

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**KOMUNIKACE PŘI MIMOŘÁDNÝCH
UDÁLOSTECH**

Autor práce: Pavlína Somerauerová, DiS.

Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: Denní

Vedoucí práce: Mgr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Štěpánu Kavanovi, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Také bych chtěla poděkovat pracovníkům Operačního a informačního střediska HZS JČK za poskytnutí rozhovoru a získané otázky.

ABSTRAKT

SOMERAUEROVÁ, P. *Komunikace při mimořádných událostech* : bakalářská práce. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2018. s. Vedoucí bakalářské práce : Mgr. Štěpán Kavan Ph.D.

Klíčová slova: komunikace, mimořádná událost, ochrana obyvatelstva, krizová komunikace, operační a informační středisko

Bakalářská práce se zabývá mimořádnými událostmi a komunikací při mimořádných událostech. Hlavním cílem bakalářské práce je zkoumat problematiku komunikace při mimořádných událostech mezi osobou zasaženou a osobou poskytující pomoc a faktory, které ji ovlivňují a díky ní je komunikace problematická.

První úsek teoretické části je zaměřen na komunikaci obecně a na komunikaci verbální a neverbální. V následující kapitole je definován pojem mimořádná událost a její členění. Obsahuje pojmové vymezení ochrany obyvatelstva a její úkoly. V poslední kapitole teoretické části se autorka zaměřuje na komunikaci při mimořádných událostech, co ji ovlivňuje, jakou spojitost s touto komunikací má operační a informační středisko a co definuje krizová komunikace.

V praktické části bakalářské práce se autorka zaměřila na vlastní šetření a to pomocí řízeného rozhovoru. Řízený rozhovor probíhá s příslušníky operačního a informačního střediska Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Rozhovory jsou přepsány a v následující kapitole jsou informace vyhodnoceny a na jednotlivé otázky jsou uvedeny, poznatky, či názory, které autorka získala během řízeného rozhovoru s operátory.

ABSTRACT

SOMERAUEROVÁ, P. *Communication in emergency situations* : Bachelor thesis. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2018. p. Supervisor : Mgr. Štěpán Kavan Ph.D.

Key words: communication, emergency situations, protection of population, emergency communication, operations and information center

The bachelor thesis is about emergency cases and communication during emergency situations. The main aim of this bachelor thesis is to investigate the issue of emergency communication between the person who's affected by it, the person who's providing the help and all the factors that influence the situation and by which the communication may be problematic.

The first part of the thesis is theoretical part which is focused on communication in general such as verbal and nonverbal communication. The following chapter defines the term of emergency cases and its division. It includes the conceptual definition of population protection and its tasks. In the last chapter of the theoretical part, the author focuses on communication during emergencies, what influences it, which connection has this communication between the operational and information center and what defines crisis communication.

In the practical part of the thesis, the author focused on her own research using a guided interview. The interview is conducted with members of the Operational and Information Center of the Fire Rescue Service of the South Bohemia Region. The interviews rewritten and in the following chapter the information is evaluated and the questions are given, knowledge, or opinions that author got from doing those interviews with the operators.

Obsah

Úvod.....	7
1 Cíl a metodika bakalářské práce	9
2 Komunikace	10
2.1 Komunikace verbální a neverbální.....	11
2.1.1 Komunikace verbální	11
2.1.2 Komunikace neverbální	12
3 Mimořádná událost.....	13
3.1 Dělení mimořádných událostí.....	16
3.2 Ochrana obyvatelstva	21
3.2.1 Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030	25
4 Komunikace při mimořádné události	28
4.1 Krizová komunikace.....	32
4.2 Ovlivnění komunikace při mimořádné události	33
4.3 Operační a informační středisko.....	35
5 Vlastní šetření.....	38
5.1 Odpovědi respondentů.....	38
5.2 Diskuze	44
Závěr	47
Seznam použitých zdrojů	49
Seznam zkratk	52
Seznam tabulek, obrázků a grafů	53
Přílohy.....	54
Příloha 1 - Řízený rozhovor	54

Úvod

Komunikace je dnes nejdůležitější dorozumívací prostředek. Lidé se domlouvají slovy, telefonicky, e-mailem, faxem a dalšími prostředky. Používají komunikaci verbální i neverbální. Mluvit s druhými je důležité, ať už doma, ve škole nebo v zaměstnání. Pro každého je to základní potřeba. Díky ní se lidé vzájemně poznávají, dorozumívají, zároveň se také komunikací učí. Velký vliv na ni má to, s kým mluvíme, ať už to jsou přátelé, rodiče, učitelé, zaměstnanci či zaměstnavatelé. S každým se lze dorozumívat jiným způsobem, respektive s každou osobou je dorozumívání jiné, způsob vyjadřování je jiný. Ovlivňuje ji i situace při které se komunikuje, zda-li je to dobrá situace, nebo nikoli. Dobré zprávy vyvolávají pozitivní pocity, dokážou člověku změnit náladu a jejich komunikace nemusí být ničím ovlivněná. V případě, že nastane nějaká špatná situace, negativní jev, komunikaci může ovlivnit mnoho faktorů. Mluvení s ostatními v tu chvíli může být úplně jiné. Zároveň může dojít pouze ke komunikaci neverbální, kdy dotyčný není schopný vyjádřit něco slovy a své pocity a informace předává a vyjadřuje pomocí neverbální komunikace, například gestem, mimikou, pohledy apod.

Může také nastat taková situace, která způsobuje ohrožení zdraví a života občanů a může být velkého rozsahu. V takových případech se jedná o mimořádnou událost. Při takových událostech zasahují složky integrovaného záchranného systému (IZS). Pokud nelze mimořádnou situaci řešit za využití základních složek, musí být nasazeny ostatní složky IZS. Systém IZS spočívá ve vzájemné integraci jednotlivých složek. Právě při mimořádných událostech se často stává, že dotyčný je na tolik zasažený mimořádnou událostí a jejími následky, že není schopen slova. Je pod vlivem velkého stresu, strachu a jeho komunikace je jiná, než mezi přáteli. Úroveň komunikace se v tomto případě velmi mění. Hlas osoby se třese, dochází ke koktání a to z důvod, že strach nebo stres je faktorem, který komunikaci ovlivňuje. Ať už je to u osoby zasažené, nebo u osoby, která volá pomoc k mimořádné události. V daný moment, je však možné očekávat, že komunikace ztrácí úroveň a je možné očekávat paniku od zasaženého, dalo by se říci, že je to tzv. přirozené. Není možné ovlivnit komunikaci, pokud je zasažený ve stresu, má strach.

Toto téma bakalářské práce autorka zpracovala, protože komunikace je každým denně používána a chtěla poukázat na to, že není tak jednoduché komunikaci používat, obzvlášť při mimořádných událostech, kdy se komunikace stává stěžejní pro každého.

Stejně tak je toto téma důležité z důvodu ochrany obyvatelstva právě před mimořádnými událostmi. Díky správné informovanosti a vzdělávání občanů lze takovým situacím alespoň z části předcházet, být na ně připraven a vědět jak postupovat v takových situacích. I to je komunikace, kdy dochází k předávání informací každému jedinci a společnosti. Komunikace při mimořádných událostech nemusí být pouze mezi osobou zasaženou a osobou poskytující pomoc, zároveň je komunikace mezi složkami IZS.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zkoumat problematiku komunikace při mimořádných událostech mezi osobou zasaženou a osobou poskytující pomoc a faktory, které ji ovlivňují. Dílčím cílem je charakterizovat komunikaci, její možnosti při mimořádné události a jejich rozčlenění. V souladu s naplněním hlavního cíle autorka v počáteční fázi zpracování bakalářské práce a po dohodě s vedoucím práce doplnila dílčí cíl, který se zaměřuje na zkoumání vybraných charakteristik komunikace příslušníka hasičského záchranného sboru kraje na operačním a informačním středisku při řešení mimořádných událostí.

V bakalářské práci je využito více metod zpracování. První metoda pro splnění cíle je použita analýza literárních dat, což je rozbor daného celku k částem. Analýza dat je použita například od Milana Mikuláščíka z knihy Komunikační dovednosti. Naopak syntéza postupuje od části k celku. Další metoda je použita komparace dat, která je využita v třetí kapitole, která je zaměřená na mimořádnou událost a její rozdělení, každé z nich má rozsáhlé členění. Na základě této metody dochází k porovnání druhů mimořádné události a popsání, čím je jaký druh MU typický. Poslední metoda je použita v praktické části bakalářské práce.

Praktická část je řešena metodou řízeného rozhovoru. Řízený rozhovor, anglicky Pen and paper interview je metoda sbírání dat v jakémkoliv výzkumu. Tazatel si připraví otázky a každou pokládá respondentovi a získává od něj odpovědi. Svě odpovědi si tazatel zaznamenává a poté zpracovává. Tato metoda získávání dat má za úkol zjistit informace co nejrychleji a co nejpřesněji. Při rozhovoru je vždy jasné, kdo odpovídá, má vyšší návratnost odpovědí, než dotazník. Tazatel umožní respondentovi jakoukoliv odpověď. Řízený rozhovor spojený s mimořádnou událostí probíhá s osobami, které byly zasaženy jakoukoliv mimořádnou událostí. Jsou kladeny otázky, které jsou následně vyhodnoceny, odlišné odpovědi srovnány. Komunikace při mimořádných událostí může být ze strany každého respondenta odlišná.

2 Komunikace

Pojem, který má pro mnoho autorů jinou definici. Je to způsob dorozumívání. Informace proudí z jednoho bodu do druhého, čímž se informace přenáší. Předávání informací dochází mezi přáteli, rodinou, úředníky nebo také při mimořádné události, kdy komunikaci ovlivňuje mnoho faktorů, díky nim může být komunikace odlišná. Zpomalené reakce na otázky, třes hlasu, zajíkání se a další. Pojem, který má pro mnoho autorů jinou definici. *Slovo komunikace vzniklo z latinského communicare, radit se s někým, dorozumívání se, termín označuje i styk, spojení, souvislost.*¹

Komunikace je pro každého známým pojmem. Pro toto slovo si může každý vytvořit jinou definici. Lze ji vyjádřit jednou větou nebo o ní napsat knihu. Všichni jí potřebujeme při sdělení a výměně informací, ale také pokud chceme něco popsat nebo dát najevo pocity, nálady, rozčilení. Člověk může komunikovat sám, tím, že si něco čte pro sebe. Ale může také probíhat mezi dvěma a více lidmi, to lze nazvat konverzací. Lze z ní poznat, jak se dotyčná osoba cítí, jakou má náladu, jestli je smutná nebo má radost.

Způsob dorozumívání musí používat nejen lidé, ale i zvířata. Například psi si sdělují informace štěkotem, kočky mňoukáním. Používáme ji od samého narození. Abychom mohli komunikovat, musíme se naučit písmena a z toho pak tvoříme jednotlivá slova a věty. V době narození se zpočátku používá neverbální komunikace, kdy miminka používají mimiku, gestiku, pohledy a další. S rostoucím věkem se učíme více. Komunikaci se učíme ve školce, ve škole, v dospělosti, zkrátka celý život.

Důležitou roli hraje i kultura a etika. Jiné je komunikování mezi přáteli, rodinou, ve školách, s úředními osobami. Kamarádi si mezi sebou vymění pár slov, používají nespisovné výrazy. Vůči úředním osobám, učitelům se musí zachovat respekt, slušnost. Používá se spisovná čeština. Každého ovlivňuje, s kým zrovna komunikuje. Mezi kamarády žádná nervozita není, ale pokud jde o přijímací pohovor, ovlivní nás při něm stres, nervozita a komunikace může být špatná. Veliký vliv má také strach, který hraje velkou roli při vzniku mimořádné události. Osoba volající pomoc, se může návalu strachu zakoktávat, poskytovat málo informací, někdy i nedokáže žádné informace poskytnout. Dalším vlivem je to, jaký hlas či formu vyjadřování má druhá osoba, se kterou diskutování probíhá. Jedno slovo nebo výraz může mít jiný význam, může

¹ VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha : Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4. s. 22.

signalizovat něco jiného. Můžete se na někoho usmát, ale nemusí to být upřímné, každý úsměv značí něco jiného. I tak je to se slovy.

Komunikace má vždy svůj cíl, používá se za nějakým záměrem. Pomáhá utvářet vztahy s druhými, získávat znalosti nejen o sobě, ale i o druhých. Pomocí mluveného, psaného slova se předávají informace, myšlenky. Používat ji je nevyhnutelné. Je nevratná, pokud něco řeknete, nelze to vzít zpět. Je vhodné to urovnat, případně se omluvit. Vždy je lepší některá slova, věty neříkat, aby nedocházelo k litování, že bylo něco řečeno špatně. Důležité je komunikovat s druhými tváří v tvář, říká se tomu zdravá komunikace. Tím, že mluvíte z očí do očí jevíte zájem o druhého, o to, co Vám říká. Lidé hodně používají nezdravou komunikaci, kdy mluví s druhými a hledají něco v telefonu, prohlíží si časopisy apod. Tomu se říká nezdravá komunikace.

2.1 Komunikace verbální a neverbální

Lidé mezi sebou mluví každý den. Je to jejich denní chléb. Každý má jinou úroveň vyjadřování. Někdo raději komunikuje z očí do očí, jiní zase pomocí e-mailů, textových zpráv a pro někoho je nejlepší způsob vyjadřování prostřednictvím neverbálních prostředků.

