

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**KOMUNIKACE SLOŽEK INTEGROVANÉHO
ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU S VEŘEJNOSTÍ PŘI
MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH**

Autor práce: Petra Křížová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

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

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2025

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Petra Křížová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: České Budějovice

Název bakalářské práce: Komunikace složek integrovaného záchranného systému s veřejností při mimořádných událostech

Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Communication of Components of the Integrated Rescue System with the Public During Emergencies

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

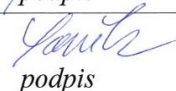
Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

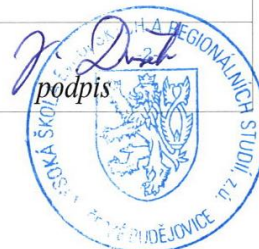
Datum zadání bakalářské práce: prosinec 2024

Cíl bakalářské práce: Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit, jakým způsobem vybrané složky integrovaného záchranného systému komunikují při mimořádných událostech s veřejností. Vedlejším cílem je identifikovat základní možnosti komunikace o mimořádných událostech vůči společnosti.

Student: Petra Křížová	6.1.2025 datum	P.K. 2025 podpis
Vedoucí práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.	6.1.2025 datum	 podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	17.1.2025 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	19.1.2025 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	20.1.2025 datum	 podpis



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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí(ho) a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PhDr. Štěpánu Kavanovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Děkuji všem zúčastněným tiskovým mluvčím za jejich čas a ochotu podílet se na výzkumu a především děkuji mým dětem, za ohleduplnost a pochopení při nedostatku času pro jejich potřeby.

ABSTRAKT

KŘÍŽOVÁ, P. *Komunikace složek integrovaného záchranného systému s veřejností při mimořádných událostech: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2025. 117 s. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Klíčová slova: integrovaný záchranný systém, mimořádná událost, tiskový mluvčí, public relations, krizová komunikace

Při vzniku mimořádné události dochází k narušení běžného způsobu života, které může ohrožovat zdraví a majetek. Tato situace vyžaduje okamžitou reakci složek integrovaného záchranného systému. Kromě zásahu na místě vzniku události je potřeba rychle a efektivně informovat veřejnost. Bakalářská práce se zaměřuje na způsoby komunikace prostřednictvím tiskových mluvčích jednotlivých složek Integrovaného záchranného systému.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnocení, jakým způsobem vybrané složky integrovaného systému s veřejností při mimořádných událostech komunikují. Práce se věnuje i komunikaci v rámci prevence a edukace a budování pozitivního veřejného mínění. Vedlejším cílem je identifikace základních možností komunikace o mimořádných událostech vůči společnosti.

ABSTRACT

KŘÍŽOVÁ, P. *Communication of Components of the Integrated Rescue System with the Public During Emergencies: Bachelor Thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2025. 117 pgs. Supervisor: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Key words: Integrated Rescue System, Emergency, Press Spokesperson, Public Relations, Crisis Communication

When an emergency occurs, the normal way of life is disrupted, which can threaten health and property. This situation requires an immediate response from the components of the integrated rescue system. In addition to intervention at the scene of the event, it is necessary to quickly and effectively inform the public. This bachelor thesis focuses on methods of communication through press spokespeople of individual components of the Integrated Rescue System.

The main objective of the bachelor's thesis is to evaluate how selected components of the integrated system communicate with the public during emergencies. The thesis also addresses communication within the framework of prevention and education and building positive public opinion. A secondary objective is to identify basic options for communicating about emergencies to society.

Obsah

Úvod.....	8
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	10
2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM.....	12
2.1. Hasičský záchranný sbor České republiky	15
2.2. Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje	19
2.3. Zdravotnická záchranná služba kraje	20
2.4. Policie České Republiky	22
2.5. Ostatní složky IZS.....	24
3 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	27
3.1. Klasifikace mimořádných událostí	27
3.2. Koordinace složek IZS při mimořádné události	28
3.3. Systém varování obyvatelstva	30
4 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH.....	35
4.1. Komunikační kanály a média	36
4.2. Tiskový mluvčí.....	42
4.3. Public relations	43
4.4. Krizová komunikace.....	46
5 VLASTNÍ ŠETŘENÍ.....	49
5.1. Vyhodnocení odpovědí	50
5.2. SWOT analýza	61
Závěr.....	66
Seznam použitých zdrojů	68
Seznam zkratk	73
Seznam obrázků a tabulek	74
Seznam příloh.....	75
Přílohy	76

Úvod

Existenci člověka ovlivňují různé negativní situace, které mohou vzniknout v důsledku jeho vlastní činnosti, přírodních vlivů, pohrom nebo havárií. Taková mimořádná událost narušuje běžný chod života, čímž pro člověka vzniká mimořádná, krizová situace, která vyžaduje okamžitou reakci a řešení. Na řešení mimořádné události je nezkušený člověk obvykle připraven teoreticky, a to buď díky informacím, které mu poskytl rodiče v dětství, nebo díky školení, které probíhalo ve školách či na pracovišti. V dospělosti může také být proaktivní a informace si shánět sám. Nicméně, když mimořádná událost skutečně nastane, málokdo dokáže zachovat klid a adekvátně reagovat. Teoretické znalosti se stresem často vytratí a člověk neví, co dělat nebo na koho se obrátit. Tyto události mohou ohrozit zdraví, život a majetek jednotlivce a v takových chvílích je přirozené, že každý chce svým jednáním nejprve chránit sebe, své blízké a svůj majetek. Svým chováním a jednáním často vzniklou situaci spíš zhoršuje a z incidentu se stává mimořádná událost i pro veřejnost.

Při vzniku mimořádných událostí dochází k narušení společenské, technologické a přírodní infrastruktury, což vyžaduje rychlou reakci na minimalizaci škod a ochranu obyvatelstva. V závislosti na rozsahu události je nutné zapojit nejen pomoc jednotlivců, ale i specializované složky, které zajistí záchranné a likvidační práce. Tyto složky jsou součástí integrovaného záchranného systému (IZS). Při řešení krizových situací je potřebná součinnost obyvatelstva a funkční komunikace, která zajistí správné a včasné předání informací. Jakýkoliv způsob varování a informování obyvatel o mimořádné události hraje klíčovou roli v efektivním řízení nastalé situace. Je nezbytné, aby se při řešení mimořádných událostí nejen informovalo o vzniku a průběhu události, ale také aby se zajistila důvěryhodnost a transparentnost sdělovaných informací. Ve chvílích paniky a nejistoty je pro veřejnost klíčové, aby měla přístup k ověřeným a jasným informacím. Tato otevřenost pomáhá zmírnit pocity stresu a nejistoty, které mohou obyvatelé cítit, a posiluje jejich ochotu podílet se na ochraně sebe a svých blízkých.

Z tohoto důvodu musí složky IZS pečlivě vybírat vhodné komunikační kanály a technologie, které umožní rychlé a správně zacílené šíření informací. Využití různých kanálů a technologií má své výhody a nevýhody, proto je třeba zvolit takový způsob komunikace, který bude efektivní v závislosti na specifikách situace a na cílové skupině, která informace potřebuje. Kromě úspěšného výběru komunikačních nástrojů je důležité dbát na to, aby byla komunikace jasná, jednotná a konzistentní. Nekomunikování nebo

šíření neověřených informací může vést k chaosu a nedůvěře veřejnosti, což by mohlo výrazně ztížit řešení krizové situace.

Důvěra obyvatel a ochota spolupracovat úzce souvisí s veřejným míněním o konkrétní složce. Složky IZS čelí v oblasti sebeprezentace zásadní nevýhodě, kterou představuje jejich činnost. Informace o oceněních v různých soutěžích, veřejných akcích, nebo edukačních programech zaměřených na prevenci chování nejsou pro veřejnost příliš atraktivní. Naopak, při mimořádných událostech se často poukazuje na nedostatky při zásahu, komentují se způsoby úmrtí či poškození majetku, což přitahuje značnou pozornost médií a veřejnosti. Tato tendence vede k tomu, že činnost IZS bývá veřejností vnímána spíše skrze negativní aspekty, než jako součást každodenní, prospěšné a nepostradatelné práce, která probíhá i v klidnějších obdobích. I přesto, že složky IZS vykonávají nesmírně důležitou a náročnou práci, jejich pozitivní přínos k bezpečnosti a stabilitě společnosti je často opomíjen.

Autorka si vybrala jako téma bakalářské práce komunikaci s veřejností při vzniku mimořádných událostí, protože sama pracuje v mediálním prostředí, a tak jí zajímalo, jaké způsoby a kanály komunikace jednotlivé složky používají. Jaké k tomu mají důvody, co je pro ně zásadní, zda se zabývají veřejným míněním a jestli existuje nějaká zpětná vazba o dosahu a efektivnosti šířených informací. V teoretické části bakalářské práce se zaměří na definice a bližší vysvětlení pojmů z oblasti integrovaného záchranného systému, komunikačních kanálů, public relations a krizové komunikace. Pro praktickou část a vlastní šetření si autorka zvolila rozhovor s tiskovými mluvčími hlavních složek integrovaného záchranného systému, které mají na řešení mimořádných událostí hlavní podíl. V rámci regionalizace zúžila šetření na Jihočeský kraj a provede porovnání jejich výpovědí. Tím splní hlavní cíl, a to zhodnocení jakým způsobem jednotlivé složky komunikují. Následně se zaměří pomocí SWOT analýzy na silné a slabé stránky, hrozby a příležitosti v komunikaci a identifikuje základní možnosti pro komunikaci s veřejností jak při vzniku mimořádných událostí, tak i v rámci prevence.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit, jakým způsobem komunikují vybrané složky integrovaného systému s veřejností při mimořádných událostech. Vedlejším cílem je identifikovat základní možnosti komunikace o mimořádných událostech vůči společnosti.

Vzhledem k rozsahu bakalářské práce a po domluvě s vedoucím bakalářské práce bylo zvoleno záměrné omezení při provádění šetření na území Jihočeského kraje.

