

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

Ústav pedagogiky a sociálních studií

**Bakalářská práce**

Jana Kohoutová

**Krizová komunikace u HZS Olomouckého kraje  
při mimořádné události**

Olomouc 2014

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

## **Prohlášení**

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

V Olomouci dne 10. 4. 2014

.....

## **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 bakalářské práce PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odbornou pomoc v průběhu tvorby této práce.

## Obsah

Úvod .....	6
<b>I. Teoretická část .....</b>	<b>8</b>
<b>1 Definice základních pojmů .....</b>	<b>8</b>
1.1 Komunikace.....	8
1.2 Mimořádná událost .....	8
1.3 Krize .....	8
1.4 Krizová situace .....	9
1.5 Krizová komunikace.....	9
<b>2 Postavení HZS ČR v rámci krizové komunikace .....</b>	<b>11</b>
2.1 Mimořádná událost a krizová komunikace.....	11
<b>3 Komunikace a krizová komunikace.....</b>	<b>16</b>
3.1 Legislativní podpora v oblasti krizové komunikace.....	16
3.2 Komunikace v organizaci .....	18
3.3 Krizová komunikace v organizaci .....	20
3.4 Postupy při krizové komunikaci .....	22
<b>4 HZS ČR v integrovaném záchranném systému .....</b>	<b>24</b>
4.1 Nahlášení MU – obsluha tísňových linek 112 a 150.....	25
4.1.1 Tísňové volání 112 a 150.....	25
4.1.2 Činnost Krajského operačního a informačního střediska.....	27
4.2 Komunikace u HZS OLK při vzniku a řešení MU.....	28
4.2.1 Aktivace systému krizového řízení při řešení MU .....	29
4.2.2 Způsob komunikace v rámci krizového řízení.....	30
4.3 Systém vnější komunikace při MU .....	31
4.3.1 Komunikace ve vztahu k veřejnosti a sdělovacím prostředkům .....	31
4.3.2 Krizová komunikace s orgány veřejné správy .....	32
<b>5 Edukace obyvatelstva v oblasti komunikace při MU .....</b>	<b>34</b>
5.1 Příprava obyvatelstva na mimořádnou událost.....	35
5.2 Preventivně výchovné programy pro děti ZŠ a SŠ.....	36
5.3 Výchova dětí v oblasti požární ochrany – příručka pro učitele.....	37
5.4 Vzdělávání osob se zdravotním znevýhodněním .....	38
<b>II. Praktická část .....</b>	<b>39</b>
<b>6 Nejzrůslehší MU na území Olomouckého kraje .....</b>	<b>39</b>

6.1	Cíle průzkumného šetření .....	39
6.2	Stanovení průzkumného předpokladu a průzkumných otázek .....	39
6.3	Stanovení metody průzkumného šetření .....	40
6.4	Charakteristika průzkumného vzorku.....	41
6.5	Realizace průzkumného šetření .....	41
6.6	Průběh mimořádné události .....	41
6.7	Deskriptivní vyhodnocení výsledků průzkumného šetření .....	43
6.7.1	<i>Výsledky průzkumného šetření.....</i>	<i>43</i>
6.8	Závěrečné vyhodnocení průzkumného šetření – diskuze .....	58
<b>Závěr .....</b>		<b>60</b>
<b>Seznam zdrojů .....</b>		<b>62</b>
<b>Seznam použitých zkratk .....</b>		<b>64</b>
<b>Seznam příloh .....</b>		<b>65</b>

# Úvod

## *Motto*

*Lidská společnost představuje síť vztahů mezi lidmi. Přirovnáme-li ji k síti rybářské, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.*

(Argyle a Trower, 1979)

Skutečně jen těžko bychom na světě našli místo, které by nebylo postiženo katastrofou nebo mimořádnou událostí způsobenou přírodními vlivy nebo činností člověka. Předcházení neštěstím a omezení jejich následků ovlivňuje zejména kvalitní a včasná informovanost, která závisí na dokonalé komunikaci.

Komunikace má mimořádný význam pro celé lidstvo, je důležitá zejména při interakci člověka se svým okolím. V procesu komunikace jde především o vzájemné sdělování informací, pocitů, postojů a emocí mezi komunikačními partnery. Prostřednictvím komunikace získáváme nové informace, jsme vzděláváni a vychováváni.

Základním posláním Hasičského záchranného sboru České republiky je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. V souvislosti s výkonem tohoto povolání se příslušníci sboru setkávají mnohem častěji s krizovými a traumatizujícími událostmi. Jsem zaměstnancem Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje již dvanáctým rokem a tuto problematiku jsem schopna vnímat velmi podrobně.

Charakter práce hasičů – záchranářů vyžaduje od příslušníků a zaměstnanců Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje, aby ovládali nejen standardní komunikační zásady, ale také aby porozuměli technikám krizové komunikace s oběťmi katastrof. Při provádění záchranných a likvidačních prací zvládali krizovou komunikaci v rámci veřejné správy s obcemi, ale i se záchranáři, kteří prožili traumatizující událost.

Bakalářská práce je rozdělena do teoretické a praktické části. V první části práce popíšeme komunikaci při přípravě a řešení mimořádných událostí nebo krizových situací a vysvětlíme, jakým způsobem probíhá krizová komunikace. V praktické části podrobně analyzujeme vybranou mimořádnou událost z pohledu komunikace Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje a obyvatelstva z oblasti postižené mimořádnou událostí.

Cílem bakalářské práce je posouzení postupů a technik v krizové komunikaci při zvládnání mimořádné události ve vztahu zasahující složka a ohrožené obyvatelstvo. Dále je cílem práce ověření obecné znalosti zdrojů poskytovaných informací ze strany Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje, schopnosti občanů přivolat včasnou a účinnou pomoc při hrozící mimořádné události. Ověření účinnosti preventivně výchovné činnosti prováděné příslušníky a zaměstnanci Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje průřezem různými věkovými kategoriemi obyvatelstva. Na základě dotazníkového šetření vytipování rizikových skupin obyvatelstva, na které je nutné zaměřit pozornost.

# I. Teoretická část

## 1 Definice základních pojmů

Abychom správně pochopili fungování krizové komunikace při mimořádné události, je nutné vysvětlit některé základní pojmy z této oblasti.

### 1.1 Komunikace

Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní porozumění pojmu bylo širší. Příručky a slovníky dnes definují komunikaci například jako: „...*proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci), či jako přenos nebo vytváření znalostí, ale communicatio znamenalo původně vespolečné účasti a communicare činit něco společným, společně něco sdílet*“.<sup>1</sup>

### 1.2 Mimořádná událost

Pojem mimořádná událost (dále jen MU) se používá v legislativě od roku 1938. Podle zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů je MU definována jako: „...*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací*“.<sup>2</sup>

### 1.3 Krize

Krizi lze definovat mnoha způsoby. Pojem krize vysvětlujeme v různých významech a používáme v nejrůznějších oblastech, např. vztahová krize, hospodářská krize, krize hodnot, mezinárodní krize.

---

<sup>1</sup> NAKLADATELSTVÍ PORTÁL. *Portal.cz: Vymezení lidské komunikace* [online]. 2005–2012 [cit. 2013–08–13]. Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5424>

<sup>2</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz. Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013–08–13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>



Jonathan Bernstein krizi definuje: „...krize je každá situace, která ohrožuje nebo by mohla ohrozit a poškodit osoby nebo majetek, přerušit podnikání, vážně poškodit pověst nebo mít nepříznivý dopad na hodnoty akcií.“<sup>3</sup>

Slovník cizích slov vysvětluje význam slova takto: „...krize je vyvrcholení, rozhodná chvíle, obrat ve vývoji, nebezpečný stav vývoje, těžká nebo svízelná situace, potíž, zmatek.“<sup>4</sup>

## 1.4 Krizová situace

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, definuje krizovou situaci jako MU podle zákona o integrovaném záchranném systému (dále jen IZS), narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu – „krizový stav“.<sup>5</sup> Krizovou situací se rozumí MU, při níž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu, jak popisuje Výkladový slovník krizového řízení.<sup>6</sup>

Krizová situace je MU, pro jejíž zvládnutí je třeba použít nadstandardní opatření, tj.:

- omezit na nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu práva zaručená Listinou základních práv a svobod,
- použít nadstandardní zdroje, síly a prostředky k řešení MU.<sup>7</sup>

## 1.5 Krizová komunikace

Krizová komunikace je „...specifická forma sociální komunikace a současně nástroj krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, jedno i dvousměrnou, veřejnou, meziosobní, skupinovou nebo masovou

---

<sup>3</sup> BERNSTEIN, Jonathan. *Bernsteincrisismanagement.com: The 10 Steps Of Crisis Communications* [online]. 1996 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z:

[http://www.bernsteincrisismanagement.com/docs/the\\_10\\_steps\\_of\\_crisis\\_communications.html](http://www.bernsteincrisismanagement.com/docs/the_10_steps_of_crisis_communications.html)

<sup>4</sup> ABZ. *Slovník-cizích-slov.abz.cz: Krize, krise* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/krize-krise>

<sup>5</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sběrka zákonů a Sběrka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

<sup>6</sup> RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 164 s. . ISBN 978-80-86640-54-9. s 46.

<sup>7</sup> PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Vyd. 1. Praha: Police history, 2006, 255 s. ISBN 80-864-7735-5. s 62.

komunikaci.“<sup>8</sup> Krizovou komunikací se však nerozumí pouze komunikování v době krize či po krizi, ale také před MU. „Komunikace v konfliktních a krizových situacích je pokračováním komunikace normální, aplikované v nenormální situaci.“<sup>9</sup>

Výkladový slovník krizového řízení pod pojmem krizová komunikace uvádí: „...krizovou komunikací se rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí.“<sup>10</sup> Totéž je uvedeno v zákoně č. 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, § 18, odst. 1.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8. s 25.

<sup>9</sup> NĚMEC, Petr a Jana LITTOVÁ. *Komunikace korporací*. Vyd. 1. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999, 172 s. ISBN 80-707-9575-1. s 65.

<sup>10</sup> RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 164 s. :. ISBN 978-80-86640-54-9. s 46.

<sup>11</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

## **2 Postavení HZS ČR v rámci krizové komunikace**

Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS ČR) byl zřízen zákonem č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. HZS ČR je organizační složkou státu a účetní jednotkou, jehož příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva vnitra ČR. Nové organizační uspořádání HZS ČR je platné od 1. ledna 2001.

Zákonem č. 238/2000 Sb., o HZS ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů byla vytvořena organizační struktura a vymezeny základní úkoly. Výkon státní správy provádí přímo hasičské záchranné sbory krajů. Příslušníci HZS ČR jsou ve služebním poměru, v obdobném pracovně právním vztahu jako například příslušníci Policie ČR.

Základním posláním HZS ČR je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při MU. Úkoly HZS ČR plní příslušníci ve služebním poměru a občanští zaměstnanci v pracovním poměru. HZS krajů jako součásti HZS ČR plně spolupracují s představiteli Krajů, s odbory krajských úřadů a s představiteli a orgány měst a obcí daných krajů. Předmětem spolupráce je zejména 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.

### **2.1 Mimořádná událost a krizová komunikace**

Krizový zákon upravuje postupy při řešení MU a krizových situací. Na základě tohoto zákona je mimo jiné HZS ČR zpracovatelem Krizových plánů krajů a Krizových plánů obcí s rozšířenou působností.

MU nejsou legislativou dále děleny, nicméně podle způsobu vzniku lze MU rozdělit na přírodní (živelní) a antropogenní. Mezi přírodní MU lze zařadit např. sesuv půdy, zemětřesení, sopečnou činnost, bouře, silný vítr, povodeň, epidemie, tsunami, pád kosmického tělesa, kosmické záření, dlouhotrvající mrazy a další. Mezi antropogenní MU, se kterými se můžeme běžně setkat, patří např. havárie v dopravě, havárie s únikem nebezpečných látek, závažné poruchy v energetické síti, ale v dnešní době i teroristický útok.

V případech, kdy je při MU vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu, hovoříme o krizové situaci ve smyslu zákona č. 240/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací se využívá krizová komunikace. Jedná se o přenos informací mezi:

- orgány státní správy a samosprávy,
- právníckými a podnikajícími fyzickými osobami,
- záchrannými složkami, zásahovými složkami,
- veřejností,
- médií.

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

Vyhláška č. 380/2002 Sb. k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva stanoví způsob informování právníckých a fyzických osob o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatřeních a způsobu jejich provedení.<sup>12</sup>

Zodpovědnost při poskytování informací a při komunikaci s veřejností je rozdělena podle úrovně koordinace při řešení MU nebo krizové situace. Poskytování informací veřejnosti může probíhat na různých úrovních od velitele zásahu přímo na místě MU při běžné činnosti jednotky nebo složek IZS, až po informování veřejnosti krizovým štábem při řešení krizové situace.

Směrnice ministerstva vnitra č. j. MV-117572-2/PO-OKR-2011 konkrétně stanoví jeden z úkolů stálé pracovní skupiny krizového štábu kraje, což je organizační zabezpečení informovanosti obyvatelstva a hromadných informačních prostředků. Dále směrnice stanoví jednotná pravidla organizačního uspořádání krizového štábu kraje, krizového štábu obce s rozšířenou působností a krizového štábu obce.<sup>13</sup>

Stálá pracovní skupina krizového štábu (dále jen SPS KŠ) kraje zabezpečuje při řešení krizové situace nebo při koordinaci záchranných a likvidačních prací informování veřejnosti o přijatých opatřeních a o postupu při řešení krizové situace nebo MU.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

<sup>13</sup> Směrnice ministerstva vnitra č. j. MV-117572-2/PO-OKR-2011, kterou se stanoví jednotná pravidla organizačního uspořádání krizového štábu kraje, krizového štábu obce s rozšířenou působností a krizového štábu obce

<sup>14</sup> ŠENOVSÝ, 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.

Poskytování informací obyvatelstvu o řešené MU, může probíhat několika způsoby, např. prostřednictvím tiskového mluvčího, pomocí tiskové konference, hromadných sdělovacích prostředků, internetových stránek, denního tisku, informačních letáků nebo hlášením v obecním rozhlase.

Velmi efektivním způsobem komunikace s veřejností je zřízení informační linky, která na rozdíl od výše uvedených možností zajišťuje oboustranný tok informací mezi obyvateli v postižené nebo ohrožené oblasti a zřizovatelem informační linky.

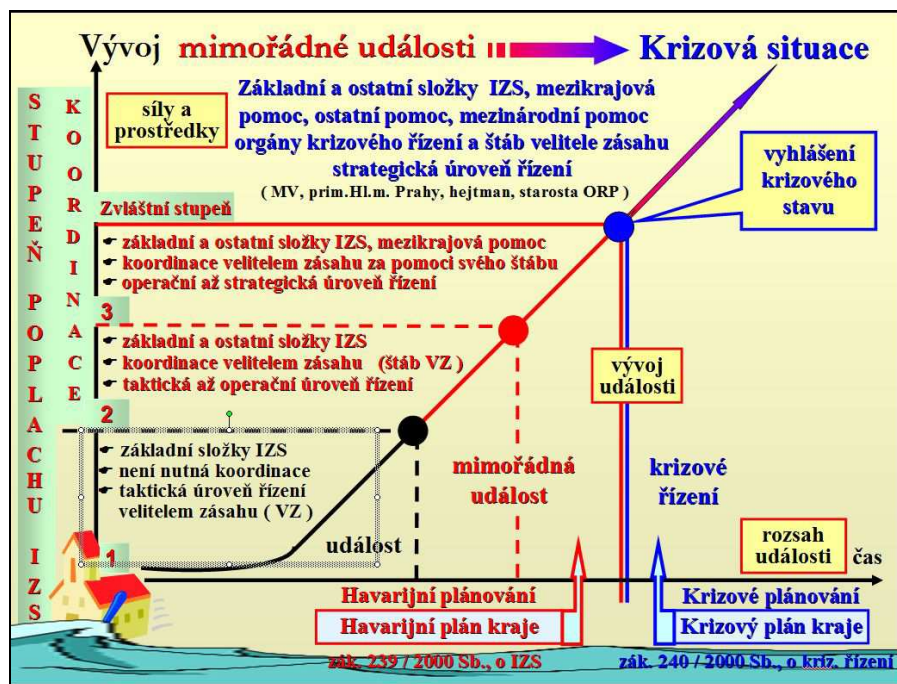
Prožití MU patří mezi velmi stresující zážitky. Po ústupu nebezpečí se může objevit reakce na silný stres. Policejní prezidium Ministerstva vnitra ČR zřídilo speciální poradenskou telefonní linku, tzv. „Linku pomoci v krizi“. Tato linka funguje celoročně nonstop na telefonním čísle 974 834 688. Je určena zejména pro občany zasažené MU a jejich blízké. Slouží však také profesionálům (praktičtí lékaři, zástupci obcí, pedagogové, psychologové, členové složek IZS), kteří zde mohou zjistit informace, jak optimalizovat své postupy při práci s lidmi zasaženými MU.

Cílem linky je základní psychosociální podpora zasaženým:

- psychologické poradenství,
- psychologická podpora,
- krizová intervence,
- přenos informací.

Současně se zřízením linky HZS ČR prostřednictvím psychologů HZS krajů poskytuje psychosociální pomoc osobám zasaženým MU.

Vývoj MU a průběh krizové komunikace znázorňuje níže uvedený graf.



Graf 1- Průběh krizové komunikace v čase<sup>15</sup>

Krizová komunikace má v akutní fázi určitá pravidla:

- rychlost – komunikace při vzniku MU musí být co nejrychlejší, s ohledem na věrohodnost a platnost poskytovaných informací,
- přesnost – nepodáváme obsáhlé informace s detailním popisem technických údajů, nedramatizujeme situaci a nekomunikujeme vzrušeně. Při psané komunikaci, např. v tiskové zprávě může text obsahovat jen deset řádků, při mluvené komunikaci uvádíme konkrétní věci v několika větách,
- použití nejvhodnějších komunikačních prostředků – v případě MU, která má lokální dopad, stačí kontaktovat regionální média.

Informace, které se zveřejňují, musí vždy obsahovat přesné určení místa nebo území, kde MU vznikla, popis MU, oznámení o stavu obyvatelstva a objektů a určení a vymezení činnosti při záchranných a likvidačních pracích.

Forma komunikace závisí také na stavu informovanosti příjemců. V případě, že příjemce informace neví o současném dění, jde o situaci neočekávané komunikace. Veřejnost informujeme prostřednictvím médií za použití zvláštních komunikačních technik, jako je použití neobvyklých zvuků, klíčových slov, kontrastních barev, nápadných titulků apod.

<sup>15</sup> Zdroj: vlastní zpracování – Prezentace HZS OLK. Interní materiál

Při získání počáteční pozornosti nastává fáze očekávání dalších informací. V této fázi by měly být informace podávány v logickém sledu – fakta, akční plány, pokyny.

Prvotním cílem komunikace při mimořádné nebo krizové situaci je její účinnost. Účinnost komunikace spočívá ve dvou faktorech:

- zpráva je pochopena tím, kdo ji předává i přijímá,
- zpráva je zapamatována.

### **3 Komunikace a krizová komunikace**

Komunikace má mimořádný význam pro celé lidstvo, je důležitá zejména při interakci člověka se svým okolím. V procesu komunikace jde především o vzájemné sdělování informací, pocitů, postojů a emocí mezi komunikačními partnery. V následujícím textu si přiblížíme vybrané zákony, které se vztahují k oblasti komunikace a přístupu k informacím a k oblasti krizové komunikace.

#### **3.1 Legislativní podpora v oblasti krizové komunikace**

Oblast krizové komunikace svým způsobem vychází již z Ženevských úmluv, které byly sjednány v roce 1949 a v Československu byly vyhlášeny ve Sbírce zákonů jako Vyhláška č. 65/1954 o Ženevských úmluvách ze dne 12. srpna 1949 na ochranu obětí války.

V České republice patří mezi základní právní normy, které se týkají oblasti krizové komunikace při MU, hned několik právních předpisů.

Mezi nejdůležitější můžeme zařadit:

- ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších změn,
- usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších změn,
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Činnost HZS ČR při MU i z pohledu krizové komunikace je vymezena právními předpisy, podle nichž HZS ČR jedná a rozhoduje:

- zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 238/2000 Sb., o HZS ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,



- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy, ve znění pozdějších předpisů.

K těmto základním právním předpisům, můžeme uvést ještě další zákony, např. Autorský zákon, Občanský zákoník, Trestní zákon ale i mezinárodní dokumenty, jako je Všeobecná deklarace lidských práv, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, které se částečně zabývají problematikou práva na informace.

Přiblížíme si vybrané zákony, které se vztahují k oblasti krizové komunikace a na jejichž základě tato komunikace probíhá.

Listina základních práv a svobod zaručuje právo na informace. Podle článku 17, odst. 1 – 5 každá osoba, která žije v České republice má právo vyjadřovat názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem. Dále má právo svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu. Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.<sup>16</sup>

Zákon o svobodném přístupu k informacím, který nabyl účinnosti 1. ledna 2000, upravuje právo svobodného přístupu k informacím a stanoví podmínky, za nichž jsou informace poskytovány. Státní orgány, orgány územní samosprávy a další subjekty v oblasti veřejné správy jsou podle tohoto zákona povinny poskytovat a zveřejňovat informace tak, aby byly přístupné veřejnosti.

Poskytování informací probíhá dvěma způsoby, na základě žádosti nebo zveřejněním na místě, které je veřejně přístupné. Pokud je však požadovaná informace označena jako utajovaná, žadatel k ní nemá oprávněný přístup, nebo se jedná o obchodní tajemství popřípadě jde o informaci o majetkových poměrech jiné osoby, nebude žadateli tato informace poskytnuta. Zákon v ust. § 11 vyjmenovává, které další informace nelze žadateli poskytnout.<sup>17</sup>

Krizový zákon stanoví působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků a práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na

---

<sup>16</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

<sup>17</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením a při jejich řešení. Ust. § 30 tohoto zákona stanoví, že provozovatel televizního nebo rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti orgánů krizového řízení neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit informace o vyhlášení krizových stavů a nařízených krizových opatřeních při krizových stavech. Podle ust. § 31, odst. 1. tohoto zákona fyzická osoba pobývající na území České republiky má právo na nezbytné informace o připravovaných krizových opatřeních k ochraně jejího života, zdraví a majetku.<sup>18</sup>

Zákon o IZS vymezuje IZS, stanoví složky IZS a jejich působnost, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na MU, při záchranných a likvidačních pracích, při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu, jak je uvedeno v ust. § 1 tohoto zákona.

Podle ust. § 32 každý, kdo provozuje hromadné informační prostředky, včetně televizního a rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti operačního a informačního střediska IZS neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit tísňové informace potřebné pro záchranné a likvidační práce.<sup>19</sup>

## 3.2 Komunikace v organizaci

Některé definice lidského komunikování jsou zúžené a zaměřují se buď na předávání informací, nebo na vzájemný kontakt. Lidskou komunikaci lze chápat z různých hledisek podle toho, zda se řídíme terminologií kódování a dekódování, komunikovaná zpráva je viděna jako slovní nebo mimoslovní kód. Pokud se řídíme teorií o uskutečňování záměru a vytváření významů, je zpráva v mysli produktora nedílně spjata s významem a záměrem. Zda bereme v úvahu proměňující se kontext, ve kterém se nachází adresát, bereme ohled na toho, s kým mluvíme, nebo zda se díváme na komunikaci jako na dialog, resp. jako na cirkulující komunikační prostředí.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

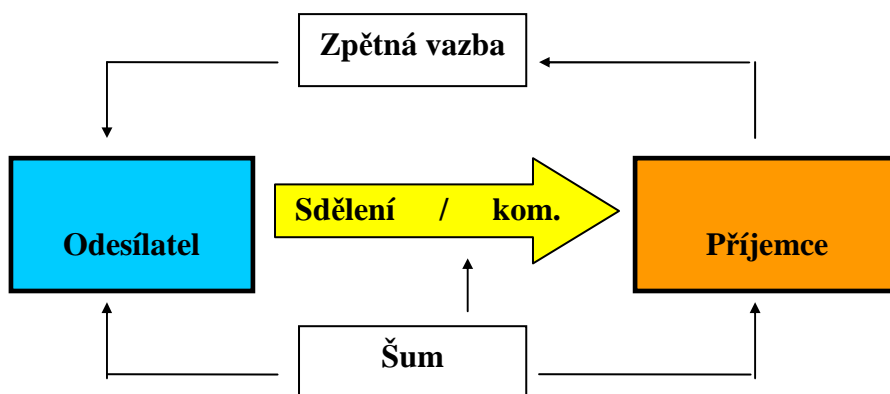
<sup>19</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>

<sup>20</sup> NAKLADATELSTVÍ PORTÁL. *Portal.cz: Vymezení lidské komunikace* [online]. 2005-2012 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5424>

Efektivní komunikace v organizaci je jedním ze základních předpokladů jejího fungování. Právě poruchy v komunikaci jsou často příčinou problémů v řízení operací, v mezilidských vztazích, tak i v nižší efektivnosti relativně správně zřízeného informačního systému.

Komunikace může mít různou podobu, např. přímou v podobě interpersonální komunikace nebo zprostředkovanou pomocí informačních prostředků. Sociální komunikace má svou verbální a neverbální stránku. Kromě toho můžeme rozlišit komunikaci v malých skupinách, v rodině, v zájmových skupinách, v pracovních týmech apod. Dále profesionální komunikaci, tzn. komunikaci v určitém profesním prostředí, nebo masovou komunikaci jako proces zprostředkovávání informací veřejnosti, vnitropodnikovou komunikaci, např. komunikaci v podniku probíhající různými směry, formálními i neformálními toky. A marketingovou komunikaci, jejímž účelem je informovat veřejnost, propagovat vlastnosti produktů, podporovat aktivity organizace vytvářením dobrého jména apod.<sup>21</sup>

Komunikace jako sociální proces má určité zvláštnosti, které je třeba respektovat.



Obr. 1– Základní model procesu komunikace<sup>22</sup>

Odesílatel je zpravidla fyzická osoba nebo instituce. Odesílatel převede své myšlenky do symbolů vyjadřujících jeho komunikační úmysl, zakóduje je. Hlavní forma kódování je jazyk. Kódováním zabezpečíme, aby myšlenky a úmysly byly vyjádřeny ve formě sdělení.

