočátku a to v lokalitách do, které mimořádná událost spadá. [13]

3.3 Význam informace při krizové komunikaci

Konkrétní informace mohou mít v odlišném prostředí různý význam. U informací při krizové komunikaci klademe důraz na jejich včasnost, stručnost, správnost, přesnost, úplnost a pravdivost. Mezi jedno z prvních, ale i trvalých opatření, které musí plnit krizový štáb, je příprava rychlých a včasných informací tak, aby se předešlo nedorozumění. Řada nedorozumění může být způsobena komunikační technikou, ale většina je zapříčiněna lidským faktorem a to zejména podávat objektivní informace ve stresových podmínkách. [14]

Pro zdokonalení komunikace je třeba se řídit určitými zásadami:

- Jak komunikátor, tak i komunikant jsou zodpovědní za účinnou komunikaci,
- je potřeba si dobře rozmyslet, zda komunikant danou informaci potřebuje,
- je důležité zvážit, co říkáme a jak to říkáme i jaký tón hlasu použijeme,
- komunikace není jen předávání informací, patří sem i emoce, které ovlivňují její průběh,
- při plánování komunikace si musíme rozmyslet, co chceme příjemci říci a zda do další komunikace nezapojíme ostatní pracovníky,
- pokud se jedná o předávání informace se zpětnou vazbou, je třeba se přesvědčit, zda příjemce tuto zprávu správně pochopil. [14]

Za vznik a distribuci krizových informací obyvatelstvu zodpovídají orgány státní správy a samosprávy. Specializovaná pracoviště, která jsou nedílnou součástí krizového štábu, zodpovídají za jediný kontrolovatelný výstup informací, aby nedocházelo k narušování prováděných opatření v krizové oblasti a rovněž, aby se předešlo vzniku paniky.

Činnost specializovaných pracovišť:

- Styk s médii a pravidelné informování o činnosti krizového štábu, záchranných a likvidačních pracích,
- sbírá a hodnotí informace v místě události,
- dokumentuje práci zásahových jednotek a spolupracuje na televizních a filmových dokumentech z postižené oblasti,
- vydává informace široké veřejnosti. [14]

3.4 Legislativní rámec krizové komunikace

Základ legislativního rámce krizové komunikace můžeme najít v samostatné Ústavě ČR a také v Listině základních práv a svobod.

Samotné definování krizové komunikace je obsaženo v zákoně č. 239/2000 Sb. o IZS:

„Při přípravě na mimořádnou událost a při provádění záchranných a likvidačních prací se použije krizová komunikace; krizovou komunikací se pro účely tohoto zákona rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami in-

tegrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí.“

[17]

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení IZS uvádí, že: *„Krizová komunikace v integrovaném záchranném systému je organizována pro potřebu jednotlivých úrovní koordinace uvedených v § 2 mezi složkami, ministerstvy, jinými ústředními správními úřady, správními úřady s krajskou působností nebo s působností ve správních obvodech obcí s rozšířenou působností, orgány krajů a orgány obcí (dále jen "subjekty krizové komunikace") a u každého z těchto subjektů.“* [18]

4 CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Cílem bakalářské práce je analyzovat celý průběh krizové komunikace při mimořádné události a navržení vhodných doporučení a opatření, které by měly vést ke zlepšení efektivní komunikace.

4.1 Metoda užívaná v bakalářské práci

V praktické části bakalářské práce budou použity dostupné informace zveřejněné HZS ČR, dále informace zjištěné pomocí pozorování, dotazování a v neposlední řadě analyzováním dokumentů týkající se mimořádné události.

4.1.1 SWOT analýza

Na základě dostupných informací budu vypracovávat SWOT analýzu, jejímž cílem je identifikovat a následně omezit slabé stránky, podporovat silné stránky, hledat nové příležitosti a hrozby krizové komunikace.

	Pomocné	Škodlivé
Vnitřní původ	Silné stránky Strengths	Slabe stránky Weaknesses
Vnější původ	Příležitosti Opportunities	Hrozby Threats

Obrázek 3. SWOT analýza [zdroj vlastní]

SWOT analýza je jednoduchý a srozumitelný analytický nástroj, který slouží ke zhodnocení vnitřních a vnějších podmínek. Analýza je využívána pro individuální, skupinové, ale i pro firemní účely. [12]

4.1.2 Sběr dat pomocí dotazování

Dotazování radíme jako jednu z nejčastěji využívaných metod pro sběr dat a informací od respondentů. Na základě jejich odpovědí získáme námi požadované informace. Dotazování může mít formu písemnou či ústní.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ

Ve své bakalářské práci jsem chtěl původně analyzovat krizovou komunikaci konkrétní mimořádné události, která byla řešena na území Zlínského kraje. Jednal jsem s konkrétními osobami IZS Zlínského kraje, ale bohužel mi bylo sděleno, že oddělení KOPIS je přísně střežené pracoviště a veškeré informace, které jsou zde zpracovávány, jsou pouze interního charakteru. Na druhou stranu mi byli ochotni poskytnout informace týkající se taktického cvičení dopravní nehody autobusu s nákladním vozidlem na hranicích se Slovenskou republikou.

5.1 Popis dopravní nehody

Dne 13. 10. 2016 došlo v místě napojení silnice 487/II na mezinárodní silnici E442 v katastru obce Makov ke kolizi zájezdového autobusu s předjížděným nákladním automobilem a následně k čelnímu střetu autobusu s dalším nákladním automobilem převážejícím pohonné hmoty a maziva. [19]



Obrázek 4. Mapa místa události [21]

Operátor tísňové linky krajských hasičů ve Zlíně přijal oznámení o události. Informace byla okamžitě předána na ostatní operační střediska složek IZS a v rámci mezinárodní spolupráce i na operační středisko HaZZ v Žilině. Na místo události byly povolány jednotky požární ochrany ze stanic Valašského Meziříčí, Vsetína a Zlína. K posílení složek požární ochrany

byly povolány také jednotky dobrovolných hasičů obcí Karolínka a Horní Bečva. Po příjezdu na místo dopravní nehody začaly složky IZS, vyslané svými operačními středisky, provádět činnosti vedoucí k rychlé záchraně zraněných osob a k likvidaci následků. Vzhledem k rozsahu události se velení ujal velící důstojník směny z Valašského Meziříčí, který zřídil svůj štáb velitele zásahu a nechal na místo povolat psychologa HZS Zlínského kraje. [19]

Seznam zúčastněných složek České republiky:

Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

- HZS ZLK stanice Vsetín - 5 zasahujících osob
- HZS ZLK stanice Valašské Meziříčí - 4 zasahující osoby
- HZS ZLK stanice Zlín - 4 zasahující osoby

Jednotka sboru dobrovolných hasičů

- JSDHO Karolínka - 4 zasahující osoby
- JSDHO Horní Bečva - 4 zasahující osoby

Dokumentarista (tiskový mluvčí)

- HZS Zlínského kraje - 1 zasahující osoba
- PČR Uh. Hradiště - 1 zasahující osoba
- Psycholog PČR - 1 zasahující osoba

Policie České republiky

- Územní odbor Vsetín - 3 zasahující osoby
- Obvodní oddělení policie Karolínka - 2 zasahující osoby
- Obvodní oddělení policie Rožnov p. Radhoštěm - 2 zasahující osoby
- SKPV Vsetín - 3 zasahující osoby
- DI Vsetín - 3 zasahující osoby

Záchranná zdravotnická služba

- ZZS ZLK stanoviště Vsetín - 5 zasahujících osob
- ZZS ZLK stanoviště Valašské Meziříčí - 5 zasahujících osob [19]

Seznam zúčastněných složek Slovenské republiky:**Hasičský a záchranný zbor Žilina**

- HaZZ stanica Turzovka - 4 zasahující osoby
- HaZZ stanica Čadca - 4 zasahující osoby

Policajný zbor Slovenskej republiky

- PZ SR stanica Čadca - 2 zasahující osoby [19]

V autobusu cestovalo v okamžiku nehody 26 cestujících a řidič. Z důvodu vzájemného zaklínění vozidel zůstali všichni cestující ve vraku autobusu uvězněni. Po odstranění části oken si hasiči připravili vstupy do havarovaného autobusu, které byly následně využity i k evakuaci cestujících. Dva z cestujících museli hasiči z havarovaného autobusu vyprostit pomocí hydraulického vyprošťovacího zařízení. [19]



Obrázek 5. Zásah záchranných složek [20]

Zranění byli transportováni na připravené shromaždiště, kde jim byla poskytnuta další lékařská pomoc a odkud byli transportováni do nemocničních zařízení. 22 osob utrpělo různá zranění, 4 osoby vyvázly bez zranění a dvě osoby nehodu nepřežily. [19]

Tabulka 2. Průběh komunikace a časová osa taktického cvičení [19]

Čas	Situace	Předpokládaná činnost
10:30	Dochází ke střetu autobusu s nákladními vozidly.	Dopravní nehodu zpozorují kolemjdoucí a telefonují na linku 112.
10:32	KOPIS přebírá zprávu o mimořádné události.	KOPIS přijímá zprávu a vyhláší poplach pro dané jednotky HZS a předurčené jednotky SDH obcí. KOPIS vyrozumívá operační střediska PČR a ZZS. KOPIS vyrozumívá operační středisko HaZZ Žilinského kraje. KOPIS vyrozumí JSDHO Karolínka, Horní Bečva.
	Svědci nehody pomáhají zraněným.	Osoby, které se nachází v místě nehody, začínají pomáhat cestujícím z autobusu.
10:35	Výjezd sil a prostředků HZS, HaZZ.	Jednotky HZS ZLK vyjíždí ze stanice Vsetín, Valašské Meziříčí, Zlín. Dále vyjíždí HaZZ ze stanice Čadca a Turzovka.
10:36	Výjezd PČR, PZ SR a ZZS.	PČR, PZ SR a ZZS vyjíždí k nahlášené události.
10:37	Výjezd jednotky JSDHO.	Vyjíždí JSDHO Karolínka a JSDHO Horní Bečva k nahlášené události.
10:50	Jednotka SDHO ze stanice Horní Bečva přijíždí na místo nehody.	V místě nehody je zahájen průzkum s cílem nalézt a zachránit zraněné osoby a utvořit místo pro shromažďování osob. Je zjištěno, že se jedná o nehodu velkého rozsahu s velkým počtem zraněných.
11:01	Jednotka HZS ze stanice Val. Meziříčí přijíždí na místo nehody.	Členové HZS Val. Meziříčí přebírají podrobnější informace z místa dopravní nehody od členů dobrovolných hasičů. Připojují se k vyprošťování osob a určují velitele zásahu (VZ).

Čas	Situace	Předpokládaná činnost
11:02	Na místo nehody přijíždí ZZS ze stanice Val. Meziříčí. VZ vydává rozkaz k zahájení záchranných prací.	Vedoucí lékař v součinnosti s hasiči třídí zraněné osoby. Zranění jsou přesouváni na shromaždiště. Hasiči zároveň provádí vyprošťování zaklíněných osob a provedou protipožární opatření.
11:05	Příjezd PČR z OO Karolínka, Rožnov pod Radhoštěm.	Velitel zásahu kontaktuje vedoucího policistu, který dává rozkaz příslušníkům PČR k ohrazení místa nehody, provádění evidence všech osob z místa nehody, zabezpečení volného průjezdu vozidel složek IZS a zahájení vyšetřování příčin nehody.
11:06	Probíhá záchrana osob a předání do péče ZZS.	Hasiči provádí vyproštění osob a jejich přesun na shromaždiště zraněných do péče ZZS.
11:07	Velitel zásahu hlásí na KOPIS situaci na místě zásahu a žádá výjezd psychologa na místo události	Velitel zásahu podává KOPIS upřesňující informace z místa zásahu. Upřesňuje počty cestujících, zraněných a žádá o vyslání psychologa na místo události.
11:09	Žádost velitele zásahu o zajištění péče o nezraněné osoby a zasahující.	Velitel zásahu žádá KOPIS vzhledem k předpokládané délce zásahu o dodání prostředků pro ukrytí a stravování osob.
11:11	Příjezd jednotky HZS ZLK ze stanice Vsetín a HaZZ stanice Turzovka.	Jednotky se připojují k vyprošťování osob.
11:15	Příjezd ZZS, PČR ze stanice Vsetín.	Připojují se k ošetřování zraněných osob.
11:18	Vozidlo HZS přijíždí na místo události.	Velitel zásahu dává rozkaz k postavení stanů a jejich vybavení.
11:18	Příjezd HaZZ ze stanic Čadca.	Připojují se k záchranným pracím.