V bakalářské práci jsou pro dosažení cíle využity metody a techniky:

Rešerše – provést rešerši znamená prohledat dostupné informační zdroje (katalogy knihoven, odborné elektronické databáze, webové stránky univerzit, vědeckých společností/firem apod). Shromáždění a prostudování vybrané relevantní literatury je předpokladem k vytvoření přehledu o stavu poznání v oboru a o tématu bakalářské práce.¹

Kvalitativní výzkum – je takový výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.²

Rozhovor – je specifický interakční proces sociální komunikace, který jako vědecká technika k získání dat zahrnuje postupy, při nichž se promyšlenými a cílevědomými otázkami má získat materiál pro výzkum.³

Polostrukturovaný rozhovor – jedná se o rozhovor s pečlivě formulovanými otázkami, na které mají respondenti odpovědět.⁴ Má strukturu v podobě otevřených otázek, které vedou k dosažení konkrétních informací, ale zároveň umožňuje flexibilitu, aby respondent mohl volně vyjadřovat své názory a zkušenosti.

Transkripce – jedná se o přepis nahraného rozhovoru.⁵

¹ BÁRTOVÁ, T. *Co je rešerše*. Knihovna ČVUT v Praze [online]. 26.11.2021 [cit. 2025-02-09]. Dostupné z WWW: <http://knihovna.cvut.cz/katalogy-a-databaze/rese/serse/co-je-rese/serse>.

² STRAUSS, A. L. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Sdružení Podané ruce, 1999. s10. ISBN 80-85834-60-X.

³ VESELÁ, J. *Sociologický výzkum a jeho techniky*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Ekonomicko-správní fakulta, 1999. s 21. ISBN 80-7194-188-3.

⁴ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. s 10. ISBN 80-7184-549-3

⁵ NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. s 345. ISBN 978-80-7571-025-3.

SWOT analýza – je zkratkou anglických slov Strengths (přednosti), Weaknesses (nedostatky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby) a jedná se o techniku, která hodnotí silné a slabé stránky organizace, stejně jako externí hrozby a příležitosti, které mohou ovlivnit její úspěch.⁶

V teoretické části bakalářské práce je provedena literární rešerše vybraných informačních zdrojů. Začíná rozdělením a popisem hlavních a vedlejších složek integrovaného záchranného systému a pokračuje definicí a členěním mimořádných událostí. Navazuje koordinací složek IZS při zásahu a popisuje způsoby varování obyvatelstva o vzniklé mimořádné události. Následně jsou uvedeny možnosti komunikace s veřejností a popsána činnost a význam tiskových mluvčích. Teoretická část končí podrobným vysvětlením pojmů public relations a krizová komunikace.

Praktická část bakalářské práce je zpracována na základě kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru s jednotlivými tiskovými mluvčími vybraných složek integrovaného záchranného systému. Pomocí předem připravených konkrétních otázek, které jsou rozděleny do tří tematických skupin, byly získány informace pro naplnění hlavního cíle. Z celkové transkripce vznikl podklad pro SWOT analýzu a vyhodnocení způsobů komunikace jednotlivých složek.

⁶ KOŠTAN, P. *Firemní strategie*. Praha: Computer Press 2002. str. 55. ISBN 80-7226-657-8.

2 Integrovaný záchranný systém

V této kapitole bakalářské práce je definován systém integrovaného záchranného systému, jeho podstata, použití a povinnosti a následně podrobné rozdělení jednotlivých složek integrovaného záchranného systému a jejich činnost.

Integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) vznikl za účelem koordinace činností při řešení mimořádných událostí, kde zasahuje dvě, anebo více složek a provádí kromě záchranných prací i práce likvidační. Každá zasahující složka, jako bývají hasiči, policie, záchranáři, nebo další zúčastněné orgány, mají odlišné pracovní postupy a pravomoci a pro maximální efektivitu řešení dané situace je třeba jejich práci sladit a zorganizovat. Hasičský záchranný sbor České republiky na svých webových stránkách definuje práci IZS takto: „*Integrovaný záchranný systém, je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. Tak, aby stručně řečeno „nikdo nebyl opomenut, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel.“*“⁷

Základním právním předpisem pro IZS je zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Ten řeší působnost, oprávnění a povinnosti všech subjektů, které přicházejí do styku s přípravou na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva. **Záchrannými pracemi** se rozumí činnosti k odvrácení, nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jeho příčin.⁸ **Likvidační práce** jsou činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.⁹ **Ochrana obyvatelstva** je plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuace, ukrytí a

⁷ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Integrovaný záchranný systém* [online]. 26.6.2009 © 2025 [cit.2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-záchranný-system.aspx>.

⁸ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

⁹ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany života, zdraví a majetku.¹⁰

Mezi povinnosti základních složek IZS patří na linkách 150, 155 a 158 nepřetržitá pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události a vyhodnocování konkrétní situace, aby mohl být proveden neodkladný zásah. K této činnosti je využíváno operační a informační středisko (dále jen OPIS). Stálými orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému jsou operační a informační střediska integrovaného záchranného systému, kterými jsou operační střediska hasičského záchranného sboru kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství hasičského záchranného sboru.¹¹ Tato operační střediska kromě příjmu tísňového volání na lince 150 přijímají i volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112.

Součástí činností, které základní složky IZS vykonávají, je zpracovávání různých dokumentů. Patří mezi ně havarijný plán kraje a vnější havarijný plán, dohoda o poskytnutí pomoci, dokumentace o společných záchranných a likvidačních pracích a statistické přehledy, dokumentace o společných školeních, instruktážích a cvičení složek, typové činnosti složek při společném zásahu, územně příslušný poplachový plán, kterým je ústřední poplachový plán integrovaného záchranného systému, nebo poplachový plán integrovaného záchranného systému kraje.

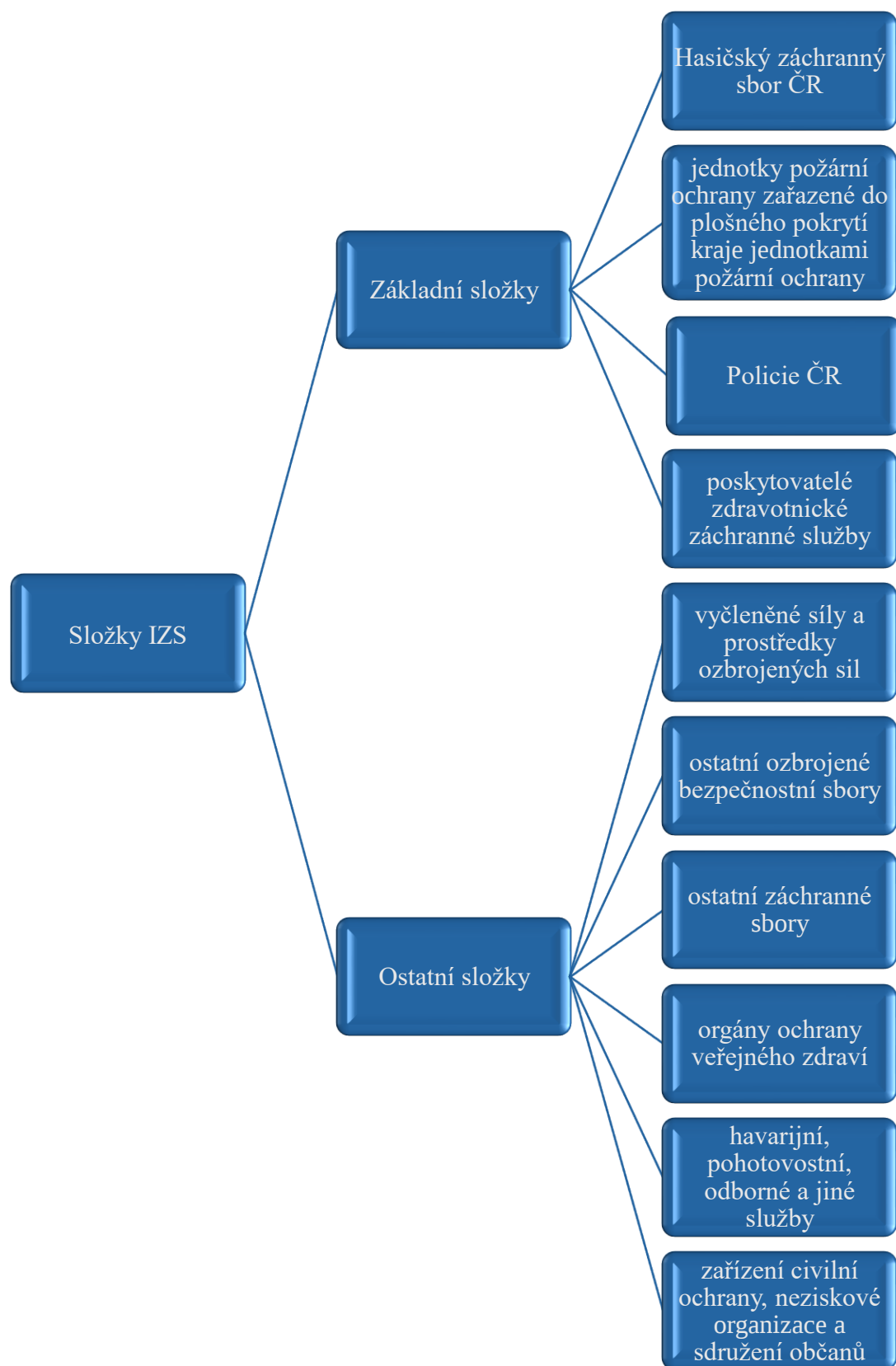
Složky IZS se dělí na **základní složky**, které jsou schopny rychle a nepřetržitě zasahovat, mají celoplošnou působnost na území celého státu a obsluhují linku tísňového volání a **ostatní složky**, které poskytují pomoc na vyžádání.¹² Grafické rozdělení složek IZS je na obrázku 1.

¹⁰ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

¹¹ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §5. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

¹² MODUL - G. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020. str. 10. ISBN 978-80-76160-71-2.

