


Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události

Martina Bařinová, DiS.

Bakalářská práce
2014

 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: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina Bařinová, DiS.**

Osobní číslo: **L11229**

Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**

Studijní obor: **Ovládání rizik**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události – Lesní požár ve Bzenci (25.května 2012)**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte na základě studia dostupných informačních zdrojů teoretická východiska týkající se komunikace v krizových situacích
2. Analyzujte krizovou komunikaci vybrané mimořádné události
3. Navrhněte doporučení ke zlepšení krizové komunikace aplikovatelná v praxi

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. GRADA 2009, ISBN: 978-80-247-2510-9

[2] BEDNÁŘ, Vojtěch. Krizová komunikace s médii. GRADA 2012, ISBN: 978-80-247-3780-5

[3] CHALUPA, Radek. Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty. GRADA 2012, ISBN: 978-80-247-4234-2

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Marek Tomášik, Ph.D.

Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce:

21. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

9. května 2014

V Uherském Hradišti dne 21. února 2014


prof. PhDr. Ivo Bartoček, CSc.
děkan




doc. PhDr. Ferdinand Mazal, CSc.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou analýzy krizové komunikace vybrané mimořádné události, konkrétně „Lesního požáru ve Bzenci v roce 2012“. V teoretické části jsou definovány základní pojmy z oblasti krizové komunikace. Praktická část zahrnuje podrobný popis události včetně jejího časového a věcného průběhu a analyzuje krizovou komunikaci celé mimořádné události. V závěru jsou na základě porovnání teoretických a praktických hledisek navrhována doporučení pro použití v praxi.

Klíčová slova: mimořádná událost, krize, krizová komunikace, tiskový mluvčí, média, tisková zpráva

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the analysis of crisis communication selected incidents, namely "Forest Fire in Bzenec in 2012." In the theoretical part are defined basic concepts of crisis communication. The practical part includes a detailed description of the event including the time and material progress and analyzing crisis communication throughout the incident. In conclusion, by comparing the theoretical and practical aspects is the recommendations for use in practice.

Keywords: emergencies, crises, crisis communication, public relations person, media, press release

PODĚKOVÁNÍ

V první řadě bych chtěla poděkovat svým rodičům, protože to byli právě oni, kteří mě po celou dobu mého studia podporovali a věřili ve mě.

Dále bych chtěla poděkovat mému vedoucímu práce panu Mgr. Marku Tomašíkovi, PhD. za jeho ochotu a pomoc při zpracování mé bakalářské práce.

Velké díky také patří por. Mgr. Jaroslavu Mikoškovi (tiskový mluvčí Hasičského záchranného sboru Jihomoravského kraje), který mi ochotně poskytl informace týkající se zásahu v případě požáru ve Bzenci.

Motto:

„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“

(Anthony Robbins)

Prohlašuji, že

- 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 předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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 předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 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);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti dne 29.5.2014...


.....
podpis studenta/ky

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE – POJEM	11
1.1 DEFINICE KOMUNIKACE.....	11
1.2 KOMUNIKACE JAKO PROCES	12
1.3 STRUKTURA KOMUNIKACE	12
1.4 ZÁKLADNÍ FUNKCE A CÍLE KOMUNIKACE.....	13
1.5 TYPY KOMUNIKACE PODLE PROSTŘEDKŮ.....	15
1.5.1 Verbální komunikace	15
1.5.2 Neverbální komunikace.....	16
1.6 TYPY KOMUNIKACE PODLE VZTAHU MEZI ÚČASTNÍKY KOMUNIKAČNÍHO PROCESU.....	17
1.6.1 Intrapersonální komunikace	17
1.6.2 Interpersonální komunikace	17
1.6.2.1 Masová komunikace	18
1.6.3 Dílčí závěr	20
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	21
2.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC KRIZOVÉ KOMUNIKACE	21
2.2 DEFINICE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	22
2.3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE JAKO PROCES	23
2.4 PŘEDMĚT, CÍLE, PRINCIPY A PRAVIDLA KRIZOVÉ KOMUNIKACE	25
2.5 PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	28
2.5.1 Uvědomění si příležitosti	29
2.5.2 Stanovení cílů a úkolů krizové komunikace	29
2.5.3 Analýza rizik a porovnání možných krizí	30
2.5.4 Stanovení základních stavebních pilířů krizové komunikace	31
2.5.5 Formulování základních okruhů krizové komunikace	32
2.5.6 Výběr a porovnání alternativ	33
2.5.7 Zpracování plánu krizové komunikace	34
2.5.8 Implementace přijatého modelu krizové komunikace uvnitř organizace.....	35
2.6 DÍLČÍ ZÁVĚR.....	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
3 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, ANALÝZA JEJÍHO PRŮBĚHU A ŘEŠENÍ	37

3.1	CHARAKTERISTIKA A POPIS VYBRANÉ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	37
3.2	POPIS MÍSTA ZÁSAHU.....	37
3.3	ČASOVÁ OSA PRŮBĚHU UDÁLOSTI	38
3.4	MEDIÁLNÍ OBRAZ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	54
3.5	VNITŘNÍ KOMUNIKACE V RÁMCI SLOŽEK KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ.....	55
3.6	VAROVÁNÍ A INFORMOVÁNÍ OBČANŮ	57
3.7	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	58
4	ANALÝZA KRIZOVÉ KOMUNIKACE PŘI POŽÁRU VE BZENCI.....	59
4.1	PLNĚNÍ LEGISLATIVNÍCH POŽADAVKŮ PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	59
4.2	PLNĚNÍ PŘEDMĚTU KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	59
4.3	PLNĚNÍ CÍLŮ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	59
4.4	PLNĚNÍ PRINCIPŮ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	60
4.5	PLNĚNÍ PRAVIDEL KRIZOVÉ KOMUNIKACE	61
4.6	PLNĚNÍ PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	62
4.6.1	Uvědomění si příležitosti	62
4.6.2	Stanovení cílů a úkolů krizové komunikace	63
4.6.3	Analyzování rizik a porovnání možných krizí	63
4.6.4	Stanovení základních stavebních pilířů krizové komunikace	63
4.6.5	Formulování základních témat (okruhů) krizové komunikace	64
4.6.6	Výběr a porovnání alternativ	65
4.6.7	Zpracování plánu krizové komunikace	65
4.6.8	Implementace přijatého modelu krizové komunikace uvnitř organizace.....	67
4.7	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	67
5	NÁVRH DOPORUČENÍ.....	68
5.1	DOPORUČENÍ PRO OBLAST VNITŘNÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	68
5.2	DOPORUČENÍ PRO OBLAST VNĚJŠÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	68
	ZÁVĚR	70
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	71
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	74
	SEZNAM OBRÁZKŮ	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Čas od času se každý člověk může setkat s mimořádnou událostí, která může ohrozit jeho život, zdraví nebo majetek. Proto je dobré vědět, jaké situace nás mohou ohrozit, jak se máme v těchto situacích zachovat a jak ochránit především svůj život, zdraví, majetek a jak pomoci druhým. Nejčastějším druhem mimořádných událostí jsou dopravní nehody, povodně, záplavy, požáry, úniky nebezpečných látek, rozsáhlé havárie v dopravě, onemocnění většího počtu osob, atd.

Předkládaná bakalářská práce popisuje jednu z možných mimořádných událostí, a to: “Lesní požár ve Bzenci v roce 2012 z pohledu analýzy krizové komunikace“. Toto téma jsem si vybrala z toho důvodu, protože pocházím z Ratíškovic, což je jedna z obcí, které se tento požár také týkal.

Práce je rozdělena do pěti kapitol. V první kapitole se dočtete, co je obsahem procesu obecné komunikace, jaké jsou její funkce a cíle. Druhá kapitola se věnuje podrobnému teoretickému rozboru krizové komunikace (legislativa, předmět, cíle, principy, pravidla a plánování krizové komunikace). Třetí kapitola spadá svým obsahem už do praktické části předkládané bakalářské práce a obsahuje detailní popis vybrané mimořádné události z jejího časového hlediska. Smyslem čtvrté kapitoly je samotná analýza krizové komunikace, která spočívá v porovnání teoretických a praktických hledisek. Závěr, tedy pátá kapitola, předkládá možná doporučení, která by mohla vést k případnému zlepšení krizové komunikace v rámci zásahu při požáru ve Bzenci v roce 2012.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE – POJEM

Komunikace. Zdánlivě jednoduchý a jasný pojem. Zdánlivě proto, že hodně záleží na tom, v jakém kontextu pojem komunikace použijeme. Komunikace jako taková může znamenat např. pozemní komunikace (dálnice, silnice, chodníky, cyklostezky,...), dorozumívání se (lidská řeč, psaná forma – písmo, neverbální komunikace) nebo obecně dopravní cesta. V případě této bakalářské práce budeme komunikaci řešit z hlediska „dorozumívání se“.

Každý z nás se s komunikací setkává prakticky denně, ať už v rámci komunikace s rodinou, přáteli, s kolegy v práci, případně zákazníky, ale také s lidmi, které neznáme – např. s obsluhou v restauraci. Dá se bez nadsázky říci, že bez komunikace bychom prakticky nemohli existovat. Svým způsobem bereme komunikaci jako něco samozřejmého, jako něco, co umíme a používáme od malička. Otázkou však zůstává – umíme dobře komunikovat? Uměli bychom přesně definovat, co se pod pojmem komunikace skrývá?

1.1 Definice komunikace

V odborné literatuře se můžeme setkat s různými definicemi, které popisují, co to vlastně komunikace je. Dle dostupných zdrojů můžeme původ slova komunikace nalézt v latině – „Communicare“ – což znamenalo činit něco společným, společně sdílet, vespoleň se zúčastnit. V současné době je ovšem pojem komunikace mnohem širší. [13]

Podle amerického psychologa G.A. Millera (1951) komunikace znamená, že informace přechází z jednoho místa na druhé. [12]

Americký profesor sociálních a behaviorálních věd James Wilfrid Vander Zanden (1987) definuje komunikaci jako „Proces, jímž lidé předávají informace, ideje, postoje a emoce jiným lidem“. Navíc upozorňuje i na tzv. common sense, což představuje společné sdílení znaků, které jsou prostředkem komunikace (např. jazyk, gesta nebo způsob chování, který je ovlivněný kulturou a prostředím, ve kterém daní jedinci žijí) Český psycholog Milan Nakonečný popisuje komunikaci jako sociální akt, který může být jednosměrný, nebo je to druh interakce. Dále popisuje, že komunikace je nejen rozvinutou sociální interakcí, ale i jejím předpokladem. [12]

Český psycholog Oldřich Matoušek uvádí ve své knize „Slovník sociální práce“, že komunikace je předávání informací jak mezi lidmi, případně zvířaty, tak v systémech

jiného druhu. Při každém komunikačním aktu člověk definuje sám sebe a očekává, že tato definice bude opětována. [10]

Jak jste mohli sami postřehnout, pojem komunikace může být vykládán různě. Dle mého názoru je komunikace určitá forma předávání informací mezi účastníky dané interakce.

1.2 Komunikace jako proces

Komunikace jako taková probíhá mezi dvěma a více lidmi. Každý z účastníků dané komunikace se snaží druhého ovlivňovat, hledat u něj porozumění, oporu a získávat a předávat informace. V každém projevu jednotlivého účastníka komunikace je snaha dát najevo druhému účastníku komunikace, jaká pravidla jsou pro něj přijatelná, zda je ochoten nějakým způsobem ustoupit, zda bude naslouchat nebo bude v rozhovoru ten dominantní. Komunikaci je třeba ale chápat jako oboustranný proces vzájemného sdělování. [13]

Myslím, že velmi důležité je se zmínit i o tom, že komunikovat lze i v případě, kdy nikdo nic neříká – ke komunikaci totiž dochází i tím, že mlčíme. I tímto způsobem lze druhému sdělit naše postoje a emoce, které k němu cítíme.

Bylo zjištěno, že při vnímání komunikace se snadněji zachytí to, co má větší informační charakter (náboj), než to, co má běžný charakter – tzn. že si hůře zapamatujeme běžně opakující se věci, a naopak si více zapamatujeme věci zvláštní (výjimečné). [12]

Komunikační proces může být ovlivněn mnoha faktory – např. schopností komunikovat, osobním prostorem, vnímavostí, postavením a vztahy, prostředím, časem, emocemi, životními postoji. [12]

K tomu, aby mohlo ke komunikaci jako procesu dojít, musí být naplněny jednotlivé složky struktury komunikace, které si představíme v následující kapitole.

1.3 Struktura komunikace

Struktura komunikace je tvořena těmito složkami (činiteli):

- komunikátor (osoba, která něco sděluje – KDO?),
- komunikant (osoba, která přijímá sdělení – KOMU?),

- komuniké (obsah sdělení – ŘÍKÁ CO?),
- komunikační kanál (je to způsob, pomocí kterého se sdělení dostává od komunikátora k příjemci),
- zpětná vazba (je vyjádření příjemce k předmětu hovoru, vypovídá o tom, jak bylo sdělení přijato a chápáno),
- šum (narušení toku komunikace, které může mít za následek horší porozumění daného sdělení).
- kromě těchto šesti základních složek můžeme ještě posuzovat s jakým úmyslem (jakou máme motivaci, záměr) a s jakým účinkem (pochopení účelu, snaha o vyvolání určitých emocí, popř. jednání) komunikujeme. [12]

Je třeba si uvědomit, že jak na straně sdělovatele, tak i na straně příjemce, mohou vzniknout určité bariéry, které je potřeba odstranit. Základem pro úspěšnou komunikaci je předem si stanovit, kdo je sdělovatelem a kdo je příjemcem – to nás dovede k tomu, jak správně komunikovat. Je také důležité vyhodnotit, s kým hovoříme, jaký je náš cíl dané komunikace (resp. čeho chceme dosáhnout) a tomu tedy i přizpůsobit to, jak sdělení předáme, jaké prostředky (slova, gesta) a jaký tón hlasu použijeme, zda sdělení řekneme tváří v tvář nebo například pomocí elektronické pošty. [12]

1.4 Základní funkce a cíle komunikace

Jak už asi všechno na tomto světě, tak i komunikace plní určité funkce. A díky tomu, že komunikujeme, chceme, ať už si to připouštíme nebo ne, dosáhnout nějakých konkrétních cílů. Proto bych se v této podkapitole ráda věnovala základním funkcím a cílům komunikace, resp. proč vlastně komunikujeme.

Dle dostupných zdrojů má komunikace těchto pět základních funkcí:

1. Informační funkce (cíl informovat)
2. Instruktažní funkce (cíl instruovat, poučit)
3. Persuasivní funkce (cíl přesvědčit)
4. Vyjednávací funkce (cíl něco vyjednat)

5. Zábavní funkce (cíl pobavit) [13]

Ad 1) *Informovat* – tento pojem můžeme chápat jako předání informace jedné nebo více osobám. U tohoto druhu komunikace často nečekáme zpětnou vazbu, pouze informaci předáme. Příkladem může být monolog na firemním meetingu, prohlášení k určité situaci (např. prohlášení pro tisk v případě průmyslové havárie) nebo i zaslání informace o změnách v podniku prostřednictvím e-mailu. [13]

Ad 2) *Instruovat* – předání informace za účelem někoho poučit nebo snaha o předání návodu k určité činnosti. V tomto případě očekáváme zpětnou vazbu, protože je u této formy komunikace velmi důležitá. Jen díky zpětné vazbě se můžeme přesvědčit, jestli příjemce instrukcím správně porozuměl a bude se podle nich řídit. [13]

Ad 3) *Přesvědčit* – snaha změnit názor protistrany. U této funkce se sdělující pokouší o argumentaci ve prospěch určité osoby nebo nějakého řešení. I tady je velmi důležitá zpětná vazba, protože pokud argumentujeme a přesvědčujeme, chceme si být jistí, jestli jsme ostatní dostali „na svou stranu“. Příkladem může být např. lobbying (soustavné prosazování skupinových zájmů). [13]

Ad 4) *Vyjednat* – jednat o následné spolupráci. U této formy komunikace se snažíme vyjednat vzájemně výhodné podmínky pro obě strany komunikujících. Bez zpětné vazby se v tomto případě neobejdeme. [13]

Ad 5) *Pobavit* – rozveselit, rozptýlit posluchače a snaha odvést je od vážného tématu. Smyslem této formy komunikace je odvést posluchačovu mysl např. od rozpracovaného úkolu a snížit tak v posluchačích napětí a stres. Zpětná vazba = smích, úsměv, mimika, gesta. [13]

Když komunikujeme, využíváme vesměs všechny výše zmíněné funkce komunikace najednou, jen v některých případech mohou některé z těchto funkcí převládat nad ostatními podle toho, čeho chceme dosáhnout. [13]

1.5 Typy komunikace podle prostředků

Asi nejzákladnějším dělením komunikace je dělení na verbální a neverbální komunikaci. V některé literatuře se také můžeme setkat s pojmy: slovní (tedy verbální) a mimoslovní (tedy neverbální) komunikace. [4]

1.5.1 Verbální komunikace

Ačkoliv se to nemusí zdát, verbální komunikace je vedle komunikace neverbální vývojově mladší. Nástrojem verbální komunikace je jazyk. Konkretizací jazyka je řeč. Obecně ale můžeme vycházet z toho, že verbální komunikace je komunikace jedné, dvou nebo více osob pomocí slov, ať už v mluvené nebo psané formě.