2.1.1 Komunikace verbální

Verbální komunikace je součástí života a to tou nejdůležitější. Je používána každý den. Je to dorozumívání prostřednictvím slov, ať už jedné nebo více osob. Může být mluvená, zvuková nebo psaná. Nejvíce užívaná je prostřednictvím slov. Umožňuje okamžitou zpětnou vazbu, lepší pochopení či vysvětlení, například oproti e-mailům. Každý člověk má jinou formu vyjadřování. Doprovází jej tzv. paralingvistické znaky, které jsou součástí komunikační techniky. Řadí se mezi ně tón hlasu, tempo, pomlky, plynulost, hlasitost a další. Čím více lidé mluví, rozšiřuje se jim slovní zásoba.

Jaká bude komunikace mezi lidmi velmi ovlivňuje několik faktorů. Prostředí ve kterém se mluví, jiné to je ve škole, jiné venku s kamarády. Jaká je mluva mezi přáteli není mezi nadřazeným a podřazeným. Hlasitost verbálního projevu, tichá řeč může značit, že osoba je stydlivá. Hlasitá řeč může značit sebevědomou a přátelskou osobu. Chyby v řeči mohou být také faktorem. Obzvlášť jak dotyčná osoba artikuluje, jestli huhlá nebo se zadržává. Dalšími faktory může být kvalita řeči, rychlost verbálního projevu, barva hlasu, výška tónu řeči a další.

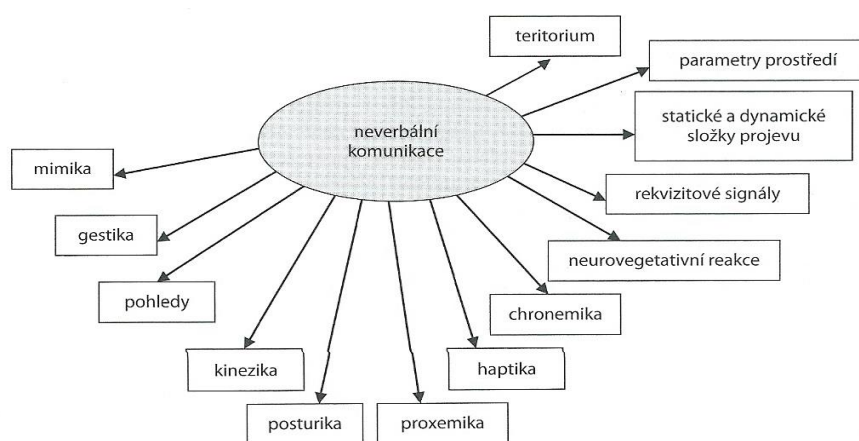
Verbální komunikace nese i prvky neverbální komunikace. Někteří při diskotování, pohovorech, zkoušení ve školách používají například gestiku. Z nervozity hýbou rukama, hlavou. Pokud spolu dva lidé hovoří a usmějí se na sebe, používají verbální i neverbální komunikaci.

2.1.2 Komunikace neverbální

Komunikace neverbální nebo tzv. řeč těla je dorozumívání beze slov. Většinu signálů se každý naučil už při narození a posupným růstem, tím, že je viděl u svých rodičů. Neverbální projevy udávají informace o lidech, jaký jsou, jaké mají pocity. Ne vždy jsou pravdivé. Někteří se smějí upřímně, jiní nikoli. Jaký má dotyčná osoba hlas, postoj, pohyby těla lze poznat, jestli je nervózní, ve stresu. Podle některých prvků i lze zjistit osobnost, věk, zdravotní stav dotyčného.

Používáme ji k doplnění nebo nahrazení verbální komunikace. Každý používá jiné prvky neverbální komunikace. Nejpoužívanější jsou pohyby svalů v obličeji, které lze označit za mimiku. Gestika, pohyby rukou nebo prsty zná každý. Používá ji denně. Dalšími prvky jsou pohledy, kinezika, posturika, proxemika, haptika, chronemika, neurovegetativní reakce, rekvizitové prostředky a celkový image, statické a dynamické složky projevu, parametry prostředí a osobní teritorium.

Obrázek 1 Prvky neverbální komunikace



Zdroj ²

² MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vydání. Praha : Grada, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6. s. 34.

3 Mimořádná událost

Mimořádná událost je široký pojem. Každý si může pod tímto pojmem představit něco jiného. Pro některého člověka se může zdát mimořádná událost úspěšně složení státní zkoušky, avšak tento pojem v očích záchranných a bezpečnostních složek znamená pozor, nastává krizová situace.

Může mít dopad nejen pozitivního charakteru, ale také negativního. Zákon o integrovaném záchranném systému ji definuje jako *škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.*³ V angličtině „extraordinary event“, většinou se týká většího počtu osob. *Integrovaný záchranný systém (IZS) je koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.*⁴

Je to situace, která je nebezpečná a obtížně zvladatelná, ohrožuje životy a zdraví lidí. Přírodní vlivy mají opravdu velký podíl na těchto událostech, například zemětřesení, tornádo, pád meteoritu a další. V dnešní době je tomu tak bohužel i konáním osob a jejich působením, ať už ve svých domácnostech, tak v prostředí, kde se vyskytuje každý člověk na zemi, ať už jsou to silnice, továrny, veřejná prostranství. Mimořádná událost zapříčiněná člověkem může být například dopravní nehoda, radiační havárie, zřícení domu a další. Při tomto vysvětlení lze říct, že se zde mluví o dopravní nehodě či požárech, ale může to být i migrace, o které se v posledních měsících mluví a stále stoupá nebo to může být teroristický útok. Stav, který byl touto událostí vyvolán, může také výrazně ovlivnit hospodářství zemědělců, průmysl, dopravce apod.

Pokud se člověk dostane do mimořádné události, kdy musí volat tísňovou linku, bývá nervózní, má strach a často neví, co říci. Hovor musí být, co nejpřesnější. Je nutné sdělit co se stalo, kde se to stalo, své jméno, číslo telefonu, odkud voláte a vyčkat na zpětný telefonát, kterým si ověřují, že nahlášená informace je pravdivá. Krizová situace je typ mimořádné události podle zákona o integrovaném záchranném systému. V takové situaci se vyhláší stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný. Ohroženy jsou důležité hodnoty, zájmy nebo statky státu a jejich občanů. Stav nebezpečí vyhláší hejtman kraje, primátor hlavního města Prahy. Hejtman, který

³ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, §2, odst. 2, písm. b).

⁴ Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, §2, odst. 2, písm. a).

takový stav vyhlásil o tom musí ihned informovat MV a sousední kraje. Důvodem jsou živelné pohromy, průmyslové nebo ekologické havárie. Nehody nebo další nebezpečí, které ohrožuje životy, zdraví, majetek a ŽP a nelze je odstranit činností správních úřadů a složek IZS. Vyhláší se pro celý kraj nebo část území kraje, nejvýše však na 30 dnů, může být prodlouženo, ale pouze se souhlasem vlády. Pokud není možné odstranit hrozící nebezpečí stavem nebezpečí, požádá hejtman vládu a vyhlášení nouzového stavu. Ten vyhláší vláda ČR. Důvodem jsou živelné pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie a další nehody, které ve velkém rozsahu ohrožují životy, zdraví, majetek a bezpečnost. Vyhláší se nejdéle na 30 dnů pro určité území. Tato doba může být prodloužena pouze se souhlasem Poslanecké sněmovny. Stav ohrožení státu vyhláší na návrh vlády Parlament ČR. V tomto případě je ohrožena svrchovanost a územní celistvost státu. Vyhláší se pro území celého státu nebo jen pro dané území státu a doba trvání je neomezená. Posledním stavem je válečný stav, který vyhláší Parlament ČR, kdy je napadena ČR a vyhláší se pro území celého státu na dobu neomezenou. Škody, které takové situace zapříčiní není možné odstranit běžnou činností orgánů veřejné moci, ozbrojených sil a bezpečnostních sborů, záchranných sborů, havarijních a jiných služeb, právnických a fyzických osob.⁵ K řešení krizových situací vláda ČR zřizuje Ústřední krizový štáb.

Tabulka 1 uvádí celkový počet událostí podle jednotlivých krajů ČR. V tabulce jsou vyobrazeny roky 2016, 2017, 2018. Ze statistiky lze vidět, že celkový počet událostí ve většině krajů stoupá. Procentuelně, je vyobrazen index 2018/2017 a podíl z ČR, také v procentech. Statistické informace v tabulce jsou získané z informačních zdrojů Hasičského záchranného sboru České republiky.

⁵ Zákon č. 240/2000 Sb. krizový zákon.

Tabulka 1 Celkový počet událostí podle krajů ČR

Kraj	2016	2017	2018	Index % 18/17	Podíl z ČR V %
Hl. m. Praha	7 076	7 166	8 040	112	8,4
Středočeský	10 448	10 276	11 575	113	12,2
Jihočeský	6 219	6 724	6 620	98	7,0
Plzeňský	5 882	5 721	6 850	120	7,2
Karlovarský	2 905	3 442	3 584	104	3,8
Ústecký	6 175	6 464	7 589	117	8,0
Liberecký	3 478	3 643	4 160	114	4,4
Královéhradecký	4 401	4 997	5 743	115	6,0
Pardubický	3 897	4 958	4 956	100	5,2
Vysočina	7 168	6 815	7 210	106	7,6
Jihomoravský	7 215	8 766	9 189	105	9,7
Olomoucký	3 928	5 112	5 077	99	5,3
Zlínský	3 242	3 723	3 931	106	4,1
Moravskoslezský	9 750	10 933	10 689	98	11,2
Celkem	81 784	88 740	95 213	107	100

Zdroj⁶

⁶ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Průběžné čtvrtletní přehledy* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2019 [cit. 2019-03-27]. Dostupné z WWW : <<https://www.hzscr.cz/clanek/info-servis-statistiky-prubezne-ctvrtletni-prehledy.aspx>>.

3.1 Dělení mimořádných událostí

Tabulka 2 Mimořádné události přírodní

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI		
Přírodní	Biotické	Epidemie
		Epifytie
		Epizootie
	Abiotické	Silné zemětřesení
		Povodně
		Větrné smrště
		Sněhové kalamity
		Dlouhotrvající mrazy
		Sesuvy
		Rozsáhlé lesní požáry
		Dlouhotrvající sucha

Zdroj ⁷

Mimořádné události mají dvě základní členění, podle důvodu vzniku. MU způsobuje sama příroda a lidé svou činností, neboli členění antropogenní. Tabulka č. 1 poukazuje na členění MU přírodních. Biotické a abiotické řadíme pod přírodní. Biotické jsou způsobené živou přírodou a patří mezi ně epidemie, epifytie a epizootie. Epidemie je mimořádná událost, kdy dojde k hromadné nákaze osob, musí být zvýšen zdravotnický a hygienický dozor. Epifytie je hromadná nákaza polních kultur. A poslední biotická mimořádná událost je epizootie, tzn. hromadná nákaza zvířat, musí dojít k utracení nakažených zvířat, nebo zvířat, u kterých je podezření na nákazu. Abiotické jsou způsobeny neživou přírodou a jsou to tzv. katastrofy, tedy zemětřesení, povodně, rozsáhlé lesní požáry a další. Prevencí jsou například povodňové plány. Povodeň je podle zákona č. 254/2001 Sb. *zvýšení hladiny vodních toků nebo jiných povrchových vod, při kterém voda již zaplavuje území mimo koryto vodního toku a může způsobit škody*.⁸ Povodně mají dva druhy, prvním druhem jsou povodně, které vznikají přírodními jevy a to zejména táním, vysokými dešťovými srážkami nebo chodem ledů. Zvláštní druh povodní je ten, který může být způsoben poruchou vodního děla, která může vést k jeho protržení. Povodně mají tři stupně povodňové aktivity. První stupně,

⁷ SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnání mimořádných událostí*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2013. 96 s. ISBN 978-80-7385-138-5. s. 39.

⁸ Zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a změně některých zákonů (vodní zákon), § 64, odst. 1.

také nazývaný stav bdělosti začíná v době nebezpečí přirozené povodně, zaniká-li pokud toto nebezpečí pomine. Při tomto stupni je potřeba hlídat vodní toky nebo další zdroje, které mají vliv na povodně. Druhý stupeň, stav pohotovosti, je vyhlášen, pokud přirozená povodeň, respektive první stupeň přerůstá v povodeň, ale škody nejsou na tolik vysoké, aby bylo poškozeno koryto. *Vyhlašují se také při překročení mezních hodnot sledovaných jevů a skutečností na vodním díle z hlediska jeho bezpečnosti.*⁹ Poslední stupeň nazývaný stav ohrožení, se vyhláší pokud jsou škody velkého rozsahu, ohroženy životy a majetek v oblasti povodní. *Vyhlašuje se také při dosažení kritických hodnot sledovaných jevů a skutečností na vodním díle z hlediska z hlediska jeho bezpečnosti současně se zahájením nouzových opatření.*¹⁰ Záchrané práce se provádějí podle povodňových plánů, může také dojít k evakuaci obyvatel. *Povodňovými plány jsou dokumenty, které obsahují způsob zajištění včasných a spolehlivých informací o vývoji povodně, možnosti ovlivnění odtokového režimu, organizaci a přípravu zabezpečovacích prací; dále obsahují způsob zajištění včasné aktivizace povodňových orgánů, zabezpečení hlásné a hlídkové služby a ochrany objektů, přípravy a organizace záchranných prací a zajištění povodní narušených základních funkcí a objektech v území a stanovené směrodatné limity stupňů povodňové aktivity.*¹¹ Rozdíly mezi členěním mimořádných událostí biotických a abiotických jsou např. v času trvání.