Rozdělení složek IZS:¹³



Obrázek 1 Struktura složek IZS

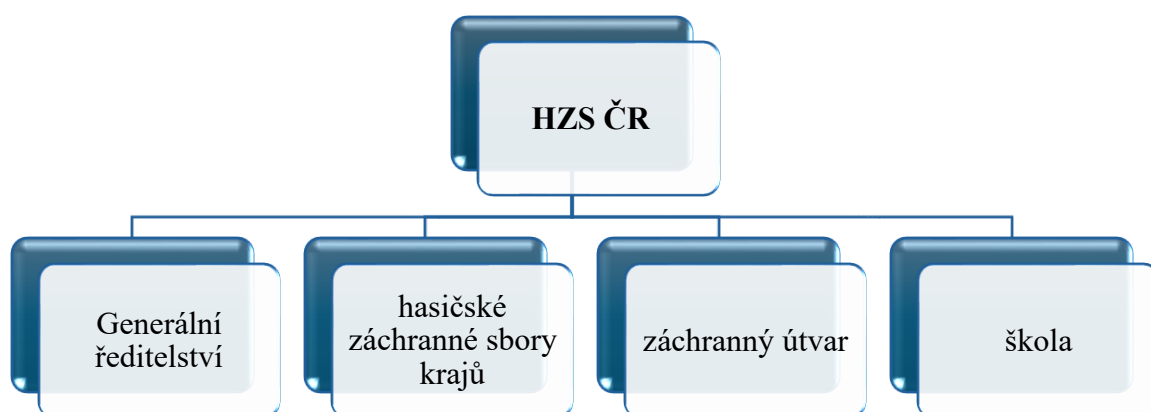
¹³ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §4. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000. Zpracování vlastní.

2.1. Hasičský záchranný sbor České republiky

Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS ČR) má základní poslání chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry. Je zřízen zákonem č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky. Na nepřetržitě lince 150 hasičského operačního a informačního střediska, zajišťuje příjem tísňových volání a zpracovává a vyhodnocuje situaci. V rámci výkonu státní správy vykonává zejména **požární dozor** - posuzuje stavební dokumentace, kontroluje dodržování povinností stanovených předpisy o požární ochraně, schvaluje posouzení požárního nebezpečí a dokumentace zdolávání požárů, zjišťuje příčiny vzniku požárů.¹⁴ Při plnění svých úkolů spolupracuje se správními úřady, orgány samosprávy, právníckými a fyzickými osobami, mezinárodními organizacemi a zahraničními subjekty. Předmětem spolupráce je zejména stanovení práv a povinností při vzájemném poskytování pomoci a informací při mimořádných událostech.¹⁵ V rámci struktury IZS je HZS ČR hlavním koordinátorem a páteří při řešení mimořádných událostí. Velitel zásahu bývá nejčastěji právě příslušník HZS ČR a s ohledem na vzniklou situaci má zásadní pravomoci a řídí součinnost složek a koordinuje záchranné a likvidační práce.

Organizační struktura HZS ČR dle zákona o Hasičském záchranném sboru

znázorňuje obrázek 2.¹⁶



Obrázek 2 Organizační struktura HZS ČR

¹⁴ MODUL - G. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020. str. 9. ISBN 978-80-76160-71-2.

¹⁵ PROCHÁZKOVÁ, D. *Bezpečnost a krizové řízení*. Praha: Police History, 2006. s 223. ISBN 80-86477-35-5.

¹⁶ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. §5. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 11. listopadu 2015. Zpracování vlastní.

Generální ředitelství HZS ČR organizačně spadá pod Ministerstvo vnitra. Vykonává úkoly ministerstva na úseku požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému nebo na úseku krizového řízení, s výjimkou oblasti veřejného pořádku a vnitřní bezpečnosti.¹⁷ Je nadřízeným orgánem a řídí HZS krajů, záchranný útvar a školu. Jeho součástí je Hasičský útvar ochrany Pražského hradu, který plní úkoly v oblastech protichemické ochrany a ochrany památek a kulturního dědictví. Zajišťuje bezpečnost a běžnou hasičskou zásahovou činnost v území Hradčan, Malé strany, Dejvic, Bubenče, Lysolaj, Sedlece a Suchdola.¹⁸ V rámci útvaru je vytvořena Jednotka čestné stráže, která plní ceremoniální funkci. Další součástí GŘ HZS ČR, stejně jako u HZS krajů jsou technická, vzdělávací a jiná účelová zařízení.

Hasičské záchranné sbory krajů jsou dislokovány ve 13 krajích a v hlavním městě Praze. Jejich organizační struktura je přizpůsobena specifickým zvláštěm krajů a tvoří je územní odbory a územně dislokované stanice.¹⁹ V Plzeňském, Středočeském, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji rozvíjí svou činnost specializované chemické laboratoře, které se zabývají analýzou nebezpečných chemických a radioaktivních látek. Pro svou činnost mohou HZS krajů provozovat hasičskou a zásahovou techniku, simulační zařízení a jiná technická zařízení. Zřizovat výcviková střediska a další zařízení pro podporu a realizaci činností spojených s požární ochranou, záchrannými operacemi a prevencí.

Záchranný útvar (ZÚ) je předurčený k řešení mimořádných událostí velkého rozsahu, živelních pohrom, přírodních katastrof, rozsáhlých požárů a jiných specifických zásahů, kde je třeba využití speciální techniky, kterou ZÚ disponuje.²⁰ Zaměřuje se na likvidační práce a humanitární činnost a podílí se na úpravě postiženého území. Dále zajišťuje výukovou činnost k získání řidičského oprávnění pro potřeby složek IZS a v odborné přípravě při manipulaci se zvěřaty, ovládání a obsluhu stavebních a zemních strojů, či dekontaminace hasičů. ZÚ je dislokován v Hlučíně, Zbirohu a Jihlavě.

¹⁷ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. §6. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 11. listopadu 2015.

¹⁸ VILÁŠEK, J. *Integrovaný záchranný systém v ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova, 2022. str. 28. ISBN 978-80-246-5067-8.

¹⁹ VILÁŠEK, J. *Integrovaný záchranný systém v ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova, 2022. str. 33. ISBN 978-80-246-5067-8.

²⁰ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Záchranný útvar* [online]. [cit. 2025-03-16] Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/uvod-hlavni-ukoly-a-zamereni-zu-hzs-cr-hlavni-ukoly-a-zamereni-zachranneho-utvaru-hzs-cr.aspx>.

Škola, neboli Vyšší odborná škola požární ochrany, působí ve Frýdku Místku. Škola poskytuje vzdělání v oblasti požární ochrany, ochrany obyvatelstva, integrovaného záchranného systému a krizového řízení za podmínek stanovených školským zákonem a provádí odbornou přípravu podle zákona o požární ochraně.²¹ Od 1.1.2025 bylo transformováno školní výcvikové středisko ve Zbirohu a Brně a stalo se součástí školy a nadále pokračuje ve vzdělání příslušníků a zaměstnanců HZS ČR, hasičů, složek IZS i široké veřejnosti.²²

HZS kraje zpracovává poplachový plán kraje, havarijní plán kraje, vnější havarijní plány a dohody o poskytnutí osobní nebo věcné pomoci, dohody o součinnosti složek IZS, dohody o spolupráci a dohody o plánované spolupráci na vyžádání. Také vede statistické přehledy a dokumentaci o společných školeních, instruktážích, cvičeních složek a o společných záchranných a likvidačních pracích.²³ Organizačními součástmi krajského ředitelství jsou operační a informační středisko a vzdělávací, technická a účelová zařízení. Základním posláním Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. HZS Jihočeského kraje je organizační složkou státu a účetní jednotkou, jeho příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva vnitra.²⁴ Vnitřní členění HZS Jihočeského kraje je na obrázku 3.

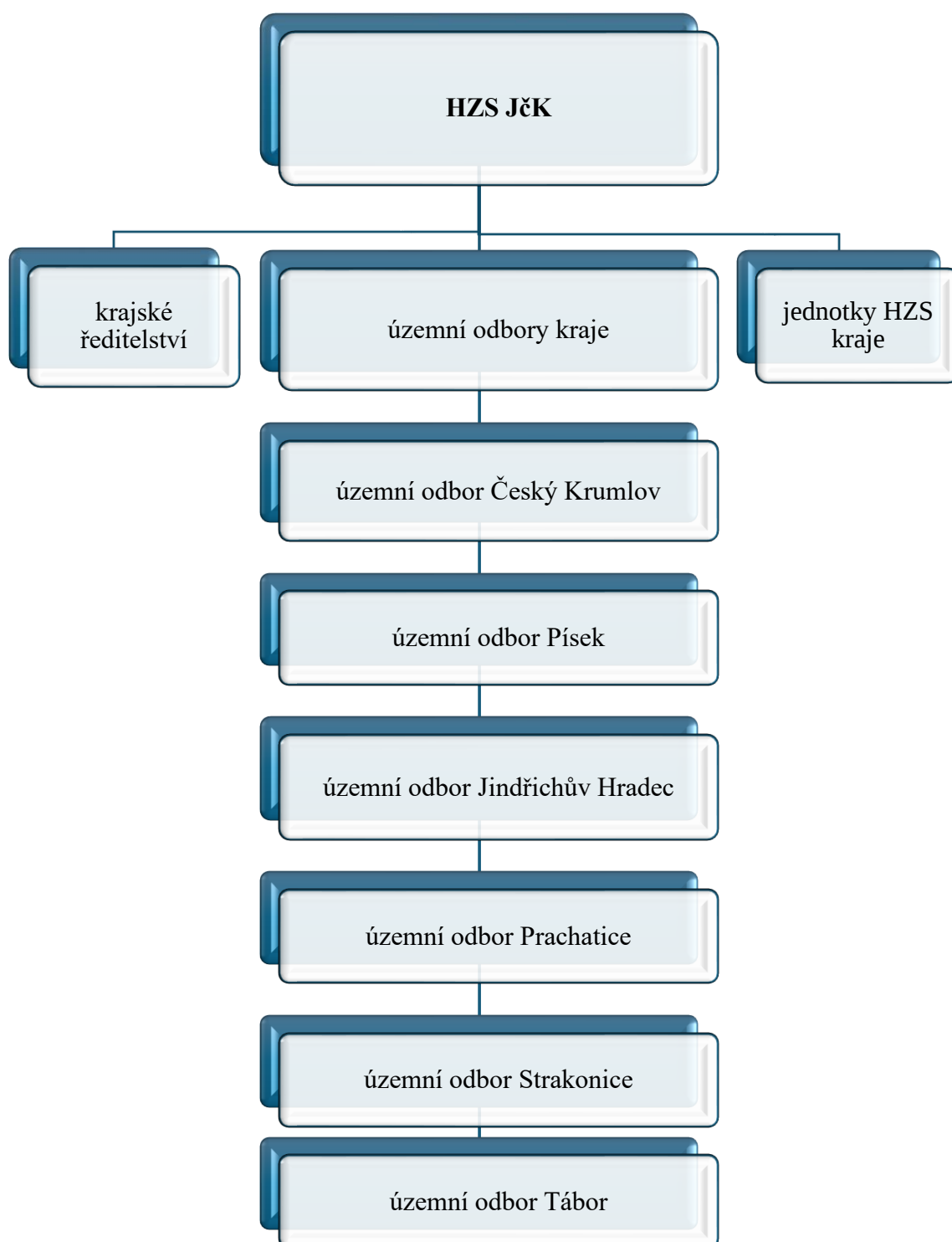
²¹ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. §9. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 11. listopadu 2015.