U lidí se slova (včetně jejich používání) mohou lišit dle jejich kultury, věku, vzdělání, ekonomicky-sociálního postavení, takže v některých případech se může stát, že si lidé i v rámci verbální komunikace nerozumějí. Výhodou verbální komunikace je ovšem možnost okamžité zpětné vazby, která může v případě nedorozumění danou situaci vyřešit. Za další výhodu verbální komunikace také můžeme považovat úsporu času, protože se vychází z toho, že verbální komunikace by měla být jasná, přesná a srozumitelná. K tomu, abychom rychle a přesně porozuměli tomu, co je předmětem dané komunikace, je zapotřebí aktivní naslouchání ze strany příjemce. [4]

Psaná forma verbální komunikace je po ústní formě dalším nejrozšířenějším druhem komunikace. Výhodou psané formy je existence dokladu o realizaci komunikace. Proto má tato forma obvykle větší oficiální váhu sdělení, než v případě komunikace ústní. [4]

Jiřina Klenková ve své knize Logopedie (str. 28, 2006) rozděluje verbální komunikaci na šest fází:

1. *Ideová geneze* – vzniká myšlenka, nápad, názor
2. *Zakódování* – myšlenka je vyjádřena ve slovech, symbolech
3. *Přenos* – vysílaný obsah se přesouvá od vysílajícího k příjemci
4. *Příjem* – obsah se dostává k příjemci
5. *Dekódování* – příjemce interpretuje obsah, který obdržel
6. *Akce* – příjemce se na základě přijatých informací nějak chová [8]

1.5.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je podle dosavadních průzkumů nejběžnější formou komunikace, která využívá ke sdělení informace mimiku, gesta, doteky, pohyb, postoje, pozice, jednání, obrazové prezentace a symbolickou komunikaci. Asi nejuznávanější výzkum A. Mehrabiana hovoří o 55 % podílu neverbální komunikace a 45 % podílu komunikace verbální (pouhých 7 % slov informací vnímáme z obsahu slov a zbývajících 38 % informací připadá na tón řeči, intonaci, sílu a zabarvení hlasu). [13]

Výhodou i nevýhodou neverbální komunikace je to, že podléhá mnohem méně možnosti zkreslení (lze v ní méně klamat), protože na rozdíl od verbální komunikace nebývá většinou kontrolována vůlí. Pokud porozumíme neverbální komunikaci, porozumíme tak lépe záměrům a tendencím druhých lidí.

Zbyněk Vybíral ve své knize Psychologie lidské komunikace definuje pět různých funkcí neverbální komunikace:

1. *Podpořit řeč* (zdůrazňování vyslovené informace)
2. *Nahradit řeč* (ilustrování, symbolizování)
3. *Vyjádřit emoci*
4. *Vyjádřit interpersonální postoj*
5. *Sebevyjádření* [14, s. 70]

K tomu, abychom mohli neverbálně komunikovat, používáme jiné prostředky než v případě verbální komunikace, jsou to:

- *mimika* (různé výrazy obličeje)
- *gestikulace* (pohyby především rukou s jasným sdělovacím významem)
- *posturologie* (postoje celého těla, resp. řeč těla)
- *proxemika* (vzdálenost, tělesné přiblížení nebo oddálení)
- *haptika* (dotyky, podání ruky, objetí, poplácání po rameni)
- *kinezika* (pohyb těla)
- *vizika* (řeč očí, pohled)

- *paralingvistika* (svrchní tóny hlasu, tempo, výška, pauza, zvuková stránka)
- *úprava zevnějšku a prostředí* (např. to jak se oblékáme, líčíme či češeme) [14]

V případě neverbální komunikace se dá říci, že dokresluje mluvený projev a mnohdy dovede prozradit více než komunikace verbální. Pokud se vám ovšem povede spojit verbální a neverbální komunikaci v jeden dokonalý celek, stane se z vás dobrý komunikátor.

1.6 Typy komunikace podle vztahu mezi účastníky komunikačního procesu

Komunikaci můžeme dále rozdělit podle vztahu mezi účastníky komunikačního procesu na komunikace intrapersonální a interpersonální. [12]

1.6.1 Intrapersonální komunikace

Intrapersonální komunikace je charakterizována jako komunikace individuálního subjektu se sebou samotným jako druhým subjektem. Dá se říci, že v tomto případě se stává jednotlivec řečníkem a posluchačem v jedné osobě. Intrapersonální komunikace může probíhat jak nahlas, tak potichu. Intrapersonální komunikace úzce souvisí i s vnitřní řečí, pomocí které si ujasňujeme naše záměry, popř. se povzbuzujeme k dané činnosti. [12]

1.6.2 Interpersonální komunikace

Interpersonální komunikace je komunikace mezi dvěma a více osobami. Pokud se setkají dva jedinci, vždy dochází ke vzájemné komunikaci, a to i v případě, kdy jeden z účastníků komunikace mlčí (tímto postojem mu chce naznačit, že mu nechce nic oznámit). Díky interpersonální komunikaci na sebe účastníci komunikace určitým způsobem navzájem působí a poznávají se. Základem interpersonální komunikace je existence dyadického (týkající se dvojice) vztahu. [8]

Interpersonální komunikaci můžeme rozdělit na: *meziosobní* (např. dialog), *skupinovou* (např. přednáška) a *masovou* (sdělení v televizi, novinách). Z hlediska kontaktu je u meziosobní a skupinové komunikace kontakt přímý, pro masovou komunikaci je charak-

teristická prostorová a časová vzdálenost. Z pohledu rolí v komunikačním procesu nastává u dialogu výměna rolí, u skupinové a masové komunikace většinou nikoli. I zpětná vazba se u těchto druhů komunikace liší – u dialogu je okamžitá, u skupinové komunikace je s určitým časovým posunem (např. diskuze po přednášce). Co se týká hromadných sdělovacích prostředků – zde dochází prakticky vždy ke značnému časovému posunu reakce. V současné době je docela ojedinělým typem komunikace - *komunikace písemná* - formou dopisů nebo pomocí elektronické pošty (kdy komunikujeme prakticky v jediném okamžiku se vzdáleným adresátem a můžeme s ním vést přímo dialog). [8]

V případě této bakalářské práce nás bude nejvíce zajímat masová komunikace, kterou bych ráda více probrala v další podkapitole.

1.6.2.1 Masová komunikace

Masovou komunikaci můžeme charakterizovat jako druh sociální komunikace, při které se sdělení veřejného charakteru rozšiřují prostřednictvím masových médií směrem k širokému, rozmanitému, rozptýlenému a individuálně neurčenému publiku. V případě masové komunikace jde o proces, při kterém se snaží profesionální komunikátoři používat různé typy hromadných sdělovacích prostředků s cílem sdělovat informace rychle, na velkou vzdálenost a permanentně, a to co nejširšímu publiku. [11]

Masová komunikace v sobě zahrnuje i komunikaci mediální, veřejnou, skupinovou, interpersonální a intrapersonální.

Masová komunikace jako taková má plnit tyto základní funkce: informovat, instruovat, přesvědčovat, bavit. V procesu masové komunikace se můžeme setkat s podobnými kroky jako v případě komunikace interpersonální. Při masové komunikaci jsou jednotlivé etapy ale mnohem komplexnější. Při srovnání masové a interpersonální komunikace můžeme dojít k těmto odlišnostem:

- *Profesionalita komunikátora* – u masové komunikace je pro komunikátora daná komunikace velmi často obživou a jeho komunikační role je jen obtížně slučitelná s individuální komunikační rolí
- *Technická závislost* – žurnalisté jsou při své práci závislí na celé řadě specialistů, kteří zajišťují technický přenos informace (kameramani, zvukaři,...), v případě ma-

sové komunikace sdělení není jen individuálním produktem, ale podílí se na něm mnohdy značný počet jedinců, což může vést k určitým komplikacím jak na straně zdroje (vysílajícího), tak i na straně přijímajícího (komunikační šum)

- *Rychlost, dosah, permanentnost* – masová komunikace svým rozsahem nebo dosahem překračuje fyzické možnosti verbální či nonverbální komunikace, navíc se masová komunikace vyznačuje permanentním působením, kterým se liší od interpersonální komunikace (časově ohraničena)
- *Selektivita* – masová komunikace vytváří interpersonální komunikaci konkurenci a svým způsobem oslabuje frekvenci a intenzitu mezilidské komunikace (např. komunikace v rodině)
- *Komplexnost* – proces dekódování masové komunikace je složitější než v případě komunikace interpersonální
- *Společenská dimenze komunikace* – masová komunikace dokáže velmi rychle a dramaticky zmobilizovat velké množství lidí a dokáže působit na některé vzorce sociálního chování (umí nahlodat jejich stabilitu a charakter)
- *Ztráta zpětné vazby* – masová komunikace na rozdíl od interpersonální má většinou dostupnou jen omezenou a často také zkreslenou zpětnou vazbu, u masové komunikace je prakticky vyloučeno zachytit reakce příjemců přesně a okamžitě a zpětná vazba se většinou zjišťuje na základě průzkumů [11]

Teoretici masové komunikace se shodují na tom, že masová média ve společnosti zastávají významné sociální funkce, které velmi přispívají k socializaci jedince do společnosti a stávají se tak nenahraditelná jinými společenskými nástroji. Tento vliv vytvářejí v zájmu určitých skupin, které jsou určitým způsobem spjaty s vlastnickými poměry daných médií (např. politické, ekonomické zájmy,...). Z toho lze usoudit, že hlavním posláním masové komunikace je tedy na jedné straně zprostředkovávat většinové společenské vztahy a na straně druhé pak také aktivně tyto vztahy vytvářet a veřejně je prezentovat. [11]

1.6.3 Dílčí závěr

Tuto kapitolu bych uzavřela tvrzením, že bez komunikace bychom prakticky nemohli existovat. Využíváme ji každý den, po celý náš život. Někdy nám může život zpříjemnit, někdy znepříjemnit. Ať už tak či tak, vždy tu byla, vždy tu je a vždy tu bude.

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krise se dá definovat jako určitá „událost“, jejíž důsledky (následky) bezprostředně ohrožují existenci subjektu, který se ocitá uprostřed určitého děje. Proto není divu, že takový typ události přitahuje zájem sdělovacích prostředků (médií), veřejnosti, zainteresovaných i nezainteresovaných osob nebo orgánů nebo i třeba „prostých čumilů“. Z výše uvedeného lze vydedukovat, že nikdo (žádný subjekt) nechce, aby jej krize postihla. Proto je potřeba vzít v potaz skutečnost, že skoro žádná krize nepřichází jako blesk z čistého nebe. Je dokázáno, že více než 80 % krizových situací je zapříčiněno chybami v managementu, neprofesionálním nebo neetickým chováním, přeceňováním dovedností a také případně neochotou naslouchat určitým postupům nebo radám. Ať už si to chceme připustit nebo ne, je potřeba s krizemi počítat, předvídat je a připravit se na ně. Ve firmě je tato situace řešena pomocí krizového managementu, který je považován za specifickou formu obecnému managementu. A v případě komunikace je to řešeno tak, že se v rámci krizové situace využije krizová komunikace, která je definována jako specifická forma obecné komunikace. Proto lze usoudit, že krizová komunikace tedy není jen komunikování v době krize nebo po krizové události, ale i před takovou událostí. Rozdíl můžeme najít jen v tom, že „*předudálostní*“ krizovou komunikaci můžeme použít záměrně, dobrovolně, ze svobodného rozhodnutí, kdežto „*poudálostní*“ krizovou komunikaci používáme vynuceně a dá se říci, že často ve stresu. Někdy se může stát, že jsou média „napřed“ a komentují danou krizovou událost dříve, než ji začnou komentovat samotní představitelé orgánů krizového řízení – v tomto případě je poté namístě zvolit vhodnou formu krizové komunikace, která by danou „věc (událost) uvedla na správnou míru“. [3]

2.1 Legislativní rámec krizové komunikace

Základ legislativního rámce krizové komunikace můžeme najít v již samotné Ústavě ČR a také v Listině základních práv a svobod, kde je zmíněno, že: „*Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.*“ [20], [21]

Samotné označení krizové komunikace je definováno v zákoně č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, a to: „*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 integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí. [26]

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému 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.“* [23]

2.2 Definice krizové komunikace

Jozef Fortek (2009) definuje krizovou komunikaci jako druh public relations: *„Krizová komunikace představuje specializovanou komunikaci firmy nebo instituce ve výjimečné situaci, kde je její stabilita, bezpečnost či pověst ohrožena krizovou událostí nebo negativní publicitou. Jejím cílem je připravit a distribuovat účinná sdělení nebo eliminovat negativní publicitu – minimalizovat škody, jež vzniklá komunikační situace – krize – způsobí.“*

Emil Antušák a Zdeněk Kopecký ve své knize *Krizový management: krizová komunikace* (2005, str. 25) uvádí, že: *„Z hlediska odborného – je krizová komunikace specifická forma sociální komunikace a současně je nástrojem krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, jedno i dvousměrnou, veřejnou, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci.“* [3]

Pro účely této bakalářské práce, ale využijeme definici krizové komunikace, kterou Emil Antušák publikoval ve své knize *Krizový management: Hrozby, krize, příležitosti* (2009): *„Krizovou komunikací se rozumí přesun informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití příslušných prostředků hlasového i datového přenosu informací veřejně telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí“.* [4]

Krizová komunikace hraje v krizovém řízení jednu z nejdůležitějších rolí. Musíme vycházet z faktu, že při vzniku mimořádné události nebo krizové situace je potřeba komunikovat

s veřejností, dále mezi sebou musí komunikovat jednotlivé orgány veřejné správy, složky IZS a operační a informační střediska. Proto je velmi důležité (nezbytné), aby subjekty krizového řízení věděly, jak má taková komunikace vypadat a probíhat, aby znaly její základní zásady a principy, popř. její doporučené metody. Z toho vyplývá, že čím více budou jednotlivé subjekty na komunikaci v krizích připraveni, tím rychleji a efektivněji bude krizové řízení probíhat. [3]

Krizová komunikace je nezbytnou součástí komunikace každé firmy, ne pouze těch, které se orientují na spotřebitelský trh. Současně je z obdobných důvodů klíčovou součástí komunikace každé veřejné organizace, veřejné nebo politické osoby a subjektu. [5]

2.3 Krizová komunikace jako proces

Celý proces krizové komunikace můžeme rozdělit přibližně do fází, které jsou podobné fázím krizového řízení. Z tohoto pohledu jde o tyto čtyři fáze:

- 1) Fáze prevence
- 2) Fáze záchrany
- 3) Fáze odstraňování následků
- 4) Fáze obnovy do původního stavu [9]

Jednotlivé fáze velmi dobře popisuje Danuše Kratochvílová a Marek Smetana ve sborníku přednášek z mezinárodní konference „Požární ochrana 2005“ (Ostrava 2005):

Ad 1) Ve fázi prevence se bude především jednat o tvorbu informací o připravovaných opatřeních, o činnostech krizového štábu, o úkolech v nejbližším období popř. o způsobu koordinace materiální nebo humanitární pomoci a o způsobu prověřování jednotlivých komunikačních kanálů. Bude zde také velmi výrazně zastoupen tok informací od obyvatelstva směrem ke krizovému štábu. Tedy převážně zprávy informačního charakteru. V tomto případě můžeme mluvit o tzv. medializaci činností opatření, postupů a krizového řízení. Rozsah použitých postupů, metod a technologií bude široký, ale nejčastěji budou využívány standardní prostředky – tiskové zprávy, brífinky, komuniké a případně rozhovory s vedoucími pracovníky krizového štábu. Cílem opatření je dosažení aktivní spolupráce se zástupci

sdělovacích prostředků a tvorba předpokladů pro dosažení objektivního zpravodajství o vývoji a řešení potenciální mimořádné situace. Cílovou skupinou jsou novináři, pracovníci televizních štábů, reportéři a zpravodajové, kteří budou s informacemi dále pracovat. Výsledkem veškerých zmíněných aktivit budou zpravodajské popř. publicistické materiály v rozhlasovém a televizním vysílání, denním tisku, přičemž se nutně nepožaduje, aby bylo k distribuci uvedených informací zajištěno vysoce kvalitní komunikační prostředí, které v důsledku ovlivňuje celkovou výši pravděpodobnosti přijetí požadované informace vytypovanými cílovými skupinami obyvatelstva.

