

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Jana Kohoutová

**Analýza vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace
u HZS Olomouckého kraje**

Olomouc 2016

vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jsem pouze uvedené prameny a literaturu.

V Olomouci dne 18. 4. 2016

.....

Poděkování

Touto cestou děkuji všem, kteří mi byli nápomocní k získání informací, cenných rad a jiných důležitých podkladů, bez kterých by práce nemohla vzniknout. Především děkuji vedoucí diplomové práce PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odbornou pomoc v průběhu tvorby této práce.

Obsah

Úvod	7
I. Teoretická část	9
1 Definice základních pojmů	9
1.1 Vzdělávání	9
1.2 Celoživotní vzdělávání	10
1.3 Vzdělávání v organizaci	12
1.4 Vzdělávací potřeba	12
1.5 Analýza vzdělávacích potřeb	14
1.6 Krizová situace	15
1.7 Krizové řízení	16
1.8 Krizová komunikace	16
2 Vzdělávání příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR.....	18
2.1 Vzdělávání v organizaci	18
2.2 Vzdělávání příslušníků a zaměstnanců HZS ČR.....	20
2.3 Právní normy upravující vzdělávání v HZS ČR.....	20
2.4 Systém vzdělávání v HZS ČR	21
2.5 Vzdělávání příslušníků HZS ČR	22
2.6 Vzdělávání občanských zaměstnanců HZS ČR.....	25
3 Vzdělávání u HZS ČR v oblasti krizového řízení.....	26
3.1 Legislativní podpora vzdělávání v oblasti krizové komunikace	28
4 Postavení HZS ČR v rámci krizové komunikace	30
4.1 Mimořádná událost a krizová komunikace.....	30
5 Analýza vzdělávacích potřeb	36
5.1 Prognózování vzdělávacích potřeb pro 21. století.....	36
5.2 Cíle analýzy vzdělávacích potřeb	38
5.3 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb	38
5.4 Zdroje vzdělávacích potřeb	43
5.5 Druhy vzdělávacích potřeb	43
5.6 Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb.....	44
5.7 Úrovně analýzy vzdělávacích potřeb.....	46
5.8 Proces analýzy vzdělávacích potřeb	47

5.8.1	<i>Sběr údajů pro analýzu</i>	48
5.8.2	<i>Kvantitativní výzkum v pedagogických vědách</i>	49
5.8.3	<i>Aplikace kompetenčního přístupu ke vzdělávání a k rozvoji lidských zdrojů</i>	49
5.9	Metody a techniky analýzy vzdělávacích potřeb.....	50
5.10	Analýza získaných údajů	55
II.	Empirická část	57
6	Teoreticko-praktická příprava výzkumu	57
7	Metodologie výzkumu – KOPIS HZS OLK	59
7.1	Cíle výzkumu.....	59
7.2	Výzkumné předpoklady a otázky	59
7.2.1	<i>Volba metody výzkumu</i>	60
7.3	Prostředí, čas, podmínky pro výzkum	61
7.3.1	<i>Výzkumný vzorek</i>	62
7.4	Teoretický vstup k objasnění problému – KOPIS	63
8	Obsahová analýza učebních osnov - 1. metoda výzkumu	65
9	Rozhovor - 2. metoda výzkumu	69
9.1	Struktura rozhovoru	69
9.1.1	<i>Okruhy a otázky rozhovoru</i>	69
9.2	Analýza a interpretace získaných údajů z rozhovoru	71
9.2.1	<i>Otevřené kódování</i>	72
9.2.2	<i>Axiální kódování</i>	78
9.2.3	<i>Selektivní kódování</i>	80
10	Závěrečné vyhodnocení výzkumu - diskuze	86
10.1	Shrnutí	89
11	Metodologie výzkumu – orgány obcí	91
11.1	Cíle výzkumu.....	91
11.2	Výzkumné předpoklady a otázky	91
11.2.1	<i>Volba metody výzkumu</i>	92
11.3	Prostředí, čas, podmínky pro výzkum	92
11.3.1	<i>Výzkumný vzorek</i>	92
11.4	Teoretický vstup k objasnění problému – orgány obcí.....	93
12	Rozhovor	98
12.1	Struktura rozhovoru.....	98

12.1.1	<i>Okruhy a otázky rozhovoru</i>	98
12.2	Analýza a interpretace získaných údajů	99
12.2.1	<i>Otevřené kódování</i>	99
12.2.2	<i>Axiální kódování</i>	104
12.2.3	<i>Selektivní kódování</i>	106
13	Závěrečné vyhodnocení výzkumu – diskuze	110
13.1	Shrnutí	114
	Závěr	115
	Seznam zdrojů	117
	Seznam použitých zkratk	123
	Seznam příloh	124

Úvod

Životy, zdraví a jejich ochrana, ochrana majetkových hodnot společně se zajištěním územní celistvosti, svrchovanosti a ochranou demokratických základů České republiky jsou základní povinností a funkcí státu. Zahrnují soubory postupů a činností s cílem minimalizace možných negativních dopadů mimořádných událostí na životy a zdraví obyvatelstva, popřípadě jejich životní podmínky.

Základním posláním Hasičského záchranného sboru je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi. Při výkonu povolání se příslušníci sboru setkávají mnohem častěji se situacemi, kdy řeší krizové a traumatizující události. Jako zaměstnanec Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje, kde pracuji již čtrnáctým rokem, jsem schopna tuto problematiku vnímat velmi podrobně.

Ve společnosti probíhají neustálé změny, díky kterým je nutné zvyšovat stupně vzdělání a měnit cíle a metody vzdělávání. V současné době si již nevystačíme s informacemi, které jsme získali studiem na základní, střední nebo vysoké škole. Vyvíjejí se technologie, komunikace a informace se stávají jednou z hlavních součástí života. Jedinec v pracovním procesu není schopen se znalostmi získanými při formálním vzdělávání, obstat až do důchodového věku. Tím, jak se společnost vyvíjí, rostou i požadavky na kvalitu vzdělávání. Aby organizace nebo i jednotlivci obstáli v konkurenčním prostředí, je nutné neustále analyzovat vzdělávací potřeby a nastavovat systém vzdělávání.

Vzdělávání zaměstnanců veřejné správy v oblasti krizového řízení, v souvislosti s reformou veřejné správy a vstupem České republiky do Evropské unie, považujeme za velmi důležitý krok k zabezpečení podmínek pro řešení krizových situací a mimořádných událostí. Získáním odborných dovedností a znalostí, technologickou a technickou připraveností na zvládnutí krizových situací, tvorbou nebo aktualizací legislativy se také harmonizuje vzájemná spolupráce se zeměmi Evropské unie.

Diplomová práce je zaměřena na analýzu vzdělávacích potřeb příslušníků Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje a představitelů obcí

Olomouckého kraje v oblasti krizové komunikace. Zabývá se analýzou vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace u příslušníků krajského operačního a informačního střediska a v rámci vnější komunikace u představitelů obcí. V diplomové práci jsou shromážděny teoretické poznatky o procesu analýzy vzdělávacích potřeb a o procesu krizové komunikace. Je zde vysvětleno, jakým způsobem probíhá proces analýzy vzdělávacích potřeb a komunikace při mimořádné události uvnitř i vně Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje. Diplomová práce řeší vzdělávání příslušníků krajského operačního a informačního střediska a odbornou přípravu starostů obcí Olomouckého kraje v oblasti krizové komunikace.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. Jsou zde provedeny dva výzkumy.

Cílem prvního výzkumu práce je posoudit stávající stav osnov kurzů odborné přípravy příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky a definovat témata z oblasti krizové komunikace, která nejsou zahrnuta ve stávajících osnovách. Na základě výzkumu získáme přehled o případných nedostatcích a mezerách v nabídce vzdělávání příslušníků krajského operačního a informačního střediska v oblasti krizové komunikace.

Cílem druhého výzkumu je analyzovat důvody nízké účasti starostů obcí a měst na odborné přípravě, kterou v souladu s platnými právními předpisy organizuje Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje. Přes dostatečnou propagaci vzdělávacích akcí, a v některých případech i osobní pozvání zastupitelů obcí s vysvětlením důležitosti odborné přípravy, je účast starostů obcí na školeních a odborných přípravách velmi nízká.

I. Teoretická část

1 Definice základních pojmů

Analýza vzdělávacích potřeb je úvodním krokem v plánu, systému a projektu vzdělávací akce. Jedná se o nejkritičtější a nejdůležitější fázi projektování aktivit ve vzdělávání. Chyby v analýze vzdělávacích potřeb se projeví také ve všech dalších krocích, které následují při realizaci vzdělávání v organizaci.

Abychom pochopili následující text, vysvětlíme si základní pojmy, se kterými budeme pracovat. Vymezíme si pojem vzdělávání, vzdělávací potřeba, analýza, analýza vzdělávacích potřeb, krizová situace, krizové řízení a krizová komunikace.

1.1 Vzdělávání

Vzdělávání je proces získávání a rozvoje vědomostí, intelektových schopností a praktických dovedností, rozvoje rozumové stránky osobnosti, jejího myšlení a paměti. Tento proces tvoří tzv. výchovu v širším slova smyslu – cílevědomé, plánovité a záměrné působení na člověka, nebo i nezáměrné ovlivňování, jehož součástí je vytváření mravních, estetických, tělesných a pracovních schopností, což je označováno jako výchova v užším slova smyslu. Toto vymezení pojmů se považuje za překonané a vzdělávání se chápe jako proces všestranné humanizace a kultivace člověka. V tomto pojetí se vzdělávání neomezuje pouze na intelektovou složku, ale spojuje všechny složky.¹

Vzdělávání dělíme na formální a neformální, jedná se o způsob učení, který je institucionalizovaný. Vyznačuje se systematičností a organizovaností. Vzdělávací aktivity jsou ohraničené, mají svůj začátek a konec.²

¹ GRECMANOVÁ, Helena, Eva URBANOVSKÁ a Drahomíra HOLOUŠOVÁ. *Obecná pedagogika*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 1998. ISBN 80-85783-20-7. s. 64-66.

² HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. Dostupné také z: <http://krameriusndktest.mzk.cz/search/handle/uuid:fd606690-44de-11e5-8851-005056827e51>. s. 32.

Ke vzdělávání dochází v případě, že člověk může ukázat, že získal znalosti, které neměl předtím a má dovednosti, které neznal. Aby se lidé byli schopni učit, měli by být motivovaní. Lidé se ochotněji vzdělávají, jestliže vzdělávání uspokojuje jednu nebo více jejich potřeb.³

1.2 Celoživotní vzdělávání

Pojem celoživotní vzdělávání se používá více než obecnější pojem celoživotní učení – z anglického Lifelong Learning. Celoživotní vzdělávání je víceméně pojem užší, spíše podmnožina, většinou probíhá institucionálně a bývá zakončeno certifikací. Celoživotní učení je veškeré učení v průběhu života podnikané s cílem zlepšit si znalosti, dovednosti nebo kvalifikace z osobních, společenských nebo profesních důvodů.⁴

Podle Zdeňka Palána můžeme celoživotní vzdělávání definovat následovně: „...celoživotní učení dává dohromady individuální rozvoj i společenský rozvoj ve všech prostředích a směrech – ve formalizované formě, jedná se o školské instituce, zařízení odborné přípravy, terciární vzdělávání, vzdělávání dospělých. Dále ve formě neformální, což znamená doma, v práci a v jiných společenských kruzích. Jedná se o systémový přístup, který se zaměřuje na vědomosti a dovednosti a jejich standardy, které platí pro všechny, bez ohledu na věk.“⁵

Zdeněk Palán považuje za důležitou potřebu od nejútlejšího věku děti motivovat a připravovat k učení, které se uskutečňuje v průběhu celého života. Usměrnovat snahy zajišťující různé možnosti vzdělávání pro dospělé, ať zaměstnané nebo nezaměstnané, kteří se potřebují rekvalifikovat, popřípadě postoupit na vyšší kvalifikační stupeň. Celoživotní učení zahrnuje několik forem

³ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 493.

⁴ FCC Public, s.r.o.: fccgroup.cz. *Elektro - Časopis pro elektroniku: Celoživotní vzdělávání, nebo učení?* [online]. Praha: fccgroup.cz, 2006 [cit. 2016-02-23]. Dostupné z: <http://www.odbornecasopisy.cz/elektro/casopis/tema/celozivotni-vzdelavani-nebo-uceni-12869>.

⁵ PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. [cit. 2016-02-22]. ISBN 80-200-0950-7. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/celozivotni-uceni-vzdelavani>.

vzdělávání, řadíme zde vzdělávání formální, neformální vzdělávání dospělých a vzdělávání informální. Koncepty celoživotního učení jsou stále rozpracovávány a je podporována jejich realizace. Mezi poslední podněty zahrnujeme koncepty „učící se podnik“ a „učící se společnost“.⁶

Celoživotním učením chápeme veškeré učení představované jako nepřerušenu linii od kolébky do pozdního zralého věku. Za jeho základnu považujeme velmi kvalitní základní a všeobecné vzdělávání pro všechny od nejujtějšího dětství. Celoživotní učení by mělo zajistit, aby se člověk naučil učit se, měl k učení pozitivní postoj. Následné počáteční a další odborné vzdělávání by mělo vybavit člověka dovednostmi a schopnostmi tvořivě řešit novodobé problémy udržitelného rozvoje, sociální soudržnosti i ekonomiky založené na znalostech a nemělo by postrádat morální obsah.⁷

Celoživotní učení zahrnuje veškeré možnosti učení, jedná se o učení ve vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému nebo mimo tento systém. Tyto možnosti jsou chápány jako celek, který je různě propojený a dovoluje rozmanitost a přechody mezi zaměstnáním a vzděláváním. Umožňuje získávat stejné kompetence a kvalifikace různými cestami a kdykoli v průběhu života.⁸

⁶ PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. [cit. 2016-02-22]. ISBN 80-200-0950-7. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/celoživotní-ucení-vzdělávání>.

⁷ MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *MSMT.CZ: Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, c2007.

[cit. 2016-02-22]. ISBN 978-80-254-2218-2. Dostupné také z:

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celoživotního-ucení-cr>. s. 8.

⁸ MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *MSMT.CZ: Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, c2007.

[cit. 2016-02-22]. ISBN 978-80-254-2218-2. Dostupné také z:

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celoživotního-ucení-cr>. s. 87.

1.3 Vzdělávání v organizaci

System vzdělávání v organizaci je opakující se cyklus, který vychází ze zásad vzdělávací politiky organizace. Sleduje cíle strategie organizace ve vzdělávání a opírá se o organizační a institucionální předpoklady vzdělávání. Do celého systému vzdělávání patří orientace pracovníka, doškolování, přeškolení a oblast rozvoje. Vše je prováděno na základě podnětu ze strany organizace a je také organizací financované.⁹

Zdeněk Palán pojímá vzdělávání v organizaci jako: „...vzdělávací proces zaměřený na poskytování vzdělávání po absolvování určitého školského vzdělávacího stupně, v neustálém procesu prohlubování a zdokonalování, které se odráží i v oblasti organizace, tedy vzdělávání v organizaci.“¹⁰

Vzdělávání v organizaci definuje Josef Koubek jako: „...přizpůsobování pracovních schopností pracovníků měnícím se požadavkům pracovního místa, tj. prohlubování pracovních schopností pracovníků.“¹¹

1.4 Vzdělávací potřeba

Vzdělávací potřeby vznikají jako hypotetické stavy. Můžeme je rozdělit na uvědomované nebo neuvědomované, kdy jedinci chybí dovednosti nebo znalosti, které jsou významné pro jeho další existenci, pro zachování fyzických, psychických nebo společenských funkcí. Vzdělávací potřeby charakterizujeme jako interval mezi současným výkonem a stanoveným standardem výkonnosti. Vzdělávací potřeby vznikají na obecné rovině, vycházejí z tendence jedince dosáhnout rovnováhy mezi svými možnostmi a pracovním a sociálním

⁹ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 81.

¹⁰ PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník>. s. 36.

¹¹ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-168-3. s. 206.

uplatněním. Jsou ovlivněny trhem práce, osobnostními vlivy a společenskými vlivy.¹²

Vzdělávací potřeba je představována disproporcí mezi dovednostmi, znalostmi, přístupem a porozuměním problému na straně zaměstnance, a tím co je požadováno na pracovní pozici, nebo vyplývá z organizačních a jiných změn. Jedná se o rozdíl mezi tím, co je – např. výsledky organizace nebo jejích jednotlivých funkcí, existující dovednosti a znalosti, současný výkon jednotlivců, a mezi tím, co je žádoucí – normy organizace nebo její jednotlivé funkce, požadované dovednosti a znalosti, cíle nebo normy výkonu.¹³

Podle Petera Jarvise je vzdělávací potřeba slabý a nejasně definovaný konstrukt, který je často zaměňován s přáním, zájmy, tužbami nebo s požadavkem učících se jedinců nebo zadavatele.¹⁴

Jaroslav Mužík vnímá vzdělávací potřebu jako: „...člověkem pocíťovaný nedostatek informací, vědomostí, dovedností či návyků.“ Upozorňuje, že potřeba dalšího vzdělávání roste tím více, čím dynamičtější se mění okolí, čím více klesá míra tolerance omylů a chyb a také roste tím více, čím více pružnosti jako takové je v hospodářském a společenském životě třeba.¹⁵

Vzdělávací potřebu definuje Martin Šikýř jako: „...nesoulad mezi schopnostmi, znalostmi, dovednostmi a chováním zaměstnanců a požadavky pracovních míst“.¹⁶

¹² PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. [cit. 2015-10-20]. ISBN 80-200-0950-7. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/vzdelavaci-potreby>.

¹³ BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 119.

¹⁴ JARVIS, Peter. *Adult education and lifelong learning theory and practice*. 3rd ed. London: RoutledgeFalmer, 2004. ISBN 02-035-6156-2. s. 269-273.

¹⁵ MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-581-6. s. 36.

¹⁶ ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4151-2. s. 149.

1.5 Analýza vzdělávacích potřeb

Slovo analýza pochází z řeckého slova ana-lyó – rozvazuji, rozpouštím. Analýzu můžeme definovat jako rozbor, zejména jako obecnou metodu zkoumání jednotlivých vlastností a složek nějakého jevu, předmětu, činnosti, faktické nebo myšlenkové rozkládání jednoho na mnohé, celku na základní části, děje na akty, hledání příčiny a souvislosti mezi nimi.¹⁷

Jiná definice popisuje analýzu jako postup zkoumání struktury, vztahů a kontextu, při kterém je celek rozložen na jednotlivé prvky podle předmětu sledovaného zájmu.¹⁸

Podrobnější definici nabízí Roman Zuzák, který vymezuje analýzu jako vědeckou metodu, která je založena na dekompozici na elementární části a na identifikaci a poznání jejich důležitých vlastností a jejich vlivu na celek.¹⁹

Pojem analýza vzdělávacích potřeb přehledně definuje Michael Armstrong: „...analýza potřeb vzdělávání se zčásti soustřeďuje na definování rozdílu mezi tím, co se děje a tím, co by se mělo dít. To je vlastně to, co by mělo překlenout vzdělávání, to je rozdíl mezi tím, co lidé znají a mohou dělat, a tím, co by měli znát a být schopni dělat.“²⁰

Analýzou vzdělávacích potřeb podle Zdeňka Palána a Tomáše Langer: „...rozumíme získávání a rozbor informací, které jsou nezbytné pro určení parametrů vzdělávání. Jedná se o zjišťování rozdílu mezi současným stavem výkonu pracovníků a požadovaným výkonem, který chceme dosáhnout.“²¹

¹⁷ MALINA, Jaroslav. *Antropologický slovník, aneb, Co by mohl o člověku vědět každý člověk: (s přihlédnutím k dějinám literatury a umění)*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, c2009. ISBN 978-80-7204-560-0. s. 87.

¹⁸ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4. s. 26.

¹⁹ ZUZÁK, Roman. *Strategický management*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2012. ISBN 978-80-86730-82-0. s. 54.

²⁰ ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-614-5. s. 538.

²¹ PALÁN, Zdeněk a Tomáš LANGER. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7. s. 93.

Při použití synonym daného slova analýzu vzdělávacích potřeb vyjádříme například pojmem identifikace vzdělávacích potřeb, analýza tréninkových potřeb, identifikace mezery rozvojových potřeb a možností, určení výcvikových potřeb nebo identifikace potřeb vzdělávání. Tyto pojmy uvádí různí autoři ve svých dílech, které se týkají personálního managementu a vzdělávání pracovníků v organizaci.

1.6 Krizová situace

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, krizovou situaci v § 2, odst. c) definuje jako: „...mimořádná událost podle zákona o integrovaném záchranném systému, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu – krizový stav.“²²

Krizová situace je mimořádná událost (dále jen MU), pro zvládnutí je nutné použít jiná než obvyklá opatření, tj. omezíme v nezbytně nutném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu práva, která zaručuje Listina základních práv a svobod, použijeme nadstandardní síly, prostředky a zdroje k řešení MU.²³

Krizová situace je MU, kdy se vyhláší stav nebezpečí, nouzový stav popřípadě stav ohrožení státu, jak je uvedeno ve Výkladovém slovníku krizového řízení.²⁴

²² MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what>.

²³ PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Vyd. 1. Praha: Police history, 2006. ISBN 80-864-7735-5. s. 62.

²⁴ RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-54-9. s. 46.

1.7 Krizové řízení

Krizové řízení je na základě § 2, odst. a) krizového zákona: „...*souhrn činností řídicích orgánů krizového řízení, které jsou zaměřeny na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik. Dále jsou zaměřeny na plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností, které jsou prováděny v souvislosti s přípravou na krizové situace, řešením těchto situací a ochranou kritické infrastruktury.*“²⁵

Krizové řízení je považováno za součást řízení státu, kraje, obcí nebo organizací a jiných institucí, které mají zájem na rozvoji bezpečného života na území své působnosti. Cílem krizového řízení je předcházet vzniku MU a krizových situací, zajištění komplexní přípravy na jejich řešení a zvládnutí a zahájení obnovy života společnosti na území, které bylo postiženo MU.

1.8 Krizová komunikace

Krizovou komunikací rozumíme: „...*specifickou formu sociální komunikace a současně nástroj krizového řízení. Může být verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, veřejnou, jedno nebo dvousměrnou, mezosobní, skupinovou nebo masovou komunikaci.*“²⁶

Krizová komunikace není komunikování v době krize nebo po krizi, ale také krizová komunikace před MU. „*Komunikace v krizových situacích nebo konfliktních situacích je pokračováním komunikace normální, kterou aplikujeme v nenormálních situacích.*“²⁷

Podle Výkladového slovníku krizového řízení krizovou komunikaci definujeme: „...*krizová komunikace je přenos informací mezi orgány státní*

²⁵ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. MVCR.CZ: *Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what>.

²⁶ ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8. s. 25.

²⁷ NĚMEC, Petr a Jana LITTOVÁ. *Komunikace korporací*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-575-1. s. 65.

*správy, orgány územní samosprávy a mezi složkami integrovaného záchranného systému, kdy se využívají prostředky datového a hlasového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě a vybraných částí neveřejných telekomunikačních sítí.*²⁸

Definice krizové komunikace je uvedena v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému (dále jen IZS) a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.²⁹

Situace MU a krizí vyžaduje přesnou a účinnou komunikaci. Poskytování informací lidem, kteří jsou zasaženi těmito událostmi, pomáhá k záchraně životů a eliminuje nebezpečí. Dále se zaměřuje na reakce a potřeby osob, redukuje znepokojení a paniku, které jsou vyvolané krizí. Hovoříme tedy o krizové komunikaci, nazývané také jako komunikace rizika nebo komunikace v krizi, která je aplikovanou disciplínou sociální psychologie.³⁰

Podle psychologa Štěpána Vymětala, který je odborníkem na psychologii MU a krizové řízení: „...je krizová komunikace je považována za výměnu informací mezi odpovědnými osobami, organizacemi, médii, skupinami a jednotlivci před, během a po MU.“ Osoby odpovídající za krizovou komunikaci musejí při MU vědět, nejen co mají dělat, ale i to, co a jakým způsobem říkat. Krizová komunikace se používá v případě, kdy účastníci mimořádné situace musí pochopit, co se děje a jaké jsou jejich role. Je důležité, aby dostali správné informace, kterým porozumí.³¹

²⁸ RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-54-9. s. 46.

²⁹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.

³⁰ PROVAZNÍKOVÁ, Renáta. Komunikace v krizových situacích. *Národní pojištění*. ČSSZ, 2014, 2014(3), 4. Dostupné také z: <http://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisteni/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>.

³¹ VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9. s. 16.

2 Vzdělávání příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR

Vzdělávání příslušníků a občanských zaměstnanců Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen HZS ČR) probíhá v rámci komplexního systému, který pokrývá v působnosti HZS ČR obsah činností a reaguje pružně na potřeby při výkonu služby. Systém vzdělávání je zdrojem kvalitně připravených lidí k plnění úkolů v působnosti HZS ČR. Vzdělávání je jeden ze strategických prostředků, který příslušníky a občanské zaměstnance HZS ČR vede k profesionalitě a k loajalitě pro výkon služby.

2.1 Vzdělávání v organizaci

Systém vzdělávání v organizaci je opakující se cyklus, který vychází ze zásad vzdělávací politiky organizace. Sleduje cíle strategie organizace ve vzdělávání a opírá se o organizační a institucionální předpoklady vzdělávání. Do celého systému vzdělávání v organizaci patří orientace pracovníka, doškolování, přeškolování a oblast rozvoje. Vše je prováděno na základě podnětu ze strany organizace a je také organizací financované.³²

Otázky, které se objevují, v souvislosti se vzděláváním v organizaci zahrnují požadavky na nové postupy práce a její organizace, na způsoby efektivnější vnitřní i vnější komunikace, efektivnější řešení konkrétních situací při vedení a řízení lidí, otázky na osobnost manažera, jeho schopnosti, dovednosti a kompetence mu dané.

Samí zaměstnanci si začínají uvědomovat, že si nevystačí se základními profesními znalostmi a zkušenostmi z praxe. Chápou, že je důležité neustálé sebevzdělávání. U manažerů by sebevzdělávání mělo platit dvojnásob.

Zdeněk Palán pojímá vzdělávání v organizaci jako: „...vzdělávací proces zaměřený na poskytování vzdělávání po absolvování určitého školského

³² VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 81.

vzdělávacího stupně, v neustálém procesu prohlubování a zdokonalování, které se odráží i v oblasti organizace, tedy ve vzdělávání v organizaci.“³³

Vzdělávání v organizaci definuje Josef Koubek jako: „...přizpůsobování pracovních schopností pracovníků měnícím se požadavkům pracovního místa, tj. prohlubování pracovních schopností pracovníků.“³⁴

Vzdělávání můžeme považovat za celoživotní proces. Mluvíme o koncepci učící se jedinec – učící se organizace – učící se společnost.³⁵

Profesní vzdělávání zahrnuje veškerou přípravu na povolání, jedná se o vzdělávání školní, ale i další formy vzdělávání dospělých, které jsou obsahově spjaté s výkonem povolání.

Další profesní vzdělávání souvisí s nároky na povolání a požadavky na jeho výkon. Cílem je udržovat soulad mezi nároky na výkon určité profese a kvalifikací jedince.

Další profesní vzdělávání může mít charakter:

- kvalifikačního vzdělávání, např. zvyšování, prohlubování, inovace kvalifikace, specializace, zaškolení,
- rekvalifikačního vzdělávání, např. obnovovací rekvalifikace, zaměstnanecká rekvalifikace, nespécifická rekvalifikace,
- normativních školení, kurzů, např. k bezpečnosti práce, k požární ochraně.³⁶

Manažér organizace může využít procesy profesního vzdělávání jako systematický a cíleně zaměřený zdroj informací, osvojování vědomostí, dovedností nebo pracovních návyků. Vzdělávání může manažérovi pomoci

³³ PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7. s. 36.

³⁴ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-168-3. s. 206.

³⁵ MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4. s. 76.

³⁶ BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 1*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1192-X. s. 56.

vytvářet a ovlivňovat komunikační formy a procesy v interní komunikaci na všech stupních řízení dané organizace.³⁷

2.2 Vzdělávání příslušníků a zaměstnanců HZS ČR

Komplexní systém vzdělávání naplňuje vzdělávací potřeby příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR a plní roli motivačního a stabilizačního prvku. Kvalita péče o vzdělávání, možnosti kariérního růstu, prohlubování kvalifikace a naplňování vzdělávacích potřeb příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR podporuje jejich soudržnost a kvalitu při plnění stanovených úkolů. Tento přístup zvyšuje prestiž HZS ČR jako zaměstnavatele a pozitivně ovlivňuje stabilizaci odborníků, kteří jsou pro každou instituci cenným a citlivým lidským potenciálem, který je rovnocenný s finančním nebo věcným kapitálem.

Cíl vzdělávání, který je definovaný vzdělávací koncepcí, slouží pro naplnění vize. Výsledkem je odborně připravený, profesionální, vysoce motivovaný příslušník nebo občanský zaměstnanec HZS ČR, který má také vysoký etický standard. Toto je považováno za nejvyšší poslání vzdělávání, ke kterému jsou vedeni všichni příslušníci a občanskí zaměstnanci HZS ČR.³⁸

2.3 Právní normy upravující vzdělávání v HZS ČR

Legislativou stanovený rámec vzdělávání v HZS ČR se opírá o právní řád České republiky. Systém komplexního vzdělávání vychází z platných zákonů a norem, které upravují problematiku požární ochrany, HZS ČR, IZS, ochrany obyvatelstva a krizového řízení. Dále sem řadíme legislativní normy upravující služební poměr příslušníků bezpečnostních sborů, oblast školství a další. Vzdělávací systém vychází také z interních aktů řízení vydávaných generálním

³⁷ MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4. s. 78.

³⁸ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.

ředitelem HZS ČR nebo Ministerstvem vnitra. Přehled legislativních norem a interních aktů řízení, které upravují systém vzdělávání v HZS ČR, je uveden v příloze č. 1.³⁹

2.4 Systém vzdělávání v HZS ČR

Na základě cílů vzdělávání je nutné, aby vzdělávání nezprostředkovávalo jen dovednosti a znalosti potřebné k plnění úkolů v praxi, ale aby bylo zaměřeno také na eticko-ideovou oblast a u příslušníků a občanských zaměstnanců podporovalo identifikaci s hodnotami HZS ČR.

Současný systém komplexního vzdělávání u HZS ČR navazuje na změny v oblasti českého školství a v oblasti vzdělávání a zahrnuje v sobě:

- **vzdělávání k získání stupně a zaměření vzdělání**
 - ve vzdělávacích zařízeních resortních,
 - ve vzdělávacích zařízeních mimoresortních,
- **resortní odbornou přípravu a prohlubující vzdělávání**
 - specializační kurzy,
 - doplňkové kurzy,
 - odborná příprava k získání odborné způsobilosti a k prodloužení platnosti osvědčení o odborné způsobilosti,
 - pravidelná odborná příprava,
 - příprava k vykonání služební zkoušky,
 - vzdělávání na základě Usnesení vlády č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005, kterým byla schválena Pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech.⁴⁰

³⁹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.