<sup>21</sup> MÍKA, Vladimír. KOL. *Manažment a krízový manažment: Úvod do krízového manažmentu*. Žilina: EDIS, 2009. ISBN 978-80-554-0079-2. s 69.

<sup>22</sup> RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5. s 8.

Sdělení je výsledkem kódování, je buď v rovině verbální nebo neverbální. Komunikační kanál je nositelem sdělení, nazýváme ho také médiem.

Pro úplnost komunikačního procesu je důležité, aby sdělení zachytil příjemce. Příjemce dekóduje sdělení na základě svých předchozích zkušeností a podle určitých pravidel. Komunikace je efektivnější, čím blíže je dekódované sdělení k záměru odesílatele.

Dalšími prvky procesu komunikace, které ho významnou měrou ovlivňují, jsou šum a zpětná vazba. Šum negativně ovlivňuje jednotlivé prvky komunikačního procesu. Rostislav Richter ve své knize *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích* rozlišuje čtyři typy hlavních šumů:

- fyzické – rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo odesílatele a příjemce, které omezují fyzický přenos signálů,
- fyziologické – vlastní fyziologické bariéry odesílatele a příjemce,
- psychologické – kognitivní nebo mentální interference,
- sémantické – rozdílně pochopené významy.<sup>23</sup>

Zpětná vazba je velmi důležitým prvkem efektivnosti komunikace. Umožňuje odesílateli zjistit, jestli bylo sdělení přijato a pochopeno a jestli bude mít zamýšlený účinek. Zpětná vazba má řadu forem jak verbálních (ano, rozumím), tak i neverbálních, zpětnou vazbu vyjádříme např. kývnutím hlavy.

### 3.3 Krizová komunikace v organizaci

Definic krizové komunikace je celá řada a ve své podstatě se jedná o „...*specifickou formu sociální komunikace, která může mít formu verbální i neverbální.*“<sup>24</sup>

Z jednotlivých definic vyplývá, že krizová komunikace je výměna informací, která se odehrává uvnitř a mezi oficiálními autoritami, institucemi, organizacemi, médii a zainteresovanými jedinci a skupinami.

Krizová komunikace je využívána také jako nástroj krizového řízení s využitím v rámci IZS. Vzhledem k tématu bakalářské práce se budu dále věnovat krizové komunikaci z pohledu Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje (dále jen HZS OLK) a IZS.

---

<sup>23</sup> RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5. s 12.

<sup>24</sup> ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management – krizová komunikace*. 1. vyd. Praha: Oecomonica, 2005. ISBN 80-245-0945-8. s 25.

Krizovou komunikací se v tomto případě rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami IZS. Ale také krizová komunikace s obyvatelstvem ohroženým MU.

Důležitým úkolem krizové komunikace je mimo jiné zamezení či alespoň snížení rizika vzniku a šíření fám, nedorozumění a paniky v krizové situaci, kdy je nedostatek informací a v sázce je důvěra ve stávající instituce a sociální struktury. Dalším krokem v krizové komunikaci je udržení důvěry a důvěryhodnosti instituce. Důvěra se velmi těžko a velice pomalu získává, ale velice snadno a velice rychle se o ni přichází. Důvěra redukuje nejistotu nejen při krizové situaci.

Analýza komunikačního prostředí a následné vytvoření komunikačního systému, stanovení cílových skupin a priorit při informování obyvatelstva jsou základní principy krizové komunikace. Tyto základní principy je nutné uplatňovat při volbě způsobů informování obyvatelstva v období mimo krizových situací.

Samostatnou oblast tvoří požadavky na tvorbu tísňových informací, tj. informací v době krizových situací, které jsou vydávány orgány krizového řízení bezprostředně po varování obyvatelstva. Cílem je vytvořit komunikační prostředí, které umožňuje včasné a pravidelné předávání informací, vyvolávajících a usměrňujících žádoucí činnost obyvatelstva a zabraňujících vyvolání paniky.

Komunikace s veřejností je významným nástrojem pro řešení a snižování dopadů krizových situací, kterým disponují orgány státní správy a územní samosprávy, krizové štáby, povodňové, nálezové a epidemiologické komise a další subjekty.<sup>25</sup>

Plánování krizové komunikace začíná souběžně s analýzou hrozeb a rizik, představuje aktivity zaměřené na vypracování základní komunikační strategie organizace a klíčových sdělení, kterými předpokládáme oslovit veřejnost, média, odborníky, státní orgány, podřízené, rodinné příslušníky i jiné věcně zainteresované právnické a fyzické osoby v období příznaků (symptomů) krize, v době krize i v post-krizovém období.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5. s 3.

<sup>26</sup> ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management - krizová komunikace*. 1. vyd. Praha: Oecomonica, 2005. ISBN 80-245-0945-8. s 30.

### 3.4 Postupy při krizové komunikaci

Celý proces krizové komunikace lze přibližně rozdělit do fází, které jsou totožné s fázemi krizového řízení. Z tohoto pohledu jde o tyto čtyři fáze:

- fázi prevence,
- fázi záchrany,
- fázi odstraňování následků,
- fázi obnovy do původního stavu.

V každé z těchto fází je krizová komunikace samostatnou oblastí, ve které musí specializované pracoviště vytvářet informace a zajišťovat informační toky.<sup>27</sup> Schéma systému krizového řízení u HZS OLK je uvedeno v příloze č. 1.

Při krizové komunikaci je nutná přesnost a pravdivost informací. Jak uvádí doc. RNDr. Dana Procházková, DrSc.: „... je nutné si uvědomit, že při nouzových a kritických situacích, které mohou vyústit v humanitární krize, jsou až značně omezeny prostředky komunikace. Přitom rostou nároky na komunikaci. V oblasti komunikace jsou důležité dva základní, vzájemně propojené aspekty, a to věcný a informační.“<sup>28</sup>

Správnost, věcnost a vypovídající hodnota informací rozšiřovaných komunikačními prostředky představuje věcný aspekt komunikace. Včasné, přesné a srozumitelné specifikované soubory informací, které jsou předem určeny konkrétním subjektům, např. záchranářům, kteří zajišťují prvotní odezvu na krizovou situaci nebo veřejnosti prostřednictvím systémů vyrozumění a varování, představují informační aspekt komunikace.

Účinnost krizové komunikace spočívá v empatickém naslouchání a sdělení, že vy se staráte o zdraví a bezpečnost obyvatelstva, ve vybudování důvěry a důvěryhodnosti, v nastolení dlouho trvajících vztahů, ve schopnosti převedení technických informací do srozumitelného jazyka, v efektivním sdělování a doručování informací.<sup>29</sup>

Informační potřeby člověka, charakter informací, bariéry při komunikaci, emocionální aspekty při rozhodování člověka, obecné zásady krizové komunikace s veřejností, stresogenní

---

<sup>27</sup> KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. Krizová komunikace. In: KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. *Krizová komunikace - sborník přednášek mezinárodní konference Požární ochrana 2005*. Ostrava: SPBI, 2005, s. 43. ISBN 80-86634-66-3/ISSN 80-86634-66-3. DOI: 0-86634-66-3. s 12.

<sup>28</sup> 112: *odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2009, roč. 2009, č. 7. ISSN 1213-7057. s 18.

<sup>29</sup> U.S.NRC. *Nrc.gov: Effective Risk Communication* [online]. 2013 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.nrc.gov/reading-rm/doc-collections/nuregs/brochures/br0308/br0308.pdf>

faktory, cílové skupiny a další pojmy vystupují jako významná sociální realita. Sociální realita vzniká zvláštní vazbou mezi lidským organizmem a přírodním prostředím. Tyto kategorie by se měly stát důležitými při přípravě a v realizaci komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích a MU.

V této návaznosti je nutné vytvářet a průběžně testovat komunikační systém s veřejností, který umožňuje věrohodnost a včasnost přenosu informací, převod informací do podoby a tvaru, který je zaměřen na příjemce, okamžitou komunikaci směrem k cílovým skupinám, včetně existence prvků zabezpečujících zpětnou vazbu.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5. s 77.

## 4 HZS ČR v integrovaném záchranném systému

Základním stavebním kamenem při řešení MU je v České republice požární ochrana, zejména pak profesionální požární ochrana. Počátkem 70. let prošla profesionální požární ochrana významnými změnami. Začal se měnit podíl zásahové činnosti jednotek požární ochrany ze zásahů u požárů ve prospěch technických zásahů.

V současnosti tak většinu činnosti hasičů tvoří vedle samotných požárů také zásahy u dopravních nehod, při živelních pohromách, či zásahy pomocného charakteru jako odstraňování nejrůznějších překážek, vyprošťování osob apod.

Profesionální jednotky požární ochrany svou akceschopností postupně nahrazovaly některé druhy technických služeb a přebíraly stále větší kompetence v oblasti přípravy státu a jeho orgánů na MU a v provádění samotných záchranných a likvidačních prací během MU.

Této skutečnosti bylo nutné přizpůsobit právní úpravu a organizaci. Již v roce 1985 došlo k vydání zákona o požární ochraně, který přes své novelizace zůstává dosud v platnosti. Tento zákon také stanovuje základní povinnosti fyzických osob a firem v oblasti požární ochrany a vymezuje kompetence hasičů při doзору nad dodržováním těchto povinností.

Proces změn v úkolech a charakteru činnosti HZS ČR, který svůj současný název získal v roce 1995, vyvrcholil na přelomu tisíciletí, kdy byla rozšířena působnost Ministerstva vnitra o problematiku krizového řízení, civilního nouzového plánování, ochrany obyvatelstva a IZS.

V souvislosti s tím byly Parlamentem ČR projednány a schváleny nové zákony, ke kterým patří zákon č. 238/2000 Sb., o HZS ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Nová právní úprava, která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2001, znamenala zásadní změnu v postavení, působnosti a organizaci HZS ČR. V této souvislosti došlo také z důvodu delimitace k převedení zaměstnanců Hlavního úřadu civilní ochrany pod ředitelství HZS ČR a širokou oblast civilní ochrany tak dostali na starost hasiči, podobně jako tomu je i v některých dalších evropských státech.

HZS ČR v současnosti hraje stěžejní roli v přípravách státu na MU, ať se již jedná o hrozby terorismu, průmyslových havárií nebo živelních katastrof. Hasiči mají rovněž



rozhodující podíl na provádění záchranných a likvidačních prací při MU. HZS ČR je hlavním koordinátorem a jakousi páteří IZS, který v případě krize slučuje všechny záchranné složky.<sup>31</sup>

## **4.1 Nahlášení MU – obsluha tísňových linek 112 a 150**

Telefonické tísňové volání je nejrozšířenější způsob pro přivolání pomoci nebo oznámení informací, které jsou důležité pro bezpečnost. V České republice používáme čtyři národní čísla tísňového volání, 150 – hasiči, 155 – zdravotnická záchranná služba, 158 – policie a 156 – městská policie a jednotné evropské číslo tísňového volání 112.

### **4.1.1 Tísňové volání 112 a 150**

Tísňové volání funguje nepřetržitě pro všechny občany na celém území bezplatně ve všech telefonních sítích a ze všech koncových hlasových zařízení telefonních sítí. Občané jsou na tento způsob přivolání pomoci zvyklí a s rozvojem mobilní telefonie se tísňové volání stalo nepřetržitě dostupné pro všechny a téměř všude.

Tísňové volání je službou státu, kterou je zajišťována ochrana základních lidských práv – ochrana života, zdraví a majetku. Na základě informace získané z tísňového volání zahajují složky IZS svou činnost, zejména pak realizují výjezd a zásah v místě ohlášené události. Tyto informace jsou na operační střediska složek IZS předávány elektronicky prostřednictvím tzv. „datových vět“.

HZS ČR přijímá telefonická tísňová volání na národním čísle tísňového volání 150 a jednotném evropském čísle tísňového volání 112. Pro příjem tísňových volání provozuje HZS ČR celonárodní moderní telekomunikační technologii rozmístěnou do 14 krajských telefonních center. Prostřednictvím nové technologie jsou přijímány veškeré tísňové hovory na linku 112, všechny tísňové hovory na linku 150 z mobilních sítí a tísňové hovory na linku 150 z pevné telefonní sítě.

V roce 2012 došlo k dokončení integrace příjmu národního čísla 150 do moderní technologie. Na evropské číslo tísňového volání 112 lze volat bezplatně z pevných i mobilních telefonů ve všech členských státech Evropské unie a rovněž v některých evropských státech mimo unii.

---

<sup>31</sup>GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Historie - Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasiccky-zachranny-sbor-cr-historie.aspx>

V České republice je linka 112 na základě rozhodnutí vlády provozována současně s dříve zavedenými národními čísly tísňového volání. Operátoři telefonních center tísňového volání 112 jsou schopni odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale rovněž v angličtině nebo němčině. Hovory ve slovenském jazyce se nepovažují za cizojazyčné. K dispozici mají také softwarovou podporu pro další světové jazyky.

Počet hovorů v cizí řeči se pohybuje kolem 5 % z celkového počtu hovorů, tj. asi 200 000 volání za rok. Z toho asi polovina je v jazyce anglickém, 30 % v jazyce německém a 20 % v ostatních jazycích, z nichž nejvýznamnější jsou ruština a polština. V roce 2013 odbavila telefonní centra tísňového volání HZS ČR celkem 3 981 210 hovorů.<sup>32</sup>

Následující obrázek přiblíží srovnání počtu volání na tísňové linky od roku 2009 do roku 2013.



Obr. 2- Srovnání počtu volání na tísňové linky s předcházejícími roky<sup>33</sup>

V roce 2013 operátoři HZS OLK odbavili celkem 215 375 tísňových volání (590/den), z toho:

- 189 393 na linku 112,
- 25 982 na linku 150.

<sup>32</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Evropský den linky 112* [online]. 2010 [cit. 2014-01-13] Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-2014-unor-evropsky-den-linky-112.aspx>

<sup>33</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Evropský den linky 112* [online]. 2010 [cit. 2014-01-13] Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-2014-unor-evropsky-den-linky-112.aspx>

Problémem i nadále zůstávají takzvaná „zlomyslná volání“, tedy volání zlomyslná, nechtěná a omyly, kterých bylo na tísňovou linku HZS OLK celkem 205 136. Takové hovory zatěžují operátory, zahlcují tísňové linky a tím ohrožují bezpečnost občanů, kteří v daný okamžik potřebují pomoc.

K maximálnímu využití možností systému tísňového volání je nezbytné školit a koordinovat práci operačních techniků, a to nejen na území Olomouckého kraje, ale také v rámci HZS ČR.

#### ***4.1.2 Činnost Krajského operačního a informačního střediska***

Mezi základní činnosti krajského operačního střediska HZS OLK (dále jen KOPIS) můžeme zařadit činnost rozhodovací, zde se jedná o reakce na MU, dále určení sil a prostředků a jejich vyslání, spolupráci v rámci IZS, informační podporu nasazeným silám a prostředkům a komunikaci.

KOPIS má za úkol zejména přijímat a vyhodnocovat informace o nahlášených událostech, jedná se o činnost obsluhy tísňových linek. Zprostředkovávat plnění úkolů ukládaných z místa zásahu, zejména žádosti o potřebné síly a prostředky a vyhlášení příslušného stupně poplachu. Dále KOPIS plní úkoly uložené orgánem oprávněným koordinovat záchranné a likvidační práce. V případě potřeby zabezpečuje vyrozumění složek IZS, orgánů státní správy a územních samosprávných celků. Poskytuje informační podporu nasazeným jednotkám PO a složkám IZS, orgánům krizového řízení a územním správním úřadům. KOPIS spolupracuje s bezpečnostní radou kraje a krizovým štábem kraje při řešení MU a krizových situací, provádí varování obyvatelstva, dokumentuje záchranné a likvidační práce. Další činností v rámci KOPIS je vyhodnocení hlášení elektronického požárního systému, které jsou instalovány v rámci pultů centrální ochrany objektů, založení události a ověření hlášení. KOPIS vyhlašuje poplach jednotkám požární ochrany sborů dobrovolných hasičů obcí a centrálně spouští prvky varování obyvatelstva – sirény.

V rámci své činnosti provádí komunikaci a předávání informací pro Český hydrometeorologický úřad (e–maily, SMS zprávy, výstrahy) spolupracuje s Českou inspekcí životního prostředí, krajskou hygienickou stanicí, veterinární správou a médií.

Školení příslušníků operačních středisek pro krizovou komunikaci není systémově řešeno. Příslušníci KOPIS mají po přijetí do služebního poměru stanovený postup vzdělávání. Jako prvotní absolvují nástupní odborný výcvik, který je ve zkrácené verzi pro příslušníky, kteří nejsou zařazení ve výjezdových jednotkách. Následuje výuka v kurzu Operačního řízení I. pro operační techniky. Zde se učí legislativní podklady, obsluhu tísňových linek a s tím

souvisejících aplikací. Součástí je i výuka základních zásad při vytěživání tísňových volání. Pro operační techniky s jazykovými požadavky je kurz cizího jazyka.

Operační důstojníci se vzdělávají v kurzu Operačního řízení II., zde se učí legislativní podklady, obsluhu tísňových linek a s tím souvisejících aplikací. Součástí je i výuka základních zásad při vytěživání tísňových volání.

Pro všechny příslušníky KOPIS probíhá odborná příprava s psychologem HZS OLK na příjem tísňových volání sebevrahů a odborná příprava v rámci výkonu služby na základě ročního plánu odborné přípravy pro KOPIS.

HZS OLK zajišťuje příslušníkům KOPIS další formy vzdělávání, jako je odborná příprava na zlepšení komunikačních dovedností, která probíhá jednou ročně a provádí ji firma CCCentre, spol. s r. o. Olomouc. Dále absolvují příslušníci odbornou jazykovou přípravu. Jedná se o výuku jazyků v rámci pracovní směny, která je realizovaná lektory jazykové školy nebo odborně způsobilou osobou. Výuka probíhá průběžně celý rok a přizpůsobuje se individuálním potřebám příslušníků.

Oblast krizové komunikace není samostatně školená. Mimo KOPIS v rámci HZS OLK lze za nácvik a získávání zkušeností v oblasti krizové komunikace považovat štábní cvičení, kdy se členové štábu samovolně a v reálných situacích sami učí krizové komunikaci.

## **4.2 Komunikace u HZS OLK při vzniku a řešení MU**

Přehled možných zdrojů rizik, které mohou ohrozit bezpečnost, zabezpečení základních životních potřeb obyvatelstva, životy a zdraví osob, majetek nebo životní prostředí a mohou způsobit vznik krizové situace na území Olomouckého kraje jsou uvedeny v Krizovém plánu Olomouckého kraje. Při identifikaci zdrojů rizik bylo vycházeno z 24 typových krizových situací schválených usnesením Bezpečnostní rady státu č. 295/2002, zpracovaných typových plánů krizových situací a analýzy vzniku MU na území Olomouckého kraje. Přehled identifikace rizik na území Olomouckého kraje je uveden v příloze č. 2.

Občané při vzniku MU kontaktují pomocí čísel tísňového volání KOPIS. Aby se zaručilo, že každé tísňové volání nalezne svého správného adresáta, KOPIS vyhodnotí toto volání a pokud náleží řešení MU do věcné působnosti HZS OLK, vyžádá si v případě potřeby spolupráci ostatních složek IZS. Pokud řešení MU nenáleží do jeho věcné nebo územní působnosti, předá přijaté informace příslušné složce IZS, která je k řešení MU příslušná.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> ŠENOVSKEÝ, 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.

O vzniku mimořádné nebo krizové situace informuje operační důstojník KOPIS řídicího důstojníka HZS OLK. Řídicí důstojník HZS OLK (ŘD HZS OLK) následně plní zejména úkoly, které vyplývají z metodik řešení MU. Informuje ředitele HZS OLK o situaci v případě požárů a jiných MU velkého rozsahu. Informuje prostřednictvím KOPIS generální ředitelství o MU velkého rozsahu, zejména přesahují-li rámec kraje, případně vyžaduje pomoc sil a prostředků nad rámec požárního poplachového plánu kraje na generálním ředitelství nebo použití zásob v působnosti Správy státních hmotných rezerv, popř. zahraniční pomoc. Informuje hejtmana, další určené představitele kraje a určeného pracovníka oddělení krizového řízení krajského úřadu o rozsáhlých požárech a jiných MU velkého rozsahu s ohledem na jejich závažnost či předpokládané následky a ohlas veřejnosti. Navrhuje přijetí opatření potřebných k řešení naléhavých potřeb zásahu a ochrany obyvatelstva z úrovně kraje.

Rozhoduje o informování a způsobu informování dalších představitelů kraje, pracovníků krajského úřadu a zvláštních orgánů kraje (např. povodňový orgán) a vybraných správních úřadů o situaci při rozsáhlých požárech a jiných MU velkého rozsahu s ohledem na jejich závažnost či předpokládané následky a ohlas veřejnosti. Navrhuje hejtmanovi, na základě analýzy vývoje situace, svolání bezpečnostní rady kraje nebo krizového štábu kraje.

V dohodě s KOPIS, velitelem zásahu, tiskovým mluvčím HZS OLK, případně hejtmanem, zástupci postižené právnické nebo podnikající fyzické osoby rozhoduje o obsahu, formě a rozsahu zpráv a informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti o zdolávání požáru nebo jiné MU jednotkami požární ochrany nebo o zásahu v rámci IZS nebo o opatřeních v oblasti ochrany obyvatelstva.

Na základě zjištěných informací o vzniku a průběhu MU dochází k aktivaci systému krizového řízení při řešení MU na území Olomouckého kraje.

#### ***4.2.1 Aktivace systému krizového řízení při řešení MU***

Na základě dostupných informací o MU může hejtman nebo ŘD HZS OLK rozhodnout o svolání členů SPS KŠ, přičemž se stanoví místo zřízení pracoviště SPS KŠ. Svolání členů SPS KŠ provádí KOPIS. O svolání členů a aktivaci SPS KŠ bezprostředně informuje KOPIS ŘD HZS OLK, hejtmana a tajemníka bezpečnostní rady kraje.

SPS KŠ kraje v rámci své činnosti zajišťuje zejména koordinaci záchranných a likvidačních prací a plnění úkolů ochrany obyvatelstva, nasazování sil a prostředků v místech MU s ohledem na situaci v dalších částech kraje, koordinaci činnosti zajišťovaných Stálými pracovními skupinami obcí s rozšířenou působností (dále jen SPS ORP) v případě, že jsou zřízeny. Přípravuje podklady pro jednání krizového štábu kraje, vede přehledy

o humanitární pomoci obyvatelstvu a koordinuje její předávání ve prospěch postiženého území.

V rámci psychosociální pomoci občanům a zasahujícím koordinuje poskytování této pomoci. Provádí analýzu situace a vyhodnocování možných dopadů MU, udržuje funkčnost spojových a informačních prostředků a datových sítí, koordinuje a zajišťuje logistickou podporu složek IZS kraje pro potřebu záchranných a likvidačních prací a plnění úkolů ochrany obyvatelstva.

Dále SPS KŠ vede přehledy o prováděných opatřeních, o průběhu záchranných a likvidačních prací, opatřeních na ochranu obyvatel, vede přehledy přijatých zpráv, činností a rozhodnutí. Zajišťuje přípravu a předávání informačních a situačních zpráv, přípravu podkladů pro sdělovací prostředky. Plní další úkoly ve prospěch krizového štábu kraje nebo povodňové komise kraje, zřizuje a obsluhuje informační linky a zajišťuje sběr dat o přechodných změnách pobytu osob za krizového stavu od obcí s rozšířenou působností a jejich předání na ústřední krizový štáb. Ze zasedání krizového štábu se pořizuje zvukový záznam a zápis, který se ukládá společně se zpracovanými dokumenty.

Pro účely poskytování informací sdělovacím prostředkům se do krizového štábu HZS OLK povolává tiskový mluvčí HZS OLK, který je přímo podřízen náčelníkovi krizového štábu HZS OLK. V případě jeho nepřítomnosti poskytuje informace náčelník krizového štábu HZS OLK nebo jím pověřený příslušník.

#### **4.2.2 Způsob komunikace v rámci krizového řízení**

Krizový štáb (dále jen KŠ) kraje zasílá dokumenty nezbytné pro řešení MU nebo krizového stavu na Ústřední krizový štáb prostřednictvím KOPIS. Standardizované hlášení s informací o vývoji MU nebo krizového stavu zasílá KŠ na Ústřední krizový štáb vždy nejpozději v 8:00 a 18:00 hodin, pokud není stanoveno jinak.

Jednotlivé subjekty v rámci krizového řízení spolu navzájem komunikují a spolupracují prostřednictvím telefonů a elektronické pošty. V rámci Olomouckého kraje orgány krizového řízení k vzájemné komunikaci využívají kontaktů, které jsou uvedeny jako pohotovostní telefony.

Jednotlivým KŠ jsou přidělena telefonní čísla z rozsahu telefonní ústředny HZS OLK. V případě, že KŠ je dislokován na požární stanici HZS OLK, je k obsluze tohoto čísla technicky připravena telefonní linka s telefonním přístrojem v místnosti pro činnost KŠ. Pokud KŠ bude dislokován mimo objekt HZS OLK, musí být zřizovatelem příslušného KŠ

připravena telefonní linka v místnosti vyčleněné pro činnost KŠ, osazená telefonním přístrojem. Telefonní číslo této linky musí být předem stanoveno a považuje se za závazné.

System telefonického spojení pro krizové situace je nastaven pro spojení mezi KŠ. Popřípadě pro kontakt krizových orgánů s příslušným KŠ je určeno jedno telefonní číslo pro každý KŠ. Po zavolání na toto telefonní číslo v době, kdy nebude zasedat příslušný KŠ, bude volající automaticky přeměrován na KOPIS. Od okamžiku, kdy začne pracovat příslušný KŠ, HZS OLK na pokyn vedoucího SPS KŠ zajistí přeměrování tohoto telefonního čísla na číslo pracoviště KŠ. Po dokončení operace bude volající spojen na pracoviště aktivního KŠ.