Čas	Situace	Předpokládaná činnost
11:19	Na místo nehody se dostavil psycholog.	Psycholog HZS prostřednictvím štábu velitele zásahu svolává PIT tým a začíná poskytovat svou odbornou pomoc.
11:20	Velitel zásahu informuje KOPIS o vyproštění dalších osob.	KOPIS přebírá informaci o vyprošťování dalších osob.
11:44	Velitel zásahu informuje KOPIS o vyproštění všech přeživších osob.	Všechny žijící osoby jsou předány do péče ZZS. Mrtví jsou ponecháni na místě. Velitel zásahu rovněž informuje o evidenci všech osob z dopravní nehody Policii ČR.
11:58	Vyproštění mrtvých osob.	Na pokyn vedoucího policisty provedou hasiči vyproštění usmrcených osob.
12:11	Velitel zásahu kontroluje místo zásahu.	Velitel provádí kontrolu místa zásahu, zda-li nehrozí žádné nebezpečí.
12:13	Velitel zásahu vydává rozkaz k ukončení prací a úklidu věcných prostředků do vozidel.	Družstva provádí úklid věcných prostředků do vozidel a připravují se k odjezdu.
12:38	Velitel zásahu vydává rozkaz k odjezdu vozidel JPO.	JPO odjíždí zpět na základny.
12:45	Ukončení cvičení.	Je provedeno vyhodnocení cvičení a podány informace médiím.
12:50	Vyhodnocení cvičení.	Vedoucí cvičení provede na místě cvičení.

5.2 Vnitřní krizová komunikace

Cílem krizové komunikace je zprostředkování informací osobám, které se účastnili mimořádné události. Ke krizové komunikaci dochází na taktické, operační a strategické úrovni.

5.2.1 Taktická úroveň

Do krizové komunikace na taktické úrovni patří lokální komunikace s velitelem zásahu, a to především mezi jednotlivými složkami IZS. Na taktické úrovni jsou předávány zprávy stručně a cíleně s potřebou jasně delegovat odpovědnost.

Informace jsou předávány ústně nebo pomocí radiokomunikačních prostředků v podobě rozkazů. Radiokomunikační prostředky jsou v dnešní době pro krizovou komunikaci nezbytné. Umožňují zpracovávat a přenášet informace mezi složkami IZS a operačními středisky na místě mimořádné události.

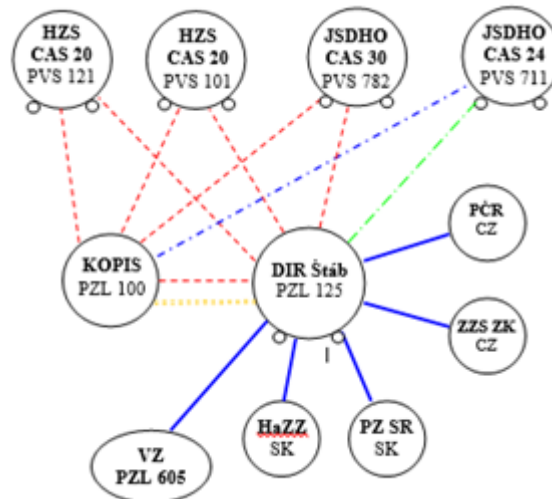
Radiostanice pracují buď v analogové, nebo digitální podobě.

Analogová rádiová síť HZS ČR v součinnosti v IZS je určena pro rádiové spojení jednotek HZS ČR a pro součinnost s jednotkami požární ochrany ostatních zřizovatelů a součinnost s dalšími základními a ostatními složkami IZS. Je organizována jako stála rádiová síť s nepřetržitým provozem, jejíž základna je umístěna na OPIS MV – GŘ HZS ČR.

Zástupcem digitální rádiové sítě je systémem Pegas, který je zřízen MV ČR. Je to neveřejný komunikační systém, který využívají útvary Policie ČR, zdravotnické záchranné služby, HZS ČR a Armáda České republiky.

Systém Pegas je síť rádiových buněk, který umožňuje mobilní digitální komunikaci s celostátním pokrytím. Základní síť je složena ze vzájemně propojených regionálních sítí. Každá regionální síť poskytuje rádiové pokrytí území regionu a řídí komunikace vykonávané na daném území. Oproti analogové síti se přenáší zpráva v digitální zakódované formě a poskytuje vysokou kvalitu řeči.

Organizační struktura řízení se může v místě zásahu pokaždé lišit. Odvíjí se převážně od charakteru zásahu, jeho složitosti a počtu zasahujících složek IZS.



Obrázek 6. Průběh koordinace – spojení [19]

Z obrázku můžeme vyčíst organizační strukturu a průběh koordinace v místě MU. Šlo o větší MU s větším počtem ohrožených osob. Z tohoto důvodu VZ zřídil štáb velitele zásahu. Štáb velitele zásahu je výkonným orgánem VZ a plní činnosti, kterými jej pověřil.

5.2.2 Operační úroveň

Na operační úrovni krizové komunikace převládá převážně komunikace mezi jednotlivými OPIS a VZ. Na žádost VZ povolává OPIS IZS na místo MU ostatní složky IZS, případně spolupracuje s ostatními operačními informačními středisky složek ZZS a PČR. OPIS IZS má pravomoc požadovat uveřejnění informací ve sdělovacích prostředcích. Dále ovládá systémy varování a vyzoomění pro obyvatelstvo.

Jejich činnost a úkoly jsou podrobněji rozebrány v kapitole 6. Úkoly operačních informačních středisek složek IZS.

5.2.3 Strategická úroveň

Pro organizování záchranných a likvidačních prací v případě rozsáhlé MU může KOPIS zřídit štáb HZS kraje, který bude prostřednictvím místně příslušného KOPIS komunikovat s VZ. Bude vyhodnocovat jeho požadavky a řídit zásah na strategické úrovni. Pokud koordinaci záchranných prací řídí hejtman kraje, popřípadě starosta obce s rozšířenou působností, bude HZS kraje spolupracovat a komunikovat s krizovým štábem kraje nebo krizovým štábem obce s rozšířenou působností. Řídící důstojník místně příslušného HZS kraje se ujme funkce vedoucího štábu. Do tohoto štábu vyšle svého zástupce také ZZS a PČR.

V případě taktického cvičení dopravní nehody autobusu s nákladním automobilem a cisternou nebyl krizový štáb kraje a krizový štáb obce s rozšířenou působností svolán. Strategická úroveň tedy nebyla organizována.

5.3 Vnější krizová komunikace

Úkoly a postupy pro podávání informací sdělovacím prostředkům při zásahu jsou popsány v bojovém řádu JPO a v metodickém listu pro jednotlivé složky IZS.