⁴⁰ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.

V průběhu celoživotního vzdělávacího procesu je nutné se také zaměřit na rozvoj právního vědomí, smyslu pro disciplínu a pro práci v týmu a rozvíjet postoje důležité pro oblast výkonu služby.

2.5 Vzdělávání příslušníků HZS ČR

V následující kapitole si popíšeme jednotlivé typy vzdělávacích kurzů, odborných školení a typy odborné přípravy, které absolvují příslušníci HZS ČR v rámci vzdělávání u sboru.

Kurzy k získání odborné způsobilosti a prodlužování platnosti osvědčení o odborné způsobilosti

Podle zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, v platném znění, vykonává příslušník HZS ČR svou funkci na základě požadované odborné způsobilosti na služební místo, na které byl ustanoven. Platnost osvědčení o odborné způsobilosti podle vyhlášky č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek PO, v platném znění, je omezena na dobu pěti let. Toto osvědčení je nezbytné prodlužovat vždy na další pětileté období. Aby příslušník získal osvědčení o odborné způsobilosti nebo prodloužení platnosti tohoto osvědčení, musí se povinně účastnit odborné přípravy v předepsaném rozsahu, která je stanovena pro jeho odborné zaměření – profilaci.⁴¹

Odbornou způsobilost pro vybraná služební místa získá příslušník ve Vstupní přípravě příslušníků HZS ČR, kdy řádně ukončí vzdělávání v profilačním modulu a složí závěrečnou zkoušku.⁴²

Vstupní příprava příslušníků HZS ČR – nově přijatí příslušníci jsou povinni po nástupu do služebního poměru v HZS ČR absolvovat Vstupní přípravu příslušníků HZS ČR (dále jen VPP). Kurzy VPP prošly od roku 2005 úpravami,

⁴¹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

⁴² GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.

na základě zjištěných výsledků při ověřování kurzů v praxi. VPP byla modifikována pro samostatné cílové skupiny, pro příslušníky zařazené na služebních místech na úseku IZS, požární prevence, ochrany obyvatelstva a civilní nouzové připravenosti a pro příslušníky zařazené na administrativních úsecích.

Výše uvedené členění bylo nevyhovující, proto byl připraven modulový systém VPP, který zohledňuje potřeby všeobecné informovanosti příslušníků o HZS a jejich profilaci do oblastí výkonu služby.

VPP se řídí Usnesením vlády č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005 o Pravidlech vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech. Tato pravidla jsou povinná i pro příslušníky HZS ČR. Z důvodu zabránění duplicitám v komplexním systému vzdělávání příslušníků, je obsah úvodního povinného vstupního vzdělávání začleněn do pravidelné odborné přípravy a obsah následného vstupního vzdělávání do VPP.

Modulový systém VPP je komplexní otevřený systém, který umožní do budoucna vytvořit v případě potřeb nové profilační moduly na základě požadavků pro výkon služby. VPP je rozčleněna do 4 modulů.⁴³

Příslušník, který nemůže získat odbornou způsobilost pro výkon své funkce ve VPP, absolvuje k získání této způsobilosti vzdělávací program, který je stanovený pro jeho služební zařazení na základě interního aktu řízení generálního ředitele HZS ČR.

Vzdělávací programy k získání odborné způsobilosti a k prodloužení platnosti osvědčení o odborné způsobilosti – komplexní systém programů vzdělávání k získání odborné způsobilosti je v současné době dokončen. V systému je realizováno celkem šestnáct vzdělávacích modulů k získání odborné způsobilosti, šest je uskutečňováno v rámci VPP, následuje šestnáct kurzů pro prodloužení platnosti osvědčení. Systém se plně neshoduje se současnými potřebami HZS krajů, protože v novém pojetí VPP nejsou optimálně nastaveny obsahy jednotlivých vzdělávacích modulů pro získání odborné způsobilosti, kterou nemůže příslušník získat v rámci profilačních modulů VPP.

⁴³ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

Na základě skutečnosti, že ve VPP příslušník získává obsáhlejší informace oproti původnímu systému základní odborné přípravy – nástupního odborného výcviku, musí se v současném systému vzdělávacích modulů pro získání odborné způsobilosti odstranit případné duplicity.⁴⁴

Do systému vzdělávání dále řadíme:

Specializační kurzy – kurzy jsou určeny k získávání specializace pro výkon speciálních činností. Nabídka těchto kurzů je vydávána ve formě Katalogu specializačních, doplňkových a jiných kurzů. Tento katalog je pravidelně aktualizován.

Doplňkové kurzy – tyto kurzy slouží k doplnění nezbytných dovedností, znalostí a návyků, které jsou potřebné pro výkon činností charakteristických pro dané služební místo. V kurzech studující příslušník odbornou způsobilost ani specializaci nezískává.

Příprava na vykonání služební zkoušky – příprava probíhá v souladu s platnou legislativou a interními akty řízení generálního ředitele HZS ČR. Tento systém vzdělávání příslušníků je metodicky organizován, koordinován a řízen oddělením vzdělávání MV – GŘ HZS ČR.

Pravidelná odborná příprava – jedná se o celoživotní vzdělávání příslušníků. Probíhá v souladu s platnou legislativou a interními akty řízení generálního ředitele HZS ČR. Její obsah je pravidelně aktualizován v souvislosti s měnícími se požadavky výkonu služby.⁴⁵

⁴⁴ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

⁴⁵ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

2.6 Vzdělávání občanských zaměstnanců HZS ČR

Vzdělávání občanských zaměstnanců je prováděno na základě Pravidel vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech podle Usnesení vlády č. 1542 z roku 2005. Tato pravidla stanoví obsah vzdělávání pro všechny zaměstnance a odpovídají potřebám státní správy v České republice.⁴⁶

Úkolem tohoto vzdělávání je zajistit kvalifikaci zaměstnanců státní správy a následnou využitelnost těchto zaměstnanců ve všech resortech. Uvedené složky vzdělávání ovšem nerespektují dostatečně specifika HZS ČR.

System vzdělávání zaměstnanců podle Pravidel vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech je organizován pro občanské zaměstnance i pro příslušníky ve spolupráci s personálním odborem MV a ve spolupráci s externími dodavateli. System vzdělávání je zaměřen na specifické potřeby příslušníků a občanských zaměstnanců a zaměřuje se zejména na jazykovou přípravu, oblast právní, mzdové, finanční a daňové problematiky, počítačové gramotnosti nebo oblast mediální komunikace. V komplexním systému vzdělávání není v současné době řešeno systematicky manažerské vzdělávání.⁴⁷

⁴⁶ VLÁDA ČR: Vlada.cz. *Pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech* [online]. 2009-2015. Praha, 2006 [cit. 2015-09-22]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/za-premierem-a-vladou/system-vzdelavani-zamestnancu-ve-spravnich-uradech-15119/>.

⁴⁷ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.

3 Vzdělávání u HZS ČR v oblasti krizového řízení

V posledním desetiletí se spektrum činností zejména v působnosti HZS ČR stále více rozšiřuje. Obrovský rozvoj průmyslových technologií, rozvoj dopravy, energetiky, změny v životním prostředí, extrémní projevy počasí, nespolehlivost lidského faktoru způsobily, že spektrum zásahů HZS ČR se postupně posouvá od primárních činností při likvidaci požárů k zásahům technickým, zásahům při dopravních nehodách, živelních katastrofách nebo u jiných krizových situacích a MU.⁴⁸

Od 1. ledna 2001 došlo k rozšíření činnosti HZS ČR, jednalo se o činnost se zaměřením na civilní nouzovou připravenost, krizové řízení a ochranu obyvatelstva. Stalo se tak na základě převedení kompetencí z Ministerstva obrany do působnosti Ministerstva vnitra. Velký význam má v současné době preventivní požární ochrana. Tato oblast zasahuje do velkého počtu technických, stavebních a jiných oborů, je také svázána s oborem zkušebnictví a s vědeckým výzkumem.⁴⁹

V současné době je HZS ČR před situací, kdy se příslušníci musí vyrovnat s různorodými požadavky, které jsou kladenými na výkon služby. Všechny změny si vyžádaly řadu legislativních kroků. Je důležité, aby se projevíly také v novém přístupu ke vzdělávání příslušníků a jejich výcviku a ke vzdělávání občanských zaměstnanců. Úroveň vystupování příslušníků a občanských zaměstnanců a kvalita zásahů jsou v přímé úměrnosti s úrovní systému odborné přípravy.⁵⁰

Krizové řízení můžeme považovat za soubor řídicích činností. Řadíme sem věcně příslušné orgány zaměřené na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik.

⁴⁸ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

⁴⁹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

⁵⁰ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

Děle jsou činnosti zaměřeny na plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností, které jsou prováděny v souvislosti s řešením krizové situace nebo MU.⁵¹

Předpokladem pro výkon činností příslušníků HZS ČR v této oblasti je získání nebo prodloužení odborné způsobilosti a připravenosti, to umožňuje systém vzdělávání. Systém vzdělávání v této oblasti je uveden v Koncepci vzdělávání v oblasti krizového řízení. Koncepce byla schválena dne 16. listopadu 2004 Usnesením Bezpečnostní rady státu č. 14, v plné míře nahrazuje předchozí Koncepci z roku 2001.⁵²

HZS ČR na základě platné legislativy zabezpečuje vzdělávání externích subjektů, které působí v oblasti IZS, ochrany obyvatelstva a krizového řízení. Vzdělávání externích subjektů není předmětem koncepce vzdělávání pro příslušníky HZS ČR. Tuto činnost řeší samostatné koncepce zpravidla zpracované odbornými útvary MV-GŘ HZS ČR, např.:

- Koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení,
- Koncepce požární prevence v České republice,
- Koncepce chemické služby HZS ČR,
- Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2013 s výhledem do roku 2020.⁵³

Ministerstvo vnitra ve spolupráci s Ministerstvem obrany, Správou státních hmotných rezerv a Ministerstvem zdravotnictví je pověřeno realizací

⁵¹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

[zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).

⁵² GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

⁵³ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

Koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení po odborné stránce. Vzdělávací proces v oblasti krizového řízení koordinuje Ministerstvo vnitra.⁵⁴

Obsahová náplň komplexního systému vzdělávacích programů stanovených Koncepcí je rozdělena na jednotlivé oblasti vzdělávání, tzv. moduly, k nimž byly pro studijní účely zpracovány studijní texty.

V Koncepci vzdělávání v oblasti bezpečnosti je uvedeno 10 modulů značených A – J: modul A – obecné zásady krizového řízení, modul B – úvod do problematiky krizového řízení, modul C – krizové řízení při nevojenských krizových situacích, které jsou zpracovány do jednoho materiálu pod názvem modul C. Dále jsou vydány: modul D – krizové řízení v oblasti obrany státu, modul E – ochrana obyvatelstva, modul F – ochrana ekonomiky, modul G – vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek, modul H – hospodářská opatření pro krizové stavy, modul I – IZS a požární ochrana a modul J – krizové řízení v oblasti zdravotnictví.⁵⁵

3.1 Legislativní podpora vzdělávání v oblasti krizové komunikace

Právní základ vzdělávacího procesu v oblasti krizového řízení je v České republice tvořen zákony, legislativními předpisy a dokumenty odvozenými z těchto zákonů, a řeší zejména problematiku:

- krizového řízení, ochrany obyvatelstva, ochrany ekonomiky, obrany státu a vnitřní bezpečnosti, veřejného pořádku, IZS a hospodářských opatření pro krizové stavy,
- národního programu rozvoje vzdělávání v České republice,
- úkolů a působností orgánů krizového řízení a ústředních správních úřadů.

⁵⁴ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

⁵⁵ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

Řadíme sem dále právní normy i interní akty řízení, které nově upravují přípravu a vzdělávání státních zaměstnanců a také zaměstnanců státní správy a úředníků orgánů státní samosprávy:

- zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,
- zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě a o změně některých zákonů,
- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů,
- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů,
- zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů,
- usnesení vlády č. 1028/2001 o Pravidlech, kterými se stanoví způsob přípravy zaměstnanců ve správních úřadech a v Úřadu vlády ČR.

HZS ČR na základě platné legislativy zabezpečuje vzdělávání externích subjektů s působností v oblasti IZS, ochrany obyvatelstva a krizového řízení.⁵⁶

⁵⁶ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.

4 Postavení HZS ČR v rámci krizové komunikace

HZS ČR byl zřízen zákonem č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. Tento zákon byl zrušen zákonem č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů (zákon o hasičském záchranném sboru), který stanoví, že hasičské záchranné sbory krajů zřízené podle zákona č. 238/2000 Sb. se považují za hasičské záchranné sbory krajů podle zákona č. 320/2015 Sb. (§ 51, odst. 3, zákona č. 320/2015 Sb.).

Základní poslání HZS ČR je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými MU a krizovými situacemi. Úkoly plní příslušníci ve služebním poměru a v pracovním poměru občanští zaměstnanci. HZS kraje jako součást HZS ČR plně spolupracuje s představiteli kraje, s odbory krajského úřadu a s představiteli a orgány měst a obcí. Předmětem spolupráce je stanovení práv a povinností při vzájemném poskytování pomoci při MU a krizových situacích a při přípravě na jejich řešení, pokud tomu nebrání právní předpisy nebo mlčenlivost.

HZS ČR má stěžejní roli v přípravách státu na MU, ať se jedná o hrozby živelních katastrof, průmyslových havárií nebo terorismu. HZS ČR má rozhodující podíl na provádění záchranných a likvidačních prací při MU. Je hlavním koordinátorem, tzv. páteří IZS, který v případě krize slučuje všechny záchranné složky.⁵⁷

4.1 Mimořádná událost a krizová komunikace

Postupy při řešení krizových situací a MU upravuje krizový zákon. HZS ČR na základě tohoto zákona zpracovává Krizové plány krajů a Krizové plány obcí s rozšířenou působností. Pokud se při MU vyhláší stav

⁵⁷GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *HZSCR.CZ: Historie - Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-historie.aspx>.

nebezpečí, stav ohrožení státu nebo nouzový stav, jedná se o krizovou situaci ve smyslu zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení ve znění pozdějších předpisů.⁵⁸

Pokud probíhá příprava na MU, a následně se provádí záchranné a likvidační práce, využívá se krizová komunikace. Jde o přenos informací mezi záchrannými složkami, zásahovými složkami, orgány státní správy a územní samosprávy, právníckými a podnikajícími fyzickými osobami, médií a veřejností.

Krizová komunikace v IZS je organizována pro potřeby jednotlivých úrovní koordinace řešení MU mezi záchrannými složkami, ústředními správními úřady, krajskými správními úřady nebo s úřady s působností ve správních obvodech ORP, orgány krajů a obcí – subjekty krizové komunikace. Krizová komunikace probíhá také u každého z těchto subjektů.

Zákon č. 239/2000 Sb., o IZS, § 18, odst. 1 uvádí: „*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, orgány územní samosprávy a mezi složkami integrovaného záchranného systému, kdy se využívají prostředky datového a hlasového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě a vybraných části neveřejných telekomunikačních sítí.*“⁵⁹

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 99, Bezpečnost, integrita a poskytování služeb za krizových stavů, odst. 3: „*...Podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť nebo poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je oprávněn za krizového stavu poskytovat přednostně připojení k veřejné telefonní síti a přístup k veřejně dostupné telefonní službě účastníkům krizové*

⁵⁸ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

[zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

⁵⁹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

[zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

komunikace podle zvláštního právního předpisu. Za tímto účelem je v rozsahu nezbytně nutném oprávněn omezit nebo přerušit poskytování veřejně dostupné telefonní služby. O omezení nebo přerušování poskytování veřejně dostupné telefonní služby, včetně jeho rozsahu, je povinen bezprostředně informovat Úřad. Toto omezení může trvat pouze po dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k číslům tísňového volání.“⁶⁰

Krizová komunikace u HZS OLK probíhá při řešení MU ve dvou základních rovinách. První rovinou je komunikace složek IZS a orgánů krizového řízení, které se přímo podílí na řešení dané MU. Druhou rovinou je komunikace mezi orgány krizového řízení, veřejností a médii.

Zodpovědnost při komunikaci s veřejností a při poskytování informací je rozdělena na základě úrovně koordinace při řešení krizové situace nebo MU. Poskytování informací veřejnosti probíhá na různých úrovních. Informace předává např. velitel zásahu přímo na místě MU při běžné činnosti jednotky nebo složek IZS, nebo informování veřejnosti probíhá na úrovni krizových štábů při řešení MU.⁶¹

Krizový štáb kraje při řešení MU nebo při koordinaci záchranných a likvidačních prací zabezpečuje informování veřejnosti, o tom jaká byla přijata opatření a o postupu při řešení krizové situace nebo MU.⁶²

Poskytování informací veřejnosti o řešení MU, může probíhat těmito způsoby, např. za pomoci tiskového mluvčího, na tiskové konferenci, prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, na internetových stránkách,

⁶⁰ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.

⁶¹ KOHOUTOVÁ, Jana. *Krizová komunikace u HZS Olomouckého kraje při mimořádné události*. Olomouc, 2014. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D. s. 12.

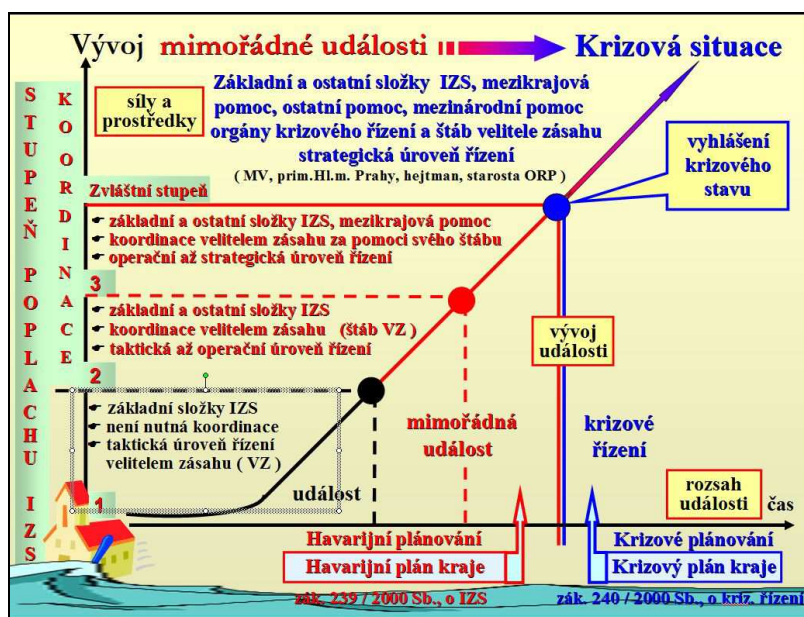
⁶² ŠENOVSKÝ, Michail a Vilém ADAMEC. *Právní rámec krizového managementu: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, 97 s. ISBN 80-866-3455-8. s. 31.

se zapojením denního tisku, pomocí informačních letáků nebo hlášením v obecním rozhlase.

Kromě zasahujících záchranných složek hrají v krizové komunikaci klíčovou úlohu média. Během řešení MU produkují rychle a cíleně potřebné a důležité informace. Vyzývají občany k potřebným úkonům. Podávají informace o vývoji situace, např. o postupu likvidace škod, usměrňují a stabilizují mínění veřejnosti. Vytváří obraz krizové situace. Jejich role je nezastupitelná při posilování soudržnosti a solidarity. Média mohou oslovit dárce, informovat o finančních sbírkách nebo vhodných možnostech pomoci.⁶³

Jako efektivní způsob komunikace s veřejností se jeví zřízení informační linky, která zajišťuje tok informací mezi zřizovatelem informační linky a obyvateli v postižené nebo ohrožené oblasti. V tomto případě se jedná o oboustranný tok informací na rozdíl od výše uvedených možností

Průběh krizové komunikace znázorňuje níže uvedený graf.



Graf 1- Krizová komunikace v čase⁶⁴

⁶³ PROVAZNÍKOVÁ, Renáta. Komunikace v krizových situacích. *Národní pojištění*. ČSSZ, 2014, 2014(3), 4. Dostupné také z: <http://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisteni/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>.

⁶⁴ Zdroj: vlastní zpracování – Prezentace HZS OLK. Interní materiál.

V akutní fázi má krizová komunikace určitá pravidla:

- přesnost – nedramatizujeme situaci a nekomunikujeme vzrušeně, nepodávají se obsáhlé informace. Při psané komunikaci by měl text obsahovat maximálně deset řádků, při mluvené komunikaci uvedeme konkrétní informace pouze v několika větách,
- rychlost – s ohledem na platnost poskytovaných informací a jejich věrohodnost, musí být komunikace při vzniku MU co nejrychlejší,
- použití nejvhodnějších komunikačních prostředků – při řešení MU, která má minimální územní dopad, kontaktujeme pouze místní média.

Informace, které zveřejňujeme, musí obsahovat přesně určení území nebo místa, kde MU vznikla, popis této události, oznámení o počtu a stavu obyvatelstva a objektů, určení a vymezení činnosti při záchranných a likvidačních pracích.

Zvolená metoda komunikace závisí na informovanosti příjemců. Pokud příjemce informace nemá zprávy a neví o současném dění, jedná se o situaci neočekávané komunikace. Veřejnost můžeme informovat za pomoci médií při použití zvláštních komunikačních technik, jako jsou neobvyklé zvuky, kontrastní barvy, klíčová slova, nápadné titulky apod.

Po získání počáteční pozornosti nastává fáze, kdy lze očekávat další informace. V této fázi jsou informace podávány v logickém sledu – fakta, pokyny a akční plány. Prvořadým cílem krizové komunikace při MU je její účinnost, která spočívá ve dvou faktorech, že zprávu pochopí ten, kdo ji přijímá i předává a zprávu si zapamatuje.

Základní zásady krizové komunikace podle Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj:

- akceptování veřejnosti jako legitimního partnera,
- plánování procesu komunikace a jeho vyhodnocování,
- aktivní naslouchání,
- čestnost, upřímnost, otevřenost,
- spolupráce s důvěryhodnými partnery a vzájemná koordinace aktivit,
- vstřícnost k potřebám médií,

- jasná, srozumitelná a empatická komunikace.⁶⁵

Výše uvádíme základní doporučení pro oblast krizové komunikace, která vychází ze zásad definovaných Organizací pro ekonomickou spolupráci a rozvoj.

Závěrem této kapitoly můžeme konstatovat, že krizová komunikace je dynamický proces, který se neustále mění a vyvíjí. Pro účastníky tohoto procesu je důležitá efektivní výměna a sdílení dat a informací, využívání možnosti lepší koordinace činností v rámci krizové komunikace a samozřejmě v neposlední míře soustavné vzdělávání.

⁶⁵ PROVAZNÍKOVÁ, Renáta. Komunikace v krizových situacích. *Národní pojištění*. ČSSZ, 2014, 2014(3), 4. Dostupné také z: <http://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisteni/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>.

5 Analýza vzdělávacích potřeb

V první kapitole diplomové práce jsme si definovali základní pojmy, které se vztahují k problematice analýzy vzdělávacích potřeb. V této části diplomové práce se zaměříme na bližší vyjádření dalších pojmů, jako jsou prognózy vzdělávacích potřeb, cíle analýzy vzdělávacích potřeb, zdroje a druhy vzdělávacích potřeb, zdroje pro identifikaci vzdělávacích potřeb, metody a techniky analýzy a podobně.

5.1 Prognózování vzdělávacích potřeb pro 21. století

Diskuse o dovednostech, kterými by měli být vybaveni lidé tak, aby mohli reagovat na změny v moderní společnosti, nabývá v poslední době na intenzitě. Jde o potřebu připravit jedince tak, aby uměl adekvátně reagovat na požadavky reálného života.






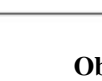
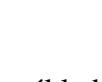
„Současná rychle se měnící společnost má z hlediska svých požadavků na člověka jasnou vizi o jeho směřování a pragmaticky pohlíží na ekonomické a politické atributy jeho osobnosti. Školní příprava jedince, který by tyto deklarované potřeby měl naplňovat, stále více stagnuje. Konzervativní pohled na přípravu žáků pro život, který se uplatňuje i přes vědecké poznatky v oblasti kognitivní vědy a pedagogiky, může v tomto procesu způsobit vážné společenské a hlavně výchovné problémy.“⁶⁶

Do progresivního a inovativního myšlenkového proudu založeného na interdisciplinaritě a holistickém vnímání jedince a edukační reality se zapojují subjekty z oblasti vzdělávací politiky a edukace, ale také z podnikatelského prostředí. Za zmínku stojí koncepce OECD, Microsoft, CISCO, ISTE, Education 2020 (viz obr. 1).⁶⁷

⁶⁶ *E-pedagogium: nezávislý odborný časopis určený pedagogickým pracovníkům všech typů škol.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISSN 1213-7758. Dostupné také z: <http://www.pdf.upol.cz/rychle-odkazy/casopis-e-pedagogium/>. s. 21.

⁶⁷ *E-pedagogium: nezávislý odborný časopis určený pedagogickým pracovníkům všech typů škol.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISSN 1213-7758. Dostupné také z: <http://www.pdf.upol.cz/rychle-odkazy/casopis-e-pedagogium/>. s. 21.

The Seven Cs – 21st Century Lifelong Skills

Seven Cs	Component Skills
 Critical Thinking-and-Doing	Problem-solving, Research, Analysis, Project Management, etc.
 Creativity	New Knowledge Creation, "Best Fit" Design Solutions, Artful Storytelling, etc.
 Collaboration	Cooperation, Compromise, Consensus, Community-building, etc.
 Cross-cultural Understanding	Across Diverse Ethnic, Knowledge and Organizational Cultures
 Communication	Crafting Messages and Using Media Effectively
 Computing / ICT Literacy	Effective Use of Electronic Information and Knowledge Tools
 Career & Learning Self-reliance	Managing Change, Lifelong Learning and Career Redefinition

Obrázek 1 – Základní dovednosti pro potřeby 21. století⁶⁸

Na základě případové studie a předložených prognóz kritérií základních dovedností pro vzdělávání v 21. století je důležitý návrh změny národního kurikula, kde by mělo dojít ke změnám výukových cílů, a tím pádem z kurikula se odvíjejících rámcových vzdělávacích programů, školních vzdělávacích programů a učebních osnov již pro žáky základních škol. Je důležité změnit vyučovací metody a naučit se používat moderní didaktické pomůcky, které se nám nabízí díky neustálému rozvoji informačních a komunikačních technologií.

Nové požadavky na vzdělávací potřeby je třeba zahrnout již do okruhu profesního vzdělávání a také v rámci vzdělávání celoživotního zpřístupnit veškeré informace.

⁶⁸ *E-pedagogium: nezávislý odborný časopis určený pedagogickým pracovníkům všech typů škol.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISSN 1213-7758. Dostupné také z: <http://www.pdf.upol.cz/rychle-odkazy/casopis-e-pedagogium/>. s. 23.

5.2 Cíle analýzy vzdělávacích potřeb

Cílem procesu analýzy je identifikace problémů ve výkonech zaměstnanců a celé organizace pomocí ukazatelů, kterými se projevují. Déle je důležitá identifikace příčin těchto problémů. Výkon jedince i organizace je určován prostředím, okolím organizace, motivací a chováním zaměstnanců v organizaci. Jako příčinu změn ve výkonnosti může označit změnu v uvedených symptomech. Na základě procesu analýzy je nutné tyto změny ve výkonu včas odhalit a specifikovat.⁶⁹

Jan Barták považuje za cíl analýzy vzdělávacích potřeb zjištění rozdílu mezi stávajícím a žádoucím výkonem. Dále formulaci námětů jaký obsah učení a jaké metody a formy by napomáhaly pozitivní změně. Cílem je popis prací a úkolů, kdy stanovíme priority požadavků na vzdělávání a rozvoj. Je také nutné identifikovat silné a slabé stránky jednotlivců a týmů, možné očekávání a hrozby. Dále hovoří o komparaci popisu kompetence jednotlivců s dohodnutými standardy a také o podpoře osobního i týmového rozvoje, včetně optimalizace forem a metod k jejich dosažení.⁷⁰

Čím lépe vedení organizace pracovníky motivuje a čím lepší podmínky vytváří pro rozvoj jejich znalostního potenciálu, tím větší má šanci, že se budou v tvrdých podmínkách globální konkurence chovat proaktivně, předvídat a využívat příležitosti inovovat a optimalizovat procesy vedoucí ke kvalitnějšímu uspokojování potřeb a očekávání.⁷¹

5.3 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Z pohledu realizace efektivní identifikace a analýzy potřeb ve vzdělávání je důležité, aby zaměstnanci organizace byli informováni, co se v organizaci děje a jaký to má význam pro samotnou organizaci. Zaměstnanci, pokud nejsou

⁶⁹ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85-87.

⁷⁰ BARTÁK, Jan. *Vzdělávání ve firmě*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2007. ISBN 978-80-86851-68-6. s. 19-20.

⁷¹ BARTÁK, Jan. *Personální řízení, současnost a trendy*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-020-4. s. 9.

informování, mohou mít obavy z důsledků aktivit, které probíhají a mohou je považovat jako ohrožující ve vztahu k vlastní osobě.⁷²

Vzdělávací potřeby je nutné přesně identifikovat na základě analýzy, která má určitý plán. Do tohoto plánu bývá zahrnuta i kultura organizace, charakteristiky vnitřního a vnějšího prostředí a systémové charakteristiky.