Jednotlivým KŠ je přidělena e-mailová adresa na doméně „izsol.cz“. Tato e-mailová adresa včetně obsluhy elektronické pošty je zpřístupněna pro každé pracoviště KŠ přes webový prohlížeč na adrese „<http://posta.izsol.cz>“. Pro sjednocení činnosti příslušného KŠ a povodňové komise je e-mailová korespondence povodňové komise realizována prostřednictvím e-mailové adresy příslušného KŠ. V tomto případě se předpokládá, že povodňová komise bude pracovat na pracovišti příslušného KŠ a v případě vyhlášení krizového stavu se stane součástí KŠ, který přebírá plnění jejich úkolů. SPS KŠ kraje udržuje prostřednictvím elektronické pošty spojení s KOPIS, KŠ sousedících krajů a KŠ obcí s rozšířenou působností v kraji.

### **4.3 System vnější komunikace při MU**

Vnější krizová komunikace probíhá ve třech vztahových rovinách, ve vztahu k veřejnosti a sdělovacím prostředkům, ve vztahu k právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám a ve vztahu k orgánům veřejné správy. My si přiblížíme komunikaci ve vztahu k veřejnosti a sdělovacím prostředkům a krizovou komunikaci s orgány veřejné správy KŠ obcí s rozšířenou působností a starosty obcí.

#### **4.3.1 Komunikace ve vztahu k veřejnosti a sdělovacím prostředkům**

HZS OLK poskytuje sdělovacím prostředkům a veřejnosti informace ústně, telefonicky nebo písemně oprávněnými osobami stanovenými pokynem ředitele HZS OLK. Další informace jsou poskytovány na tiskových konferencích, briefinzích a tiskových setkáních, přímým vystoupením v rozhlase nebo televizi. Další možnosti poskytování informací jsou elektronickou formou pomocí webové stránky, e-mailu nebo tištěnou formou pomocí letáků, brožur, publikací apod.

Veškeré informace, které jsou poskytovány médiím a veřejnosti, musí být objektivní, verifikované, pravdivé a poskytnuty bez zbytečného odkladu. Za správnost obsahu a formy informací nesou odpovědnost osoby, které je poskytly.

HZS OLK poskytuje sdělovacím prostředkům a veřejnosti informace vyplývající z jeho působnosti, mimo těch, které podléhají utajení, jsou určeny jen pro služební potřebu nebo které v zájmu HZS OLK nelze sdělovat jiným osobám. Dále HZS OLK neposkytuje informace, které by mohly vést k narušení vnitřní bezpečnosti HZS OLK nebo bezpečnosti jiných osob.

Informace sdělovacím prostředkům může poskytovat ředitel, který se vyjadřuje ke všem oblastem působnosti HZS OLK. Náměstci ředitele a ředitel kanceláře ředitele se vyjadřují ke všem otázkám, které se týkají jimi řízených úseků. Pokud se vyjadřují k problematice, která spadá do kompetence jiného náměstka či ředitele kanceláře ředitele, musí s ním danou věc předem projednat. Tiskový mluvčí HZS OLK odpovídá za zpracování odpovědí na dotazy sdělovacích prostředků v působnosti HZS OLK. Samostatně může poskytovat informace z oblasti působnosti HZS OLK. Pro tuto činnost je oprávněn vyžadovat od příslušníků a zaměstnanců HZS OLK potřebné informace. Vedoucí oddělení krajského ředitelství a ředitel územního odboru HZS OLK se vyjadřuje ke všem otázkám v rámci své působnosti.

Vedoucí směny KOPIS poskytuje informace o nasazení sil a prostředků, o poskytnutí pomoci na vyžádání, o spolupráci s pohotovostními službami a denní statistické údaje. Vedoucí směny KOPIS v případě nepřítomnosti mluvčího poskytuje tyto informace jako mluvčí HZS OLK. V případě nepřítomnosti vedoucího směny KOPIS na pracovišti v době, kdy je potřeba poskytnout výše uvedené informace, poskytuje tyto informace operační důstojník pověřený vedoucím směny KOPIS. Řídící důstojník poskytuje informace týkající se činnosti jednotek a koordinace činnosti složek IZS při likvidaci MU. Velitel zásahu nebo velitel jednotky HZS OLK, která se zúčastnila zásahu poskytuje informace pouze o činnosti jednotek na místě zásahu. Příslušník, který provádí na místě požáru zjišťování příčin vzniku požáru, poskytuje informace o zásahu v rámci své působnosti a ostatní zaměstnanci poskytují informace v rámci svých kompetencí a pracovišť.

#### **4.3.2 Krizová komunikace s orgány veřejné správy**

KŠ HZS OLK a KŠ obcí s rozšířenou působností (dále jen KŠ ORP) za účelem řešení MU nebo krizového stavu navzájem spolupracují a udržují spojení. V případě zahájení činnosti KŠ ORP je tento povinen tuto skutečnost nahlásit na KŠ HZS OLK. V případě, že



nebyl KŠ OLK aktivován, oznámí zahájení činnosti na KOPIS. Zároveň zašle KŠ ORP na KŠ HZS OLK hlášení s informací o vývoji MU nebo krizového stavu a dále toto hlášení zasílá vždy nejpozději v 7:00 a 17:00 hodin, pokud není stanoveno jinak.

KŠ ORP je povinen podávat neprodleně informace na KŠ HZS OLK mimo výše uvedenou dobu v případě závažné změny situace při vývoji nebo řešení MU nebo krizového stavu.

Školení starostů obcí a pracovníků odpovědných za oblast ochrany obyvatelstva a krizového řízení na ORP jsou prováděna v souladu s Konceptí vzdělávání v oblasti krizového řízení schválenou v roce 2004. HZS OLK provádí tato školení na základě zákona č. 239/2000 Sb., o IZS, kde v § 10, odst. 5, písm. b) má povinnost provádět instruktáže a školení v oblasti ochrany obyvatelstva. Dále mu tuto povinnost pravidelně stanovuje Generální ředitelství HZS ČR v plánu hlavních úkolů na jednotlivé roky:

- provádět instrukčně metodická zaměstnání s pracovníky krizového řízení obecních úřadů ORP,
- připravit a provádět vzdělávání starostů obcí v souladu s konceptí vzdělávání v oblasti krizového řízení.

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

## 5 Edukace obyvatelstva v oblasti komunikace při MU

Po obdržení informace o vzniku krizové situace nebo MU je občan následně postaven před nesnadný úkol, jak se má chovat a reagovat. Jaký bude konkrétní postup činností ve specifických podmínkách jeho domácnosti, obydlí a rodiny.

Na počátku každé lidské aktivity stojí vždy více či méně uvědomovaný moment rozhodování. Rozhodování a jednání obyvatelstva při ohrožení je ovlivněno emocionálními procesy, které ve svém důsledku mohou snižovat účelnost a efektivitu jednání.

Mezi formy a způsoby nepřiměřeného prožívání lidí, které mohou ovlivnit krizovou komunikaci, můžeme zařadit nepřiměřené sebehodnocení, neodpovídající hodnocení jiných, nevyváženost kognitivních a emocionálních procesů, nadměrnou sugestibilitu a sklon napodobovat druhé, nepřiměřené hodnocení situace, sklon k pesimismu nebo neoprávněnému optimismu, tendence zveličovat objektivní překážky nebo únik a agresi jako reakci na stres. Dále sem řadíme tzv. Fishoffův efekt, kdy jde o určitou podobu nepřiměřeného prožívání, které se navenek projevuje nejčastěji ve vyjádření: „*...stejně jsem věděl, že to tak dopadne.*“<sup>35</sup>

Na základě výše uvedených poznatků dělíme komunikaci s obyvatelstvem z hlediska přípravy a řešení krizových situací do dvou základních období. První období lze charakterizovat jako období, kdy nehrozí bezprostřední krizová situace nebo MU. Jedná se o období prevence. Druhé období, které lze charakterizovat jako období, kdy došlo k MU a byl případně vyhlášen krizový stav nebo vznik krizové situace, označujeme jako období represe, kdy se jedná o aktuální stav.

Při krizové komunikaci a řešení MU je důležitá:

- Příprava rodiny – vzhledem k tomu že MU je nenadálý, částečně nebo zcela neovládaný, časově a prostorově ohraničený děj, který vznikl v souvislosti s provozem technických zařízení, působením živelních pohrom, havárií, neopatrným zacházením s nebezpečnými látkami, epidemiemi nebo jiným nebezpečím, které ohrožuje životy a zdraví lidí, značné majetkové hodnoty nebo životní prostředí, je nutné připravit svou vlastní rodinu na MU. HZS OLK v rámci vzdělávání obyvatelstva radí, jakým způsobem můžeme předem vytvořit solidní zázemí pro řešení nenadálé MU. Doporučená opatření mohou pomoci vše zvládnout bez zbytečného stresu. Při MU se snažíme jednat

---

<sup>35</sup> RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5. s 57.

v klidu, s rozvahou a bez paniky. Vždy nejdříve chráníme život a zdraví, teprve potom majetek. Pomáháme starým a nemocným lidem, imobilním občanům, dětem, sousedům, svému nejbližšímu okolí. Nepodceňujeme riziko vzniklé situace, dodržujeme doporučené pokyny.

- Příprava dětí – děti jsou při MU zmatené, nervózní a vystrašené. Hledají pomoc u svých rodičů. Nervozita a stres dospělých se rychle přenáší na děti. Proto rozhodujeme klidně a s rozvahou a jistota se stane jistotou i pro děti. Při záchranných a likvidačních pracích se snažíme uložit dítěti pro něj splnitelný jednoduchý úkol a činíme je za něj zodpovědné. Velmi malé děti se snažíme přemístit na bezpečné místo. Musíme zabránit tomu, aby děti překážely záchranářům při likvidaci následků MU.<sup>36</sup>

## 5.1 Příprava obyvatelstva na mimořádnou událost

Preventivně výchovná činnost (dále jen PVC) je zaměřená na výchovu dětí a vzdělávání obyvatelstva v rámci požární ochrany a ochrany člověka při vzniku MU. Potřeba PVC vyplývá ze statistik, ve kterých přibývá případů neopatrnosti dětí a neznalosti požární prevence obyvatelstva. Také z narůstajících případů MU, kdy obyvatelstvo z neznalosti komplikuje činnost jednotek a samo není schopno chránit se při vzniku MU.

Cílem PVC je předat dětem a obyvatelstvu důležité informace z oblasti požární prevence, aby byli schopni chránit sebe a své blízké před vznikem MU a následně i při vzniklé MU a snížit počet obětí na životech a ztráty na majetku.

Mezi formy PVC řadíme výukové přednášky pro děti i dospělé, exkurze na stanicích, praktický výcvik studentů – stáže, praktické ukázky jako je Dětský den, Den IZS, distribuci informačních letáků a výchovu pomocí médií.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Hzscr.cz: HZS Olomouckého kraje* [online]. 2010. vyd. 2010, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://archiv.hzsol.cz/informace/informace-pro-deti/vychova-deti-v-oblasti-pozarni-ochrany-a-ochrany-obyvatelstva/?L=tvarijsf>

<sup>37</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Preventivně výchovná činnost* [online]. 2010. vyd. 2010, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/ochrana-obyvatelstva-preventivne-vychovna-cinnost-preventivne-vychovna-cinnost.aspx>

## 5.2 Preventivně výchovné programy pro děti ZŠ a SŠ

Děti si často neuvědomují následky, které mohou svým jednáním způsobit. Proto je důležité preventivně výchovné vzdělávání dětí zejména školního věku. Pomocí fungujícího preventivního programu je možné snížit počet MU a zranění při nich nebo jim předejít.

HZS OLK nabízí v rámci své PVC pro žáky základních škol vzdělávací a výukový program „Výchova dětí v oblasti požární ochrany a ochrany obyvatelstva“. Program je určen především pro žáky 2. a 6. tříd základních škol, přičemž obsah a forma přednášených informací je přizpůsoben jejich věku.

Úkolem je seznámit žáky se základy požární ochrany osob a ochrany obyvatelstva, přiblížit žákům práci příslušníků HZS OLK, informovat je o možných rizicích z hlediska požární ochrany a způsobech ochrany proti nim. Součástí programu jsou i praktické ukázky chování za mimořádné situace, včetně ukázky vybavení příslušníků HZS OLK. Doba trvání výuky je stanovena přibližně na dvě vyučovací hodiny pro jednu třídu, s možností následné exkurze žáků na hasičské stanici. Tento vzdělávací program je akreditován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Preventivní program se skládá ze dvou hlavních částí. První část sestává z opravdu základních informací a poznatků a je určena dětem druhých tříd na 1. stupni základního školství. Dětem jsou předneseny základní informace a poznatky z oblasti požární ochrany a ochrany obyvatelstva. Děti se naučí, jak přivolat pomoc v případě, že se dostanou do blízkosti požáru, jak mohou rozpoznat jiné hrozící nebezpečí a jak se mají zachovat v situaci, kdy se sami ocitnou v mimořádné situaci. Nakonec si prohlédnou a obléknou zásahový oblek, čímž u nich dojde ke snížení obavy z výzbroje a výstroje hasiče. Dále se děti dozvědí, co znamená zvuk sirény – varovný signál, jak se mají zachovat při zaznění zvuku sirény a co si mají vzít s sebou při opuštění bytu apod. Přehled témat výuky pro děti 2. tříd základních škol je uveden v příloze č. 3.

V šesté třídě na 2. stupni základní školy je již výuka doplněna o tematiku náročnější a není již vedena tak hravou formou, jako část první. Otevřená komunikace a vzájemný dialog je však nadále její podstatou. Výuka je doplněna o témata zdravotní prevence v přírodě, lesní požáry, základy první pomoci při popáleninách a intoxikaci kouřem. Děti se také dozví, co dělat v případě, kdy je nařízena evakuace z místa bydliště, zásady opuštění bytu v případě evakuace, zásady ochrany osob při úniku nebezpečných látek, ochrany osob v zamořeném prostředí a co jsou to prostředky improvizované ochrany osob. Na konec výuky

je zařazen krátký test nebo soutěž.<sup>38</sup> Přehled témat výuky pro děti 6. tříd základních škol je uveden v příloze č. 4.

Inovativním bodem preventivně výchovného programu je zahájení jeho postupného šíření na všechny typy středních škol, kde by se s rozšířenou verzí programu měli setkávat zejména žáci, kteří prošli výchovným programem na základních školách v rámci 1. a 2. stupně základní školy. Tvorba metodiky výuky na středních školách a její pilotní ověření, včetně nadstavbového výcviku instruktorů PVČ, proběhla v roce 2013 ve spolupráci s HZS Jihomoravského kraje.

Preventivně výchovný program na všech typech středních škol bude realizován ve spolupráci s příslušníky HZS OLK, kteří budou odborně vyškoleni pro práci „instructorů“ formou nadstavbové dvoudenní vzdělávací akce, výcvikem s dotací 15 vyučovacích hodin, po jejímž absolvování budou připraveni na práci na všech typech škol středních. Kromě teoretických vědomostí je výcvik zaměřen na metodiku a formu předávání témat vhodně rozšířených pro starší cílovou skupinu, týkat by se měl žáků 2. ročníků středních škol.<sup>39</sup> Přehled témat výuky pro žáky 2. ročníků středních škol je uveden v příloze č. 5.

### **5.3 Výchova dětí v oblasti požární ochrany – příručka pro učitele**

Pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, č.j. 12050/03-22, na jehož základě bylo do vzdělávacích programů začleněno téma ochrany člověka při MU, byl vydán dne 4. března 2003. Každá základní, speciální, střední nebo vyšší odborná škola obdržela od HZS kraje příručku pro učitele základních a středních škol „Ochrana člověka za mimořádných událostí“.

Jedna z kapitol příručky (Téma č. II, Živelní pohromy, písm. D. Požáry) řeší problematikou požárů. Ke snížení možnosti vzniku požáru z nedbalosti, neopatrnosti ale i neznalosti důsledků, které je možné svým jednáním způsobit, je důležité preventivně výchovné vzdělávání zejména dětí školního věku.

Ministerstvo vnitra – generální ředitelství HZS zahájilo v roce 2003 činnosti pro rozpracování uvedené kapitoly o požárech do samostatné příručky „Výchova dětí v oblasti

---

<sup>38</sup> CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 - základní školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_zs.html](http://hasik.cz/projekt_zs.html)

<sup>39</sup> CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 – střední školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_ss.html](http://hasik.cz/projekt_ss.html)

požární ochrany“, určené učitelům základních a speciálních škol. V roce 2005 byla distribuce příručky na školy provedena prostřednictvím HZS krajů.

Příručka „Výchova dětí v oblasti požární ochrany“ je pro učitele dobrou pomůckou k tomu, aby mohli přístupnou formou žákům přiblížit nejen širokou oblast požární ochrany, ale i některé další oblasti, se kterými se mohou ve svém životě setkat.<sup>40</sup>

## 5.4 Vzdělávání osob se zdravotním znevýhodněním

Oblast výchovy a vzdělávání osob se zdravotním znevýhodněním v oblasti ochrany obyvatelstva, požární ochrany a komunikace při MU není jednotně v rámci HZS ČR řešena. V jednotlivých krajích je zabezpečována individuálně. HZS OLK spolupracuje zejména s dotčenými organizacemi, jako je např. Tyfloservis (slabozrací, nevidomí), formou pravidelných besed nebo přednášek s praktickou ukázkou techniky pro sluchově a mentálně postižené spoluobčany v prostorách požárních stanic.

Příslušníci HZS OLK provádí školení z oblasti ochrany obyvatelstva a požární ochrany pro děti s mentálním nebo kombinovaným handicapem (psychickým i fyzickým) na Střední škole, Základní škole a Mateřské škole DC 90, spol. s r. o. se sídlem v Topolanech. Přednáší pro děti ze Střední školy, základní školy a mateřské školy pro sluchově postižené v Olomouci a na Svatém Kopečku. Dále příslušníci provádí v rámci PVC výchovu a vzdělávání pro členy Oblastní unie neslyšících Olomouc.

Při besedách, přednáškách a prezentacích řeší příslušníci HZS OLK, jakým způsobem a jakou formou tyto aktivity provádět. Z odezvy na přednáškách pro nevidomé spoluobčany bylo vyzpozorováno, že takto zdravotně znevýhodnění nepovažují za nevhodné používání slova „vidíte“. V případě MU nevidomí občané komunikují pomocí volání na tísňové linky. U zdravotně znevýhodněných spoluobčanů se zbytky sluchu nebo neslyšícími je komunikace při MU prováděna pomocí SMS zpráv. Pro tyto spoluobčany jsou i speciálně upraveny hlásiče požárů, které mají zvukový signál převedený na světelný a vibrační.

---

<sup>40</sup> HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Hzscr.cz: HZS Olomouckého kraje* [online]. 2010. vyd. 2010, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://archiv.hzsol.cz/informace/informace-pro-deti/vychova-deti-v-oblasti-pozarni-ochrany-a-ochrany-obyvatelstva/?L=tvarijsf>

## II. Praktická část

### 6 Nejrozsáhlejší MU na území Olomouckého kraje

V praktické části bakalářské práce si ověříme účinnost preventivně výchovné činnosti, která je zaměřena na výchovu dětí a vzdělávání obyvatelstva v rámci požární ochrany a ochrany člověka při vzniku MU. Zda aktivity ve výchově obyvatelstva (PVČ, letáky, brožury, dny otevřených dveří na požárních stanicích), které provádí HZS OLK, mají kladný dopad na informovanost občanů. Popíšeme průběh a likvidaci následků nejrozsáhlejší MU v Olomouckém kraji, kterou byly povodně v roce 2010.

#### 6.1 Cíle průzkumného šetření

Na základě průzkumného šetření a následného vyhodnocení získaných informací vytipujeme rizikové skupiny obyvatelstva, u kterých jsme zjistili neznalosti v oblasti krizové komunikaci, na tyto skupiny se následně zaměří aktivity spojené s výchovou a vzděláváním v oblasti ochrany obyvatelstva při MU a krizové komunikace.

#### 6.2 Stanovení průzkumného předpokladu a průzkumných otázek

Před stanovením průzkumného předpokladu je nutné nejprve provést předběžnou teoretickou analýzu, která spočívá v získání co největšího množství informací z oblasti, která je předmětem našeho zkoumání.<sup>41</sup> Zdrojem informací vztahujících se k danému tématu, jsou zkušenosti a poznatky vyplývající z vlastní dlouholeté praxe u HZS OLK. Z těchto zkušeností vyplývá, že velice rizikovou skupinou obyvatelstva při krizové komunikaci jsou občané vyšších věkových kategorií. Průzkumným šetřením si chceme tuto teorii ověřit. Z těchto poznatků vzešel průzkumný předpoklad:

- Vědí občané, jakým způsobem se mají chovat a komunikovat při MU?

Na tento průzkumný předpoklad navazují průzkumné otázky:

- Jsou občané schopni povolat záchranné složky pomocí čísel tísňového volání, vědí s jakými subjekty komunikovat při MU?

---

<sup>41</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4. s 12.

- Mají občané dostatečné informace v průběhu MU i v klidovém období, kdy nejsou ohroženi, jakým způsobem tyto informace získávají?
- Je nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o komunikaci při MU, popřípadě více vzdělávat žáky ZŠ a SŠ v oblasti ochrany obyvatelstva při MU?

Pomocí otázek č. 6, č. 10 a č. 11 dotazníkového šetření zjišťujeme, zda respondenti vědí, jaké číslo tísňové linky mají volat v případě MU, s jakými subjekty komunikují při likvidaci následků MU a v případě, že nezvládají psychický nápor při MU. Srozumitelnost a dostatečné množství informací při MU a v období klidového stavu jsou zjišťovány pomocí otázek č. 7 – 9 a následně v otázkách č. 12, č. 13 a č. 17. Pokud je nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o komunikaci při MU, popřípadě více vzdělávat žáky ZŠ a SŠ v oblasti ochrany obyvatelstva při MU zjistíme vyhodnocením otázek č. 14 – 16 dotazníkového šetření.

### **6.3 Stanovení metody průzkumného šetření**

K provedení samotného průzkumného šetření je nutné stanovení metody průzkumu, pomocí které budeme získávat data potřebná pro vyhodnocení průzkumného předpokladu. Pro průzkumné šetření byla stanovena statistická kvantitativní metoda sběru dat formou dotazníkového šetření. Tato metoda byla vybrána z důvodu snadné proveditelnosti a časové nenáročnosti. Jedná se o nejčastěji používanou metodu kvantitativního průzkumného šetření.

Dotazník byl sestaven na základě stanoveného průzkumného předpokladu. Je tvořen z uzavřených otázek, u některých s dichotomickou nabídkou. Dále jsou v dotazníku použity polouzavřené otázky s jednoduchým výběrem odpovědi z možných variant a zároveň s možností uvést jinou odpověď, než je uvedeno v nabídce, popřípadě se vyjádřit k dané otázce.

Pomocí otázek v dotazníku je zjišťováno, zda byli respondenti účastníky MU a jakého typu. Jestli věděli, který subjekt kontaktovat při MU, jestli informace, které v průběhu MU dostávají, jsou dostatečné a kde tyto informace mají možnost získat. V závěru dotazníku jsou položeny otázky, které se týkají výchovy a vzdělávání v oblasti ochrany obyvatelstva při MU. Vzorový dotazník je uveden v příloze č. 6.

Průzkumné šetření, na které je empirická část bakalářské práce zaměřena, spočívá v deskriptivním vyhodnocení informací získaných od respondentů ze zaplavených území podél řeky Bečvy ve městě Přerov, Hranice a Lipník nad Bečvou a v obcích v ORP Hranice, ORP Lipník nad Bečvou a ORP Přerov.



## 6.4 Charakteristika průzkumného vzorku

Podobně jako v běžném životě, ani v průzkumném šetření není zpravidla myslitelné, abychom prozkoumali všechny jedince (situace), kteří nás zajímají. Svoje zjištění opíráme většinou jen o znalost určitého vzorku (výběru). Je důležité, aby vlastnosti vybraného vzorku byly pokud možno stejné jako vlastnosti celé skupiny, kterou zkoumáme a aby vzorek byl co možná nejvíce reprezentativní.<sup>42</sup>

Základním souborem tohoto průzkumného šetření jsou obyvatelé přerovského, lipnického a hranického regionu starší osmnácti let. Výběrovým souborem je vzorek 236 respondentů žijících nebo přechodně pobývajících v těchto regionech. Soubor zkoumaných osob, jež vyplnily dotazník, je souborem náhodným a je tvořen z 62 % muži a z 38 % ženami.

## 6.5 Realizace průzkumného šetření

Dotazníkové průzkumné šetření probíhalo v období měsíce února roku 2014 ve městě Přerov, Hranice a Lipník nad Bečvou a v obcích v ORP Hranice, ORP Lipník nad Bečvou a ORP Přerov. Dotazníky byly k respondentům doručeny pomocí elektronické pošty (e-mail), prostřednictvím obecních úřadů, kde byly vytištěny a ve veřejných prostorách volně zpřístupněny k vyplnění. Dále byly dotazníky respondentům předány osobně. V průběhu distribuce byl vydán jeden tisíc dotazníků, zpět bylo vráceno celkem 312 dotazníků. Z tohoto počtu bylo platných, správně vyplněných dotazníků celkem 236 a neplatných 76 dotazníků. Návratnost dotazníků byla 31,2 %.

Respondenti byli seznámeni s účelem průzkumného šetření, se způsobem vyplnění dotazníku a se zaručením anonymity. Součástí dotazníku bylo poděkování za ochotu a čas strávený vyplněním. Data získaná dotazníkovým šetřením byla upravena do tabulek, zpracována pomocí procentního vyjádření do grafů a následně deskriptivně vyhodnocena.

## 6.6 Průběh mimořádné události

Pro představu o tom, co respondenti prožívali, přiblížíme čtenářům naší práce MU, která se udála v roce 2010 na území v okolí toku řeky Bečvy. Jednalo se o nejrozsáhlejší MU v Olomouckém kraji za posledních pět let, kterou byly povodně v období od 14. 5. 2010 do 4. 6. 2010 způsobené extrémními srážkami v oblasti horního toku povodí řeky Bečvy.

---

<sup>42</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4. s 20.

Přívalové srážky způsobily zaplavení území podél řeky Bečvy. Činnost HZS OLK byla zaměřena na koordinaci prováděných opatření k odstranění následků povodně, zajištění potřebných prostředků a materiálu, organizaci humanitární pomoci, udržování nepřetržitého spojení s krizovými štáby a starosty postižených obcí.