²² ŠKOLNÍ A VÝCVIKOVÉ ZAŘÍZENÍ HZS ČR. In: *Facebook* [online]. [cit. 2025-02-16]. Dostupné z WWW: www.facebook.com/svzhzscr/posts/pfbid02VYmmyB9ahsBuDqYTVhSDAX7w5TZBPGtdHkTqGdeHbjQLJ1FPRRTcSWDtpxCbzcSl?locale=cs_CZ.

²³ REKTOŘÍK, J. *Krizový management ve veřejné správě*. Praha: Ekopress, 2004. s 109. ISBN 80-86119-83-1.

²⁴ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Služby pro veřejnost*. [online]. [cit. 2025-03-16] dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/informace-podle-zakona-c-106-1999-sb-o-svobodnem-pristupu-k-informacim.aspx>

Organizační struktura HZS JČK²⁵

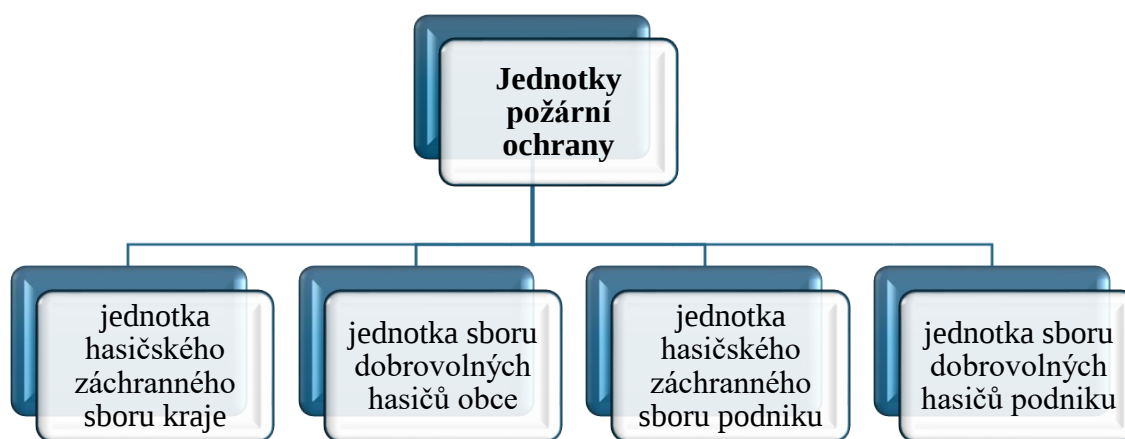


Obrázek 3 Organizační struktura HZS JČK

²⁵ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Služby pro veřejnost*. [online]. [cit. 2025-03-16] dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/informace-podle-zakona-c-106-1999-sb-o-svobodnem-pristupu-k-informacim.aspx> Zpracování vlastní.

2.2 Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje

Jednotku požární ochrany (dále jen jednotka PO) lze charakterizovat jako organizovaný útvar s vnitřním hierarchickým členěním a specializovanou činností.²⁶ Tato jednotka je tvořena hasiči, mobilní požární technikou a věcnými prostředky požární ochrany, jako jsou hadice, proudnice, agregáty a další nástroje z výbavy hasičů. Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně definuje čtyři základní druhy jednotek a vojenskou hasičskou jednotku.²⁷ Může být profesionální, nebo dobrovolná. **Druhy jednotek PO** jsou znázorněny na obrázku 4.²⁸



Obrázek 4 Druhy jednotek požární ochrany

Během zásahu při mimořádných událostech mají jednotky PO odpovědnost především za zásahy v oblasti požární prevence, záchrany majetku a zasahování v případě požárů. Nemají za úkol likvidovat vzniklou událost, ale omezit vzniklá rizika a využívají opatření, která vedou k bezprostřednímu odstranění hrozby ohrožení života, majetku, nebo životního prostředí. Podílí se na varování a evakuaci obyvatel, na označování oblastí s výskytem nebezpečných látek a na dekontaminaci zasažených obyvatel, nebo majetku. Při zásahu vyprošťují osoby, odstraňují překážky na pozemních komunikacích, nebo zasahují ve výškách, na vodní hladině, nebo pod hladinou.

²⁶ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva v případě krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. BRNO: Tribun EU 2014. str. 151. ISBN 978-80-263-0721-1.

²⁷ ČESKO. Zákon 133/1985 Sb., o požární ochraně. §65. In: Sbírka zákonů České republiky ze 17. prosince 1985.

²⁸ ČESKO. Zákon 133/1985 Sb., o požární ochraně. §65. In: Sbírka zákonů České republiky ze 17. prosince 1985. Zpracování vlastní

Kromě uvedených činností provádí jednotky PO odbornou přípravu hasičů a mají za úkol provádět údržbu a provozní zkoušky požární techniky. Výkon služby se dělí na **organizační a operační řízení**. Organizačním řízením se rozumí činnost k dosažení organizační, technické a odborné způsobilosti sil a prostředků k plnění úkolů. Operačním řízením se rozumí činnost od přijetí zprávy o skutečnostech vyvolávajících potřebu nasazení sil a prostředků požární ochrany a provedení zásahu.²⁹

2.3 Zdravotnická záchranná služba kraje

Činnost zdravotnické záchranné služby kraje (dále jen ZZS) je vymezena zákonem č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě a věcně spadá pod Ministerstvo zdravotnictví. Poskytuje neodkladnou přednemocniční péči a to především v případě přímého ohrožení života, nebo při závažném postižení zdraví. Na nepřetržité lince 155 zdravotnického operačního střediska (ZOS), zajišťuje ZZS příjem tísňových volání a zpracovává a vyhodnocuje situaci. Dle závažnosti zajistí adekvátní zdravotnickou pomoc. Systém poskytování péče byl založen na tradičním kontinentálním principu, tj. přítomnost lékaře na místě události, kde poskytuje odbornou péči a následuje transport do cílového zdravotnického zařízení.³⁰ V současné době je již většina událostí řešena bez přítomnosti lékaře a ti jsou vysíláni jen k nejzávažnějším událostem. Od okamžiku přijetí pokynu k výjezdu má výjezdová skupina 20 minut času na dojezd k místě zásahu. Tato lhůta je stanovena zákonem a výjimku tvoří pouze nepředvídatelné dopravní, nebo povětrnostní podmínky.

Dělení výjezdových skupin:³¹

- **rychlá lékařská pomoc (RLP)**, kde je vedoucím týmu lékař,
- **rychlá zdravotnická pomoc (RZP)**, kdy je vedoucím týmu zdravotnický záchranář,
- **rendez-vous systém (RV)** v němž se posádka s lékařem pohybuje v malém osobním voze a k závažným událostem je vysílána spolu s posádkou RZP

²⁹ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva v případě krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. BRNO: Tribun EU 2014. str. 153. ISBN 978-80-263-0721-1.

³⁰ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva v případě krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. BRNO: Tribun EU 2014. str. 173. ISBN 978-80-263-0721-1.

³¹ ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Záchranná služba* [online]. [cit. 2025-03-06]. Dostupné z WWW: <https://zachrannaslužba.cz/system-zzs-v-cr/>.

Další skupinou je **letecká výjezdová skupina**, která je provozována z deseti stanic. V současné době je zajištěna dvěma druhy vrtulníků, které mají různé provozovatele, s označením Kryštof (plus číslo stanice v pořadí podle vzniku). Armáda ČR (AČR) používá vrtulník střední kategorie PZL W3A Sokol, ostatní provozovatelé využívají různé modifikace lehkého vrtulníku typu Airbus Helicopter EC-135.³² Posádky vrtulníků mají u různých provozovatelů různé složení. Zatímco nestátní provozovatelé zpravidla využívají tříčlenné posádky ve složení pilot-záchranář/technický člen posádky-lékař, kterou pouze výjimečně v případě potřeby doplňuje čtvrtý člen (obvykle hasič-lezec nebo člen Horské služby), letecká služba PČR a AČR létá se čtyřčlennou posádkou-dva piloti-lékař-záchranář.³³

V roli dispečerů a operátorů na ZOS pracují zdravotničtí záchranáři a všeobecné sestry. Systém práce je nejčastěji rozdělený mezi dva pracovníky. Prvním je operátor, který získává informace na lince tísňového volání, poskytuje telefonicky asistovanou první pomoc a stanovuje stupeň naléhavosti. Následně je požadavek předán druhému v pořadí, dispečerovi, který vysílá výjezdové skupiny a provádí jejich operační řízení v terénu. Pro usnadnění řešení mimořádných událostí a krizových situací využívá ZZS své pracoviště krizové připravenosti. Kromě zajištění psychosociální intervenční služby a poskytování zajištění připravenosti svých zaměstnanců také školí a provádějí zdravotnický výcvik pro příslušníky ostatních složek IZS. Koordinují a plní úkoly na základě krizového plánu kraje, havarijního plánu a dokumentace IZS. Podílí se na přípravě návrhu traumatologického plánu.