V oblasti analýzy vzdělávacích potřeb Michaela Tureckiová upozorňuje, že: „...pozornost by měla být věnována nejen deficitům ve znalostech, dovednostech nebo pracovním jednání, postojích a aktivitách členů organizace, ale také na možnostech rozvoje potenciálu pracovníků.“ Dále uvádí, že: „...na základě analýzy vzdělávacích potřeb, určení klíčových problémů a zvážení stanoviska expertů (nejčastěji k nim patří vrcholové vedení firmy, podnikoví personalisté jako tvůrci systému a nositelé metodologické, konzultační a realizační funkce, liniovní manažeři a týmoví vedoucí, případně také externí specialisté) lze kvalifikovaně rozhodnout, které vzdělávací a rozvojové potřeby se stanou prioritami a budou přednostně naplňovány.“⁷³

V organizaci se můžeme setkat s různými nedostatky, kvalifikačními mezerami nebo s jinými problémy, které brání zaměstnancům v dosažení osobních, popřípadě strategických cílů a které mohou být překonány některou z forem rozvoje. Je tedy důležité zaměřit se na rozvoj a vzdělávání zaměstnanců v organizaci, aby se zjištěné nedostatky nebo kvalifikační mezery překlenuly.⁷⁴

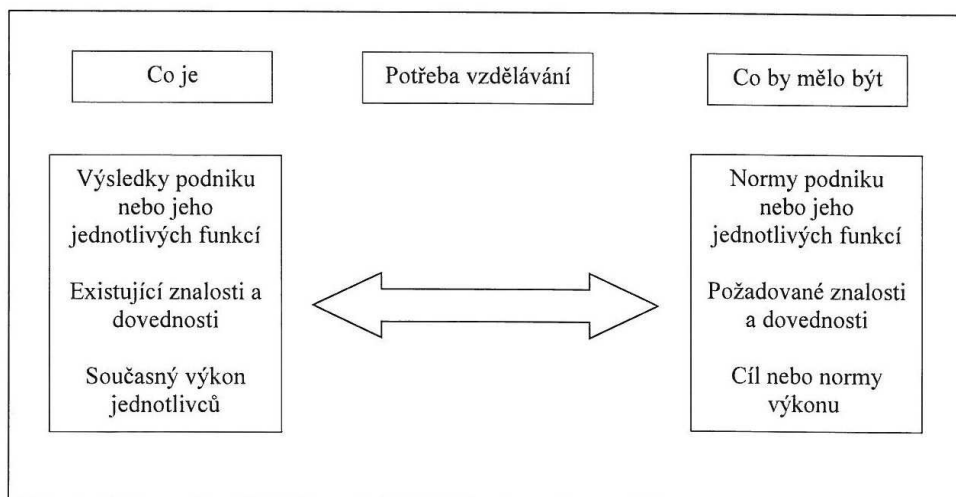
Michael Armstrong ve své knize uvádí: „Všechny vzdělávací aktivity musejí být založeny na znalosti toho, co je třeba udělat a proč. Je třeba definovat účel těchto aktivit a to je možné pouze tehdy, když jsou identifikovány a analyzovány potřeby vzdělávání organizace, skupin, jednotlivců.“⁷⁵

⁷² VODÁK, Jozef. Moderní řízení: Identifikace vzdělávacích potřeb podniku. *Hospodářské noviny, IHNE*D [online]. Economia, a.s., 2014 [cit. 2015-09-08]. Dostupné z: <http://modernirizeni.ihned.cz/c1-13958760-identifikace-vzdelavacich-potreb-podniku>.

⁷³ BARTÁK, Jan. *Personální řízení, současnost a trendy*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-020-4. s. 83.

⁷⁴ DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-347-9. s. 115-121.

⁷⁵ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 503.



Obrázek 2 – Vzdělávací potřeby⁷⁶

Pokud budeme konkrétnější, uvedeme příkladem výčet důvodů k identifikaci vzdělávacích potřeb:

Změny v obsahu projektů rozvoje:

- od obsahového zaměření k zaměření měřitelných výsledků,
- provázání s konkrétními potřebami organizace,
- srovnání návratnosti a efektivity jednotlivých projektů,
- sdělení očekávaných výsledků účastníkům,
- měřitelnost návratnosti u větších investic.

Změny v činnosti útvarů pro rozvoj lidských zdrojů:

- analýza a měření výsledků je považováno za trend,
- tlak na rozpočet pro rozvoj lidských zdrojů,
- tlak ze strany externích subjektů, jako konkurentů
- využívání dat prostřednictvím informačních systémů.

⁷⁶ BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firmní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 119

Změny na straně mimoresortních dodavatelů:

- tlak konkurence,
- investice do přístupu pro rozvoj lidských zdrojů.⁷⁷

Většinou se předpokládá, že analýza potřeb vzdělávání se soustřeďuje pouze na rozdíl mezi tím, co lidé znají a mohou dělat a tím, co by měli znát a být schopni dělat. Podle Michaela Armstronga tento tzv. **model deficitu** – který dává do pořádku pouze to, co bylo špatně – je omezený. Vzdělávání je totiž mnohem více. Zabývá se, nebo má se zabývat, uspokojováním a rozpoznáváním potřeb rozvoje. Jedná se o přípravu zaměstnanců, aby byli ochotni a schopni brát na sebe další nové povinnosti a odpovědnost. Zabývá se zvyšováním všestranných schopností, přípravou na nové požadavky práce, víceoborovostí nebo flexibilní kvalifikací. Cílem je příprava lidí na to, aby v budoucnosti byli schopni přebírat vyšší úroveň pravomocí a odpovědností.⁷⁸

Hodnocení údajů, které získáme v průběhu procesu identifikace vzdělávacích potřeb organizace o skutečných a požadovaných schopnostech, vědomostech a znalostech, poskytuje informaci nejen o potřebách ve vzdělávání, rozvoji, ale také o dalších potřebách zaměstnanců organizace. Můžeme odhalit také další problémové oblasti nebo zjistit příčiny těchto problémů, např. problémy při organizaci práce, při zavádění změn apod.

⁷⁷ BUSINESSINFO: Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb: Zdroje vzdělávacích potřeb. *Businessinfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. © 1997-2015. CzechTrade, 2010 [cit. 2015-09-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/analyza-identifikace-vzdelavacich-potreb-2830.html?page=4#!&chapter=2>

⁷⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 503.

MODEL PROCESU IDENTIFIKACE POTŘEB VZDĚLÁVÁNÍ



Obrázek 3 – Model procesu identifikace potřeb vzdělávání⁷⁹

Zkušenosti potvrzují, že připravená a efektivně realizovaná identifikace a analýza vzdělávacích potřeb umožňuje dokonalejší investování do rozvoje lidského potenciálu a podporuje efektivně zvýšení výkonnosti zaměstnanců, týmů a celé organizace.⁸⁰

⁷⁹ VODÁK, Jozef. Moderní řízení: Identifikace vzdělávacích potřeb podniku. *Hospodářské noviny, IHNE*D [online]. Economia, a.s., 2014 [cit. 2015-09-08]. Dostupné z:

<http://modernirizeni.ihned.cz/c1-13958760-identifikace-vzdelavacich-potreb-podniku>.

⁸⁰ VODÁK, Jozef. Moderní řízení: Identifikace vzdělávacích potřeb podniku. *Hospodářské noviny, IHNE*D [online]. Economia, a.s., 2014 [cit. 2015-09-08]. Dostupné z:

<http://modernirizeni.ihned.cz/c1-13958760-identifikace-vzdelavacich-potreb-podniku>.

5.4 Zdroje vzdělávacích potřeb

Vzdělávací potřeby vznikají ve dvou základních situacích, když nastane změna v jakémkoli segmentu vnějšího prostředí organizace, v obecném a úkolovém prostředí. Nebo v případě, kdy nastane změna ve vnitřním prostředí organizace, například ve strategii, v organizační struktuře, v technologii organizace.⁸¹

5.5 Druhy vzdělávacích potřeb

V literatuře od různých autorů jsou popsány tyto druhy vzdělávacích potřeb:

- **reaktivní** – výkonnosti: jsou aktuální v případě, že na pracovišti zaznamenáme rychlý pokles výkonnosti nebo pokles produkce, který je vázán na nedostatky ve vzdělávání, tzn. důvody oddělené od ostatních případných důvodů. V tomto případě volíme cestu terénního šetření nebo výzkumu při identifikaci vzdělávacích potřeb,
- **proaktivní** – má vztah ke strategii organizace a plánu lidské síly, jedná se o očekávaný technický vývoj, výsledky vývoje managementu, kroky personální výměny, politiku organizace, kdy se volí cesta sestavení souboru kompetencí, práce s dokumenty, tvorba kompetenčního modelu.⁸²

Vzdělávací potřeby je možné dále rozčlenit podle jejich rozměru:

- **subjektivní** – rozměr je definován pocitem samotného jedince, který může vyvolat vliv společnosti nebo vnitřní vztah, kdy se jedinec sám snaží o uspokojení vlastních vzdělávacích potřeb,
- **objektivní** – dopadá na jedince z venku, od zaměstnavatele.⁸³

⁸¹ BUCKLEY, Roger a Jim CAPLE. *Trénink a školení*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7. s. 33.

⁸² BUCKLEY, Roger a Jim CAPLE. *Trénink a školení*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7. s. 33.

⁸³ ŠEĎOVÁ, Klára a Pavel NOVOTNÝ. Vzdělávací potřeby ve vztahu k účasti na vzdělávání dospělých. *Pedagogika*. Praha: Pedagogický ústav Jana Amose Komenského, AV ČR, 2006, 2006(2): s. 140 – 151. ISSN 0031-3815. s. 142.

Při členění vzdělávacích potřeb je velice důležitá i vnitřní motivace, která více přispívá k identifikaci vzdělávacích potřeb. Dále vnější motivace, která přispívá k realizaci vzdělávacích potřeb. Na základě toho můžeme vzdělávací potřeby dělit na realizované a nerealizované, i když byly identifikovány.⁸⁴

5.6 Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb

V oblasti vzdělávání postupujeme v praxi tak, že analyzujeme širší nebo užší škálu údajů, které získáme z běžného informačního systému organizace, nebo ze zvláštních šetření. Obvykle jde o tři skupiny údajů:

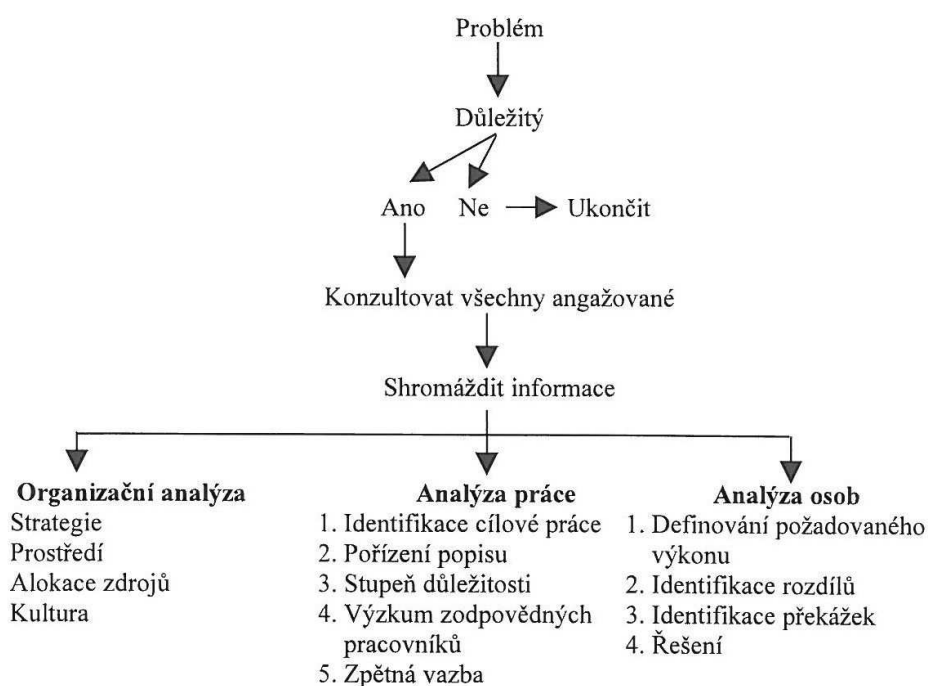
- **Údaje o organizaci (organizační analýza)** – plány a cíle organizace, údaje o struktuře organizace, výrobní program, který odpovídá trhu, zdroje, patří sem finanční zdroje a vybavení, lidské zdroje a jejich potřeba. Dále sem řadíme počet, strukturu a přesuny pracovníků, plánování lidských zdrojů, kariérní postup, personální statistiku, využívání kvalifikace, pracovní neschopnost z důvodu nemoci nebo úrazu, údaje o produktivitě, výkonnostní kvalitě, změny v organizační struktuře, plány pro zavádění nové techniky a technologií, apod.
- **Údaje o pracovním místě (analýza práce)** – do této oblasti patří popisy funkčních míst, jejich specifikace, informace o kultuře pracovních vztahů, informace o stylu vedení, rozhovory s odcházejícími pracovníky, které signalizují nedostatek v oblasti vzdělávání, požadavky manažerů na vzdělávání, konzultace s vyššími manažery.
- **Údaje o zaměstnanci (analýza prováděná u jednotlivce, analýza osob)** – do této kategorie řadíme podklady z hodnocení zaměstnance, záznamy o vzdělání, dosažené kvalifikaci, absolvování různých vzdělávacích programů, plnění kvalifikačních požadavků, výsledků pracovních testů, ze

⁸⁴ ŠEĎOVÁ, Klára a Pavel NOVOTNÝ. Vzdělávací potřeby ve vztahu k účasti na vzdělávání dospělých. *Pedagogika*. Praha: Pedagogický ústav Jana Amose Komenského, AV ČR, 2006, 2006(2): 140 – 151. ISSN 0031-3815. s. 142.

záznamů o pohovorech se zaměstnancem nebo z průzkumů, kde se zobrazují názory a postoje jednotlivých zaměstnanců.⁸⁵

V literatuře se také můžeme setkat s následujícím označením uvedených tří skupin údajů zaznačených pro přehlednost také ve schématu (viz obr. 4.):

- organizační analýza (analýza údajů o organizaci jako celku),
- analýza práce (analýza pracovních míst a činností),
- analýza osob (analýzy údajů o jednotlivých pracovnících).⁸⁶



Obrázek 4 – Zdroje analýzy vzdělávacích potřeb⁸⁷

⁸⁵ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-168-3. s. 217.

⁸⁶ BELCOURT, Monica a Phillip C. WRIGHT. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-459-2. s. 7.

⁸⁷ BELCOURT, Monica a Phillip C. WRIGHT. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-459-2. s. 7.

Podle Michaela Armstronga můžeme rozdělit oblasti analýzy vzdělávacích potřeb do těchto skupin:

- organizační potřeby – u organizace jako celku,
- skupinové potřeby – u útvarů, týmů, funkcí nebo zaměstnání v rámci organizace,
- individuální potřeby – u jednotlivých pracovníků.

Tyto tři oblasti jsou vzájemně propojeny (viz. obr. 5).



Obrázek 5 – Analýza potřeb vzdělávání – oblasti a metody⁸⁸

5.7 Úrovně analýzy vzdělávacích potřeb

Jak uvedli Roger Buckley a Jim Caple, rozlišují se tři základní úrovně identifikace vzdělávacích potřeb:

- **Komplexní analýza** – tato analýza zkoumá veškeré faktory daného zaměstnání, našim záměrem je tvorba detailního a úplného seznamu nebo záznamu o každém úkolu, z kterých se dané zaměstnání skládá, včetně dovedností, znalostí a přístupů, které potřebujeme pro efektivní výkon. Komplexní analýza je časově náročná a nákladná.
- **Analýza klíčových otázek** – zabývající se identifikací a zkoumáním základních nebo klíčových otázek, které směřují k zaměstnání. Je důležitá pro manažerské a kontrolní funkce, které sestávají z velkého množství úkolů, z nichž nejsou všechny podstatné pro efektivní výkon. Týká se

⁸⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 504.

funkcí, které mění svůj obsah nebo zaměření. Analýza vede ke stanovení nových úkolů a k identifikaci potřebných dovedností, znalostí a nových standardů výkonnosti. Analýza klíčových otázek je velmi nákladná pro manažerské a kontrolorské funkce. Výsledkem této analýzy je vysvětlení zásadních úkolů a předpoklady požadovaných přístupů, dovedností a znalostí.

- **Analýza zaměřená na problémy** – tzv. reaktivní cesta, pozornost nezaměříme na celek, na zásadní klíčové úkoly, ale na aspekty současných výkonů, které se pohybují pod úrovní norem.⁸⁹

5.8 Proces analýzy vzdělávacích potřeb

Proces analýzy vzdělávacích potřeb probíhá na základě tří etap. V první etapě se provádí identifikace cílů organizace. Aby bylo vzdělávání úspěšné a efektivní, sledujeme celkovou strategii organizace a její cíle. Je nutné získat také podporu ze strany managementu. Musíme zabezpečit, aby byli všichni zaměstnanci seznámeni se strategií organizace a ztotožnili se s ní.⁹⁰

V procesu analýzy cílů, které směřují k identifikaci vzdělávacích potřeb, je nutné přihlídnout ke kultuře v organizaci, odrážející systém hodnot neboli filozofii organizace. Pokud se vzdělávání uskutečňuje ve vlastním školicím středisku, nejedná se o problém. V případě, že vzdělávání realizuje externí subjekt, je důležité v organizaci provést analýzu její kultury.⁹¹

Ve druhé etapě analyzujeme znalosti, schopnosti, dovednosti a úkoly zaměstnanců. Údaje pro analýzu získáme ze specifikací, popisů a kvalifikační charakteristiky pracovních míst. Údaje, které tímto způsobem získáme, porovnáme se skutečným stavem kompetencí zaměstnanců, zjišťujeme styly ve

⁸⁹ BUCKLEY, Roger a Jim CAPLE. *Trénink a školení*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7. s. 70.

⁹⁰ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85-87.

⁹¹ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85-87.

vedení manažerů na různých úrovních, dále kulturu pracovních vztahů apod. Výsledkem jsou informace o možné potřebě vzdělávání.⁹²

Třetí etapa se zaměřuje na analýzu osob, individuální charakteristiky zaměstnanců porovnáváme s požadavky organizace. Údaje můžeme získat ze záznamů o hodnocení zaměstnanců, o jejich vzdělání, kvalifikaci nebo absolvování vzdělávacích programů.⁹³

5.8.1 Sběr údajů pro analýzu

Pro úspěšnost analýzy vzdělávacích potřeb je rozhodující množství a úroveň informací o organizaci, jejich aktivitách a zaměstnancích. Při získávání údajů používáme několik metod, např. studium a zpracování interních dokumentů organizace, SWOT analýza, dotazníkové průzkumy, workshopy s managementem a vybranými zaměstnanci, individuální nebo skupinové rozhovory se zaměstnanci, testy schopností, sledování pracovního výkonu, hodnocení výkonu nebo sebehodnocení.⁹⁴

Jako zdroj pro zpracování potřebných informací využijeme strategii a cíle organizace, organizační strukturu, pracovní náplně, ukazatele úrazovosti, výkonové normy, finanční plány a zprávy, marketingové plány nebo také systém hodnocení zaměstnanců. Uvedené zdroje nám umožní získat hospodářské, technické a personální údaje. Dále získáme informace o existujících vztazích a kultuře organizace. Údaje je důležité interpretovat a hodnotit ve vztahu, do jaké míry poskytují možnosti zvýšení výkonnosti zaměstnanců a celé organizace.⁹⁵

⁹² VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85-87.

⁹³ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85-87.

⁹⁴ BLAŠKOVÁ, Martina. *Riadenie a rozvoj ľudského potenciálu: Uplatňovanie motivačného akcentu v procesoch práce s ľuďmi*. 2003. Žilina: EDIS - vydavateľstvo ŽU, 2003, 212 s. ISBN 80-8070-034-6. s. 53-55.

⁹⁵ BLAŠKOVÁ, Martina. *Riadenie a rozvoj ľudského potenciálu: Uplatňovanie motivačného akcentu v procesoch práce s ľuďmi*. 2003. Žilina: EDIS - vydavateľstvo ŽU, 2003, 212 s. ISBN 80-8070-034-6. s. 53-55.

Pro analýzu vzdělávacích potřeb můžeme použít dvě základní metody, které nyní rozvedeme. Jedná se o metodu kvantitativního výzkumu v pedagogických vědách a metodu aplikace kompetenčního přístupu ke vzdělávání a k rozvoji lidských zdrojů v organizaci. Musíme zmínit, že u obou metod bychom měli využít všechny tři zdroje pro analýzu, samozřejmě je ideální jejich kombinace.⁹⁶

5.8.2 Kvantitativní výzkum v pedagogických vědách

Jedná se o terénní šetření pomocí výše uvedených zdrojů – používá se nejčastěji rozhovor, pozorování a dotazník. Znamená to, že se jdeme přímo dotazovat zaměstnanců na jejich potřeby ve vzdělání, popřípadě se dotazujeme jejich nadřízených, podřízených, kolegů apod.⁹⁷

5.8.3 Aplikace kompetenčního přístupu ke vzdělávání a k rozvoji lidských zdrojů

V tomto přístupu jde o práci s dokumenty a s literaturou, s použitím výše uvedených skupin údajů, na základě jejich využití. Získáváme obecné požadavky na pracovní místo – seznam kompetencí. Způsob volíme u manažerských pozic nebo ho účelně využijeme v případě, že je profil účastníka nulový. Můžeme konstatovat, že jde o uplatnění kvalitativní strategie výzkumu. Identifikace kompetencí probíhá na základě určení specifických souborů kompetencí, tzv. kompetenčního modelu. Z praktického hlediska hovoříme o kompetenci jen ve vztahu ke konkrétním úkolům, funkci nebo pozici. V případě, že známe nároky, které na zaměstnance klade určitá pozice, je reálné identifikovat vyžadovanou kompetenci. Úroveň kompetencí můžeme následně měřit u manažerů nebo případných kandidátů na tuto pozici.⁹⁸

⁹⁶ BLAŠKOVÁ, Martina. *Riadenie a rozvoj ľudského potenciálu: Uplatňovanie motivačného akcentu v procesoch práce s ľuďmi*. 2003. Žilina: EDIS - vydavateľstvo ŽU, 2003, 212 s. ISBN 80-8070-034-6. s. 53-55.

⁹⁷ BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 122.

⁹⁸ KUBEŠ, Marián, Roman KURNICKÝ a Dagmar SPILLEROVÁ. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0698-9. s. 44.

Výhodou prvního přístupu, tzv. realizace kvantitativního výzkumu v pedagogických vědách, je skutečnost, že jsme schopni zjistit aktuální vzdělávací potřeby na míru konkrétního zaměstnance. Za nevýhodu můžeme považovat náročnou metodickou přípravu a realizaci. Za další nevýhodou je, že výsledky získané tímto způsobem analýzy vzdělávacích potřeb jsou využitelné obvykle jen čistě v přípravě vzdělávacích akcí.⁹⁹

Druhým přístupem, označeným jako tvorba kompetenčního modelu, je využitelnost proti prvnímu přístupu také v řadě dalších personálních činností, např. v kariérovém plánování, v hodnocení zaměstnanců, při jejich výběru apod. Jedná se nesporně o velkou výhodu tohoto přístupu.¹⁰⁰

V praxi se v současnosti uplatňuje více druhý přístup, který je doplněný o realizaci kvantitativního šetření v některých fázích tvorby kompetenčního modelu.¹⁰¹

5.9 Metody a techniky analýzy vzdělávacích potřeb

Technik identifikace vzdělávacích potřeb je velké množství, také existuje celá řada klasifikací těchto různých technik. Ideální je skloubit využití více technik pro analýzu, což je důležité např. při uplatnění kompetenčního přístupu a při tvorbě kompetenčního modelu.

Metody a techniky analýzy potřeb můžeme třídit dle různých kritérií. Například:

- zda se zaměřují na reaktivní nebo proaktivní přístup,
- na jaký okruh potřeb se zaměřují,
- zjišťování organizačních problémů,
- hledání problémových oblastí a příčin,
- zjišťování problémů výkonnosti jedince nebo skupiny.

⁹⁹ KUBEŠ, Marián, Roman KURNICKÝ a Dagmar SPILLEROVÁ. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0698-9. s. 44.

¹⁰⁰ BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 122.

¹⁰¹ BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 122.

Mezi další kritéria také můžeme zařadit zjišťování potřeb manažerského rozvoje, oddělování vzdělávacích potřeb od ostatních potřeb, jestli slouží k vyhledávání znalostí, dovedností, postojů, manažerského jednání a chování. Také můžeme rozlišovat, zda se jedná o analýzu na úrovni vnějšího prostředí, organizace, skupin nebo jednotlivců.¹⁰²

V této práci uvedeme nejčastěji v praxi využívané techniky a metody analýzy vzdělávacích potřeb, které dělíme na metody a techniky, které zjišťují informace z oblasti údajů organizace, údajů o jednotlivých zaměstnancích a údajů o pracovním místě. Některé metody a techniky je možné využít průřezově ve všech uvedených oblastech. Možnosti využití určité techniky se odráží od konkrétních situací a zvolené metody analýzy.

Údaje o organizaci:

- analýzy možností a budoucích trendů,
- analýzy strategických plánů,
- analýzy cílů organizace,
- analýzy vnitřního a vnějšího prostředí,
- dotazníky.

Dále sem patří např. mezipodnikové srovnání, personální audit nebo jiné audity v organizaci, skupinové porady, práce s dokumenty, spotřebitelské průzkumy, stanoviska expertů, delfská metoda, výstupní rozhovory, analýzy statistických a registrovaných údajů, monitoring výsledků porad, které se týkají současných pracovních problémů nebo perspektivy pracovních úkolů, funkční a procedurální analýzy.¹⁰³

¹⁰² BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 123.

¹⁰³ BUSINESSINFO, Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb: *Zdroje vzdělávacích potřeb*. Businessinfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export [online]. © 1997-2015. CzechTrade, 2010 [cit. 2015-09-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/analiza-identifikace>.

Údaje o pracovním místě:

- analýzy pracovních náplní,
- analýzy problémů,
- analýzy popisů práce,
- časový snímek dne,
- dotazník,
- personální audit nebo jiné audity v organizaci.

Dále sem můžeme zařadit analýzu plánů lidských zdrojů, práci s dokumenty, skupinové porady, techniku kritických událostí, analýzu statistických a registrovaných údajů o funkčních místech, analýzu informací získaných od vedoucích zaměstnanců nebo analýzu potřeb kvalifikace a vzdělávání.¹⁰⁴

Údaje o jednotlivých zaměstnancích:

- Assessment centrum,
- časový snímek dne,
- dotazník, kariérový plán,
- hodnocení pracovních výkonů, hodnocení zaměstnanců.

Řadíme sem také např. analýzu chování, personální audit, práci s dokumenty, průzkum postojů, sebehodnocení, skupinové porady, testy, zkoušky, výstupní rozhovor, analýzu informací týkajících se potřeby kvalifikace a vzdělávání, osobní dokumentaci, analýzu manuálních dovedností, sociálních dovedností, analýzu chování a analýzu selhání, jedná se o reaktivní přístup, kdy reagujeme např. na stížnosti zákazníka, kontrolu kvality.¹⁰⁵

¹⁰⁴ BUSINESSINFO, Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb: *Zdroje vzdělávacích potřeb*. Businessinfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export [online]. © 1997-2015. CzechTrade, 2010 [cit. 2015-09-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/analyza-identifikace-vzdelavacich-potreb-2830.html?page=4#!&chapter=2>

¹⁰⁵ BUSINESSINFO, Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb: *Zdroje vzdělávacích potřeb*. Businessinfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export [online]. © 1997-2015. CzechTrade, 2010 [cit. 2015-09-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/analyza-identifikace-vzdelavacich-potreb-2830.html?page=4#!&chapter=2>

Mezi nejčastější techniky analýzy vzdělávacích potřeb podle Ferdinanda Koudelky patří práce s dokumenty, pozorování, dotazník, rozhovor, test a brainstorming.¹⁰⁶

Techniky analýzy podle Josepha Prokopenka a Milana Kubra:

- obecný přístup – analýza problémů, stanoviska expertů, srovnávání,
- individuální techniky – analýzy pracovní náplně, popisy práce, testy, zkoušky, dotazníky, rozhovory, pozorování, kritické události, hodnocení výkonnosti,
- skupinové techniky – porady manažerských týmů, skupinové porady studijní skupiny, skupinové projekty, simulace, modelování, analýza chování,
- organizační techniky – analýza evidence zpráv, mezipodnikové srovnání, diagnostika organizace, audit manažerského postoje a manažerského ovzduší, organizační rozvoj.

Zjištěná data – dimenze zjišťování potřeb – zaznamenáváme způsobem:

- X – dobrý,
- XX – velmi dobrý,
- XXX – výborný.¹⁰⁷

Při používání výše uvedené techniky je nutné nejdříve vybrat soubor nejlepších technik pro příslušný krok a následně zvolit mezi vybranými technikami takové, které jsou nejjednodušší pro praktické použití a které nejlépe vyhovují konkrétnímu účelu analýzy potřeb.

¹⁰⁶ KOUDELKA, Ferdinand. *Analýza vzdělávacích potřeb: text k distančnímu vzdělávání*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. Andragogé. s. 7.

¹⁰⁷ PROKOPENKO, Joseph a Milan KUBR. *Vzdělávání a rozvoj manažerů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9250-6. s. 122.

Techniky analýzy podle Rogera Buckleyho a Jima Capla:

V Y Š E T Ř O V Á N Í V Ý K O N N O S T Í	Současný / reaktivní přístup	Úroveň / oblast zkoumání	Budoucí / proaktivní přístup
	průzkum dotazníkem organizační záznamy	organizační	podnikové cíle plánování lidské síly průzkum přístupu spotřebitelský průzkum funkční audit organizační kontrola
	telefon skupinová diskuse analýza chování algoritmus	pracovní/zaměstnanecká	nová technologie nové produkty a služby nová legislativa průzkum tréninkových potřeb funkční audit plánování následnosti výstupní interview
technika kritických incidentů strukturovaný/nestrukturovaný rozhovor pozorování zapojení	individuální	hodnocení výkonnosti vývoj a plánování kariéry vývoj managementu assessment centra kontrola zkušební doby trénink a vedení na pracovišti testování dosažení profesionality	

Obrázek 6 – Techniky analýzy podle Buckleyho a Capla¹⁰⁸

9 základních technik analýzy podle Moniky Belcourtové a Phillipha

C. Wrighta:

- sledování, dotazníky,
- konzultace,
- tištěná média,
- rozhovory, rozhovory ve skupině,
- testy, vzorky,
- záznamy, zprávy.

Při využívání této analýzy je potřeba pečlivě zvažovat, pro jaký druh potřeb budeme vybranou techniku využívat a zvážit, zda výhody převažují nad nevýhodami.¹⁰⁹

¹⁰⁸ BUCKLEY, Roger a Jim CAPLE. *Trénink a školení*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7. s. 66.

¹⁰⁹ BELCOURT, Monica a Phillip C WRIGHT. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-459-2. s. 52.

Jednotlivé metody a techniky analýzy vychází z oblasti metod a technik sociologického nebo psychologického výzkumu, a také z personální oblasti a oblasti řízení lidských zdrojů. V rámci vzdělávání v organizaci můžeme pro analýzu vzdělávacích potřeb využít metody hodnocení pracovního výkonu nebo metody měření úrovně kompetencí, které můžeme současně využít i při evaluaci již realizované vzdělávací akce. Při identifikaci vzdělávacích potřeb je velmi efektivní využívat napojení vzdělávání v organizaci na ostatní personální činnosti, to umožňuje strategický a kompetenční přístup ke vzdělávání v organizaci.¹¹⁰

5.10 Analýza získaných údajů

Sběrem údajů pro analýzu získáváme velké množství informací pocházejících z různých zdrojů. Při zpracování musíme zachovat objektivitu dodržováním několika zásad:

- zvážíme faktory, které ovlivňují problémy ve výkonnosti jednotlivce nebo celé organizace,
- zaměříme se na získání celkového pohledu na problémy, to nám umožní konzultace se všemi zodpovědnými zaměstnanci,
- využijeme metodu perspektivy, kdy získáme objektivní pohled zaměstnance na problémy z perspektivy jiného zaměstnance, které vycházejí z jeho názorů, postojů a informací. Jedná se o tzv. parafrázování problému.