Každá mimořádná událost je nesmírně zajímavá pro média, která jsou považována za základní zdroj informací pro širokou veřejnost. Zprávu o mimořádné události se veřejnost nejčastěji dozví prostřednictvím televizního a internetového zpravodajství, rádiového zpravodajství nebo pomocí tisku. Dopravní nehody autobusu s cisternou pohonných hmot na hranicích české a slovenské republiky byly přítomny i sdělovací prostředky.

Pro komunikaci s médii byl vyhrazen prostor, ve kterém probíhaly informativní schůzky tiskových mluvčích jednotlivých složek IZS s novináři.

Při zásahu by měl velitel zásahu, popřípadě tiskový mluvčí uvážit, kde je vhodné předávat informace. Zda přímo v místě zásahu nebo v jiném prostředí, aby nedošlo k ohrožení činnosti složek ze strany médií. Musí totiž brát v potaz to, že média se snaží získat informace a cenné záběry za každou cenu.

Důležité také je nepředávat informace médiím zprostředkovaně přes prostředníka, ale hovořit přímo s novináři osobně. Snáze se tak vyhneme zkreslení informace nebo nepřesnostem.

Médiím bylo umožněno si pořídit záběry z místa nehody a byly jim poskytnuty objektivní a ověřené informace související s průběhem záchranných a likvidačních prací.

O dopravní nehodě autobusu s cisternou pohonných hmot informovala tato média: zpravodajské servery (zlinsky.denik.cz, valassky.denik.cz, ceskenoviny.cz) internetové zdroje (zlin.cz, pozary.cz, tvhasici.cz), televize (česká televize, regionální televize) a rádia (Rádio Kroměříž, Rádio Zlín).

6 ÚKOLY OPERAČNÍCH INFORMAČNÍCH STŘEDISEK SLOŽEK IZS

Operační a informační středisko je úzce spojené s pojmy, jako je operační řízení a komunikace na operační úrovni. Pod tímto pojmem si můžeme představit činnost jednotlivých operačních středisek, jež popisují níže v této kapitole.

Úkoly operačního řízení při zásahu s velkým počtem zraněných osob plní:

- Operační středisko ZZS,
- operační a informační středisko IZS kraje,
- operační a informační středisko Hasičského záchranného sboru ČR,
- místně příslušné operační středisko krajského ředitelství Policie ČR (dále jen „IOS KŘ PČR“),
- operační středisko Policejního prezidia ČR. [19]

Další účastníci operačního řízení u mimořádné události mohou být:

- Operační střediska ostatních složek IZS, které jsou vyzvány k poskytnutí pomoci,
- dispečinky dopravců, které byly vyzvány k poskytnutí dopravních prostředků pro řešení konkrétní MU (např. autobusy MHD),
- urgentní příjmy nemocnic,
- dispečinky pohotovostních služeb. [19]

Obecné i zvláštní úkoly operačních středisek

Společné úkoly operačních středisek základních složek IZS:

- Předávají si navzájem potřebné informace o vzniku MU a vývoji situace u zásahu, který je spojen se záchrannými a likvidačními pracemi,
- na místo zásahu vysílají odpovídající síly a prostředky základních složek ve své působnosti k řešení MU,
- komunikují dle daných pravidel s OPIS,
- spolupracují s orgány činnými v trestním řízení a zároveň s orgány oprávněnými vyšetřovat konkrétní druh mimořádné události,
- v případě zřízení informačního centra organizují předání dotazů a informací směřujících k místu zásahu a především k orgánům a organizacím ve své působnosti. [19]

Úkoly zdravotnického operačního střediska ZZS:

- Podle nahlášeného a upřesněného odhadu počtu zraněných osob první výjezdovou skupinou na místě zásahu, zahájí svou činnost stanovenou traumatologickým plánem ZZS,
- zajistí vyslání potřebného počtu výjezdových skupin na místo události, popřípadě si vyžádá pomoc od sousedních ZZS,
- uvědomí nemocnice na možnost transportu velkého počtu zraněných osob a zjistí zde aktuální počet volných akutních lůžek,
- jmenuje vedoucího zdravotnické složky (dále jen „VZS“),
- na vyžádání VZS zajistí dodání požadovaného množství léčivých přípravků, zdravotnických prostředků, zdravotnického a dalšího materiálu na místo události,
- v případě potřeby povolává a vysílá vrtulníky letecké služby SAR,
- svolává další mobilní prostředky, kterými disponuje ZZS v kraji, což jsou většinou vozidla se záložním zdravotnickým materiálem, přístrojovým a technickým vybavením,
- předává IOS KŘ PČR a KOPIS nebo zřízenému informačnímu centru potřebné informace o všech ošetřených pacientech a povaze jejich poranění,
- na základě Rámcové smlouvy o přeshraniční spolupráci v oblasti ZZS nárokuje přeshraniční pomoc. [19]

Úkoly KOPIS:

- Podává informace krajskému řídicímu důstojníku a vedení HZS kraje o zásahu při MU s velkým počtem zraněných osob,
- vyhodnocuje tísňová volání na linky 150 a 112 a na jejich základě posoudí potřebu výjezdu JPO k některým dopravním nehodám nebo předá informace příslušné základní složce IZS,
- povolá na místo dopravní nehody JPO a dále PČR, ZZS, ostatní složky IZS a správce komunikace podle požadavků velitele zásahu,
- organizuje mezikrajskou pomoc v rámci HZS ČR v případě speciálních technických činností
- předává informace starostovi místně příslušné obce s rozšířenou působností resp. i hejtmanovi o vyhlášeném stupni poplachu,

- požaduje zveřejnění informací ve sdělovacích prostředcích a JSDI, který byl vytvořen za účelem poskytování aktuálních dopravních dat z celého území ČR,
- zabezpečuje při velkých dopravních nehodách přednostní spojení v mobilní telefonní síti pro složky IZS. [19]

Úkoly OPIS:

- Povolává vrtulníky LS PČR a AČR na žádost ZOS ZZS nebo VZ,
- žádá zahraniční mezinárodní pomoc. [19]

Úkoly IOS místně příslušného krajského ředitelství PČR:

- Řídí dopravní opatření pro bezproblémový průjezd sanitních vozidel do nemocnic a podle potřeby organizuje odklon dopravy,
- u mimořádných událostí většího rozsahu povolává síly a prostředky pro uzavření prostorů, u kterých se předpokládá déletrvajících vyšetřování, aby se tak zabránilo volnému přístupu nepovolaných osob,
- povolávají orgány činné v trestním řízení k šetření na místě MU,
- povolávají soudního lékaře. [19]

Úkoly operačního střediska Policejního prezidia ČR:

- Povolává a nasazuje speciální síly a prostředky PČR (letecká služba PČR, pyrotechnická služba PČR),
- zabezpečuje nasazení a povolání DVI týmu České republiky,
- podává informace příslušným zastupitelským úřadům o vážných zraněních a úmrtích osob v souladu s mezinárodními smlouvami. [19]

Dispečinky velkých dopravců, kterým byly zasaženy dopravní prostředky a objekty MU:

- Poskytují informace ze svých informačních systémů základním složkám IZS a vyšetřujícím orgánům,
- organizačně zabezpečují péči osobám, které nemusí být ošetřeny. Zároveň jim zajistí náhradní dopravu.