Tabulka 3 Mimořádné události Antropogenní

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI		
Antropogenní	Sociogenní	Narušení zákonnosti
		Narušení finančního a devizového hospodářství státu velkého rozsahu
		Terorismus
		Válečné konflikty
		Dlouhodobé inverzní situace
	Agrogenní	Rozsáhlé lesní požáry
		Sesuvy

Zdroj¹²

⁹ Zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a změně některých zákonů (vodní zákon), § 70, odst. 2, písm. b).

¹⁰ Zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a změně některých zákonů (vodní zákon), § 70, odst. 2, písm. c).

¹¹ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015. 129 s. ISBN 978-80-87472-92-7. s. 79.

¹² SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnutí mimořádných událostí*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2013. 96 s. ISBN 978-80-7385-138-5. s. 39.

Tabulka 4 Mimořádné události Antropogenní

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI		
Antropogenní	Technogenní (havárie)	Narušení funkčnosti veřejných informačních vazeb
		Znečištění vody, ovzduší a přírodního prostředí haváriemi
		Narušení funkčnosti dopravní soustavy
		Narušení dodávek léčiv a zdravotnického materiálu
		Narušení dodávek ropy a ropných produktů
		Radiační havárie
		Narušení dodávek plynu
		Narušení dodávek elektrické energie
		Havárie způsobená vybranými nebezpečnými chemickými látkami a chemickými přípravky
		Narušení funkčnosti poštovních služeb
		Narušení hrází významných vodních děl se vznikem zvláštní povodně
		Narušení dodávek potravin
		Jiné technické a technologické havárie
		Narušení dodávek tepelné energie
		Narušení dodávek pitné vody
		Narušení funkčnosti veřejných telekomunikačních vazeb
Hromadné postižení osob mimo epidemií		
Dlouhodobé inverzní situace		

Zdroj¹³

¹³ SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnání mimořádných událostí*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2013. 96 s. ISBN 978-80-7385-138-5. s. 39.

Antropogenní události jsou sociogenní, agrogenní a technogenní. V tabulce č. 2 jsou znázorněny události sociogenní a agrogenní. Mezi sociogenní patří narušení zákonnosti, narušení finančního a devizového hospodářství státu velkého rozsahu, terorismus, válečné konflikty a dlouhodobé inverzní situace. Lze je rozdělit ještě do dvou skupin a to na interní a externí. Například válečný konflikt nebo terorismus patří mezi externí a narušení zákonnosti a veřejného pořádku mezi interní. Agrogenní vznikající lidskou činností jsou rozsáhlé lesní požáry a sesuvy, především v oblasti zemědělství a vodního hospodářství. Sesuv půdy může být způsoben jak přírodní tak lidskou činností. Sesuvy půdy mají 3 úrovně, buď jsou to sesuvy pomalé, nebo středně rychlé a poslední úrovní a tou nejhorší je rychlý sesuv půdy. Požáry vznikají většinou z nedbalosti osob a jejich neopatrnosti. Pokud dojde k narušení dodávek plynu, postihne to více domácností, které mají plyn u jedné společnosti. Sesuvy, dlouhodobé inverzní situace, rozsáhlé lesní požáry a dlouhodobé inverzní situace jsou závislé na mechanismu vzniku.

Tabulka č. 3 znázorňuje události technogenní, které patří mezi antropogenní mimořádné události. Technogenní nebo také havárie jsou spojeny především s provozem technických a průmyslových zařízení. Souvisí to také s nakládáním nebezpečných látek a jejich přepravováním. Řadí se mezi ně narušení funkčnosti veřejných informačních vazeb, znečištění vody, ovzduší a přírodního prostředí haváriemi, radiační havárie, narušení dodávek pitné vody, dlouhodobá inverzní situace a další. Dlouhodobá inverzní situace neboli teplotní inverze je meteorologický pojem, který znamená, že teplota s rostoucí výškou vzrůstá. Některé radiační havárie nezpůsobí ohrožení obyvatelstva, ale některé mají opravdu velký vliv na životy obyvatel. Největším nebezpečím pro obyvatelstvo je únik hořlavých, výbušných nebo jedovatých plynů. Lidé se v těchto případech nesmí zdržovat v nižších patrech, ale měli by spíše vyhledat vyšší patra. Mezi sociogenní patří narušení zákonnosti, narušení finančního a devizového hospodářství státu velkého rozsahu, terorismus, válečné konflikty a dlouhodobé inverzní situace. Lze je rozdělit ještě do dvou skupin a to na interní a externí. Například válečný konflikt nebo terorismus patří mezi externí a narušení zákonnosti a veřejného pořádku mezi interní. Agrogenní vznikající lidskou činností jsou rozsáhlé lesní požáry a sesuvy, především v oblasti zemědělství a vodního hospodářství. Sesuv půdy může být způsoben jak přírodní tak lidskou činností. Sesuvy půdy mají 3 úrovně, buď jsou to sesuvy pomalé, nebo středně rychlé a poslední úrovní a tou nejhorší je rychlý sesuv půdy. Požáry vznikají většinou z nedbalosti osob a jejich neopatrnosti.

Pokud dojde k narušení dodávek plynu, postihne to více domácností, které mají plyn u jedné společnosti. Sesuvy, dlouhodobé inverzní situace, rozsáhlé lesní požáry a dlouhodobé inverzní situace jsou závislé na mechanismu vzniku.

Českou republiku může postihnout některá z těchto událostí a jen některé mohou mít katastrofální dopad na společnosti a její majetek. Pokud vznikne škoda na základě hrozby nastává mimořádná událost. V závislosti na rozsahu a druhu mimořádné události je vyhlášen stupeň poplachu. Vyhláší se čtyři stupně poplachu, čtvrtý je označován jako zvláštní a je nejvyšším stupněm. Stupeň poplachu vyhláší velitel zásahu nebo jej může vyhlásit OPIS, v době kdy povolává složky na místo zásahu. *OPIS může vyhlásit stupeň poplachu pro určité území postižené MU, pokud je na něm více jak jedno místo zásahu.*¹⁴ Pokud jsou v ohrožení jednotlivé osoby či jednotlivé objekt, nebo v případě, že se jedná o území 500 m² je vyhlášen první stupeň poplachu. V tomto případě záchranné a likvidační práce vykonávají základní složky. Při zasahování není třeba je stále koordinovat. Druhý stupeň poplachu se vyhláší pokud je zasaženo více osob, respektive od 11-100 zasažených, nebo pokud se jedná o zasažené území do 10 000 m². Záchranné a likvidační práce jsou v kompetenci základních i ostatních složek z kraje, kde konkrétní událost nastala. Při druhém stupni musí velitel zásahu koordinovat složky. Třetí stupeň musí být vyhlášen v případě, pokud mimořádná událost zasahuje 101-1000 osob, nebo se jedná o chov s velkým počtem zvířat. Jde o plochy s územím do 1 km², povodí řek, produktovody, jde o hromadnou havárii v silniční dopravě nebo o havárii v letecké dopravě. Tento stupeň vyžaduje nejen záchranných a likvidačních prací základní a ostatních složek, ale také síly z jiných krajů. Koordinaci složek v tomto případě provádí velitel zásahu s pomocí štábu velitele zásahu. Čtvrtý stupeň poplachu, nebo-li zvláštní stupeň poplachu se musí vyhlásit v případě ohrožení více jak 1000 osob. Dále pokud jde o celé obce a nebo se jedná o území nad 1 km². Při záchranných a likvidačních pracích je potřeba zahraniční pomoci. Stejně jak u třetího stupně koordinuje složky velitel zásahu s pomocí štábu velitele zásahu. Používá se koordinace složek na strategické úrovni. *Po vyhlášení zvláštního stupně poplachu poplachového plánu kraje operační a informační středisko kraje povolává a nasazuje síly a prostředky*

¹⁴ Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, § 20, odst. 3.

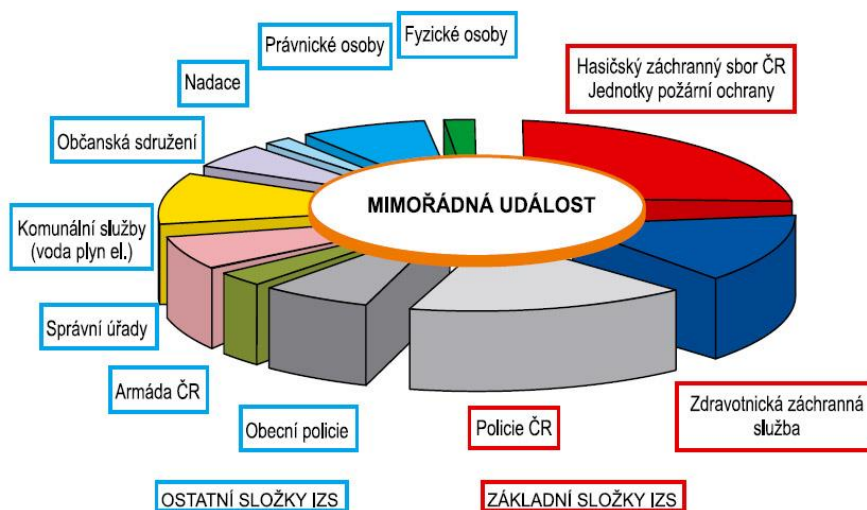
z kraje, koordinuje pomoc se sousedními kraji a informuje o vyhlášení zvláštního stupně poplachu poplachového plánu kraje generální ředitelství.¹⁵

3.2 Ochrana obyvatelstva

Ochrana obyvatelstva je obor, který v takových situacích pomáhá zasaženému obyvatelstvu. Podle zákon o IZS se ochrana obyvatelstva rozumí, plnit úkoly jako je, varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití a další opatření, která jsou nezbytná k zajištění ochrany jejich životů, zdraví a majetku.

Mezi základní složky IZS patří Hasičský záchranný sbor ČR, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí, zdravotnická záchranná služba, Policie ČR. Při mimořádné události, kdy je třeba záchranných a likvidačních prací a nestačí pouze jedna záchranná organizace, jsou také ostatní složky IZS. Mezi ostatní složky IZS patří například Armáda ČR, Horská služba, neziskové organizace, sdružení občanů a další. Každá organizace má své odborné znalosti, zkušenosti a síly a je třeba využít každou z nich, proto byl v ČR vytvořen IZS. Složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události její vyhodnocení a zásah v místě mimořádné události. Význam IZS spočívá v integraci a kooperaci jednotek IZS.

Obrázek 2 Složky integrovaného záchranného systému (IZS)



Zdroj¹⁶

¹⁵ Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, §24, odst. 3.

Pokud zasahuje více jednotek IZS společně, musí být tyto složky koordinovány. Koordinace složek je prováděna na taktické úrovni, operační úrovni a strategické úrovni. Při společném zasahování složek na taktické úrovni je prováděna velitelem zásahu, ať už přímo na místě mimořádné události, nebo se kde se očekává mimořádná událost. Operační úroveň je prováděna prostřednictvím operačního a informačního střediska IZS. Poslední úroveň, strategická, je vykonávána starostou obce s RP, hejtmanem kraje, v Praze primátorem hlavního města Prahy nebo MV a ostatními správními úřady. Nezbytné pro organizování všech úrovní je krizová komunikace IZS. Aby bylo zajištěno spojení mezi složkami IZS musí se zajistit mezi subjekty krizové komunikace, operačními a informačními středisky, dispečinky nebo pro teritorium ostatních složek a mezi složky v místě zásahu.

Za organizaci a řízení ochrany obyvatelstva při eliminaci mimořádných událostí nesou odpovědnost a plní úkoly v rámci svých kompetencí v souladu se zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů:

- *ministerstva a jiné ústřední správní úřady,*
- *orgány kraje, za které plní úkoly hasičský záchranný sbor kraje,*
- *hejtman,*
- *obecní úřad,*
- *starosta obce,*
- *právnícké osoby a podnikající fyzické osoby.*¹⁷

Na mimořádné události je potřeba, aby byl stát, kraje, města, či obce alespoň z části připraveni. Proti povodním se bránit povodňovými zátarasy. Proti požárům mít spouštěč alarmů. Vycvičená armáda, dokonalá příprava záchranářů. Pokud dojde k mimořádné události, prvotní informaci musí obdržet složky IZS. Rozhodne se, jestli situace je na tolik vážná, aby byly použity opatření na ochranu obyvatelstva, pokud ano, informace musí být obyvatelům předány.

Předání takové informace obyvatelům se nazývá varování. Může jím být zvuk sirény nebo tísňové informování. *Varování je komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání varovné informace o*

¹⁶ OTAVSKÝ PLAMÍNEK. IZS [online]. Strakonice, 2008. [cit. 2018-10-15]. Dostupné z WWW : <<http://www.otavskypplaminek.cz/i-z-s.html>>.