Uplatnění výše uvedených zásad a jejich kombinace, je z pohledu objektivnosti důležité pro získání dostatečného objemu informací, které při následném zpracování třídíme a sumarizujeme, následně se mezi nimi hledají vzájemné souvislosti.

Výsledkem procesu analýzy vzdělávacích potřeb je seznam vzdělávacích potřeb zaměstnanců a návrh vzdělávacího programu, návrh na řešení zjištěných problémů a potřeb. Jedná se o určení, kdo a z jakého důvodu potřebuje

¹¹⁰ TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0405-6. s 90-92.

vzdělávání. Jakékoli řešení ovšem vyžaduje ze strany organizace určitou investici.¹¹¹

V teoretické části diplomové práce jsme se zaměřili na definice základních pojmů. Vysvětlili jsme si postupy, které jsou uplatňovány při analýze vzdělávacích potřeb v obecné rovině. A vzhledem k tématu diplomové práce jsme také přiblížili čtenářům postavení HZS ČR při řešení krizových situací a způsoby krizové komunikace.

Ve společnosti probíhají neustálé změny, díky kterým je nutné zvyšovat stupně vzdělání a měnit cíle a metody vzdělávání. V současné době si již nevystačíme s informacemi, které jsme získali studiem na základní, střední nebo vysoké škole. Vyvíjejí se technologie, komunikace se stává jednou z hlavních součástí života. Jedinec v pracovním procesu není schopen se znalostmi získanými při formálním vzdělávání obstát až do důchodového věku. Tím jak se společnost vyvíjí, rostou i požadavky na kvalitu vzdělávání. Aby organizace nebo i jednotlivci obstáli v konkurenčním prostředí, je nutné neustále analyzovat vzdělávací potřeby a nastavovat systém vzdělávání.

¹¹¹ VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7. s 93-95.

II. Empirická část

V teoretické části diplomové práce jsme se zabývali hlavně vymezením pojmů vzdělávací potřeba, analýza vzdělávacích potřeb a krizová komunikace. Bez popisu těchto pojmů a jejich objasnění není možné provádět výzkum. V empirické části se budeme na základě kvalitativního šetření zabývat analýzou rozhovorů se dvěma příslušníky, kdy se dotazujeme na vzdělávací potřeby – chybějící okruhy a témata ve vzdělávání příslušníků KOPIS HZS OLK a důvody nízké účasti představitelů obcí na odborné přípravě v oblasti krizové komunikace.

Cílem prvního výzkumu je posoudit stávající stav osnov kurzů odborné přípravy příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky a definovat témata z oblasti krizové komunikace, která nejsou zahrnuta ve stávajících osnovách. Na základě výzkumu získáme přehled o případných nedostatcích a mezerách v nabídce vzdělávání příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace.

Cílem druhého výzkumu práce je analyzovat důvody nízké účasti starostů obcí a měst na odborné přípravě, kterou v souladu s platnými právními předpisy organizuje Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje.

Výzkum provedeme metodou zakotvené teorie.

6 Teoreticko-praktická příprava výzkumu

Na základě studia dostupné literatury, článků z internetových zdrojů a s využitím osobních znalostí a zkušeností k dané problematice jsme si stanovili metody a techniky, které budeme používat k získání a vyhodnocení dat. Empirickou část diplomové práce jsme se rozhodli zpracovat pomocí kvalitativních metod výzkumu.

Kvalitativně orientovaný výzkum je všeobecně souhrnný termín pro řadu výzkumných strategií a přístupů, které jsou zaměřeny na pochopení lidského prožívání nebo chápání. Tento výzkum vychází z fenomenologie, která zdůrazňuje subjektivní aspekty jednání lidí, a proto kvalitativně orientovaný výzkum

připouští existenci více realit. Hlavními pojmy v kvalitativně orientovaném výzkumu jsou slovo, význam, malé skupiny osob, jedinečnost a vcítění se.¹¹²

V kvalitativně orientovaném výzkumu nehledáme objektivně danou realitu, ale zajímá nás, jak danou realitu interpretují naši respondenti. Podstatou bude analýza, srovnání, klasifikace a objevení vztahů mezi fakty. Vytvoříme zobecňující výroky a podrobíme je dalšímu ověřování. Výstupem budou nově formulované teorie.

Naším úkolem proto bude proniknout do hloubky, poznat věci zblízka a pochopit je. Musíme také podotknout, že kvalitativně orientovaný výzkum je myšlenkově a časově náročný. Interpretace získaných údajů metodou zakotvené teorie je velice náročná, přesto se však o tento výzkum v diplomové práci alespoň pokusíme.

Metoda zakotvené teorie tvoří sadu induktivních systematických postupů pro vedení kvalitativního výzkumu, který je zaměřen na vytváření teorie. Anselm Strauss a Juliet Corbinová uvádějí, že: „...se jedná o teorii induktivně odvozenou ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou získaných údajů.“¹¹³

Výše uvedenou metodu kvalitativního výzkumu použijeme i u našeho druhého výzkumu.

V následujících kapitolách již provedeme samotný výzkum.

¹¹² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4. s. 32-33.

¹¹³ STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 14.

7 Metodologie výzkumu – KOPIS HZS OLK

Metodologie je teorií k výběru výzkumných metod a návodem, jak vybrané metody používat ve vědeckém zkoumání. Dává nám východiska ke zdůvodnění postupů, stanovuje požadavky, podmínky a obecná doporučení jak postupovat pomocí stanovených metod k dosažení výzkumného cíle.¹¹⁴

7.1 Cíle výzkumu

Cílem našeho výzkumu v první části je zjistit, jaká jsou témata osnov kurzů odborné přípravy pro systém vzdělávání v oblasti krizové komunikace, která se nevyučují v ŠVZ. Na základě výzkumu získáme přehled o případných nedostatcích a mezerách v nabídce vzdělávání příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace.

Z praxe víme, že komunikace při příjmu tísňových volání je náročná nejen psychicky, ale také fyzicky. Každá mimořádná situace se dynamicky vyvíjí a příprava na její řešení není vždy dána určitými standardy.

Vzhledem k tomu, jaké hrozby mimořádných a krizových situací, které se dotýkají nás všech, musíme řešit co nejrychlejším a nejkompexnějším způsobem, je potřeba mít určité vědomosti, dovednosti a znalosti, které získáme jen kvalitním vzděláváním v dané oblasti.

7.2 Výzkumné předpoklady a otázky

Na základě stanoveného cíle jsme vytvořili **výzkumné otázky**:

- Existují znalosti a dovednosti, které se nevyučují v rámci odborných kurzů?
- Existují důvody pro zapojení externích subjektů do vzdělávání?
- Je nutné změnit obsah, formy nebo metody vzdělávání v oblasti krizové komunikace?

¹¹⁴ OCHRANA, František. *Metodologie vědy: úvod do problému*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1609-4. Dostupné také z: <http://kramerius.mzk.cz/search/handle/uuid:bd945ed0-d2f7-11e4-97af-005056827e51>. s. 11.

7.2.1 Volba metody výzkumu

Pro náš výzkum jsme zvolili na základě metodologie tyto metody výzkumu, které použijeme k objasnění výzkumného cíle:

- obsahová analýza,
- polostrukturovaný rozhovor.

Abychom pronikli do hloubky a pochopili věci zblízka, zaměříme se prvotně na analýzu učebních osnov kurzů odborné přípravy pro příslušníky KOPIS. Podle Freda N. Kerlingera můžeme při analýze učebních osnov využít metodu obsahové analýzy, jedná se o metodu studia a analyzování sdělení systematickým, objektivním a kvantitativním způsobem.¹¹⁵

V kvalitativně orientovaném výzkumu se používá celá řada metod a postupů, které jsou založeny především na pozorování nebo přímém dotazování. Do metod kvalitativně orientovaného výzkumu řadíme rozhovor. Pro účely diplomové práce pojmem rozhovor jako plánovanou a řízenou konverzaci mezi dvěma lidmi, v průběhu které oba střídavě mluví nebo poslouchají. Tato konverzace má smysl minimálně pro jednoho ze zúčastněných. Rozhovor se odlišuje od běžné konverzace tím, že je veden za určitým účelem, je plánovaný a řízený.

Podle toho, jak je rozhovor výzkumníkem řízený, můžeme ho dělit:

- strukturovaný rozhovor – postupujeme podle přesně připraveného textu, jsou přesně určeny formulace otázek a jejich pořadí,
- nestrukturovaný rozhovor – jedná se o přirozenou komunikaci mezi lidmi, výzkumníkovi musí být jasné, které informace má od respondenta získat, tento druh rozhovoru se při výzkumu nedoporučuje,
- polostrukturovaný rozhovor – jednotlivé otázky jsou doplněny několika alternativními odpověďmi, požaduje se vysvětlení nebo zdůvodnění.

¹¹⁵ KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování: pedagogický a psychologický výzkum*. 1. vyd. Praha: Academia, 1972. s. 528.

Dále můžeme rozhovor členit na skupinový nebo individuální rozhovor podle počtu zúčastněných osob.¹¹⁶

Pro náš výzkum použijeme techniky polostrukturovaného individuálního rozhovoru, kdy si připravíme osnovu rozhovoru na základě předem připravených okruhů otázek. Při rozhovoru s respondentem budeme moci flexibilně postupovat mezi těmito okruhy a měnit tak jejich pořadí, nebo rozhovor doplňovat dalšími otázkami.

7.3 Prostředí, čas, podmínky pro výzkum

Pro obsahovou analýzu osnov kurzů odborné přípravy pořádané ŠVZ pro příslušníky KOPIS jsme si z oddělení personálního HZS OLK vyžádali k nahlédnutí učební osnovy jednotlivých kurzů. Na základě poznámek jsme následně provedli obsahovou analýzu metodou kvantifikace pomocí nominálního měření.

Respondenta známe osobně již delší dobu. Jsme v každodenním kontaktu v rámci plnění pracovních a služebních povinností. Na základě osobního kontaktu jsme se dohodli na schůzce, kde jsme respondenta informovali o našem záměru provést analýzu vzdělávacích potřeb u příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace. Respondentovi jsme přislíbili, že veškeré informace, které nám poskytne, budou použity pouze pro účely této diplomové práce, nikde nebudou použity jeho identifikační údaje, stejně jako celý přepis rozhovoru.

Rozhovor se uskutečnil mimo pracovní prostředí, aby se respondent cítil co nejpřirozeněji. Rozhovor byl zaznamenáván pomocí diktafonu a následně pomocí transkripce převeden do písemné podoby. Rozhovor byl z důvodu pracovního vytížení respondenta rozdělen na tři části. Každá část rozhovoru byla v délce 60 minut. Respondenta jsme v našem výzkumu označili jako příslušníka X. Y.

¹¹⁶ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4. s. 182-183.

7.3.1 Výzkumný vzorek

Jako výzkumný vzorek obsahové analýzy jsme vybrali 5 učebních osnov kurzů odborné přípravy příslušníků. Kritériem pro výběr bylo zaměření týkající se vzdělávání v oblasti krizové komunikace konkrétně příslušníků, kteří pracují na oddělení KOPIS HZS OLK. Výběr učebních osnov kurzů byl záměrný.

V našem výzkumu jsme spolupracovali s jedním respondentem. Kritériem pro výběr respondenta bylo, že pracuje na operačním a informačním středisku více než 10 let a řešil za dobu své praxe minimálně 5 velkých krizových nebo mimořádných situací. Výběr byl záměrný, na základě osobnostního profilu respondent dobře reprezentoval dané prostřední a zkušenosti z praxe byly dostačující. Respondent u HZS OLK pracuje více než 10 let a řešil ze své pozice tyto krizové a mimořádné události – Tornádo Litovel - 2004, Požár textilky CNM v Oskavě – 2006, Orkán Kirill – 2007, Povodně na řece Bečvě – 2009, 2010, Ledová kalamita – 2014. Dalším kritériem pro výběr respondenta byla schopnost podrobně a pravdivě hovořit o daných tématech.

Je nutné podotknout, že v závislosti na velikosti výzkumného vzorku, nemůžeme výzkumné závěry zobecňovat na celou populaci.

Stručná charakteristika respondenta

Příslušník X. Y. je zaměstnaný u HZS OLK již více než 10 let. Do služebního poměru nastoupil na pozici řadového příslušníka na oddělení okresního operačního a informačního střediska. Jako operátor tísňové linky se vypracoval, následně postoupil na vyšší pozice. Ve své funkci zažil nespočet krizových a mimořádných situací, které musel na základě svých znalostí a zkušeností, získaných díky vzdělávání a dlouholeté praxi, řešit. Ve své funkci zažil sloučení všech okresních operačních středisek pod jednotné operační středisko – KOPIS. V současné době ze své pozice radí podřízeným příslušníkům, podporuje vzdělávání a doškolování příslušníků pomocí jiných externích školitelů a organizací. Jeho životním cílem je pomáhat lidem v krizi, proto považuje své zaměstnání za poslání. Na základě tohoto osobnostního profilu, jsme si příslušníka X. Y., vybrali jako respondenta pro náš rozhovor.

V následujících kapitolách diplomové práce popíšeme výzkum, který jsme provedli na oddělení KOPIS HZS OLK.

7.4 Teoretický vstup k objasnění problému – KOPIS

V této části diplomové práce popíšeme pracovní postupy na oddělení KOPIS a práci příslušníků KOPIS, kteří jsou na stupnici krizové komunikace na prvním místě, jelikož zpracovávají tísňová volání, od kterých se následně odvíjí proces krizové komunikace při řešení MU.

Krizovou komunikaci při MU můžeme rozdělit na komunikaci vnitřní v rámci organizace a komunikaci vnější, např. s představiteli obcí, médií apod., kdy jsou využity veškeré dostupné prostředky informačních a komunikačních technologií.

Vnitřní komunikace znamená výměnu informací mezi pracovníky uvnitř organizace. Jedná se o komunikaci mezi KOPIS, výjezdovými jednotkami profesionálních hasičů, řídicími důstojníky a členy krizového štábu HZS OLK. V rámci složek IZS znamená vnitřní komunikace také komunikaci mezi základními složkami systému, tedy HZS ČR, jednotkami sborů dobrovolných hasičů, Policií ČR a zdravotnickou záchrannou službou, případně dalšími institucemi zapojenými do systému IZS.

21. století je charakteristické prudkým rozvojem komunikačních a informačních technologií, tyto technologie jsou neustále zdokonalovány a rozšiřovány. Informační a komunikační technologie jsou nejdynamičtěji se rozvíjejícím odvětvím lidské tvorby a zastřešujícím pojmem, který zahrnuje technologie používané pro komunikaci nebo práci s informacemi v praktickém smyslu.¹¹⁷

HZS ČR využívá informační technologie k řešení mimořádných a krizových situací, při ochraně životů a zdraví občanů, majetku před požáry, pro ochranu životního prostředí a k poskytování účinné pomoci při MU a krizových situacích.

¹¹⁷ TESAŘOVÁ, Šárka. DISEC: Rozvoj informačních a komunikačních technologií. *Www.studentsummit.cz* [online]. Praha: AMO - Asociace pro mezinárodní otázky, 2015 [cit. 2016-01-08]. Dostupné z: http://www.studentsummit.cz/wp-content/uploads/2015/11/DISEC_III.pdf.

Technologie tísňových linek 150 a 112 fungujících v ČR jsou na vysoké evropské úrovni a obsluhu provádí důkladně vyškolení operátoři. Operátoři tísňové linky 112 dokáží odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale také v němčině a angličtině. V případě potřeby je pro operátory k dispozici softwarová podpora v dalších světových jazycích.

8 Obsahová analýza učebních osnov - 1. metoda výzkumu

Níže seznámíme čtenáře se zaměřením vzdělávání příslušníků KOPIS, které absolvují na základě stanovené odborné přípravy.

Pro příslušníky KOPIS je po přijetí do služebního poměru pevně stanovený postup vzdělávání. Jako prvotní absolvují základní odbornou přípravu. Kurz „Základní odborná příprava“ (dále jen ZOP) je určen pro příslušníky, kteří nejsou zařazení v jednotkách PO, ale samostatně vykonávají službu, např. při zdolávání požárů nebo jiných MU. Cílem kurzu ZOP je získání odborných dovedností, znalostí a návyků u nových příslušníků v oblastech působnosti HZS ČR. Vytváří se předpoklady pro výkon služby na jimi zastávaných služebních místech. Jedná se o předpoklady pro získání celkového přehledu o struktuře a úkolech HZS ČR a přípravě na plnění služebních úkolů, které vyplývají ze zastávaného služebního místa. Dále předpoklady pro plnění služebních úkolů na místě zásahu bez zařazení do jednotky PO a při zásahu v době mimo výkon jejich služby. Na základě osnov kurzu ZOP příslušník po jeho absolvování zná mimo jiné základy mezilidské komunikace, je seznámen s pravidly používání komunikačních a informačních prostředků u HZS ČR a je schopen používat komunikační prostředky ve výbavě jednotek PO.¹¹⁸

Následuje výuka v kurzu Operačního řízení – Z, kurz je určen k získání odborné způsobilosti příslušníků HZS ČR, kteří budou vykonávat odborné činnosti na úseku operačního řízení a obsluhy jednotného systému varování a vyrozumění. Účastníci do kurzu nastupují již se znalostí jednotlivých aplikací používaných na operačních a informačních střediscích a telefonních centrech

¹¹⁸ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

tísňového volání HZS ČR. Těžištěm výuky v samotném kurzu je zejména teoretická příprava.¹¹⁹

Po absolvování příslušník zná mimo jiné základní zásady komunikace s osobami v mezních psychických situacích, je seznámen s postupy pro řešení MU v působnosti jednotek PO a IZS, se systémem příhraniční spolupráce a pomoci, se systémem a prostředky pro varování obyvatelstva a vyrozumění příslušných orgánů, s principy ochrany osobních údajů a zásadami poskytování informací, se zásadami komunikace s veřejnými sdělovacími prostředky. Umí obsluhovat systémy pro varování obyvatelstva a provádět vyrozumění příslušných orgánů, vést radiovou komunikaci s jednotkami PO a složkami IZS, využívat informační systémy dostupné z KOPIS.¹²⁰

K prodloužení odborné způsobilosti získané tímto kurzem se příslušníci pravidelně účastní kurzu Operační řízení – P, který se pravidelně opakuje v pětiletých cyklech.¹²¹

Pro operační techniky tísňové linky 112 ŠVZ poskytuje přípravu k získání osvědčení o odborné způsobilosti ve specializačním kurzu jazykové přípravy Speciální jazyková příprava 112 – Z a k prodloužení platnosti tohoto osvědčení kurz Speciální jazyková příprava – P. Příslušníci se zdokonalí v oblasti zvukové stránky jazyka, slovní zásoby a okrajově také v gramatice. Dále se zdokonalí v porozumění vyslechnutého projevu a čteného textu, v ústním i písemném

¹¹⁹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

¹²⁰ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

¹²¹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

vyjadřování. Osnovy výše uvedených kurzů jsou doloženy k nahlédnutí v příloze č. 2.¹²²

Pro obsahovou analýzu jsme použili metodu kvantifikace, pomocí nominálního měření, což znamená, sečíst počty námi hledaných objektů v každé kategorii po zařazení objektu do dané kategorie.¹²³

Vybrali jsme 7 kategorií, které jsme sestavili do tabulky a k nim jsme přiřadili počty hodin vyučovaných v kurzech odborné přípravy k danému tematickému okruhu, abychom ve vybraných kategoriích zjistili zaměření učebních osnov a délku časové dotace výuky.

Přehled kategorií pro obsahovou analýzu učebních osnov:

- komunikační dovednosti,
- asertivní chování,
- jazykové znalosti,
- orgány státní správy,
- typové události,
- IT technologie,
- duševní dovednosti.

Metoda kvantifikace pomocí nominálního měření pro obsahovou analýzu a získané výsledky jsou uvedeny v následující tabulce.

¹²² GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.

¹²³ KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování: pedagogický a psychologický výzkum*. 1. vyd. Praha: Academia, 1972. s. 533.

Kategorie	Počet vyučovaných hodin Učební osnovy kurzu ZOP	Počet vyučovaných hodin Učební osnovy kurzu OŘ - Z	Počet vyučovaných hodin Učební osnovy kurzu OŘ - P	Počet vyučovaných hodin Učební osnovy specializačního kurzu JP 112 - Z	Počet vyučovaných hodin Učební osnovy specializačního kurzu JP 112 - P	Celkem počet vyučovaných hodin
komunikační dovednosti	11	30	2	0	0	43
asertivní chování	0	24	8	0	0	32
jazykové znalosti	0	0	0	83	26	109
orgány státní správy	4	15	6	0	0	25
typové události	0	6	0	0	0	6
IT technologie	4	15	6	0	0	25
duševní dovednosti	0	0	0	0	0	0

Tabulka 1 – Obsahová analýza učebních osnov pomocí nominálního měření

9 Rozhovor - 2. metoda výzkumu

Na základě obsahové analýzy z dostupných materiálů – učebních osnov, kdy byla zjištěna nedostatečná časová dotace pro výuku krizové komunikace a mezery v obsahové náplni kurzů, jsme se rozhodli získat informace pro výzkum na základě rozhovoru s příslušníkem oddělení KOPIS, kdy jsme se dotazovali na okruhy témat pro vzdělávání příslušníků – operátorů tísňových linek, operačních důstojníků a vedoucích směn KOPIS v oblasti krizové komunikace. Snažili jsme se z jeho subjektivních zkušeností a pocitů zanalyzovat potřeby ve vzdělávání.

9.1 Struktura rozhovoru

Pro náš výzkum použijeme techniky polostrukturovaného individuálního rozhovoru, kdy si připravíme osnovu rozhovoru na základě předem připravených okruhů otázek. Při rozhovoru s respondentem budeme moci flexibilně postupovat mezi těmito okruhy a měnit tak jejich pořadí, nebo rozhovor doplňovat dalšími otázkami.

9.1.1 Okruhy a otázky rozhovoru

Jelikož rozsah výuky ŠVZ nepokrývá celé spektrum potřebných znalostí a dovedností, je nutné zjistit, které doplňkové vzdělávací aktivity by měly zaplnit chybějící rozsah ve vzdělávání příslušníků KOPIS.

Otázky rozhovoru jsme rozdělili do těchto kategorií:

1. Základem práce je komunikace

- Považujete za dostačující výuku základů mezilidské komunikace?
- Je do výuky zařazen nácvik komunikačních dovedností?
- Je příslušník po absolvování kurzu schopen samostatně vést rozhovor na tísňové lince, řešit MU a komunikovat s kolegy?

2. Znalost etiky a slušného chování při komunikaci

- Dokáže se příslušník na základě absolvování kurzů chovat přiměřeně v krizové situaci?
- Je příslušník schopen rozlišovat s kým právě hovoří?
- Získá příslušník v kurzu dostačující sebevědomí pro krizovou komunikaci?

3. Dokonalé jazykové znalosti

- Jaký je Váš názor na specifika v jazykových znalostech při krizové komunikaci?
- Považujete výuku v jazykovém kurzu ŠVZ za přiměřenou?
- Je počet cizojazyčných hovorů na tísňových linkách dostačující pro potřebnou úroveň jazykových znalostí?

4. Komunikace s orgány státní správy a samosprávy

- Je příslušník schopen na základě získaných znalostí komunikovat s představiteli kraje nebo obce při řešení MU?
- Má příslušník na základě absolvování kurzu dostatečné znalosti o právech a povinnostech vyplývajících z platné legislativy?
- Dokáže příslušník informace o MU předávat orgánům státní správy a samosprávy?

5. Specifická komunikace u typových událostí (úmysl sebevraždy)

- Ovládá příslušník specifická opatření při komunikaci u řešení typových událostí na základě absolvování kurzu ŠVZ?
- Zná příslušník způsoby komunikace s oznamovatelem typové události na základě znalostí o mezilidské komunikaci?
- Existují metodické listy pro typovou událost, z kterých mohou příslušníci čerpat znalosti?

6. Duševní dovednosti, autorelaxační techniky

- Práce na KOPIS je psychicky náročná, absolvují příslušníci kurzy např. zvládání stresu, prevence syndromu vyhoření, autorelaxační techniky, apod.?
- Příslušník absolvuje v kurzu psychologickou přípravu, je její zaměření dostačující?
- Získá příslušník v kurzech potřebné zkušenosti, aby mohl provádět odpočinkové aktivity?

7. Nejnovější technologie pro krizovou komunikaci

- Jaký máte názor na vzdělávání v oblasti informačních a komunikačních technologií?
- Vzhledem k rychlému vývoji technologií absolvuje příslušník školení nebo doškolování v kratších časových intervalech než jsou opakovací kurzy?
- Jakým způsobem se příslušník seznamuje s novými uživatelskými programy?

V následující kapitole přistoupíme k samotné analýze a interpretaci získaných údajů.

9.2 Analýza a interpretace získaných údajů z rozhovoru

Při analýze získaných údajů jsme postupovali podle principů zakotvené teorie. Pro metodu zakotvené teorie můžeme použít tři druhy kódování (analýzy). Jedná se o kódování otevřené, selektivní a axiální. Jednotlivé druhy tohoto kódování nemusí na sebe plynule navazovat. Hranice mezi nimi jsou uměle vytvořené.¹²⁴

¹²⁴ STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 40.

9.2.1 Otevřené kódování

„Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů.“ V průběhu otevřeného kódování jsou údaje rozloženy na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním se zjišťují podobnosti a rozdíly a jsou kladeny otázky o jevech v daných údajích. Během tohoto procesu zkoumáme vlastní i cizí domněnky o jevu.¹²⁵

Při otevřeném kódování se používá postup, který tvoří dvě fáze:

- konceptualizace údajů – rozbor věty, odstavce a přidělení jména, které bude představovat daný jev,
- kategorizace údajů – seskupování pojmů, které přísluší ke stejnému jevu.¹²⁶

Na základě analýzy rozhovoru, jsme vytvořili kategorie, které nám ukazují chybějící témata v kurzech odborné přípravy. Pojmy, z nichž byly kategorie utvořeny, jsou v textu označeny tučně.

1. kategorie – **Komunikační dovednosti.**

Základem práce na KOPIS je komunikace, a to jak komunikace vnitřní v rámci pracovních vztahů, tak komunikace vnější mimo HZS OLK. Příslušníky KOPIS, zejména nově nastupující příslušníky, je potřeba naučit, jak **správně komunikovat**. Důraz je kladen na komunikaci s osobami, které volají na tísňové linky. Není možné, aby byl příslušník při hovoru s osobou na tísňové lince **manipulován** k určitým rozhodnutím, která mohou ohrozit postupy při provádění záchranných prací. Je potřeba naučit příslušníky **naslouchat** volajícímu a pomocí **empatie** a následně **vhodně volených slov** vést hovor tak, aby byly od volajícího zjištěny potřebné informace, tzn. **vytěžit volajícího**, dostat informace, které jsou nezbytně nutné k tomu, aby mu ze strany HZS OLK nebo IZS mohla být

¹²⁵ STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 43.

¹²⁶ STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 43.

poskytnuta pomoc. Pro příslušníky je také důležité umět vhodně **řešit konflikty**. HZS OLK v současné době provádí toto školení příslušníků KOPIS prostřednictvím soukromé společnosti.

„Když k nám přijde nováček, tak předpokládáme, že nebude mít zrovna řečnický talent politika nebo nějaké celebrity.“

„Pokud hovoříte s volajícím v tísni, tak musíte vědět, kdy máte mlčet a poslouchat a kdy naopak hovořit. Někdy se stane, že volající ve stresu křičí a snaží se být hodně konfliktní.“

„Máme nastavené postupy, jak se správně dotazovat, abyste získali důležité informace od volajícího, ale nemůžete v intonaci hlasu projevovat nezájem nebo obtěžování, negativní emoce.“

2. kategorie – Asertivní chování.

Stejně důležité, jako naučit příslušníky KOPIS správně komunikovat, je naučit je přiměřeně **asertivnímu** chování. Příslušník by se měl učit **přiměřenému chování** a **vytrvání** u svého požadavku a názoru. Ve své komunikaci se příslušníci setkávají s nejširším spektrem osob, a to od volajících v tísni, po nejvyšší představitele státní správy a samosprávy. Zde je potřeba naučit příslušníky správnému **chování** v tom smyslu, aby se nechovali příliš **nadřazeně** či příliš **podřízeně**, ale právě tak, jak to vyžaduje situace a současně s přiměřeným **sebevědomím**. Tento druh školení zcela chybí a není realizován ani ŠVZ ani ze strany HZS OLK.

„Pokud na vás někdo křičí do telefonu, že jste udělali nějakou chybu nebo vyžaduje nereálnou pomoc, tak se nemůžete rozzlobit a prásknout mu sluchátkem.“

„Pokud hejtmanovi oznamujete, že mu plave půlka kraje, tak se u toho nemůžete chichotat. Naopak není dobré se před ním nějak ponižovat. Vnímáte ho v ten moment jako partnera, se kterým musíte spolupracovat.“

„Nemůžete si dovolit nemístné poznámky do vysílačky směrem k zasahujícím hasičům.“

3. kategorie – Pokračování, zdokonalování a rozšiřování jazykových znalostí.

Jelikož tísňová linka 112 je evropským tísňovým číslem, je po příslušnících, kteří obsluhují tuto tísňovou linku, požadována **jazyková znalost** angličtiny nebo němčiny, a to na úrovni **plynulé komunikace**. Základem přípravy pro práci na tísňové lince 112 je absolvování jazykového kurzu v ŠVZ. Tento kurz také neobsahuje vytvoření dostatečných znalostí z **oblasti záchranářství**. Je ovšem známým faktem skutečnost, že pokud člověk **cizí jazyk nepoužívá**, tak jej postupně **zapomene**. Bohužel, na tísňové lince 112 je přijímáno minimum hovorů v angličtině nebo němčině. Za kalendářní rok jsou to pouze jednotky přijatých tísňových volání v cizím jazyce.

Z výše uvedených důvodů zajišťuje HZS OLK odbornou jazykovou přípravu příslušníků KOPIS, která je realizovaná lektory jazykové školy nebo odborně způsobilou osobou v rámci pracovní směny. Tato výuka probíhá průběžně celý rok a je přizpůsobena individuálním potřebám příslušníků na základě úrovně jejich znalostí.

„Na tísňových linkách moc cizojazyčných hovorů nemáme. Jedná se o pár desítek hovorů ročně a pak zapomínáte, jak správně komunikovat, ztrácíte slovní zásobu a znalost daného cizího jazyka“

„Nestačí znát jen obyčejnou konverzaci v angličtině, je důležité mít jazykové zaměření na určitou oblast, u nás se jedná hlavně o technickou angličtinu a oblast slovíček o záchranářství.“

„S gramatikou si u nás nevystačíte, musíte umět mluvit. Chodí k nám šikovné lektorky na výuku jazyků, a to se kolegům líbí a proto se učí a učí.“

4. kategorie – Krizová komunikace s orgány státní správy a samosprávy

V oblasti krizové komunikace, a to zejména s **orgány státní správy a samosprávy** je odborná **příprava** příslušníků KOPIS téměř **nulová**. Tento druh komunikace není školen ani v základních či pokračujících kurzech ŠVZ a ani ze strany HZS OLK. Přitom tento druh školení by byl velmi žádoucí. Je **potřeba** umět **správně komunikovat** se zástupci obcí (starosty, místostarosty), měst (primátor, pracovníci úřadu), kraje (členy bezpečnostní rady kraje, hejtmanem) při řešení MU. Zde je důležité mít **znalosti** o právech a povinnostech ve smyslu **legislativy**, ale samozřejmě také mít správnou míru asertivity.