U MU, kde je velký počet zraněných, se předpokládá propojení informačních toků složek IZS, kontaktních míst nemocnic a informačních toků stanovených traumatologickým plánem zpracovaným pro území kraje. V případě počtu zraněných osob blízcím se řádově jednomu stu, je nutno eliminovat:

- Přetížení komunikačních linek opodstatněnými i neopodstatněnými (zlomyslnými) dotazy volajících,
- zbytečné obtěžování záchranářů odpovídáním na dotazy v průběhu záchranných a likvidačních pracích.

Z tohoto důvodu je zapotřebí zřídit informační centrum, které roztrídí informace podle druhu a důležitosti. Zároveň přepojí volajícího na příslušné informační stanoviště. Tato stanoviště na dotazy odpoví nebo je předají na kompetentní pracoviště. O tom, jestli se založí informační centrum, rozhodne buď řídicí důstojník HZS kraje, nebo řídicí důstojník MV-GŘ HZS ČR, anebo vedoucí operačního střediska policejního prezidia ČR. V místě informačního centra poskytnou informace, jako jsou například seznam zraněných osob, popřípadě jejich dočasné umístění. [19]

7 ANALÝZA KRIZOVÉ KOMUNIKACE

Následující SWOT analýza je zpracována na základě vyhodnocení taktického cvičení, které vydal HZS Zlínského kraje. Zároveň jsem použil údaje z ankety určené pro pracovníky HZS a jejich názory na vnitřní komunikaci a používání radiostanic. Zmíněný dotazník lze nalézt v příloze P I.

SWOT analýza je metoda, která spočívá v klasifikaci a následném ohodnocení jednotlivých faktorů. Ty jsou rozděleny do čtyř kvadrantů. Vzájemný vliv faktorů jako jsou silné a slabé stránky na straně jedné oproti příležitostem a hrozbám na straně druhé.

Tabulka 3. SWOT analýza [*vlastní zdroj*]

Silné stránky	Slabé stránky
Činnost KOPIS ZLK	Komunikace při evidenci zraněných osob
Komunikace na místě dopravní nehody	Malá kapacita baterie u vysílaček ZZS
Spojení na digitálním kanálu složek IZS	
Komunikace s médii	
Příležitosti	Hrozby
Proškolení pracovníků operačních středisek	Selhání komunikace v místě dopravní nehody
Obnova vysílaček u ZZS	Zkreslení informací médii
Více taktických cvičení	Selhání komunikačního kanálu zasahujících složek
	Selhání komunikace štábu velitele zásahu

Silné stránky – při určování silných stránek jsem bral v úvahu činnosti, které byly splněny v rámci povinností krizové komunikace a probíhaly bez vážnějších problémů.

- Celá komunikace, která byla řízena krajským operačním a informačním střediskem, probíhala naprosto bez problému a bez časových prodlev.

- Komunikace na místě zásahu měla plynulý průběh. Všechny zúčastněné složky jak z ČR, tak SR prokázaly svoji vysokou profesionalitu a fungující vzájemnou spolupráci při záchranných a likvidačních pracích. I když účastníci zasahujících složek byli vystaveni velkému stresu, situaci v místě nehody bez problémů zvládli. Průběh řešení MU se kladně odvíjel na základě bezproblémové krizové komunikace v místě zásahu.
- Složky IZS komunikovaly prostřednictvím radiokomunikačních prostředků na digitálním kanálu formou zpětné vazby, kdy po obdržení informace přicházela odpověď. Komunikace rovněž probíhala bez sebemenšího problému.
- O MU byla média včasně informována tiskovým mluvčím HZS ZLK. Média tak mohla poskytnout prvotní informace občanům o vzniku dopravní nehody autobusu s cisternou. Rovněž informovala o omezení provozu na místní komunikaci a objízdných trasách.

Slabé stránky – při určování slabých stránek jsem poukázal na činnosti, které ohrožovaly průběh komunikace při záchranných pracích.

- Komunikace ze strany PČR při evidenci osob nebyla zcela ideální. Z toho důvodu někteří jedinci museli být kontrolováni dvakrát, aby se předešlo záměně osob.
- Při dlouhém zásahu zdravotnické záchranné služby se ukázal problém se zdroji vysílaček, které neměly tak velkou kapacitu baterie. V průběhu zásahu se tedy musely postupně nahrazovat, což mohlo představovat značné riziko při záchranných pracích.

Příležitosti – u příležitostí jsem se zaměřil na činnosti, které by vedly k celkovému zlepšení krizové komunikace v místě zásahu dopravní nehody.

- Častější proškolení pracovníků operačních středisek (HZS, PČR, ZZS), což by mělo pozitivní vliv na jejich ještě efektivnější a pružnější reakce na příchozí hovory, a tak i kvalitnější komunikaci.
- Pořízení nové, modernější a výkonnější komunikační techniky ZZS, popřípadě obnovení existujících zdrojů, zvýšením jejich kapacity tak, aby zajistila delší výdrž vysílaček.
- Provádění častějších taktických cvičení všech základních složek IZS by mohlo zvýšit už i tak vysokou efektivitu a koordinaci při záchranných a likvidačních pracích.

Hrozby – u hrozeb jsem bral v potaz to, že možné poruchy a chyby, které by mohly nastat, by svou přítomností ohrozily kvalitní krizovou komunikaci v místě dopravní nehody.

- Nesprávná komunikace mezi jednotlivými složkami na místě dopravní nehody by mohla zpomalit a tím i ohrozit postup při záchranných a likvidačních pracích.
- Jedná se o jakékoliv zkreslení informací, které může být způsobené např. špatným pochopením se mezi příjemcem informace (informační servery, rádia) a sdělovací složkou, což je KOPIS ZLK.
- Jakékoliv selhání komunikačního kanálu složek IZS, by představovalo problém. Chybějící kanál by musel být nahrazen kanálem jednotlivých složek. Takové selhání by mělo za následek celkové zpomalení komunikace v místě zásahu.
- Ohrožení průběhu MU špatně zvoleným postupem a odezvou štábu, jak už ze strany velitele zásahu či operačního střediska.