¹⁷ MARTÍNEK, B. et al. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. Praha : Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2003. 119 s. ISBN 80-86640-08-6. s. 14.

*reálně hrozící nebo již vzniklé mimořádné události.*¹⁸ Každý měsíc se provádí zkouška sirén, která probíhá vždy první středu v měsíci ve 12 hodin. Její tón trvá 140 sekund. Je možné ho využít pro vyjádření úcty, pokud bude velká ztráta na životech, nebo při možnosti oslavit některý ze státních svátků. Po zaznění varovného signálu jsou šířeny tísňové informace, které předávají přesné informace o povaze nebezpečí a důležitých opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku. Pokud dojde k potřebě předat tísňové informace, vlastníci a provozovatelé hromadných sdělovacích prostředků jsou povinni poskytnout prostor pro vysílání. Včasné varování a předání tísňových informací je důležité, jejich rychlost, práce a postup odpovědných orgánů může zamezit ohrožení života obyvatel a majetku. Když občané slyší varovný signál, kolísavý tón sirény, měli by udělat tři základní kroky, kterými jsou, ihned se ukrýt, zavřít dveře a všechna okna a zapnout si rádio a televizi. Občané mají poté povinnost uposlechnout varování a tísňových informací a řídit se pokyny záchranných složek. Měli by se snažit zjistit více informací v rozhlasu, televizi, nebo i na obecním úřadě. Neměli by vyvolávat zbytečný poplach a nepropadat panice. Zdržet se volání na čísla tísňové linky. Pomoci hlavně dětem, starým a nemocným a handicapovaným lidem.

*Vyrozumění je komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání informací o hrozící nebo již vzniklé mimořádné události složkám IZS, orgánům územní samosprávy a státní správy, právníkům osobám a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních nebo krizových plánů.*¹⁹ Vyrozumění využívá následující prostředky jako je běžná telekomunikační síť, vyhrazené telekomunikační sítě složek IZS, sirény a místní informační systémy (MIS) pro svolání členů jednotek požární ochrany obcí, e-mailové zprávy, fax a další komunikační prostředky. Mobilní telefon je jeden z nejdostupnějších prostředků pro šíření informací. Lze ho využít na běžný hovor, zaslání textové zprávy, tento prostředek má přístup k wapovým a webovým serverům.

Při vzniku mimořádné události nebo před eventuálními hrozícími následky je evakuace právě tím nejlepším a největším opatřením. Nastává v době, kdy krizová situace nastává, hrozí nebo je v prvotní fázi, tzn. pokud se předpokládá, že došlo ke zhoršení životních podmínek, ať už díky přírodní katastrofě nebo průmyslové katastrofě. V rámci tohoto opatření dojde k evakuaci nejen osob, ale i zvířat. Může dojít

¹⁸ KAVAN, Š. Ochrana obyvatelstva I. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2011, 109 s. ISBN 978-80-87472-06-4. s. 57.

¹⁹ KAVAN, Š. Ochrana obyvatelstva I. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2011, 109 s. ISBN 978-80-87472-06-4. s. 63.

také k evakuaci předmětů, které mají kulturní hodnoty nebo k přepravě technických zařízení. Provádí se z míst, která jsou vystavena nějakému ohrožení způsobené mimořádnou událostí, do míst, která jsou bezpečná pro obyvatelstvo. Zajistí jim náhradní ubytování a stravu. Pokud se evakuují zvířata, tak dojde k jejich náhradnímu ustájení a pro přepravované věci k umístění na bezpečné místo. Způsob evakuace je nařízen a lidé ho musí respektovat, aby nedošlo k případným panikám nebo dopravním potížím. Přednost při evakuaci mají děti do 15 let, pacienti ve zdravotnických zařízeních, lidé v sociálních zařízeních a osoby, které mají zdravotní postižení.

Se vznikem nařízené evakuace se připravuje evakuační zavazadlo. Postačí obyčejné cestovní zavazadlo, které nesmí překročit váhu 25 kg u dospělých a pro děti do 15 let platí váha 10 kg, důležité je opatřit jej jmenovkou dotyčné osoby. Vhodný obsah zavazadla by měl být:

- základní osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, rodný list a další),
- léky,
- cennosti,
- základní potraviny + nápoje,
- hygienické zásoby,
- mobilní + nabíječku,
- kapesní nožik, šití, otvírák na konzervy,
- náhradní oblečení,
- přikrývku nebo spací pytel
- svítilnu, svíčky, zápalky, zapalovač,
- hračky pro děti.

Pokud nastane mimořádná událost jako je například radiační havárie, musí dojít k ukrytí obyvatelstva. Úkryty jsou takovým situacím přizpůsobené. Využívají se úkryty stálé a improvizované. Stálé úkryty jsou v podzemních částech stavby a nebo jsou to stavby, které stojí samostatně. Slouží k ukrytí zejména za válečného stavu. Improvizovaný úkryt se vybírá předem, důvodem je najít správný prostor ať už v obytných domech tak v provozních či výrobních objektech. *Tento úkryt bude upravován při hrozbě nebo vzniku mimořádných událostí fyzickými a právníckými osobami pro*

jejich ochranu a pro ochranu jejich zaměstnanců před účinky mimořádných událostí s využitím vlastních materiálních a finančních zdrojů. ²⁰

Nouzové přežití obyvatelstva patří mezi hlavní opatření ochrany obyvatelstva, v případě krizové situace. Myslí se tím zejména živelné pohromy, průmyslové havárie, epidemie a další. *Opatření nouzového přežití obyvatelstva představuje souhrn činností a postupů věcně příslušných orgánů krizového řízení, správních úřadů, složek IZS, právnických osob a podnikajících fyzických osob nebo fyzických osob, prováděných s cílem minimalizovat negativní dopady mimořádné události na zdraví a životy postiženého obyvatelstva.* ²¹ K záchraně života, zdraví a životních potřeb musí nouzové přežití trvat po celou dobu situace, která to vyžaduje. Právě k tomu slouží systém opatření. Tento systém tvoří nouzové ubytování, nouzové zásobování základními potravinami, nouzové zásobování pitnou vodou, nouzové základní služby obyvatelstvu, nouzové dodávky energií, organizování humanitární pomoci, řízení a koordinace, informační systém.

Je nezbytné podotknout, že Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030 je dokument, který v první řadě poukazuje na to, jaké má být poslání ochrany obyvatelstva. Druhá kapitola se zabývá analýzou současného stavu. Další kapitolou tohoto dokumentu jsou strategické cíle a priority ochrany obyvatelstva do roku 2030. Následující část je zaměřena na koncepci rozvoje významných oblastí ochrany obyvatelstva. Poslední části tohoto dokumentu jsou základní úkoly pro realizaci stanovených priorit ochrany obyvatelstva. Součástí této koncepce je zpracována SWOT analýza, která je znázorněna také v následující podkapitole, která se vztahuje na úkoly ochrany obyvatelstva. SWOT analýza byla zpracována na základě spolupráce a komunikace mezi pracovníky správních úřadů, včetně územních orgánů. Zpracováním této koncepce a různých analýz se komunikuje s občany a předávají se jim potřebné informace. Díky zpracování koncepcí se dostává plnění úkolů ochrany obyvatelstva na lepší úroveň.

3.2.1 Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030

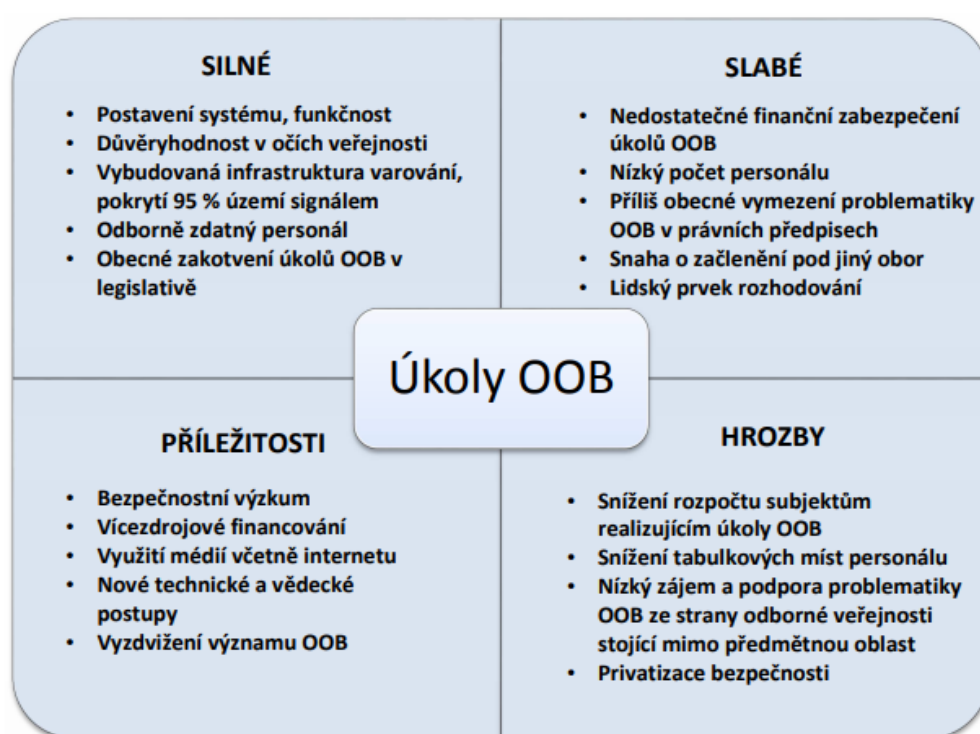
Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030 je dokument, který popisuje celý systém ochrany obyvatelstva. Uvádí principy ochrany

²⁰ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva I.* České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2011, 109 s. ISBN 978-80-87472-06-4. s. 75.

²¹ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva I.* České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2011, 109 s. ISBN 978-80-87472-06-4. s. 83.

obyvatelstva, její podstatné nástroje a oblasti. Je důležité být připravený čelit současným hrozbám, ať už přírodním, či průmyslovým. Proto je potřeba nacházet nové nástroje, principy, postupy, které záleží na všech subjektech, jejich zapojením se a vzájemné komunikaci. Pro tento dokument prostřednictvím přípravných prací byla zpracována SWOT²² analýza podstatných okruhů ochrany obyvatelstva. Následující obrázek podle SWOT analýzy poukazuje analýzu oblasti „Úkoly ochrany obyvatelstva“.

Obrázek 3 Analýza oblasti „Úkoly ochrany obyvatelstva“



Zdroj²³

Koncepce pokládá za cíl rozvinout vize a úkoly, které jsou v primárních strategických dokumentech nastavené. Veškeré strategické cíle, které jsou nově formulované míří k opatření státu a jeho základních funkcí, což je zajistit bezpečnost obyvatel, ochranu jejich života, zdraví a majetku.

Prvním strategickým cílem je bezpečnost obyvatel. Poskytnout jim dostatečné bezpečí a zároveň dostatečné množství informací. Navést je k tomu, aby se zapojili do

²² Odvozena od anglických názvů, Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti), Threats (hrozby).

²³ KOLEKTIV AUTORŮ. *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha : MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014, 75 s. ISBN 978-80-86466-50-7. s. 9.

aktivní sebeobrany a vzdělávání. Druhým strategickým cílem je nedělitelnost/komplexnost. V případě nastalé mimořádné události je třeba, aby byly využity všechny síly a prostředky. Cílem je vytvořit nástroje a postupy, které učiní možným využít právě tyto síly a prostředky, pokud taková situace nastane. Udržitelnost, která je součástí strategických cílů se zaměřuje na efektivní a nejúčelnější využití finančních prostředků, které plynou z veřejných zdrojů. Směřovat tyto finance do oblastí, kde jsou nezbytné. Poslední vrcholový strategický cíl je Institucionálnost. Ochrana obyvatelstva je součástí bezpečnostního systému ČR, který má tři funkce, integrovat, koordinovat a řídit složky. Cílem je, aby byly bezpečnostní systémy nastaveny tak, aby všechny složky měly dostatečná práva a nástroje ke zvládnutí mimořádné události.

Pro splnění výše uvedených vrcholových strategických cílů v oblasti ochrany obyvatelstva, jejichž záměrem je zajištění trvalého a kvalitativně se zlepšujícího systému ochrany života, zdraví a majetku občanů, je nutné se zaměřit zejména i jednotlivé klíčové priority.²⁴ První klíčová priorita se zaměřuje na to, aby byli občané více začleněni do systému ochrany obyvatelstva a to konkrétně vzestupem jejich způsobilosti sebeochrany. Znalosti získají především v rámci systému výchovy a vzdělávání. Stejně tak, větší zapojení právnických a podnikajících fyzických osob. Na mimořádné situace a krizové stavy je příprava důležitá a právě do té by se měly zapojit. Podílet se na některých úkolech u subjektů, které jeví riziko pro vlastní okolí. Lepší odolnost infrastruktury je další klíčovou prioritou. Subjekty by měli být zapojeni do průběhu přípravy na krizové situace a mimořádné události, konkrétně zvýšit odolnost infrastruktury a chránit ji proti rizikům, které mohou nastat. Cílená podpora vědy a výzkumu, vývoje, inovací s důrazem na využívání dosažených výsledků v aplikační sféře v rámci systému vzdělávání a přípravy odborníků.²⁵ V poslední řadě jde o efektivní prevenci. Úkoly a nástroje ochrany obyvatelstva poskytují účinnou prevenci a zároveň přípravu na mimořádné události a krizové situace. Jde o její správné a účelné využívání, které je zakotveno v uspořádaném celku ochrany obyvatelstva.