Ad 2) Fáze záchrany, tedy fáze využití připraveného systému ke krizové komunikaci, pak bude přenášet hlavně informace směrem od krizového štábu. Bude se jednat převážně o informace charakteru nařízení, doporučení a varování. Je to fáze přípravy a distribuce tísňových informací. Obsahem těchto informací budou rovněž aktuální informace o situaci, postupu a metodice dalších aktivit apod. avšak cílem bude vyvolat předpokládanou reakci obyvatelstva k usměrnění činností. Tomu budou odpovídat i metody a postupy, forma zpracování a samozřejmě i způsob distribuce informací cílovým skupinám obyvatelstva. K přenosu a distribuci informací obyvatelstvu se budou volit odpovídající prostředky. Nejčastějším, nejúčinnějším a nejrychlejším způsobem distribuce tísňových informací bude využití sdělovacích prostředků, především rozhlasového vysílání, které je z hlediska rychlosti, dosažitelnosti informace a technické kvality komunikačního prostředí vysoce efektivní a zabezpečuje potřebnou pravděpodobnost toho, že se veřejné (tísňové) informace dostanou k těm, pro něž jsou určeny. Podle aktuální situace je samozřejmě možné využít televize, tiskovin, internetu a dalších přenosových médií, pokud bude zaručeno dodání potřebných informací příjemcům v předpokládaných (předem stanovených nebo očekávaných) časových relacích. V současné době se také mohou využívat relace prostřednictvím tzv. mluvících elektronických sirén. Poměr toku informací zevnitř/ven ve vazbě na krizový štáb se vyrovná v posledních dvou fázích.

Ad 3) Ve fázi odstraňování následků se bude především jednat o informace postihující aktuální stav postiženého území, využitelné techniky a lidských a informačních zdrojů. [9]

Ad 4) A v poslední fázi pak o hlavně informativní údaje týkající se možností využití těchto zdrojů a techniky. [9]

Výsledkem činnosti by mělo být dosažení co nejvyšší pravděpodobnosti toho, že se veřejné informace dostanou včas k vybraným, předem přesně definovaným skupinám obyvatelstva a vyvolají u nich očekávanou odezvu. Z toho důvodu má největší význam zejména v začátku krizového řízení rychlé vytvoření a zajištění komunikačního prostředí v obcích s rozšířenou působností, případně v jednotlivých lokalitách či obcích. [9]

2.4 Předmět, cíle, principy a pravidla krizové komunikace

Za předmět krizové komunikace lze považovat předávání informací všem, kterých se to týká. Může se tedy jednat o předávání informací:

- mezi orgány a prvky systému krizového řízení a uvnitř tohoto systému
- veřejnosti, médiím, odborníkům, soudním znalcům a orgánům činným v trestním řízení, vyšetřujícím předmětné mimořádné události, katastrofy, nehody a hromadná neštěstí
- podřízeným, zaměstnancům firmy, rodinným příslušníkům a jiným věcně zainteresovaným právníkům a fyzickým osobám – o potenciální, blížící se, či již reálně existující hrozbě (mimořádné události), nebo již probíhající krizové situaci (krizi) a opatřeních, konaných orgány a prvky systému krizového řízení, vedením firmy či jinými právníky a fyzickými osobami k tomu, aby dopady krizové události byly eliminovány, zmírněny nebo odstraněny [3, s. 25]

K tomu, aby byla krizová komunikace efektivní, je nejprve potřeba si stanovit cíle, kterých má být krizovou komunikací dosaženo. Hlavním cílem krizové komunikace by mělo být uvolnění správných (resp. včasných, hodnotných, důvěryhodných a přesvědčivých) informací ve správný čas a na správném místě a tím dosáhnout:

- *včasné a odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem*
- *redukovat nejistotu, přispět k zajištění „efektivního“ chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny, zaměstnanců firmy, apod.), zabránit vzniku paniky a posilovat víru v budoucnost*

- *zabránit nebo alespoň zmírnit rozsah negativní publicity poškozující integritu a dobré jméno (image) dotčeného orgánu či prvku systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jenž mohla být označena jako původce nebo příčina krizové události [3, s. 26]*

Mezi principy krizové komunikace můžeme zařadit následující tvrzení:

- *princip přímé odpovědnosti* – přímou odpovědnost za krizovou komunikaci nese vedení společnosti nebo úřadu a ne tiskový mluvčí
- *princip nezávislosti* – krizová komunikace nesmí být závislá jen na jedné osobě, ale měla by být závislá na více lidech
- *princip přesnosti a stručnosti* – krizová komunikace by měla jasně a přesně definovat daný problém, aby nemohlo dojít ke špatné interpretaci
- *princip důvěryhodnosti* – je potřeba se držet faktů, nesmíme používat různé spekulace či dohady
- *princip znalosti věci* – než začneme vést krizovou komunikaci, musíme znát základní komunikační cíl daného úřadu (firmy, společnosti, atd.) a připravená klíčová sdělení, kterými chceme oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, zaměstnance firmy, rodinné příslušníky a jiné věcně zainteresované právnické a fyzické osoby. Rovněž tak musíme znát všechna potřebná fakta o dané organizaci, o daném tématu či problému, o možných hospodářských a politických souvislostech
- *princip očekávané reakce* – před začátkem krizové komunikace je důležité, abychom zanalyzovali možné dopady našeho sdělení
- *princip nejhoršího vývoje* – nejlepší variantou je plánovat krizovou komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu
- *princip hledání podpory* – je potřeba hledat spojence a spolehlivé zastánce (tzv. nezávislé třetí strany), kteří by mohli promluvit v náš prospěch

- *princip pravdivosti* – v případě krizové komunikace musíme mluvit pravdu, nemusí být úplná, ale to co řekneme, musí být pravda. Nikdy nesmíme používat výrazy typu: „bez komentáře“ („no comment“).
- *princip otevřenosti* – před novináři se nesmíme skrývat (buďte vždy k dispozici), přednostně hovoříme o pozitivních stránkách, nikdy nekritizujte své kolegy, vedení, zaměstnance [3]

Pokud chceme produkovat důvěryhodné, hodnotné a přesvědčivé informace, měli bychom znát základní pravidla úspěšné krizové komunikace, a to:

- *nedopusťte, aby kritika tisku zůstala bez odpovědi* – novináři a média by neměli vydávat kritické články, bez toho aniž by se mohla i druhá (dotyčná) strana k danému problému vyjádřit → žádný článek by neměl zůstat bez reakce [3]

Absolutně vše, co řekneme, napíšeme, zmíníme nebo jinak sdělíme zástupcům médií, může být a bude použito vytržené z kontextu. Podle toho se ke všem informacím, které jsou jim dány, musíme chovat. Novinář pracuje, i když to vypadá, že nepracuje, a je mimořádně vnímavý k detailům. [5, str. 22]

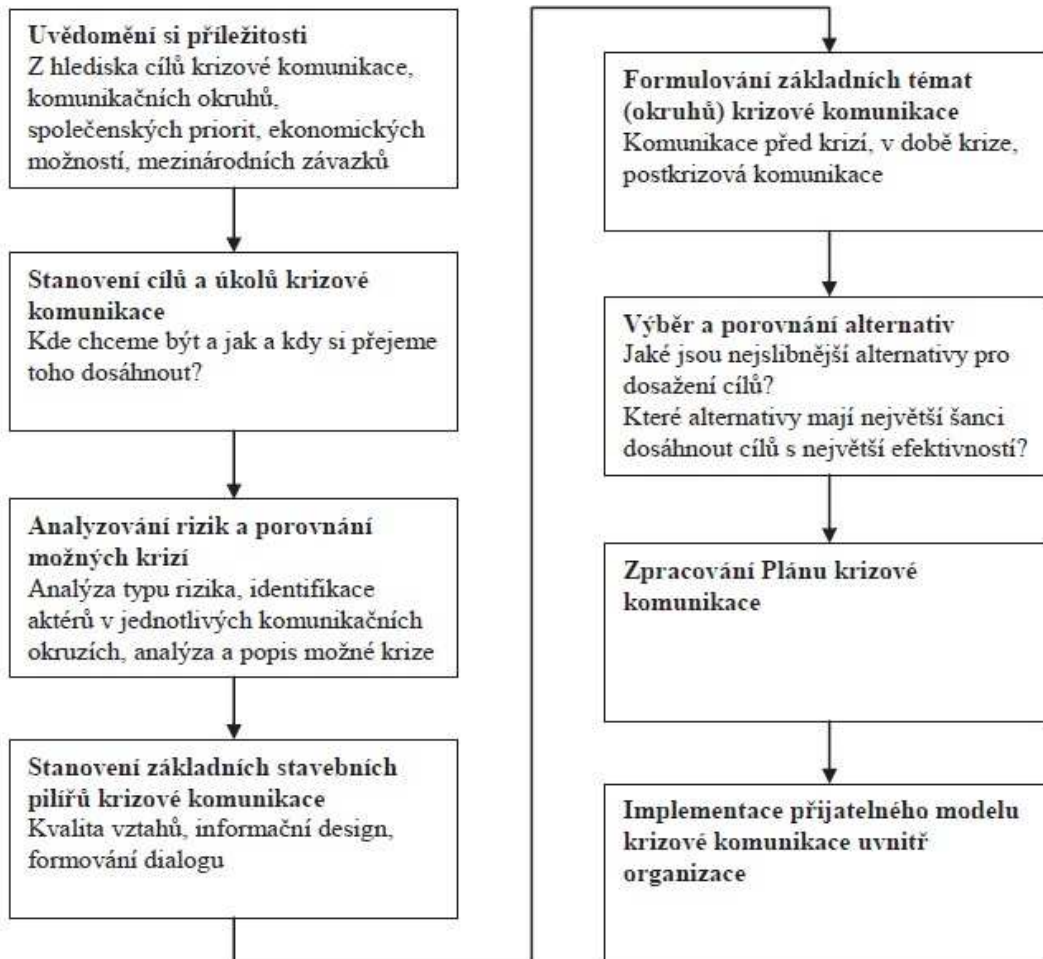
- *mějte připravený scénář krizové komunikace* – tento scénář je důležitou složkou krizové strategie (plánu) [3]
- *stanovte role v systému krizové komunikace* – je zapotřebí předem sestavit krizový komunikační tým, resp. kdo bude mluvit, kdo napíše tiskové zprávy, kdo bude komunikovat s médii, ...
- *nedopusťte, aby se incidenty staly krizemi* – ne všechny incidenty jsou krizí, nebo alespoň tyto události v krizi přerůst vždy nemusí, pokud je s nimi zacházeno správným způsobem ve správný čas
- *nestavte svoji úspěšnost na tvrzení, že vás krize nemůže postihnout* – krize může postihnout každého, 100 % imunita vůči krizi neexistuje

- *pravidelně aktualizujte krizový plán* – odborníci se shodují na tom, že krizová dokumentace by měla být aktualizována nejméně jednou za rok
- *vedení organizace berte jako součást zdrojů* – dobře připravené vedení dané organizace představuje velký potenciál pro zvládnutí případné krize
- *připustit si, že krize již nastala, může být nejtěžší částí krize* – „velkým problémem v dnešní době je komunikační rychlost a svět může vědět o naší pohromě ještě dříve, než my budeme mít v takové situaci vůbec možnost si slušně cokoliv promyslet“
- *nebuďte skoupí na informace* – čím více informacím poskytnete, tím lépe
- *klíčová osoba je mluvčí* - v krizové situaci je mluvčí ve většině případů tou nejdůležitější postavou
- *nespěchejte s kritikou kritiky* – *co když je pravdivá?*- je důležité, abychom se nedopustili klasické chyby: „popírání něčeho, co se ukáže být pravdou“
- *shodněte se s tiskem* – neměli bychom zapomínat na to, že novinové články jsou jedním z nejdůležitějších a nejučinnějších nástrojů krizového řízení
- *držte se krizových plánů, ale využijte i vědomosti a zkušenosti odborníků*
- *neberte „odkládání“ za správnou strategii* – může se to obrátit proti vám
- *když máte k dispozici internet, využijte ho* – výhodou internetu je to, že je stále přístupný a umožňuje tak neustále aktualizovat informace, na které se můžete případně např. jako mluvčí odkázat [3]

2.5 Plánování krizové komunikace

Plánování krizové komunikace začíná souběžně s analýzou hrozeb a rizik a představuje aktivity zaměřené na vypracování základní komunikační strategie (komunikačních cílů) organizace (úřadu, firmy,...) a klíčových sdělení, kterými předpokládáme oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, zaměstnance firmy, rodinné příslušníky a jiné věcně zainteresované právnické a fyzické osoby v době příznaků (symptomů) krize, v době krize i v post-krizovém období. [4]

Postup při plánování krizové komunikace bych ráda popsala pomocí tohoto algoritmu:
[3, s. 31]



2.5.1 Uvědomění si příležitosti

Žijeme v době, která je hodně uspěchaná a hektická. Prakticky všude na nás číhá zdroj možné krize nebo mimořádné události, aniž bychom si to uvědomovali. Tím, že každý člověk je jiný a jinak myslí, může dojít k tomu, že ne všichni vidí potenciální zdroj krize stejně, tzn. že veřejnost některé rizikové problémy vnímá méně a některé více.

2.5.2 Stanovení cílů a úkolů krizové komunikace

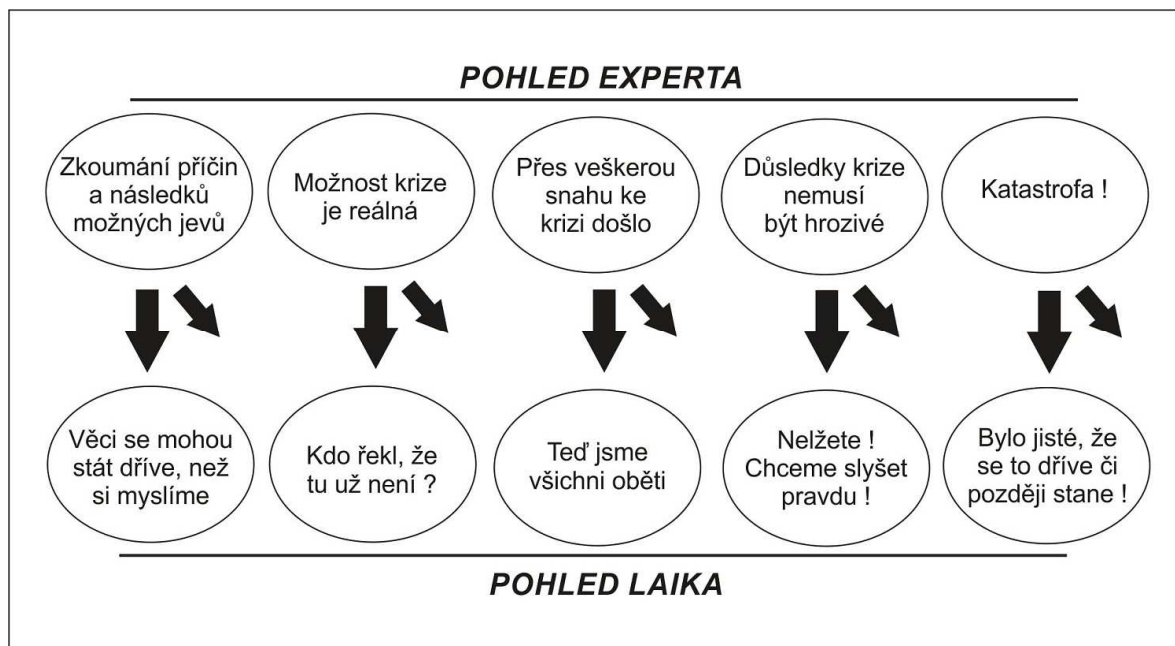
Cíle a úkoly krizové komunikace by měly vždy vycházet z komunikační strategie dané organizace (firmy, resortu,...), dále z odhadu předpokládané a garantované odolnosti organizace vůči krizím, z odhadu citlivosti organizace vůči možnému vzniku krize uvnitř organi-

zace a dle dalších kritérií. Tyto kritéria jsou určitým návodem, směrnicí a rozhodně by neměla být považována za vyčerpávající či konečná – vždy se může přihodit něco jiného „nového“. V této fázi bychom také neměli zapomínat na analýzu slabých a silných stránek a příležitostí a hrozeb společnosti, protože tato analýza může napomoci k definování správných cílů a opatření. [3]