Pro přehledné znázornění analýzy SWOT jsem podle vlastního uvážení přiřadil ke každé části analýzy hodnoty a to ve stupnici od 1 do 5 (kde 5 je nejvyšší hodnota). Stupňování bylo určeno dle důležitosti a významu dané části. Pro přehled jsou tyto hodnoty znázorněny v následujících tabulkách.

Činnosti, které jsou uvedené v tabulce silných stránek, nenarušovaly průběh komunikace a byly zvládnuty bez závažnějších problémů.

Tabulka 4. Silné stránky [*vlastní zdroj*]

Silné stránky	Váha	Hodnocení	
Činnost KOPIS ZLK	0,45	4	1,8
Komunikace na místě dopravní nehody	0,2	2	0,4
Spojení na digitálním kanálu složek IZS	0,3	3	0,9
Komunikace s médii	0,05	1	0,05
Součet	1		3,15

Nedostatky, které narušovaly průběh komunikace v místě zásahu, jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 5. Slabé stránky [*vlastní zdroj*]

Slabé stránky	Váha	Hodnocení	
Komunikace při evidenci zraněných osob	0,35	-2	-0,7
Malá kapacita baterie u vysílaček ZZS	0,65	-3	-1,95
Součet	1		-2,65

Možné příležitosti jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 6. Příležitosti [*vlastní zdroj*]

Příležitosti	Váha	Hodnocení	
Proškolení pracovníků operačních středisek	0,3	1	0,3
Obnova vysílaček u ZZS	0,4	3	1,2
Více taktických cvičení	0,3	2	0,6
Součet	1		2,1

V tabulce hrozby máme výčet rizik, které mohly ohrozit průběh komunikace.

Tabulka 7. Hrozby [*vlastní zdroj*]

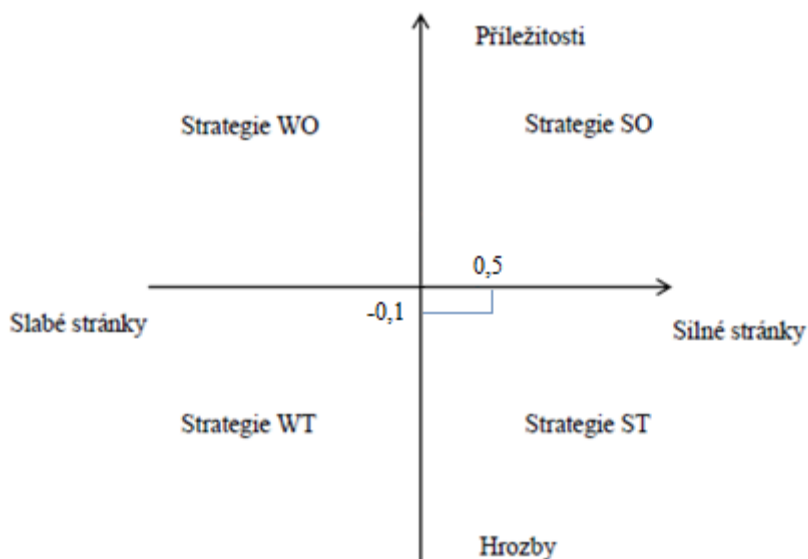
Hrozby	Váha	Hodnocení	
Selhání komunikace na místě zásahu	0,35	-3	-1,05
Zkreslení informací médií	0,25	-3	-0,75
Selhání komunikačního kanálu zasahujících složek	0,1	-1	-0,1
Selhání komunikace štábu velitele zásahu	0,3	-3	-0,3
Součet	1		-2,2

V poslední tabulce dochází k sumarizaci všech vybraných hodnot.

Tabulka 8. Závěr SWOT analýzy [vlastní zdroj]

Vnitřní původ	0,5
Vnější původ	-0,1
Celkem	0,4

Každý faktor je pro mě jinak důležitý. Z toho vyplývá i přiřazení vah k jednotlivým faktorům. Váhou je přiřazena k jednotlivým položkám důležitost, kdy součet vah v každé kategorii musí být roven 1. U každého faktoru se vynásobí váha se subjektivním hodnocením a následně se sečtou všechny vynásobené hodnoty do součtu.



Obrázek 7. Bilance SWOT analýzy [vlastní zdroj]

Ze závěrečné strategie nám vyplývá, že jde o strategii S-T. Snahou je tedy usilovat o silné stránky a je třeba stáhnout hrozby na minimum. Z toho vycházejí i návrhy na opatření.

8 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ

V této části své bakalářské práce se budu věnovat návrhu na zlepšení krizové komunikace při řešení mimořádné události. V předešlé části jsem pomocí SWOT analýzy rozebral průběh komunikace při taktickém cvičení na hraničním přechodu Makov. Z analýzy mně vyplynuly možné hrozby a slabé stránky komunikace, které se vyskytly při MU a průběh řešení zkomplikovaly. Největším rizikem pro ohrožení průběhu krizové komunikace je její selhání v místě dopravní nehody, selhání komunikace ve štábu VZ a zkeslení informací médií.

8.1 Komunikace na místě dopravní nehody

Na tuto komunikaci může mít negativní vliv neúplná znalost pravidel krizové komunikace všech zasahujících, kteří se na řešení mimořádné události podíleli. Tato pravidla jsou uvedena v krizovém plánu, který bývá průběžně aktualizován. Z tohoto důvodu by se měli všichni členové jednotlivých složek IZS s tímto plánem pravidelně seznamovat.

Komunikace mezi veliteli jednotlivých složek a jejich členy musí v místě zásahu fungovat. Příslušníci zasahujících jednotek si předávají signály pomocí mluveného slova nebo vizuálně. Vizuálním signálem rozumíme komunikaci pomocí paží. Jejich znalost u všech členů musí být stoprocentní.

Rozkazy pro plnění úkolů rozdává velitel zásahu, který je nejdůležitější osobou na místě mimořádné události.

K zefektivnění komunikace na místě mimořádné události jsem navrhl tato opatření. Rozkaz musí být stručný, srozumitelný a jednoznačný. Čím je situace naléhavější a komplikovanější, tím rychleji a stručněji musí být rozkaz vydán. Z rozkazu musí být jasně daný cíl a adresát, který musí přijetí tohoto rozkazu potvrdit. Velitel zásahu musí mít jistotu o přijetí rozkazu adresátem. Podřízený je povinen informovat velitele o splnění rozkazu. Nikdo nemá právo rušit rozkaz, který nevydal. Výjimkou jsou však případy, kdy jde o bezprostřední ohrožení života. Dojde-li ke změně rozkazu, musí být o tom informován velitel, který vydal prvotní rozkaz.