„Při jednání s představitelem obce nebo města, který je členem krizového štábu, musíte vědět, co mu říkat, nemůžete na něho vysypat neucelené informace.“

„Je důležité znát zákony v krizovém řízení, pak víte, co můžete po starostovi požadovat, jaká má on práva a povinnosti, když společně řešíme nějakou velkou mimořádnou událost.“

5. kategorie – Komunikace v rámci řešení typových událostí (úmysl sebevraždy).

Při řešení MU se příslušníci KOPIS setkávají s určitými „typovými“ událostmi. Mezi takové typové události patří oznámení úmyslu sebevraždy. Kromě **specifických** technických **opatření**, která musí příslušník KOPIS udělat při přijetí takového tísňového volání, je samozřejmě nejdůležitější správná komunikace s osobou, která oznamuje úmysl sebevraždy.

Postup je nastaven tak, že příslušník, který hovoří s oznamovatelem sebevraždy, musí tohoto **člověka udržet v komunikaci** tak dlouho, pokud se nepodaří jinému příslušníkovi KOPIS **kontaktovat psychologa** HZS OLK nebo **vyjednavče** z řad Policie ČR, kterému sdělí podstatné informace o úmyslu

sebevraždy a následně mu oznamovatele předá k dalšímu rozhovoru. **Komunikace** příslušníka KOPIS s oznamovatelem úmyslu sebevraždy je velmi **těžká** a **složitá**. Je nutno **vycítit** v jakém **smyslu** je oznamovatel schopen sebevraždu spáchat. Jestli se jedná pouze o demonstrativní úmysl, momentální nápad z důvodu těžké životní situace nebo o jedince rozhodnutého skoncovat se životem.

Aby byla v tomto smyslu určitým způsobem zjednodušena práce příslušníků KOPIS, zajišťuje HZS OLK prostřednictvím svého psychologa jednou ročně odbornou přípravu zaměřenou právě na vytěžování hovorů a komunikaci s osobou, která má v úmyslu spáchat sebevraždu.

„Pokud na vás připadne telefonát, kde oznamovatel na druhém konci oznamuje, že tam a tam máte bombu nebo jdu skočit pod vlak, tak vám v hlavě běží spousta myšlenek, ale také emocí. Je to stres, hlavně neudělat chybu, ten blázen mi nesmí položit telefon, kde bychom ho pak hledali?“

„Každý rozhovor s potencionálním sebevrahem vás rozhodí. Můžete být odolný, jak chcete, ale pořád na to myslíte. Ani nevíte, jak se vám uleví, když zjistíte, že se toho dotyčného podařilo zachránit.“

6. kategorie – Školení nových uživatelských programů a zvýšení povědomí o vývoji informačních technologií.

Jak už bylo uvedeno výše 20. a 21. století je charakteristické velice rychlým vývojem informačních technologií a programů. A právě KOPIS je místem, kde bývají **nejnovější technologie** nasazovány jako první. Bohužel, technologie jsou velmi často a většinou nasazovány **bez** podrobnějšího **zaškolení** příslušníků KOPIS, kteří se následně musí naučit obsluhovat nové technologie a programy sami, a to buď **samostudiem**, nebo cestou pokusů a omylů. I zde, v této oblasti, by bylo velice žádoucí zavedení systému ke vzdělávání příslušníků KOPIS.

„Všechny technologie jdou tak rychle dopředu, že se nestačíme divit. Přijdeme po víkendu do práce a najednou dorazí ajťák a hned na mě tady máš tablet. V životě jsme na tom nedělali, mladí to znají, ale my starší ročníky?“

„Pokud je nějaká nová technologie, tak se hned dostane k nám, musíme přece být připraveni. Je pravda, že je pak vše rychlé a jednodušší, různé aplikace vám pomáhají při řešení událostí. Jenže dostanete návod a naučte se to sami. Problémem je, že není nějaké školení, ještě předtím, než dorazí novinky.“

7. kategorie – Doplnkové duševní dovednosti, jako jsou např. techniky prevence syndromu vyhoření, autorelaxační techniky.

Práce na KOPIS je velice **psychicky náročná**, protože příslušníci KOPIS musí neustále řešit dynamicky se vyvíjející situaci. A i když by se laikovi mohlo zdát, že se jedná o stereotypní práci, není tomu tak. Téměř žádná MU se nevyvíjí stejně. Existuje celá řada vstupních faktorů, které byť stejný typ událostí, mění na jiný, který potřebuje jiný přístup, jiný způsob řešení.

Příslušníci KOPIS slouží ve dvanáctihodinových směnách. Je zřejmé, že příslušník KOPIS nedokáže být celou tuto dobu v **maximální koncentraci** s ohledem na výše uvedené skutečnosti řešení MU. I když jsou v rámci směny samozřejmě zavedeny přestávky na **odpočinek**, fyzickou přípravu a jídlo, je velmi žádoucí, aby příslušníci uměli aktivně odpočívat.

K zajištění těchto dovedností zavedla Policejní akademie Policie ČR jednodenní či vícedenní kurzy, na kterých se příslušníci HZS a PČR učí autorelaxační a jiné duševní techniky, které jim mají pomoci zvládat náročnou práci.

„Když k nám někdy přijdete na jednání, tak sama vidíte, jaký tady máme šrumec, když se něco řeší. Máte dny, kdy je relativně klid, a z toho nevíte, co dřív. Přijdete domů a jste na padnutí do postele.“

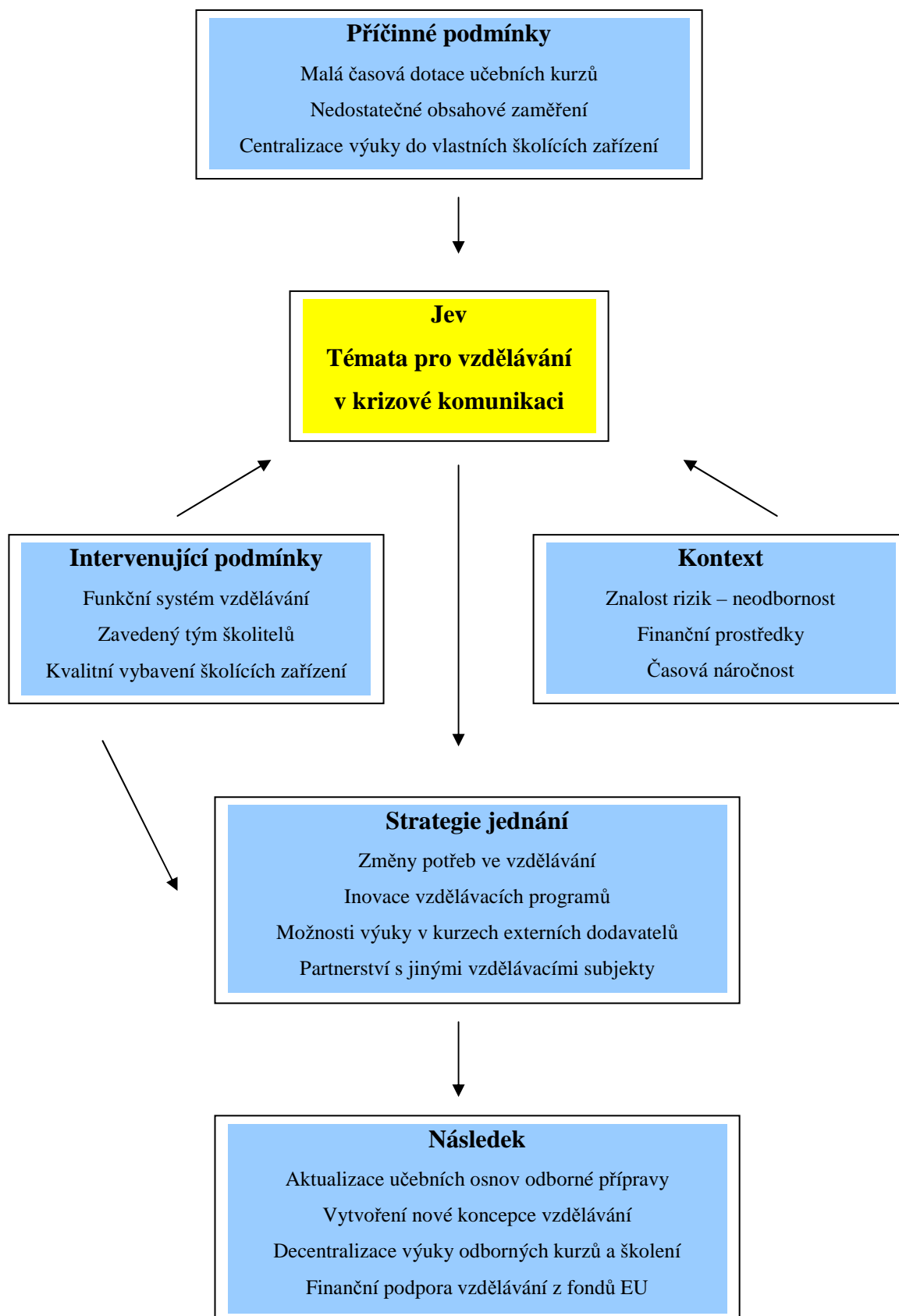
„Člověk by měl umět relaxovat. Určitě by se nám líbilo, kdyby bylo nějaké školení na to, jak zvládnout únavu a stres a obnovit síly v průběhu služby.“

9.2.2 Axiální kódování

Anselm Strauss a Juliet Corbinová definují axiální kódování jako: „*soubor postupů, pomocí kterých jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi.*“ Získané údaje lze zpracovat pomocí kódovacího paradigmatu.¹²⁷

Při analýze rozhovoru pomocí otevřeného kódování se nám nabízela určitá spojení mezi jednotlivými kategoriemi. Získané údaje jsme zpracovali do paradigmatického modelu, kdy si určíme jev, stanovíme příčinné podmínky, vytvoříme kontext, stanovíme intervenující podmínky, určíme strategii jednání a následky.

¹²⁷ STRAUSS, Anselm L. a JULIET M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 70.



Obrázek 7 – Paradigmatický model

9.2.3 *Selektivní kódování*

V procesu selektivního kódování je vybrána jedna centrální kategorie, kterou systematicky uvádíme do vztahu k ostatním kategoriím. Vztahy se dále ověřují a kategorie, u kterých je to třeba se dále rozvíjejí a zdokonalují.¹²⁸

Jako centrální kategorii jsme si zvolili **témata pro vzdělávání v krizové komunikaci**, k nimž budou vztaženy další zjištěné kategorie.

1. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a komunikační dovednosti.

Mezi tematickými okruhy ve vzdělávání příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace schází výuka komunikačních dovedností. V kurzu základů komunikace se příslušník dozví, že je komunikace dělena na verbální a neverbální, kterou ovšem nemůže používat v případech komunikace na tísňových linkách. Jsou mu vštěpována pravidla mezilidské komunikace. Ovšem, jak se naučit správně komunikovat, to učební osnovy bohužel nestanovují.

Hlavně u nově nastupujících příslušníků, kteří vstoupí do procesu krizové komunikace z prostředí, kde tzv. nekomunikovali, musí být nápor na psychické zvládnání komunikačních situací velice vysoký. Z rozhovoru vyplynulo, že je nutné doškoloval příslušníky tak, aby byli schopni správně navázat kontakt s volajícím v krizové situaci, dokázali získat potřebné informace a na základě těchto poznatků včas vyslat pomoc na správné místo.

„Každý příslušník, který k nám nastupuje, má určitá očekávání a přichází do služebního poměru z různých důvodů. To, co však prožívá na našem oddělení při kontaktu s lidmi, nikde nezažije. Vlastně zažije, ale jen u jiných záchranných složek.“

Z rozhovoru vyplynulo, že komunikace je velice specifická, a proto je důležité, získávat v této oblasti stále nové dovednosti.

¹²⁸ STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X. s. 86.

2. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a asertivní chování.

Příslušníci se setkávají při krizové komunikaci s nejširším spektrem osob. Proto je důležité, aby dokázali náležitě vystupovat v komunikačním procesu. Práce v oblasti krizové komunikace je náročná a vyčerpávající. Ale příslušník si neustále musí uvědomovat, jestli jedná s patřičným sebevědomím, nechová se nadřazeně nebo podřízeně. Příslušníci musí umět využívat empatie a asertivního chování. Při analýze vzdělávacích osnov jsme zjistili, že tento druh školení a kurzů v osnovách zcela chybí a příslušníci jsou nuceni jednat na základě vlastního uvážení a zkušeností získaných z praxe.

„Hodně záleží na povaze člověka, jestli je klid'as nebo vztekloun. Podle toho pak při práci s kolegy získáváte přehled o tom, jak kdo zvládne určité stresové situace. Klid'as nesmí být moc apatický a vztekloun nemůže pořádkem narušovat pracovní prostředí.“

Kvalitní vztahy na oddělení a propracovaný systém školení v oblasti psychosociální je důležitý pro výkon povolání operačních techniků a operačních důstojníků.

3. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a pokračování, zdokonalování a rozšiřování jazykových znalostí.

Jak již bylo zmíněno, v oblasti krizové komunikace jsou používány cizí jazyky pro komunikaci s volajícími ze zahraničí. Tísňová linka 112 svým rozsahem pokrývá území EU a dalších států mimo EU, které jsou vázány smlouvami o spolupráci při řešení krizových a mimořádných situací. Při vstupním pohovoru musí příslušník, který pracuje na tísňové lince 112, mimo jiné prokázat určité jazykové znalosti, aby mohl být přijat do služebního poměru. Pro tyto příslušníky je připraven kurz jazykových znalostí, který probíhá v ŠVZ. Ale jak sami ze své praxe víme, pokud nemluvíme cizím jazykem, rychle zapomínáme. U příslušníků na cizojazyčných linkách vyvstává potřeba znalostí specifických slovních tvarů a spojení, která se týkají oblasti záchranářství. Na základě zajištění

správné úrovně jazykových znalostí, provádí HZS OLK odbornou jazykovou přípravu, která vyhovuje individuálním potřebám příslušníků.

„Zkuste si v Alpách při nehodě na lyžích přivolat záchranáře, aniž byste uměli cizí jazyk, myslíte, že uslyšíte na druhém konci telefonu češtinu?“

Tísňová linka 112 poskytuje určitý komfort pro zahraniční návštěvníky, kteří se pohybují po České republice. Příslušníci HZS OLK komunikují na této lince anglicky, německy, italsky, polsky a částečně španělsky. Prvořadá je však komunikace v anglickém a německém jazyce. Proto je výhodou, že HZS OLK poskytuje příslušníkům individuální jazykovou přípravu.

4. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a krizová komunikace s orgány státní správy a samosprávy.

Při řešení krizové situace nebo MU se zastupitelé obcí, měst a krajů je důležité v oblasti krizové komunikace mít povědomí o platné legislativě a právech a povinnostech, které z této legislativy vyplývají pro orgány státní správy a samosprávy. Příslušníci se vzdělávají pouze v oblastech základní legislativy. Odborná příprava v této oblasti komunikace je téměř nulová. Za jediný pomocný prvek v nácviku krizové komunikace mimo KOPIS v rámci HZS OLK můžeme považovat štábní cvičení, kdy se členové orgánů státní správy a samosprávy samovolně a v reálných situacích učí krizové komunikaci. Pro příslušníky KOPIS probíhá odborná příprava na základě ročního plánu odborné přípravy v rámci výkonu služby.

„Je pravdou, že se nám někdy stane, že představitel obce pořádně neví, jak řešit MU, která se stane na území jeho obce. Z pozice HZS OLK, jsou zajišťována školení, ale oni se jich moc neúčastní. Pak je na našich příslušnících se s jejich nevědomostí vypořádat a správně je navést tak, aby věděli, co mají dělat.“

Krizová komunikace při řešení MU s představiteli obcí představuje oblast vzdělávání, která není zahrnuta v učebních osnovách. Výhodu v této oblasti

vzdělávání mají obce (města, obce s rozšířenou působností), které mají pracovníky spadající pod oddělení ochrany obyvatelstva. HZS OLK připravuje metodiky pro starosty obcí v oblasti krizového řízení, kam spadá i krizová komunikace.

5. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a komunikace v rámci řešení typových událostí (úmysl sebevraždy).

Jedním z tematických okruhů vzdělávání v oblasti krizové komunikace jsou tzv. typové události. Jedná se o specifické události, které se mohou týkat např. nalezení nástražného systému (bomba), oznámení úmyslu sebevraždy, apod. V kurzech odborné přípravy jsou tyto typové události zahrnuty do výuky, ale vzhledem k nízké časové dotaci, nejsou příslušníci schopni získat určité zkušenosti a návyky pro řešení těchto událostí. Na základě poznatků z odborné přípravy si vytváří HZS OLK samostatně metodické listy, které jsou návodem pro krizovou komunikaci u typových událostí.

My jsme si pro analýzu vybrali typovou událost s názvem úmysl sebevraždy. Velmi častým jevem v krizové komunikaci je volající s oznámením úmyslu sebevraždy. Příslušník, který s volajícím komunikuje, musí včas odhadnout, jestli se jedná pouze o žert, nebo volající opravdu dospěl k odhodlání, že sebevraždu spáchá.

„Každý rozhovor s člověkem, který chce ukončit svůj život je komplikovaný a jedinečný.“

Tato komunikace je pro příslušníka velice náročná. Hlavním úkolem je udržet volajícího dostatečně dlouhou dobu na komunikační lince. I když v kurzu psychologické přípravy příslušníci řeší tento typ událostí a komunikaci s volajícím, časová dotace výuky je velice nízká.

Pro zjednodušení práce při krizové komunikaci v případě této typové události HZS OLK zajišťuje odbornou přípravu pro příslušníky KOPIS se služebním psychologem. Bohužel však musíme zkonstatovat, že každý telefonát na tísňovou linku od sebevraha znamená pro příslušníka nové zkušenosti

a poznatky. Není možné sjednotit veškeré sebevražedné úmysly pod jednotný standard.

6. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a doplňkové duševní dovednosti, jako jsou např. autorelaxační techniky, techniky prevence syndromu vyhoření.

Při dvanáctihodinových směnách, které příslušníci KOPIS absolvují, není možné udržet koncentraci na maximální úrovni. Řešení krizových a mimořádných situací většího rozsahu, jako jsou povodně, hromadné havárie, větrné smrště, v dnešní době i hrozby teroristických útoků, přináší zvýšené riziko únavy, nesoustředěnosti apod. Také musíme konstatovat, že žádná událost se nevyvíjí stejně, takže nemůžeme hovořit o stereotypní práci u příslušníků KOPIS.

Pro zvládnání stresu na pracovišti učební osnovy odborné přípravy nabízí v malé časové dotaci potřebnou výuku. Toto však není dostačující. Příslušníci by měli mít povědomí o tom, jakým způsobem relaxovat a aktivně odpočívat. Existují kurzy pro různé techniky na zajištění těchto dovedností. Většinou je však poskytují externí dodavatelé nebo soukromé vzdělávací instituce.

„Představte si třeba povodně na Moravě v roce 2009 a hned následně v roce 2010. Tehdy to na nás občas ve službě padlo. Byli jsme vystresovaní, unavení, nevyspaní. Kávy a čokolády to jistily.“

Pro příslušníky HZS a PČR zavedla Policejní akademie Policie ČR jednodenní nebo vícedenní kurzy, jelikož v osnovách odborných příprav se okruhy tohoto tematického zaměření neobjevují.

7. Témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace a školení nových uživatelských programů a zvýšení povědomí o vývoji nových informačních technologií.

Jak jsme již uvedli, 21. století je charakteristické rychlým rozvojem informačních a komunikačních technologií. Díky tomuto rychlému rozvoji jsou příslušníci KOPIS neustále stavěni do pozice proti výtobytkům civilizace.

Chápeme, že pro řešení událostí pomocí krizové komunikace, je nutné zavádět nejnovější technologie do praxe. Ale proti tomu stojí již zastaralé vzdělávací programy. Příslušníci využívají nejmodernější technologie bez řádného zaškolení, získávání znalostí a dovedností probíhá formou sebevzdělávání.

„Tak si říkám, že občas řeknu svým dětem, aby mě naučili, jak se s čím zachází, mají mobily, tablety a počítače v malíčku a občas dokážou hodně překvapit, protože jednají intuitivně nezatíženi zkušenostmi.“

V této oblasti vzdělávání by bylo vhodné zavést specializované výukové kurzy, které by byly sice v kratších časových dotacích, ale se zvýšenou intenzitou. Vhodné by byly kurzy opakující se jednou ročně nebo při komplexním nasazení nových technologií.

10 Závěrečné vyhodnocení výzkumu - diskuze

První výzkum v empirické části diplomové práce byl proveden na základě kvantitativních metod výzkumu, které se snaží odkrýt podstatu zkušeností s určitou skutečností nebo jevem.

Jako výzkumnou metodu jsme si zvolili nejprve obsahovou analýzu, na základě které jsme zjišťovali zaměření učebních osnov a délku výuky. Pro obsahovou analýzu jsme použili metodu kvantifikace, pomocí nominálního měření. Vybrali jsme 7 kategorií, které jsme sestavili do tabulky a k nim jsme přiřadili počty hodin vyučovaných v kurzech odborné přípravy k danému tematickému okruhu.

Druhá námi zvolená metoda výzkumu byla polostrukturovaný rozhovor, který nám umožnil osobní kontakt s respondentem. Získali jsme určitou volnost při kladení otázek a zároveň jsme se mohli během rozhovoru držet předem připravené osnovy z otázek, které jsme si vytvořili na základě tematických okruhů.

Získané údaje jsme analyzovali pomocí zakotvené teorie. Cílem zakotvené teorie je vytvoření teorie, která vysvětluje zkoumanou oblast a zároveň zkoumané oblasti odpovídá. Pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování nám vyplynuly určité poznatky, které se týkaly analýzy vzdělávacích potřeb příslušníků KOPIS HZS OLK.

Z dostupné literatury a internetových zdrojů se nepodařilo ověřit, zda byl proveden obdobný výzkum. Dostupné materiály, které se týkaly analýzy vzdělávacích potřeb, ověřovaly jiné zkoumané oblasti nebo byly zaměřeny na jiné činnosti.

Cílem výzkumu bylo zjištění, která témata se nevyučují na základě učebních osnov v oblasti krizové komunikace na ŠVZ.

Shrnutím výsledků našeho výzkumu jsme došli k následujícím poznatkům, které budeme na základě stanovených výzkumných otázek dále interpretovat.

Na základě stanoveného cíle jsme vytvořili výzkumné otázky:

- Existují znalosti a dovednosti, které se nevyučují v rámci odborných kurzů?
- Existují důvody pro zapojení externích subjektů do vzdělávání?
- Je nutné změnit obsah, formy nebo metody vzdělávání v oblasti krizové komunikace?

Z analýzy učebních osnov kurzů a z analýzy rozhovoru nám vyplynuly určité závěry, subjektivní domněnky a naše interpretace, proto se pokusíme shrnout výsledky výzkumu do odpovědí na naše výzkumné otázky a také se pokusíme vytvořit opatření a možná řešení, která by mohla být použita v případě zájmu v praxi.

Existují znalosti a dovednosti, které se nevyučují v rámci odborných kurzů?

Na základě analýzy učebních osnov a rozhovoru vyplývá, že v rámci odborné přípravy příslušníků, která je uskutečňována na ŠVZ, je v oblasti krizové komunikace vzdělávání poskytováno v rozsahu, který je potřebný pro získání základních znalostí, dovedností a zkušeností. Vzdělávání v této oblasti probíhá na základě teoretické i praktické výuky. Při hlubší analýze však zjistíme, že se vyskytují určitá témata, nebo okruhy, které nejsou školeny vůbec nebo jsou školeny pouze částečně.

Na základě rozhovoru jsme zjistili, že se jedná o sedm oblastí, kdy je vzdělávání nedostačující, v malé časové dotaci nebo není vůbec uvedeno v učebních osnovách.

Nově nastupující příslušníci nemají skoro vůbec žádné zkušenosti z oblasti krizové komunikace. Stávající příslušníci získávají znalosti a dovednosti již z praxe, která je uskutečňována v rámci výkonu jejich služebních povinností. Ale vzhledem k tomu, že se může měnit platná legislativa, technologie se vyvíjejí rychlým tempem, také příslušníci mohou tzv. ustrnout ve své pracovní pozici. Práce na oddělení KOPIS je velice psychicky náročná apod., považujeme za nutné, aby se učební osnovy kurzů odborné přípravy v oblasti krizové komunikace

novelizovali a koncepce vzdělávání byla aktualizována na základě poznatků, které přináší příslušníci na jednáních na pracovních poradách a instrukčně metodických zaměstnáních, a také na základě současné situace a dění v naší společnosti. Koncepce vzdělávání je aktualizována centrálně z pozice HZS ČR.

Existují důvody pro zapojení externích subjektů do vzdělávání?

Na základě našich subjektivních domněnek a interpretace rozhovoru jsme přesvědčení, že zapojení externích subjektů a jiných vzdělávacích zařízení do systému vzdělávání může být velice prospěšné. Změna prostředí, nové metody školení, noví lektori kurzů mohou mít obohacující vliv na systém vzdělávání jak pro organizaci, tak i pro samotné příslušníky.

Problémem ovšem v tomto případě jsou finanční prostředky. V rámci výuky ve vlastních školících zařízeních nejsou náklady na vzdělávání natolik vysoké, jako kdybychom prováděli výcvik a vzdělávání u externích subjektů nebo vzdělavatelů. Jako částečné řešení se nabízí využití finančních prostředků na vzdělávání získaných prostřednictvím fondů EU.

Další z možností je vzájemná výpomoc při vzdělávání příslušníků mezi různými subjekty v rámci výměnných stáží, jako je to např. prováděno na základě vzájemných dohod mezi HZS OLK a Zdravotnickou záchrannou službou Olomouckého kraje.

Je nutné změnit obsah, formy nebo metody vzdělávání v oblasti krizové komunikace?

Pokud se jedná o změnu obsahu, formy nebo metod vzdělávání v oblasti krizové komunikace jsme toho názoru, že by tato změna byla prospěšná. Vycházíme ze subjektivních domněnek a také z analýzy rozhovoru, který se týkal obsahového zaměření učebních osnov. Jak jsme již uvedli, došli jsme k závěru, že jsou témata, která v obsahu vzdělávání chybí.

Z analýzy dále vyplývá, že praktický nácvik v oblasti výuky krizové komunikace probíhá v malých časových dotacích. Výuka je převážně zaměřena na základní získávání teoretických poznatků doplněných praktickými ukázkami. Vzhledem k počtu příslušníků, kteří se odborné přípravy účastní a k počtu hodin

výuky, není pravděpodobně možné skloubit teoretickou přípravu a praktický nácvik krizové komunikace tak, aby měl každý z příslušníků dostatek času, vše si zapamatovat, vyzkoušet apod.

Proto se domníváme, že by bylo vhodné oddělit teoretickou část výuky od praktické části. Kurzy odborné přípravy bychom rozdělili do více oblastí, které by však měly sjednocené tematické okruhy tak, aby na sebe logicky navazovaly. Samostatný kurz by se pak následně zaměřil jen na praktický nácvik používání prostředků moderních informačních a komunikačních technologií a pro nácvik různých komunikačních situací.

Při tvorbě zakotvené teorie a analýze údajů jsme vycházeli z údajů, které jsme měli k dispozici z odpovědí respondenta a obsahové analýzy dokumentů, snažili jsme se přitom zamezit jakýmkoli subjektivním úsudkům a postojům.

Podotýkáme však, že výše uvedené rozpracování výzkumných otázek je na základě našeho subjektivního názoru na situaci ve vzdělávání v oblasti krizové komunikace u příslušníků KOPIS.

10.1 Shrnutí

Jak jsme již uvedli v předchozím textu, témata pro vzdělávání v oblasti krizové komunikace nebyly jediným izolovaným jevem. U našeho respondenta, se kterým jsme prováděli výzkum metodou rozhovoru, se jako další důvody pro změnu koncepce vzdělávání jeví:

- pouze základní zaměření výuky a její nedostatečná časová dotace,
- minimální praktický výcvik a nácvik znalostí a dovedností v oblasti krizové komunikace,
- centralizace vzdělávání, které neumožňuje zavádět pružně nové metody a formy vzdělávání u HZS krajů,
- nedostatek finančních prostředků pro zajištění doškolování příslušníků pomocí externích subjektů nebo vzdělávacích institucí.

Na závěr doplníme, že z rozhovoru s respondentem vyplynulo, že na základě požadavků, které jsou prezentovány na pracovních poradách a instrukčně metodických zaměstnáních, se částečně změnil přístup k systému vzdělávání příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace.

11 Metodologie výzkumu – orgány obcí

V následující části diplomové práce provedeme analýzu vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace u představitelů obcí. V systému vnější komunikace zanalyzujeme vzdělávací potřeby vyplývající z činnosti samosprávných orgánů, které zajišťují připravenost na MU a podílí se na provádění záchranných a likvidačních prací a na ochraně obyvatelstva. Zaměříme se na vzdělávání starostů obcí vyplývající z platné legislativy.

11.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit důvod nízké účasti starostů obcí na odborné přípravě, kterou provádí na základě platné legislativy HZS OLK.

Odborná příprava byla organizována HZS OLK v roce 2015 po správních územích obcí s rozšířenou působností ve spolupráci s Krajským úřadem Olomouckého kraje a jednotlivými městskými úřady obcí s rozšířenou působností. Byla prováděna v zasedacích místnostech městských úřadů obcí s rozšířenou působností nebo na stanicích HZS OLK.

Přes dostatečnou propagaci akce a v některých případech i osobní pozvání a vysvětlení důležitosti odborné přípravy byla účast starostů obcí na školeních a odborných přípravách malá.

11.2 Výzkumné předpoklady a otázky

Na základě stanoveného cíle jsme vytvořili **výzkumné otázky**:

- Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě počet volebních období v délce 4 roky, ve kterých setrvávají ve funkci starosty?
- Neovlivňuje účast na odborné přípravě pozice uvolněného nebo neuvolněného představitele obce?
- Nejsou důvodem nízké účasti školená témata, která nejsou pro starosty obcí svým obsahem a formou zajímavá a atraktivní?
- Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě fakt, zda obec byla nebo nebyla postižena MU, případně zda vůbec může být postižena MU?