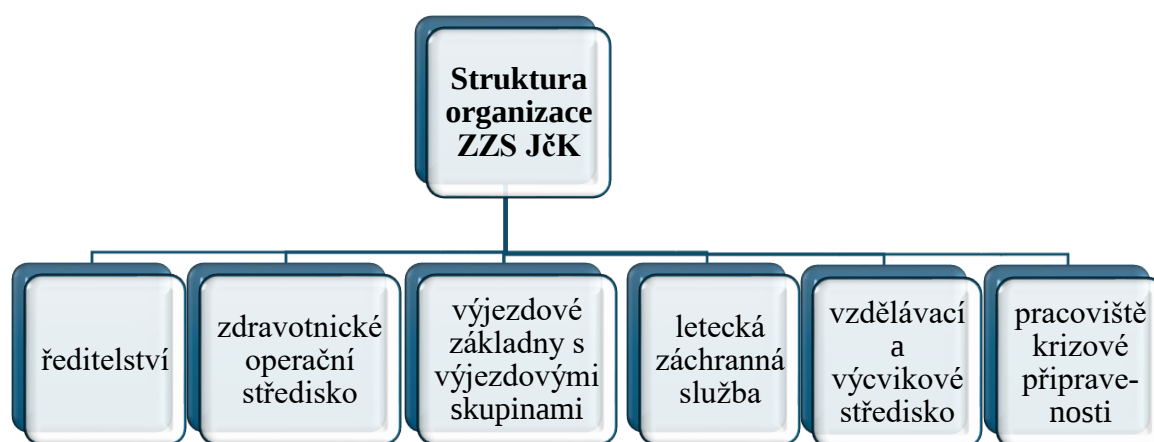
Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje (ZZS JčK) je zřízena Jihočeským krajem jako samostatná příspěvková organizace tvořící jednotný funkční, organizační a hospodářský celek s právní subjektivitou. Organizace vznikla ke dni 1. 7. 2005 sloučením příspěvkových organizací Zdravotnické záchranné služby na území kraje. ZZS JčK zajišťuje nepřetržitou přednemocniční neodkladnou péči na území o rozloze 10 056 km² pro 640 196 obyvatel. Velikostí spádového území je druhou největší záchrannou službou v ČR s nejmenší hustotou osídlení.³⁴

³² ČESKO. ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Letecká služba* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://zachrannasluzba.cz/letecka-zachranna-sluzba/>.

³³ ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Letecká služba* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://zachrannasluzba.cz/letecka-zachranna-sluzba/>.

³⁴ ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. Základní informace [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://www.zzsck.cz/o-nas/profil-organizace/zakladni-informace>.

Organizační strukturu ZZS JČK znázorňuje obrázek 5.³⁵



Obrázek 5 Organizační struktura ZZS JČK

2.4 Policie České Republiky

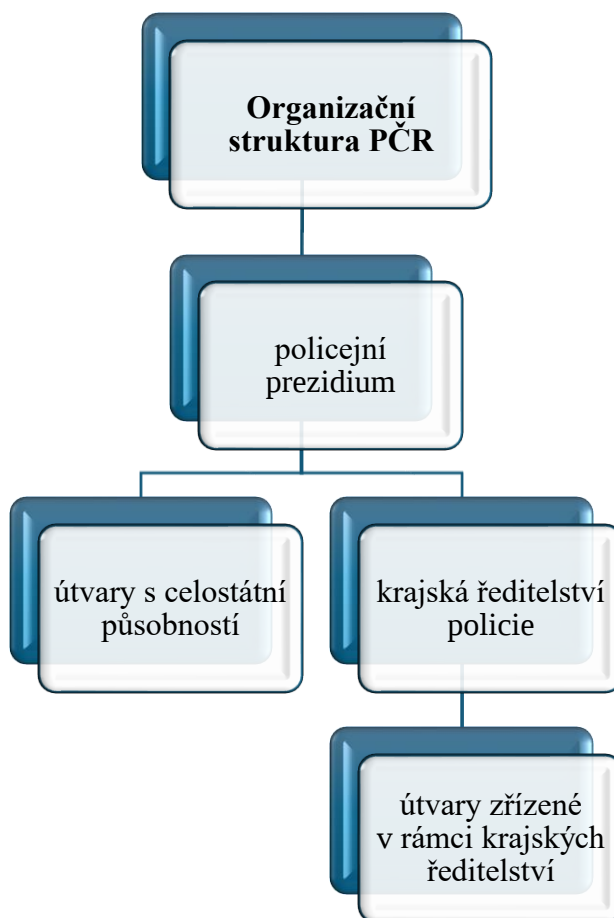
Policie České republiky (dále jen PČR) je zřízena zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, kde je definována jako jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, jehož úkolem je chránit bezpečnost osob, majetku a veřejný pořádek.³⁶ Předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony a dalšími právními normami českého právního řádu. Policie je podřízena Ministerstvu vnitra. Organizační rozdělení je graficky znázorněno na obrázku 6. Policie může v případě potřeby spolupracovat s ozbrojenými silami, bezpečnostními sbory a dalšími orgány veřejné správy. Pokud nebudou síly a prostředky k zajištění pořádku dostačující, může vláda povolat k plnění úkolů vojáky v činné službě, příslušníky Vězeňské služby, nebo Celní správy. Pro policii JČK je dle definice na webové stránce cílem: *Policejní motto: „Pomáhat a chránit“ naplňovat lidským přístupem, vstřícností bez povýšeného chování či arogance. Represivní poslání policie vyvažovat aktivní a všestrannou preventivní činností policistů především u školní mládeže a seniorů.*³⁷

³⁵ ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Základní informace* [online]. [cit. 2025-03-16] Dostupný z WWW: <https://www.zzs-jck.cz/o-nas/profil-organizace/struktura-organizace>. Zpracování vlastní.

³⁶ ČESKO. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 17. července 2008.

³⁷ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Útvary Policie ČR* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://policie.gov.cz/clanek/jihoceska-policie-se-predstavuje.aspx>

Organizační struktura PČR³⁸



Obrázek 6 Organizační struktura PČR

V rámci koordinace zásahu IZS zabezpečuje PČR typické policejní činnosti, jako je zajištění pořádku a bezpečnosti. Mají dohled nad bezpečností provozu na pozemních komunikacích, nebo střežení objektů a prostorů. Na některé druhy záchranných úkonů a postupů není policie vybavena a vycvičena, ale může sama provádět likvidační práce a na některé záchranné práce využívá speciálně zaměřené útvary, jako jsou například pyrotechnici, kynologové či piloti vrtulníků. V rámci typických policejních úkolů může policista při specifických druhích zásahu zastávat řídicí funkci velitele zásahu složek IZS. Jedná se převážně o řešení sebevraždy, pátrání po osobách v terénu, odstraňování nástražných výbušných systémů a trhačí práce, nebo operace k ochraně kritické infrastruktury, obzvláště pokud se jedná o nebezpečí teroristického útoku. Pokud by se

³⁸ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Útvary Policie ČR* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://policie.gov.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>. Zpracování vlastní.

jednalo o nejčastěji frekventované mimořádné události, jako jsou požáry, povodně, nebo dopravní nehody, je účelné, aby byl s ohledem na zkušenosti a výcvik velitelem zásahu příslušník HZS ČR. Je ovšem možné, aby byl příslušník PČR přizván na specifické policejní úkony a stává se velitelem složky, nebo sektoru. V rámci územní působnosti v současnosti funguje 14 krajských ředitelství.³⁹ Za účelem efektivnější spolupráce a komunikace s územní samosprávou korespondují s územní působností vyšších správních celků.

2.5 Ostatní složky IZS

Ostatní složky IZS poskytují pomoc a součinnost při záchranných a likvidačních prací na vyžádání. Seznam využitelných složek je zahrnutý v poplachovém plánu IZS a jsou povolávány podle rozsahu a druhu mimořádné události s ohledem na jejich využití a kompetence.

Rozdělení ostatních složek IZS:⁴⁰

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

Vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil zahrnují Armádu ČR, Vojenskou kancelář prezidenta republiky a Hradní stráž. Armáda ČR je z hlediska využití sil a prostředků nejvíce využívanou složkou. Disponuje transportní technikou, vojenskými vozidly a letouny, radarovou technikou, mobilními zařízeními v oblasti zdravotnictví nebo dekontaminace a různými odborníky a specialisty na specifické situace. Zásadní je také možnost využití lidských sil z aktivních záloh.

³⁹ VILÁŠEK, J. *Integrovaný záchranný systém v ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova, 2022. str. 50. ISBN 978-80-246-5067-8.

⁴⁰ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. §4. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

Ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory zahrnují Celní správu ČR a Vězeňskou službu ČR. Pro využití IZS slouží jako ostraha a ve spolupráci s PČR zabezpečují veřejný pořádek.

Ostatní záchranné sbory jsou rozděleny na Báňskou záchrannou službu, Vodní záchrannou službu Červeného kříže, Horskou službu, Svaz záchranných brigád kynologů ČR a Speleologickou záchrannou službu.⁴¹ Jednotlivé subjekty mají náplň práce dle svého zaměření. Jedná se o specializované pozice, které jsou předurčeny k záchraně lidských životů na těžko přístupných místech.

Orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby se skládají ze subjektů státní správy a právnických subjektů zaměřených na konkrétní prvky infrastruktury. Orgány ochrany veřejného zdraví jsou ministerstva zdravotnictví, ministerstva obrany, ministerstva vnitra a krajské hygienické stanice. Jejich hlavním cílem je zajistit vytváření a dodržování norem, které pramení ze zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Spolupracují s krajskými úřady, státním zdravotním dozorem a zdravotním ústavem. Havarijní, pohotovostní a jiné služby zajišťují fungování a obnovu v oblasti energetiky, vodárenství a plynárenství.

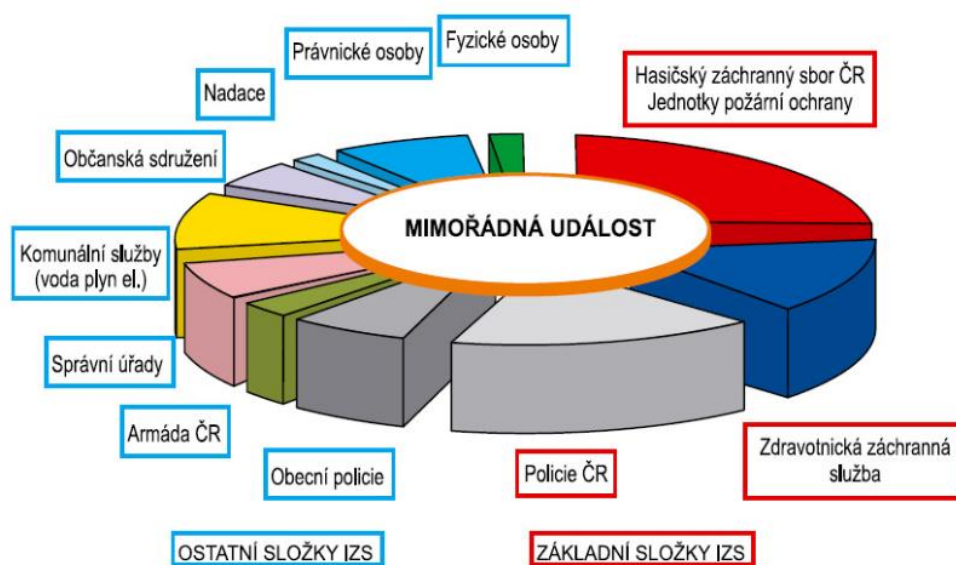
Zařízení civilní ochrany vychází z vyhlášky č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. Jedná se o postup obcí, právnických osob, nebo podnikajících fyzických osob při zajišťování evakuace a nouzového přežití obyvatelstva.

Neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím lze rozdělit na odbornou a humanitární pomoc. Odbornou pomoc zajišťují různá hasičská sdružení a humanitární pomoc může zajišťovat např. Český červený kříž, Charita ČR, ADRA, Diakonie.

Na obrázku 7 je znázorněno grafické vymezení rozsahu působnosti složek, orgánů a organizací v rámci IZS při odezvě na vzniklou mimořádnou událost.

⁴¹ VILÁŠEK, J. *Integrovaný záchranný systém v ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova, 2022. str. 106. ISBN 978-80-246-5067-8.

Rozsah působnosti složek IZS⁴²



Obrázek 7 Rozsah působnosti složek IZS při mimořádné události

⁴² MINISTERSTVO VNITRA. *Sít Pegas* [online]. 2016 [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://mv.gov.cz/soubor/uzivatele-site-pegas-pdf.aspx>.

3 Mimořádná událost

Tato kapitola se zaměřuje na definici mimořádné události, klasifikaci katastrof a zapojení IZS při řešení mimořádných událostí. Autorka se v souvislosti s řešeným tématem zaměří na systém varování obyvatelstva při hrozící nebo již vzniklé mimořádné události.

Pojem mimořádná událost je definována zákonem 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.⁴³ Legislativa nezavádí konkrétní kategorie mimořádných událostí, ale dle způsobu vzniku je lze dělit na **živelní pohromy** – neovládaná mimořádná událost vzniklá v důsledku působení ničivých přírodních sil, **havárie** – mimořádná událost vzniklá v souvislosti s provozem technických zařízení a budov, nebo výrobou, zpracováním, skladováním, užitím a přepravou nebezpečných látek a **katastrofy** – náhle vzniklá mimořádná událost velkého rozsahu, kdy řešení této situace může být úspěšné jen tehdy, uplatní-li se koordinovaný postup záchranných složek pod řízením úřadů a obcí.⁴⁴

3.1 Klasifikace mimořádných událostí

Podle důsledků se rozlišují **katastrofy ekologické** – kdy se dostává do ekosystému cizorodá látka, která má devastující účinek na život a **humanitární katastrofy** – které nastávají, když je ohrožen život, zdraví nebo bezpečnost velké skupiny lidí. Podle příčiny vzniku rozlišujeme mimořádné události **naturogenní** a **antropogenní**.

Naturogenní mimořádné události⁴⁵ - neboli přírodní katastrofy jsou události, při kterých dochází k působení sil uvnitř i vně země a mají prvotní i druhotný dopad na pevninu, vodstvo i atmosféru. Jedná se o projev a vývoj planety, který člověk nedokáže ovlivnit. Rozdělují se na **abiotické** (neživá příroda), kam spadají katastrofy probíhající v rámci činnosti země a **biotické** (živá příroda), které způsobuje biosféra. Klasifikace konkrétních abiotických katastrof vychází z činnosti zemské kůry (sucho, zemětřesení a sopečná

⁴³ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. §2-3. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

⁴⁴ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. str. 44. ISBN-978-80-247-4578-7.

⁴⁵ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. str. 46. ISBN-978-80-247-4578-7.

činnost), z činnosti zemské hydrosféry (povodně, záplavy, tsunami) a činností zemské atmosféry (vítr, vichr, vichřice, orkán). Katastrofy způsobené biosférou způsobují epidemie, epizootie, epifytie a přemnožování škůdců a parazitů.

Antropogenní mimořádné události ⁴⁶- jsou způsobené člověkem. S vývojem technologií a konzumním fungováním společnosti počet a druh katastrof narůstá. Jedná se o dlouhodobé a globální dopady, které mohou vyžadovat složité a nákladné obnovovací procesy. Dělení podle okruhu zásahu je na **technogenní**, kam spadají průmyslové havárie (požáry, výbuchy, velké dopravní nehody, blackout, narušení kritické infrastruktury), **sociogenní interní**, což jsou vnitrostátní společenské krize (terorismus, občanské nepokoje, zvýšená migrace, náboženské konflikty), **sociogenní externí**, týkající se mezinárodního konfliktu (chemické a nukleární zbraně, hospodářský útlak) a **agrogenní**, kam spadá degradace půd, znečištění vodních toků a narušení ekologické rovnováhy krajiny.

3.2 Koordinace složek IZS při mimořádné události

Při vzniku mimořádné události, kde zasahují složky IZS je nutné koordinovat jejich vzájemnou součinnost při rozdělování úkolů souvisejících se záchrannými a likvidačními pracemi (ZLP) a stanovit odpovědnost za řešení situace. Každá složka má při řešení mimořádné události svůj vlastní rozsah činnosti, který popisuje obrázek 8.⁴⁷

Hasičský záchranný sbor	Zajišťuje ochranu před požáry, záchranu životů a majetku při požárech, technické zásahy, likvidaci nebezpečných látek a záchranu osob.
Policie ČR	Zajišťuje veřejný pořádek, prevenci kriminality, kriminalistické činnosti a podílí se na pátrání po osobách.
Zdravotnická záchranná služba	Poskytuje přednemocniční péči, transport pacientů a zajištění lékařské pomoci v krizových situacích
Armáda ČR	Může být nasazena k podpoře při přírodních katastrofách, evakuacích nebo v případě vojenských konfliktů.

Obrázek 8 Rozsah činnosti složek IZS

⁴⁶ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. str. 54. ISBN-978-80-247-4578-7.

⁴⁷ OPENAI. *ChatGPT -4.5*. OpenAI © 2015–2025. [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://openai.com>. Zpracování vlastní.

Zásady koordinace, spolupráce, podrobnosti o úkolech, způsob krizové komunikace a obsah dokumentace IZS definuje vyhláška Ministerstva vnitra č.328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného systému. V závislosti na rozsahu a druhu mimořádné události je vyhlášen poplachový stupeň, který předurčuje potřebu sil a prostředků pro ZLP, podle závažnosti se dělí na 4 stupně poplachu.⁴⁸

- **1. stupeň poplachu** - mimořádná událost ohrožuje jednotlivé osoby, jednotlivý objekt nebo jeho část, s výjimkou objektu, kde jsou složité podmínky pro zásah, jednotlivé dopravní prostředky osobní nebo nákladní dopravy nebo plochy území do 500 m², nebo záchranné a likvidační práce provádí základní složky, které není nutno při společném zásahu nepřetržitě koordinovat
- **2. stupeň poplachu** - mimořádná událost ohrožuje nejvýše 100 osob, více jak jeden objekt se složitými podmínkami pro zásah, jednotlivé prostředky hromadné dopravy osob, cenný chov zvířat nebo plochy území do 10 000 m², záchranné a likvidační práce provádí základní a ostatní složky z kraje, kde mimořádná událost probíhá, nebo je nutné nepřetržitě koordinovat složky velitelem zásahu při společném zásahu
- **3. stupeň poplachu** - mimořádná událost ohrožuje více jak 100 a nejvýše 1000 osob, část obce nebo areálu podniku, soupravy železniční přepravy, několik chovů hospodářských zvířat, plochy území do 1 km², povodí řek, produktovody, jde o hromadnou havárii v silniční dopravě nebo o havárii v letecké dopravě, nebo záchranné a likvidační práce provádí základní a ostatní složky nebo se využívají síly a prostředky z jiných krajů, nebo je nutné složky při společném zásahu v místě zásahu koordinovat velitelem zásahu za pomoci štábu velitele zásahu a místo zásahu rozdělit na sektory a úseky.
- **4. Stupeň poplachu - neboli zvláštní stupeň poplachu** - mimořádná událost ohrožuje více jak 1000 osob, celé obce nebo plochy území nad 1 km², záchranné a likvidační práce provádí základní a ostatní složky včetně využití sil a prostředků z jiných krajů, popřípadě je nutno použít další pomoc, nebo zahraniční pomoci, je nutné složky při společném zásahu v místě zásahu koordinovat velitelem zásahu za pomoci štábu velitele zásahu a místo zásahu

⁴⁸ BEZPEČNOST.PRAHA.EU. *Stupně poplachu IZS* [online]. [cit. 2025-02-16]. Dostupné z WWW: <https://bezpecnost.praha.eu/clanky/stupne-poplachu-izs>

rozdělit na sektory a úseky, nebo společný zásah složek vyžaduje koordinaci na strategické úrovni

Jednotlivé úrovně koordinace se dělí do tří kategorií a to na **taktickou úroveň, operační úroveň a strategickou úroveň**.⁴⁹

Taktická úroveň – je činnost pro velitele zásahu. Ten po konzultaci s vedoucími složek organizuje způsob provedení ZLP, zajišťuje součinnost a ukládá příkazy vedoucím složek. Vyhláší nebo upřesňuje pro místo zásahu odpovídající stupeň poplachu územně příslušného poplachového plánu integrovaného záchranného systému.

Operační úroveň – koordinace ZLP probíhá na operačních střediscích. OPIS je stálý orgán pro koordinaci složek IZS a dělí se na OPIS hasičského záchranného sboru kraje (HZS kraje) a OPIS generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky (GŘ HZS).⁵⁰ Kromě přijímání a vyhodnocování informací má OPIS povinnost zajistit vyrozumění o události všem zasahujícím i dotčeným složkám a následně plnit úkoly zadané velitelem zásahu, nebo orgány, které koordinují záchranné a likvidační práce. Při nebezpečí z prodlení má OPIS oprávnění varovat obyvatelstvo v ohroženém území a vyhlášovat odpovídající stupeň poplachu.

Strategická úroveň – koordinace ZLP probíhá se zapojením sil a prostředků v působnosti ministerstva, ostatních ministerstev, jiných správních úřadů, hejtmanů a starostů obcí s rozšířenou působností. V případě potřeby (vyhlášení krizového stavu, nebo 4. stupně poplachu) lze využít krizový štáb, který se jako stálý pracovní orgán věnuje analýze a vyhodnocování vzniklé mimořádné události a slouží jako poradní orgán pro podporu činnosti zasahujících složek.