8.2 Komunikace ve štábu velitele zásahu

Štáb nepřebírá oprávnění a povinnosti VZ a je výkonným orgánem VZ při řízení zásahu. Organizuje činnost jednotek na místě zásahu v souladu s rozhodnutím velitele zásahu

a je využíván při koordinaci složek IZS. Štáb je tvořen náčelníkem štábu, kterého určí velitel zásahu a z dalších členů štábu. Mezi ně patří člen štábu pro spojení, člen štábu pro tyl, člen štábu pro analýzu situace, člen štábu pro nasazení sil a prostředků. Velitel zásahu rovněž určuje stanoviště štábu. Zpravidla bývá v místě velitelského stanoviště a musí být zajištěno tak, aby nedocházelo k neoprávněnému vstupu nepovolaných osob a zároveň bylo chráněno před nepříznivými klimatickými podmínkami. Aby nedošlo k narušení komunikace štábu VZ, popřípadě k narušení celé záchranné akce MU, musí být dodrženy výše zmíněné podmínky.

Z technického hlediska je jedním ze zásadních opatření pro bezproblémový průběh fungování tohoto štábu nutnost náhradního mobilního zdroje elektrické energie. Z hlediska lidského činitele je nutné, aby členové štábu dodržovali daná pravidla a svědomitě plnili dané úkoly. Proto navrhuji jako součást opatření častější pravidelné školení, při kterém si členové štábu osvojí své pravomoci. Kvalitnější a pružnější komunikaci při MU může také zaručit výcvik psychické odolnosti.

8.3 Zkreslení informací médii

Ke zkreslení informací při komunikaci s médii dochází ze dvou důvodů. Z důvodu technického a vinou selhání lidského faktoru. Selhání lidského faktoru je často způsobeno tím, že ve stresu a stresových podmínkách nejsou lidé schopni podávat objektivní a srozumitelné informace (např. při ohrožení života, materiálních hodnot apod.). Chtěl by se zaměřit na to, jak předejít možným chybám při komunikaci a popsat návrh na způsob podávání informací. Nedostatečné zapojení médií při MU může mít vliv na vytváření dalších možných stresových situací.

K nejčastějším chybám při komunikaci s médii patří:

- Nepříliš vhodný výběr správných a vhodných informací z velkého množství dostupných informací,
- poskytování neúplných informací, což může zapříčinit šíření poplašných zpráv a fám,
- opožděný příjem informací, které již v danou chvíli nejsou aktuální.

Důležitou roli při odstranění možného zkreslení informací médii hraje tiskový mluvčí, který by se měl držet především těchto zásad:

- Měl by mít připravený stručný materiál, který popisuje mimořádnou událost a následná opatření z místa události,
- na otázky by měl odpovídat jasně a srozumitelně, bez zbytečného používání odborných termínů. V případě použití těchto termínů je nutné zřetelně vysvětlit novinářům jejich význam,
- ujistit se, že novinář náležitě pochopil vše, s čím ho tiskový mluvčí seznámil,
- pokud to situace dovoluje, měl by tiskový mluvčí nebo velitel zásahu dovolit novináři, aby si prohlédl místo zásahu a pořídil si fotografie,
- bylo by vhodné nabídnout zástupci sdělovacích prostředků fotografie ze zásahu, které lze zveřejnit.

ZÁVĚR

V této práci jsem se věnoval problematice, která se týkala krizové komunikace v IZS ČR nebo při mimořádných událostech.

Krizová komunikace obsahuje různé prvky lidského jednání, prostředky a pravidla, která se musí v krizové komunikaci dodržovat. Tato komunikace je úzce spjata s krizovým řízením a obsahuje komunikaci veřejné správy, složek IZS, veřejnosti a médií.

V teoretické části této bakalářské práce jsem se věnoval základním poznatkům získaných studiem odborné literatury, která se zabývá danou problematikou.

Praktická část řeší a popisuje konkrétní mimořádnou událost na území Zlínského kraje. Pojem krizová komunikace je základním složkám IZS Zlínského kraje známý. U popisované mimořádné události nenastal žádný větší problém v komunikaci, přesto jsem v mé bakalářské práci usiloval o zvážení možných hrozeb, se kterými bychom se mohli při řešení mimořádné události setkat. Na základě analýzy dokumentů a dotazování, byla zpracována SWOT analýza a následně navrhnutá doporučení, která by vedla k zefektivnění krizové komunikace.

Pro vylepšení krizové komunikace navrhuji pravidelné, častější a kvalitnější proškolení odpovědných osob, jak v oblasti jazykové, psychologické a technické. Zároveň by stálo za to zvážit zakoupení nových moderních digitálních radiostanic.

Krizová komunikace se stále vyvíjí a nikdy nebude dokončena. Bude se měnit v závislosti na vývoji možných hrozeb, které nejsou stálé, ale mění se s vývojem společnosti.

Všechny cíle, které byly touto prací stanoveny považuji na základě mých možností za splněné.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: Modul 1*. Praha: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-59-4.
- [2] VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum, 2014, 189 s. ISBN 978-80-246-2477-8.
- [3] ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém*. 2. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007, 157 s. SPBI Spektrum. Červená řada. ISBN 978-80-7385-007-4.
- [4] ZEMAN, Miloš a Otakar J. MIKA. *Integrovaný záchranný systém*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická, 2007, 51 s. ISBN 978-80-214-3448-6.
- [5] Policie České republiky. *Policie* [online]. Praha: Policie ČR, 2017 [cit. 2017-01-28]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
- [6] Hasičský záchranný sbor České republiky. *Wikipedie* [online]. Praha, 2016 [cit. 2017-01-28]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Hasi%C4%8Dsk%C3%BD_z%C3%A1chrann%C3%BD_sbor_%C4%8Cesk%C3%A9_republiky
- [7] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010, 325 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6. Dostupné také z: http://toc.nkp.cz/NKC/201009/contents/nkc20102123768_1.pdf
- [8] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [9] URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada, 2011, 230 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.
- [10] RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Praha: Ministerstvo vnitra, generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5.