²⁴KOLEKTIV AUTORŮ. *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha : MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014, 75 s. ISBN 978-80-86466-50-7. s. 19.

²⁵ KOLEKTIV AUTORŮ. *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha : MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014, 75 s. ISBN 978-80-86466-50-7. s. 19.

4 Komunikace při mimořádné události

Komunikace je pojem, který může mít mnoho definic, které již byly zmíněny v druhé kapitole. Její úroveň je při komunikování velice důležitá. Je velmi často ovlivňována několika faktory. Jedním z faktorů je strach a nervozita, která se vznikem mimořádné události nastává. Mimořádná událost působí na společnost pozitivně i negativně, v tomto případě mluvíme o negativním jevu. Co tento pojem znamená je specifikováno ve třetí kapitole.

Pokud některá z mimořádných událostí vypukne nebo jste její součástí, je nezbytně nutné ihned zavolat na bezplatnou tísňovou linku. Čísla tísňové linky jsou vyobrazeny na obrázku číslo 4. V obcích je možné také využít telefonní číslo 156, městská policie. V České republice je od roku 2003 nastoleno jednotné evropské číslo tísňového volání 112, které bylo schváleno vládou České republiky. Tísňové volání je bezplatné a nepřetržité poskytnutí pomoci.

Obrázek 4 Čísla tísňového volání



Zdroj ²⁶

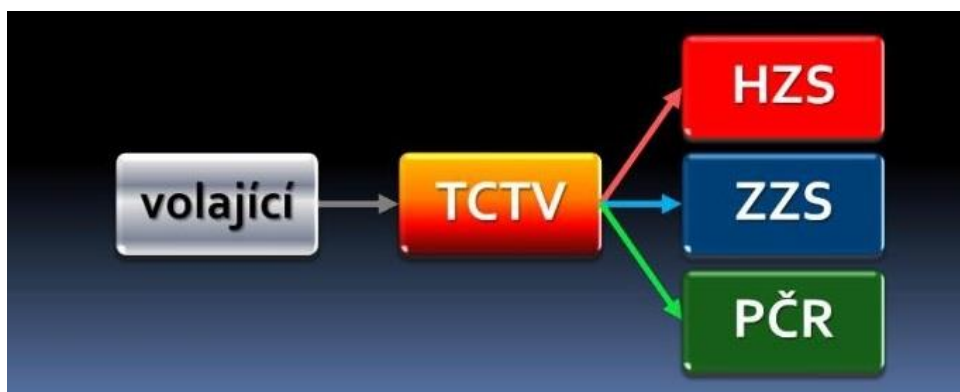
V případně nutnosti volání na tísňovou linku je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně a bezplatně. Je možné volat z dostupných telefonních budek, pevných linek nebo mobilních telefonů. Je důležité při volání zachovat klid a být co nejpřesnější při sdělování informací. Při hovoru je nutné sdělit, co se stalo, kde se to stalo, své jméno, číslo telefonu, odkud je voláno a vyčkat na zpětný telefonát, kterým si pracovník

²⁶ SLIDE SERVE. *Tísňová volání*. [online]. SlideServe : 2018 [cit. 2019-01-08]. Dostupné z WWW : <<https://www.slideserve.com/annot/t-s-ov-vol-n>>.

zkontroluje pravdivost zprávy. Komunikování s pracovníkem je velice důležité, ale občas obtížné, protože je ovlivněno stresem, strachem nebo nervozitou. Někteří si občas kladou otázku na jaké číslo volat. V každém případě vždy volat na číslo 150, tedy na operační středisko Hasičského záchranného sboru ČR. *Toto středisko v rámci integrovaného záchranného systému provádí koordinaci společného zásahu při mimořádné události.*²⁷ V dnešní době jsou operační střediska propojena, tzn. , že si informace navzájem předávají.

V následujícím obrázku je znázorněna technologie (TCTV), která je pro přijímání a odbavování hovorů na čísla 112. Hovory jsou v češtině, angličtině a němčině a toto telefonní centrum zajišťuje přenos dat, které volající sděluje na OPIS základní složky IZS. Data jsou přenesena podle mimořádné události. Pokud by došlo k jakékoliv závadě nebo bylo TCTV 112 vytíženo, vždy se zasažený dovolá. Podle obrázku je vidět, že TCTV dále získané informace postupuje jednomu nebo více operačním střediskům složek IZS. Pouze zdravotnická záchranná služba až na některé výjimky datové přenosy nevyužívá. Pro celý systém IZS je Hasičský záchranný sbor ČR vedoucím článkem.

Obrázek 5 Telefonní centra tísňového volání



Zdroj²⁸

Život je nejcennější co máme a v každém případě je nutné za něj bojovat a chránit ho. Ať už je to záchranář, hasič nebo policista, každý z nich v době příjezdu na určené místo je pro všechny tzv. spasitel.²⁹ Situace bývá občas na místě na tolik vážná, že mnohdy je slyšet křik a pláč. Život je to nejcennější a v každém případě je nutné za

²⁷ MARTÍNEK, B. et al. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. Praha : Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2003. 119 s. ISBN 80-86640-08-6. s. 24.

²⁸ SLIDE SERVE. *Tísňová volání*. [online]. SlideServe : 2018 [cit. 2019-01-08]. Dostupné z WWW : <<https://www.slideserve.com/annot/t-s-ov-vol-n>>.

²⁹ ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře*. Praha : Grada, 2012. 120 s. ISBN 978-80-247-4119-2. s. 40.

něj bojovat a chránit ho. Každá ze složek IZS musí použít svou dávku komunikačních znalostí a vcítění se do pacienta, ale i ostatním. Události bývají často tak vážné, že pacient potřebuje oporu složek IZS, jejich útěchu, podporu. Mohou být právě těmi posledními se kterými zasažený mluví.

Každá ze složek IZS ocení při komunikaci člověka vstřícného, člověka, který s nimi bude spolupracovat, i přesto, že to v některých situacích není jednoduché. Důležité je složkám IZS naslouchat, řídit se jejich pokyny. Člověk by mohl říci, že komunikování s osobami mladšími, může být méně náročné než třeba s osobami staršími. Ale vše se vždy odvíjí od mimořádné události, která se stala, jakého je rozsahu, kolik je zraněných, jak moc se to osoby dotklo apod.

Za komunikaci i lze považovat houkání vozidla, kterým dávají složky na vědomí, že spěchají k jakékoliv mimořádné události. Odpovědi jim dávají i účastníci silničního provozu, tím, že se uhýbají. Na místě události je důležitá komunikace také mezi složkami IZS, v případě, že zasahuje více složek IZS. Může ovlivnit zasaženého, který je svědkem při jejich domluvě a zásahu. Když vidí vzájemnou a správnou komunikaci, včetně jejich dobré spolupráce, jistým způsobem ho to ovlivní. Jde o tzv. nezáměrnou komunikaci, složky si něco sdělují a zasažený je přítomen.

Komunikaci s účastníky mimořádné události při zásahu jednotek IZS lze nazvat tzv. komunikačně emergenční (náročnou) situací. ³⁰ Náročnou situací proto, že komunikování probíhá ve velké časové tísní a i s tím přichází i velké množství emocí. Je důležité se zasaženým komunikovat tak, aby jeho psychický stav byl stabilní, projevit pochopení, uznávat jeho pocity a projevy. Občas osoby, které se snaží poskytovat pomoc, aby byly připraveny na obvinění a zlost.

V případě mimořádných událostí velkého rozsahu, které vyžadují varování obyvatelstva hrají úlohu média. Šíří rychle informace, které jsou důležité k zajištění ochrany obyvatelstva. Poskytují informace o stavu situace a jejím vývoji. Šířením informací zároveň pomáhají snížit strach. Hrají roli nejen před událostí, ale také během a po ní. Před událostí poskytují prevenci veřejnosti. Během mimořádné události se snaží šířit důležité informace a donutit lidi k co nejrychlejší reakci. Zároveň spolupracovat s dalšími agenturami, by se informace šířily. Po skončení mimořádné události se snaží veřejnost uklidnit. Poskytované informace by měly být jednoduché, poskytované včas,

³⁰ BREČKA, T. *Psychologie katastrof*. Praha : Triton, 2009. 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1. s. 70.

měli by být přesně, důvěryhodné, relevantní, tedy měli by mít k dané události význam a bezesporný. Že mají takové informace být, udává tzv. STARCC princip.

Velmi podstatné a důležité je vyslat na místo události odpovídající množství složek IZS, musí být odpovídající proto, aby některá ze složek nechyběla na jiných místech, ke je více důležitá a nebylo ji bráněno v zasahování na jiném místě. Při mimořádné události, která má vysoké následky může být využita pomoc letecké záchranné služby, však pouze v případě, že to dovolují meteorologické podmínky. Informace by měly být předány i nemocnicím, aby případně připravili ambulance a zajistili při příjezdu okamžitý příjem na příslušnou volnou a připravenou ambulanci. Zároveň také, aby byli připraveni na vysoký počet pacientů.

Je potřeba zmínit efektivitu krizového řízení. Podle autora Š. Vymětala *je ovlivněna mnoha činiteli, mezi nejdůležitější psychologické aspekty patří vnímání rizika, postoj k riziku, komunikace rizika a řízení rizika.*³¹ Vnímání rizika se vztahuje především na lidi, jak oni sami dokážou předvídat či odhadnout hrozící nebezpečí. Vnímání má velký dopad na chování obyvatelstva. Jak se budou chovat před hrozícím nebezpečím, v průběhu události a po skončení. Postoj k riziku je činitel, který ovlivní člověka jestli vzniklou situaci hodnotí kladně či záporně. Člověk se nesmí upínat na jakékoliv nebezpečí, může to být stresující. V případě vzniklé situace riziko vnímat s rozumem a postupovat podle pokynů. Komunikace rizika je komunikování s lidmi o případné hrozbě a následném chování a dodržování určených pravidel. Lidé jsou o takových událostech informováni, což je úkolem ochrany obyvatelstva. Ne každý se dokáže na takové události připravit a nebo ani nechce. Řekne si, že se toto nemůže nikdy stát apod. Například lidé blízkosti jaderné elektrárny dostávají každý rok dopis, jak by se měli chovat v případě radiační havárie. Mnoho lidí takové informace nebere v potaz. Ale jsou lidé, kteří ano, to je důležité. Což je vlastně také komunikace ze strany zasílajícího. Předává potřebné informace v písemné podobě. Je třeba být vždy připraven. A právě to je, že tito lidé dokážou přijmout riziko. Poslední činitel, řízení rizika se snaží případná rizika snižovat nebo úplně omezovat. Úzce souvisí s činitelem komunikace rizika, kdy lidé kteří mohou být případnému nebezpečí vystaveni jsou na takové situace připraveni (viz.³² činitel třetí, příklad jaderné elektrárny). Pojem rizika, které je v tomto odstavci často zmiňováno znamená pravděpodobnost vzniku, že daná

³¹ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9. s. 61.

³²Slovo, které odkazuje čtenáře na další zdroje, nebo jiné místo, odstavec, kapitolu ve které je již zmíněno.

událost nastane. Pro rizika je nutné provádět jejich analýzu. Rizikem může být například terorismus, epidemie aj. Riziko nemusí zasáhnout pacienti nebo třeba zaměstnance, ale může zasáhnout celou společnost. Riziko zmírní to, jak se k němu lidé postaví. Každý může riziko vnímat jinak. Naopak hrozba je něco, co můžeme popsat a už víme, že, to je něco, co se stane.

4.1 Krizová komunikace

Při nastalé mimořádné události se použije krizová komunikace. *Krizovou komunikací se podle zákona o IZS 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.*³³ Jinak se jí také říká komunikaci při mimořádné události. Taková komunikace je nejen nástrojem krizového řízení, ale také určitou formu obecné komunikace. Nemusí být jen verbální, může probíhat i neverbálně. Neprobíhá pouze při vzniklé události, ale i před vznikem mimořádných událostí, protože je potřeba být na takové situace připraven a předvídat je.

Co se týká přípravy na krizovou komunikaci a řešení způsobu využívání čísla 112³⁴ musí osoby, které poskytují komunikační služby spolupracovat s Ministrem vnitra. Ke krizové komunikaci slouží například podle vyhlášky č. 328/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, účelová telekomunikační síť ministerstva, která zabezpečuje hlasovou a datovou komunikaci a připojení hromadné radiokomunikační sítě integrovaného záchranného systému (§29, odst. 2, písm. a).³⁵ Integrovaná telekomunikační síť Ministerstva vnitra, Radiové spojení, digitální radiová síť PEGAS, Mobilní telefony pro krizové řízení jsou druhy krizové komunikace, které slouží pro účely IZS. Z ostatních složek, má Armáda ČR nejlepší systém pro krizovou komunikaci.

Základním pravidlem je vždy poskytnout dostatečné množství informací, které jsou jasně dané, sdělení častěji opakovat a vyhnout se záporům a spíše používat pozitivní formulace. Cílem krizové komunikace je poskytovat důležité informace o

³³ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, §18, odst. 1.