3.3 Systém varování obyvatelstva

Varování obyvatelstva lze definovat jako komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečující včasné předání varovné informace o hrozbě nebo již vzniklé mimořádné události vyžadující realizaci opatření pro ochranu obyvatelstva.⁵¹ Způsoby zajištění varování a základního informování veřejnosti jsou

⁴⁹ VILÁŠEK, J. *Integrovaný záchranný systém v ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova, 2022. str. 14. ISBN 978-80-246-5067-8.

⁵⁰ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. §5. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.

⁵¹ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. s 185. ISBN-978-80-247-4578-7.

součástí havarijního plánu kraje. Definuje je vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému.

Plán varování obyvatelstva obsahuje:⁵²

- a) přehled vyrozumívacích center a koncových prvků varování,
- b) způsob varování obyvatelstva o možném vzniku nebezpečí,
- c) varovný signál a jeho význam a náhradní způsob varování,
- d) způsob předání tísňových informací,
- e) způsob informování o ukončení nebezpečí ohrožení a
- f) rozdělení odpovědnosti za provedení varování obyvatelstva.

Varovné informace mohou být šířeny akustickou a vizuální formou. V případě hrozby nebo vzniku mimořádné události je obyvatelstvo upozorňováno prostřednictvím **varovného signálu „VŠEOBECNÁ VÝSTRAHA“**. Tento signál je vyhlášován kolísavým tónem sirény po dobu 140 vteřin a může zaznít třikrát po sobě v cca třímínutových intervalech.⁵³ Využívá se koncových prvků, tedy zařízení, která dokáží reprodukovat konkrétní signál. Patří mezi ně:⁵⁴

- **Rotační siréna** – rotační sirény jsou nejdéle používaným, ale zároveň stále ještě nejrozšířenějším koncovým prvkem pro varování obyvatel. Fungují na principu elektromotoru, kdy po sepnutí napájení je zvuk generován pomocí vhodně nastavených lopatek rotoru. Z toho vyplývají i dvě podstatné nevýhody. Nelze je využít v případě výpadku elektrické sítě a neumožňují odvysílat doplňkovou verbální informaci.
- **Elektronická siréna** – rotační sirény jsou postupně nahrazovány novějšími elektronickými sirénami, tvořenými zesilovačem a soustavou reproduktorů. Na rozdíl od rotačních sirén dokážou přenášet i doplňkové verbální informace. Jsou vybaveny záložním napájením a umožňují odvysílat varovný signál i v případě výpadku dodávky elektrické energie.

⁵² ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 ze dne 9. srpna 2002 k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. Dostupné také z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-380>.
o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému

⁵³ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Varování obyvatelstva* [online]. [cit. 2025-01-16]. Dostupné z WWW:: <https://hzscr.gov.cz/clanek/informace-pro-informace-pro-obcany-varovani-obyvatelstva.aspx>

⁵⁴ VARUJEME VÁS. *Varovné prvky* [online]. [cit. 2025-01-16]. Dostupné z WWW: <http://varujemevas.cz/prostredky/>

Vzhledem k finanční náročnosti jsou tyto typy sirén přednostně umísťovány do míst se zvýšeným rizikem (záplavová území, nádraží, zimní stadiony).

- **Místní informační systém** – v některých obcích jsou do systému varování a vyrozumění zapojeny také moderní místní rozhlas, nazývané místní informační systém. Aby mohl být takovýto rozhlas zařazen do varovného systému, musí splňovat stejné požadavky, jako elektronická siréna – zajištění provozuschopnosti minimálně po dobu 72 hodin za podmínky vyslání 4 signálů po 140 sekundách za 24 hodin a zároveň vyslání 10 verbálních informací po 20 sekundách za 24 hodin, nebo celkem 200 sekund verbálních informací, nebo jedné tísňové informace v trvání 5 minut.
- **Doplňkové prvky** – při výstavbě místních informačních systémů bývají často využita i další zařízení, která rozšiřují možnosti varování. Jde například o informační panely pro neslyšící, které dokážou zobrazit období verbální informace nebo domovní přijímače. Zároveň jsou do varovného systému připojovány také některé objekty s vysokou koncentrací osob, jako jsou nákupní nebo zábavní centra.

Pro možnost okamžitého spuštění varovného signálu jsou vybudována tzv. **vyrozumívací centra**, která umožňují ovládat celý systém. Realizují technické, organizační, a provozní zabezpečení varování, vyrozumění a předání tísňových informací.⁵⁵ Tato pracoviště jsou součástí OPIS a mají několik úrovní a obsluhovaných oblastí:⁵⁶

- národní operační a informační středisko MV – generálního ředitelství HZS ČR může spustit koncové prvky plošně na území celé republiky,
- pracoviště na krajských operačních a informačních střediscích HZS krajů mohou ovládat území kraje,
- územní odbory HZS krajů mohou spustit sirény na svém území,
- kromě nich mohou být do systému připojeny také dispečinky organizací, které představují zdroj nebezpečí (například jaderné elektrárny),
- přístup především do místních informačních systémů mají také oddělení krizových řízení některých měst nebo operační střediska městské policie.

⁵⁵ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. str. 190. ISBN-978-80-247-4578-7.

⁵⁶VARUJEME VÁS. *Varovné prostředky* [online]. [cit. 2025-01-16]. Dostupné z WWW: <http://varujemevas.cz/prostredky>.

- **Tísňová informace** navazuje na varovný signál a předává informace o zdroji, povaze a rozsahu nebezpečí a nutných opatření k ochraně života, zdraví a majetku.⁵⁷

Kromě využívání elektronických sirén a rozhlasů pro předávání akustické tísňové informace, jsou k účelům varování a vyrozumění občanů v současné době aktivně využívány dva systémy pro využití mobilních telefonů:⁵⁸

- **Lokalizované SMS** (tzv. LB-SMS, někdy označované jako „reverzní 112“). Touto cestou je možné zaslat jednorázově až 200 000 SMS uživatelům mobilních telefonů na určeném území. Omezením systému LB-SMS je kapacitní omezení na straně mobilních operátorů, které může způsobit zpoždění v doručení SMS až o několik desítek minut. Problémem je, že není prostup mezi jednotlivými operátory, a také délka přenosu, která je řádově pro 1 000 SMS cca 30–60 s.
- **Aplikace Záchranka.** Po domluvě s týmem z mobilní aplikace Záchranka je možné zasílat tísňové informace uživatelům aplikace na území konkrétní obce s rozšířenou působností. Nicméně opět je zde omezení pouze pro ty uživatele, kteří jsou k dané aplikaci přihlášení, a v současné době je v řešení otázka obchodního vztahu.

V rámci zefektivnění varování byl Bezpečnostní radou státu schválen systém **Cell broadcast**, který by měl být v provozu v druhé polovině roku 2025 - jedná se o nový druh komunikačního kanálu, který připravuje Hasičský záchranný sbor ČR ve spolupráci s Ministerstvem obrany, respektive Armádou ČR. Jde o technologii, která umožňuje:⁵⁹

- v krátkém čase jednotek minut informovat v podstatě neomezený počet uživatelů mobilních telefonů o hrozícím nebezpečí i o doporučeném chování, a to napříč mobilními operátory,
- přesně definovat území pro doručení zprávy, ať už ve formě územního celku (obec, obec s rozšířenou působností, kraj, celá ČR) nebo pomocí polygonu (čtverec, kružnice, mnohoúhelník apod.),

⁵⁷ ŠTĚTINA, J. *Zdravotnictví a IZS při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. str. 186. ISBN-978-80-247-4578-7.

⁵⁸HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Informační servis*. Listopad 2024 [online]. [cit. 2025-02-16]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/rychle-a-cilene-varovani-system-cell-broadcast-schvalila-bezpecnostni-rada-statu.aspx>.

⁵⁹HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Informační servis*. Listopad 2024 [online]. [cit. 2025-02-16]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/rychle-a-cilene-varovani-system-cell-broadcast-schvalila-bezpecnostni-rada-statu.aspx>.

- propojit systém varování Cell broadcast s dalšími nástroji pro informování a varování obyvatel, např. mobilními aplikacemi, informačními tabulemi ve městech a dopravě, s informačními systémy krizového řízení i sociálními sítěmi, a to díky plné implementaci evropského všeobecného výstražného protokolu

Provádění varování obyvatelstva je úkolem nejen státu, ale i zaměstnavatelů, vůči zaměstnancům, vedení škol vůči žákům, úřadů, nemocnic, ústavů a dalších zařízení vůči svým klientům.

4 Komunikace s veřejností při mimořádných událostech

V této kapitole se autorka se zaměří na komunikační kanály a média. Popíše druhy masmédií a sociálních médií. Představí roli a činnost tiskového mluvčího a vysvětlí pojem public relations. Závěrem popíše druhy a možnosti krizové komunikace.

Vznik mimořádné události negativně ovlivňuje chování obyvatel. Způsobuje paniku a chaos. V dané situaci pak bývá na straně veřejnosti často opomíjeno i to, že občané mají kromě práva na pomoc i některé povinnosti a je třeba svoje jednání a chování přizpůsobit požadavkům a potřebám složek, které budou provádět zásah. Pro řešení situace je nutné s veřejností komunikovat. Jak v rámci prevence, tak v případě vzniku mimořádné události. Analýza současné situace ukazuje, že v zájmu bezpečnosti je třeba zajistit soustavné vzdělávání, aby se lidé dokázali ochránit před dopady pohrom, a aby svým chováním a činností nepřispívali k eskalaci dopadů pohrom.⁶⁰ Jednotlivé složky IZS mají tendence pořádat různé workshopy pro dospělé i děti a snaží se jednoduchou a mnohdy hravou formou řešit připravenost obyvatelstva pro zvládání krizových situací a provádějí edukaci v oblasti práv a povinností při zásahu. Tímto jednáním se všichni snaží svým způsobem zajistit bezpečnou společnost, kterou definoval KAVAN: „*Bezpečnou společnost ve vztahu k mimořádným událostem a krizovým situacím, lze charakterizovat jako společnost, která má přijatý soubor právních, technických, organizačních, finančních, vzdělávacích a dalších ochranných opatření k minimalizaci, resp. k překonání následků mimořádných událostí a krizových situací a v praxi ho úspěšně realizuje.*“⁶¹ Při vzniku mimořádné události má prvotní povinnost o varování obyvatelstva OPIS. Nedílnou součástí je následné informování veřejnosti ze strany úřadů státní správy a samosprávy. Toto opatření má zásadní vliv na redukci vlivu mimořádných událostí a na zdraví, životy, majetek a další hodnoty a je nezbytné, aby zainteresované orgány a instituce podporovali realizaci organizačních, technických a provozních zásad a řešili jejich zdokonalování.⁶² Každá složka IZS má s ohledem na rozsah své činnosti jiné vnímání a posuzování mimořádné události a s tím souvisí odlišné potřeby v komunikaci s veřejností.