- [11] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
- [12] HORSKÁ, Viola. *Koučování ve školní praxi*. Praha: Grada, 2009, 174 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-2450-8.
- [13] KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. *Krizová komunikace – sborník přednášek z mezinárodní konference „Požární ochrana 2005“*. Ostrava: Vysoká škola báňská, 2005. ISBN 80-86634-66-3.
- [14] DUDÁČEK, Doc. Dr. Ing. Aleš. *Ochrana obyvatel 2006 Veřejná informovanost obyvatel*. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2006. ISBN 80-86634-78-7.
- [15] Složky IZS. *Okno do kraje* [online]. Zlín: HEXXA komunikační agentura, 2006 [cit. 2017-01-25]. Dostupné z: http://hexxa.websystem.cz/upload.cs/5/566b1f44-b_1-izs.jpg
- [16] Zákon České národní rady o požární ochraně. *Zákony pro lidi* [online]. Zlín: AION CS, 2017 [cit. 2017-01-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1985-133>
- [17] Zákon č. 239/2000 Sb., § 2: Zákon o IZS. *Zákony pro lidi* [online]. Zlín: AION CS, 2017 [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [18] Zákon č. 328/2001 Sb.: Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *Zákony pro lidi* [online]. Zlín: AION CS, 2017 [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>
- [19] Informace získané od HZS Zlínského kraje
- [20] Zásah záchranných složek. In: *HZS Zlínského kraje* [online]. Zlín: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2016 [cit. 2017-05-05]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/na-hranicich-se-slovenskem-havaroval-autobus-ve-vraku-zustali-mrtvi-a-zraneni.aspx>
- [21] Mapa místa události. In: *Mapy Google* [online]. Zlín: Google Map, 2017 [cit. 2017-05-05]. Dostupné z: <https://www.google.cz/maps/place/Makov+2,+023+56+Makov,+Slovensko/@49.3697904,18.4761269,14.75z/data=!4m5!3m4!1s0x47147018b64426f1:0xd8cc78e78f8bb2f7!8m2!3d49.3728719!4d18.4800448>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
DI	Dopravní inspektorát
DVI	Disaster Victim Identification (Identifikace obětí nehod)
HaZZ	Hasičský a záchranný zbor
HZS	Hasičský záchranný sbor
IOS KŘ	Informační operační středisko místně příslušného krajského ředitelství
IZS	Integrovaný záchranný systém
JPO	Jednotka požární ochrany
JSDHO	Jednotka sboru dobrovolných hasičů
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
LS	Letecká služba
MHD	Městská hromadná doprava
MU	Mimořádná událost
MV-GŘ	Ministerstvo vnitra – generálního ředitelství
OO	Obvodní oddělení
OPIS	Operační a informační středisko
PČR	Policie České republiky
PIT	Psychosociální intervenční tým
PZ	Policejní zbor
SAR	Search and Rescue (letecká pátrací a záchranná služba)
SKPV	Služba kriminální policie a vyšetřování
SR	Slovenská republika
VZ	Velitel zásahu
VZS	Velitel zdravotnické služby

ZLK	Zlínský kraj
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1. Složky IZS [15]	14
Obrázek 2. Proces komunikace [<i>zdroj vlastní</i>]	20
Obrázek 3. SWOT analýza [<i>zdroj vlastní</i>]	28
Obrázek 4. Mapa místa události [21]	30
Obrázek 5. Zásah záchranných složek [20]	32
Obrázek 6. Průběh koordinace – spojení [19]	37
Obrázek 7. Bilance SWOT analýzy [<i>vlastní zdroj</i>]	47

SEZNAM TABULEK**Nenalezena položka seznamu obrázků.**

Tabulka 1. Kategorie jednotek požární ochrany [16]	15
Tabulka 2. Průběh komunikace a časová osa taktického cvičení [19].....	33
Tabulka 3. SWOT analýza [<i>vlastní zdroj</i>]	43
Tabulka 4. Silné stránky [<i>vlastní zdroj</i>].....	45
Tabulka 5. Slabé stránky [<i>vlastní zdroj</i>]	46
Tabulka 6. Příležitosti [<i>vlastní zdroj</i>]	46
Tabulka 7. Hrozby [<i>vlastní zdroj</i>].....	46
Tabulka 8. Závěr SWOT analýzy [<i>vlastní zdroj</i>].....	47

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Dotazník práce [*vlastní zdroj*]

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRÁCE**Vyhodnocení dotazníku vnitřní komunikace při zásahu****Otázka č. 1** Jak dlouho pracujete u HZS?

Vyhodnocení: méně než 1 rok.....12 %
1-5 let.....41 %
5 a více let.....47 %

Otázka č. 2 Jakou pozici zastáváte u HZS Zlínského kraje?

Vyhodnocení: ve výjezdové jednotce.....87 %
vedoucí pozice.....13 %

Otázka č. 3 Je komunikace s KOPIS při zásahu MU jasná - srozumitelná?

Vyhodnocení: ano.....86%
ne.....14%

Otázka č. 4 Dochází k problémům při komunikaci mezi jednotlivými složkami IZS a ŠVZ?

Vyhodnocení: ano.....5 %
ne.....95 %

Otázka č. 5 Jaká je kvalita zvuku při radiokomunikaci s KOPIS? Ohodnoťte stupnicí 1 - 5, kdy 1 je nejvyšší hodnota.

Vyhodnocení: 1.....18 %
2.....54 %
3.....22 %
4.....6 %
5.....0 %

Otázka č. 6 Je kvalita zvuku při komunikaci s KOPISEM dostačující nebo je potřeba kvalitu zlepšit?

Vyhodnocení: dostačující.....59 %
 zlepšit.....41 %

Otázka č. 7 Dochází při rádiové komunikaci k problémům? Pokud ano, jaké povahy?

Vyhodnocení: ano.....26 %
 ne.....74%

Nejčastějším problémem při rádiové komunikaci je nesrozumitelnost, způsobená šumem, ztrátou signálu, rychlou mluvou aj.

Otázka č. 8 Je dostačující výdrž baterie v radiostanici po dobu zásahu?

Vyhodnocení: ano.....85 %
 ne.....15 %

Otázka č. 9 Dochází v místě zásahu k situacím, že se vypíná radiostanice z důvodu slabého či vadného zdroje baterie?

Vyhodnocení: ano.....23 %
 ne.....21 %
 zcela výjimečně.....56 %

Otázka č. 10 Je možná výměna radiostanice v případě její nefunkčnosti v místě zásahu?

Vyhodnocení: ano.....23 %
 ne.....77 %

Vyplnění dotazníku se zúčastnilo 40 členů HZS Zlínského kraje.