2.5.3 Analýza rizik a porovnání možných krizí

Smyslem analyzování typu rizik a případných krizí z hlediska potřeb krizové komunikace je minimalizovat rozdíl mezi odborným pojetím rizika a tím, jak na riziko nahlíží veřejnost, média apod. V případě analýzy rizik se bavíme o těchto třech krocích:

1. Je potřeba stanovit si, k jakému typu krize se má krizová komunikace vztahovat, jaký typ krize to je a *co je klíčovou informací, která se musí sdělit v okamžiku*, kdy se vedení rozhodne pro použití krizové komunikace.
2. Musíme si určit- *s kým je třeba komunikovat* (orgány krizového řízení, veřejnost, místní správa, média,...), *v jakém pořadí a proč* a také *jakou formu dialogu zvolit a proč*. V krizové komunikaci se informace postupují od nejužšího okruhu osob dotčených událostí či problémem směrem k vnějším okruhům.
3. Třetí krok by měl být založen na budování vztahů důvěry mezi komunikačními partnery. Účinnost krizové komunikace je závislá na tom, jak „kvalitní“ vztahy jsou mezi všemi účastníky komunikačního procesu. Musíme také vzít v potaz, že odborníci a laici vnímají rizika odlišně. [3]



Obr. 1. Pohled laik vs. expert [zpracování vlastní]

2.5.4 Stanovení základních stavebních pilířů krizové komunikace

Je potřeba si uvědomit, že krizová komunikace není jen pouhé srozumitelné sdělení výsledků analýzy rizik. U krizové komunikace jde především o to, abychom vedli dialog o možných rizicích a problémech, abychom debatovali o rozdílech v přístupu ke krizím na základě daných faktů a také je potřeba najít řešení v případě konfliktů či krizí. Je ale chybou si myslet, že všech těchto cílů můžeme dosáhnout pouhým přísunem informací ohledně možných rizik. Úspěch krizové komunikace závisí především na efektivním sladění tří základních stavebních pilířů krizové komunikace. [3], [6]

1. stavební pilíř krizové komunikace – kvalita vztahů
2. stavební pilíř krizové komunikace – informační design
3. stavební pilíř krizové komunikace – dialog mezi členy komunikačního procesu

Ad 1) K tomu, aby kvalita vztahů byla co nejlepší, je zapotřebí vybudování vzájemné důvěry mezi jednotlivými účastníky komunikačního procesu, resp. bez vzájemné důvěry je krizová komunikace neúčinná. Důvěra vlastně znamená spolehnout se na lidi, se kterými spo-

lupracujeme, a znamená to také to, že věříme v procesy, které tito lidé provádějí (např. důvěra v kvalitu a přesnost rizikových analýz). [3] Důvěru můžeme rozlišit na:

- *důvěra vzájemná (osobní)* – jedná se o důvěru jednoho účastníka komunikačního procesu v druhého, to znamená, že jeden důvěřuje druhému a mohou se na sebe spolehnout
- *důvěra profesní* – účastníci komunikačního procesu spoléhají na to, že události jsou odborně řízené a proběhnou v duchu očekávání

Ad 2) Podstatou informačního designu je stanovit si obsah klíčových problémů pro každý typ krize: *Co je potřeba sdělit, kdy a jakým způsobem? Co vlastně potřebujeme probrat?* Dále musíme provést *výběr správných informačních kanálů*, které budeme využívat pro předávání informací ve správný čas a na správném místě (rádio, TV, tisk, internet,...). Je důležité se také zaměřit na to, jakým způsobem budeme reagovat na názory veřejnosti, médií, zaměstnanců,... tzn.: *Na jaké otázky bychom měli být schopni odpovědět?* V případě, kdy si nebudeme vědět rady, není od věci použít příklady nebo srovnání, aby ostatní lépe pochopili, kam až může daná krizová situace vést. [3]

Ad 3) Při vedení dialogu je třeba řídit se kroky, které jsou odlišné v rámci privilegií, která jsou dána jednotlivým členům komunikačního procesu. Tyto kroky sahají od práva na informace až po právo podílet se na klíčových rozhodnutích. [3]

2.5.5 Formulování základních okruhů krizové komunikace

Tato fáze se týká toho, jak máme komunikovat ve fázi symptomů krize (v předkrizovém období), tak i ve fázi akutního stádia krize a i v post-krizovém období.

Předkrizová komunikace zahrnuje:

1. Naplánovat zdroje krizové komunikace
2. Přidělit kompetence, odpovědnosti při krizi
3. Stanovit kritéria pro rozpoznání krize
4. Vyhodnotit priority krizové komunikace

5. Zajistit průběžný monitoring vývoje krize (zřídit varovný systém)
6. Vytvořit pravidla pro preventivní komunikační strategii
7. Naformulovat pokyny, jak jednat v různých krizových situacích
8. Zajistit školení aktérů krizové komunikace [3, s 38]

Krizová komunikace v době krize zahrnuje tyto úkoly:

1. Analyzovat příznaky a dosavadní vývoj krize (Co se stalo? Kdy a kde? Jak se krizové události vyvíjí? Co již bylo řečeno – kde a kým?)
2. Definovat informace, které se musí sdělit, určit cílové skupiny v jednotlivých komunikačních okruzích a stanovit odpovídající komunikační design.
3. Neustále monitorovat a dokumentovat průběh krize. Průběžně formulovat informace, které zmírní nepříznivý důsledek krize na organizaci a vytvoří předpoklady pro zvládnutí krize. Dodržovat pravidla krizové komunikace. [3, s 39]

Krizová komunikace v post-krizovém období zahrnuje tyto úkoly:

1. Je potřeba provést interní analýzu průběhu krize a účinnosti krizové komunikace v jejím průběhu.
2. Vytyčit a formulovat úkoly krizové komunikace, týkající se post-péče o postižené a oběti krize.
3. Formulovat nové úkoly a předat informačním partnerům informace o odstranění nedostatků v krizové komunikaci v průběhu krize a učiněných opatřeních ke zlepšení.
4. Provést detailní analýzu dopadů krize v rámci: ztráty důvěry, dodatečných výdajů a odpovědností za škody, poškození image organizace apod. [3, s. 40]

2.5.6 Výběr a porovnání alternativ

Pokud již máme všechna témata krizové komunikace pro jednotlivá období krizové komunikace stanovena, je zapotřebí, abychom rozlišili kvalitu a množství informací. Kvalita

informací ohledně krize je velmi důležitá především v tom případě, kdy se názory na případnou krizi a její průběh liší. Co se týká množství informací – tak tento aspekt bude důležitý až tehdy, kdy bude znám přesný druh krize, o které chceme zainteresované osoby informovat. V této fázi dochází k procesu porovnání krizí, což nám může velmi pomoci k rychlejšímu vypořádání se s krizí a můžeme tak i lépe odhadnout složitost dané situace. [3], [4]

2.5.7 Zpracování plánu krizové komunikace

Výsledkem výběru a porovnání alternativ je plán krizové komunikace, který je vždy přílohou krizového plánu dané organizace (úřadu, firmy,...). Vzhledem k tomu, že žádná právní norma doposud neřeší obsah a strukturu tohoto dokumentu, je docela možné, že se setkáte různými formami plánu krizové komunikace. Pro potřebu této bakalářské práce budu při návrhu plánu krizové komunikace vycházet z provedené analýzy tohoto dokumentu ve vyspělých státech Evropy a Severní Ameriky, jakož i z domácích zkušeností. [3], [4]

Plán krizové komunikace by měl dle doporučení obsahovat dvě části: *administrativní a praktickou*. [4]

Administrativní část plánu zahrnuje:

- Identifikace zpracovatele
- Cíl krizové komunikace
- Metodika vytvoření a složení týmu krizové komunikace
- Metodika složení týmu v jednotlivých fázích krizové komunikace [3]

Praktická část plánu zahrnuje:

- Závěry a analýzy hrozeb a rizik a stanovení typu krize
- Stanovení identifikačních a komunikačních okruhů pro jednotlivé typy krizí
- Stanovení typu krizové komunikace a hlavních stavebních pilířů tohoto systému
- Stanovení témat krizové komunikace – před krizí, v době krize, po krizi
- Stanovení množství a kvality informací pro každé období
- Stanovení způsobu organizace vnitřní a vnější krizové komunikace [3]

*Administrativní část plánu + Praktická část plánu = Plán krizové komunikace***2.5.8 Implementace přijatého modelu krizové komunikace uvnitř organizace**

Existuje několik způsobů, jak organizovat krizovou komunikaci uvnitř organizace. Výběr správného způsobu závisí na velikosti organizace a také na naléhavosti existujících problémů. Obvykle se vybírá z těchto čtyř modelů:

1. Krizová komunikace jako zaměstnanecká funkce (profesionální tiskový mluvčí)
2. Krizová komunikace prostřednictvím pracovníka úseku krizového řízení
3. Krizová komunikace jako vnitřní část celkové firemní komunikace (představitel vedení nebo určený pracovník)
4. Krizová komunikace v rámci sítě holdingové společnosti [3]

Je ale potřeba mít na paměti, že koncepty a nástroje krizové komunikace, které byly v této práci doposud popsány, jsou spíše modelovými příklady. Musíme vycházet z faktu, že teorie je sice hezká věc, ale pokud se v praxi špatně použije, tak výsledný efekt nebude takový, jaký bychom očekávali. Z tohoto důvodu je velmi důležité si uvědomit, že pokud se krizová komunikace kdekoliv zavádí, může dojít k tomu, že různé např. organizační překážky, mohou snížit její úspěšnost a účinky, popř. mohou zabránit její funkčnosti – v překladač řečeno, nestačí jen udělat „správnou“ věc, ale velmi bude záležet na tom, zda je tato věc udělána správně.

2.6 Dílčí závěr

Krizová komunikace je proces, který se skládá z určitých fází a ty musí být dodržovány. Pokud jsou naplněny cíle, principy, předmět a pravidla krizové komunikace, dostáváme tak do rukou neobyčejně mocný nástroj ke komunikování v rámci jakékoliv mimořádné události nebo krizové situace. Díky správně vedené krizové komunikaci můžeme co nejpřesněji a nejvěrohodněji informovat jak jednotlivé složky krizového řízení, tak i širokou veřejnost.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, ANALÝZA JEJÍHO PRŮBĚHU A ŘEŠENÍ

Za mimořádnou událost můžeme považovat jakékoliv škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka nebo přírodními vlivy. Kromě toho můžeme za mimořádnou událost považovat také havárie ohrožující život, zdraví, majetek nebo životní prostředí, které vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

3.1 Charakteristika a popis vybrané mimořádné události

Dne 24. května 2012 v 15.58 hodin byl na krajské operační a informační středisko HZS Jihomoravského kraje (dále jen „KOPIS HZS JmK“) oznámen požár lesního porostu poblíž města Bzenec. Požár zpozoroval řidič lesní techniky, který zde svázel větve. Šlo o rozsáhlý požár, jehož likvidace trvala sedm dní, následný dohled nad místem požáru probíhal dalších osm dní. [29]

3.2 Popis místa zásahu

Požárem zasažený les se nachází v katastrálním území města Bzenec, které je součástí Jihomoravského kraje. Leží na území okresu Hodonín, ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Kyjov. Orientačně se jedná o prostor mezi vojenskou střelnicí, rekreačním zařízením Littner a místní částí zvanou Strašilina. Správci zasaženého porostu jsou Lesy České republiky, s.p. (dále jen „Lesy ČR“), Lesní správa Strážnice, a VOP CZ, s.p., Šenov u Nového Jičína. Po lesnické stránce je podle pěstební bonity půdy tato oblast nejchudší v České republice, je tvořena písečnými dunami a říká se jí „Moravská Sahara“. Toto území má rozlohu 4500 ha a složením půdy je shodné s asijskou pouští Gobi. Zkušební vrty, které se v okolí oblasti prováděly asi před 25 lety, prokázaly 60 m mocnou vrstvu písku. V 19. století oblast dokonce postihovaly písečné bouře. Hořel převážně borový porost od stáří několika let až po vzrostlé stromy staré 90 až 100 let. Vedení Lesů ČR odhaduje, že požár poškodil 30 000 m³ dřeva. [30]



Obr. 2. Místo zásahu

3.3 Časová osa průběhu události

Díky webovým stránkám www.pozary.cz se mi podařilo sestavit časový průběh požáru ve Bzenci v období od 24. – 30. května 2012. [30]

Časová osa průběhu události [Zpracování vlastní]

ČAS	UDÁLOSTI/ČINNOSTI
24. května 2012	
15:58	Byla na tísňovou linku KOPIS HZS JMK ohlášena hořící paseka o ploše 50x50m.
16:07	Na místo požáru se dostavila první jednotka požární ochrany (dále jen „PO“). První na místo vyjely jednotky profesionálních hasičů z požární stanice (dále je „PS“) Veselí na Moravě. Odpoledne se na místě vystřídalo více než 70 jednotek z Jiho-moravského a Zlínského kraje.

24. května 2012	
16:24	Z důvodu velkého rozsahu a lineární rychlosti šíření požáru byl k jeho likvidaci vyhlášen II. stupeň požárního poplachu (dále jen „PP“).
17:08	Vyhlášen III. stupeň PP. Na základě žádosti HZS Jihomoravského kraje bylo vyžádáno vyslání dvou vrtulníků Letecké služby Policie ČR s bambi vaky za účelem hašení a jeden letoun ze systému Letecké hasičské služby.
18:07	Vyhlášen nejvyšší zvláštní stupeň PP, přilet vrtulníků.
20:32	Požár se stále rychle šíří, současná plocha požáru je cca 1×4 kilometru.
20:50	Bylo přesně lokalizováno místo požárů - jedná se o les nedaleko turistické základny Litner, mezi Bzencem a Ratíškovcemi na Hodonínsku.
21:08	Pražský vrtulník se vrací do Brna na stanoviště, dochází mu palivo. Brněnský vrtulník může ve vzduchu zůstat ještě osm minut. Hasiči plánují další postup.
21:16	Hasiči v průběhu večera museli evakuovat také zmíněnou turistickou základnu.
21:33	Zasahuje celkem 27 JPO. Na místě události byl zřízen štáb velitele zásahu. Oba vrtulníky se vrací na letiště Tuřany.
21:53	Aktualizován výpis jednotek, doplněn také Zlínský kraj, na místě zasahuje současně až 250 hasičů.
22:35	Požár stále nebyl lokalizován... Očekává se zásah hasičů po celou noc.
23:30	Právě vyjíždí několik JPO III na shromaždiště k PS Židlochovice (Brno-venkov), pojedou střídat zasahující hasiče do Bzence (SDH Hrušovany u Brna, Moutnice, Syrovice a Přisnotice, ale na místo jich pravděpodobně mířilo více).
23:43	Jednotky Velké Bílovice, Lednice, Valtice, Lanžhot a Stará Břeclav dorazily na seřadiště na požární stanici v Břeclavi, následně se přesunuly do Strážnice.
25. května 2012	
2:17	Oheň se stále nedaří dostat pod kontrolu, dříve uhašené lokality se znovu vzněcují.

25. května 2012

5:17	Brněnský vrtulník opět zasahuje. Situace na místě se o moc nezlepšila, stále jsou vidět plameny.
6:45	Požár je tak rozsáhlý, že jde vidět na velkou vzdálenost.
7:20	Policejní vrtulník z Prahy (OK-BYP) se po sedmé hodině ranní vrací zpět do Prahy.
7:40	Průběžně probíhá střídání zasahujících hasičů. Nové posily se sjíždějí i z relativně vzdálených částí kraje.
8:00	Několik jednotek v průběhu zásahu řešilo zapadnutí a následné vyprošťování techniky. Na hašení lesních požárů se ale samozřejmě využívá také speciální „optimalizovaná“ technika.
8:50	Hasiči zasahují hlavně na čtyřech místech. Policisté ze speciální pořádkové jednotky hlídají příjezdové cesty, lidé se totiž chodili o požáru přesvědčovat na vlastní oči. Situace v lese z pohledu hasičů se nemění, požár se stále nedaří zvládnout.
9:30	Plameny se stále šíří „jen“ lesem, lidská obydlí nejsou ohrožena. Ani provoz na železniční trati zatím nebyl omezen.
10:00	Na místo vyjel také odřad z Blanska. Hasiče čeká k požáru více jak devadesátikilometrová cesta.
10:10	Rozsah požáru je v současné době přibližně 600 hektarů. Na místě se částečně utišil vítr a plameny se již nešíří tak rychle. Lokalizace požáru ale stále nenastala.
10:20	K požáru zamířil také odřad více jak deseti cisteren z Brna a okolí.
10:30	Požárem je zasažena oblast zvaná Moravská Sahara (či Bzenecká doubrava). V této lokalitě se nachází národní kulturní památka Váté písky u Bzence.
12:15	Dle zpráv z místa se plameny šíří dál, obyvatelům okolních obcí se dokonce zdá, že fouká větší vítr než včera. Jednotky, které zasahovaly jako první, budou dnes okolo třinácté hodiny opět povolány.