Přívalové srážky způsobily zaplavení území podél řeky Bečvy v ORP Hranice, ORP Lipník a ORP Přerov. S ohledem na rozsah MU vyhlásil KOPIS HZS OLK pro území ORP Hranice a ORP Přerov 2. stupeň poplachu, pro město Přerov a obec Troubky byl vyhlášen 3. stupeň poplachu IZS. Po dosažení III. stupně povodňové aktivity na vodním toku řeky Bečvy v části Olomouckého kraje a s ohledem na předpokládaný vývoj situace a informací z postižených oblastí vyhlásil hejtman Olomouckého kraje dne 17. 5. 2010 od 20:00 hodin „Stav nebezpečí“ pro správní území ORP Hranice a ORP Přerov. Stav nebezpečí měl původně platit do 21. 5. 2010 do 12:00 hodin, ale s ohledem na vývoj celkové situace byl prodloužen do 31. 5. 2010 do 24:00 hodin.

Do řízení MU a krizové situace byl zapojen HZS OLK, který byl součástí SPS KŠ Olomouckého kraje, která nepřetržitě pracovala na krizové místnosti na krajském ředitelství HZS OLK. Činnost štábu byla zaměřena na koordinaci prováděných opatření k odstranění následků povodně, zajištění potřebných prostředků a materiálu, organizaci humanitární pomoci, udržování nepřetržitého spojení s krizovými štáby ORP a starosty postižených obcí. Příslušníci HZS kraje se zapojili také do činnosti krizových štábů postižených ORP a obce Troubky.

Nejsložitější situací při řešení událostí spojených s povodní v kraji byla situace v obci Troubky (celá obec, obdoba roku 1997), kde bylo zaplaveno asi 85 % území obce, výška hladiny dosahovala od 0,1 m až po 1,7 m. V nočních hodinách zde proběhla záchrana a evakuace obyvatel obce. Celkem bylo zachráněno nebo evakuováno přes 140 obyvatel. Evakuované osoby byly přemístěny do evakuačních středisek v Tovačově a Oplocanech. Na záchranné práce bylo nasazeno 20 jednotek s celkem 150 hasiči.

Pro záchranu osob bylo použito 7 člunů, 4 valníkové automobily Tatra 815 VVN, což jsou terénní vozidla určená mimo jiné k evakuaci osob při MU, nebo živelní pohromě z těžko přístupných míst a míst s vyšší hladinou vody ze Záchraného útvaru Hlučín a další technika jednotek požární ochrany.

Dále byla složitá povodňová situace v obci Skalička, kde bylo nutné evakuovat z farmy 60 býků. V obci Ústí bylo potřeba zabezpečit dodávky pitné vody, v obci Teplice nad Bečvou byly zatopeny lázně a přilehlé ulice, ve městě Přerov se ocitla pod vodou teplárna Dalkia, tenisová hala a rozvodna Dluhonice, následně potom situace v zatopené obci Kojetín.

V důsledku povodní bylo 340 osob evakuováno a 160 osob zachráněno. Evakuováno bylo také 60 býků z farmy v obci Skalička.

Do záchranných a likvidačních prací byly zapojeny všechny základní složky IZS včetně Záchraného útvaru Hlučín. Z ostatních složek IZS byla zapojena Armáda České republiky, Celní úřad Olomouc, obecní police, neziskové organizace a další. HZS OLK řešil v souvislosti s povodněmi celkem 926 událostí, u kterých zasahovalo celkem 182 jednotek požární ochrany. KOPIS HZS OLK přijal na tísňové linky 150 a 112 1389 tísňových volání v rámci Olomouckého kraje.

## **6.7 Deskriptivní vyhodnocení výsledků průzkumného šetření**

Respondenty průzkumného šetření jsou obyvatelé města Přerov, Hranice a Lipník nad Bečvou a obyvatelé v obcích ORP Hranice, ORP Lipník nad Bečvou a ORP Přerov. Průzkumný soubor tvoří 236 respondentů z nich je 146 mužů a 90 žen. Všech 236 respondentů bylo účastníkem nebo svědkem různého typu mimořádné události. Dalšími znaky průzkumného souboru jsou věk respondentů a velikost obce, ve které žijí a jakého typu MU byl respondent účastníkem nebo svědkem. Uvedené znaky průzkumného souboru byly získány pomocí otázek č. 1 – 5. Tyto rozřazovací otázky průzkumného šetření slouží k základnímu rozdělení podle daných kritérií a jsou dále využity k vyhodnocení a dílčím závěrům u jednotlivých průzkumných otázek. Vyhodnocení je uvedeno v příloze č. 7.

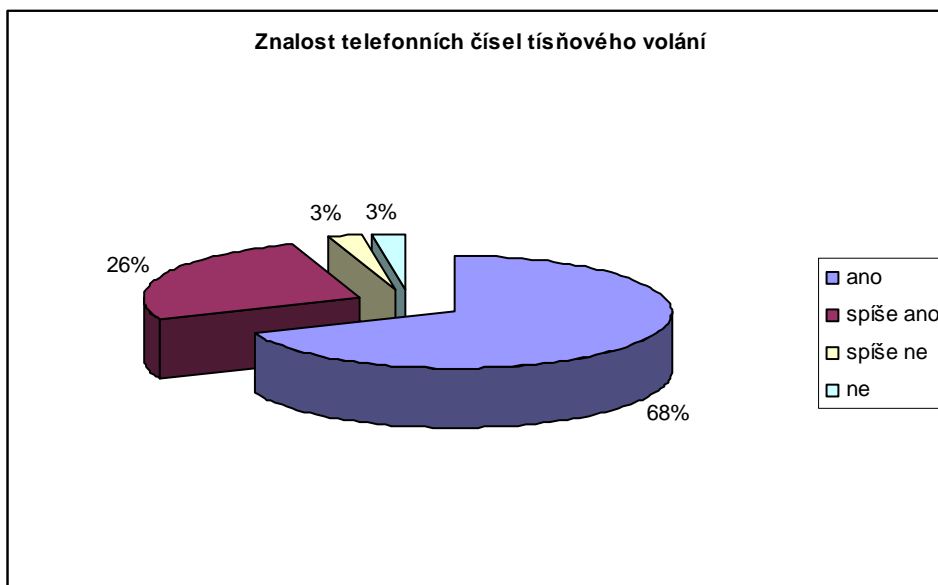
### **6.7.1 Výsledky průzkumného šetření**

V této kapitole vyhodnotíme odpovědi na otázky č. 6 – 17 z dotazníku. Odpovědi respondentů jsou znázorněny graficky a deskriptivně vyhodnoceny.

Otázka č. 6:

#### **Věděl(a) byste, jaké číslo tísňové linky máte volat při mimořádné události?**

Odpovědí na otázku č. 6 měli respondenti vyjádřit míru znalosti týkající se telefonních čísel tísňového volání, které jsou potřeba k přivolání pomoci při MU. Z uvedeného grafu vyplývá, že 68 % respondentů zná čísla tísňových linek a 26 % respondentů by bylo schopno se dovolat pomoci. 6 % respondentů spíše nezná nebo nezná čísla tísňových linek. Na základě vyhodnocení otázky č. 6 při rozdělení respondentů do věkových kategorií bylo zjištěno, že problémy se znalostí tísňových linek mají respondenti ve věku 66 let a více. Graf je uveden v příloze č. 8.



**Graf č. 1 – Znalost telefonních čísel tísňového volání.<sup>43</sup>**

V následující tabulce jsou uvedeny celkové počty respondentů s rozlišením věkových kategorií, a jejich odpovědi na uvedenou otázku.

**Tabulka 1 – Přehled počtu respondentů<sup>44</sup>**

**Víte, jaké číslo tísňové linky volat při MU?**

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	45	18	1	0	<b>64</b>
31 - 50 let	68	23	0	1	<b>92</b>
51 - 65 let	32	12	0	2	<b>46</b>
66 a více	17	9	5	3	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>162</b>	<b>62</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>236</b>

Otázka č. 7:

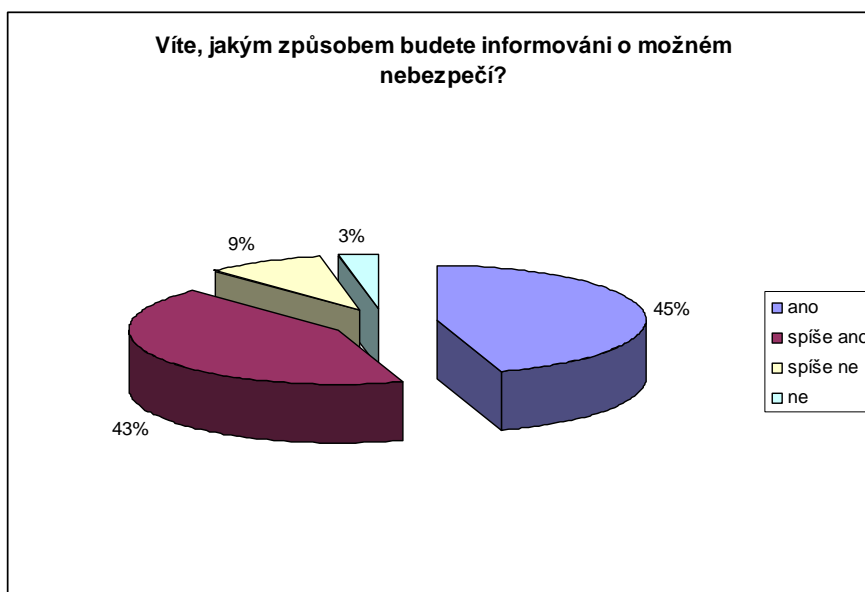
**V případě, že byste byl(a) účastníkem, svědkem povodně, víte, jakým způsobem budete informováni o možném nebezpečí?**

Vyhodnocení odpovědí na otázku, zda mají respondenti povědomí o tom, jakým způsobem budou informováni o možném nebezpečí při povodni ukazuje, že 45 % respondentů ví a 43 % respondentů spíše ví, jak budou varováni. Jakým způsobem budou informováni o hrozícím nebezpečí při povodních nemá povědomí 12 % respondentů. Při průzkumném

<sup>43</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>44</sup> Zdroj: vlastní zpracování

šetření bylo zjištěno, že 32 % respondentů ve věku od 51 let a starších nezná způsob varování a vyzrozumění obyvatelstva v případě ohrožení při MU. Graf je uveden v příloze č. 8.



Graf č. 2 – Znalost způsobu informování<sup>45</sup>

V níže uvedené tabulce jsou celkové počty respondentů s rozlišením věkových kategorií a počtu jejich odpovědí na uvedenou otázku.

Tabulka 2 – Přehled počtu respondentů<sup>46</sup>

Víte, jakým způsobem budete informováni o možném nebezpečí?					
	ano	spíše ano	spíše ne	ne	Celkem respondentů
18 - 30 let	26	29	7	2	64
31 - 50 let	47	38	4	3	92
51 - 65 let	24	13	9	0	46
66 a více	9	21	2	2	34
<b>celkem</b>	<b>106</b>	<b>101</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>236</b>

Otázka č. 8:

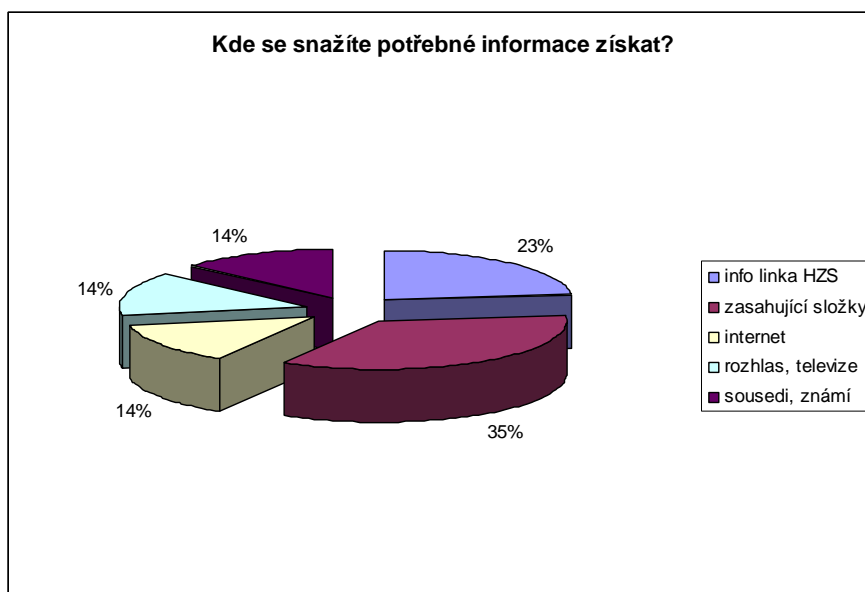
**Kde byste se snažil(a) potřebné informace získat?**

V případě MU hrozí, že může nastat problém s dodávkami elektřiny v ohrožené oblasti. V tomto případě není obyvatelstvo schopno získávat informace z médií a z internetu. Proto jsme zjišťovali, jakým způsobem jsou si občané schopni zjistit informace o hrozícím

<sup>45</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>46</sup> Zdroj: vlastní zpracování

nebezpečí, popřípadě o likvidaci následků MU záchrannými složkami. 35 % respondentů uvedlo, že informace získávají od záchranných složek přímo v místě MU. 23% respondentů uvedlo, že kontaktují informační linku HZS OLK, která je zřízena v období MU. 14 % respondentů shodně uvedlo, že informace získávají od sousedů a známých, nebo z internetu a médií. Pouze jeden respondent ve věku 66 let a více uvedl, že informace nezískává žádným způsobem.



Graf č. 3 – Zdroje poskytovaných informací<sup>47</sup>

V tabulce, kterou uvádíme, je přehled počtu respondentů s rozdělením do věkových kategorií, kteří na uvedenou otázku odpověděli.

Tabulka 3 – Přehled počtu respondentů<sup>48</sup>

	info linka HZS	zasahující složky	internet	rozhlas, televize	sousedí, známí	jinde, kde	nikde	celkem respondentů
18 - 30 let	26	15	17	4	2	0	0	64
31 - 50 let	19	32	11	18	12	0	0	92
51 - 65 let	9	18	3	11	5	0	0	46
66 a více	1	17	1	1	13	0	1	34
<b>celkem</b>	<b>55</b>	<b>82</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>236</b>

<sup>47</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>48</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9:

**Jsou pro vás informace o možném nebezpečí povodní srozumitelné, dostačující?**

Pomocí otázky č. 9 jsme si ověřovali u respondentů srozumitelnost a dostačující množství informací, které jsou poskytovány před ohrožením obyvatelstva povodní. Respondenti měli možnost v případě záporné odpovědi uvést, co v informacích postrádají. Níže jsou v tabulce uvedeny počty respondentů.

**Tabulka 4 – Přehled počtu respondentů<sup>49</sup>**

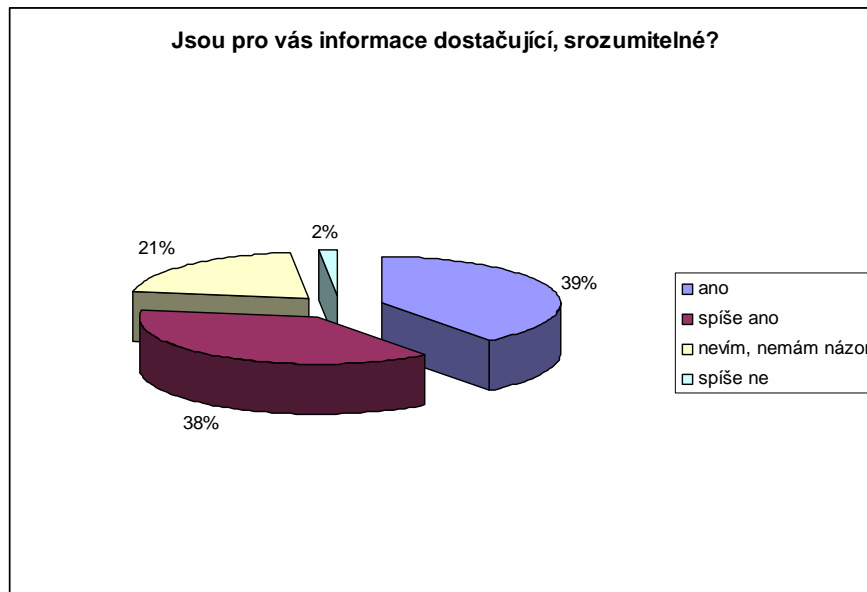
**Jsou pro vás informace srozumitelné, dostačující?**

	<b>ano</b>	<b>spíše ano</b>	<b>nevím, nemám názor</b>	<b>spíše ne</b>	<b>ne</b>	<b>celkem respondentů</b>
18 - 30 let	20	32	12	0	0	<b>64</b>
31 - 50 let	39	28	23	2	0	<b>92</b>
51 - 65 let	26	13	5	1	1	<b>46</b>
66 a více	9	16	9	0	0	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>94</b>	<b>89</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>236</b>

Při vyhodnocení bylo zjištěno, že ani jeden z respondentů neodpověděl na danou otázku záporně. Jedna pětina respondentů, tj. 21 % uvedla, že neví nebo nemají názor na to, zda jsou poskytované informace dostačující a srozumitelné. Z toho bylo 37 % respondentů ve věku 51 let a více. Graf je uveden v příloze č. 8. Kladnou odpověď poskytlo 39 % respondentů a 38% respondentů z celkového počtu je přesvědčeno, že poskytované informace jsou spíše dostačující a srozumitelné. Následuje graf s procentním vyjádřením výsledných hodnot průzkumného šetření.

---

<sup>49</sup> Zdroj: vlastní zpracování



**Graf č. 4 – Srozumitelnost informací<sup>50</sup>**

Otázka č. 10:

**V průběhu povodní a při likvidaci jejich následků komunikujete s těmito subjekty?**

Vyhodnocením otázky č. 10 bylo zjištěno, stejně jako u odpovědí na otázku č. 8, že při hrozícím nebezpečí nebo přímém ohrožení oslovují respondenti zasahující záchranné složky v místě události a to ve 46 %. Dalším subjektem v komunikaci je z 26 % rodina a následují sousedi a známí ve 13 %. Zástupce obecních úřadů kontaktuje 9 % respondentů, 6 % respondentů oslovuje povodňovou komisi. Občané ve věku 51 let a více kontaktují při MU, v tomto případě při povodni, rodinu. Jedná se o 74 % respondentů v uvedené věkové hranici. Graf je uveden v příloze č. 8. V tabulce je uveden přehled respondentů podle věkových kategorií. Následuje graf s procentním vyjádřením hodnot.

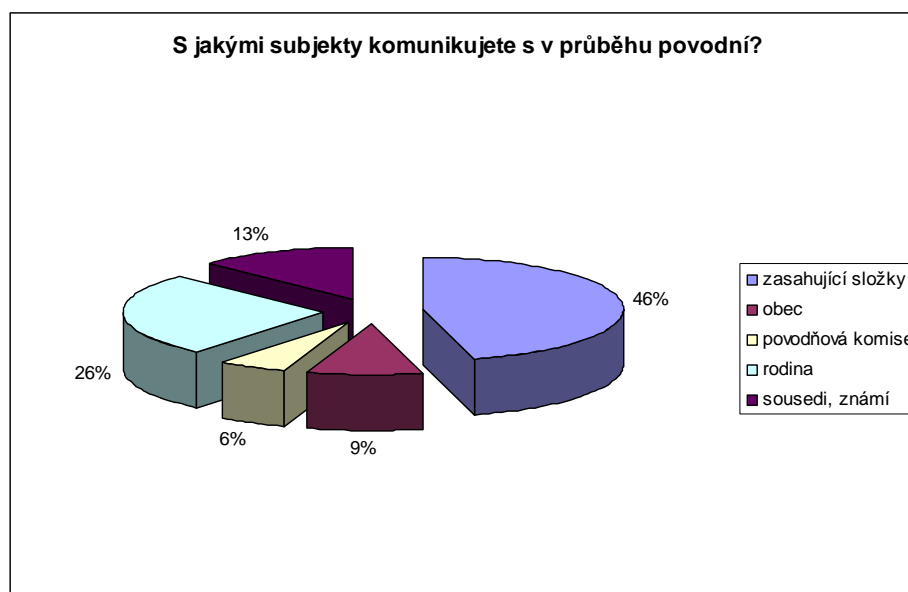
**Tabulka 5 – Přehled počtu respondentů**

**S jakými subjekty komunikujete při MU?**

	zasahující složky	obec	povodňová komise	rodina	sousedí, známí	jinde, kde	nikde	celkem respondentů
18 - 30 let	31	4	3	15	11	0	0	<b>64</b>
31 - 50 let	46	11	5	18	12	0	0	<b>92</b>
51 - 65 let	19	7	4	14	2	0	0	<b>46</b>
66 a více	12	0	1	15	5	0	1	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>108</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>236</b>

<sup>50</sup> Zdroj: vlastní zpracování





**Graf č. 5 – Subjekty při komunikaci v MU<sup>51</sup>**

Otázka č. 11:

**Koho kontaktujete v případě, že psychicky nezvládáte (člen vaší rodiny nezvládá) vypětí z dopadů povodní?**

Pokud je občan účastníkem nebo svědkem mimořádné události, působí na něj dlouhodobý stres. Každý jedinec se dokáže s psychickou zátěží vyrovnat jiným způsobem. HZS ČR má zřízenou „Linku pomoci v krizi“, která funguje nonstop. Otázka č. 11 nám dává odpověď na to, zda občané vědí o možnosti získání pomoci v krizi na speciální lince, nebo se obrací s žádostí o pomoc na rodinu nebo jiné subjekty.

**Tabulka 6 – Přehled počtu respondentů<sup>52</sup>**

**Koho kontaktujete v případě psychického vypětí?**

	členy rodiny	zasahující složky	obec	speciální poradenskou linku	jiné	celkem respondentů
18 - 30 let	28	13	2	21	0	<b>64</b>
31 - 50 let	49	15	0	22	6	<b>92</b>
51 - 65 let	19	8	0	17	2	<b>46</b>
66 a více	24	7	0	0	3	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>120</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>236</b>

<sup>51</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>52</sup> Zdroj: vlastní zpracování



**Graf č. 6 – Subjekty v komunikaci při psychickém stresu<sup>53</sup>**

Průzkumným šetřením bylo zjištěno, že 51 % všech respondentů se obrací s žádostí o pomoc při psychickém vypětí na svou rodinu. Ve věkové kategorii 18 – 30 let se jedná o 44 % respondentů, ve věkové kategorii 31 – 50 let je to 53 % respondentů, ve věkové kategorii 51 – 65 let se jedná o 41 % respondentů a v kategorii 66 let a více je to dokonce 71 % respondentů. Graf je uveden v příloze č. 8.

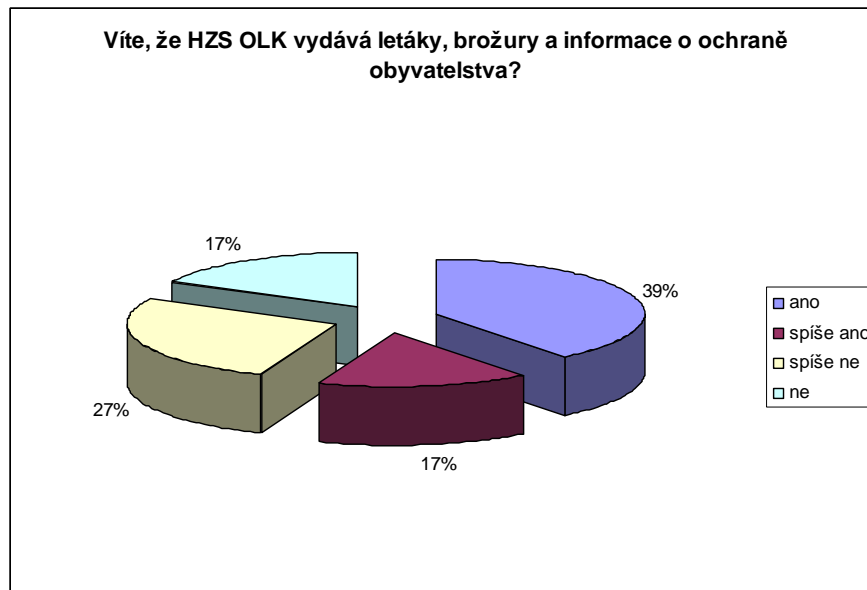
V otázce č. 11 byla při odpovědi „jiné“ nabídnuta možnost uvést, koho v tomto případě respondenti kontaktují. Z celkového počtu respondentů s odpovědí „jiné“, uvedlo celkem šest, že by kontaktovali svého psychologa. Tři respondenti odpověděli, že by stres zvládli sami. Dva respondenti uvedli, že by nekontaktovali nikoho z rodiny, známých, ani nežádali o odbornou pomoc. Jednalo se o 5 % respondentů.

Otázka č. 12:

**Víte o tom, že hasičský záchranný sbor vydává letáky, brožury a informace o ochraně obyvatelstva před mimořádnými událostmi?**

HZS OLK ve spolupráci s Generálním ředitelstvím HZS ČR vydává letáky, brožury a informace o ochraně obyvatelstva před MU. V rámci prevence informuje obyvatelstvo o své činnosti. Na [www.hzsol.cz](http://www.hzsol.cz) v sekci „Služby pro veřejnost“ a „Informační servis“ jsou uvedeny informace z různých oblastí požární prevence a ochrany obyvatelstva. V otázce č. 12 jsme zjišťovali, zda jsou respondenti seznámeni s uvedenou nabídkou informací.

<sup>53</sup> Zdroj: vlastní zpracování



**Graf č. 7 – Informovanost obyvatelstva<sup>54</sup>**

Na základě vyhodnocení výše uvedené otázky bylo zjištěno, že 39 % respondentů ví o vydávání informací ze strany HZS OLK, 17 % spíše ví. Vysoké procento respondentů představuje sloučení odpovědí spíše ne a ne. Jedná se o 44 % odpovědí respondentů z celkového počtu. Při rozdělení výsledných odpovědí podle věkových kategorií 53 % respondentů ve věku od 51 – 65 let odpovědělo že neví, nebo spíše neví o nabídce informací ze strany HZS OLK. Ve věkové kategorii 66 let a více to bylo dokonce 94% respondentů. Graf je uveden v příloze č. 8. V následující tabulce je přehled respondentů, kteří se zúčastnili průzkumného šetření.