³⁴ Jednotné evropské číslo tísňového volání.

³⁵ Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému.

případném hrozícím nebezpečí nebo nastalé MU. Dalším cílem je snížit obavy obyvatelstva, tím, že snižují nebezpečí. Posledním cílem je, že ulehčují záchranné práce.

Důležité je předávat informace obyvatelstvu pomocí webových portálů, televize, rozhlasového vysílání apod. Významný vliv má i školní vzdělávání, kdy informace o případných vzniklých mimořádných událostech jsou studentům sdělovány, jsou jim poskytovány informace o tom, jak se v takových situacích mají chovat a jak postupovat.

Mimořádná událost zasáhne vždy mnoho účastníků. I přesto, že se týká někdy pouze jedné zasažené osoby, vždy je více subjektů krizové komunikace. Vztahuje se na zasaženou osobu, nebo více osob, zasahující složky, krizový management, média a ostatní subjekty, kterými mohou být humanitární organizace a další. Takové situace se netýkají pouze osob zasažených, ale také jejich příbuzných, osob, které byly svědky události, osob, které při MU pomáhaly aj. Týká se de facto každého, kdo s lidmi, které byli takovou událostí zasaženi přijde do styku, spolupracuje s nimi nebo pomáhá, apod. Je potřeba, aby subjekty krizového řízení znaly všechny postupy, metody, zásady takového komunikace, respektive jak má komunikace v takových situacích vypadat.

Z pohledu autorky Steibové (2002) by měl být vytvořen plán krizové komunikace, který by měl zahrnovat kontakty s televizními stanicemi a rádii. Vytvořit internetové stránky, které poskytují potřebné informace a ty pravidelně aktualizovat. Zajistit spolupráci s policií, zdravotníky a hasiči. Tiskové zprávy by se podle tohoto plánu měly připravovat na oznámení reakcí na krizi. Další části, kterou by měl zahrnovat je šíření informačních letáků a jejich zpracování. Poslední, co by měl zahrnovat je připravenost telefonické informační linky a její využití nonstop.³⁶

4.2 Ovlivnění komunikace při mimořádné události

Kolikrát se v životě člověk ocitne v takové situaci, že neví, co dělat. Ale jak se asi cítí člověk v případě, že musí volat linku tísňového volání, nebo přímo jednu ze složek IZS? Hovor nejvíce ovlivní stres zasaženého. Komunikaci ovlivní mnoho faktorů, záleží i na vzniku a typu mimořádné události. Může se jednat o mimořádné události malého rozsahu, ale může se jednat i o události velkého rozsahu, které vyvolají v zasaženému opravdu špatné pocity, které mají dopad na jeho komunikaci.

³⁶ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9. s. 132.

Ovlivnění také závisí na tom, kdo volá. *Rozděluje se tzv. „volání z první ruky“ - kdy volá osoba přímo zasažená (málo případů), „z druhé ruky“ - volající osoba byla/je svědkem události - je na místě zásahu, či „ze třetí ruky“ zprostředkované volání přes další osobu - výrazné zkreslení.*³⁷ Tím, že volá jiná osoba může být právě komunikace ovlivněna, neposkytne dostatečné množství informací a nebo přesné informace.

Hlavním faktorem je strach a stres. Strach je jedna ze základních emocí, kterou prožívá každý. Způsobuje, že se lidé třesou, přijdou potíže s dýcháním, což zamezí plynulé komunikace volajícího/zasaženého s dispečinkem/složkou IZS. Působí na každého jinak. Stejně jako strach je i stres základní emoce, kterou prožívá každý. Říká se, že se na něj člověk může připravit, ale to se může zdát být nereálné. Ovlivní i čekání na příjezd složek IZS na místo zasažené mimořádnou událostí. Už jen to čekání je stresem, který zasáhne na tolik, že dobrá komunikace se vytrácí. *Tzv. stresory jsou faktory stresu:*

- *tělesné stresory (bolest, námaha,..)*
- *emocionální stresory (obavy, strach,..)*
- *kognitivní stresory (negativní myšlenky,..)*
- *fyzikální stresory (tma, chlad,..)*
- *biochemické stresory (alkohol, léky,..)*
- *komplexní stresory (časový tlak,..)*³⁸

V komunikaci při MU ovlivňuje emocionální stresor, obavy, že složky IZS přijedou na pomoc pozdě. Kognitivní stresor, negativní myšlenky, že situace dopadne špatně. Biochemický stresor spojený s alkoholem, vysoká míra alkoholu v krvi často ovlivňuje komunikování osob. Časový tlak, což je komplexní stresor, má veliký vliv hlavně na složky IZS. Jejich komunikace je a musí být vždy profesionální, je to jejich práce. Většina faktorů vždy ovlivní hlavně zasaženého MU. Základním emocím, jako je strach a stres jsou vystaveni i příslušníci IZS. Jejich emoce musí být zvládnuty, protože tyto události řeší profesionálně. Jejich komunikaci to tedy neovlivní, jsou na takové události připraveni. Pláč je také emoce, která může komunikování ovlivnit. Při pláči člověk nemůže pořádně říci, co se stalo a mluvit srozumitelně. Při těchto situacích pláč

³⁷ ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře*. Praha : Grada, 2012. 120 s. ISBN 978-80-247-4119-2. s. 44-45.

³⁸ BREČKA, T. *Psychologie katastrof*. Praha : Triton, 2009. 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1. s. 39.

má tzv. duševní slzy, které přicházejí s bolestí a utrpením. Složky IZS musí těmto emocím porozumět.

Dalším faktorem je čas, což je situační faktor, který komunikování ovlivňuje a hraje při mimořádné události důležitou roli. Často hovor bývá ovlivněn prostředím, ze kterého se volá, kde může být například nadměrný hluk. Dochází tím k narušení hovoru. Ze strany dispečera tedy není vůbec jednoduché získat potřebné a přesné informace. V komunikaci se objevují bariéry, které ji ovlivňují. Jedním z nich je nepřipravenost na komunikování. Na některé mimořádné události se jen tak nedá připravit. Většina lidí bývá ze vzniklých situací v šoku a není schopná mluvit, což je také faktor, který komunikaci ovlivní. Dalo by se říci, že to je nesoustředěnost, osoba má myšlenky na jiném místě, je duchem jinde a není schopná zodpovědět jakoukoliv podanou otázku ze strany složek IZS.

Aby nebyla komunikace výrazně ovlivněna je důležitým úkolem složek IZS snížit nejistotu a dotyčného uklidnit. Při příjezdu je potřeba při komunikování zjistit, zda-li zasažený vnímá realitu, respektive jak a na kolik zasažený vnímá. Ať už se jedná o komunikaci mezi zasaženým a složkami IZS, nebo vzájemné komunikaci mezi složkami IZS, vždy může ovlivnit zasažené osoby.

Komunikace může být ovlivněna i negativně. Například pokud dochází se třese hlas. Složky IZS pracují profesionálně, tzn., že by se jim toto nemělo stávat. Toto může zasaženého ovlivnit negativně spíše ze strany rodiny, nebo osob, který při takové události pomáhají. Zároveň může negativně působit, i pokud je ticho a se zasaženým se nekomunikuje.

4.3 Operační a informační středisko

O případném vzniku mimořádné události dostávají složky integrovaného záchranného systému informace pomocí operačních a informačních středisek. Pokud je potřeba uveřejnit informace, které jsou důležité pro záchranné a likvidační práce může OPIS na vlastní žádost vyžádat zveřejnění těchto informací od provozovatelů televizního či rozhlasového vysílání. Ti jsou povinni takové informace zveřejnit a to bez úpravy obsahu. Určené osoby správních úřadů, které mají krajskou působnost nebo s působností ve správním obvodu obcí, které má rozšířenou působnost a dále fyzické a právnické osoby, které jsou určeny podle havarijního plánu mohou být informováni o

vzniku mimořádné události a mohou být povoláni k provádění záchranných a likvidačních prací.

Informace, které jsou přijímány se vedou v provozu fonickém, elektronickém nebo písemném. Každá komunikace OPIS musí být zálohována a musí se zakládat. V případě, že je potřeba zásahu více složek, OPIS musí předat informace územně příslušnému operačnímu středisku. V případě, že technika dovoluje a základní složka uzná, že ji situace nenáleží, může přepojit volání přímo na složku, jež má kompetence k řešení MU nebo na její příslušné operační středisko. Operační a informační střediska si vzájemně posílají informace s OPIS základních složek, aby mohla dokumentace IZS být vypracována, protože díky dokumentaci a veškerým informacím dochází k vzájemné spolupráci, která je v takových situacích důležitá.

Pracovník operačního a informačního střediska musí být klidný, aby získal potřebné informace, nebo i poskytl pacientovi pomocí hovoru potřebnou pomoc, nebo mu i zachránil i život. Proč musí být klidný? Lidé, kteří volají jsou rozrušení a někteří bývají i rozčílení a v návalu paniky někdy i zlý a nejsou schopni poskytnout dostačující informace. Proto musí být pracovník klidný, aby tyto informace získal.

Základní složky zajišťují vlastní provoz operačních středisek. Každé OPIS musí zajistit nepřetržitý provoz pro příjem tísňových linek a poté vysílání jednotek na dané místo. Nejen toto OPIS zajišťuje, plní také úkoly v oblasti ochrany obyvatelstva a tím je vyrozumění příslušných orgánů a varování obyvatelstva. *Jejich technologické vybavení je pro celostátní spuštění varovacího systému. Zajišťuje distribuci upozornění, výstrah a informačních zpráv Českého hydrometeorologického ústavu.*³⁹

Operační a informační středisko plní následující úkoly:

- a) zabezpečuje obsluhu telefonní linky tísňového čísla 150 a v případech určených ministerstvem také obsluhu telefonní linky jednotného evropského čísla tísňového volání,
- b) dokumentuje záchranné a likvidační práce, na kterých se podílí,
- c) spolupracuje na zpracování dokumentace IZS,
- d) udržuje spojení s operačními středisky základních složek a s ostatními složkami,

³⁹ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Sekce integrovaného záchranného systému a operačního řízení Generální ředitelství HZS ČR* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru, 2019. [cit. 2019-03-27]. Dostupné z WWW : < <https://www.hzscr.cz/clanek/utvary-mv-generalniho-reditelstvi-hzs-cr-sekce-integrovaneho-zachranneho-systemu-a-operacniho-rizeni-generalniho-reditelstvi-hzs-cr.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d> >.

- e) vyhláší odpovídající stupeň poplachu při prvotním povolání a nasazování sil a prostředků složek na místo zásahu,
- f) předává informace o vyhlášeném třetím nebo zvláštním stupni poplachu pro území postižené mimořádnou událostí organizačně vyššímu operačnímu a informačnímu středisku,
- g) zapojuje se do mezinárodních záchranných operací a do přeshraniční spolupráce při záchranných a likvidačních prací.⁴⁰

⁴⁰ Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, §13, písm. a) - g).

5 Vlastní šetření

Praktická část je prováděna pomocí vlastního kvalitativního šetření, které bylo uskutečněno v rámci řízeného rozhovoru. Řízený polostrukturovaný rozhovor probíhal s pracovníky Operačního a informačního střediska HZS JČK. Rozhovor byl realizován s každým pracovníkem individuálně. Šetření se uskutečnilo se třemi pracovníky Operačního a informačního střediska HZS JČK. Otázky byly zaměřeny na samotnou komunikaci pracovníka s osobou zasaženou, která volá na tísňovou linku - na OPIS HZS JČK, pokud vznikne nějaká mimořádná událost, dále na náročnost tohoto zaměstnání a komunikaci v rámci toho zaměstnání.

Komunikace je pro každého důležitá, ale komunikovat při mimořádné události s osobou zasaženou je opravdu náročné. Cílem vlastního šetření bylo zjistit, jaká musí být komunikace v rámci toho zaměstnání, zdali komunikování nějakým způsobem ovlivní operátora/ku, co je při komunikování důležité znát či vědět.

Odpovědi z řízeného rozhovoru byly zpracovány do odstavců, jako souvislý text. Následuje diskuze, poznatky, porovnání respondentů, kteří poskytli odpovědi na otázky.

5.1 Odpovědi respondentů

1) Jak dlouho sloužíte u operačního a informačního střediska?

Respondent 1

Na operačním a informačním středisku pracuji necelých 5 let. Při výkonu tohoto zaměstnání ještě studuji vysokou školu.

Respondent 2

Na operačním a informačním středisku pracuji 7 let.

Respondent 3

Na operačním a informačním středisku pracuji 3,5 roku.

2) Musíte splňovat zásady komunikace, během hovoru s volajícím? Případně jaké.

Respondent 1

Během hovoru musím být klidná, slušná. Zároveň jsou situace, kdy volající začínají být agresivní, až zlý, tudíž na ně musím zvýšit hlas, okřiknout je, tzn. například nějaké zásady v tu chvíli nedodržují, protože občas to s těmi lidmi jinak nejde. Už u

samotného přijímacího pohovoru o zaměstnání zkoumají vedoucí, na jakých komunikačních schopnostech člověk je, jestli mluví v jednoduchých větách, jestli se nezadrhává.