25. května 2012	
12:30	Opět hoří tam, kde včera požár vypukl. V okolí se opět zvedá vítr.
12:40	Včerejší jednotky byly povolány ještě o něco dříve, než bylo v plánu. Situace na místě je dle pozorovatelů z okolních obcí přibližně stejná jako včera. Hasiči jsou na místě již dvacet hodin.
12:50	Další včerejší jednotky mohou očekávat výjezd mezi 13. a 20. hodinou.
13:00	Další a další hasiči se sjíždějí k požáru.
15:00	Dle operačního střediska hasičů je situace neměnná. Požár se stále šíří, hasiči se pokouší plameny krotit. Na místě opět zasahuje brněnský vrtulník, požár hasí stejně jako včera letadlo ze Zlínského kraje. Zřízeno je také stále několik čerpacích stanovišť. Byl vznesen požadavek na armádní vrtulník, ten by měl k požáru dorazit každou chvíli. Stejně tak byl na místo povolán Záchranný útvar HZS ČR.
15:20	Hasiči s technikou musí čekat ve frontě, nemohou do lesa vjet všichni najednou.
16:00	Situace na místě zůstává stejná...
16:15	Dva profesionální hasiči se nadýchali kouře, jsou v současné době v nemocnici, jejich stav není vážný.
16:30	Záchranný útvar Hasičského záchranného sboru České republiky na místo posílá jednu cisternu ze Zbirohu, dva hasiči s ní vyjeli ve tři hodiny odpoledne. Z Hlučína pak na místo míří dvě cisterny, tank SPOT-55, vozidlo UDS, AV30 a další doprovodná vozidla.
16:32	<i>Tiskový mluvčí ZÚ HZS ČR Marek Pjatak informuje, že celkem na místo ze ZÚ míří třináct lidí s deseti kusy speciální techniky - ze Zbirohu vyjeli v 15:00, z Hlučína v 15:15. Policie jim ulehčila průjezd Ostravou. Po příjezdu na místo se uvidí, kde budou pomáhat.</i>
16:50	Do akce už „vletěl“ i armádní vrtulník W-3A Sokol, neustále probíhá hašení ohnišek. Na místě stále fouká vítr a znesnadňuje tak hasičům hašení.

25. května 2012

16:59	Zásah již trvá 25 hodin.
17:05	<p><i>Tisková mluvčí hasičů v Jihočeském kraji, Vendula Matějů, informuje, že v odpovědných hodinách obdržel HZS Jihočeského kraje žádost Operačního a informačního střediska Generálního ředitelství HZS ČR o vyslání mezikrajské výpomoci.</i></p> <p>Na místo tohoto rozsáhlého lesního požáru byly neprodleně vyslány dva lesní speciály, každý s osádkou 1+3 příslušníci. Technika vyjela ze stanic HZS JčK České Budějovice a Český Krumlov. Vozidla jsou konstruována pro pohyb v náročném terénu a právě této techniky se jihomoravským hasičům již nedostává. Tento odřad je vybaven tak, aby byl na místě zásahu soběstačný, tedy veze i potřebnou zásobu jídla a pití. Doba nasazení není v tuto chvíli známa, nicméně již nyní je nutno připravit případné střídání příslušníků v dalších dnech. Jako doplnění početních stavů stanic byli povoláni do služby příslušníci z volna.</p>
17:16	<p><i>„Hoří velká plocha, ale podařilo se to ohraničit. A pokud přestane foukat, tak je naděje zvítězit,“ řekl serveru iDnes.cz Martin Červenka, velitel zásahu a šéf hasičů z Hodonína.</i></p>
18:00	Po 17. hodině byly na místo povolány další jednotky na střídání zasahujících hasičů. Jmenovitě jde o SDH Kunštát, SDH Letovice, SDH Lysice, SDH Olešnice, SDH Velké Opatovice, SDH Žďárná, SDH Lazinov
18:15	Až při ostrých akcích se projeví, že pravidelné výcviky nejsou jen „zabíjením času“. U zásahu pak například plnění vaku pod vrtulníkem probíhá maximálně rychle.
20:00	Hasičský záchranný sbor Plzeňského kraje svolal síly a prostředky k vyslání odřadu na pomoc při hašení lesa u obce Bzenec v Jihomoravském kraji. V tuto chvíli se čeká na rozhodnutí GŘ HZS ČR.
20:30	Požár na Hodonínsku likviduje v tuto chvíli 40 jednotek. Ve 20:30 byl požár lokalizován a dále se nešíří. V tuto chvíli nemáme informaci, že by v prostoru lesa hořela nějaká část viditelným plamenem. Co hoří, jsou kořeny a hrabanka.

25. května 2012

20:35	Na místo již dorazila technika a jednotky ze Záchraného útvaru HZS ČR. Hašení probíhá bez komplikací, vrtulníky budou ukončovat svojí práci a na místo se vrátí opět ráno. V tuto chvíli není potřeba povolávat žádné další síly a prostředky. Bylo rozhodnuto o využití dvou velkokapacitních čerpadel, která budou přivádět vodu z řeky Moravy. K oběma čerpadlům jsou vedeny hadice v délce dvou kilometrů a čerpadla budou řazena za sebe. Tak budou moct dopravit vodu až na vzdálenost 4 kilometrů.
20:40	Během noci bude probíhat další dohašování a prohrabávání žhavé půdy, bude doplněna zásoba pohonných hmot a nainstalována budou i velkokapacitní čerpadla, která začnou za rozbřesku pracovat. Vzhledem k tomu, že předpověď počasí předpokládá na zítřek vítr, je nyní základním úkolem hasičů „uhlídat“ požářiště tak, aby nedošlo k opětovnému rozhoření a následnému rozšíření požáru. <i>Výše škody, kterou požár dosud způsobil, se pohybuje v řádu milionů korun, v šetření je také příčina jeho vzniku, uvedla nakonec Zaoralová, tisková mluvčí GŘ HZS ČR</i>
21:20	Generální ředitelství HZS ČR rozhodlo o vyslání odřadu z Plzeňského kraje k požáru lesa u obce Bzenec. Na místo vyjelo 6 příslušníků z PS Plzeň Košutka a Plzeň Slovany s čerpadlem Somati a dvěma kilometry hadicového vedení.

26. května 2012

3:00	Na místo požáru byl vyslán odřad HZS Středočeského kraje, který vyrazil okolo 3 hodiny ranní ze stanice Říčany. Na místo bylo vysláno celkem 5 cisteren CAS 32 Tatra 815 a 1 CAS 15 Mercedes Benz Unimog určený k hašení lesních požárů. V odřadu je celkem 24 lidí.
3:30	Na místo požáru byl vyslán taktéž odřad HZS Moravskoslezského kraje. Ten kromě skupiny hasičů s čerpadlem Somati, která vyrazila již včera odpoledne, čítá dalších pět velkokapacitních cisteren T815 CAS32 ze stanic Bruntál, Opava, Bílovec, Frýdek-Místek a Český Těšín. Z MSK vyrazilo celkem 25 hasičů, všichni se již zapojili do likvidačních prací.

26. května 2012

8:15	<p>První nasazení požárního tanku v novodobé historii našeho státu. Tank ze ZÚ Hlučín byl nasazen od 01:00 do cca 05:00. Jednalo se o skrápění, hašení terénu. Dále také prováděla osádka tanku vytahování pařezů v tomto písčitém terénu. Pak následovala údržba. Po páté hodině ranní je vysláno k doplnění materiálem a střídání 7 příslušníků ZÚ ze Zbirohu a Hlučína.</p>
8:35	<p>Hasiči z MSK mají na starosti zhruba sedmihektarový úsek, přidělený zdejšími hasiči. Jejich cílem je vodou důkladně zalít všechna místa v přiděleném úseku, především uhasit lesní hrabanku a místa pod kořeny stromů, kde se dokáže skrytý oheň udržet i několik dní.</p> <p>Velitelem odřadu HZS MSK na Hodonínsku je velitel stanice HZS MSK Ostrava-Hrabůvka Tomáš Beinhauer.</p> <p><i>"Kdy budou jeho hasiči moci svoji činnost v lesních porostech ukončit, neví zatím ani on", uvedl pro server POŽÁRY.cz por. Mgr. Petr Kúdela, tiskový mluvčí HZS Moravskoslezského kraje.</i></p>
8:50	<p>Na místě je nasazen další vrtulník, hasiči stále plní bambi vaky vodou. K požáru dorazil také již odřad HZS Středočeského kraje.</p>
10:10	<p>Požár se podařilo lokalizovat, je obstoupen ze všech stran jednotkami hasičů, díky dodávce vody z velkokapacitních výkonných čerpadel se daří masivní hašení hrabanky a hořících kořenů. U události došlo zatím ke třem zraněním zasahujících hasičů, dva profesionální hasiči se nadýchali kouřových zplodin, jeden zůstává v nemocnici na pozorování, zranění utrpěl i jeden z dobrovolných hasičů, který se lehce pořezal. Dostavení se odřadů HZS z Moravskoslezského, Královéhradeckého a Středočeského kraje v ranních hodinách a jejich okamžité zapojení do likvidačních prací je hodnoceno kladně a efektivně. Stejně tak i činnost ostatních krajů. Od HZS Olomouckého kraje dorazila pomoc v podobě doplňování pohonnými hmotami, která bude probíhat i dnes. Olomoučtí hasiči na místo dovezli také několik kusů osvětlovacích balonů.</p>

26. května 2012

10:20	<p><i>„Při dnešním ranním zasedání štábu bylo rozhodnuto o vystřídání zasahujících hasičů, dále se zvažuje povolání dalších jednotek PO. Aktuálně na místě zasahuje 43 z celkem 110 povolaných jednotek hasičů. Plocha požáru je 200 ha. Vzhledem k předpovědi počasí panují na místě značné obavy, že by požár mohl znovu nabrat na intenzitě, protože má začít foukat silný vítr“, uvedl pro POŽÁRY.cz Zdeněk Hošák, tiskový mluvčí HZS OLK</i></p>
10:45	<p>V rámci mezinárodní smlouvy o pomoci je vyžádán odřad s cisternami ze Slovenské republiky. Nasazen je i hasící tank záchranného útvaru HZS ČR Hlučín. Postupně, vzhledem k tomu, že se požár již nešíří, dochází k slučování úseků a je předpoklad, že pokud se nezhorší meteorologická situace, bude možné ve večerních hodinách již začít odesílat zpět na základny některé síly.</p> <p>Nyní pokračuje velmi fyzicky namáhavé dohašování podzemních ohnisek požáru a hoření v podrostu. Do hasební vody je ke zvýšení hasebního účinku přidáváno pěnidlo jako smáčedlo. Z posilových sil je rovněž nasazen systém pro dálkovou dopravu vody hadicemi Somati, který zabezpečuje plynulou dodávku vody na místo požáru v délce 4 kilometrů.</p> <p><i>"Nasazení zasahujících je dlouhodobé a vyčerpávající, proto je organizováno střídání sil a týlové zabezpečení", uvedl druhý mluvčí zásahu, ppor. Ing. Aleš Novák.</i></p>
11:50	<p>Odřad hasičů Středočeského kraje dovezl na místo požáru cisterny z Kladna, Kutné Hory, Berouna, Nymburka, Mělníka, Mladé Boleslavi, Říčana a Příbrami. Celkem je na místě 32 hasičů ze Stř. kraje. Přivezli také hadice k velkokapacitním čerpadlům, s jejichž pomocí se dopravuje na vzdálenost 4 km voda z řeky Moravy až na místa, kde se stále ještě objevují plameny. Dále si hasiči ze Středních Čech přivezli s sebou kompletní týlové zabezpečení, takže na místě zásahu jsou soběstační. Zůstanou zde do doby, pokud budou na místě potřební.</p> <p><i>“Ve Středočeském kraji za ně v případě potřeby budou sloužit kolegové”, uvedla Lenka Kostková, tisková mluvčí HZS Středočeského kraje.</i></p>

26. května 2012

12:45	<p>Na místo požáru vyjelo také šest hasičů z Plzeňských stanic Košutka a Slovany s čerpadlem Somati a 2 kilometry hadicového vedení. Na místo určení dorazili kolem třetí hodiny ráno.</p> <p><i>"Plzeňští profesionálové společně s příslušníky HZS MSK vytvořili dvě čerpací stanoviště a na dálku zhruba 4 kilometrů stále plní cisterny vodou", sdělila pro POŽÁRY.cz Pavla Jakoubková, mluvčí plzeňských hasičů.</i></p>
13:50	<p>Vlivem větru došlo na již lokalizované ploše požáru k opětovnému rozhoření lesa na několika místech. Bylo zřízeno další plnicí stanoviště a na místo se vrací policejní vrtulník z Prahy s bambi vakem.</p> <p><i>"Požár se dál nešíří, opětovně hoří nyní jen na místech, které mají hasiči pod kontrolou", potvrdil Zdeněk Hošák, tiskový mluvčí zásahu.</i></p>
15:10	<p>Probíhá letecký průzkum. Hasiči musí v náročných podmínkách písčitého podloží likvidovat stále další drobná ohniska. Náročné je rovněž zajištění týlové a logistické podpory takto rozsáhlého zásahu.</p>
15:15	<p>Dnes 26. mája 2012 o 10.45 hod. bol Hasičský a záchranný zbor (HaZZ) požiadajúci českými kolegami o medzinárodnú výpomoc pri hasení rozsiahleho požiaru lesného porastu Hodonín –Bzenec v katastri obcí Bzenec, Strážnica a Ratiškovice.</p> <p>Na základe rozhodnutia prezidenta zboru Alexandra Nejedlého bola českým hasičom ponúknutá dostupná hasičská technika vrátane leteckého modulu hasenia a vrtulníku letky Ministerstva vnútra SR. Českí hasiči prijali pomoc v podobe poskytnutia cisternových automobilových striekačiek na zásobovanie a dodávku vody na požiarovisko a zásahových hasičov.</p> <p>Krátko pred 14.00 hod. prvé hasičské jednotky prekročili hraničný priechod Hodonín – Holíč a za doprovodu hliadky polície ČR sa presunuli na miesto udalosti.</p> <p>V rámci medzištátnej výpomoci sa momentálne na mieste udalosti nachádza takmer 30 slovenských hasičov a 10 ks hasičskej techniky (CAS a tank).</p>

26. května 2012

15:30	<p><i>„Požiar likvidujú hasiči zo Záchrannej brigády HaZZ v Malackách a Krajského riaditeľstva HaZZ v Trnave, pričom aktívne pomáhajú aj dobrovoľní hasiči z Trnavy a Skalice. Medzinárodná výpomoc je koordinovaná aj riadiacim dôstojníkom Prezídia HaZZ Emilom Sekeľom“, uvedla kpt. Ing. Silvia Jančovičová, hovorkyňa Prezídia HaZZ SR.</i></p>
15:50	<p>Požár lesního porostu pomáhají hasit slovenští kolegové s hasicím tankem a 10-ti cisternovými automobilovými stříkačkami (jedna z nich je velkokapacitní o obsahu 12 000 litrů).</p> <p><i>"V médiích jsme zaznamenali informace o dalším šíření požáru. K tomu může docházet pouze na dílčích ohniscích. Díky větrnému počasí se tato jednotlivá ohniska mohou vyskytovat. Frontou se však požár již od včerejšího večera nešíří", řekla kpt. Bc. Pavla Pražáková z HZS Jihomoravského kraje.</i></p> <p><i>Tato slova již před několika desítkami minut potvrdil serveru POŽÁRY.cz i pověřený mluvčí zásahu Zdeněk Hošák, viz aktualizace ve 13.50 hod.</i></p>
17:30	<p>Hasiči stále pokračují v likvidaci mohutného požáru lesního porostu, plameny se nešíří z lokalizované oblasti ven.</p>
20:05	<p>Hasiči stále pokračují v likvidaci požáru, požářiště je nyní rozděleno na šest úseků. Zhruba v 19.00 hod. byla ukončena činnost policejních vrtulníků s bambi vaky. Na místě probíhá postupné střídání zasahujících hasičů.</p> <p><i>"V nočních hodinách bude prováděna dohlídka a ráno se začne opět nanovo – čerpadla Somati a vydatné prolévání postiženého území", uvedl Zdeněk Hošák, mluvčí zásahu v Bzenci.</i></p>
20:30	<p>Až do pozdních sobotních hodin 26. 5. 2012 zasahuje u rozsáhlého požáru lesa u Bzence na Hodonínsku i šest jednotek Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje (HZS MSK). Pomáhat zde budou minimálně do nedělního večera 27. 5. 2012.</p>

26. května 2012

20:45	<i>“Nejpozději v neděli se také rozhodne, zda přijede z Moravskoslezského kraje další odřad”, uvedl pro POŽÁRY.cz por. Mgr. Petr Kúdela, tiskový mluvčí HZS Moravskoslezského kraje.</i>
23:55	U požáru zasahuje i odřad profesionálních hasičů Armády České republiky. Stále probíhá monitorování situace a v rámci možností i hašení skrytých ohnisek.