**Tabulka 7 – Přehled počtu respondentů<sup>55</sup>**

**Víte, že HZS OLK vydává letáky, brožury a informace?**

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	25	19	14	6	<b>64</b>
31 - 50 let	49	15	12	16	<b>92</b>
51 - 65 let	17	5	18	6	<b>46</b>
66 a více	2	0	19	13	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>93</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>41</b>	<b>236</b>

<sup>54</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>55</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 13

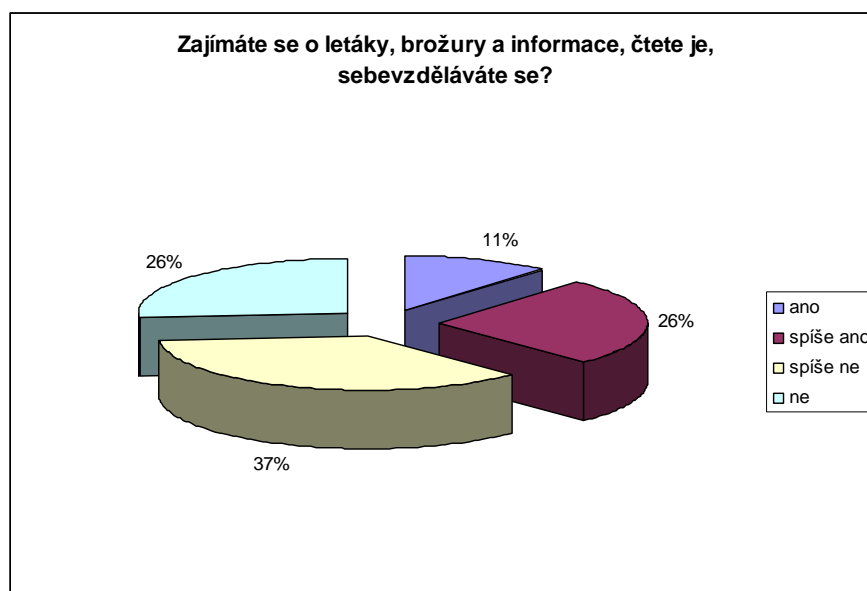
**Zajímáte se o tyto letáky, brožury a informace, čtete je, sebevzděláváte se?**

V otázce č. 13 byla respondentům nabídnuta možnost, že kromě vybrané odpovědi mohou vyjádřit svůj názor, proč se o nabízené produkty zajímají, nezajímají, jestli se sebevzdělávají nebo si informace čtou. Vyhodnocení dotazníku ověřilo předpoklad, že respondenti se nezajímají o nabízené informace poskytované HZS OLK vzhledem k tomu, že sami neví, kde jsou tyto informace veřejnosti k dispozici. V případě, že o informacích ví, nemají potřebu se sebevzdělávat a tyto informace číst. Tabulka uvádí počet respondentů a jejich odpovědi, uvedené v dotazníku při průzkumném šetření.

**Tabulka 8 – Přehled počtu respondentů<sup>56</sup>**

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	5	15	26	18	64
31 - 50 let	11	39	29	13	92
51 - 65 let	8	2	19	17	46
66 a více	3	6	11	14	34
<b>celkem</b>	<b>27</b>	<b>62</b>	<b>85</b>	<b>62</b>	<b>236</b>

V následujícím grafu je uvedeno procentní vyhodnocení odpovědí respondentů.



**Graf č. 8 – Zájem o informace, sebevzdělávání<sup>57</sup>**

<sup>56</sup> Zdroj: vlastní zpracování

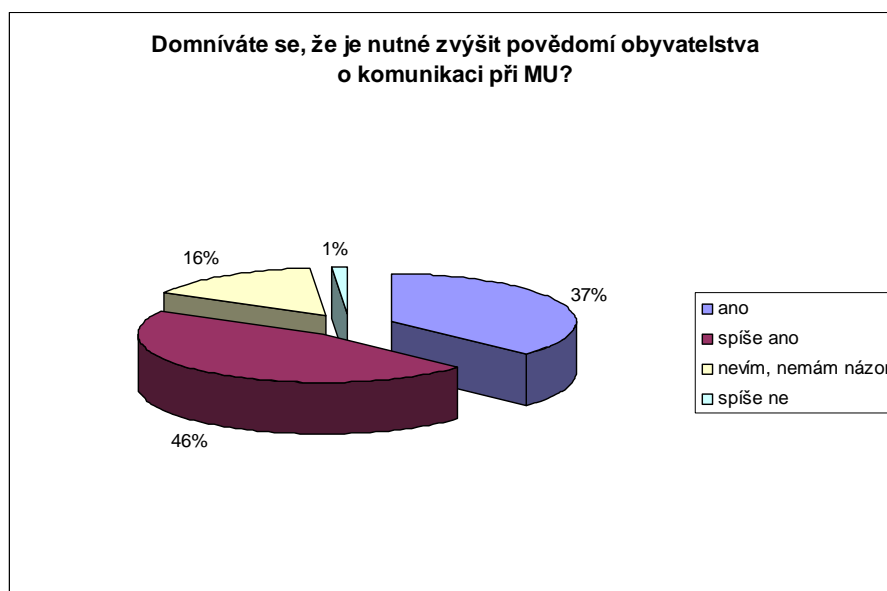
<sup>57</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že 11 % respondentů se zajímá o informace, letáky a brožury. 26 % respondentů se spíše zajímá. Celkem 63 % respondentů uvádí, že se spíše nezajímá nebo vůbec nezajímá. Nezám o informace projevují respondenti vyšších věkových kategorií. Graf je uveden v příloze č. 8.

Otázka č. 14

**Domníváte se, že je nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o komunikaci při mimořádné události?**

Vyhodnocení odpovědí na výše uvedenou otázku prokázalo, že občané považují za nutné zvýšit povědomí obyvatelstva v oblasti komunikace při MU.



**Graf č. 9 – Zvýšení povědomí o komunikaci při MU<sup>58</sup>**

Z grafu je patrné že 37 % respondentů považuje za nutné zvýšit povědomí obyvatelstva v oblasti komunikace při MU, 46 % si myslí, že spíše ano. Z toho vyplývá, že z celkového počtu respondentů 83 % považuje komunikaci při MU za velmi důležitou a jedná se o respondenty ve všech věkových kategoriích. Graf je uveden v příloze č. 8. Tabulka uvádí počty respondentů a přehled počtu odpovědí na danou otázku.

<sup>58</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 9 – Přehled počtu respondentů<sup>59</sup>

**Domníváte se, že je nutné zvýšit povědomí o komunikaci při MU?**

	ano	spíše ano	nevím, nemám názor	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	28	34	2	0	0	64
31 - 50 let	33	45	12	2	0	92
51 - 65 let	15	21	9	1	0	46
66 a více	11	9	14	0	0	34
<b>celkem</b>	<b>87</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>236</b>

Otázka č. 15

**Domníváte se, že by se měli v oblasti ochrany obyvatelstva vzdělávat žáci základních škol a středních škol více než doposud?**

HZS OLK nabízí v rámci své PVC pro žáky základních škol a středních škol vzdělávací a výukové programy z oblasti požární ochrany a ochrany obyvatelstva při MU. Respondenti měli odpovědět, zda považují aktivitu ve výchově a vzdělávání ze strany HZS OLK za dostačující, nebo si myslí, že se žáci základních škol a středních škol mají vzdělávat více než doposud.

Tabulka 10 – Přehled počtu respondentů<sup>60</sup>

**Měli by se v oblasti ochrany obyvatelstva více vzdělávat žáci ZŠ a SŠ?**

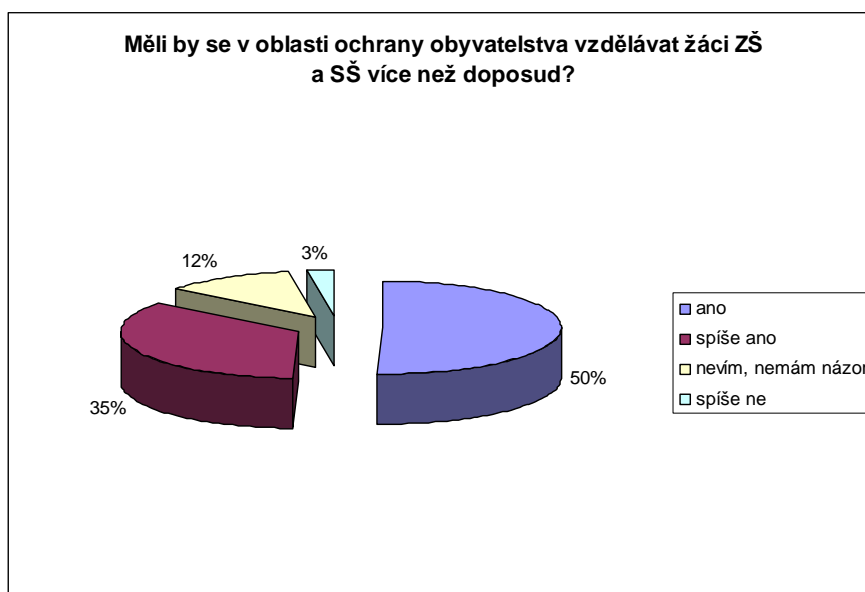
	ano	spíše ano	nevím, nemám názor	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	39	19	6	0	0	64
31 - 50 let	42	35	9	6	0	92
51 - 65 let	23	18	5	0	0	46
66 a více	15	11	8	0	0	34
<b>celkem</b>	<b>119</b>	<b>83</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>236</b>

Vyhodnocením dotazníku bylo zjištěno, že 50 % respondentů považuje za důležité děti více vzdělávat. 35 % respondentů odpovědělo, že spíše ano. Vzdělávání dětí v těchto oblastech považuje za důležité 85 % z celkového počtu respondentů ve všech věkových kategoriích. Graf je uveden v příloze č. 8.

<sup>59</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>60</sup> Zdroj: vlastní zpracování

V níže uvedeném grafickém znázornění není uvedeno procentní vyjádření záporné odpovědi. Žádný z respondentů tuto odpověď neoznačil.



Graf č. 10 – Vzdělávání žáků ZŠ a SŠ<sup>61</sup>

Otázka č. 16:

**Domníváte se, že je nutné zvýšit úroveň v komunikaci mezi zasahujícím a občanem při mimořádné události?**

Při MU je velmi důležitá úroveň komunikace mezi členy zasahujících složek a občany z hlediska řešení MU a snižování jejich dopadů. V průzkumném šetření byli osloveni respondenti z oblastí, kde v roce 2010 květnová povodeň zasáhla rozsáhlou část území v okolí řeky Bečvy.

Tabulka 11 – Přehled počtu respondentů<sup>62</sup>

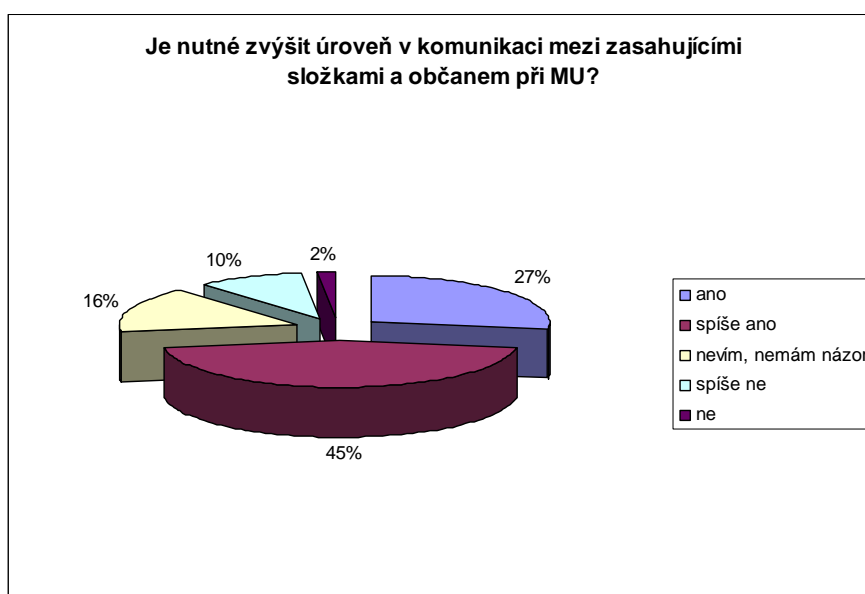
**Domníváte se, že je nutné zvýšit úroveň komunikace při MU?**

	ano	spíše ano	nevím, nemám názor	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	23	30	9	1	1	64
31 - 50 let	15	39	18	19	1	92
51 - 65 let	12	19	10	3	2	46
66 a více	14	19	1	0	0	34
<b>celkem</b>	<b>64</b>	<b>107</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>236</b>

<sup>61</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>62</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Vyhodnocením otázky z dotazníku jsme ověřovali, zda respondenti považují úroveň komunikace při MU za dostačující. 72 % celkového počtu respondentů se domnívá, že je nutné zvýšit úroveň v komunikaci mezi zasahujícími a občany při MU. 28 % respondentů nemělo názor, nebo nepovažuje za nutné úroveň komunikace zvyšovat, považují ji za dostačující.



**Graf č. 11 –Úroveň komunikace<sup>63</sup>**

Otázka č. 17:

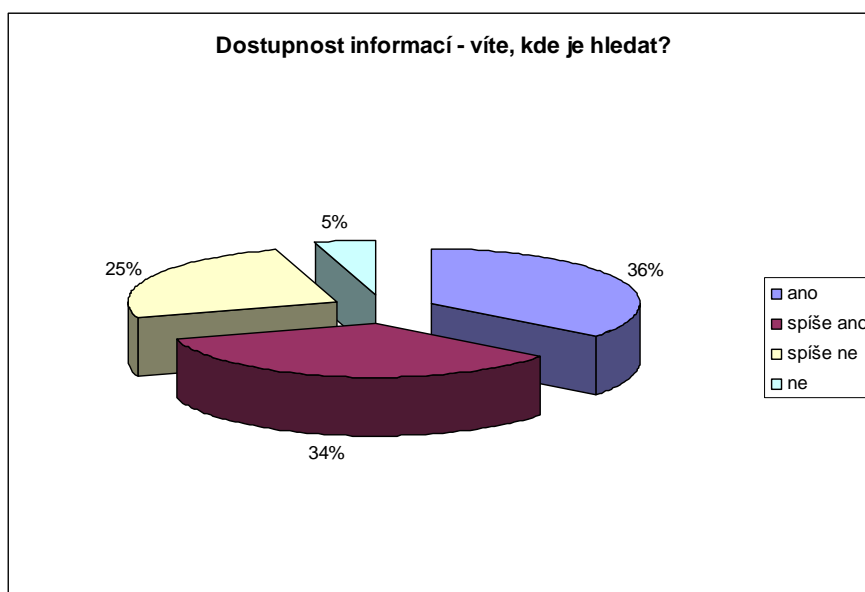
### **Dostupnost informací – víte, kde je hledat?**

Poslední otázkou z dotazníku jsme chtěli zjistit, zda občané vědí, z jakých zdrojů mohou čerpat informace, které dává k dispozici HZS OLK.

Vyhodnocení odpovědí nám ukázalo, že občané mají povědomí o tom, kde potřebné informace získají. 36 % respondentů vědělo o zdrojích informací, 34 % respondentů spíše vědělo. Při vyhodnocení odpovědí na základě věkového rozčlenění jsme zjistili, že vysoké procento respondentů ve věkových kategoriích 51 – 65 let a 66 let a více spíše neví nebo vůbec neví, jakým způsobem zjistí potřebné informace, které poskytuje HZS OLK v preventivních programech. Jedná se o 43 % respondentů ve věkové kategorii 51 – 65 let a 70 % respondentů v věkové kategorii 66 let a více. Graf je uveden v příloze č. 8.

<sup>63</sup> Zdroj: vlastní zpracování





**Graf č. 12 – Dostupnost informací<sup>64</sup>**

Následující tabulka uvádí počet respondentů, přehled počtu odpovědí na danou otázku a věkové kategorie respondentů

**Tabulka 12 – Přehled počtu respondentů<sup>65</sup>**

**Dostupnost informací - víte, kde je hledat?**

	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem respondentů
18 - 30 let	23	25	16	0	<b>64</b>
31 - 50 let	32	49	9	2	<b>92</b>
51 - 65 let	19	7	20	0	<b>46</b>
66 a více	10	0	15	9	<b>34</b>
<b>celkem</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>236</b>

<sup>64</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>65</sup> Zdroj: vlastní zpracování

## 6.8 Závěrečné vyhodnocení průzkumného šetření – diskuze

Cílem bakalářské práce je posouzení vhodnosti technik krizové komunikace při zvládnání MU ve vztahu zasahující složka a ohrožené obyvatelstvo. Ověření obecné znalosti zdrojů poskytovaných informací ze strany HZS OLK, schopnosti občanů přivolat včasnou a účinnou pomoc při hrozící MU. Ověření účinnosti PVC prováděné HZS OLK průřezem různými věkovými kategoriemi obyvatelstva. Na základě dotazníkového šetření vytipování rizikových skupin obyvatelstva, na které je nutné zaměřit pozornost.

Z dostupné literatury se nám nepodařilo zjistit, zda byla provedena podobná průzkumná šetření. V materiálech, které se týkaly průzkumů, se pouze ověřovala znalost telefonních čísel tísňového volání a dále byly průzkumy zaměřeny na jiné činnosti HZS ČR nebo složek IZS. Shrnutím výsledků našeho průzkumného šetření jsme došli k následujícím poznatkům.

### **Jsou občané schopni povolat záchranné složky pomocí čísel tísňového volání, vědí s jakými subjekty komunikovat při MU?**

Občané jsou schopni přivolat včasnou a účinnou pomoc při MU pomocí telefonních čísel tísňového volání. V případě, že jsou účastníky nebo svědky MU, dokáží komunikovat se záchrannými složkami i jinými subjekty, které se podílejí na záchranných pracích. Občané jsou schopni požádat o pomoc při nezvládnání krizové situace a při psychickém vypětí nejen členy vlastní rodiny, ale obrací se s žádostí o pomoc na odborné pracovníky pomocí telefonních linek určených pro tuto pomoc, nebo jsou schopni si pomoc zajistit sami. Občané vyššího věku spoléhají při řešení MU nejvíce na svou rodinu a známé.

### **Mají občané dostatečné informace v průběhu MU i v klidovém období, kdy nejsou ohroženi, jakým způsobem tyto informace získávají?**

Množství informací, které jsou poskytovány ze strany HZS OLK, je podle příslušníků zodpovědných za preventivní činnost dostačující. Při ohrožení MU a řešení jejich následků poskytují příslušníci HZS OLK zasahující na místě události občanům aktuální informace získané od příslušníků KOPIS a pracovníků KŠ. Průzkumným šetřením jsme zjistili, že občané jsou schopni informace vyhledávat i přijímat. Tyto informace získávají většinou ve svém okolí, od rodiny, od sousedů a známých, popřípadě od zasahujících složek IZS. Z vlastní aktivity se o informace v klidovém období nezajímají, nechtou je a nepovažují za nutné se sebevzdělávat, přesto většina občanů ví, kde potřebné informace získají.

**Je nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o komunikaci při MU, popřípadě více vzdělávat žáky ZŠ a SŠ v oblasti ochrany obyvatelstva při MU?**

Podle výsledků průzkumného šetření občané považují za nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o krizové komunikaci při MU. Také požadují zvýšení úrovně v komunikaci mezi zasahujícími složkami a obyvatelstvem při řešení a likvidaci následků MU. Občané považují za velmi důležité vzdělávání a výchovu dětí ZŠ a SŠ v oblasti požární ochrany a ochrany obyvatelstva před MU. Z praxe máme ověřeno, že aktivity spojené s PVCČ, jako jsou např. Den IZS, Den otevřených dveří u HZS OLK, předvedení techniky při slavnostních příležitostech, navštěvuje velké množství dětí a dospělých.

## Závěr

Závěrem lze říci, že informace v teoretické části bakalářské práce potvrdily, že oblast krizové komunikace patří k nejdůležitějším činnostem při přípravě a během řešení krizí a neměla by být žádným způsobem opomíjená. Příprava a včasné předání informace by mělo být jedním z prvních, ale i trvalých a samozřejmých opatření, která budou muset plnit příslušníci HZS OLK a členové KŠ, aby se předešlo dohadům, nedorozuměním a nesprávné interpretaci.

Vyhodnocením získaných informací z oblasti krizové komunikace u HZS OLK jsme došli k závěru, že tuto komunikaci je třeba rozlišit na dvě základní oblasti. První a základní oblastí komunikace je příjem a vyhodnocení tísňového volání, které je zabezpečováno operačním a informačním střediskem HZS OLK. Na tuto komunikaci je také navázán systém krizového řízení u HZS OLK se zapojením jednotlivých částí určených k řešení nahlášených událostí. Ke zvýšení kvality příjmu a vyhodnocení tísňového volání jednoznačně přispěje nové operační a informační centrum nabízející nejmodernější technologie a zázemí pro svoji činnost.

Druhou oblastí komunikace u HZS OLK je tzv. vzdělávací oblast zaměřená zejména na PVCČ. Analýza způsobu a účinnosti PVCČ ukázala, že kvalita a úroveň poskytovaných služeb obyvatelstvu ze strany HZS OLK je úzce vázána výší finančních prostředků přidělovaných na tuto činnost a to především ze státního rozpočtu, ale i z dotačních programů fondů Evropské unie.

Jedním z cílů praktické části bakalářské práce bylo ověření průniku informací v rámci PVCČ a obecné znalosti občanů při přípravě a řešení MU. Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že občané vyžadují určitou kvalitu v komunikaci a při poskytování informací nejen při řešení MU, ale i v rámci přípravy. V naprosté většině si jsou občané vědomi skutečnosti, že je důležité být včas a správným způsobem informován. Jako rizikovou skupinu v oblasti krizové komunikace jsme z dotazníků vyhodnotili občany vyšších věkových kategorií. V návaznosti na toto vyhodnocení se HZS OLK více zaměřilo v oblasti PVCČ na občany vyššího věku např. pořádáním besed pro seniory nebo zpracováním a distribucí propagačních materiálů s informacemi, jak se mají senioři chovat v případě hrozícího nebezpečí nebo při MU.

Závěrem bakalářské práce je třeba konstatovat, že oblast krizové komunikace je zcela zásadní pro činnost HZS ČR a složek IZS, ale také velmi důležitá pro zajištění informovanosti

obyvatelstva. Ke zvýšení kvality v této oblasti je potřeba jednak aktivní zapojení jednotlivých částí veřejné správy a dotčených organizací, ale i zvýšení zájmu samotných obyvatel o tuto velmi důležitou oblast poskytovaných informací.

## Seznam zdrojů

1. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2009, roč. 2009, č. 7. ISSN 1213-7057.
2. ABZ.cz. *Slovník-cizích-slov.abz.cz* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/krize-krise>.
3. ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
4. BERNSTEIN, Jonathan. *Bernsteincrisismanagement.com: The 10 Steps Of Crisis Communications* [online]. 1996 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: [http://www.bernsteincrisismanagement.com/docs/the\\_10\\_steps\\_of\\_crisis\\_communications.html](http://www.bernsteincrisismanagement.com/docs/the_10_steps_of_crisis_communications.html).
5. CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 - základní školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_zs.html](http://hasik.cz/projekt_zs.html).
6. CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 – střední školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_ss.html](http://hasik.cz/projekt_ss.html).
7. ČSN ISO 690. *Informace a dokumentace – Pravidla pro bibliografické odkazy a citace informačních zdrojů*. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2011. Třídící znak 01 0197.
8. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Historie - Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-historie.aspx>.
9. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hzscr.cz: Evropský den linky 112* [online]. 2010 [cit. 2014-01-13] Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-2014-unor-evropsky-den-linky-112.aspx>.
10. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Hzscr.cz: HZS Olomouckého kraje* [online]. 2010. vyd. 2010, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://archiv.hzsol.cz/informace/informace-pro-deti/vychova-deti-v-oblasti-pozarni-ochrany-a-ochrany-obyvatelstva/?L=tvarijsf>.

11. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
12. KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. Krizová komunikace. In: KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. *Krizová komunikace - sborník přednášek mezinárodní konference Požární ochrana 2005*. Ostrava: SPBI, 2005, s. 43. ISBN 80-86634-66-3 ISSN 80-86634-66-3. DOI: 0-86634-66-3.
13. MÍKA, Vladimír. KOL. *Manažment a krízový manažment: Úvod do krízového manažmentu*. Žilina: EDIS, 2009. ISBN 978-80-554-0079-2.
14. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mvcr.cz: Sbíрка zákonů a Sbíрка mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.
15. NAKLADATELSTVÍ PORTÁL. *Portal.cz: Vymezení lidské komunikace* [online]. 2005-2012 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5424>.
16. NĚMEC, Petr a Jana LITTOVÁ. *Komunikace korporací*. Vyd. 1. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999, 172 s. ISBN 80-707-9575-1.
17. PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Vyd. 1. Praha: Police history, 2006, 255 s. ISBN 80-864-7735-5.
18. RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5.
19. RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 164 s. :. ISBN 978-80-86640-54-9.
20. Směrnice ministerstva vnitra č. j. MV-117572-2/PO-OKR-2011, kterou se stanoví jednotná pravidla organizačního uspořádání krizového štábu kraje, krizového štábu obce s rozšířenou působností a krizového štábu obce.
21. 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.
22. U.S.NRC. *Nrc.gov: Effective Risk Communication* [online]. 2013 [cit. 2013-08-13]. Dostupné z: <http://www.nrc.gov/reading-rm/doc-collections/nuregs/brochures/br0308/br0308.pdf>.