11.2.1 Volba metody výzkumu

Abychom pochopili systém školení starostů obcí, uskutečníme rozhovor s příslušníkem oddělení krizového řízení a ochrany obyvatelstva, kdy se budeme dotazovat na systém a zaměření vzdělávání představitelů obcí v oblasti krizové komunikace. Metoda rozhovoru a zakotvená teorie, pomocí kterých provedeme výzkum, jsou popsány u prvního výzkumu provedeného na oddělení KOPIS v empirické části diplomové práce.

11.3 Prostředí, čas, podmínky pro výzkum

Na základě osobního kontaktu, jelikož respondenta známe již 14 let, jsme si sjednali schůzku a informovali jsme respondenta o našem záměru provést analýzu vzdělávacích potřeb u starostů obcí v rámci odborné přípravy v oblasti krizové komunikace, kterou provádí HZS OLK na základě platné legislativy. Respondentovi jsme přislíbili, že informace poskytnuté v rámci rozhovoru, budou použity pouze pro účely diplomové práce a nikde nebudou použity jeho identifikační údaje a celý přepis rozhovoru.

Rozhovor byl uskutečněn po pracovní době, přímo v budově krajského ředitelství HZS OLK. V průběhu rozhovoru jsme s respondentem analyzovali situaci, která vzniká v souvislosti s nízkou účastí na školeních odborné přípravy.

Rozhovor trval 120 minut, byl zaznamenán pomocí diktafonu a na základě transkripce převeden do písemné podoby. Respondenta jsme v našem výzkumu označili jako příslušníka A. B.

11.3.1 Výzkumný vzorek

V našem výzkumu jsme spolupracovali s jedním respondentem. Kritériem výběru respondenta bylo, že pracuje u HZS OLK více než 10 let a řešil za dobu své praxe více než 10 MU velkého rozsahu. Dalším kritériem pro výběr byla skutečnost, že respondent školí oblast krizového řízení a vyučuje krizové řízení na vysokých školách. Výběr byl záměrný, na základě osobnostního profilu respondent reprezentoval dané prostředí a zkušenosti z praxe byly dostačující. Posledním kritériem pro výběr respondenta byla jeho schopnost pravdivě a podrobně hovořit o daných tématech.

Dále uvádíme, že na základě velikosti výzkumného vzorku nemůžeme výzkumné závěry zobecňovat na celou populaci.

Stručná charakteristika respondenta

Příslušník A. B. je zaměstnaný u HZS OLK více než 15 let. Do služebního poměru nastoupil na pozici referenta na oddělení krizového řízení a ochrany a přípravy obyvatelstva. V průběhu služebního poměru postoupil na vyšší služební pozice. V současné době je jedním z členů krizového štábu HZS OLK. Zastává funkce školitele a lektora odborných příprav a zároveň vystupuje i jako externí pedagog na vysokých školách. Zároveň provádí odbornou přípravu pro starosty obcí, kterou organizuje HZS OLK. Příslušník má dlouholeté zkušenosti, získané při řešení krizových a mimořádných situací. Na základě tohoto osobnostního profilu, jsme si příslušníka A. B., vybrali jako respondenta pro náš rozhovor.

11.4 Teoretický vstup k objasnění problému – orgány obcí

Na základě platné legislativy orgány obce zajišťují připravenost obce na MU a krizové stavy a podílejí se na provádění záchranných a likvidačních prací a na ochraně obyvatelstva.

HZS kraje ve spolupráci s krajským úřadem, obecními úřady obcí s rozšířenou působností (dále jen ORP), složkami IZS a správními úřady na úrovni kraje organizuje vzdělávání starostů obcí ve své územní působnosti.

Na základě Koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení, která byla schválena v roce 2004 HZS OLK provádí školení starostů obcí a pracovníků odpovědných za oblasti krizového řízení a ochrany obyvatelstva na ORP. Tato školení jsou prováděna na základě zákona č. 239/2000 Sb., o IZS, § 10, odst. 5, písm. b).¹²⁹

¹²⁹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.

Tuto povinnost HZS OLK pravidelně stanovuje Generální ředitelství HZS ČR. Na základě plánu hlavních úkolů na jednotlivé roky provádí instrukčně metodická zaměstnání s pracovníky krizového řízení obecních úřadů ORP, připravuje a provádí vzdělávání zastupitelů obcí v souladu s Konceptí vzdělávání v oblasti krizového řízení.

HZS OLK zaměstnání pro pracovníky krizového řízení obecních úřadů ORP provádí několikrát ročně ve spolupráci s krajským úřadem. Pro starosty obcí je organizováno školení jednou za dva roky. První školení probíhá vždy na začátku volebního období. Obsahem školení je seznámit starosty s jejich povinnostmi v oblasti krizového řízení a ochrany obyvatelstva, s možnostmi složek IZS, s hrozbami na území jejich obce a hlavně se systémem spolupráce při řešení MU a krizových situací.

Níže uvádíme obsahové zaměření a doporučené formy odborné přípravy starostů obcí k ochraně občanů obce, k sebeochraně a vzájemné pomoci při vzniku MU v podmínkách obce:

- přednášky a besedy zaměřené na charakter možného ohrožení obyvatel obce, k opatřením na zabezpečení ochrany obyvatelstva, jejího života, zdraví a majetku. Zvláštní pozornost věnujeme občanům sluchově, zrakově a tělesně postiženým. Obsah je vhodné zaměřit diferencovaně, podle možných ohrožení obce,
- semináře a porady s právníckými osobami a podnikajícími fyzickými osobami na katastrálním území obce, seznámení s charakterem možného ohrožení občanů obce a s připravenými záchrannými a likvidačními pracemi,
- využívání poradenského a informačního střediska obce k informování obyvatel o možnostech vzniku MU, o připravených záchranných a likvidačních pracích a k informování o chování obyvatelstva při jejich vzniku,
- vysílání místní kabelové televize a místní rozhlasové vysílání zaměřené na vzdělávací pořady o chování občanů při vzniku MU, které ohrožují zdraví, život, majetek, popřípadě ohrožují životní prostředí, které jsou aktuální pro místní podmínky,

- internet lze využívat ke zveřejnění metodických příruček, návodů, přehledu akcí a soutěží obsahujících tematiku ochrany obyvatelstva a požární ochrany apod., vhodné je i využívání sociálních sítí,
- tištěná média, kdy za pomoci tisku lze informovat o práci dotčených orgánů, o soutěžích a MU. K tomu je možné využívat regionálních, městských (obecních) periodik nebo občasníků,
- spoty v kině vhodné k promítání krátkých výchovných klipů, k tomu lze využívat kina, jejichž provozovateli jsou obce,
- podpora výuky na základních školách, kdy se jedná o výuku problematiky ochrany člověka za MU, výuka je dána platnými vzdělávacími dokumenty. Obec jako zřizovatel může tuto výuku podporovat materiálně, finančně. Ředitele základních škol je možné informovat o dalším vzdělávání učitelů v této oblasti. Další vzdělávání učitelů bezplatně poskytuje od roku 2013 HZS ČR ve svých akreditovaných programech.¹³⁰

Na základě dotazu, který byl směřován na příslušníky oddělení ochrany obyvatelstva a krizového řízení, jsme zjistili, že od března do května 2015 byla organizována odborná příprava starostů obcí zaměřená na přípravu na krizové situace a MU a na jejich následné řešení.

¹³⁰ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení. Příručka pro starosty obcí.* [online]. 2010 [cit. 2016-04-03]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-řízení.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.

V tabulce je uveden přehled účasti za jednotlivé správní obvody ORP.

správní obvod ORP	počet obcí ve správním obvodu ORP	Počet zúčastněných zástupců obcí	Z toho počet zúčastněných starostů obcí	% celkem	% starostů
Hranice	31	13	10	42	32
Jeseník	24	18	16	75	67
Konice	21	5	3	24	14
Lipník nad Bečvou	14	7	6	50	43
Litovel	20	12	10	60	50
Mohelnice	14	7	6	50	43
Olomouc	45	29	26	64	58
Prostějov	76	29	22	38	29
Přerov	59	40	31	68	53
Šternberk	21	13	12	62	57
Šumperk	36	18	17	50	47
Uničov	10	6	4	60	40
Zábřeh	28	15	13	54	46
Celkem za kraj	399	212	176	53	44

Tabulka 2 – Účast na odborné přípravě starostů obcí v roce 2015¹³¹

HZS OLK společně s Krajským úřadem Olomouckého kraje připravil v roce 2015 materiál k odborné přípravě starostů obcí. Tento materiál byl starostům předán v rámci školení starostů obcí a obcí s rozšířenou působností v období březen – květen 2015 na USB flasch disku.

¹³¹ Interní zdroj HZS OLK – Zpráva o stavu PO v roce 2015



Obrázek 8 – USB flasch disk pro vzdělávání starostů obcí¹³²

Starostové obcí na závěr zamětnání pozitivně hodnotili hlavně zařazení příkladu konkrétního řešení MU s vyhlášením krizového stavu, kdy jim byly vysvětleny jejich povinnosti a postup řešení. Na závěr zamětnání byla starostům vydána osvědčení.

Krizová komunikace se podle osnov odborné přípravy samostatně neškolí, starostové jsou v této oblasti vzdělávání v rámci tematického okruhu krizové řízení.

¹³² Interní zdroj HZS OLK – vzdělávací materiál určený starostům obcí Olomouckého kraje

12 Rozhovor

Na základě teoretického objasnění problému jsme si vzhledem k cíli druhého výzkumu v empirické části diplomové práci stanovili jako výzkumnou metodu polostrukturovaný rozhovor. Pomocí analýzy rozhovoru se pokusíme objasnit důvod nízké účasti starostů obcí na odborné přípravě pořádané HZS OLK.

12.1 Struktura rozhovoru

Pro náš výzkum použijeme techniky polostrukturovaného individuálního rozhovoru, kdy si připravíme osnovu rozhovoru na základě předem připravených okruhů otázek. Při rozhovoru s respondentem budeme moci flexibilně postupovat mezi těmito okruhy a měnit tak jejich pořadí, nebo rozhovor doplňovat dalšími otázkami.

12.1.1 Okruhy a otázky rozhovoru

Jak jsme již uvedli, HZS OLK organizuje odbornou přípravu starostů obcí. Z poznatků, které jsme získali, vyplynulo, že účast starostů na těchto akcích je nízká. Při stanovení okruhů a otázek k rozhovoru jsme proto vycházeli z cíle našeho výzkumu.

Otázky rozhovoru jsme rozdělili do těchto kategorií:

1. Počet funkčních volebních období a poloha obce

- Může starosta obce, který je ve funkci několik volebních období, považovat odbornou přípravu za bezpředmětnou?
- Může charakter správního území s ohledem na možný výskyt rizik (řeka, dálnice, chemický závod, apod.) ovlivnit přístup ke vzdělávání v oblasti krizové komunikace?
- Má vliv na účasti starosty obce na odborné přípravě, zda funkci vykonává jako uvolněný nebo neuvolněný starosta obce?
- Mohou zkušenosti z řešení mimořádných událostí ovlivnit účast na školení a odborné přípravě?

2. Jiné subjekty provádějící odbornou přípravu

- Existují i jiní organizátoři kurzů krizového řízení mimo orgánů veřejné správy?
- Jaký je váš názor na placené formy vzdělávání v oblasti krizové komunikace?
- Myslíte si, že vzdělávání u externích subjektů plně nahrazuje vzdělávání poskytované HZS OLK v oblasti krizové komunikace?

3. Vzdělávání v oblasti krizové komunikace

- Je vhodné v rámci odborné přípravy zastupitelů obcí provádět praktický nácvik (statické ukázky při taktických cvičeních)?
- Myslíte si, že by e-learning vyhovoval v dnešní době jako další forma vzdělávání v oblasti krizového řízení a krizové komunikace?
- Vyhovují zastupitelům obcí materiály, které v rámci odborné přípravy získají pro další využití?

4. Praktické činnosti starostů při řešení MU

- Považujete odbornou přípravu v oblasti krizového řízení a krizové komunikace za důležitou pro následné řešení mimořádné události, případně v rámci přípravy na její řešení?
- Myslíte si, že znalosti a dovednosti získané v rámci školení dokáží starostové aplikovat v praxi?

12.2 Analýza a interpretace získaných údajů

Při analýze získaných údajů jsme postupovali stejně jako při výzkumu v oblasti vzdělávacích potřeb příslušníků KOPIS. Podle principů zakotvené teorie jsme použili otevřené, axiální a selektivní kódování.

12.2.1 Otevřené kódování

V průběhu otevřeného kódování jsme získané údaje rozložili na samostatné části a pečlivě jsme porovnáváním zjišťovali podobnosti a rozdíly.

Kladli jsme otázky o jevech v daných údajích. Během tohoto procesu jsme zkoumali vlastní i cizí domněnky.

Na základě analýzy rozhovoru jsme vytvořili kategorie, které se týkají nízké účasti starostů obcí na odborné přípravě v oblasti krizové komunikace, kterou pořádá HZS OLK. Pojmy, z nichž byly kategorie utvořeny, jsou v textu označeny tučně.

1. kategorie – Výkon funkce zastupitele.

Délka volebního období, po které starosta setrvává ve své funkci, **nemůže ovlivňovat** účast na odborné přípravě. Pokud je starosta obce ve funkci několik volebních období, nemůže považovat odbornou přípravu za bezpředmětnou. Měl by být **průběžně školen** zejména s ohledem na změny legislativy a jiných opatření vydaných ORP nebo krajem, ale také z důvodu možných úprav celkového systému a komunikace při přípravě a řešení MU. Ovlivnit účast starosty obce na odborné přípravě by neměla ani situace, kdy se ve svém funkčním období **podílel na řešení** krizové situace nebo MU a jeho **činnost nebyla odpovídající** potřebám. Odborná příprava zahrnuje i nové věci z jiných oblastí, které souvisí s řešenou problematikou a proto je potřebná i pro starosty, kteří jsou ve funkci více volebních období. V neposlední řadě je určitě vhodné a důležité, aby si i velmi zaneprázdněný starosta obce zopakoval své povinnosti v oblasti krizového řízení, se kterými se nesetkává při své každodenní činnosti.

Poloha obce v rizikovém prostoru (řeka, dálnice, chemický závod) **ovlivňuje** vzdělávání v oblasti krizové komunikace **velmi zásadně**. Na jedné straně se projeví zájem o odbornou přípravu, pokud se na území obce nachází nějaký zdroj rizika např. v podobě hrozících záplav nebo umístění nebezpečné látky. Na straně druhé pak, zda se na území obce, nenachází žádný potenciální zdroj ohrožení, se také projeví na zájmu o odbornou přípravu. Obsah vzdělávání se může přizpůsobit právě možným rizikům na území obce nebo v jejím okolí. Také lze pro starostu připravit předpokládaný postup řešení konkrétní mimořádné události, která může v obci vzniknout.

V případě, že jsou v obci **nově zvoleny** orgány obce, je nutné, aby se starosta zvolený vzniklým zastupitelstvem, **účastnil** přípravy na řešení MU.

Funkce uvolněného nebo neuvolněného zastupitele obce **ovlivňuje účast** na odborné přípravě. **Uvolněný** starosta se odborné přípravy **může** zúčastnit v pracovní době, kdežto **neuvolněný** starosta si musí **vzít volno** ze zaměstnání nebo se jí účastnit jen mimo pracovní dobu. Zastupitel by však měl být školen pro řešení MU nebo krizového stavu.

Zkušenosti z řešení MU **mohou ovlivnit účast** na školení a odborné přípravě jen částečně. Starosta obce, který již nějakou mimořádnou událost v obci **zažil**, má větší **zájem** se dozvědět další informace, které mu pomohou případnou další mimořádnou událost řešit. Také při odborné přípravě se setká s dalšími starosty a může si **vyměnit zkušenosti** z řešení různých situací. Představitel obce může sdělit svoje zkušenosti ostatním, ale **není vhodné** z tohoto důvodu účast na školeních nějak **omezovat**.

„Pokud někdo zažije řešení MU na území své obce tak rozhodně se k této oblasti staví daleko odpovědněji, než ten kdo nic nezažil. Tohle potvrzuje i praxe a organizování různých školení.“

„V případě, že na území obce se nevyskytuje a není pravděpodobnost vzniku některé mimořádné události a je to i historicky dané, tak to může mít dopad i na rozhodování o účasti příslušných zástupců obcí na odborném vzdělávání v oblasti krizové komunikace.“

„Tady je to složitější, podle mě se musí sejít více aspektů, které rozhodnou o tom, jestli uvolněný nebo neuvolněný zástupce obce se bude účastnit na odborném vzdělávání.“

2. kategorie – Organizátor odborné přípravy.

V oblasti odborné přípravy starostů obcí pro krizové řízení a krizovou komunikaci existují i jiní **externí vzdělavatelé**. Existují firmy, které se zabývají pořádáním různých školení i v oblasti krizového řízení. Jedná se zejména o **právnícké a podnikající fyzické osoby**, které v rámci vzdělávacích programů nabízejí různé formy vzdělávání včetně oblasti bezpečnosti nebo přípravy na

řešení MU a krizových situací. Existují právnické a podnikající fyzické osoby, které se specializují na tuto oblast, nabízejí vzdělávání a oslovují obce a další orgány v rámci krizového řízení. Mezi externí subjekty vzdělávání můžeme řadit také **vysokoškolské pedagogy** nebo **školitele složek IZS**.

Tyto kurzy mají **různou úroveň** a také jejich **obsah** je většinou pouze v oblasti **teoretické přípravy**, bez vysvětlení praktických zkušeností a příkladů řešení. Také tyto kurzy nemohou být zaměřeny na konkrétní řešení MU na daném v území, protože jeho účastníci jsou z různých částí kraje a proto také jejich obce mohou ohrožovat různá rizika. **Placené formy** vzdělávání u externích subjektů v oblasti krizové komunikace jsou zpravidla finančně honorovány.

Z pohledu HZS OLK se preferují školitelé, kteří **mají praktické zkušenosti** z řešení MU nebo krizových situací.

Narozdíl od externích vzdělavatelů poskytuje HZS OLK vzdělávání v oblasti krizového řízení a krizové komunikace bez nároku na finanční odměnu.

„Nevím, jestli starostové využívají placené formy vzdělávání. Ze zkušenosti, ale vím, že ne vše, co je zaplacené, je vždy to pravé ořechové. Vždy záleží na formě vzdělávání a na tom, kdo vzdělávání poskytuje.“

„Preferuji školitele, kteří mají praktické zkušenosti, teorie není všechno.“

3. kategorie – Formy a metody odborné přípravy.

Zastupitelé obcí se v rámci odborné přípravy účastní i praktického nácviku (statické ukázky při taktických cvičeních). Jedná se o jednu z forem vzdělávání, kde jsou seznámeni s tím, jak se připravit na řešení MU, aby se při jejich řešení nedostali do stresových situací a byli **schopni plnit** požadované **úkoly** při ochraně obyvatelstva. Lépe při školeních vyhovuje **praktický výcvik** nebo ukázky než teorie a výklad platné legislativy. Při praktickém výcviku si zastupitelé obcí vyzkouší postupy řešení mimořádných událostí a při ukázkách se mohou seznámit s technikou jednotlivých složek IZS.

V dnešní době by bylo vhodné zařadit, jako další formu vzdělávání v rámci odborné přípravy v oblasti krizového řízení a krizové komunikace,

vzdělávání prostřednictvím **e-learningu**. Je to velmi **účinná forma** vzdělávání, avšak je třeba, aby přístupné lekční fondy byly zpracovány na vysoké **odborné úrovni** (obsahové, pedagogické) a především byly srozumitelné. Možnost vzdělávání pomocí e-learningu je moderní a určitě dobrá metoda, nicméně ne všem účastníkům odborné přípravy může vyhovovat. Proto bychom e-learning doporučovali jako doplňkovou formu přípravy k praktické přípravě.

Z pozice HZS OLK nemůžeme posoudit, jestli zastupitelům obcí **vyhovují materiály**, které v rámci odborné přípravy získají pro další využití. V rámci odborné přípravy je **snaha** pro starosty **přípravit** takové **materiály**, které jim poskytnou veškeré potřebné **informace** v oblasti PO, krizového řízení a ochrany obyvatelstva i integrovaného systému. Poskytují se různé **vzory** dokumentace, kterou starostové ze zákona musí mít hlavně v oblasti požární ochrany – zřizování jednotek sboru dobrovolných hasičů obce, požární řád apod. Nebyla zaznamenána negativní odezva na poskytnuté materiály a dostupné zdroje, z úrovně HZS OLK jsou zcela vyhovující.

„Určitě je vhodné zařadit v rámci vzdělávání různé praktické ukázky a hlavně předávané informace přiblížit na praxi. Nicméně na druhou stranu nějaké podrobné praktické nácviky pro osoby, které nejsou v této oblasti nějak více kovaní, také není ideální.“

„E-learning určitě ano, ale asi ne pro všechny a všechno.“

„Musí se zohlednit předpoklady daných osob třeba věk, zručnost s PC a také odbornost vzdělávání, bez výkladu to nemusí být vše pochopeno správně a naopak.“

4. kategorie – Aplikace znalostí a dovedností v praxi.

Odbornou přípravu v oblasti krizového řízení a krizové komunikace považujeme za **důležitou** pro následné řešení MU. Jedná se o zcela zásadní důležitost. Zastupitelé obce **získají** potřebné informace z oblasti krizové komunikace, ale zejména praktické **návyky** a **zkušenosti** potřebné při řešení MU.

Předpokládáme, že znalosti a dovednosti získané v rámci školení **dokáží** starostové aplikovat **v praxi**. Odborná příprava je určitě potřebná. U starostů, kteří se zúčastňovali odborné přípravy, se ukazuje, že při organizaci opatření potřebných k odstraňování vzniklých následků MU a pomoci postiženým občanům **prokazují samostatnost a správné rozhodování**, čehož využívají také při spolupráci s krizovým štábem obce s rozšířenou působností.

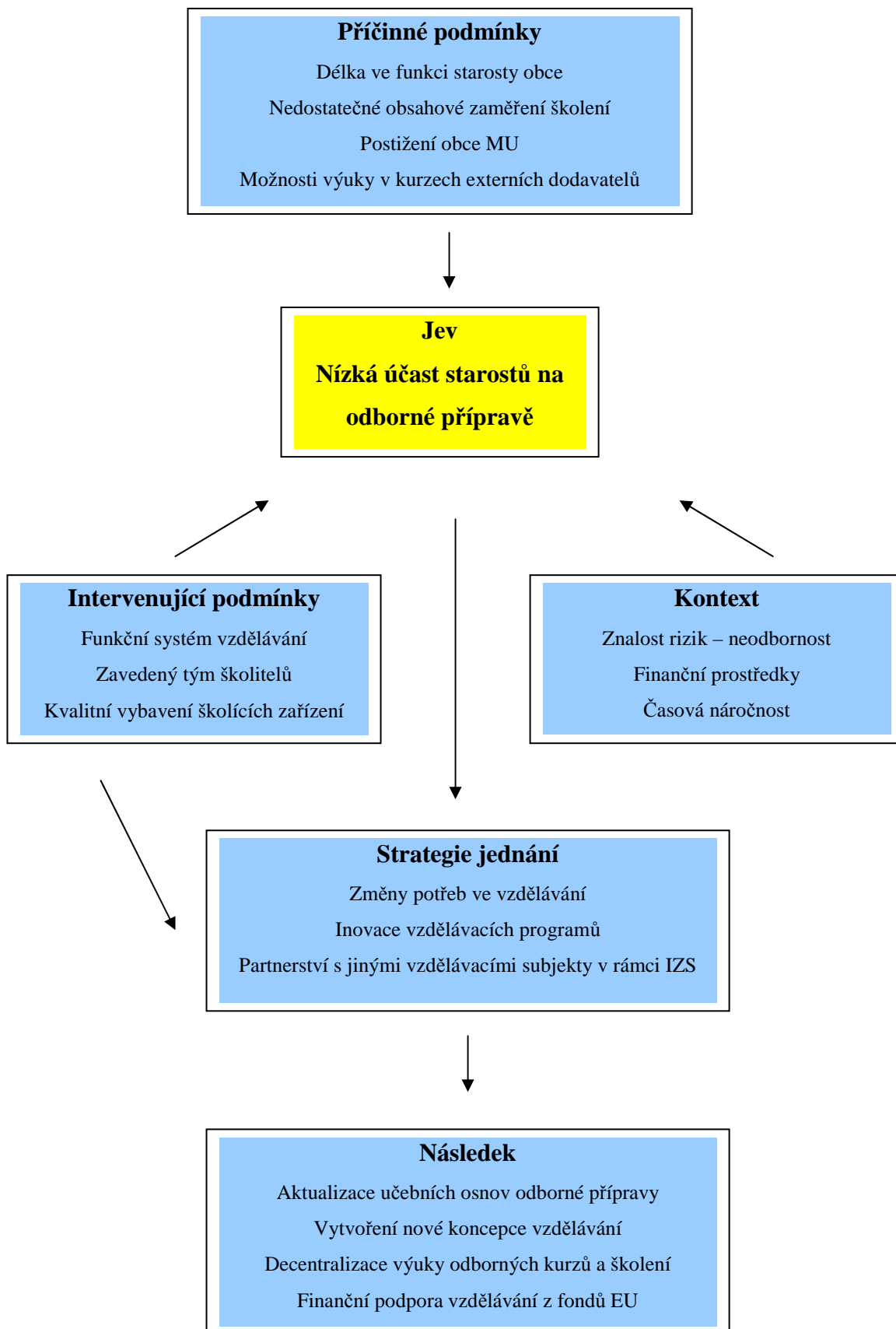
„Odborná příprava je určitě potřebná a také při řešení skutečných mimořádných událostí, je to vidět u starostů, kteří se zúčastňovali odborné přípravy.“

„Ano, starostové by měli umět v praxi používat získané zkušenosti a nejenom starostové, pokud to nedokáží, tak ať takovou funkci nedělají.“

12.2.2 Axiální kódování

Techniku axiálního kódování jsme popsali u prvního výzkumu, který se týkal vzdělávacích potřeb příslušníků KOPIS, je uvedena v kapitole 9.2.2.

Při analýze rozhovoru pomocí techniky otevřeného kódování vyplynula další nová spojení mezi jednotlivými kategoriemi. Získané údaje jsou zpracovány v paradigmatickém modelu. Postup jeho tvorby je také uveden v kapitole 9.2.2.



Obrázek 9 – Paradigmatický model

12.2.3 *Selektivní kódování*

V procesu selektivního kódování vybíráme jednu centrální kategorii, která je systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Vztahy dále ověřujeme a kategorie, u kterých je potřeba dále rozvíjíme a zdokonalujeme.

Jako centrální kategorii jsme si zvolili **nízkou účast starostů na odborné přípravě**, ke které se budou vztahovat další zjištěné kategorie.

1. Nízká účast starostů na odborné přípravě a výkon funkce zastupitele.

Účast starostů obcí na odborné přípravě pořádané HZS OLK částečně ovlivňuje délka volebních období, ve kterých setrvává starosta ve své funkci zastupitele obce. Pokud je starosta více než jedno volební období ve funkci, může to mít vliv na rozhodnutí účastnit se odborné přípravy. Odborná příprava však zahrnuje nové informace, starostové by měli být průběžně informováni o změnách v platné legislativě, za důležité považujeme, aby si zopakovali své povinnosti v oblasti krizového řízení a krizové komunikace pro následné řešení MU.

Charakter správního území ovlivňuje negativně účast starostů na školeních. Pokud se na území obce v současnosti ani v historii nevyskytly MU, může mít tento faktor dopad i na rozhodování o účasti na odborných školeních.

Dalším faktorem, který ovlivňuje negativně účast na odborné přípravě je výkon funkce z pozice uvolněného nebo neuvolněného zastupitele. V případě, že jsou v obci nově zvoleny orgány zastupitelstva, je důležité, aby se nový starosta obce odborné přípravy účastnil bez toho, jestli je ve funkci uvolněný nebo neuvolněný zastupitel.

„Ano, s ohledem na charakter území obce a vyskytující se rizika je možné, že přípravu považuje za bezpředmětnou.“

„Je jedno, zda je uvolněný nebo neuvolněný, buďto umí nebo neumí.“

„Starosta obce, který již nějakou mimořádnou událost v obci zažil, má větší zájem se dozvědět další informace, proto dochází pravidelně na školení.“

2. Nízká účast starostů na odborné přípravě a organizátor odborné přípravy.

V rámci vzdělávacích programů nabízí kromě HZS OLK školení a odbornou přípravu v různých formách i právnické a podnikající fyzické osoby. Tyto externí subjekty se mohou specializovat přímo na oblast přípravy na řešení MU a krizových situací a na oblast krizového řízení. Organizátoři vzdělávání samostatně oslovují obce a další orgány v rámci nabízených vzdělávacích programů v oblasti krizového řízení. Tato forma vzdělávacích aktivit je samozřejmě zpoplatněna. HZS OLK poskytuje vzdělávání v oblasti krizového řízení a krizové komunikace v souladu s Konceptí vzdělávání v oblasti krizového řízení schválenou v roce 2004, kdy příslušníci provádí školení starostů obcí a pracovníků odpovědných za oblast krizového řízení a ochrany obyvatelstva na ORP. Tato školení jsou prováděna na základě zákona č. 239/2000 Sb., o IZS a nejsou zpoplatněna.

Z rozhovoru nám vyplynula skutečnost, že kvalita školení a odborných příprav poskytovaných externími subjekty může být po odborné stránce na různé úrovni. Nemůžeme však ovlivňovat zastupitele obcí v rozhodnutích, které odborné přípravy a od jakého poskytovatele se zúčastní. Při jejich úvahách by měla hrát hlavní roli kvalita odborné přípravy.

„Určitě se najdou i podnikatelé, kteří se vyloženě specializují na tuto oblast a sami se nabízejí a oslovují obce a další orgány v rámci krizového řízení.“

„Vzdělávací aktivity, které nevzešly od hasičů, jsou zpravidla finančně honorovány.“

„Tyto kurzy mají různou úroveň a také jejich obsah je většinou pouze v oblasti teoretické přípravy bez vysvětlení praktických zkušeností a příkladů řešení.“

Na základě rozhovoru bylo zjištěno, že jako poskytovatele odborné přípravy v oblasti krizové komunikace starostové obcí volí v převážné většině HZS OLK, krajský úřad a městský úřad ORP.

3. Nízká účast starostů obcí na odborné přípravě a formy a metody odborné přípravy.

Formy a metody vzdělávání starostů obcí při odborných přípravách pro řešení MU a krizových situací jsou rozhodující pro účast na těchto vzdělávacích akcích. Z rozhovoru vyplynulo, že starostové, kteří již řešili na katastrálním území své obce MU, vítají při odborných přípravách statické ukázky při tematických cvičeních. Účast starostů obcí na odborné přípravě ovlivňuje aktuálnost přednášených témat a délka školení. Forma vzdělávání pomocí e-learningu není v současné době vyhovující. Zdůvodněním je skutečnost, že na dotazy příslušníků starostové reagovali většinou záporně nebo nevyjádřili svůj názor na tuto formu vzdělávání. Materiály, které poskytuje HZS OLK v rámci vzdělávání starostům obcí, jsou na vysoké odborné úrovni a netýkají se jen tematického kruhu krizové řízení a krizová komunikace.