27. května 2012

8:00	Sedmdesát osm zasahujících jednotek o celkovém počtu 320 hasičů celou noc provádělo kontrolu požářiště a dohašovalo lokální ohniska požáru.
8:15	<p>Informace ze včerejšího večera hovoří o vystřídání více než 205 jednotek profesionálních i dobrovolných hasičů z Jihomoravského, Zlínského, Středočeského, Královéhradeckého, Plzeňského, Jihočeského, Moravskoslezského kraje a Kraje Vysočina.</p> <p>Celkem tak u zásahu pracovalo již 968 hasičů. Velkým přínosem je také zapojení speciální techniky ze Záchranných útvarů Hlučín a Zbiroh a HZZ Trnavského kraje ze Slovenska.</p>
9:40	<i>Pavla Jakoubková, tisková mluvčí hasičů v Plzeňském kraji informovala, že hasiči od včerejšího rána neustále bez přerušování čerpají vodu. Dle odhadu prošlo jejich technikou k požáru 7.250 m³ vody. V tuto chvíli řeší štáb velitele zásahu možné střídání příslušníků z Plzně.</i>
10:00	<p><i>Mluvčí ZÚ HZS ČR Marek Pjatak uvedl, že příslušníci Záchranného útvaru pod velením npor. Skácela R. dostali přidělen sektor, kde zasahují spolu s kolegy ze šesti JPO.</i></p> <p>Cisterny se podílejí na dohašování – prolévání požářiště. UDS 214 provádí rozhrabávání valů, které se kontrolují termokamerou. AV-30 má za úkol odtahovat poškozenou či jinak nepojízdnou techniku.</p>

27. května 2012

10:20	<p>V průběhu noci ze soboty na neděli se situace na požářišti nijak dramaticky nezměnila. Pokračovalo monitorování celého prostoru. Letecký průzkum dnes v 5:30 hod. ráno potvrdil, že se v porostu již neobjevuje žádné plamenné hoření. Hasiči postupně pokračují v závěrečném dohašování kořenů a prolévání hrabanky.</p> <p>Na zasedání štábu velitele zásahu bylo rozhodnuto, že již nebude nasazen k hasebním pracím vrtulník. Do dnešního rána se podařilo zajistit z dalších krajů 57 zádoových postřikovačů, které budou použity k dohašování v terénu.</p>
10:30	<p>Momentálně dochází ke střídání hasičů, kteří byli na požářišti celou noc. Průběžně se zajišťují další jednotky ke střídání odřadů z jednotlivých krajů. Dosud zasahovalo celkem 213 profesionálních a dobrovolných jednotek, tedy 1 070 hasičů.</p> <p>Aktuálně je nasazeno 56 jednotek, tedy 280 hasičů. Počet kusů zasahující techniky se vyšplhal na 183, aktuálně zasahuje 91. Zasahující jednotky z krajů: Jihomoravský, Zlínský, Olomoucký, Moravskoslezský, Plzeňský, Jihočeský, Středočeský, ZÚ Hlučín a Zbiroh; mezinárodní pomoc: Záchranná brigáda HaZZ Malacky a KR HaZZ Trnava, JSDH obcí Trnavského kraje.</p>
10:25	<p><i>Jak z místa informoval tiskový mluvčí Zdeněk Hošák, probíhá kontrola termokamerami, za jejich pomoci bylo projeto již přibližně 3/4 celého požářiště.</i></p> <p>Celkem byli při požáru zranění čtyři profesionální hasiči a jeden jejich dobrovolný kolega. Zranění nejsou vážná, někteří ze zraněných se již na místo vrátili a opět zasahují.</p>
11:40	<p>Na místo dorazil generální ředitel HZS ČR plk. Ing. Drahošlav Ryba.</p>
11:50	<p><i>"Až do nedělního večera 27. května 2012 bude zasahovat u rozsáhlého požáru lesa u Bzence na Hodonínsku i pět jednotek Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje (HZS MSK), které sem přijely s pěti cisternovými automobilovými cisternami (CAS 32) Tatra", uvedl krátce před polednem tiskový mluvčí HZS Moravskoslezského kraje Petr Kúdela.</i></p>

27. května 2012

11:50	<p>Od sobotního brzkého rána měly na starosti zhruba 30 hektarů lesa. Cílem hasičů bylo vodou důkladně zalít všechna místa v přiděleném úseku, především uhasit lesní hrabanku a místa pod kořeny stromů, kde se dokáže skrytý oheň udržet i několik dní. V neděli odpoledne – tedy před odjezdem – ještě budou celý svěřený úsek důkladně kontrolovat.</p> <p>Pět jednotek HZS MSK (po čtyřech hasičích) s pěti cisternovými automobilovými cisternami (CAS 32) Tatra je ze stanic Český Těšín, Bílovec, Frýdek-Místek, Opava a Bruntál. Na jiném místě ale zůstává minimálně do pondělí (28.5.) čtyřčlenná obsluha velkokapacitního čerpadla Somati ze stanice HZS MSK Ostrava-Zábřeh. To i v neděli pomáhá v řadě s technikou a hadicemi dalších krajských HZS s přečerpáváním a dálkovou dopravou vody z řeky Moravy přímo pro zasahující hasiče.</p>
12:50	<p>Ministr vnitra SR JUDr. Robert Kaliňák spolu s generálním ředitelem HZS ČR plk. Ing. Drahoslavem Rybou přišli povzbudit jednotky zasahujících hasičů.</p> <p>Krátce před polednem zavítal na místo zásahu na neformální návštěvu pan ministr vnitra Slovenské republiky JUDr. Robert Kaliňák, aby povzbudil nejen hasiče ze Záchrané brigády HaZZ v Malackách, HaZZ Piešťany a Krajského riaditeľstva Trnava, Dobrovoľného hasičského združenia Pole, ale také ostatní zasahující hasiče. Generální ředitel HZS ČR provedl pana ministra všemi pěti úseky, na kterých stále probíhají dohašovací práce. Perfektně fungující spolupráce mezi záchrannými složkami České a Slovenské republiky ukazuje, jak důležitý je lidský i profesní kontakt mezi státy s tak velkým kusem společné historie. Oba funkcionáři si v doprovodu štábu velitele zásahu prohlédli stanoviště jednotlivé speciální techniky a při jednání se zasahujícími hasiči všem poděkovali za jejich extrémně náročnou práci, kterou poslední čtyři dny vykonávají. Během dnešního dne hasiči zdolávají především pomocí zádoových vaků doutnající zbytky porostu. Pohybují se v lesním porostu pěšky tak, aby byla znovu podrobně zkontrolována celá plocha požářiště. Pouze ve třech případech musela být na dohašení lokálního požáru nasazena cisternová automobilní stříkačka.</p>

27. května 2012

13:45	<p><i>Petr Kúdela informoval, že od velitele odřadu HZS MSK na Hodonínsku (Tomáše Beinhauera) obdržel informaci, že včera jednotky HZS MSK měly na starosti 30 hektarů lesa a že během dneška obejdou se džberovými stříkačkami až 100 hektarů lesa.</i></p>
16:00	<p>Hasičské jednotky z mnoha krajů pokračují v činnosti. Síly a prostředky na místě mimořádné události jsou beze změn.</p> <p><i>Tiskový mluvčí Zdeněk Hošák, který je v současné době stále na místě, informoval, že se tu a tam vyskytne menší ohnisko, hasiči ho na místě ale okamžitě řeší a likvidují.</i></p> <p>V Brně je stále připraven vrtulník, v současné době ale nezasahuje. Na místo dorazil také prezident HaZZ plk. JUDr. Alexander Nejedlý.</p> <p>Dle vývoje situace ve večerních hodinách bude rozhodnuto, jak bude vypadat situace na místě během zítřejšího dne.</p>
17:10	<p>K požáru zamířili také první náměstek ministra vnitra Mgr. Jaromír Hruška a za policii plk. Mgr. Vladislav Husák</p>
18:40	<p>V 13:00 vyjeli vystřídat zasahující hasiče kolegové ze stanic Plzeň Slovany, Přeštice a Plasy. Od 18:00 probíhá jejich střídání.</p> <p><i>"Na čerpacím stanovišti, které vytvořili společně s hasiči z Moravskoslezského kraje, se plní vodou přes 50 procent veškeré zasahující techniky. K této chvíli hasiči přečerpali přes 8.500 m³ vody", uvedla krátce před devatenáctou hodinou Pavla Jakoubková, mluvčí plzeňských hasičů.</i></p>
22:20	<p>V průběhu dvacáté a jednadvacáté hodiny došlo k prostřídání zasahujících jednotek a noční zásah pokračuje v ověřeném a účinném postupu z předešlé noci, kdy za využití termokamer na všech úsecích, byly díky poklesu teplot a znatelnému rozdílu teplot při měření odhaleny další skrytá ohniska, která hasiči následně likvidovali intenzivním proléváním.</p>

28. května 2012

Při nočním zásahu bude zapojeno 130 hasičů, 45 ks hasičské techniky a opět 35 příslušníků Policie ČR. Primárně bude prováděn monitoring sektorů a kontroly termokamerou. Stále pokračujeme v celkové totální likvidaci požáru. Štáb velitele zásahu v tuto chvíli provádí telefonickou komunikaci s jednotkami, které budou povolány k rannímu prostřídání. Při likvidaci rozsáhlého požáru lesa u Bzence na Hodonínsku do ranních hodin zasahovalo 150 hasičů s 50 zásahovými vozidly a další technikou. Obdobně jako při předcházející noci hasiči pomocí termokamer a dalších průzkumů vyhledávali skrytá ohniska hoření a dohašovali je vodními proudy i vodou ze zádových vaků.

V jednotlivých úsecích nebyly zaznamenány žádné známky plamenného hoření, jednalo se zejména o žhnoucí části pařezů a kořenů stromů. V provozu zůstává čerpací stanoviště u řeky Moravy, které s velkokapacitním čerpadlem Somati a dálkovým hadicovým vedením do vzdálenosti tří kilometrů doplňuje nádrže cisteren a zádové vaky. Požářiště hasiči monitorují také z paluby vrtulníku. Dnes dopoledne v lese u Bzence ukončili zásah hasiči ze Slovenska, kteří na pomoc českým kolegům přijeli v sobotu. Také síly a technika českých hasičů na požářišti se postupně redukují. Na svoje základny odjely nebo během odpoledne odjedou odřady hasičů ze Středočeského, Královéhradeckého kraje a Kraje Vysočina.

Na pěti úsecích, na kterých proti požáru zasahují, odpoledne zůstalo v akci 86 hasičů. Při vyhledávání skrytých ohnisek mají nadále k dispozici termokamery. V terénu také pracuje štáb velitele zásahu. Na místě zůstávají hasiči z Jihomoravského, Moravskoslezského, Středočeského, Zlínského, Pardubického, Jihočeského a Plzeňského kraje. Dále pak Záchranný útvar HZS ČR s těžkou technikou. Dohromady v tuto chvíli pracuje přibližně 20 jednotek. Stále pracují velkokapacitní čerpadla, která dopravují vodu z řeky Moravy. Na místě zůstávají i jednotky dobrovolných hasičů. Hasičům také pomohl i sice krátký, ale silný déšť kolem 14. hodiny. Přítomnost jednotek, byť v menším počtu, bude na místě požářiště v řádu několika týdnů.

28. května 2012

V průběhu pondělí 28. května 2012 pokračovalo došetřování příčin vzniku požáru včetně způsobené škody, ve spolupráci s vlastníky lesních míst a Policií ČR. Na požářišti dnes zahájil intenzivní práci tým vyšetřovatelů HZS JMK, který zjišťuje příčinu vzniku požáru. K průzkumu terénu vyšetřovatelé využili i letecký pohled z paluby vrtulníku.

29. května 2012

Při likvidaci požáru lesa v noci na dnešek zasahovalo 40 hasičů. Kromě hasičů z Jihomoravského kraje u Bzence zasahují také jejich kolegové z Plzeňského a Zlínského kraje a ze Záchraného útvaru HZS ČR5 v Hlučíně.

Na čtyřech úsecích zásahu hasiči stále vyhledávají a dohašují skrytá ohniska hoření. K vyhledávání těchto ohnisek používají termokamery, k průzkumu a průběžnému monitoringu celého požářiště byl opět nasazen policejní vrtulník Bell 412.

K dohašování žhnoucích zbytků kořenů a pařezů hasiči používají vodní proudy i zádové vaky. K doplňování nádrží cisteren mají v provozu čerpací stanoviště s velkokapacitním čerpadlem Somati a dálkovým vedením vody k místu zásahu. Cisterny doplňují také v místní čistírně odpadních vod. Síly a prostředky na požářišti se postupně redukují, na čtyřech úsecích vyhořelého lesa ale stále zasahuje několik jednotek hasičů.

30. května 2012

Likvidaci ničivého požáru, který vypukl ve čtvrtek 24. května a na území o rozloze 200 hektarů zasáhl 184 hektarů borového lesa, hasiči ukončili ve středu 30. května v 9.50 hodin. Protože majiteli lesa – podniku Lesy ČR – po likvidaci požáru vyplynula povinnost zajistit dvoutýdenní střežení požářiště, dohodl se s hasiči, že o požární dozor nad spálenišťem se postarají příslušníci Hasičského záchranného sboru. Nepřetržitý požární dozor nad požářištěm u Bzence-Přívozu od 30. května dosud zajišťuje osm hasičů z Jihomoravského a Plzeňského kraje, kteří se v oblasti o rozloze 200 hektarů střídají ve dvanáctihodinových směnách.

30. května 2012

Pro případné další rozhoření lokálních ohnisek nebo i větší části lesa mají k dispozici dvě cisternová vozidla, čerpací stanoviště u řeky Moravy s velkokapacitním čerpadlem Somati, štábní vozidlo k zajištění spojení v rozlehlém území a terénní vozidlo. Spáleniště lesa kontrolují vizuálními prohlídkami i pomocí termokamery. Na požářišti hasiči našli a zlikvidovali několik skrytých žhnoucích ohnisek hoření. Protože písčité, suchý terén Moravské Sahary v minulých dnech zasáhly vydatné dešťové srážky a voda se dostala pod povrch ke kořenům stromů a pařezů, hasiči se s lesníky dnes dohodli na dřívějším ukončení požárního dozoru. Střežení požářiště hasiči ukončí zítra, tj. 31. května 2012 v 10 hodin.

Veškerá koordinace hasebních prací, povolávání sil a prostředků je zajištěna prostřednictvím Krajského operačního a informačního střediska HZS Jihomoravského kraje, štábu velitele zásahu a Operačního a informačního střediska generálního ředitelství HZS ČR. Jednotky sborů dobrovolných hasičů jsou povolávány tak, aby nebyla ohrožena požární bezpečnost na zbytku území Jihomoravského kraje.

3.4 Mediální obraz mimořádné události

Vzhledem k tomu, že tento požár byl největším požárem od roku 1998, zájem médií byl značný. Podle monitoringu médií informovala o požáru ve Bzenci následující média:

- Internetové zdroje, zpravodajské servery:

www.ihned.cz, www.denik.cz, www.firebrno.cz, www.pozary.cz, www.rozhlas.cz,
www.hzscr.cz, www.novinky.cz, www.idnes.cz, www.tn.cz, www.blesk.cz,
www.lidovky.cz, www.lesycr.cz, www.aktualne.cz, www.tyden.cz, ...

- TV: Česká televize – Události v regionech, NOVA TV, ...
- Tiskové agentury: ČTK
- Rádio: Český rozhlas, Rádio Jih, ...

- Tištěné noviny: Hodonínský deník – Rovnost, Lidové noviny, Hasičské noviny, Blesk, regionální deníky

3.5 Vnitřní komunikace v rámci složek krizového řízení

Orgány krizového řízení jsou v rámci Jihomoravského kraje: hejtman, krajský úřad, Hasičský záchranný sbor JMK, Policie – Krajské ředitelství JMK, starosta obce s rozšířenou působností, obecní úřad obce s rozšířenou působností, starosta obce a obecní úřad obce.