## **Seznam použitých zkratek**

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
SPS KŠ	Stálá pracovní skupina krizového štábu



## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Schéma systému krizového řízení u HZS OLK

Příloha č. 2 – Identifikace rizik na území Olomouckého kraje

Příloha č. 3 – Přehled témat výuky žáků 2. tříd základních škol

Příloha č. 4 – Přehled témat výuky žáků 6. tříd základních škol

Příloha č. 5 – Přehled témat výuky žáků 2. ročníků středních škol

Příloha č. 6 – Dotazník – komunikace při mimořádné události

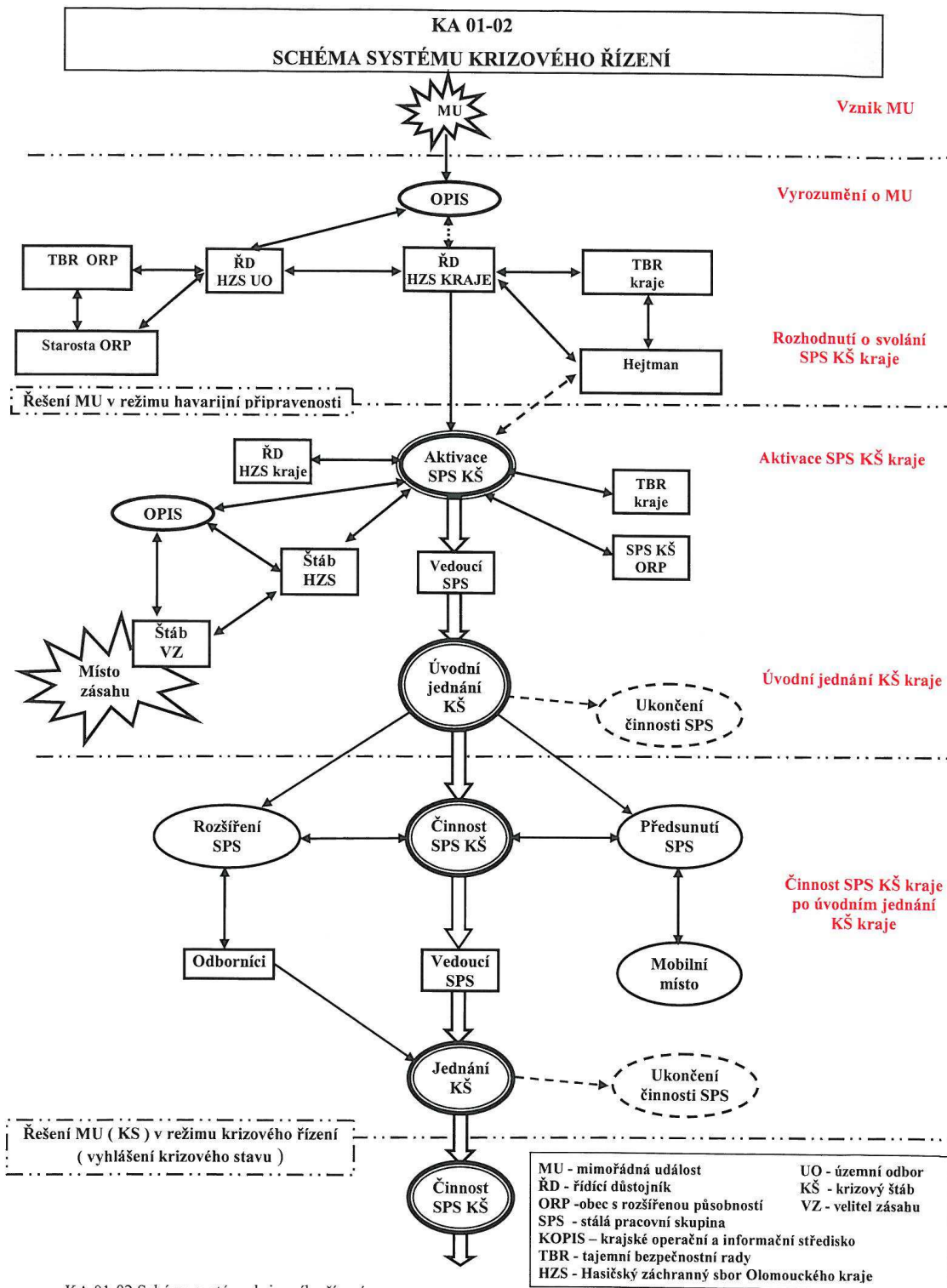
Příloha č. 7 – Vyhodnocení otázek č. 1 – 5, grafické znázornění

Příloha č. 8 – Vyhodnocení otázek č. 6 – 17, grafické znázornění

# Příloha č. 1 – Schéma systému krizového řízení u HZS OLK<sup>66</sup>

KRIZOVÝ PLÁN OLOMOUCKÉHO KRAJE  
EV.Č.: 1/KHP-2012

POČET LISTŮ: 1  
AKTUALIZOVÁNO DNE: 2.1.2014



KA 01-02 Schéma systému krizového řízení

<sup>66</sup> Zdroj: Krizový plán Olomouckého kraje

## Příloha č. 2 – Identifikace rizik na území Olomouckého kraje

HAVARIJNÍ PLÁN OLOMOUCKÉHO KRAJE  
Č..I.: BRK-10-03-KR

AKTUALIZOVÁNO: 5.9.2013

A02-01 KR IDENTIFIKACE RIZIK NA ÚZEMÍ OLOMOUCKÉHO KRAJE	
--	--

Tabulka 1. Identifikace rizik s možným vznikem na území Olomouckého kraje, u kterých nelze určit konkrétní místo možného vzniku MU

Druh rizika ( MU)	Řešení, opatření	Poznámka
Živelní pohromy	Dlouhodobá inverzní situace	Vznik situace je málo pravděpodobný. V případě potřeby lze postupovat podle dokumentů zpracovaných odborem ŽP KU, případně také v souladu s typovým plánem KS.
	Silné mrazy	Vznik situace je pravděpodobný. Možnost vzniku je zejména v severní oblasti Olomouckého kraje v horských údolích (Jeseníky, Šumpersko). Mohou ohrozit zdraví a život obyvatelstva, zvířat, způsobit značné škody na majetku, poškození kolejnic, rozvodů elektrické energie, telekomunikační sítě, atd.)
	Námrazy, náledí	Vznik situace je velmi pravděpodobný. Námraza i náledí mohou vzniknout v kterékoli části Olomouckého kraje, avšak svým rozsahem by neměly způsobit větší ohrožení zdraví a života obyvatel, zvířat, rozsáhlé škody na majetku a životním prostředí. Nejčastějším důsledkem je zvýšená nehodovost zejména v rizikových úsecích silničních komunikací. Podrobněji řešeno v příloze HP A01-04 u ORP.
	Sněhová kalamita	Vznik situace je pravděpodobný. Sněhová kalamita může vzniknout zejména vlivem vydatného a dlouhodobého sněžení v oblastech s vyšší nadmořskou výškou v zimních měsících a také v důsledku nepřístupnosti postižených oblastí (technika, časové hledisko) Důsledkem je zhoršení nebo úplné zastavení dopravní obslužnosti postižených oblastí, obcí nebo měst (nepřístupnost oblastí od systému zásobování a poskytování zdravotnických či jiných služeb, komplikace s dojížděním za prací nebo místní dopravy v obcích nebo městech atd.), zvýšení četnosti dopravních havárií a také ohrožení osob (úrazy, podchlazení, umrznutí). K řešení sněhových kalamit velkého rozsahu lze využít zpracovaný operační plán KS, případně typový plán KS.

Druh rizika ( MU )	Řešení, opatření	Poznámka
Bouřky a další elektrické jevy v atmosféře	Vznik situace je <b>velmi pravděpodobný</b> . Bouřky a další elektrické jevy v atmosféře mohou vzniknout v kterékoliv části Olomouckého kraje, avšak svým rozsahem by neměly způsobit větší ohrožení zdraví a života obyvatel, zvířat, rozsáhlé škody na majetku a životním prostředí.	
	Dlouho trvající sucha	Vznik situace je <b>nepravděpodobný</b> .
<b>Živelní pohromy</b>	Vichřice, větrné smrště, krupobití	Vznik situace je <b>velmi pravděpodobný</b> . Vichřice, větrné smrště, krupobití mohou vzniknout v kterékoliv části Olomouckého kraje a většinou jsou doprovázeny ohrožením obyvatel, zvířat, způsobení značných škod na majetku a životním prostředím. Při řešení lze využít operační plán pro vichřice, případně typový plán KS.
	Půdní eroze	Vznik situace je <b>nepravděpodobný</b> .
	Únik plynu ze zemského nitra	Vznik situace je <b>nepravděpodobný</b> .
	Zemětřesení	Vznik situace je <b>nepravděpodobný</b> .
Sesuvy půdy	Vznik situace je <b>nepravděpodobný</b> i když na území kraje ( ORP JE a PR ) jsou potenciální oblasti ( v současné době zabezpečené ) kde by mohlo k těmto sesuvům dojít.	viz: A 02-01 PR a JE
<b>Epidemie - hromadné nákazy osob</b>	Vznik situace je <b>pravděpodobný</b> . V případě vzniku epidemie lze využít zpracovaný operační plán pro hromadné nákazy osob, případně typový plán KS.	
<b>Epifytie - hromadné nákazy polních kultur</b>	Vznik situace je <b>málo pravděpodobný</b> .	
<b>Znečištění vody, ovzduší a přírodního prostředí</b>	Vznik situace ve velkém rozsahu je <b>málo pravděpodobný</b> .	
<b>Narušení dodávek energií</b>	Narušení dodávek elektrické energie	Vznik situací je <b>pravděpodobný</b> . V případě řešení vzniklé situace lze postupovat podle zpracovaných operačních
	Narušení dodávek plynu	

Druh rizika ( MU)	Řešení, opatření	Poznámka
Narušení dodávek tepelné energie	plánů pro jednotlivé narušení dodávek.	
<b>Narušení dodávek pitné vody</b>	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
Silniční doprava	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
<b>Narušení funkčnosti dopravní soustavy</b>	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
Drážní doprava	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
Letecká doprava	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
Silniční doprava	Vznik situace je velmi pravděpodobný. Vzhledem k charakteru a hustotě silničních komunikací, zejména v rizikových úsecích ( křižovatky, nadjezdy, železniční přejezdy ) a při zhoršených povětrnostních podmínkách.	
<b>Dopravní havárie</b>	Vznik situace je pravděpodobný. Vzhledem k charakteru a hustotě železničních tratí , zejména v rizikových úsecích ( nákladové seřadiště, železniční přejezdy ).	
Drážní doprava	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
Letecká doprava	Vznik situace je málo pravděpodobný.	
<b>Narušení zákonnosti</b>	Terorizmus, narušení veřejného pořádku, sabotáže, záškodnické použití otravných látek, nástražných výbušných systémů, radioaktivních látek, biologických látek, (významné budovy, objekty, KI) Vznik situace je pravděpodobný. Jedná se především o ohrožení subjektů a objektů kritické infrastruktury. Situace by byla řešena v souladu s Operačním plánem zpracovaným Policií ČR, který je součástí Krizového plánu Ol. kraje ( Příloha KC 04-01 Přílohy-Operační plán ohrožení zákonnosti velkého významu ).	
<b>Hromadné postižení osob</b>	Živelní pohromy Dopravní havárie Havárie s únikem NL Narušení zákonnosti Vznik situace je pravděpodobný. Jedná se většinou o ohrožení osob v důsledku vzniku mimořádné události, kde je předpoklad zdravotního postižení osob.	Havárie s únikem NL jsou rozpracovány viz A 02-01

Tabulka 2. Identifikace rizik na území Olomouckého kraje s možností určení místa vzniku po jednotlivých ORP

Druh rizika	Pravděpodobnost možného výskytu [x]														Poznámka		
	UO OL				UO SU				UO PV				UO PR				
	LT	OL	ST	UN	JE	MO	SU	ZA	KO	PV	HR	LP	PR				
<b>Povodně</b>																	
Přirozené povodně v důsledku přívalových dešťů, tání sněhu, atd.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Přirozené povodně v důsledku ledových bariér	x	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Zvláštní povodeň (narušení hrází významných VD, porucha vodu vzdouvajícího zařízení)	-	x	-	-	-	x	x	x	-	x	-	-	-	-	-	-	-
<b>Jiné živelní pohromy</b>																	
Rozsáhlé lesní požáry (velké zalesněné plochy, těžko dostupná místa)	x	x	x	x	x	-	-	-	-	x	-	-	x	x	x	-	-
Propad zemských dutin	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Posun říčního koryta, jezerní splazy a posuny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sesuvy půdy	x	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	-	x
Sněhové a sněhokamenité laviny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Epizootie – hromadné nákazy zvířat</b>																	
Slintavka a kulhavka (SLAK)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x
Klasický mor prasat (KMP)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-	-	x
Ptačí chřipka	-	x	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Nemoc šířených krav (BSI)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Radiační havárie</b>																	
Jaderná pracoviště I až III kategorie (zdroje IZ)		x		-	-	-	-	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Průmyslové havárie</b>																	

Druh rizika	Pravděpodobnost možného výskytu [x]														Poznámka	
	UO OL			UO JE			UO SU			UO PV			UO PR			
	LT	OL	ST	UN	JE	MO	SU	ZA	KO	PV	HR	LP	PR			
Havárie s únikem toxických látek (provozovatelé nakládající s NCHL a přípravky)	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x			
Havárie s únikem ropných produktů (sklady PHM, čerpací stanice PHM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Požáry pevných, kapalných a plyných látek (provozovatelé činností s vysokým požárním nebezpečím)	-	x	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x			
Jiné havárie (zdroj rizika upřesnit do poznámky)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
<b>Jiné výše neuvedené riziko</b>																
Pracoviště s geneticky modifikovanými organismy	-	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	-			

### **Příloha č. 3 – Přehled témat výuky žáků 2. tříd základních škol**

- Kdo to jsou hasiči, co je jejich práce (hasiči a moje osobní zkušenost s nimi).
- Jak poznáme hasiče (ukázka dýchacího přístroje).
- Co je to bezplatná telefonní linka tísňového volání.
- V čem je nebezpečné zneužití tísňových telefonních čísel, jak správně nahlásit požár.
- Hasiči jedoucí k zásahu a děti na silnici.
- Který oheň je „dobrý“ a který oheň je „zlý“ (proměna dobrého ohně ve zlý).
- Nalezené zápalky a „hra“ s nimi.
- Co dělat, když na mě hoří oblečení a jaké jsou základní zásady první pomoci při jednoduchých popáleninách.
- Odkud hrozí nebezpečí u nás doma a na co nezapomenout při odchodu z domu.
- Jak poznám, když hoří u nás doma a co dělat.
- Domácí únikový plán, způsob vyhlášení poplachu a únikové cesty na škole.
- Co je to varovný signál a co budu dělat, když jej uslyším.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 - základní školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_zs.html](http://hasik.cz/projekt_zs.html)



## **Příloha č. 4 – Přehled témat výuky žáků 6. tříd základních škol**

- Hasiči a moje nové osobní zkušenosti s nimi (upřesnění dalších činností hasičů).
- Co je to IZS a číslo 112 – jednotné evropské číslo tísňového volání.
- Nahlášení dopravní nehody a hlášení události pomocí krátké textové zprávy (SMS).
- Širší souvislosti přeměny „dobrého“ ohně v oheň „zlý“ a to především ve vztahu k nezodpovědnému jednání dětí i dospělých (zodpovědnost za mladší sourozence).
- Podrobnější a více aktivní první pomoc při popáleninách.
- Co to jsou hasicí přístroje a „ohňový trojúhelník“.
- Lesní požáry a požáry v přírodě.
- Další informace týkající se tématu „Na co nezapomenout při odchodu z domu“.
- Jak poznám, když hoří u nás doma a co dělat (odkud hrozí nebezpečí u nás doma).
- Nebezpečné plyny při požáru, první pomoc při nadýchání se kouře a co to je požární hlásič.
- Únikové cesty veřejných budov a požární poplach v naší škole.
- Co je to varovný signál a co dělat, když jej uslyším.
- Co dělat, když bude nařízena evakuace z místa bydliště – zásady opuštění bytu a obsah evakuačního zavazadla.
- Jak se budu chránit při úniku nebezpečných látek (prostředky improvizované ochrany, rozdíl oproti utěsnění místnosti při požáru).
- Další nebezpečí v přírodě i ve městě.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 - základní školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_zs.html](http://hasik.cz/projekt_zs.html)

## **Příloha č. 5 – Přehled témat výuky žáků 2. ročníků středních škol**

- Setkání s požárem (mimořádnou událostí), rizika, přivolání složek IZS, co mohu udělat pro bezpečnost svoji a svých blízkých.
- Co mohu udělat do příjezdu hasičů (jak poznáme požár – laický průzkum, povinnosti před příjezdem hasičů).
- Dokumentace požární ochrany, nácvik evakuace u nás na škole, „domácí únikový plán“, únikové cesty veřejných budov.
- Záchrana ohrožených osob u požáru a u dopravní nehody (doporučená pravidla pro laickou záchranu osob, techniky transportu zachraňovaných osob).
- Jak hasit požár – použití jednoduchých hasebních prostředků.
- Poskytnutí základní první pomoci při popáleninách, poleptání a nadýchání se toxických zplodin kouře.
- Co je to varovný signál, činnost při jeho vyhlášení.
- Evakuace – důvody vyhlášení, zásady opuštění bytu nebo školy.
- Obsah evakuačního zavazadla.
- Prostředky improvizované ochrany.
- Další nebezpečí v přírodě i ve městě.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> CITADELA BRUNTÁL. *Hasik.cz: Projekt programu 2014 – střední školy* [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: [http://hasik.cz/projekt\\_ss.html](http://hasik.cz/projekt_ss.html)

## Příloha č. 6 – Dotazník – Komunikace při mimořádné události

### Dotazník – Komunikace při mimořádné události

Následující krátký anonymní dotazník se týká posouzení vhodnosti komunikace a poskytování informací při mimořádné události mezi HZS Olomouckého kraje a obyvateli, kteří byli zasaženi mimořádnou událostí, nebo se stali svědky mimořádné události.

Vyplněním dotazníku máte možnost se vy sami spolupodílet na zlepšení komunikace při mimořádné události a na zkvalitnění podmínek a stylů krizové komunikace. Výstupy z dotazníku budou použity v bakalářské práci a budou poskytnuty HZS Olomouckého kraje ke zhodnocení krizové komunikace.

#### Pokyny pro vyplnění:

- Vyplněný dotazník můžete individuálně adresovat přímo na e-mailovou adresu jana.kohoutka@seznam.cz
- U každé **otázky vyznačte** (křížkem, případně jiným způsobem, např. barevně) **pouze jednu odpověď**.

1. **Jste:**  muž  žena
  
2. **Jaký je Váš věk:**  
 18 – 30 let  51 – 65 let  
 31 – 50 let  66 let a výše
  
3. **Jak je velká obec (město), ve které žijete:**  
 do 1.000 obyvatel  5.001 – 50.000 obyvatel  
 1.001 – 5.000 obyvatel  50.001 a více obyvatel
  
4. **Byl(a) jste již někdy účastníkem, svědkem mimořádné události (povodeň, požár, hromadná dopravní nehoda, apod.)?**  
 ano  ne
  
5. **Jaké mimořádné události jste byl(a) účastníkem, svědkem:**  
 požár  
 hromadná dopravní nehoda, dopravní nehoda se zraněním a vyproštěním osob  
 povodeň  
 větrná smršť, vichřice, orkán  
 únik nebezpečných látek  
 jiné (uved'te jaké) .....
  
6. **Věděl(a) byste, jaké číslo tísňové linky máte volat při mimořádné události?**  
 ano  spíše ano  spíše ne  ne
  
7. **V případě, že byste byl(a) účastníkem, svědkem povodně víte, jakým způsobem budete informováni o možném nebezpečí?**  
 ano  spíše ano  spíše ne  ne
  
8. **Kde byste se snažil(a) potřebné informace získat?**  
 na informačních linkách HZS Olomouckého kraje  
 od zasahujících složek IZS pomocí megafonů (hasiči, policie, armáda)  
 na internetu  
 z rozhlasu, televize  
 od sousedů, známých  
 jinde (uved'te kde) .....  
 nikde

9. Jsou pro vás informace o možném nebezpečí povodní srozumitelné, dostačující?  
 ano    spíše ano    nevím, nemám názor    spíše ne    ne

pokud jste uvedl/a ne, napište, prosím, co v informacích postrádáte .....

10. V průběhu povodní a při likvidaci jejich následků komunikujete s těmito subjekty:

- zasahující složky (hasiči, policie, armáda)
- obec
- povodňová komise
- rodina
- sousedi, známí
- jinde (uved'te kde) .....
- nikde

11. Koho kontaktujete v případě, že psychicky nezvládáte (člen vaší rodiny nezvládá) vypětí z dopadů povodní?

- členy rodiny
- zasahující složky (hasiči, policie, armáda)
- obec
- speciální poradenskou telefonní linku (nonstop)
- jiné, prosím uveďte .....

12. Víte o tom, že hasičský záchranný sbor vydává letáky, brožury a informace o ochraně obyvatelstva před mimořádnými událostmi?

- ano    spíše ano    spíše ne    ne

13. Zajímáte se o tyto letáky, brožury a informace, čtete je, sebevzděláváte se?

- ano    spíše ano    spíše ne    ne

uveďte, prosím, proč .....

14. Domníváte se, že je nutné zvýšit povědomí obyvatelstva o komunikaci při mimořádné události?

- ano    spíše ano    nevím, nemám názor    spíše ne    ne

15. Domníváte se, že by se měli v oblasti ochrany obyvatelstva vzdělávat žáci základních škol a středních škol více než doposud?

- ano    spíše ano    nevím, nemám názor    spíše ne    ne

16. Domníváte se, že je nutné zvýšit úroveň v komunikaci mezi zasahujícím a občanem při mimořádné události?

- ano    spíše ano    nevím, nemám názor    spíše ne    ne

17. Dostupnost informací – víte, kde je hledat?

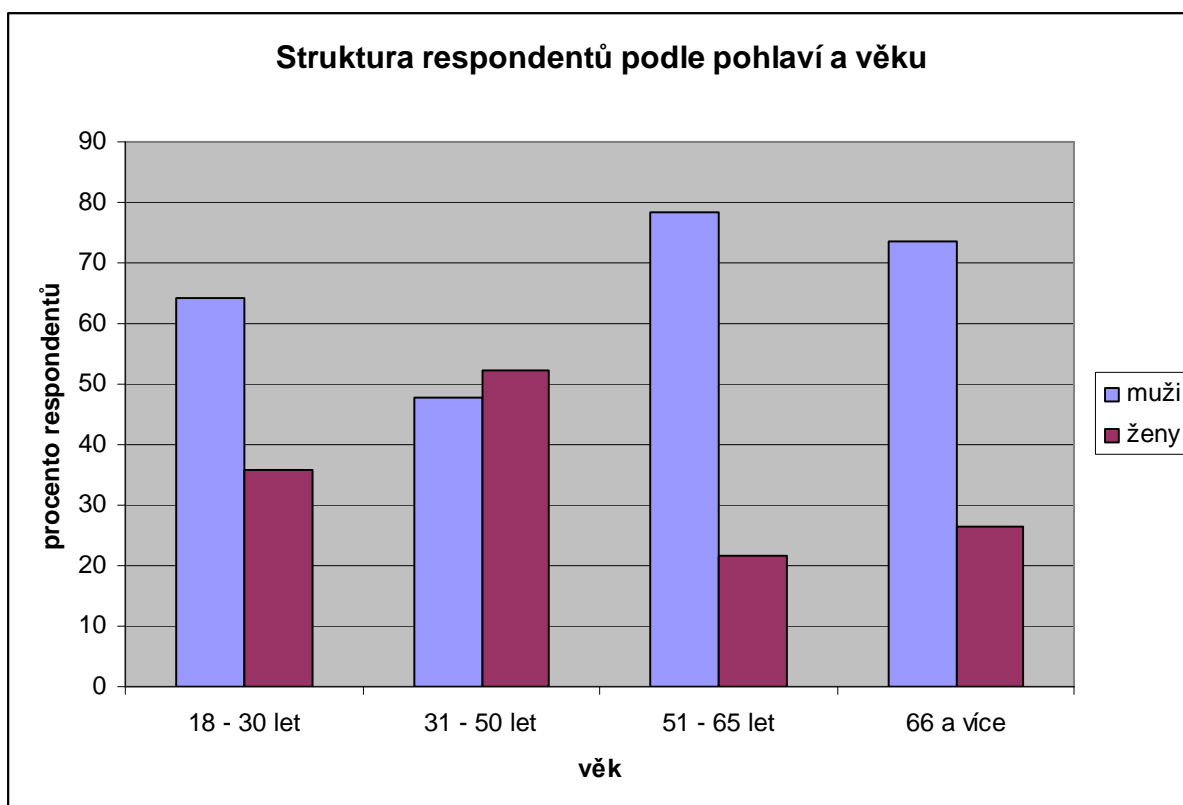
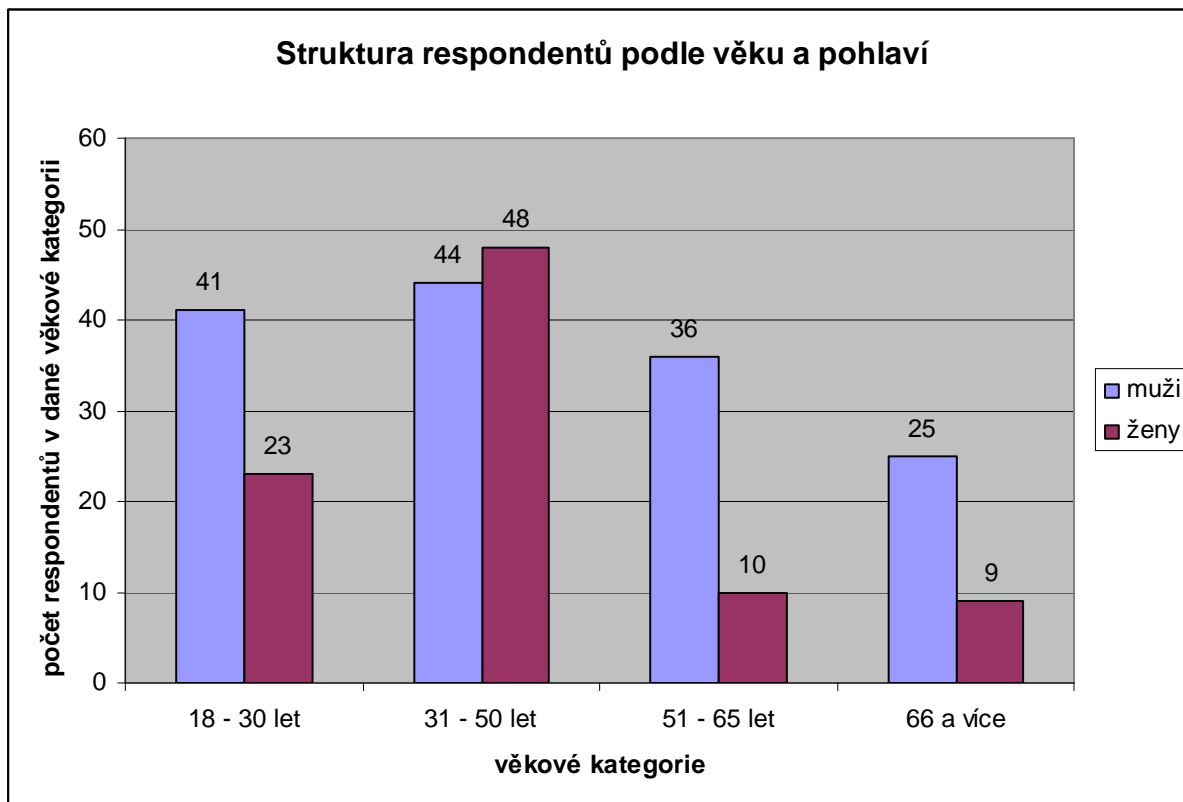
- ano    spíše ano    spíše ne    ne