„Záleží na tom, v jakém rozsahu bychom měli měnit formy a metody vzdělávání pro starosty obcí. Myslíte si, že by se pak více účastnili odborné přípravy? Tím si nejsem jistý.“

„Pracovně vytížení, neuvolnění, starostové určitě přivítají odbornou přípravu ve formě e-learningu, je to moderní a určitě dobrá metoda.“

„Vždy je lepší praktický výcvik nebo ukázky než suchá teorie a čtení zákonů nebo vyhlášek.“

Z rozhovoru nevypluly důvody, ve vztahu k formě a metodám výuky, které ovlivňují nízkou účast starostů na odborných přípravách pořádaných HZS OLK. Jednalo se většinou o domněnky a vlastní úsudky respondenta.

4. Nízká účast starostů obcí na odborné přípravě a aplikace znalostí a dovedností v praxi

Zastupitelé obcí získají na základě vzdělávání v oblasti krizové komunikace potřebné informace a praktické návyky a zkušenosti využitelné při řešení MU. Starostové při organizaci opatření potřebných k odstraňování vzniklých následků MU následně prokazují samostatnost v jednání a správné rozhodování. Při spolupráci zastupitele obce s krizovým štábem ORP při řešení MU mohou vzniknout problémy v krizové komunikaci u starostů, kteří nejsou proškoleni v oblasti krizového řízení a krizové komunikace. V tomto případě má neúčast starosty obce na odborné přípravě negativní dopad. Zastupitelům obcí jsou poskytnuty veškeré dostupné materiály, které se týkají platné legislativy, metodik poskytování pomoci při MU, návodů k řešení krizových stavů apod. Pokud se účastní odborné přípravy, získá starosta podklady, kde je možné dozvědět se potřebné informace pro činnosti při MU a její následné likvidaci. Starostové jsou schopni získané vědomosti a zkušenosti využít v praxi. Neškolený zastupitel obce má problémy orientovat se v nově vzniklé situaci.

„Ukazuje se to při organizaci opatření potřebných k odstraňování vzniklých následků mimořádné události a pomoci postiženým občanům, kdy proškolení starostové prokazují samostatnost a správné rozhodování.“

„Neškolený zastupitel obce má problémy orientovat se v nově vzniklé situaci a tápe při jejím řešení.“

Z rozhovoru nám vyplynulo, že nízká účast na odborné přípravě ovlivňuje aplikaci dovedností a znalostí v praxi, kdy starostové řeší vzniklé MU.

13 Závěrečné vyhodnocení výzkumu – diskuze

Druhý výzkum v empirické části diplomové práce byl proveden pomocí kvalitativních metod výzkumu, kdy jsme se snažili odkrýt podstatu zkušeností s určitým jevem nebo skutečností.

Za výzkumnou metodu jsme si zvolili polostrukturovaný rozhovor, který nám umožnil osobní kontakt s respondentem. Při rozhovoru jsme získali určitou volnost při kladení otázek a zároveň jsme se mohli během rozhovoru držet předem připravené osnovy otázek, kterou jsme si vytvořili na základě tematických okruhů.

Získané údaje jsme analyzovali metodou zakotvené teorie, která vysvětluje zkoumanou oblast a zároveň zkoumané oblasti odpovídá. Na základě otevřeného, axiálního a selektivního kódování nám vplynuly určité poznatky, které se týkaly analýzy vzdělávacích potřeb starostů obcí Olomouckého kraje.

Z dostupné literatury a internetových zdrojů a díky specifickým vybrané oblasti, ve které výzkum probíhal, se nám nepodařilo ověřit, zda byl proveden obdobný výzkum. Dostupné materiály, které se zabývaly analýzou vzdělávacích potřeb, byly zaměřeny na jiné zdroje zkoumání, zkoumané oblasti nebo se vztahovaly na analýzu vzdělávacích potřeb u jiných pracovních činnostech.

Oddělení řízení lidských zdrojů na GŘ HZS ČR, které se také zabývá vzděláváním starostů obcí, provádělo různé analýzy vzdělávacích potřeb v této oblasti. Tyto materiály mají však interní charakter a jsou využity ke zpracování koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení, která zahrnuje i vzdělávání starostů obcí.

Cílem výzkumu bylo zjistit, důvod nízké účasti starostů obcí na odborné přípravě pořádané HZS OLK.

Shrnutím výsledků našeho výzkumu jsme došli k následujícím poznatkům, které budeme na základě stanovených výzkumných otázek dále interpretovat.

Na základě stanoveného cíle jsme vytvořili výzkumné otázky:

- Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě počet volebních období v délce 4 roky, ve kterých setrvávají ve funkci starosty?

- Neovlivňuje účast na odborné přípravě pozice uvolněného nebo neuvolněného představitele obce?
- Nejsou důvodem nízké účasti školená témata, která nejsou pro starosty obcí svým obsahem a formou zajímavá a atraktivní?
- Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě fakt, zda obec byla nebo nebyla postižena MU, případně zda vůbec může být postižena MU?

Z analýzy rozhovoru nám vyplynuly určité závěry, subjektivní domněnky a naše interpretace. Pokusíme se shrnout výsledky výzkumu do odpovědí na naše výzkumné otázky a také se pokusíme vytvořit opatření a možná řešení, která by mohla být použita v případě zájmu v praxi.

Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě počet volebních období v délce 4 roky, ve kterých setrvávají ve funkci starosty?

Z analýzy rozhovoru vyplývá, že důvod nízké účasti starostů obcí Olomouckého kraje na odborné přípravě nemůže být ovlivněn délkou volebních období, ve kterých setrvávají ve funkci zastupitele obce. Odborná příprava probíhá průběžně na základě změn v legislativě nebo v případě jiných opatření vydaných ORP nebo krajem. Proto je potřebná i pro starosty, kteří jsou ve funkci více volebních období.

V případě, že jsou v obci nově zvoleny orgány obce, je důležité, aby se starosta zvolený nově vzniklým zastupitelstvem účastnil odborné přípravy pro řešení MU, která obsahuje při vzdělávání mimo jiné téma, které je zaměřeno na oblast krizového řízení, jehož součástí je i krizová komunikace.

Odborné přípravy organizované HZS OLK by se měl účastnit i starosta obce, který v průběhu svého volebního období řešil na katastrálním území obce MU, a jeho činnost nebyla odpovídající potřebám.

Na základě současné situace a dění v naší společnosti považujeme vzdělávání v oblasti krizového řízení a krizové komunikace u starostů obcí za velmi důležité, proto nemůže rozhodnutí o účasti na odborné přípravě ovlivňovat počet volebních období v délce čtyř let, ve kterých setrvávají ve funkci zastupitele obce.

Neovlivňuje účast na odborné přípravě pozice uvolněného nebo neuvolněného představitele obce?

Pokud se jedná o pozici uvolněného nebo neuvolněného zastupitele obce, došli jsme k názoru, že tento druh pozice může být důvodem neúčasti na odborné přípravě. Zvolený orgán obce si na ustavujícím jednání určí, které funkce budou v zastupitelstvu uvolněné, což znamená, že starosta vykonává svou funkci jako zaměstnaný. Nebo neuvolněné, kdy starosta setrvává v původním pracovním poměru. Z toho vyplývá, že uvolněný starosta se odborné přípravy účastní v rámci pracovní doby, kdežto neuvolněný zastupitel obce je nucen absolvovat odbornou přípravu na základě své vlastní dovolené nebo po pracovní době. Každý zastupitel by však měl být školen pro řešení MU nebo krizové situace.

Naším návrhem je možnost uspořádat odbornou přípravu v odpoledních hodinách nebo o víkendu např. v sobotu, aby se jí mohli účastnit všichni starostové obcí. Nicméně i tohle řešení není určitě ideální a nezaručí, že se účast starostů zvýší. Jednak se zde již určitě promítnou další finanční náklady na platy příslušníků, kteří odbornou přípravu provádí po své pracovní době a také fakt, že pro uvolněné starosty obcí to zřejmě nebude moc atraktivní čas pro odbornou přípravu.

Nejsou důvodem nízké účasti školená témata, která nejsou pro starosty obcí svým obsahem a formou zajímavá a atraktivní?

Na základě našich subjektivních domněnek a interpretace rozhovoru jsme přesvědčení, že obsah, formy a metody vzdělávání v oblasti krizového řízení a krizové komunikace jsou na velmi dobré úrovni. V rámci realizace odborné přípravy je snaha připravit pro starosty obcí kvalitní vzdělávání, jak v teoretické, tak i v praktické části, kdy se pomocí statických ukázek a praktického výcviku snažíme přiblížit a zatraktivnit teoretickou část. Získané materiály z odborné přípravy mají zastupitelům obcí poskytnout veškeré potřebné informace v oblasti PO, ochrany obyvatelstva, krizového řízení a IZS.

V rámci rozhovoru jsme zkusili analyzovat reakce na nové možnosti realizace odborné přípravy, kdy jsme se zaměřili na formu vzdělávání pomocí e-learningu. Podařilo se nám zjistit, že tato velmi účinná forma vzdělávání však

vyhovuje jen částečně. Pro školitele z řad HZS OLK by nastal úkol, připravit lekční fondy po stránce obsahové a pedagogické na vysoce odborné úrovni a především tak, aby byly srozumitelné.

Do oblasti odborné přípravy starostů obcí vstupují i externí subjekty jako organizátoři těchto školení. Většinou se jedná o právnické a podnikající fyzické osoby, které v rámci vzdělávacích programů nabízejí různé formy vzdělávání v této oblasti. Vzhledem k tomu, že tito externí školitelé nejsou schopni zaměřit odbornou přípravu na konkrétní řešení MU na daném území a zabývají se jen teoretickým obsahem školení, předpokládáme, že tyto kurzy mají různou odbornou úroveň.

Z analýzy rozhovoru se nám podařilo zjistit, že starostové obcí využívají ke vzdělávání školitele z řad HZS OLK nebo jsou školeni v rámci vzdělávání ve státní správě na ORP nebo kraji. Převážně využívají neplacené formy vzdělávání, aby nezatěžovali nadměrnými výdaji finanční rozpočet obce

Naším návrhem pro řešení současné situace je větší propagace odborné přípravy a školení pořádaných HZS OLK. Také navrhuje zvát starosty obcí na taktická cvičení, která se pořádají v rámci ORP, aby si přiblížili praktické činnosti při řešení MU.

Je důvodem nízké účasti na odborné přípravě fakt, zda obec byla nebo nebyla postižena MU, případně zda vůbec může být postižena MU?

Poloha obce v rizikovém prostoru (řeka, dálnice, chemický závod) ovlivňuje podle našich domněnek a interpretace rozhovoru velmi výrazně účast na odborné přípravě starostů obcí. Zejména pak, pokud je katastrální územní obce pravidelně v ohrožení např. při hrozbě záplav. Zkušenosti z řešení takové MU zastupitele utvrzují v tom, že je důležitá účast na odborné přípravě. Příslušníci HZS OLK mohou připravit v rámci školení pro starostu obce předpokládaný postup řešení konkrétní MU, která může v obci vzniknout, jedná se o tzv. modelovou situaci a její řešení. Dále je možné přizpůsobit obsah odborné přípravy možným rizikům hrozícím např. na území ORP, kdy se svolají starostové z obcí ve správní působnosti ORP a obsah školení je zaměřen na konkrétní činnosti a teoretickou přípravu k řešení krizových situací a MU na daném území.

Předpokládáme, že míra rizika, které hrozí obci, zvyšuje účast na odborné přípravě a fakt, jestli obec byla nebo nebyla postižena MU, není důvodem neúčasti na odborné přípravě pořádané HZS OLK.

13.1 Shrnutí

Jak jsme již uvedli v předchozím textu, důvod nízké účasti na odborné přípravě nebyl jediným izolovaným jevem. U našeho respondenta, se kterým jsme prováděli výzkum pomocí metody rozhovoru, se jako další faktory ovlivňující vzdělávání starostů obcí jeví:

- neodbornost zastupitelů ve znalosti rizik spadajících na území obce,
- možnost vzdělávání v kurzech externích dodavatelů,
- časová náročnost odborné přípravy pořádané HZS OLK,
- partnerství s jinými vzdělávacími subjekty v rámci IZS,
- decentralizace výuky v rámci odborné přípravy v oblasti krizové komunikace,
- zvýšené finanční náklady při přípravě a provádění odborné přípravy.

Na závěr doplníme, že z rozhovoru s respondentem vyplynulo, že na základě požadavků, které jsou prezentovány na pracovních poradách a instrukčně metodických zaměstnáních, probíhá příprava aktualizace koncepce vzdělávání v oblasti krizové komunikace, kterou se řídí i vzdělávání starostů. Na inovaci vzdělávacích programů se podílí odborná skupina sestavena z příslušníků HZS ČR a externích odborníků z oblasti požární ochrany, ochrany obyvatelstva a krizového řízení.

Závěr

Krizová komunikace je dynamický proces, který se neustále mění a vyvíjí. Pro účastníky tohoto procesu je důležitá efektivní výměna a sdílení dat a informací, využívání možnosti lepší koordinace činností v rámci krizové komunikace a samozřejmě v neposlední míře soustavné vzdělávání.

Vyhodnocením získaných informací pomocí analýzy vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace u příslušníků KOPIS a starostů obcí Olomouckého kraje a porovnáním údajů z provedených výzkumů jsme došli k závěru, že vzdělávání v oblasti krizové komunikace je důležitou součástí získávání dovedností a znalostí potřebných pro praktickou činnost HZS OLK, složek IZS a orgánů státní správy a samosprávy při řešení krizových situací a MU.

Vzdělávání příslušníků KOPIS v oblasti krizové komunikace ovlivňuje následně činnosti při řešení MU ve spolupráci s orgány státní správy a zastupiteli obcí. Nízká účast starostů obcí na odborné přípravě pořádané HZS OLK má negativní dopady na krizové řízení a následně krizovou komunikaci. Neznalost postupů při krizové komunikaci v době řešení krizové situace nebo MU ovlivňuje rychlost záchranných a likvidačních prací a ztěžuje práci záchranářů.

Z našeho pohledu je proto důležité provádět analýzu a identifikaci vzdělávacích potřeb na základě projevených nedostatků v oblastech znalostí a dovedností potřebných pro výkon určité funkce.

V diplomové práci jsme si zvolili dva cíle výzkumu. Prvním cílem bylo posoudit stávající stav osnov kurzů odborné přípravy příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky a definovat témata z oblasti krizové komunikace, která nejsou zahrnuta ve stávajících osnovách. Na základě provedeného výzkumu jsme dospěli k názoru, že je vhodné doplnit osnovy kurzů odborné přípravy o sedm zjištěných témat, která by přispěla ke zlepšení znalostí a dovedností u příslušníků sloužících na tísňových linkách a tím by usnadnila krizovou komunikaci při řešení MU.

Druhým cílem výzkumu bylo analyzovat důvody nízké účasti starostů obcí a měst na odborné přípravě, kterou v souladu s platnými právními předpisy organizuje HZS OLK.

Na základě údajů, které máme k dispozici, jsme usoudili, že účast na této odborné přípravě ovlivňuje několik podstatných faktorů, které ale nemusí být důvodem pro absenci na vzdělávacích akcích.

Nízkou účast zastupitelů obcí z našeho pohledu ovlivňuje poloha obce v souvislosti s riziky, které se mohou vyskytovat na jejím území. Dále se jedná o výkon funkce uvolněného nebo neuvolněného zastupitele. Mezi další faktory se řadí i možnost vzdělávání u externích subjektů, které se zabývají oblastí krizového řízení, ochrany obyvatelstva, bezpečností a požární ochranou. Můžeme sem zařadit i atraktivnost v obsahu, formách a metodách vzdělávání.

Tyto výše uvedené faktory jsou jen částí, která ovlivňuje rozhodování starosty obce k účasti na odborné přípravě. Z našeho pohledu je však podstatné, že by si zastupitelé obcí měli uvědomit, že současná situace a dění v naší společnosti mohou nenadále ovlivnit život občanů obce pod jejich správou. Považujeme za důležité získávat znalosti a dovednosti, které jsou následně využity v praxi při řešení MU.

Při porovnání obou výzkumů jsme došli k závěru, že vzdělávání v oblasti krizové komunikace uvnitř HZS OLK a vně u starostů obcí je vzájemně provázáno. Není možné, aby krizová komunikace fungovala jen jedním směrem.

Jak jsme již uvedli, oboustranný tok informací v rámci krizové komunikace při řešení MU urychluje záchranné a likvidační práce a usnadňuje práci záchranným složkám.

Závěrem diplomové práce můžeme konstatovat, že oblast krizové komunikace je považována za zásadní pro činnost HZS ČR a složek IZS, je velmi důležitá pro zajištění přenosu informací směrem k obyvatelstvu. Ke zvýšení kvality vzdělávání v této oblasti je potřeba aktivní zapojení příslušníků HZS OLK do vzdělávacího procesu a zapojení představitelů veřejné správy a dotčených organizací do odborné přípravy v oblasti krizové komunikace.

Seznam zdrojů

1. ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8.
2. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
3. ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-614-5.
4. BARTÁK, Jan. *Vzdělávání ve firmě*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2007. ISBN 978-80-86851-68-6.
5. BARTÁK, Jan. *Personální řízení, současnost a trendy*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-020-4. s. 9.
6. BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5.
7. BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 1*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1192-X.
8. BELCOURT, Monica a Phillip C. WRIGHT. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-459-2.
9. BLAŠKOVÁ, Martina. *Riadenie a rozvoj ľudského potenciálu: Uplatňovanie motivačného akcentu v procesoch práce s ľuďmi*. 2003. Žilina: EDIS, vydavateľstvo ŽU, 2003, 212 s. ISBN 80-8070-034-6.
10. BUCKLEY, Roger a Jim CAPLE. *Trénink a školení*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7.
11. BUSINESSINFO: Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb: Zdroje vzdělávacích potřeb. *Businessinfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. © 1997-2015. CzechTrade, 2010 [cit. 2015-09-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/analyza-identifikace-vzdelavacich-potreb-2830.html?page=4#!&chapter=2>
12. GRECMANOVÁ, Helena, Eva URBANOVSKÁ a Drahomíra HOLOUŠOVÁ. *Obecná pedagogika*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 1998. ISBN 80-85783-20-7.

13. DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-347-9.
14. *E-pedagogium: nezávislý odborný časopis určený pedagogickým pracovníkům všech typů škol*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISSN 1213-7758. Dostupné také z: <http://www.pdf.upol.cz/rychle-odkazy/casopis-e-pedagogium/>.
15. FCC Public, s.r.o.: fccgroup.cz. *Elektro - Časopis pro elektroniku: Celoživotní vzdělávání, nebo učení?* [online]. Praha: fccgroup.cz, 2006 [cit. 2016-02-23]. Dostupné z: <http://www.odbornecasopisy.cz/elektro/casopis/tema/celozivotni-vzdelavani-nebo-uceni-12869>.
16. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/koncepce-vzdelavani-hzs-cr/1583-3>.
17. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR: Odborná příprava. *INTRANET GŘ HZS ČR: Kurzy v HZS ČR* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2016-02-25]. Dostupné z: <http://web.grh.izscr.cz/odborna-priprava/vzdelavaci-programy/2108-3>.
18. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR: Krizové řízení. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>.
19. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *HZSCR.CZ: Historie - Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. 2010 [cit. 2015-10-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-historie.aspx>.
20. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *HZSCR.CZ: Vzdělávání v oblasti krizového řízení. Příručka pro starosty obcí*. [online]. 2010 [cit. 2016-04-03]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

21. HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. Dostupné také z: <http://krameriusndktest.mzk.cz/search/handle/uuid:fd606690-44de-11e5-8851-005056827e51>.
22. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
23. Interní zdroj HZS OLK – Zpráva o stavu PO v roce 2015
24. Interní zdroj HZS OLK – vzdělávací materiál určený starostům obcí Olomouckého kraje
25. JARVIS, Peter. *Adult education and lifelong learning theory and practice*. 3rd ed. London: RoutledgeFalmer, 2004. ISBN 02-035-6156-2.
26. KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování: pedagogický a psychologický výzkum*. 1. vyd. Praha: Academia, 1972.
27. KOHOUTOVÁ, Jana. *Krizová komunikace u HZS Olomouckého kraje při mimořádné události*. Olomouc, 2014. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
28. KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-168-3.
29. KOUDELKA, Ferdinand. *Analýza vzdělávacích potřeb: text k distančnímu vzdělávání*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. Andragogé.
30. KUBEŠ, Marián, Roman KURNICKÝ a Dagmar SPILLEROVÁ. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0698-9.
31. MALINA, Jaroslav. *Antropologický slovník, aneb, Co by mohl o člověku vědět každý člověk: (s přihlédnutím k dějinám literatury a umění)*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, c2009. ISBN 978-80-7204-560-0.
32. MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *MSMT.CZ: Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, c2007. [cit. 2016-02-22]. ISBN 978-80-254-2218-2. Dostupné také z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>.

33. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
34. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
35. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY: Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. *MVCR.CZ: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [cit. 2015-09-22]. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
36. MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-581-6.
37. MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.
38. NĚMEC, Petr a Jana LITTOVÁ. *Komunikace korporací*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-575-1.
39. OCHRANA, František. *Metodologie vědy: úvod do problému*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1609-4. Dostupné také z: <http://kramerius.mzk.cz/search/handle/uuid:bd945ed0-d2f7-11e4-97af-005056827e51>.
40. PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.
41. PALÁN, Zdeněk a Tomáš LANGER. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.
42. PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Vyd. 1. Praha: Police history, 2006. ISBN 80-864-7735-5.

43. PROKOPENKO, Joseph a Milan KUBR. *Vzdělávání a rozvoj manažerů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9250-6.
44. PROVAZNÍKOVÁ, Renáta. Komunikace v krizových situacích. *Národní pojištění*. ČSSZ, 2014, 2014(3), 4. Dostupné také z: <http://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisteni/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>
45. PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.
46. RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-54-9.
47. STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody Zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
48. ŠEĎOVÁ, Klára a Pavel NOVOTNÝ. *Vzdělávací potřeby ve vztahu k účasti na vzdělávání dospělých*. *Pedagogika*. Praha: Pedagogický ústav Jana Amose Komenského, AV ČR, 2006, 2006(2): s. 140 – 151. ISSN 0031-3815.
49. ŠENOVSKÝ, Michail a Vilém ADAMEC. *Právní rámec krizového managementu: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, 97 s. ISBN 80-866-3455-8.
50. ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4151-2.
51. TESAŘOVÁ, Šárka. DISEC: Rozvoj informačních a komunikačních technologií. *Www.studentsummit.cz* [online]. Praha: AMO - Asociace pro mezinárodní otázky, 2015 [cit. 2016-01-08]. Dostupné z: http://www.studentsummit.cz/wp-content/uploads/2015/11/DISEC_III.pdf.
52. TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0405-6.
53. VLÁDA ČR: Vlada.cz. *Pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech* [online]. 2009-2015. Praha, 2006 [cit. 2015-09-22]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/za-premierem-a-vladou/system-vzdelavani-zamestnancu-ve-spravnich-uradech-15119/>

54. VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.
55. VODÁK, Jozef. Moderní řízení: Identifikace vzdělávacích potřeb podniku. *Hospodářské noviny, IHNEĎ* [online]. Economia, a.s., 2014 [cit. 2015-09-08]. Dostupné z: <http://modernirizeni.ihned.cz/c1-13958760-identifikace-vzdelavacich-potreb-podniku>
56. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
57. ZUZÁK, Roman. *Strategický management*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2012. ISBN 978-80-86730-82-0.
58. Zdroj: vlastní zpracování – Prezentace HZS OLK. Interní materiál.

Seznam použitých zkratk

HZS	Hasičský záchranný sbor
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
HZS OLK	Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje
IZS	integrováný záchranný systém
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
KŠ	krizový štáb
MU	mimořádná událost
ORP	obec s rozšířenou působností
PO	požární ochrana
ŠVZ	Školící a vzdělávací zařízení

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Právní normy upravující problematiku vzdělávání v HZS ČR

Příloha č. 2 – Učební osnovy kurzu Základní odborná příprava

Příloha č. 3 – Učební osnovy kurzu Operační řízení – Z

Příloha č. 4 – Učební osnovy kurzu Operační řízení – P

Příloha č. 5 – Učební osnovy kurzu Speciální jazyková příprava 112 – Z

Příloha č. 6 – Učební osnovy kurzu Speciální jazyková příprava 112 – P

Příloha č. 7 – Obsah odborné přípravy starostů obcí

Příloha č. 8 – Osvědčení o absolvování odborné přípravy starostů obcí

Příloha č. 1 - Právní normy upravující problematiku vzdělávání v HZS ČR

Právní normy a interní akty řízení MV, interní akty řízení generálního ředitele HZS ČR, které upravují problematiku vzdělávání v HZS ČR (každá norma v platném znění):

- zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
- zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně
- zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů
- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů
- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů
- zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším a jiném vzdělávání (školský zákon)
- zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách)
- vyhláška č. 247/2000 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany
- další prováděcí a související předpisy k uvedeným zákonům
- usnesení vlády č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005, kterým se schvalují pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech
- společné minimum pro potřeby vzdělávání odborníků v oblasti bezpečnosti schválené usnesením Bezpečnostní rady státu č. 32 ze dne 3. července 2007
- pokyn GŘ HZS ČR č. 23 ze dne 12. dubna 2010, k odborné způsobilosti příslušníků HZS ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 8 ze dne 11. března 2005, k odborné způsobilosti zaměstnanců zařazených na vybraných funkcích v jednotkách hasičských záchranných sborů podniků a členů vykonávajících službu v jednotkách sborů dobrovolných hasičů obcí nebo podniků jako svoje zaměstnání v hlavním pracovním poměru,

- pokyn GŘ HZS ČR č. 11 ze dne 11. února 2010, kterým se upravuje organizace vzdělávání ve vzdělávacích zařízeních MV-generálního ředitelství HZS ČR, v SOŠ PO a VOŠ PO ve Frýdku-Místku a v Záchraném útvaru HZS ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 23 ze dne 22. prosince 2006, kterým se stanoví postup při organizaci služební zkoušky v Hasičském záchranném sboru ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR a náměstka ministra vnitra č. 23 ze dne 12. června 2006 k zajištění realizace Pravidel vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech schválených usnesením vlády č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005,
- společný pokyn ředitelky odboru vzdělávání a správy policejního školství Ministerstva vnitra č. 5 ze dne 12. prosince 2008 vydaný se souhlasem generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky pro výuku v jazykových kurzech anglického, německého a francouzského jazyka a provedení standardizované jazykové Zkoušky MV - 1. stupeň,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 4 ze dne 21. ledna 2010, kterým se stanoví povinnost dosažení požadované úrovně znalostí z oblasti práce s výpočetní technikou pro příslušníky a občanské zaměstnance MV-generálního ředitelství HZS ČR, ve znění Pokynu GŘ HZS ČR č. 32/2010,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 31 ze dne 2. června 2010, kterým se stanoví základní zaměření pravidelné odborné přípravy jednotek požární ochrany a příslušníků HZS ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR a NMV č. 40 ze dne 29. října 2001, kterým se vydává Bojový řád jednotek požární ochrany,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 42 ze dne 15. srpna 2007, kterým se vydává Cvičební řád jednotek požární ochrany – pořadový výcvik,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 43 ze dne 15. srpna 2007, kterým se vydává Cvičební řád jednotek požární ochrany – technický výcvik,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 25 ze dne 8. června 2009, kterým se stanoví Řád výkonu služby v jednotkách HZS podniků, SDH obcí a SDH podniků,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 30 ze dne 22. prosince 2006, kterým se vydává Řád chemické služby HZS ČR,

- pokyn GŘ HZS ČR č. 21 ze dne 21. prosince 2006, kterým se vydává Řád technické služby HZS ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR a NMV č. 9 ze dne 13. března 2006, kterým se vydává Řád strojní služby HZS ČR,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 50 ze dne 1. 12. 2009, kterým se stanovují normy znalostí hasičů,
- pokyn GŘ HZS ČR č. 44/2008, kterým se stanoví složení a činnost předmětových skupin pro tvorbu a aktualizaci vzdělávacích programů v systému vzdělávání příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR.¹³³

¹³³ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Vzdělávání v oblasti krizové komunikace* [online]. 2015. Praha, 2015 [cit. 2015-09-22]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vzdelavani-v-oblasti-krizoveho-rizeni.aspx>

Příloha č. 2 – Učební osnovy kurzu Základní odborná příprava

Základní odborná příprava

MV-GŘ HZS ČR

1 – Organizace HZS ČR a výkon státní správy

Předmět: 1 – Organizace HZS ČR a výkon státní správy		Počet hodin: 29			
Blok: 1 – Organizace HZS ČR a výkon státní správy		Počet hodin: 29			
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
1.1	2	U	T	Služební poměr příslušníků HZS ČR (zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky) <ul style="list-style-type: none"> – charakteristika služebního poměru jako pracovně-právního vztahu (mj. rozkaz, hodnostní označení, oprávnění rozhodovat ve věcech služebního poměru, řízení ve věcech služebního poměru) – práva a povinnosti příslušníků vyplývající ze služebního poměru – vyslání na služební cestu, převelení – odpovědnost příslušníků za škodu – služební kázeň – kázeňské odměny a tresty 	
1.2	7	U	T	Systém vnitřní bezpečnosti ČR <ul style="list-style-type: none"> – ústavní zákon o bezpečnosti ČR – základní principy krizového řízení – zákon o krizovém řízení – orgány krizového řízení – ochrana kritické infrastruktury – havarijní a krizové plánování 	
1.3	2	U	T	Organizace a úkoly HZS ČR <ul style="list-style-type: none"> – posláná a úkoly HZS ČR vyplývající ze zákona o HZS ČR a dalších právních předpisů – organizační struktura HZS ČR 	
1.4	3	U	T	Integrovaný záchranný systém <ul style="list-style-type: none"> – principy fungování – jednotlivé složky a jejich úkoly – úrovně řízení v IZS – úkoly a postavení HZS ČR v IZS – dokumentace IZS (poplachový plán kraje, havarijní plán kraje) 	

1.5	3	U	T	Činnost jednotek PO <ul style="list-style-type: none"> – druhy jednotek PO – plošné pokrytí – základní principy – činnost OPIS, požární poplachový plán – organizační řízení – charakteristika, akceschopnost jednotky PO – operační řízení – základní charakteristika jednotlivých částí – základní zásady řízení zásahu, právo přednostního velení, velitel zásahu, štáb velitele zásahu 	
1.6	8	U	T	Požární prevence <ul style="list-style-type: none"> – výkon státní správy – orgány, předmět výkonu – povinnosti právnických a fyzických osob podle zákona o požární ochraně – principy požární bezpečnosti staveb – požárně bezpečnostní zařízení – zásady předcházení vzniku požáru a jeho šíření 	
1.7	4	U	T	Ochrana obyvatelstva <ul style="list-style-type: none"> – varování – evakuace – nouzové přežití – ukrytí – úkoly jednotek PO v oblasti ochrany obyvatelstva Preventivně výchovná činnost	