Respondent 2

Samozřejmě zásady jsou, v každém případě být slušný, dodržovat základní pravidla, jako nekřičet na volajícího. Snažit se, aby operátor vedl hovor, tzn., co nejvíce se ptát. Dále musí operátor naslouchat a jsou i situace, kdy musí zvýšit hlas, protože někdy právě to je třeba, aby volající poskytl veškeré informace.

Respondent 3

Musím být slušná na volajícího a být trpělivá a hlavně klidná. Ale přímo dané zásady ke komunikaci nemám.

3) Existuje osnova pro komunikování s volajícím, abyste získali od něj co nejvíce informací?

Respondent 1

Nemám úplně přesně danou osnovu, které se musím držet, ale vždy jsou základní otázky, které musím položit. Co se stalo, kde se to stalo, kolik je zraněných. Poté se pokládají otázky podle dané situace. Tzn. pokládání otázek je u každého volajícího individuální.

Respondent 2

Ano, je základní osnova. Patří do ní právě to, že je důležité zjistit místo události, o co se jedná. Toto je prvotní bod té osnovy. Podle toho pak kladu další otázky. Je to individuální, podle situace se pak kladou další odlišné otázky.

Respondent 3

V podstatě musím zjistit 2 základní věci a to je, kde se to stalo a co se stalo. Ale jinak to už dělám automaticky na to, co se ptám, podle žádné osnovy se neřídím. Také záleží na druhu MU.

4) Čím je komunikace ovlivněna při hovoru s volajícím?

Respondent 1

Největším ovlivněním je stres volajícího. Dalším faktorem může být hluk, operátor špatně slyší, špatně slyší i volající, může dojít ke komunikačnímu šumu. Tyto dva faktory jsou podle mě nejhorší. S čím se často setkávám je volání z druhé ruky,

keré také tu komunikaci ovlivní, tzn. mě by se něco přihodilo a zavolám partnerovy a on teprve volá na tísňovou linku. Komunikace může být pozmeněná, neúplná, člověk nemůže popsat úplné detaily, protože není na místě.

Respondent 2

Podle mě je ovlivněna hlavně tím, co z toho člověk dostanu, jaké množství informací. Často ženy bývají velmi vynervované až hysterické, což komunikaci velmi ovlivní, z mé strany je tedy důležité ji uklidnit. Pokud chci volající uklidnit, říkat, že jednotky vyjeli, že už jsou na cestě, volající to vždy uklidní a komunikace z jejich strany je potom lepší a srozumitelnější. Další překážkou je signál, musím nasměrovat volajícího, aby někam popošel a získali jsme dostatečný signál na to, aby mi řekl dostatečné množství informací.

Respondent 3

Nejvíce samozřejmě stres toho volajícího. Kdybych to brala ze své strany, tak je to ovlivněné časovým limitem, měli bychom do 2 minuty toho volajícího odbavit.

5) Musel/a jste zapracovat na své celkové komunikaci, když jste začal/a vykonávat tuto práci?

Respondent 1

Myslím si, že zkušenost je nadevše, takže v rámci praxe se člověk zdokonalí. Nicméně měli jsme kurz/program, jak s těmi lidmi mluvit, tím člověk nad svou komunikací přemýšlí a v rámci hovoru si ji postupně zdokonaluje. Kurz přímo na mluvení, jak mluvit apod. jsme neměli. Na komunikaci tedy zapracuje během výkonu práce, zdokonalí si komunikování během hovoru s volajícím.

Respondent 2

Já jsem dělala v předchozím zaměstnání na recepci, takže komunikace mi nedělá problém a nemusela jsem na ní nějakým způsobem zapracovávat. Ale určitě se člověk musí naučit, jako komunikovat s volajícími. Musím se snažit neustále vést ten hovor, naučit se jak hysterického člověka uklidnit. Každá MU je samozřejmě jiná a každý volající je individuální, takže každá ta komunikace se liší.

Respondent 3

Ano, musela jsem se naučit být více asertivní a klidná. Mnoho hovorů je nevyžádaných a jsou to děti, kteří si dělají srandu a já jim nemůžu nic říct a musím jim to slušně vysvětlit a slušně položit.

6) Zasahuje tato práce, respektive práce operátora do Vašeho soukromého života? Je volání se zasaženým náročné na tolik, že ovlivňuje nějakým způsobem Váš život?

Respondent 1

Ze začátku tato práce pro mě byla opravdu náročná. Než si člověk zvykl na ten stres, než s zvykne, že 12 hodin je připojený na sluchátko. Chodila jsem domu hodně vyčerpaná a unavená, ale postupně se to srovná. Mě to ovlivnilo pouze ze začátku, v současné době mě to nijak neovlivňuje.

Respondent 2

Přes telefon je to pro mě vzdálené, v případě, že bych byla na místě, asi by to bylo jiné. Někdy nad těmi událostmi samozřejmě přemýšlím, ale převážně jsou to pouze situace, které se týkají dětí. Ale v ten moment, když událost nabírám, nepřemýšlím nad tím. Pro mě je důležité situaci vyhodnotit, předat informace. Ale, že bych nad některými situacemi přemýšlela i doma, to se mi nestává. Někdy je za den toho tolik, že si někdy ani nepamatuji, jaké hovory jsem vedla.

Respondent 3

Já si ty události neberu nějak k sobě, abych se jimi zabývala. Naučila jsem se ty situace nepřipouštět. Beru to jako své zaměstnání, snažím se každý hovor po položení vypustit z hlavy.

7) Dotkne se Vás v některých případech daná MU v době komunikování s volajícím.

Respondent 1

V daném momentě se mě žádná MU nedotkne. Začnu nad tím přemýšlet až po hovoru. Nejvíce se mě dotknou MU, které se týkají dětí.

Respondent 2

Žádná MU se mě přímo nedotkne, více je mi nepříjemné, když volající je na mě nepříjemný, agresivní, tak spíše to se mě dotkne. Samozřejmě je to má práce, je uklidnit, takže se nad takovými situacemi nesnažím pozastavovat.

Respondent 3

V daný moment, kdy s volajícím mluvím a po jeho následném položení si říkám, jak daná situace asi dopadne. Ale že bych nad tím nějak více přemýšlela a zasáhlo mě to, to se mi nestává.

8) Stává se často, že musíte volajícímu poskytnout potřebnou pomoc formou instruktáže?

Respondent 1

Většinou nějakou formu pomoci říkám automaticky. Volající se sám většinou neptám, ale já mu říkám automaticky, co má dělat, co mi má říci apod. Někteří lidé se také ptají, ale myslím si, že toto je spíše u záchranky, když lidé potřebují poskytnout první pomoc, my zdravotnickou pomoc neposkytujeme, nejsme k tomu proškolený.

Respondent 2

Já poskytuji pouze takovou pomoc formou instruktáže jako je navigování volajícího, v některých místech apod. Ale že bych poskytovala nějakou pomoc formou instruktáže jako je zdravotní pomoc, to neposkytuji. My automaticky přepojujeme na záchrannou službu.

Respondent 3

Pokud by se jednalo o zdravotnickou pomoc, tak nikoli, my nesmíme poskytovat zdravotnickou pomoc, musíme přepojit na záchrannou službu. Pokud by to byl třeba sebevrah a stál na kolejišti, tak ho musíme nějakým způsobem navigovat, nasměrovat, aby se odebral na jiné místo a byl mimo ohrožení života. Tím mu vlastně poskytuji pomoc formou instruktáže, aby byl mimo ohrožení života.

9) Co je pro Vás nejsložitější v době komunikování s volajícím?

Respondent 1

Nejsložitější je pro mě, když jsou lidi tak moc vystresovaní a myslí si, že čím víc na mě budou křičet, tím to bude lepší. Musím se zachovat slušně a utišit toho člověk, říkat jim, že už je jednotka na cestě, to je nejlepší volajícímu říct, vždycky to zabírá a volající se postupně uklidní a mluví plynule. Stěžuje mi také komunikaci, pokud volá arogantní člověk, myslí si, že je nejlepší a ta komunikace je také pak špatná. Co bych ráda vyzdvihla, co je při komunikaci složité, když volající neví kde je. Musím ho nějakým způsobem navigovat, aby řekl co je v okolí, kde byl naposledy apod.

Respondent 2

Nejsložitější je, když volající neví, kde je, tzn. dobrat se k tomu, kde se volající nachází. A podle mě ten systém, který nám generuje odkud zhruba volající může volat nám také moc nepomáhá. Mám zkušenosti hlavně se starými lidmi, kteří většinou když

volají, nedokážou říci kde jsou, takže od nich získat informaci, kde jsou je také opravdu složité.

Respondent 3

Dostat z něj dostatečné množství informací. Zjistit, kde se volající nachází, co se stalo, kolikrát lidé bývají na tolik rozrušení, že nejsou schopni to místo a danou situaci popsat.

10) Jaké dělají volající chyby?

Respondent 1

Nejčastější chyby jsou pokud mi dají mylnou informaci, neřeknou mi všechny podrobnosti. Ale zároveň si myslím, že to pak může být i chyba operátora, že si situaci špatně vytěží. Další chyba je, že volající mluví rychle, nestihnu si zaznamenat všechny informace, tzn., že se ho musím na některé informace ptát znovu, nedá se to stihnout ihned zapsat, když volající mluví rychle.

Respondent 2

Nejčastěji, že třeba volající oznámí špatné místo události, v tom stresu vůbec nedokáže místo popsat, nedokáže říci, kde je. Další chybou může být také to, že neřekne všechny informace. Podle mě to, ale nejsou chyby. Volající jsou ve stresu, takže od nich se dá očekávat panika. V tom stresu leckdy nedokážou říci vše. Myslím si, že naopak chybu udělá i operátor, pokud se na něco nezeptá, nebo se zapomene zeptat.

Respondent 3

Nejčastější chyby jsou podle mě, když volající mluví moc rychle, chrlí informace. Způsobují chyby také tím, že mluví zbytečnosti na víc, mě hlavně zajímá, kde a co. Informace okolo toho si můžeme povídat po té, co získávám základní informace k vyhodnocení dané situace a jednotky už k nim jedou.

11) Máte danou metodiku (věty), kterými se snažíte případně volajícího uklidnit, pokud je rozrušený?

Respondent 1

Toto jsme probírali v kurzech. Máme také vlastního psychologa, který pro nás dělá různá školení. Není to jednoduché sjednotit. Na každého volajícího platí něco jiného, tzn. podle nějaké metody se přímo nedržíme. Byli nám ukázány metody, jak s volajícími mluvit. V tu chvíli každý operátor použije jiné věty, jinou metodiku.

Respondent 2

Nemám přímo danou metodiku, ale vím, že na ty volající opravdu funguje jim říct: „Jednotky už vyjely, auta jsou na cestě, vydržte“.

Respondent 3

Žádné papíry přímo s metodikou tady nemáme, maximálně na sebevraha, ale to je jiná situace, než o kterých jsem teď doposud mluvila. Jinak danou větu na volajícího, abych ho uklidnila nemám, ono záleží na situaci. Pokaždé použiju jinou metodiku k tomu, abych volajícího uklidnila.

5.2 Diskuze

R1 - Respondent 1

R2 - Respondent 2

R3 - Respondent 3

Rozhovory s jednotlivými respondenty byly uskutečněny v časovém období únor – březen roku 2019. Z vlastního šetření vyplývá, že bylo poskytnuto nejvíce informací od R1. Autorka to usoudila z důvodu, že rozhovor probíhal nejdéle a respondent poskytoval rozsáhlé informace a poznatky ze své zkušenosti a byl opravdu hovorný. Naopak R3 odpovědi odbýval. Poskytoval jednoduché odpovědi. Odpovědi na otázky autorka získala, ale pouze základní, o žádné nové poznatky nebyla tímto respondentem obohacena. Domnívá se, že to je díky nízkému / vysokému počtu odpracovaných let u OPIS HZS JČK.

Na otázku číslo 2 autorka získala stejné informace od všech respondentů. Všichni musí splnit zásadu zdvořilé komunikace a to, být slušný a zdvořilý. Naopak jsou situace, kdy respondent musí zakročít a uklidnit volajícího například tím, že ho okřikne. Při své práci mají respondenti tzv. osnovu, kterou musí dodržovat. Jedná se o zjištění místa události a co se stalo. R1 a R3 to osnovou nenazval, R2 ano. Nepovažují to úplně jako osnovu, spíše jako otázky, které pokládají automaticky a položit je vždy musí.

Komunikování může být ovlivněno čímkoliv. Nejčastějším faktorem však bývá stres a nervozita. Při mimořádných událostech nejvíce ovlivňuje komunikaci strach o druhé a stres z neposkytnutí rychlé pomoci. Stresový faktor se autorce potvrdil u R1 a

R3, podle nichž nejvíce komunikaci se zasaženým ovlivní právě stres z neočekávané životní negativní události.

Pouze R3 v otázce číslo 5 poskytl odpověď, že se musel naučit být více asertivní a klidný, respektive musel zapracovat na své komunikaci. R1 a R2 neměl problém s komunikací při výkonu této práce. Na způsobu a provádění vlastní komunikace zapracovává každý denně, i tak to cítí R1, který odpověděl, že se zdokonaluje průběžně během výkonu práce. Každý volající je individuální, tzn., že každý hovor vyžaduje jiný přístup a komunikaci.