**Děkuji za čas, který jste věnoval/a vyplnění dotazníku!**

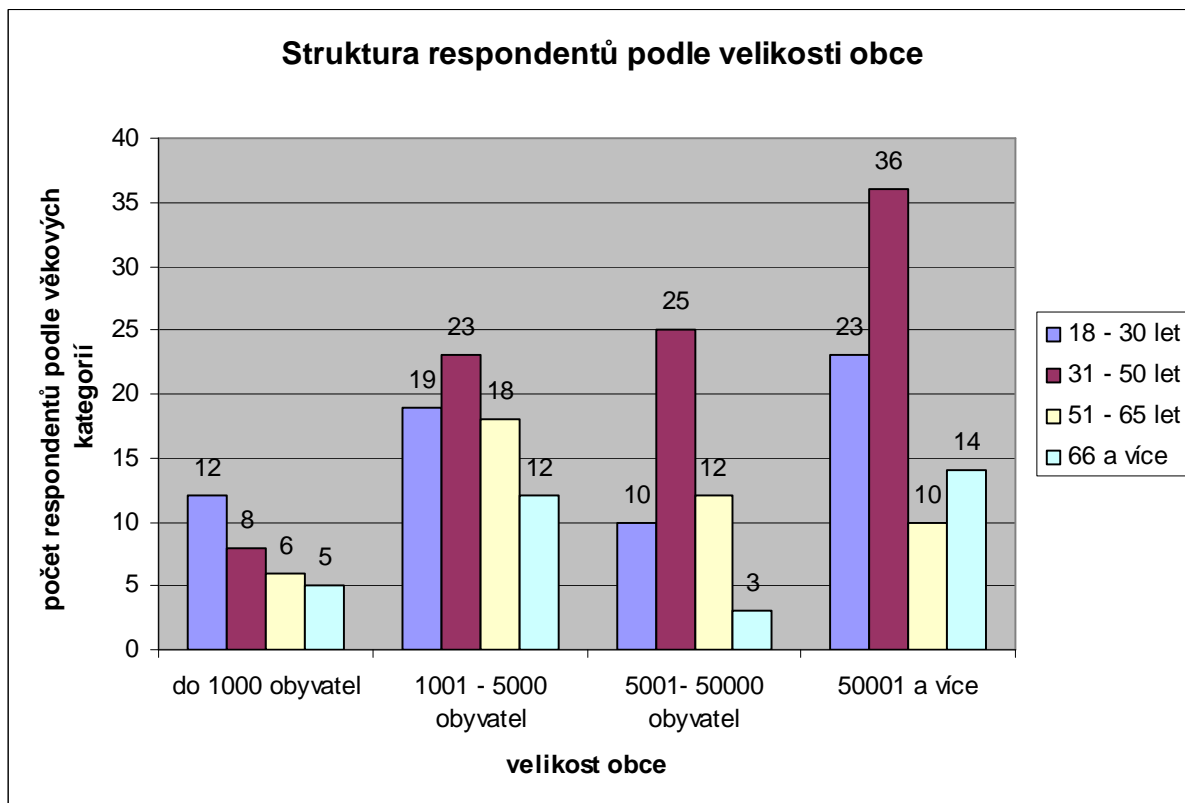
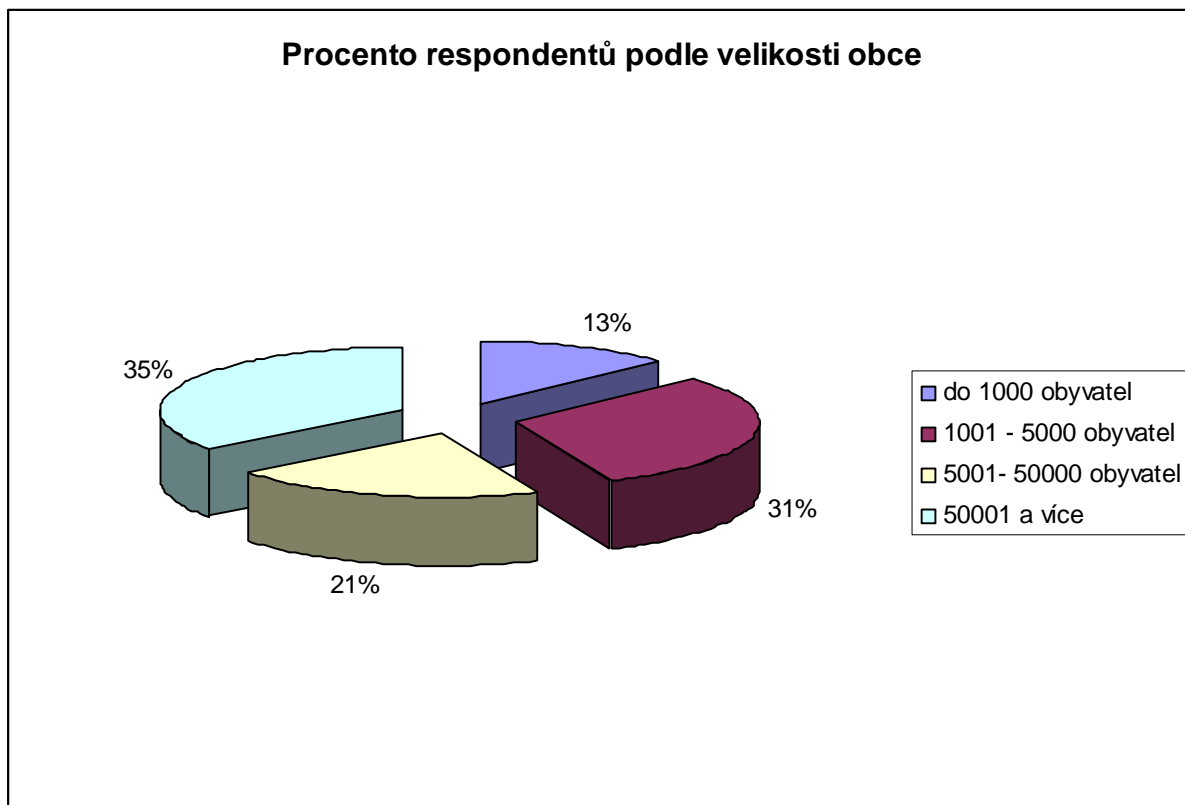
Případné dotazy či připomínky týkající se realizace dotazníkového šetření směřujte na autora šetření: **Jana Kohoutová**.

## Příloha č. 7 – Vyhodnocení otázek č. 1 – 5, grafické znázornění

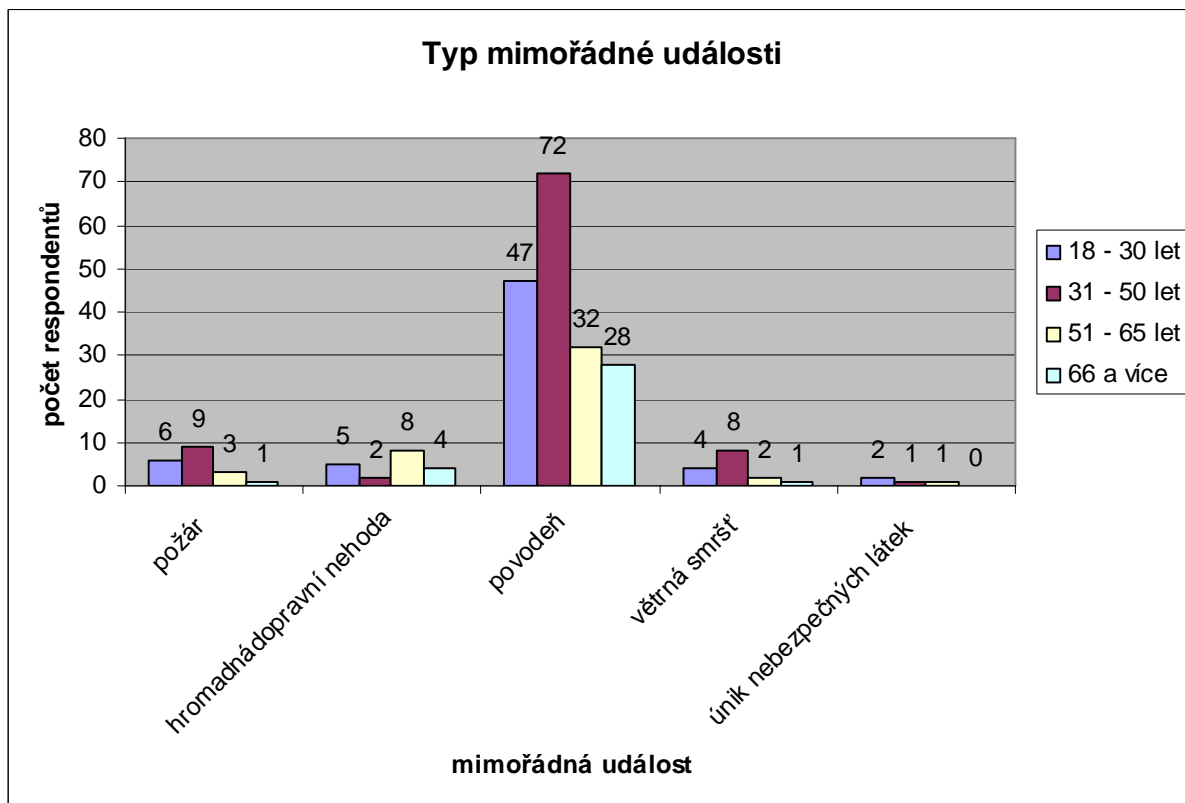
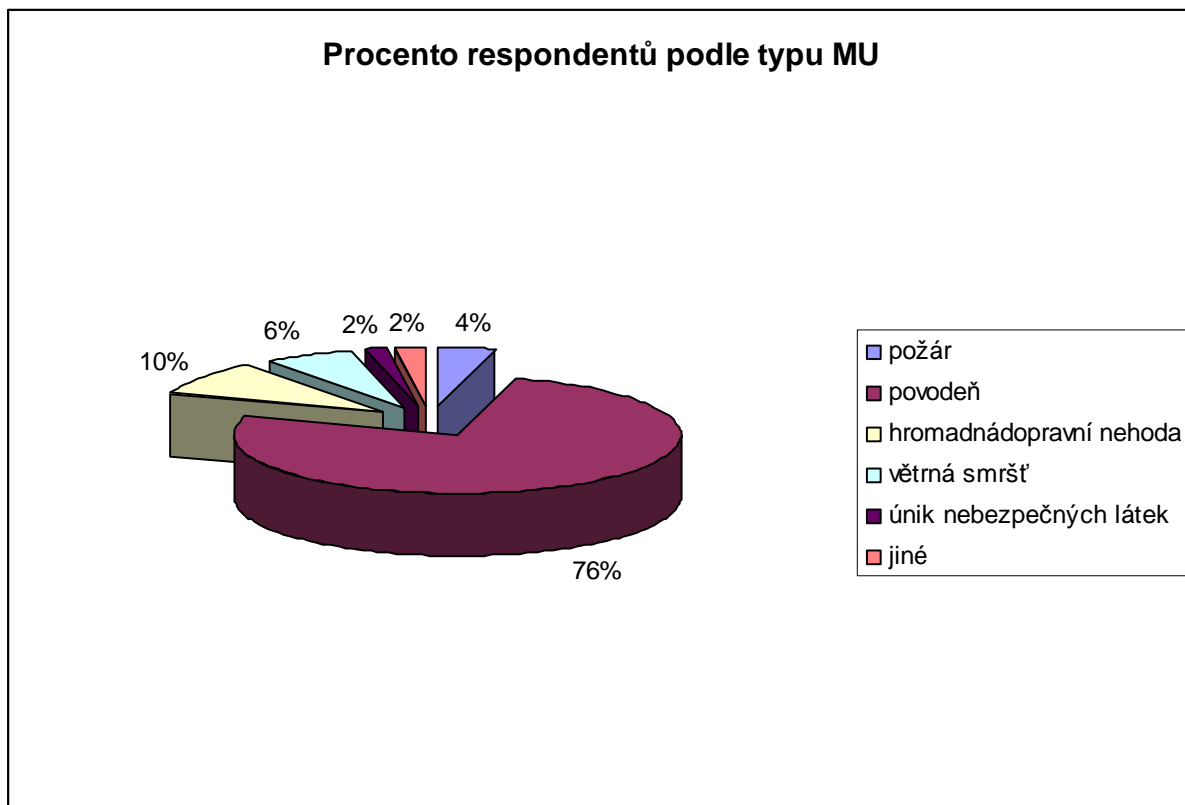
### Grafy k otázce č. 1 – 2