2 – Zdolávání mimořádných událostí

Předmět: 2 – Zdolávání mimořádných událostí				Počet hodin: 23	
Blok: 2 – Zdolávání mimořádných událostí				Počet hodin : 23	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
2.1	2	U	T	Požár a jeho rozvoj <ul style="list-style-type: none"> - podmínky pro vznik a rozvoj požáru (volný rozvoj požáru, fáze požáru) - zplodiny hoření a jejich vlastnosti - šíření požáru v objektech a mimo ně - základní taktické postupy zdolávání požáru 	
2.2	4	U	T	Principy přerušení hoření a hasební látky <ul style="list-style-type: none"> - principy přerušení hoření - voda jako hasivo - pěna jako hasivo - hasicí prášky - inertní plyny jako hasivo - hasební účinky halonů - jiné způsoby přerušení hoření 	
2.3	2	U	T	Mimořádné události <ul style="list-style-type: none"> - klasifikace mimořádných událostí - obecné úkoly jednotek PO na místě zásahu 	
2.4	3	U	T	Technické zásahy jednotek PO <ul style="list-style-type: none"> - zásahy při dopravních nehodách (taktické postupy jednotky PO a činnost složek IZS) - základní principy zásahů na vodní hladině (používaná technika a věcné prostředky, příklady zásahů) - základní principy zásahů při povodních - základní principy zásahů ve výškách (používaná technika a věcné prostředky, příklady zásahů) - charakteristika dalších typů technických zásahů prováděných s využitím vybavení zásahového automobilu v technickém provedení - základní principy zásahu při úniku nebezpečných látek 	
2.5	12	U	T/P	Nebezpečí na místě zásahu <ul style="list-style-type: none"> - jednotlivé metodické listy Bojového řádu – kapitola Nebezpečí - zásady bezpečnosti práce v jednotlivých fázích operačního řízení (výjezd, jízda, jištění) 	

3 – Základy pořadové přípravy, technického výcviku a technických prostředků

Předmět: 3 – Základy pořadové přípravy, technického výcviku a technických prostředků Počet hodin: 37					
Blok: 3 – Základy pořadové přípravy, technického výcviku a technických prostředků Počet hodin: 37					
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.1	6	U	T/P	Základy pořadového výcviku <ul style="list-style-type: none"> – služební zdvořilost, nošení stejnokroje – obecné zásady při provádění pořadového výcviku – pořadové cviky na místě, obraty, nástupové a pochodové tvary, pohyb 	
3.2	4	U	T/P	Ochranné prostředky používané při zásahu <ul style="list-style-type: none"> – použití PS I a PS II – ochranný oděv pro hasiče, zásahová obuv, zásahové ochranné rukavice, přilba pro hasiče, pracovní polohovací pás, plovací vesta – ochranné vlastnosti, nácvik správného použití, údržba – dýchací přístroj, ochrana dýchacích cest - základní informace – ochranné oděvy protichemické a proti sálavému teplu – základní informace 	
3.3	2	U	T/P	Seznámení se základními druhy požární techniky a jejím použitím <ul style="list-style-type: none"> – cisternová automobilová stříkačka – automobilový žebřík, automobilová plošina – technický automobil 	
3.4	5	U	T/P	Technické prostředky používané jednotkami PO <ul style="list-style-type: none"> – vybrané věcné prostředky požární ochrany (jejich charakteristika případně konstrukce a použití) – hadice, rozdělovač, proudnice, vysokotlaký proud, přetlakový ventilátor, hydraulické nůžky, rozpínák, zvedací vaky 	
3.5	4	U	T/P	Základy rádiového spojení a informačních technologií v HZS ČR <ul style="list-style-type: none"> – radiokomunikace v HZS ČR – zásady rádiového spojení – vybrané části řádu spojové služby – praktický nácvik radiokomunikace – informační systém IZS, GIS – informační systém Výjezd a jednotlivé aplikace – základní registry 	

3.6	6	U	T/P	Základy technického výcviku <ul style="list-style-type: none"> - obecné zásady pro provádění bojových rozvinutí - obecná činnost družstva 1+3 - obecná činnost družstva 1+5 - praktický výcvik – bojové rozvinutí družstva 1+3, vytvoření dopravního vedení a útočného proudu s použitím ochranných prostředků (bez IDP) a radiostanic 	
3.7	5	U	P	Výcvik s přenosnými hasicími přístroji <ul style="list-style-type: none"> - praktický výcvik v obsluze a hašení za použití jednotlivých druhů přenosných hasicích přístrojů 	
3.8	5	U	P	Nácvik zásahu u dopravní nehody před příjezdem jednotky PO <ul style="list-style-type: none"> - zásady bezpečnosti (nebezpečí na místě dopravní nehody, usměrňování dopravy) - zhodnocení situace a komunikace s OPIS (ohlášení mimořádné události) - manipulace se zraněnými osobami 	

4 – Zdravotní příprava a psychologická příprava

Předmět: 4 – Zdravotní a psychologická příprava				Počet hodin: 20	
Blok: 4.1 – Zdravotní příprava				Počet hodin: 18	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.1.1	1	U	T	Základy anatomie a fyziologie – základní životní funkce (vědomí, dýchání, srdeční akce) – základní fyziologické funkce	
4.1.3	3	U	T/P	Poskytnutí první pomoci v rámci neodkladné resuscitace – pomůcky pro umělé dýchání (ruční dýchací přístroje, kyslíkové dýchací přístroje, odsávačky) – praktické používání pomůcek a přístrojů při srdeční zástavě – kardiopulmonální resuscitace – specifika resuscitace dospělých – specifika resuscitace dětí – defibrilace AED – jisté známky smrti	
4.1.5	1	U	T/P	Šok a šokové stavy – příčiny – rozdělení – protišoková opatření	
4.1.6	2	U	T/P	Krvácení – krevní ztráta, význam pro organismus – druhy zevního krvácení – způsoby zastavení zevního krvácení – praktické nácviky zastavení zevního krvácení – příznaky a projevy vnitřního krvácení – hodnocení krevní ztráty – způsoby ovlivnění vnitřního krvácení	
4.1.7	1	U	T/P	Poranění pohybového aparátu – zlomeniny – poranění páteře – znehybnění – imobilizace – zásady dlahování	
4.1.8	1	U	T	Poranění hlavy, hrudníku a břicha – poranění hlavy – poranění hrudní dutiny – poranění břišní dutiny	

4.1.9	2	U	T	Fyzikální a termická poškození – popáleniny – omrzliny – poleptání – úrazy elektrickým proudem – tonutí – crush syndrom, blast syndrom	
4.1.10	1	U	T/P	Polohování, imobilizace, transport – úlevové polohy – imobilizační pomůcky – transportní prostředky	
4.1.11	1	U	T	Náhlá postižení oběhového systému – akutní bolesti na hrudi – infarkt myokardu	
4.1.12	1	U	T	Náhlé příhody neurologické – poruchy vědomí a jejich klasifikace – bezvědomí z neúrazových příčin – epilepsie a jiné křečové stavy	
4.1.13	1	U	T	Neúrazové urgentní stavy – alergie – anafylaxe – intoxikace – psychické stavy – akutní gynekologické stavy	
4.1.14	3	U	P	Modelové situace – praktický nácvik – mimořádné události s velkým počtem zraněných osob	

Předmět: 4 – Zdravotní a psychologická příprava**Počet hodin: 20**

Blok: 4.2 – Psychologická příprava

Počet hodin : 2

Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.2	2	U	T	Psychologická příprava – seznámení s psychologickou službou HZS ČR – psychologie záchranáře – posttraumatická péče a stres – systém posttraumatické intervenční péče – základy komunikace	

Příloha č. 3 – Učební osnovy kurzu Operační řízení –Z

OŘ-Z

MV-GŘ HZS ČR

Předmět: 1		Právní základ činnosti OPIS		Počet hodin: 12	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
1.1	5	U	T	Právní základy pro činnost OPIS HZS ČR <ul style="list-style-type: none"> – přehled právních předpisů souvisejících s požární ochranou a IZS – jednotky PO, druhy, kategorie, základní úkoly, akceschopnost, plošné pokrytí, vnitřní organizace, základní úkoly jednotek PO – charakteristika záchranných a likvidačních prací – pohotovostní služby poskytované jednotkami PO za úhradu – úkoly a oprávnění OPIS – věcná a osobní pomoc – úkoly v oblasti ochrany obyvatelstva 	
1.2	3	U	T	Úkoly OPIS ve vazbě na orgány veřejné správy <ul style="list-style-type: none"> – povinnosti obcí a krajů ve vazbě na řešení mimořádných událostí – struktura vybraných orgánů státní správy a jejich zapojení do řešení mimořádných událostí v úrovni krajů a obcí (SÚJB, Státní veterinární správa, hygiena, vodoprávní orgány, ČIŽP, Český báňský úřad, Povodí, ČHMÚ, TIČR, Krajská vojenská velitelství...) 	
1.3	4	U	T	IZS <ul style="list-style-type: none"> – IZS, základní definice a principy, složky IZS, úroveň řízení IZS – dokumentace IZS – základní úkoly a kompetence základních složek IZS (Policie ČR, ZZS) – ostatní složky IZS 	

Předmět: 2 Spojení				Počet hodin: 11	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
2.1	3	U	T	Organizace spojení a analogová rádiová síť <ul style="list-style-type: none"> - ochrana osobních dat v komunikaci - organizace spojení v HZS ČR, - Řád analogové rádiové sítě HZS ČR a součinnosti v IZS a organizace spojení v digitální rádiové síti, - radiostanice používané v požární ochraně, - druhy radioprovozu, používání převaděčů a dálkově ovládaných základnových stanic - zásady tvorby a používání volacích značek - selektivní volba, kódovaný radioprovoz, kódy typické činnosti - praktické používání radiostanic 	
2.2	8	U	T/P	Digitální rádiová síť <ul style="list-style-type: none"> - funkční prvky systému - uživatelské služby - provozní řešení - personalizace (programové nastavení terminálů) - bezpečnostní pravidla v rámci systému - ruční a vozidlové terminály - pevné terminály (RCT, LCT) - integrace do aplikace Výjezd Služby systému <ul style="list-style-type: none"> - skupinové komunikace - individuální hovory - komunikace mimo systém - tísňová komunikace Datová komunikace <ul style="list-style-type: none"> - SMS aplikace - statusy - IP aplikace Praktická činnost s terminály	

Předmět: 3 Varování a vyzoomění				Počet hodin: 12	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.1	2	U	T	Organizace vyzoomění <ul style="list-style-type: none"> - plán svolání příslušníků HZS ČR - plán svolání krizového štábu - vyzoomění orgánů a organizací - vyzoomění OPIS MV-generálního ředitelství HZS ČR a řídicích důstojníků Předávání informací <ul style="list-style-type: none"> - systém integrované výstražné služby - hlásná povodňová služba - předpovědní povodňová služba 	
3.2	10	U	T/P (6/4)	Varování obyvatelstva <ul style="list-style-type: none"> - prostředky pro varování obyvatelstva - plán varování obyvatelstva - využití sdělovacích prostředků Obsluha zadávacích terminálů pro varovné systémy programů VyC <ul style="list-style-type: none"> - základní popis systému - principy činnosti - infrastruktura a koncové prvky - obsluha zadávacího terminálu, programů VyC 	

Předmět: 4 Zdolávání mimořádných událostí				Počet hodin: 36	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.1	1	U	T/P	Obecné činnosti jednotek PO při zásahu <ul style="list-style-type: none"> - vymezení záchranných a likvidačních prací - poskytování pohotovostních služeb (činnost za úhradu) 	
4.2	5	U	T/P	Požární technika a věcné prostředky požární ochrany <ul style="list-style-type: none"> - rozdělení požární techniky - označování požární techniky a její základní takticko-technická data - věcné prostředky požární ochrany (detekční technika, ochranné prostředky) 	
4.3	3	U	T	Předurčenost jednotek PO <ul style="list-style-type: none"> - zásahy na nebezpečné látky a při dopravních nehodách - lezecká družstva a skupiny - potápěčské skupiny - kynologie - trhací práce - další předurčenost (velkokapacitní čerpání, jeřáby, SDO, USAR apod.) - Záchranný útvar HZS ČR - ústřední poplachový plán 	
4.4	4	U	T	Řízení zásahu a role OPIS <ul style="list-style-type: none"> - oprávnění velitele zásahu - řízení zásahu velitelem zásahu - řízení zásahu se štábem velitele zásahu - organizace místa zásahu - štáb HZS kraje - ústřední koordinace záchranných prací - případové studie 	
4.5	5	U	T	Vyžadování součinnosti složek IZS <ul style="list-style-type: none"> - poplachový plán IZS, dohody o plánované pomoci na vyžádání - osobní a věcná pomoc - operační střediska základních složek IZS (Policie ČR, ZZS) - přeshraniční spolupráce 	

Předmět: 4 Zdolávání mimořádných událostí				Počet hodin: 36	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.6	3	U	T/P	Volba sil a prostředky pro zdolávání požárů <ul style="list-style-type: none"> – požáry výškových budov – bytové požáry – požáry sklepů – požáry v přírodním prostředí – zdolávání požárů ve výrobních a skladovacích objektech – požáry v objektech pro shromažďování a obchod 	
4.7	3	U	T/P	Volba sil a prostředky pro záchranné práce <ul style="list-style-type: none"> – technické zásahy a jejich rozdělení – dopravní nehody (vyprošťování osob, velký počet zraněných apod.) – záchrana osob ze závalů a sutin – vnikání do uzavřených prostor – záchrana zvířat, likvidace obtížného hmyzu 	
4.8	3	U	T/P	Volba sil a prostředky při haváriích s únikem nebezpečných látek (NL) <ul style="list-style-type: none"> – základní taktika zásahu jednotek PO, předurčenost jednotek PO – informační podpora veliteli zásahu z OPIS (databáze NL, TRINS) – spolupráce s dalšími subjekty (vodoprávní úřad, ČIŽP, hygiena) – specifika úniků NL do ovzduší, do půdy, na vodě, s radioaktivními látkami, produktovody 	
4.9	3	U	T/P	Volba sil a prostředky při živelních pohromách <ul style="list-style-type: none"> – základní rozdělení živelních pohrom – činnost jednotek PO při povodni – činnost jednotek PO při odstraňování následků vichřice – činnost jednotek PO při závažných poruchách plynulosti provozu na komunikacích – spolupráce s dalšími subjekty 	
4.10	6	U	T/P	Volba sil a prostředky při specifických zásazích složek IZS <ul style="list-style-type: none"> – přehled souborů typových činností se zaměřením na činnost OPIS 	

Předmět: 5 Výkon služby na OPIS				Počet hodin: 63	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
5.1	4	U	T	Organizace a výkon služby na OPIS <ul style="list-style-type: none"> - organizace operačního řízení u HZS ČR - činnost ohlašovy požáru - tísňové volání (linky tísňového volání, směrování, tísňové volání v pevné a mobilní telefonní síti, lokalizace polohy) - výkon služby na OPIS - práce se sdělovacími prostředky - zásady komunikace na tísňových linkách - EPS a napojení na pult centrální ochrany na OPIS 	
5.2	6	U	T/P	Technické a informační prostředky OPIS <ul style="list-style-type: none"> - informační systém příjmu tísňového volání - obecné řešení, technické řešení, popis komunikačních procedur jednotlivých fází tísňových volání, pracoviště pro příjem tísňového volání, propojení na složky IZS - informační systém operačního řízení - geografický informační systém pro operační řízení - databázové moduly (SSU, zpráva o zásahu, strážní kniha apod.) 	
5.3	4	U	T/P	Informační podpora operačního řízení <ul style="list-style-type: none"> - databáze NL - meteoinformace - informace o vodních stavech - dopravní informační systémy 	
5.4	20	U	T/P	Základní činnosti prováděné OPIS <ul style="list-style-type: none"> - příjem ohlášení události a její zpracování, předání složkám IZS - příjem tísňového volání při specifických mimořádných událostech (unik NL, dopravní nehoda a povodeň) - posouzení situace a aspekty s tím související - rozhodnutí - vyslání sil a prostředků 	

Předmět: 5		Výkon služby na OPIS		Počet hodin: 63	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
5.5	24	U	T/P	Komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezních psychických stavech <ul style="list-style-type: none"> – základní stresové projevy – specifika a postupy zvládnání stresu při telefonování – strategie zvládnání stresu operátorů Praktická cvičení – nácvik specifických situací komunikace operátora	
5.6	5	U	T/P	Dokumentace OPIS Dokumentace související s činností OPIS <ul style="list-style-type: none"> – dokumentace o jednotkách PO – dokumentace zdolávání požáru a vytypovaných nebezpečných objektů – havarijní plány organizací – havarijní plán kraje – krizový plán kraje 	

Příloha č. 4 – Učební osnovy kurzu Operační řízení – P

OŘ-P

MV-GŘ HZS ČR

Učební osnovy kurzu Operační řízení – P					Počet hodin: 40
Předmět: 1 Právní základ činnosti OPIS					Počet hodin: 2
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
1	2	U	T	Právní základy pro činnost OPIS <ul style="list-style-type: none"> – přehled právních předpisů souvisejících s požární ochranou a IZS – úkoly a oprávnění OPIS – věcná a osobní pomoc – úkoly v oblasti ochrany obyvatelstva – povinnosti obcí a krajů ve vazbě na řešení mimořádných událostí – dokumentace IZS – základní úkoly a kompetence základních složek IZS (HZS ČR, Policie ČR, ZZS) 	

Učební osnovy kurzu Operační řízení – P					Počet hodin: 40
Předmět: 2 Spojení					Počet hodin: 4
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
2.1	1	U	T	Organizace spojení a analogová radiová síť <ul style="list-style-type: none"> – ochrana osobních dat v komunikaci – organizace spojení při události velkého rozsahu – praktické používání radiostanic, kódovaný radioprovoz 	
2.2	3	U	T/P	Digitální radiová síť <ul style="list-style-type: none"> – provozní řešení – bezpečnostní pravidla v rámci systému – integrace do aplikace Výjezd Služby systému <ul style="list-style-type: none"> – skupinové komunikace – individuální hovory – komunikace mimo systém – tísňová komunikace Datová komunikace <ul style="list-style-type: none"> – SMS aplikace – statusy – IP aplikace Praktická činnost s terminály	

Učební osnovy kurzu Operační řízení – P				Počet hodin: 40	
Předmět: 3 Varování a vyrozumění				Počet hodin: 6	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.1	1	U	T	Organizace vyrozumění <ul style="list-style-type: none"> – plán svolání příslušníků HZS ČR – plán svolání krizového štábu – vyrozumění orgánů a organizací – vyrozumění OPIS MV-generálního ředitelství HZS ČR a řídicích důstojníků Předávání informací <ul style="list-style-type: none"> – systém integrované výstražné služby – hlásná povodňová služba – předpovědní povodňová služba 	
3.2	3/2	U	T/P	Varování obyvatelstva <ul style="list-style-type: none"> – prostředky pro varování obyvatelstva – plán varování obyvatelstva – využití sdělovacích prostředků Obsluha zadávacích terminálů pro varovné systémy programů VyC <ul style="list-style-type: none"> – základní popis systému – principy činnosti – infrastruktura a koncové prvky – obsluha zadávacího terminálu, programů VyC 	

Učební osnovy kurzu Operační řízení – P				Počet hodin: 40	
Předmět: 4 Zdolávání mimořádných událostí				Počet hodin: 5	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.1	2	U	T	Volba sil a prostředků jednotek PO stupně poplachu, požární poplachový plán – pro zdolávání požáru – pro záchranné práce při ostatních událostech - havárie s únikem nebezpečných látek - živelní pohromy	
4.2	2	U	T	Vyžadování součinnosti složek IZS – poplachový plán IZS, dohody o plánované pomoci na vyžádání – osobní a věcná pomoc – operační střediska základních složek IZS (Policie ČR, ZZS) – přeshraniční spolupráce – volba sil a prostředků při specifických zásazích složek IZS (STČ)	
4.3	1	U	T	Informační podpora při haváriích s únikem nebezpečných látek – TRINS – MEDIS ALARM	

Učební osnovy kurzu Operační řízení – P				Počet hodin: 40	
Předmět: 5 Výkon služby na OPIS				Počet hodin: 12	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
5.1	2	U	T	Výkon služby na OPIS – organizace a výkon služby na OPIS – zásady komunikace na tísňových linkách – informační zdroje OPIS	
5.2	2/6	U	T/P	Komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezních psychických stavech – základní stresové projevy – specifika a postupy zvládnání stresu při telefonování – strategie zvládnání stresu operátorů Praktická cvičení – nácvik specifických situací komunikace operátora	
5.3	1	U	P	Program I.S.V. SPOJAŘ (opakování - obsluha, funkcionality)	
5.4	1	U	P	Program TCTV 112 (opakování - obsluha, funkcionality)	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		2 – Témata HZS ČR		Počet hodin: 22	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
2.1	2	U	T	Příjem tísňového volání - dotazy operačního technika 112	
2.2	3	U	T	Typy událostí pro HZS ČR - slovní zásoba	
2.3	3	U	T	Požár - chování v případě požáru - dotazy operačního technika 112	
2.4	6	U	T	Dopravní nehody (DN) - chování v případě DN (zajištění DN, vyproštění osob) - dopravní prostředky, popis auta - překlad typů silnic, popis dálnice - dotazy operačního technika 112	
2.5	2	U	T	Únik nebezpečných látek - nebezpečné látky - výstražná tabulka - chování v případě úniku nebezpečných látek - dotazy operačního technika 112	
2.6	3	U	T	Ostatní nouzové události - úraz elektrickým proudem, zásah bleskem - pád - tonutí - dotazy operačního technika 112	
2.7	3	U	T	Živelní pohromy - povodně - extrémní počasí (vichřice, bouře, ...) - dotazy operačního technika 112	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
		Angličtina / němčina pro inspektory - operační technika 112 - Z			
Téma:		3 – Zdravotnická témata		Počet hodin:	24
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.1	1	U	T	Příjem tísňového volání ZZS - dotazy operačního technika 112 (zjištění momentálního zdravotního stavu nalezené osoby)	
3.2	2	U	T	Naše tělo - pojmy označující části těla	
3.3	2	U	T	Bezvědomí, mdloby, kóma - objasnění pojmů, dotazy - stabilizovaná poloha - dotazy operačního technika 112	
3.4	2	U	T	Zástava dechu, zástava srdeční činnosti - první pomoc, resuscitace (dospělí, děti, kojenci) - dotazy operačního technika 112	
3.5	2	U	T	Šok - příznaky - první pomoc - dotazy operačního technika 112	
3.6	2	U	T	Infarkt - příznaky - první pomoc - dotazy operačního technika 112	
3.7	2	U	T	Neprůchodné dýchací cesty - první pomoc (děti, kojenci) - dotazy operačního technika 112	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		3 – Zdravotnická témata		Počet hodin:	24
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.8	2	U	T	Krvácení, zástava krvácení - zástava tepenného krvácení - zástava žilního krvácení - vnitřní krvácení - krvácení z nosu - dotazy operačního technika 112	
3.9	2	U	T	Zlomeniny - první pomoc - dotazy operačního technika 112	
3.10	1	U	T	Otrava - příznaky - první pomoc - dotazy operačního technika 112	
3.11	2	U	T	Popáleniny, opaření - příznaky - první pomoc - dotazy operačního technika 112	
3.12	2	U	T	Porod - dotazy operačního technika 112, slovní zásoba	
3.13	2	U	T	Pokousání zvířetem, pobodání hmyzem, uštknutí - dotazy operačního technika 112, slovní zásoba	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		4 – Policejní témata		Počet hodin: 10	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.1	3	U	T	Krádež - vozidla - dokladů - jiných věcí - dotazy operačního technika 112	
4.2	2	U	T	Znásilnění - popis osoby - dotazy operačního technika 112	
4.3	5	U	T	Ostatní události - pohřešované osoby - ztráta různých věcí - přepadení - vloupání - rvačka - dotazy operačního technika 112 - vražda - pokus o sebevraždu - výhružka, teroristický útok	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112-Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		5 – Domácí příprava, konzultace		Počet hodin: 30	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
5	30	U	K	Opakování gramatiky a slovní zásoby dle individuálních potřeb	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		6 – Prověření znalostí a závěr		Počet hodin: 6	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
6.1	5	U	T	Zkouška – písemný poslechový test	
6.2	1	U	T	Závěr	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - Z			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112 - Z					
Téma:		7 – Praxe ve školním TCTV 112		Počet hodin: 18	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
7	18	TCTV	P	Shrnutí probraných témat v praxi - případové studie - simulace ve školním TCTV 112	

Příloha č. 6 – Učební osnovy kurzu Speciální jazyková příprava 112 – P

JP OT 112-P

MV-GŘ HZS ČR

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112-P			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112					
Téma: 1 – Praxe ve školním TCTV 112			Počet hodin: 14		
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
1.1	6	TCTV	P	Tísňové volání – zdravotní služba - modelové situace	
1.2	4	TCTV	P	Tísňové volání HZS ČR - modelové situace	
1.3	4	TCTV	P	Tísňové volání – policejní služba - modelové situace	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112-P			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112					
Téma: 2 – Konverzace a čtení s porozuměním			Počet hodin: 12		
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
2.1	5	U	T	Zdravotní služba – výrazové prostředky, části lidského těla, popis úrazu, symptomy úrazu resp. zdravotního stavu postiženého Dotazy k získání základních informací o zdravotním stavu	
2.2	4	U	T	HZS ČR – opakování základní slovní zásoby pro potřeby získání informací o místě události, rozsahu požáru, možného úniku nebezpečných látek, počtu zraněných a jejich zdravotního stavu atd.	
2.3	3	U	T	Policejní služba – terminologie spojená s nahlášením události – popis události, popis osoby, popis místa	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112-P			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112					
Téma:		3 – Domácí příprava, konzultace		Počet hodin: 10	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
3.	10	U	K	Opakování gramatiky a slovní zásoby dle individuálních potřeb	

MV-generální ředitelství HZS ČR					
Učební osnovy kurzu		Speciální jazyková příprava 112 - P			
Angličtina / němčina pro inspektory - operační techniky 112					
Téma:		4 – Prověření znalostí a závěr		Počet hodin: 3	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
4.1	2	U	T	Test – poslechový, písemný	
4.2	1	U	T	Vyhodnocení testu, ukončení kurzu	

Příloha č. 7 – Obsah odborné přípravy starostů obcí

Hasičský záchranný sbor

- Úkoly a činnost
- Organizační struktura

Integrovaný záchranný systém

- Co je IZS
- Koordinace složek IZS

Ochrana obyvatelstva

- Základní úkoly ochrany obyvatelstva
- Úkoly orgánů obce

Krizové řízení

- Co je krizové řízení
- Krizové stavy
- Orgány krizového řízení
- Krizové štáby

Povinnosti obce za zákona o PO

- Obec – samostatná působnost
- Jednotky požární ochrany
- Obecní úřad – přenesená působnost
- Obec jako podnikatel

Modelový příklad řešení mimořádné události

- Vznik a nahlášení mimořádné události
- Velitel zásahu
- Řešení mimořádné události
- Likvidace následků mimořádné události

Finanční problematika (dotace, programy,)

- Dotace kraje
- Financování JSDH obcí
- Náhrady a odškodnění

Další informace související s přípravou a řešením MU

- Karty obcí
- Plánovací dokumentace (havarijní plán, krizový plán)
- Kontroly u obcí

Aktuální informace

- Převod techniky
- Preventivně výchovná činnost

**Příloha č. 8 – Osvědčení o absolvování odborné přípravy starostů
obcí**

Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje

se sídlem: Schweitzerova 91, Olomouc

vydává pro účastníka

**vzdělávání starostů obcí zaměřené na přípravu
na mimořádné události a krizové situace a jejich řešení**

v rozsahu

podle Koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení,
schválené usnesením Bezpečnostní rady státu dne 16. listopadu 2004 č.14

OSVĚDČENÍ



Titul, jméno, příjmení:

Funkce: starosta *název obce*

V Olomouci dne 14. května 2015

.....
plk.Ing.Karel Kolářík
ředitel HZS Olomouckého kraje

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jana Kohoutová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2016

Název práce:	Analýza vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace u HZS Olomouckého kraje
Název v angličtině:	The training needs analysis in crisis communication at the Fire and Rescue Service of Olomouc Region
Anotace práce:	<p>Diplomová práce je zaměřena na analýzu vzdělávacích potřeb příslušníků Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje a představitelů obcí v oblasti krizové komunikace. Zabývá se analýzou vzdělávacích potřeb v oblasti krizové komunikace u příslušníků krajského operačního a informačního střediska a v rámci vnější komunikace u představitelů obcí. V práci jsou shromážděny teoretické poznatky o procesu analýzy vzdělávacích potřeb a o procesu krizové komunikace. Je zde vysvětleno, jakým způsobem probíhá proces analýzy vzdělávacích potřeb a komunikace při mimořádné události uvnitř i vně Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje. Práce řeší vzdělávání příslušníků krajského operačního a informačního střediska a odbornou přípravu starostů obcí v oblasti krizové komunikace. Cílem práce je posoudit stávající stav osnov kurzů odborné přípravy příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky a definovat témata z oblasti krizové komunikace, která nejsou zahrnuta ve stávajících osnovách. Dalším cílem práce je analyzovat důvody nízké účasti starostů obcí a měst na odborné přípravě, kterou v souladu s platnými právními předpisy organizuje Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje.</p>
Klíčová slova:	vzdělávání, celoživotní vzdělávání, vzdělávací potřeba, analýza vzdělávacích potřeb, vzdělávání v organizaci, hasičský záchranný sbor, krizová komunikace, mimořádná událost
Anotace v angličtině:	The diploma thesis focuses on the analysis of training needs of the Fire and Rescue Service of Olomouc Region members and of the municipal officials in crisis communication. The thesis deals with the training needs in crisis communication among members of the

	<p>Regional Operational and Information Centre and among the municipal officials under the terms of external communication. The thesis gathers theoretical knowledge about the process of training needs analysis and the process of crisis communication. Explained herein how the process of training needs analysis and communication during emergencies inside and outside of the Fire and Rescue Service of Olomouc region is going on. The thesis addresses the training of the Regional Operational and Information Centre members and professional training in crisis communication of mayors. The aim of thesis is to assess the existing curriculum of training courses for members of Fire Rescue Service of the Czech Republic and define the topics concerning to crisis communications, which are not included in the existing curriculum. Another aim is to analyze the reasons for the low participation of the mayors in the education seminars, which organize the Fire Brigade of Olomouc Region in accordance with applicable laws.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Training, lifelong learning, training need, training needs analysis, training in organization, Fire and Rescue service, crisis communication, emergency event
Přílohy vázané v práci:	8 příloh
Rozsah práce:	124 stran
Jazyk práce:	český