Do soukromého života respondentů nijak tato práce na OPIS HZS JČK nezasahuje. Činnost vnímají jako práci, musí být profesionálové a nesmí se těmi událostmi, pokud možno dále zabývat. Pouze R1 uvádí, že pro něj tato práce byla z počátku náročná a zasahovala do jeho soukromého života, konkrétně tím, že chodil R1 domů vyčerpaný a unavený. Ale v současné době ho to nijak neovlivňuje. R2 se domnívá, že pokud by byl na místě mimořádné události, zřejmě by se ho nějaká MU dotkla, ale přes telefonický hovor je to pro něj vzdálené.

Ani jednoho z respondentů se žádná mimořádná událost v době volání nedotkne. Pouze R1 uvedl, že když už se ho nějaká mimořádná událost dotkne, tak ta, která se týká dětí.

Otázkou číslo 8 autorka respondenty mírně zarazila, protože oni jako operátoři Operačního a informačního střediska HZS JČK velkou pomocí formou instruktáže neposkytují. Reagovali na to, tak, že jedinou pomocí formou instruktáže, kterou poskytují je, že zasaženého navigují, kam se má odebrat, navigují ho tomu, aby jim popsal místo apod. Nicméně všichni tuto otázku považovali spíše zaměřenou na poskytování zdravotnické pomoci, kterou oni neposkytují a to z důvodu, protože nejsou k tomu proškolení. Pokud volající takovou pomoc vyžaduje, ihned je přepojují na stálé operační středisko Zdravotnické záchranné služby JČK.

Na otázce číslo 9 se shodli všichni respondenti. Pro každého z nich je nejsložitější získat z volajícího, kde se nachází, tzn. dobrat se k tomu, kde se volající nachází. Při mimořádných událostech bývají lidé rozrušení a nedokážou kolikrát popsat místo, kde se nacházejí.

Nejčastější chyby, které volající dělají, jsou podle respondentů, pokud volající mluví moc rychle, poskytují špatné, nepřesné a neúplné informace. U každého respondenta získala autorka jiné odpovědi. Nicméně, zajímavá odpověď byla od R2, kdy podle něj toto nejsou chyby. Při mimořádných událostech má každý strach, obavy a v daný moment neví, co dělat, očekává se od nich nějaká panika, tzn. je to přirozené, pokud zasažený dělá při hovoru s operátorem chyby. Podle tohoto respondenta je naopak chyba operátora, pokud se na něco nezeptá.

Podle otázky číslo 11 není žádná metodika, podle které se snaží operátor při hovoru zasažené uklidnit. Každý volající se v takových situacích chová jinak, reaguje jinak, tzn. komunikování je vždy odlišné. V daný moment použije každý operátor jiné věty, jinou metodiku, jak zasaženého uklidnit, v případě, že je rozrušený.

Závěr

Komunikace je nejdůležitějším dorozumívacím prostředkem a je denně používána každým, ať už verbálně nebo neverbálně. V některých situacích je komunikování velmi náročné, z důvodu několika faktorů, které ji ovlivňují. Nejvíce ji ovlivní, pokud dotyčný mluví a je ve stresu. Právě stres je největším faktorem, který ovlivňuje komunikaci při mimořádných událostech. Mimořádná událost může být pro každého jedince něco jiného, někdo může brát jako mimořádnou událost svatbu, někdo úspěšné složení maturitní zkoušky. V tomto případě je potřeba se zaměřit na mimořádné události velkého rozsahu, které výrazně ovlivňují život, zdraví, či majetek občanů. Můžou to být povodně, rozsáhlé požáry, narušení dodávek plynu, terorismus a další. Při těchto situacích se člověk dostává do situace, kdy má o sebe a své blízké strach, stoupá nervozita, narůstá stres. V takových momentech se často stává, že lidé nejsou schopni jediného slova, natož komunikace. V některých případech se lidé dostanou právě do takových situací, které lze nazvat mimořádnou událostí a musí volat na linku tísňového volání. Volající může být právě stresem a strachem o druhé ovlivněn při komunikování s operátorem Operačního a informačního střediska. Mluví moc rychle, nebo naopak nedokáže říci, co se vlastně stalo. Operátoři jsou profesionálové a vždy dokážou takového člověka uklidnit a navést k tomu, aby řekl vše, co potřebují vědět. Je to jejich práce a oni ji musí vykonávat správně. Snaží se komunikaci posunout na lepší úroveň, aby zjistili od zasaženého vše, co potřebují k dané situaci vědět. Hlavní je pro ně, zjistit co se stalo a kde se to stalo.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zkoumat problematiku komunikace při mimořádných událostech mezi osobou zasaženou a osobou poskytující pomoc a faktory, které ji ovlivňují a díky ní je komunikace problematická. Teoretická část, která byla na tuto problematiku zaměřena ve čtvrté kapitole byla potvrzena řízeným rozhovorem s pracovníky Operačního a informačního střediska HZS JčK. Vedlejším cílem bakalářské práce bylo charakterizovat komunikaci, její možnosti a mimořádné události a její rozčlenění. K naplnění vedlejšího cíle autorka využila mnoho literárních a internetových zdrojů a díky těmto zdrojům tento cíl také naplnila.

Autorka bakalářskou práci obohatila tím, že se zaměřila na zkoumání vybraných charakteristik komunikace příslušníka hasičského záchranného sboru kraje na Operačním a informačním středisku při řešení mimořádných událostí. Tento cíl, byl po

dohodě s vedoucím práce v počáteční fázi doplněn jako dílčí cíl, aby autorka více naplnila cíl hlavní.

Zpracování bakalářské práce poukazuje na to, že komunikování při mimořádných událostech je opravdu náročné, ať už z pohledu zasaženého, tak i z pohledu pracovníka Operačního a informačního střediska. Mimořádných událostí je na tolik, že každá nějakým způsobem ovlivní životy občanů. Velký problém při těchto situacích je stres, který výrazně ovlivní komunikaci. Není to ani tak problém, jako spíš faktor, který nelze odbourat a je s těmito událostmi svázaný. Autorka díky této problematice zjistila, že komunikace při mimořádných událostech je v mnoha případech opravdu náročná. Zároveň ji získané informace spojené s touto problematikou velmi obohatili o nové poznatky, které získala díky literárním zdrojům. Je opravdu důležité vědět, jak se zachovat, pokud nastane mimořádná událost, co dělat a jak postupovat. Každý by měl tyto informace vědět. Školská zařízení by měla studentům poskytovat více výuky, přednášek s tímto zaměřením. V dnešní době je opravdu velké množství mimořádných událostí a je důležité vědět, jak se při takových situacích postupuje a jak se má každý chovat.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře*. Praha : Grada, 2012. 120 s. ISBN 978-80-247-4119-2.
2. BREČKA, T. *Psychologie katastrof*. Praha : Triton, 2009. 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1.
3. KAVAN Š. *Ochrana obyvatelstva I*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2011, 109 s. ISBN 978-80-87472-06-4.
4. KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015. 129 s. ISBN 978-80-87472-92-7.
5. KOLEKTIV AUTORŮ. *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha : MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014, 75 s. ISBN 978-80-86466-50-7.
6. MARTÍNEK, B. et al. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. Praha : Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2003. 119 s. ISBN 80-86640-08-6.
7. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vydání. Praha : Grada, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
8. SKALSKÁ K., HANUŠKA Z., DUBSKÝ M. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha : MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. 2010. 44 s. ISBN 978-80-86640-59-4.
9. SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnutí mimořádných událostí*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2013. 96 s. ISBN 978-80-7385-138-5.
10. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
11. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha : Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
12. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické zdroje

1. SLIDE SERVE. *Tisňová volání*. [online]. SlideServe : 2018 [cit. 2019-01-08]. Dostupné z WWW : <<https://www.slideserve.com/annot/t-s-ov-vol-n>>.

2. STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ ŠKOLA. *Co je mimořádná událost* [online]. Prostějov, Vápenice [cit. 2018-10-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.szdravpv.cz/dokumenty/mimoradne%20udalosti.pdf>>.
3. Mgr. RENÁTA PROVAZNÍKOVÁ. *Komunikace v krizových situacích* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení, 2014. [cit. 2019-01-04]. Dostupné z WWW : <<https://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisteni/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>>.
4. OTAVSKÝ PLAMÍNEK. *IZS* [online]. Strakonice, 2008. [cit. 2018-10-15]. Dostupné z WWW : <<http://www.otavskyplaminek.cz/i-z-s.html>>.
5. IT SLOVNÍK. Viz [online]. Kamil Havlíček. Rakousko. [cit. 2019-01-04]. Dostupné z WWW : <<https://it-slovník.cz/pojem/viz>>.
6. UNIVERZITA OBRANY. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. [online]. Hradec Králové, 2008. [cit. 2019-02-05]. Dostupné z WWW : <<http://www.pmfhk.cz/WWW/KVZ/Konference%2008/Krizov%C3%A11.pdf>>.
7. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Integrovaný záchranný systém*. [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2019. [cit. 2018-12-02]. Dostupné z WWW : <<https://www.hzscr.cz/>>.
8. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Sekce integrovaného záchranného systému a operačního řízení Generální ředitelství HZS ČR* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru, 2019. [cit. 2019-03-27]. Dostupné z WWW : <<https://www.hzscr.cz/clanek/utvary-mv-generalniho-reditelstvi-hzs-cr-sekce-integrovaného-zachranneho-systemu-a-operacniho-řízení-generalniho-reditelstvi-hzs-cr.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>>.
9. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Průběžné čtvrtletní přehledy* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2019 [cit. 2019-03-27]. Dostupné z WWW : <<https://www.hzscr.cz/clanek/info-servis-statistiky-prubezne-ctvrtletni-prehledy.aspx>>.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. *Zákony pro lidi* [online]. 2018 [cit. 2018-11-10]. Dostupné z WWW : <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>>.

2. ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. *Zákony pro lidi* [online]. 2018 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z WWW : <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>>.
3. ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb., krizový zákon. *Zákony pro lidi* [online]. 2018 [cit. 2019-01-03]. Dostupné z WWW : <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>>.

Ostatní zdroje

1. MITÁČEK, I. *Krizová komunikace při mimořádných událostech integrovaného záchranného systému*. Zlín, 2007. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta multimediálních komunikací, Ústav marketingových komunikací. Vedoucí práce : Ing. Olga Jurášková.
2. ŠUBROVÁ, L. *Krizová komunikace složek IZS*. Pardubice, 2011. Diplomová práce. Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav ekonomiky a managementu. Vedoucí práce : doc. Ing. Josef Janošec, CSc.
3. KUCHARIČ, M. *Komunikace v krizové situaci*. Plzeň, 2012. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta zdravotnických studií, Katedra záchranářství a technických oborů. Vedoucí práce : MUDr. Jiří Růžička, Ph.D.
4. BRZOBOHATÝ, J. *Komunikace v krizových situacích s médii a veřejností*. Brno, 2009. Bakalářská práce. Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická, Ústav chemie a technologie ochrany životního prostředí. Vedoucí práce : PhDr. Zdena Rosická, CSc.

Seznam zkratek

AJ	A jiné
ATD	A tak dále
Č	Číslo
ČR	Česká republika
IZS	Integrovaný záchranný systém
KG	Kilogram
MIS	Místní informační systém
MU	Mimořádná událost
NAPŘ	Například
ODST	Odstavec
OPIS	Operační a informační středisko
PÍSM	Písmeno
RP	Rozšířená působnost
SB	Sbírka
TCTV	Telefonní centra tísňového volání
TZN	To znamená
TZV	Tak zvaný
ŽP	Životní prostředí

Seznam tabulek, obrázků a grafů

Seznam tabulek

Tabulka 1 Celkový počet událostí podle krajů ČR	15
Tabulka 2 Mimořádné události přírodní	16
Tabulka 3 Mimořádné události Antropogenní	17
Tabulka 4 Mimořádné události Antropogenní	18

Seznam obrázků

Obrázek 1 Prvky neverbální komunikace	12
Obrázek 2 Složky Integrovaného záchranného systému (IZS)	21
Obrázek 3 Analýza oblasti „Úkoly ochrany obyvatelstva“	26
Obrázek 4 Čísla tísňového volání	28
Obrázek 5 Telefonní centra tísňového volání	29

Přílohy

Příloha 1 - Řízený rozhovor

Otázky pro operátora/ku

- 1) Jak dlouho sloužíte u operačního a informačního střediska?
- 2) Musíte splňovat zásady komunikace, během hovoru s volajícím? Případně jaké.
- 3) Existuje osnova pro komunikování s volajícím, abyste získali od něj co nejvíce informací?
- 4) Čím je komunikace ovlivněna při hovoru s volajícím?
- 5) Musel/a jste zapracovat na své celkové komunikaci, když jste začal/a vykonávat tuto práci?
- 6) Zasahuje tato práce, respektive práce operátora do Vašeho soukromého života? Je volání se zasaženým náročné na tolik, že ovlivňuje nějakým způsobem Váš život?
- 7) Dotkne se Vás v některých případech daná MU v době komunikování s volajícím.
- 8) Stává se často, že musíte volajícímu poskytnout potřebnou pomoc formou instruktáže?
- 9) Co je pro Vás nejsložitější v době komunikování s volajícím?
- 10) Jaké dělají volající chyby?
- 11) Máte danou metodiku (věty), kterými se snažíte případně volajícího uklidnit, pokud je rozrušený?