### Grafy k otázce č. 3

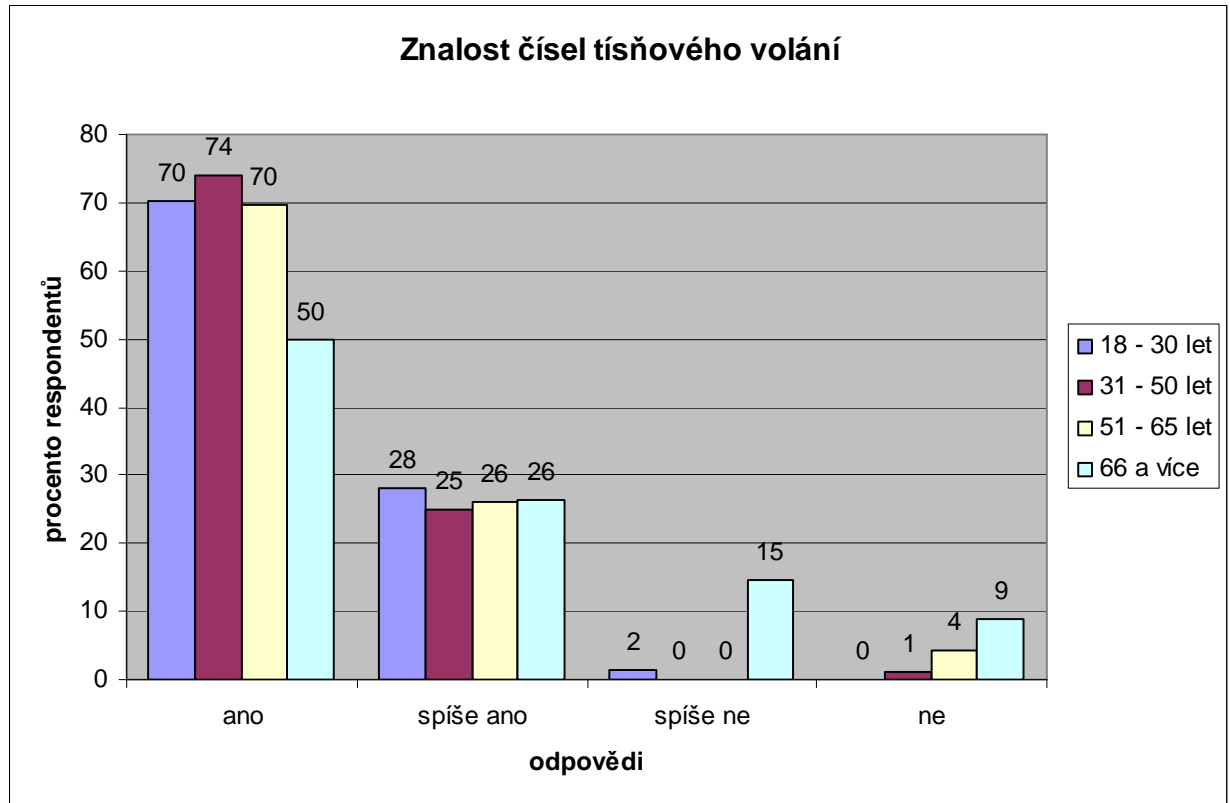


## Grafy k otázce č. 4 – 5

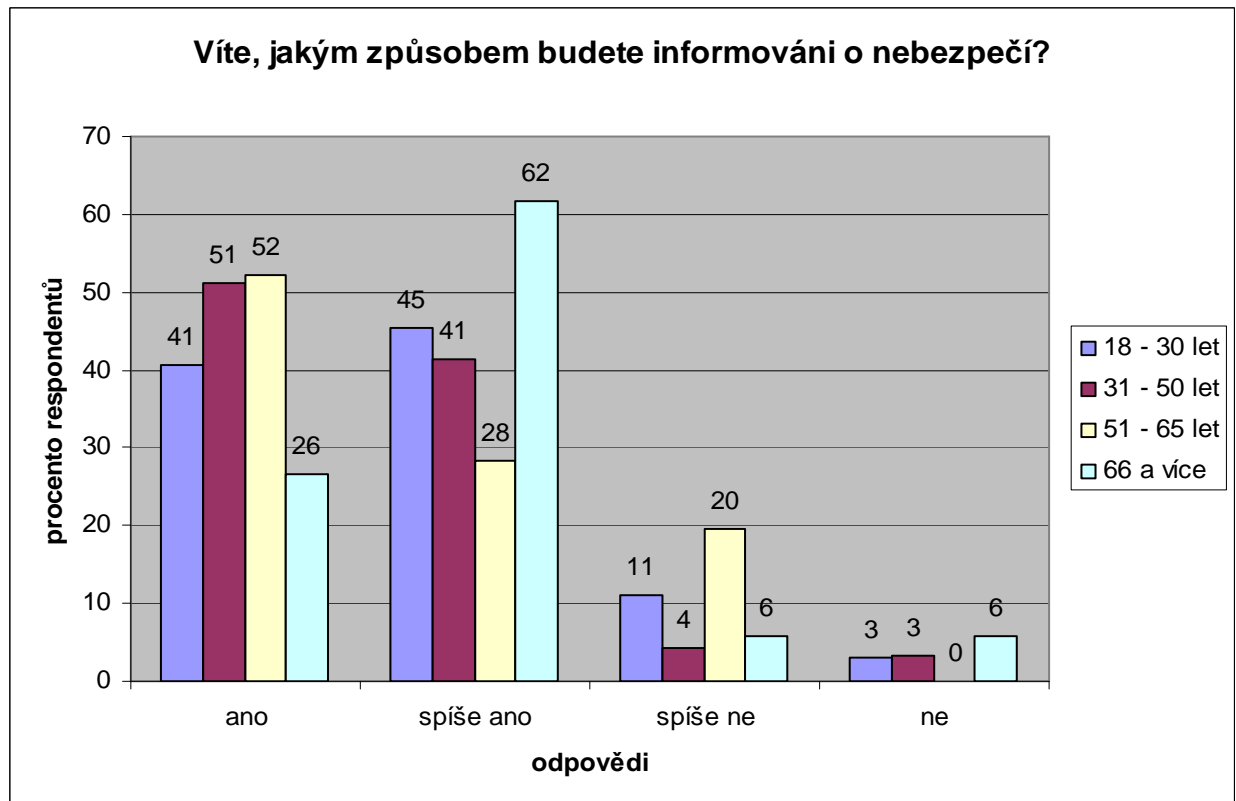


## Příloha č. 8 – Vyhodnocení otázek č. 6 – 17, grafické znázornění

Graf k otázce č. 6

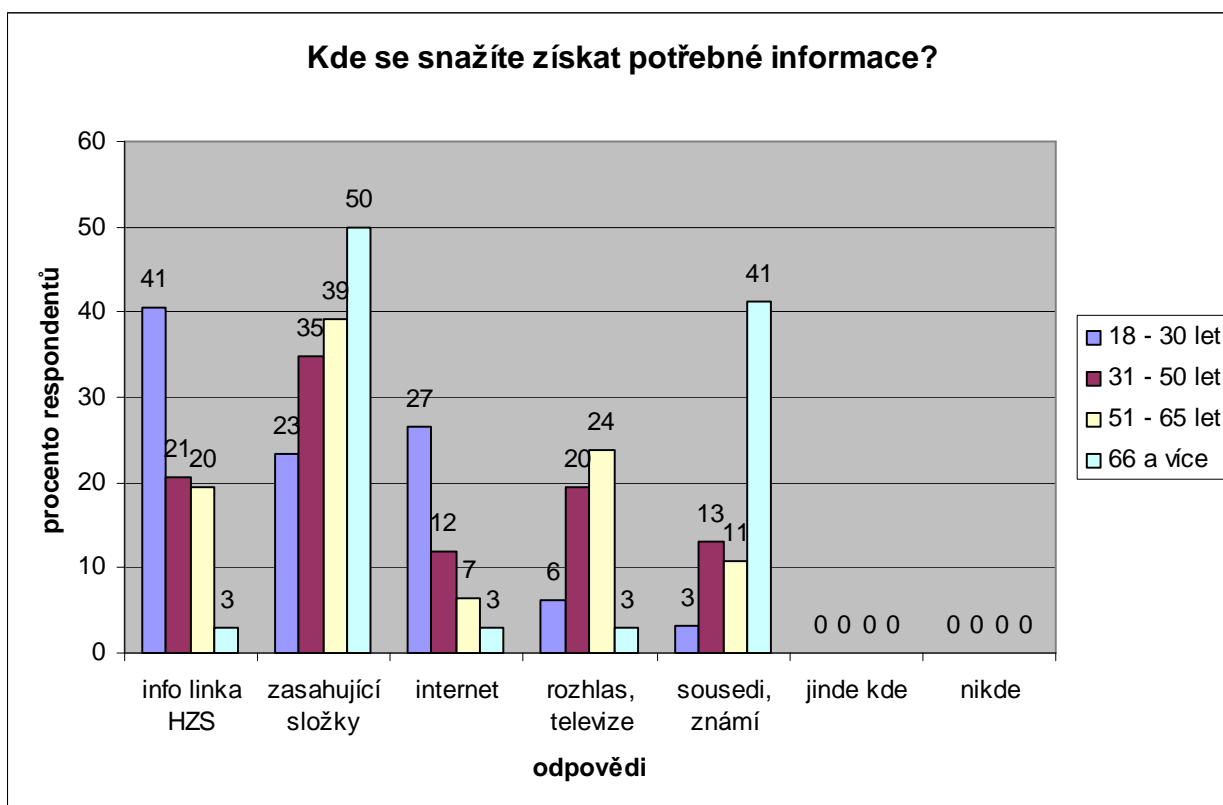


Graf k otázce č. 7

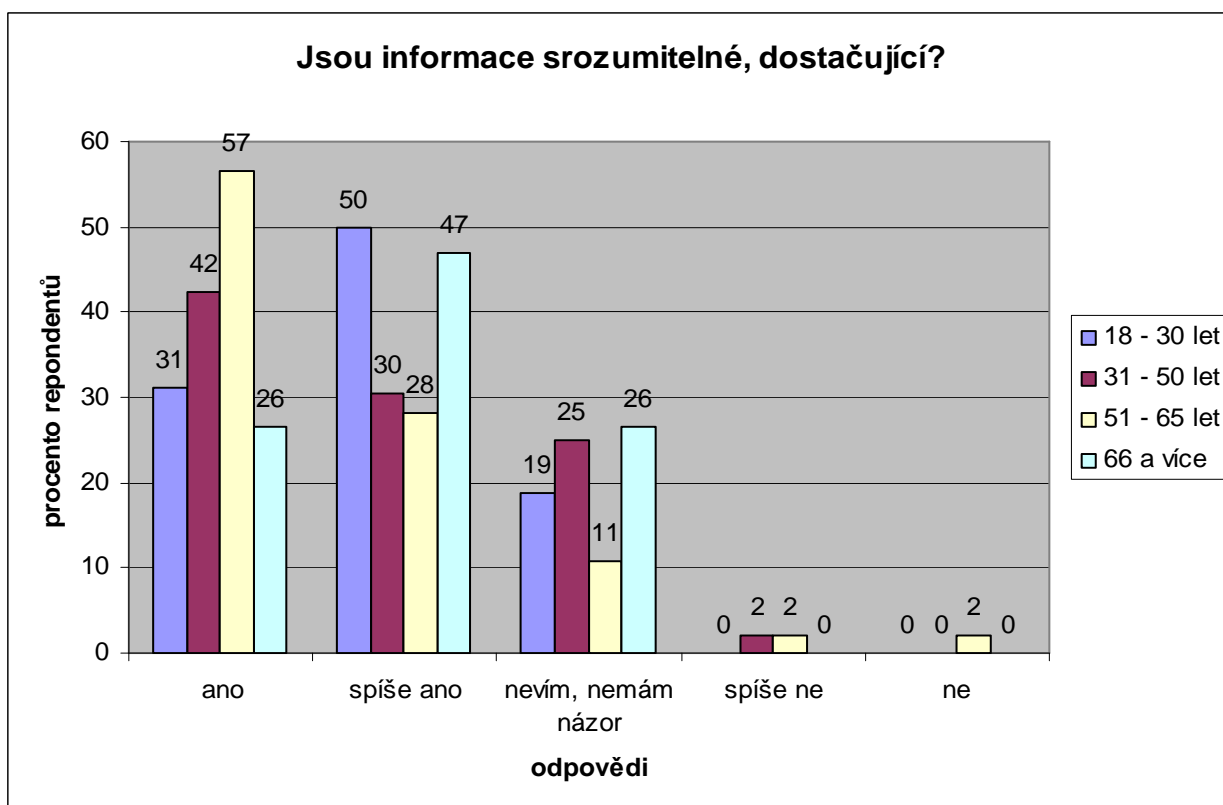




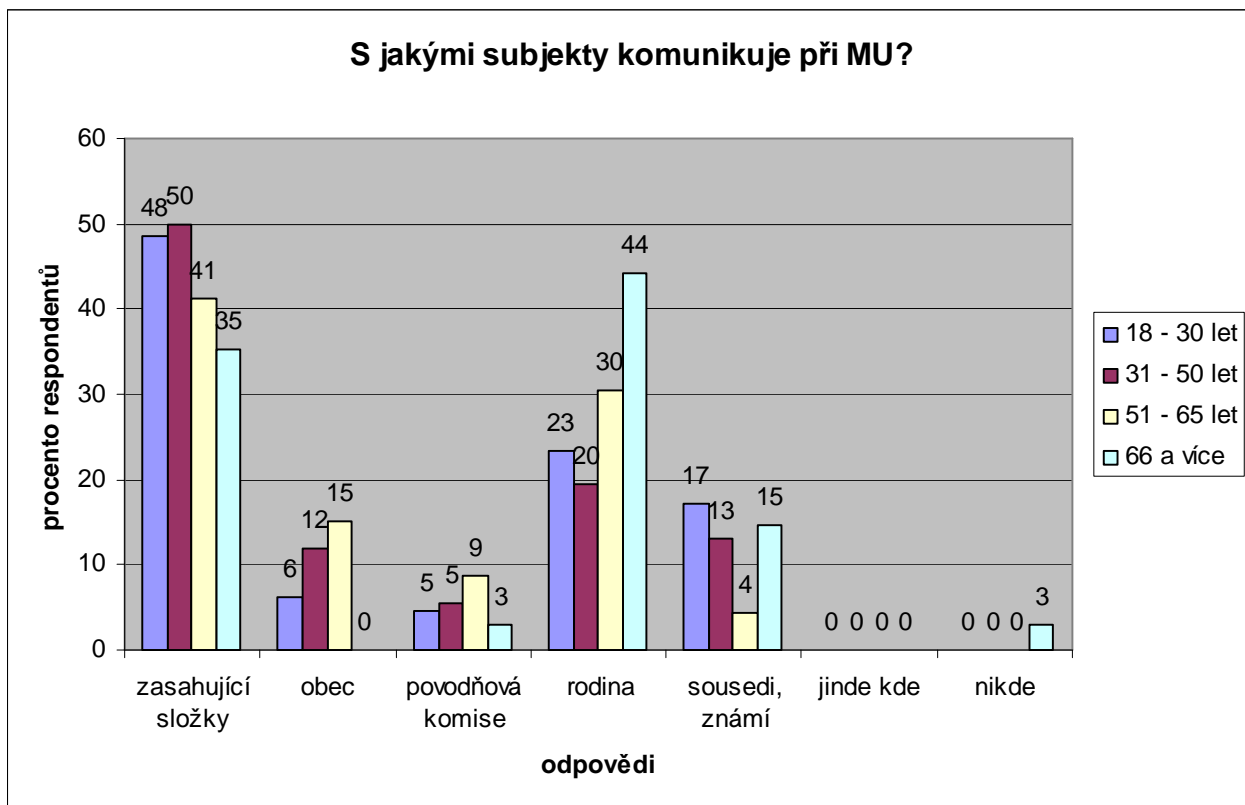
Graf k otázce č. 8



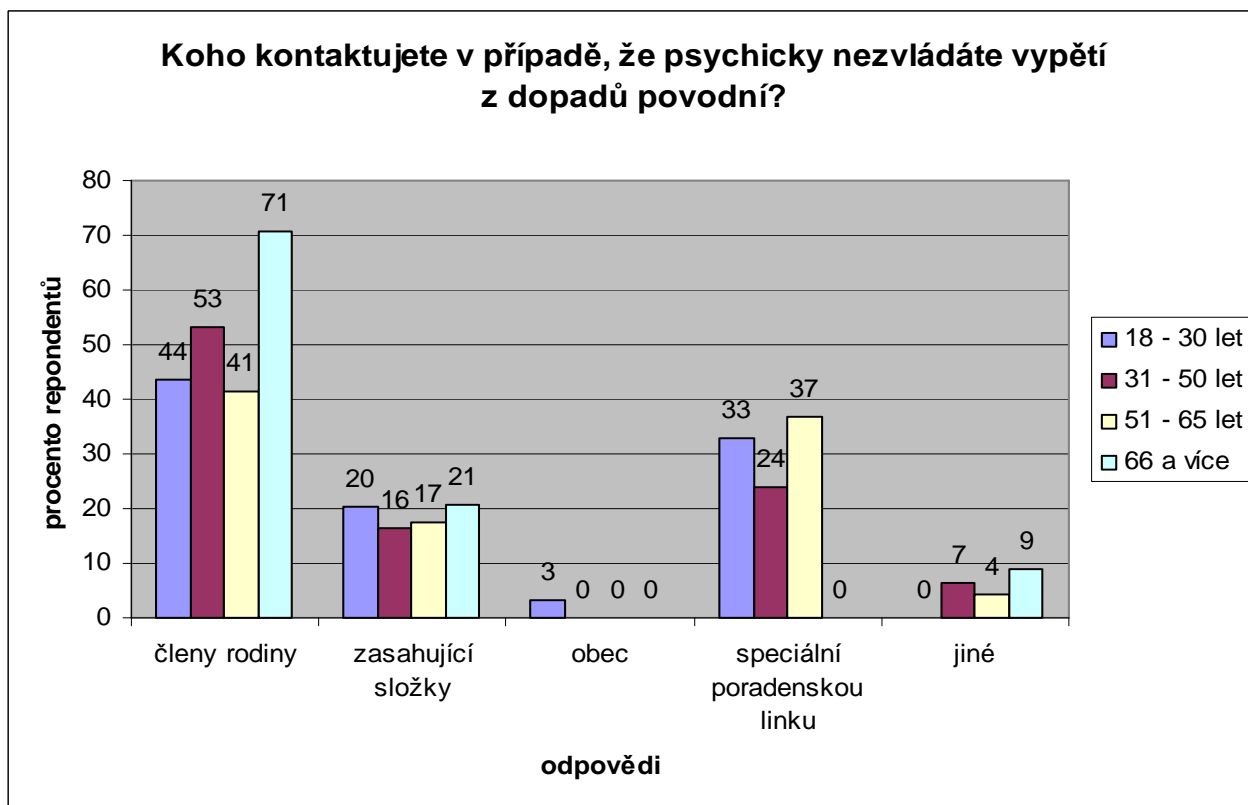
Graf k otázce č. 9



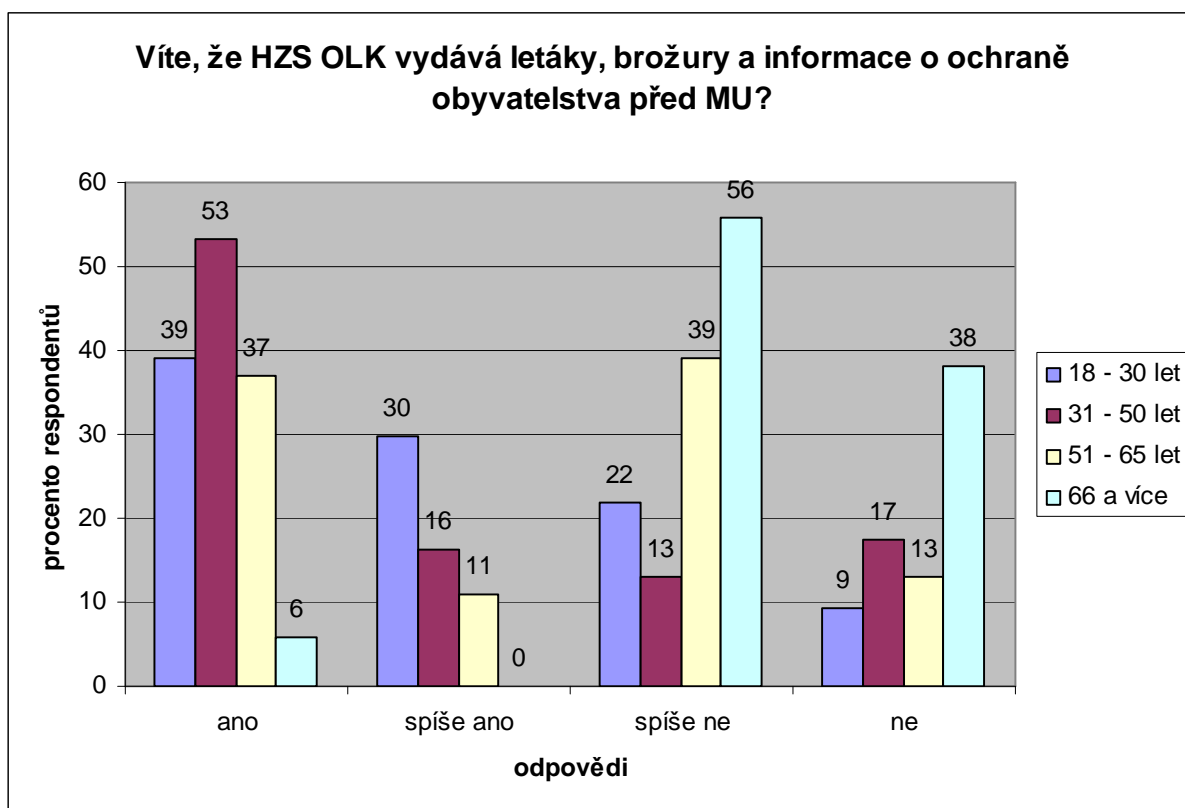
Graf k otázce č. 10



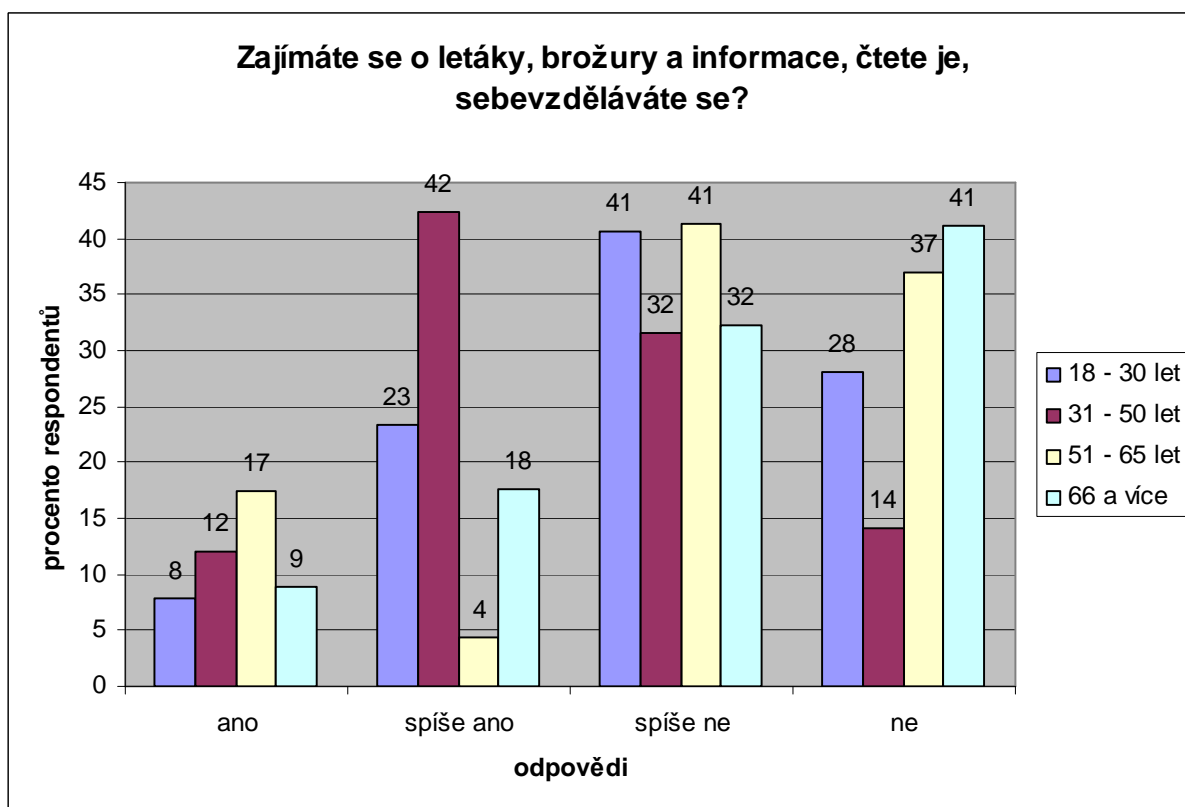
Graf k otázce č. 11



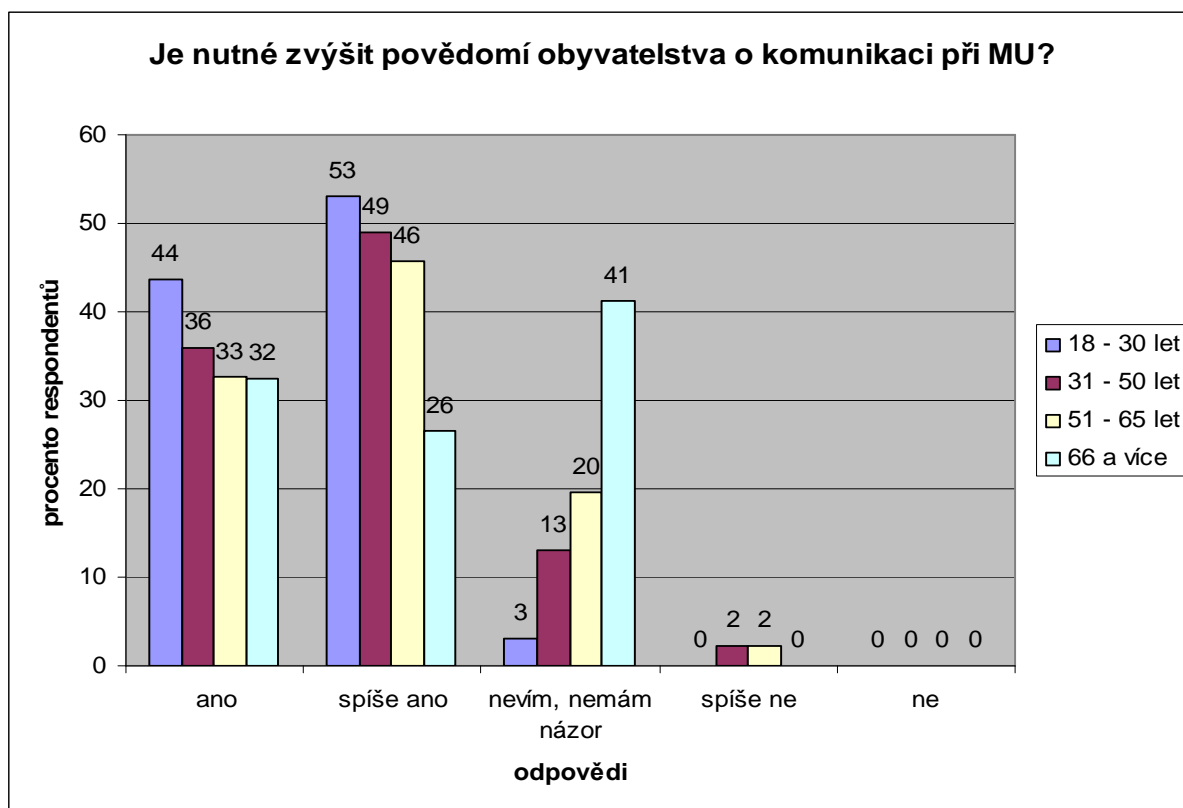
Graf k otázce č. 12



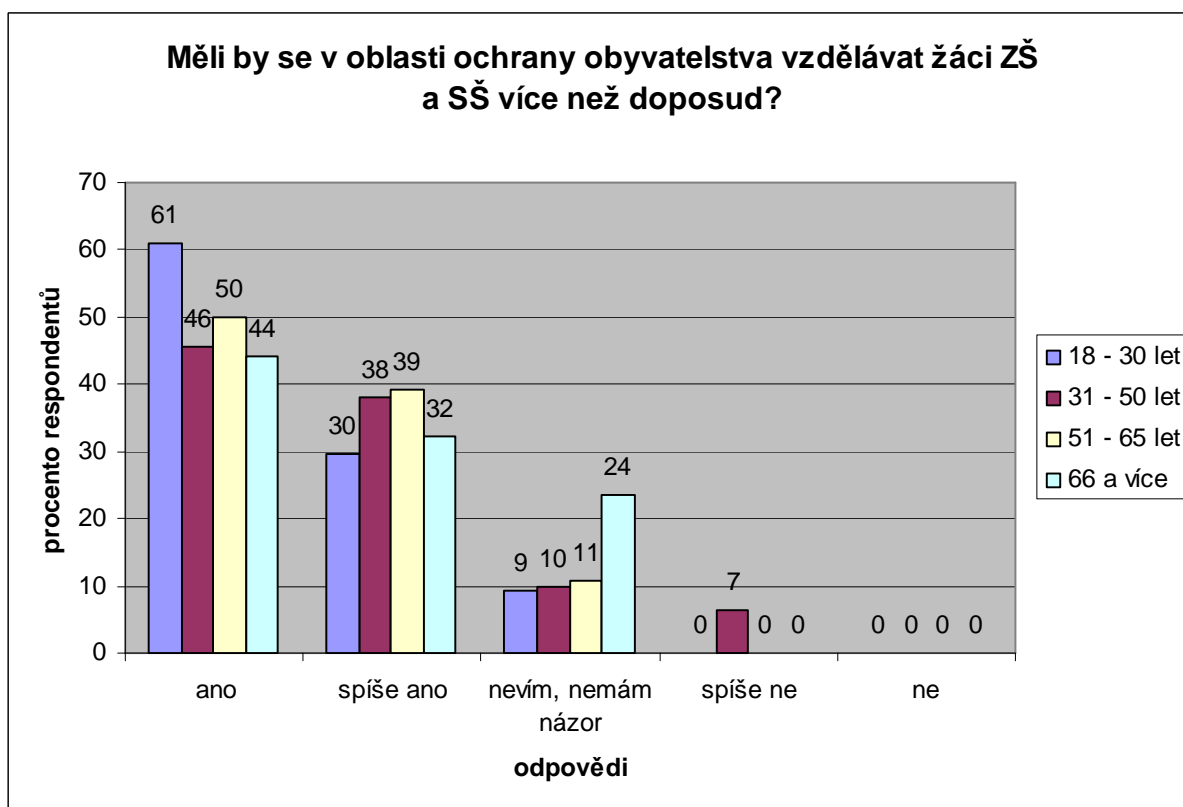
Graf k otázce č. 13



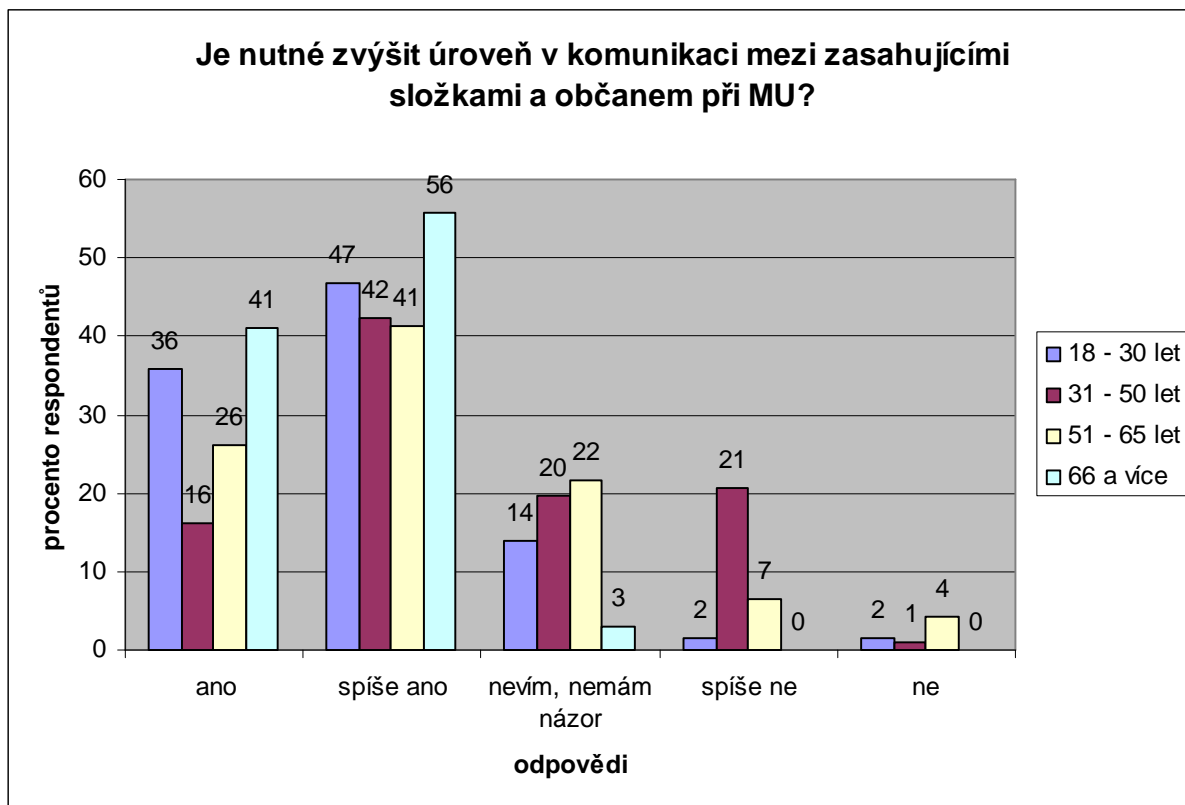
Graf k otázce č. 14



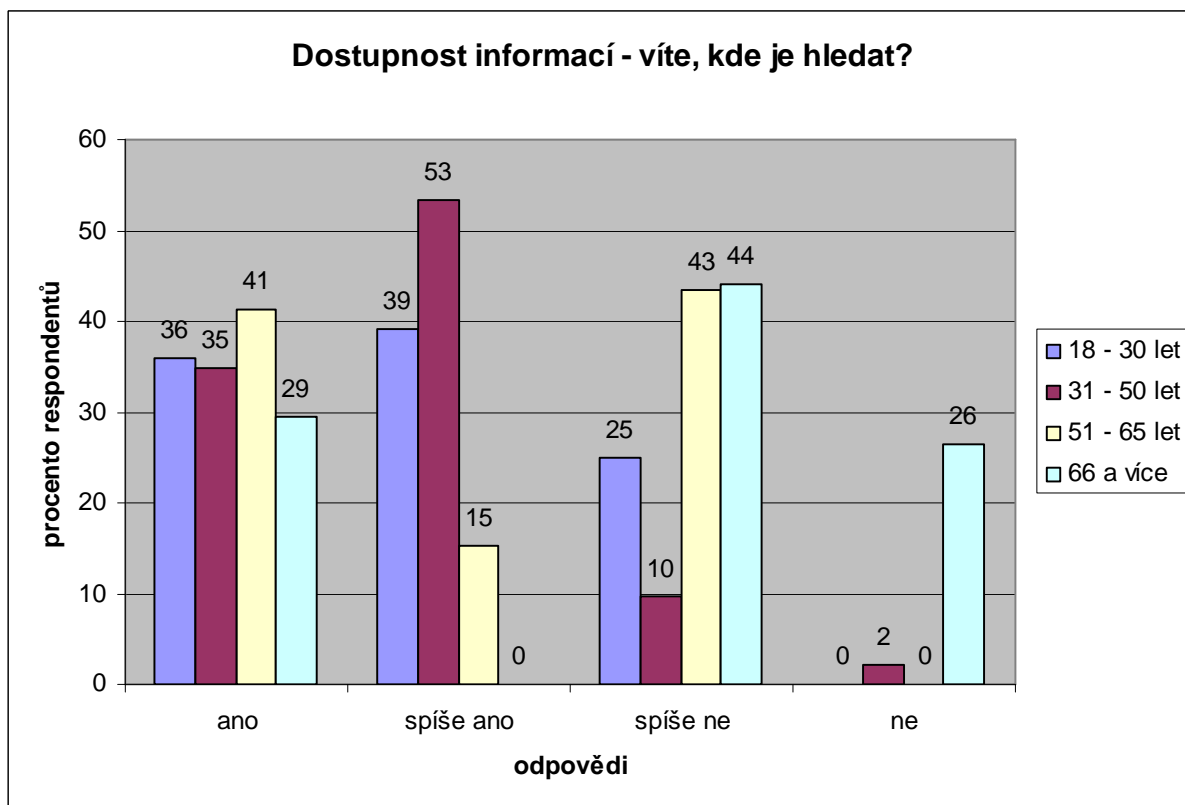
Graf k otázce č. 15



Graf k otázce č. 16



Graf k otázce č. 17



## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Jana Kohoutová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PeaDr. Alena Jůvová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2014

<b>Název práce:</b>	Krizová komunikace u HZS Olomouckého kraje při mimořádné události
<b>Název v angličtině:</b>	Crisis communication in Fire Rescue Service of Olomouc Region during emergency event
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce je zaměřena na systém krizové komunikace u Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje. Zabývá se všeobecně komunikací Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje s veřejností za mimořádných situací a legislativou upravující tuto oblast. V práci jsou shromážděny teoretické poznatky o krizové komunikaci. Je zde vysvětleno, jakým způsobem probíhá komunikace při mimořádné události uvnitř i vně Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje. Práce řeší preventivně výchovnou činnost a edukaci v oblasti ochrany obyvatelstva při mimořádné události.
<b>Klíčová slova:</b>	komunikace, krizová komunikace, mimořádná událost, hasičský záchranný sbor, preventivně výchovná činnost, edukace obyvatelstva
<b>Anotace v angličtině:</b>	The thesis is focused on emergency communications system in the Fire Rescue Service of Olomouc Region. It deals with general communications in Fire Rescue Service of Olomouc Region with the public in emergency situations and legislation governing this area. Theoretical knowledge about crisis communications is gathered in this thesis. It explains how communication takes place during emergencies inside and outside the Fire Rescue Service of Olomouc Region. The thesis solves preventive education activities and education in the area of civil protection in emergencies.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	communications, crisis communications, special event, fire service, preventive educational activities, education of the population
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	8 příloh
<b>Rozsah práce:</b>	65 stran
<b>Jazyk práce:</b>	český