Hejtman kraje a starostové obcí s rozšířenou působností si zřizují jako svůj poradní orgán pro přípravu na krizové situace bezpečnostní radu a jako svůj pracovní orgán pro řešení krizových situací krizový štáb. Ředitelé HZS JMK a PČR – KŘ JMK mají rovněž zřízen svůj krizový štáb. Starosta obce si jej může zřídit.

V případě bzeneckého požáru mezi sebou komunikovali: HZS Jihomoravského kraje, HZS Zlínského kraje, HZS Jihočeského kraje, HZS Pardubického kraje, HZS Kraje Vysočina, HZS Středočeského kraje, HZS Plzeňského kraje, HZS Moravskoslezského kraje, HZS Královéhradeckého kraje, HZS Olomouckého kraje, Policie ČR, Letecká služba Policie ČR, Policisté ze speciální pořádkové jednotky, Záchranný útvar HZS ČR, Armáda ČR, Operační a informační středisko Generálního ředitelství HZS ČR, Letecká hasičská služba, Štáb velitele zásahu, Generální ředitelství HZS ČR, Ministerstvo vnitra ČR, Záchranný útvar Hlučín, Hasičský a záchranný zbor SR, Ministerstvo vnitra SR, Záchranná brigáda HaZZ Malacky, Krajské riaditeľstvo HaZZ Trnava, Prezidium HaZZ SR, JSDH Trnavského kraje, HaZZ Piešťany, Dobrovoľné hasičské združenie Pole, hejtman Jihomoravského kraje, krajský úřad Jihomoravského kraje, starostové okolních obcí (Bzenec, Strážnice, Ratíškovice, Vracov,...),

Krizová komunikace mezi složkami IZS v případě výše uvedené mimořádné události byla realizována pomocí těchto prostředků:

- **Portál krizového řízení pro JMK (KRIZPORT)** – slouží jako jednotná informační podpora pro orgány krizového řízení i veřejnost při nastalé krizové situaci
- **Směrnice Ministerstva vnitra pro činnost krizových štábů**

- **Oddělení komunikačních a informačních systémů HZS ČR** – zajišťuje provoz a rozvoj informačních a komunikačních systémů pro HZS JMK a podílí se na zabezpečení součinnosti komunikace mezi složkami IZS.
- Radiokomunikační systémy – základní komunikační nástroj jednotek požární ochrany, slouží pro zabezpečení spojení zasahujících jednotek na místě mimořádné události, pro spojení jednotek s operačním střediskem a pro komunikaci v rámci IZS.
 - Telekomunikační systémy - slouží pro fixní a mobilní hlasové spojení pracovníků a příslušníků HZS a součástí IZS.
 - Jednotný systém vyrozumění a varování - slouží k varování obyvatelstva v případě mimořádných událostí a krizových stavů. Jedná se o celorepublikový systém, který komplexně zajišťuje HZS ČR v oblasti rozvoje i provozu.
 - Informační systémy v oblasti operačního řízení – jsou nepostradatelnou součástí podpory pracovníků krajského operačního a informačního střediska HZS JMK
 - Technologie TTS - tato technologie automaticky vyhlašuje do rozhlasu na příslušné požární stanici podrobnosti k výjezdu při vyhlášení poplachu bez zásahu obsluhy na KOPIS HZS JmK.
 - Nový systém na rozesílání SMS - při výjezdu jednotek, což umožnilo zrušení veškerých omezení při vyrozumívání členů JSDHO. Tento systém vyrozumívání využívá 6800 členů z 600 JSDHO a téměř 200 starostů, členů zastupitelstev obcí a měst a příslušníků městské policie.
 - Geografické informační systémy - jedná se o oblast podpory pro příjem tísňového volání TCTV112, oblast vysílání sil a prostředků v operačním řízení, pro podporu krizového řízení a v oblasti projektových, metodických, rozhodovacích a analytických činností.
 - Podpůrné informační systémy - zajišťují širokou škálu činností HZS JMK. Jedná se například o systémy elektronické pošty, elektronické spisové služby, ekonomické informační systémy, právní informační systémy, systémy

pro řízení lidských zdrojů, systémy pro podporu vzdělávání, systémy pro práci s utajovanými dokumenty, systém přehledu kontaktů a další.

- Datové propojení - je realizováno mezi všemi součástmi HZS JMK a vytváří základní komunikační platformu. Datová konektivita je nezbytná především pro zajištění výjezdu jednotek, obsluhu systému. Propojení je realizováno prostřednictvím sítě Intranet HZS.
- Zajištění provozu ICT u HZS JMK – znamená nepřetržitou údržbu a servis všech zařízení ICT včetně identifikace chyb a závad a jejich odstraňování.

3.6 Varování a informování občanů

O požáru ve Bzenci se obyvatelé Bzence a okolních obcí dozvěděli na základě upozornění, které jednotlivé obce zveřejnily přes jejich rozhlasové vysílání a přes informační kanály jednotlivým obcím („infokanál – kabelová televize). Další informace pro občany byly také zveřejněny na internetových stránkách jednotlivých obcí a také na internetových stránkách Hasičského záchranného sboru Jihomoravského kraje – www.firebrno.cz. Kromě těchto stránek byla celá akce popisována i na stránkách www.pozary.cz. Během zásahu byla veřejnost informována i na základě tiskových konferencí:

- 1) Tisková konference se konala v pátek 25. května 2012 v Bzenci-Přívoz u budovy KM Beta na plnicím stanovišti PHM v 19,00 hodin
- 2) Tisková konference se uskutečnila v neděli 27. května 2012 v 9,00 hodin na stejném místě jako předchozí, tedy v Bzenci-Přívoze u budovy KM Beta na plnicím stanovišti PHM.
- 3) Tisková konference za přítomnosti velitele zásahu a krajského ředitele HZS Jihomoravského kraje s aktualizací situace na místě zásahu, včetně vyčíslování nákladů a statistik byla provedena v pondělí 28. května 2012 v 10:00 hodin v místě příjezdu od obce Bzenec (stále platné místo pro styk s médii).
- 4) Ve středu 30. května, se v 10.30 hodin v zasedací místnosti územního odboru HZS JmK v Hodoníně, bratří Čapků 3, uskutečnila tisková konference k požáru lesa u Bzence.

Informace o celém průběhu zásahu podávali také tiskoví mluvčí jednotlivých jednotek hasičských záchranných sborů. Tiskoví mluvčí celého zásahu byli pan por. Mgr. Jaroslav Haid (tiskový mluvčí HZS Jihomoravského kraje) a Zdeněk Hošák (tiskový mluvčí HZS).

3.7 Dílčí závěr

Požár zasáhl celkem 160 hektarů lesa. Oheň zničil mladý i borovicový porost ve stáří okolo 90 – 100 let. Celková škoda byla vyčíslena na 27,7 milionů korun (27,3 milionů korun lesní porost ve vlastnictví Lesů ČR, 370 tisíc korun lesní porost na pozemcích Vojenského opravárenského podniku a 32 tisíc korun vytěžené dřevo). Hodnota lesa uchráněného zásahem hasičů byla stanovena na 400 – 800 milionů korun. Vzhledem k velkému rozsahu a rychlosti šíření požáru byl k jeho likvidaci během několika desítek minut vyhlášen druhý a třetí stupeň poplachu a vzápětí i nejvyšší, zvláštní stupeň poplachu. Likvidace celého požárů trvala celkově 7 dnů. Šest dnů pak hasiči požářiště střežili a během dozoru ještě zlikvidovali 17 skrytých ohnisek hoření. Při zásahu v Bzenci-Přívozu se vystřídalo přes 200 požárních jednotek z ČR i sousedního Trnavského kraje. S požárem bojovalo na 1500 hasičů, v lesích Moravské Sahary byly kromě vrtulníků a letadel nasazeny i dva hasící tanky, jeden obrněný automobil a další těžká technika.

Z hlediska krizové komunikace můžeme celou akci považovat za pozitivní. Jednotlivé složky krizového řízení mezi sebou komunikovaly tak jak měly a občané Bzence byli o celé mimořádné události informováni včas.

4 ANALÝZA KRIZOVÉ KOMUNIKACE PŘI POŽÁRU VE BZENCI

V této kapitole bych se chtěla věnovat analýze krizové komunikace, která bude spočívat v porovnání teoretických východisek a výsledku analýzy hodnocené situace.

4.1 Plnění legislativních požadavků při mimořádné události

I u krizové komunikace musíme vycházet z faktu, že její rozsah, formu a kvalitu stanovuje příslušná legislativa. Dle informací, které jsem získala, můžeme konstatovat, že v případě požáru ve Bzenci, byla krizová komunikace ze strany krizových orgánů a složek IZS vedena dle příslušných právních předpisů a metodických příruček.

4.2 Plnění předmětu krizové komunikace

V našem případě došlo k předávání informací mezi těmito subjekty: Krajský operační a informační středisko HZS Jihomoravského kraje, štáb velitele zásahu, Operační a informační střediska generálního ředitelství HZS ČR, jednotlivé HSZ, které při likvidaci požáru zasahovaly, Generální ředitelství HZS ČR, Policie ČR včetně Letecké služby Policie ČR, Armáda ČR, Záchraný útvar HZS ČR, Letecká hasičská služba, Ministerstvo vnitra ČR, Ministerstvo vnitra SK, Krajské riaditeľstvo HaZZ Trnava a Prezidium HaZZ SR, Hejtman Jihomoravského kraje, starostové jednotlivých obcí, Média (TV, radio, tiskové agentury, internetové zdroje, tištěné noviny), veřejnost.

Z výše uvedeného tedy můžeme konstatovat, že byly informovány všechny subjekty, které patří do předmětu krizové komunikace.

4.3 Plnění cílů krizové komunikace

Jak už bylo řečeno – aby byla krizová komunikace efektivní, je nejprve potřeba si stanovit cíle, kterých má být krizovou komunikací dosaženo. Hlavním cílem krizové komunikace by mělo být uvolnění správných (resp. včasných, hodnotných, důvěryhodných a přesvědčivých) informací ve správný čas a na správném místě.

V případě naší mimořádné události byla 24. května 2012 v 15:58 hod. na tísňovou linku KOPIS HZS JMK ohlášena hořící paseka o ploše 50 x 50m (na katastrálním území města Bzence) a v 16:07 hod. byly na místě požárů už první jednotky HZS – z toho lze usoudit, že informace byly předány řádně a včas. Dle dostupných zdrojů jsem ale zjistila, že prvotní informace mezi jednotlivými jednotkami HZS nebyly úplně ideální (bylo to ale zapříčiněno tím, že nikdo nečekal, že požár bude takového rozsahu). Obyvatelé Bzence byli informováni tentýž den a to ihned, jakmile bylo zjištěno, že se nebude jednat o banální zásah při hašení „zvládnutelného“ požáru. Pochybení jsem ale shledala v informování obyvatel okolních obcí. I přesto, že byl požár viditelný v okolních obcích, jejich obyvatelé nevěděli co se děje. Informace přišla až v druhý den zásahu. Podle mého názoru tedy plnění cílů krizové komunikace nebylo zvládnuto na 100%, a to ani jak v případě vnitřní krizové komunikace mezi jednotlivými subjekty IZS, tak ani v případě vnější krizové komunikace, která měla směřovat k veřejnosti.

4.4 Plnění principů krizové komunikace

Analýzu plnění principů krizové komunikace budu provádět na základě porovnání teoretických aspektů této problematiky vs. reality:

- *princip přímé odpovědnosti* – tento princip v případě požáru ve Bzenci nemůže být naplněn z toho důvodu, že dodnes nebyl viník zjištěn
- *princip nezávislosti* – tento princip splněn byl, informace byly podávány z více zdrojů
- *princip přesnosti a stručnosti* – tento princip byl také splněn, všechny zainteresované subjekty dostávaly informace tak, jak měly
- *princip důvěryhodnosti* – informace o zásahu ve Bzenci byly podávány na základě faktů, tedy dle pravdy – i tento bod byl splněn
- *princip znalosti věci* – tiskovými mluvčími byli proškolení pracovníci, kteří se přesně orientovali v dané problematice a díky tomu podávali objektivní informace – i tento bod byl splněn
- *princip očekávané reakce* – krizová komunikace byla vedena tak, aby předcházela případné panice – tzn. splněno

- *princip nejhoršího vývoje* – krizová komunikace byla vedena tak, aby byli všichni připraveni i na možný horší vývoj a dopad požáru – splněno
- *princip hledání podpory* – podpora byla ze strany starostů jednotlivých okolních obcí i ze strany hejtmana Jihomoravské kraje, i média se přikláněla k verzi úspěšného provádění zásahu na místě požárů – tzn. splněno
- *princip pravdivosti* – informace byly podávány na základě skutečného vývoje mimořádné události, i díky tiskovým konferencím se lidé dozvěděli přesně to, co potřebovali vědět – tudíž tento bod byl také splněn
- *princip otevřenosti* – tiskoví mluvčí před novináři nic neskrývali, po celou dobu zásahu podávali mediím veškeré informace, které měly vést k pravdivému informování veřejnosti – splněno

Tento bod byl v rámci krizové komunikace splněn na jedničku. Tiskoví mluvčí nic neponechali náhodě a celou mimořádnou události komentovali profesionálně a pravdivě.

4.5 Plnění pravidel krizové komunikace

Co se týká pravidel krizové komunikace, tak v případě požáru u Bzence můžu hodnotit pouze některé z nich:

- *nedopusťte, aby kritika tisku zůstala bez odpovědi* – s tímto bodem se naštěstí tiskoví mluvčí nemuseli zabývat, kritika v tomto případě rozhodně nebyla na místě (informace byly podávány pravdivě a včas a zásah probíhal také bez zbytečných průtahů, takže důvod ke kritice v tomto případě rozhodně nebyl)
- *mějte připravený scénář krizové komunikace* – tento scénář je důležitou složkou krizové strategie (plánu) – tento bod byl splněn, zainteresované osoby plnily jednotlivé body krizové komunikace dle předem stanoveného plánu (metodické příručky, krizový a poplachový plán kraje)
- *stanovte role v systému krizové komunikace* – tento bod byl také splněn, jednotlivé role byly jasně dány a všechny zainteresované osoby přesně věděly na koho se mají obracet v případě např. podávání informací o zásahu
- *nebuďte skoupi na informace* – čím více informacím poskytnete, tím lépe - splněno

- *klíčová osoba je mluvčí* - v krizové situaci je mluvčí ve většině případů tou nejdůležitější postavou - splněno
- *shodněte se s tiskem* – díky tomu, že tiskoví mluvčí podávali pravdivé informace, shoda s tiskem byla také splněna
- *držte se krizových plánů, ale využijte i vědomosti a zkušenosti odborníků* - splněno
- *když máte k dispozici internet, využijte ho* – splněno – viz. www.firebrno.cz a www.pozary.cz

Plnění pravidel krizové komunikace není jednoduché naplnit, protože některé věci se mohou vyvinout jinak, než bychom chtěli – typicky zkreslování nebo překroucení informací, které s daným problémem souvisí. Díky tomu, že požár ve Bzenci a následný zásah byl ze strany tiskových mluvčích a velitele zásahu komentován dle pravdy, neměla média důvod k pochybnostem, což mělo za následek i to, že nemusela informace všemožným způsobem upravovat.

4.6 Plnění plánování krizové komunikace

Plánování krizové komunikace v případě mimořádné události spadá do kompetencí jednotlivých krajů, které jsou povinny zpracovávat Havarijní a Krizový plán kraje. Proto bych tuto část zaměřila na porovnávání teoretických hledisek vycházejících z těchto plánů a hledisek praktických, které vyplývají z komunikace jednotlivých složek IZS v případě požáru ve Bzenci.

4.6.1 Uvědomění si příležitosti

V případě požáru ve Bzenci uvědomění si příležitosti spočívalo v tom, že bylo potřeba si uvědomit, že i požár, který zprvu nevypadal nezvladatelně, mohl de facto přerůst v požár s nedozírnými následky. Šlo o to, že kdyby hasiči situaci nezvládli tak dobře, jak ji zvládli, mohlo dojít k tomu, že by se požár rozšířil i do obytných částí okolních obcí. Z toho tedy plyne, že někdo tento požár bral jako „klasický“ případ pro hasiče a někdo jiný zase jako možnou hrozbu ztráty obydlí.

4.6.2 Stanovení cílů a úkolů krizové komunikace

Cílem a úkolem v případě mimořádné situace je včasné informování všech zainteresovaných osob. Jak už bylo výše uvedeno, v případě požáru ve Bzenci byli všichni informováni řádně a včas až na obyvatele okolních obcí.

4.6.3 Analyzování rizik a porovnání možných krizí

V rámci zpracování Havarijního plánu Jihomoravské kraje byla provedena souhrnná analýza vzniku mimořádných událostí pro území Jihomoravského kraje a z toho vyplývajících ohrožení. Analýza byla provedena na základě metody expertních odhadů se zahrnutím kategorizace událostí dle stupňů poplachu (Vyhláška MV č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení IZS, ve znění Vyhlášky MV č. 429/2003 Sb.) a se zahrnutím účinku vzniku možných následných mimořádných událostí.

Na základě této souhrnné analýzy vzniku mimořádných událostí byla pro krizové plánování vytipována dominantní rizika, která mohou iniciovat vznik krizové situace. Za krizová lze považovat ta, která svým rozsahem a dopadem vyžadují vyhlášení zvláštního stupně poplachu. Pro dominantní krizová rizika jsou rozpracovány „Typové plány“, které podávají základní informace o vzniku, ohrožení, opatřeních, zainteresovaných silách a prostředcích (složkách IZS) a další informace. V našem případě se jednalo o plnění úkolů z typového plánu: PLOŠNÝ POŽÁR.

4.6.4 Stanovení základních stavebních pilířů krizové komunikace

V případě jakékoliv mimořádné události je určitě důležité, aby informace, které byly předávány a sdělovány, byly vždy pravdivé. O to šlo i v případě požáru ve Bzenci. Bylo nutné, aby informace, které byly předávány mezi jednotlivými složkami IZS byly pravdivé, aby mohl být zásah co nejúčinnější a nejrychlejší. Celá koordinace spolupráce IZS byla závislá na důvěře jeho jednotlivých členů a proto byl zásah zvládnutý po všech stránkách dobře.

Důvěra byla také důležitá v případě sdělování informací veřejnosti. Díky tomu, že tiskoví mluvčí informovali veřejnost včas a také následně po celou dobu zásahu, předešlo se tím případně panice.

Ke krizové komunikaci byly využity tyto prostředky:

1. Základní prostředky spojení:

- pevné telefonní linky (včetně faxu)
- mobilní telefony s běžnými telefonními čísly
- datové spojení (e-mail)

2. Náhradní způsob spojení:

- mobilní telefony s přednostním spojením
- datové spojení
- radiové spojení (Pegas)
- pošta
- kurýrní a zásilková služba
- webové portály orgánů krizového řízení
- videokonference

Veřejnost byla informována i prostřednictvím webových stránek www.firebrno.cz, www.pozary.cz, <http://krizport.firebrno.cz/> a také prostřednictvím médií (TV, rádio, tištěné noviny). Neměla bych také opomenout i tiskové konference, kde veřejnost mohla získat odpovědi na veškeré jejich otázky přímo od profesionálů, kteří se zásahu zúčastnili.

4.6.5 Formulování základních témat (okruhů) krizové komunikace

Tento bod zahrnuje komunikaci před krizí, v době krize a po krizi. Komunikace před krizí může zahrnovat komunikaci v rámci prevence – např. zákaz kouření v lese, zákaz rozdělávání ohně v lese. Účelem komunikace před krizí je de facto snaha zabránit vzniku případné krize.

Krizová komunikace v rámci krize by měla být vedena tak, aby se řešení mimořádné události zvládlo co nejrychleji a bez zbytečných ztrát – tzn. požár, co nejdříve uhasit a také zabránit jeho dalšímu šíření. Což se v případě požáru ve Bzenci naštěstí stalo.

Krizová komunikace po krizi spočívala ve zhodnocení celého zásahu, ve vyzdvihnutí pozitivních a negativních stránek zásahu a také v následných doporučeních – co by se příště mohlo udělat lépe.

4.6.6 Výběr a porovnání alternativ

Výběr a porovnání alternativ – někdy je méně více, resp. je lepší mít méně informací, které jsou kvalitní a pravdivé, než mít spoustu informací prakticky o ničem. Ale vzhledem k tomu, že při zásahu ve Bzenci byli jen profesionálové, není potřeba tento bod asi více rozebírat.

4.6.7 Zpracování plánu krizové komunikace

Za zpracování plánu krizové komunikace můžeme v případě požáru ve Bzenci považovat havarijní plán Jihomoravského kraje. Havarijní plán Jihomoravského kraje slouží jako základní dokument při řešení mimořádných událostí většího rozsahu, které vyžadují vyhlášení třetího nebo zvláštního stupně poplachu IZS. Obsahuje čtyři hlavní části:

- Informační část
- Operační část
- Plány konkrétních činností
- Pomocné dokumenty

Informační část zahrnuje jak základní geografické a socioekonomické údaje o Jihomoravském kraji, tak i údaje o technické a energetické infrastruktuře kraje. Důležitou přílohou je seznam možných zdrojů ohrožení na území kraje s jejich základními parametry – jedná se především o množství nebezpečných látek, počet ohrožených osob a velikost ohroženého území. Dále tato část obsahuje základní charakteristiky jednotlivých druhů mimořádných událostí.

Operační část obsahuje údaje o silách a prostředcích na území kraje, které mohou být využity v případě mimořádné události pro záchranné a likvidační práce, dále Poplachový plán IZS kraje, dohody o vzájemné pomoci mezi HZS kraje a jinými subjekty a také spojení na složky IZS.

Plány konkrétních činností tvoří tyto plány:

- **Plán vyrozumění,**
- Traumatologický plán,
- **Plán varování,**
- Plán ukrytí,
- Plán individuální ochrany,
- Plán evakuace,
- Plán nouzového přežití,
- Plán monitorování,
- Plán veterinárních opatření,
- Plán veřejného pořádku a bezpečnosti,
- Plán ochrany kulturních památek,
- Plán hygienických a protiepidemických opatření,
- **Plán komunikace s veřejností,**
- Plán odstranění odpadů vzniklých při mimořádné události.

Pomocné dokumenty obsahují:

- Plány opatření (pro vybrané subjekty)
- Další dokumenty, týkající se informací o infrastruktuře kraje a statistické údaje

Součástí těchto plánů je množství příloh, které slouží jako databáze kontaktů na příslušné subjekty a osoby. Dále také obsahují seznamy jednotlivých prvků, kterých se daný plán týká a postupy pro řešení konkrétní mimořádné situace.

Pro účely krizové komunikace byly konkrétně využity: Plán vyrozumění, Plán varování a Plán komunikace s veřejností.

4.6.8 Implementace přijatého modelu krizové komunikace uvnitř organizace

Implementace přijatého modelu krizové komunikace v případě požáru ve Bzenci byla podrobně popsána v kapitole 3.3 „Časová osa průběhu události“. Proto bych jen dodala, že krizová komunikace byla vedena dle postupu, který je uveden v Havarijním a Krizovém plánu Jihomoravského kraje.

4.7 Dílčí závěr

V této kapitole jsem se snažila o analýzu krizové komunikace, která spočívala v porovnání teoretických a praktických hledisek. Z výše uvedeného lze tedy usoudit, jak úspěšná byla krizová komunikace v případě požáru ve Bzenci. Z mého pohledu byla krizová komunikace vedena dle požadovaných instrukcí, což vedlo k úspěšnému zvládnutí této mimořádné události.

5 NÁVRH DOPORUČENÍ

Provedená analýza dokládá, že krizovou komunikaci v případě zásahu při požáru ve Bzenci v roce 2012 můžeme pokládat za bezproblémovou. I přesto by se však po podrobnějším zkoumání našlo několik málo doporučení pro zefektivnění krizové komunikace v budoucnu. Jsem si však vědoma svých omezených znalostí a dovedností a z toho důvodu se necítím být relevantní autoritou pro formulaci přesných a v praxi použitelných doporučení.

5.1 Doporučení pro oblast vnitřní krizové komunikace

- Nepodceňovat následky a průběh požáru při předávání informací mezi zasahujícími složkami.
- Využít více možností přeshraniční spolupráce.
- Použít užší komunikaci a využít lepší vzájemnou informovanost mezi orgány krizového řízení a soukromými subjekty postiženými nebo dotčenými dopady mimořádné události.
- Natočit videozáznam ze zásahu, který by mohl později sloužit pro školení a zdokonalování jak profesionálních, tak dobrovolných hasičů. Využití videozáznamu by bylo možné i v rámci tiskových konferencí pro lepší pochopení činnosti zasahujících složek.
- Pořídit modernější zařízení z oblasti informačních technologií (např. tablet), díky kterému by se informace mohly předávat rychleji a přehledněji.

5.2 Doporučení pro oblast vnější krizové komunikace

- Akceptovat veřejnost jako legitimního partnera, resp. včas informovat veřejnost.
- Posílit odolnost internetových stránek, které poskytují informace o mimořádné události proti přetížení.
- Zvážit využití sociálních sítí (Facebook, Twitter, Google+) k informování veřejnosti ohledně průběhu a řešení vzniklé mimořádné události.

- Na stránkách zainteresovaných obcí zvážit možnost přesměrování přímo na stránky, které podrobně informují o průběhu celé mimořádné události.
- U tiskových konferencí použít více obrazových záznamů (fotodokumentace, videozáznam, graf) pro lepší pochopení dané mimořádné události.
- Aktivně naslouchat všem zainteresovaným osobám.
- Vstřícnost k potřebám všech médií.
- Informovat občany o celém průběhu mimořádné události přes informační kanál všech zainteresovaných obcí.
- Možnost stáhnutí mobilní aplikace do mobilu, která by umožňovala sledovat celý průběh vzniklých mimořádných událostí.

ZÁVĚR

Činnost Hasičského záchranného sboru České republiky je velmi důležitá a náročná. Je to hlavně z toho důvodu, že hasiči jsou jednou z nejvytíženějších složek IZS. Hlavním úkolem HZS ČR je chránit životy, zdraví a majetek obyvatelů České republiky. V loňském roce zasahoval HZS ČR u 112 281 případů, z toho bylo 17 105 zásahů v rámci hašení požáru. V roce 2013 JPO při zásazích bezprostředně zachránilo 15 673 osob a dalších 32 035 před hrozícím nebezpečím evakuovalo. Při požárech vznikly přímé škody ve výši 2,402 mld. Kč a uchráněné hodnoty u požárů dosahovaly 13,3 mld. Kč. Z uvedeného přehledu vyplývá, že v roce 2013 vzniklo na území ČR v průměru denně 47 požárů, škoda 6,6 mil. Kč a včasným zásahem byly uchráněny hodnoty za 36,6 mil. Kč denně (uchráněné hodnoty jednotkami PO 5,6x převyšují škody přímé). Poskytování informací tohoto charakteru je jednou ze služeb HZS ČR veřejnosti.

S činností Hasičského záchranného sboru České republiky velmi úzce souvisí i krizová komunikace a to jak uvnitř složek IZS, tak i vůči veřejnosti. Proto jsem se své práci snažila co nejlépe nastínit, co je obsahem celé krizové komunikace v rámci zásahu při hašení požáru. Na základě porovnání teoretických a praktických hledisek jsem zjistila, že teorie, až na drobné nedostatky, je v případě krizové komunikace hodně využívána. Pravdou je, že pokud je krizová komunikace vedena dle předepsaného postupu, snižuje se tím pravděpodobnost vyvolání paniky a chaosu ze strany veřejnosti. Na krizové komunikaci také velmi závisí i zvládnutí daného zásahu – pokud je krizová komunikace uvnitř zasahujících složek IZS provedena správně, je větší pravděpodobnost toho, že zásah bude proveden včas a bez zbytečných průtahů. V případě požáru lesního porostu ve Bzenci v roce 2012 byla krizová komunikace dle vypracované analýzy vedena velmi dobře. Všechny cíle, které byly pro tuto bakalářskou práci stanoveny, považuji tedy za dosažené.

„Hasič je člověk, který na světě žije dvakrát. Pro sebe a pro druhé.“

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

MONOGRAFIE

- [1] ADAIR, John Eric. *Efektivní komunikace*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2004, 175 s. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-868-5110-9.
- [2] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 120 s. ISBN 978-802-4741-192.
- [3] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
- [4] ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management: hrozby - krize - příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 395 s. ISBN 978-807-3574-888.
- [5] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Krizová komunikace s médii*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 183 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3780-5.
- [6] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013, 95 s. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-807-4181-757.
- [7] CHALUPA, Radek. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 169 s. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4234-2.
- [8] KLENKOVÁ, Jiřina. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 224 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4711-102.
- [9] KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA: "Krizová komunikace" – sborník přednášek z mezinárodní konference „Požární ochrana 2005“, Ostrava 2005, ISBN 80-86634-66-3.
- [10] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [11] MCQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999, 447 s. ISBN 80-717-8200-9.

- [12] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- [13] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-807-3673-871.
- [14] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 264 s. ISBN 80-717-8291-2.
- [15] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

ZÁKONY, VYHLÁŠKY A NAŘÍZENÍ

- [16] Havarijní plán Jihomoravského kraje
- [17] Krizový plán Jihomoravského kraje
- [18] Nařízení Jihomoravského kraje ze dne 22.1.2004, kterým se vydává Požární poplachový plán Jihomoravského kraje
- [19] Usnesení vlády České republiky č. 1500 ze dne 24. listopadu 2008 ke statutu Ústředního krizového štábu
- [20] Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR, ve znění pozdějších předpisů
- [21] Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. – Listina základních práv a svod
- [22] Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění zákona č. 300/2000 Sb.
- [23] Vyhláška Ministerstva vnitra č.328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému
- [24] Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů
- [25] Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

- [26] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- [27] Zákon č. 240/2000 Sb., Zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů
- [28] Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [29] HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR JIHOMORAVSKÉHO KRAJE. ČLÁNKY Z BZENECKÉHO POŽÁRU. [online]. ©2014 [cit. 2014-03-05]. Dostupné z <http://www.firebrno.cz/clanky-z-bzeneckeho-pozaru-lesa>
- [30] POŽÁRY.OHNISKO ŽHAVÝCH ZPRÁV. [online]. ©2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://www.pozary.cz/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČTK	Česká tisková kancelář
GŘ HZS ČR	Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky
HaZZ	Hasičský a záchranný zbor
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
HZS JČK	Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje
HZS JMK	Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje
HZS MSK	Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
HZS OLK	Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje
HZZ	Hasičský záchranný zbor
ICT	Zkratka oboru informačních a komunikačních technologií
IZS	Integrovaný záchranný systém
JSDHO	Jednotka sboru dobrovolných hasičů obce
KOPIS HZS JMK	Krajské operační a informační středisko HZS Jihomoravského kraje
Lesy ČR	Lesy České republiky, s.p.
PČR	Policie České republiky
PO	Jednotka požární ochrany
PP	Požární poplach
PS	Požární stanice
SDH	Sbor dobrovolných hasičů
ZÚ HZS	Záchranný útvar Hasičského záchranného sboru

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Pohled laik vs. expert

31

Obr. 2. Místo zásahu

38

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: OZNÁMENÍ O TISKOVÉ KONFERENCI

PŘÍLOHA P II: FOTODOKUMENTACE

PŘÍLOHA P I: OZNÁMENÍ O TISKOVÉ KONFERENCI

Online: Tisková konference ve středu 30. května

Dnes, tj. ve středu 30. května, se v 10.30 hodin v zasedací místnosti územního odboru HZS JmK v Hodoníně, bratří Čapků 3, uskuteční tisková konference k požáru lesa u Bzence. Zásah při likvidaci největšího požáru lesa za posledních 15 let na tiskové konferenci vyhodnotí ředitel HZS Jihomoravského kraje plk. Ing. Jiří Pelikán se svými spolupracovníky. Informaci o škodách a důsledcích požáru podají také představitelé Lesů ČR.

por. Mgr. Jaroslav Haid, tiskový mluvčí HZS Jihomoravského kraje

Středa, 30. květen 2012

Zdroj: <http://www.firebrno.cz/pozor-tiskova-konference-ve-stredu-30-kvetna>

PŘÍLOHA P II: FOTODOKUMENTACE



Zdroj: <http://www.pozary.cz/clanek/55309-ocima-ctenaru-pozar-lesa-v-bzenci-je-videt-zdaleka/>



Zdroj: <http://www.pozary.cz/clanek/55309-ocima-ctenaru-pozar-lesa-v-bzenci-je-videt-zdaleka/>



Zdroj: <http://www.pozary.cz/clanek/55347-u-pozaru-na-hodoninsku-se-vystridala-vice-nez-stovka-jednotek/>



Zdroj: <http://www.blesk.cz/clanek/zpravy-udalosti/175061/hasici-uz-dostali-pod-kontrolu-nejvetsi-pozar-lesa-za-poslednich-15-let-v-bzenci-na-hodoninsku.html>



Zdroj: <http://www.pozary.cz/clanek/55309-ocima-ctenaru-pozar-lesa-v-bzenci-je-videt-zdaleka/>



Zdroj: <http://www.pozary.cz/clanek/55309-ocima-ctenaru-pozar-lesa-v-bzenci-je-videt-zdaleka/>