⁶⁰ PROCHÁZKOVÁ, D. *Bezpečnost a krizové řízení*. Praha: Police History, 2006. s. 33. ISBN 80-86477-35-5.

⁶¹ KAVAN, Š. Listy ze semináře *Komunikace při mimořádných událostech*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011, s. 33, ISBN 978-80-87472-18-7.

⁶² KAVAN, Š. Listy ze semináře *Komunikace při mimořádných událostech*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011, s. 33. ISBN 978-80-87472-18-7.

4.1 Komunikační kanály a média

Aby bylo při varování o mimořádné události předcházeno panice, konspiracím a byl zajištěn soulad v chování a jednání občanů, je třeba zajistit dostatečné informování o vzniklé situaci. S ohledem na zkušenosti a možnosti je možné využít různé druhy kanálů a prostředků ke komunikaci. Kromě varování pomocí sirén a následné tísňové informace se pro další informování široké veřejnosti nabízí využití hromadných sdělovacích prostředků neboli masmédií. *Každý hromadný prostředek má vlastní standart zpráv. Dosahuje tím adresnost pro určitou část veřejnosti prostřednictvím určitého sdělovacího prostředku.*⁶³ V České republice funguje takzvaný duální systém. Ten je charakterizován tím, že vedle celé řady nejrůznějších soukromých médií zde mají své nezastupitelné místo veřejnoprávní média, jmenovitě : Česká televize, Český rozhlas a Česká tisková kancelář.⁶⁴ Televize a rozhlas jsou zřízeny zákonem, nejsou financovány státem a živí je koncesionářské a televizní poplatky a příjem z reklam a sponzoringu. Tisková kancelář je také zřízena zákonem, ale je financována výlučně ze zákonem vymezené podnikatelské činnosti. Pro komunikaci veřejné správy není podstatné, zda jako kanál využívá soukromé, nebo veřejné služby. Z výběru nepramení žádné výhody či zájem státu.

Základní dělení médií podle nosiče sdělení je na **tištěná média** a **elektronická média**.⁶⁵ Do tištěných médií se řadí noviny a časopisy a do elektronických rozhlas, televize a internet. Zvláštním druhem média jsou tiskové agentury.

Noviny – Jde o nejstarší prostředky masové komunikace. Zásadním mezníkem byl vynález knihtisku. Podle vážnosti a důvěryhodnosti obsahu rozdělujeme noviny na seriózní zpravodajství a bulvár. Podle četnosti publikace dělíme noviny na deníky, obdeníky, týdeníky, čtrnáctideníky, měsíčníky a občasníky. Podle dosahu na mezinárodní, národní a regionální noviny.⁶⁶ Čtenáře novin najdeme ve všech vrstvách populace.

Časopisy – Obsah se většinou nevěnuje zpravodajství, ale konkrétním tématům, která jsou určena pro široké publikum se specializovanými zájmy. Dělí se na populární časopisy, odborné časopisy a inzertní periodika.⁶⁷ Témata časopisů mohou být konkrétně

⁶³ LESLY, P. *Public relations*. Praha: Victoria Publishing, 1995. s 104. ISBN 80-85865-15-7.

⁶⁴ VORÁČEK, V. *Mediální komunikace a public relations ve veřejné správě*. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2018. str. 23. ISBN 978-80-86976-48-8.

⁶⁵ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. s 27. ISBN 978-80-7402-071-1

⁶⁶ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. s 38. ISBN 978-80-7402-071-1

⁶⁷ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. s 39. ISBN 978-80-7402-071-1

zacílené podle věku, nebo podle zájmů a preferencí. Publikace časopisů má nižší periodicitu a čtenář se k obsahu často vrací, sdělované informace a výběr témat by tomu měly odpovídat.

Rozhlas – Je elektronickým akustickým médiem, který pro sdělování informací používá pouze slovo. Hlavní vysílací čas rozhlasu je ráno, v době kdy lidé vstávají, nebo cestují do práce. Pro zájem a upoutání posluchače je kladen důraz na barvu hlasu, dikci a intonaci, jasnost a srozumitelnost textu a zřetelnou artikulaci.⁶⁸ Sdělovanou informaci je nutné několikrát zopakovat. Rádio není možné v reálném čase přetáčet zpět. Český rozhlas, jako veřejnoprávní médium pokrývá dosahem celé území České republiky. Nestranně, objektivně a pravdivě informuje širokou veřejnost o dění a aktuální situaci. Soukromé rozhlasové stanice jsou zacílené regionálně a v jejich vysílání dominuje hudba a pomocí různých soutěží a kontaktních pořadů mají tendence vytvořit v posluchači dojem, že je součástí vysílání.

Televize – Kombinací sluchového a vizuálního sdělení je komunikace přes televizi nejúčinnější formou propagace. Pro zvýšení dosahu vyjádření lze využít kombinaci barev, zvuků, pohybů, hudby, animace, triků a dalších prostředků, které mají vliv na zapamatování sdělení. Sledování televize nevyžaduje žádnou další aktivitu a znalost čehokoliv a proto je zacílená na širokou veřejnost. Sledování televize souvisí s mnoha faktory, jako je třeba počasí, roční období, aktuální dění v okolí, nebo ve světě. Hlavním vysílacím časem je 19:00, kdy na různých kanálech soukromých televizí vysílají blok věnovaný zpravodajství. Cílem veřejnoprávní České televize je všemi svými kanály informovat, vzdělávat a vychovávat nejširší skupinu publika.⁶⁹ S rozvojem digitálního vysílání, kdy si divák může pořady pouštět zpětně, stoupá možnost interakce a otevírají se neomezené možnosti k šíření informací.

Internet – Jde o moderní a velmi progresivní médium, jehož hlavní doménou je aktuálnost a rychlost přenosu sdělení. Má globální a celosvětový dosah a jeho nespornou výhodou je interaktivita, díky níž je možná okamžitá reakce publika a hyper textualita, která umožňuje podívat se na problém z více stran.⁷⁰ Mezi základní služby internetu patří nejen www stránky, ale také e-mail, online komunikace, VoIP telefonování (např.

⁶⁸ VORÁČEK, V. *Mediální komunikace a public relations ve veřejné správě*. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2018. str. 25. ISBN 978-80-86976-48-8.

⁶⁹ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011., str. 43. ISBN 978-80-7402-071-1.

⁷⁰ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011., str. 44. ISBN 978-80-7402-071-1.

Skype), DNS domény (systém jmen počítačů pro snadnější zapamatování), přenos souborů (FTP), nebo sdílení souborů (NFS).⁷¹ Vývoj jde však velkým tempem dopředu, a tak jsou uživatelům nabízeny stále nové služby (aplikace, programy, sociální sítě). Na rychlý vývoj technologií reagují tištěná média a obsah sdělení převádí do digitální verze, které pro zvýšení dosahu propagují i přes internet. Stejně tak televize a rozhlas reagují na vývojový trend a využívají ke komunikaci i internetovou doménu. Nevýhodou internetu je, že si obsah sdělení může vytvářet kdokoli i bez ověřených a podložených informací. Vznikají dezinformační weby, které cíleně šíří nepravdivé informace.

Tiskové agentury – Jsou prostředníci, kteří nabízejí informace k využití dalším médiím.⁷² Mají rozsáhlou síť reportérů a kvalitní technické zázemí. Cíleně sbírají informace o dění ve světě, nebo se zaměřují na specializované kulturní, hospodářské nebo sportovní informace. Ve světě je nejznámější agentura Reuters a v České republice Česká tisková kancelář. Ta provozuje webový portál, kde jsou různé druhy tiskových zpráv a média je zdarma mohou využívat pro další šíření.

Sociální média

Sociální média jsou online média, kde je obsah (spolu) vytvářen a sdílen uživateli. Na rozdíl od tradičních tištěných médií nejsou určena k propagaci. Tam probíhá pouze jednosměrná komunikace. V sociálních sítích je obousměrná a má pomoci budovat firmě povědomí a dobré jméno.⁷³ Pro sociální média je charakteristické hodnocení, hlasování, psaní komentářů, komentování komentářů a další podobné aktivity. Uživatel hledá zábavu, chce se potkávat s ostatními lidmi stejných zájmů, naučit se něco nového, nebo ostatní svými názory ovlivňovat. Z dlouhodobého hlediska se ukazuje, že existují ustálené vzory tohoto chování a daly by se roztrždit takto:⁷⁴ **pasivní uživatel** (čte, ale nevyužívá možnosti interakce), **příležitostně hodnotící uživatel** (je ochoten příležitostně využívat možnost interakce) **aktivní diskutér** (ochoten věnovat čas a námahu k využívání interaktivních vlastností), **propagátor názoru** (diskutování je pro něj významnou součástí života, je nositelem specifického názoru, který propaguje) a **participant na obsahu** (tendence podílet se na samotném obsahu).

⁷¹ JANOUGH, V., *Internetový marketing*. Brno: Computer Press, 2010, str. 16. ISBN 978-80-251-2795-7

⁷² POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011., str. 44., ISBN 978-80-7402-071-1.

⁷³ JANOUGH, V., *Internetový marketing*. Brno: Computer Press, 2010, str. 210. ISBN 978-80-251-2795-7

⁷⁴ BEDNÁŘ, V. *Internetová publicistika*. Praha: Grada Publishing, 2011. Str. 155. ISBN 978-80-247-3452-1.

Sociální média jsou členěna různým způsobem, ale mnoho služeb se se svými funkcemi překrývá. JANOUCH je podle marketingové taktiky dělí na: ⁷⁵

- Sociální sítě (Facebook, LinkedIn)
- Blogy, videoblogy, mikroblogy (Twitter/X)
- Diskuzní fóra, QaA portály (Yahoo!, Answers)
- Wikis (Wikipedia, Google Knol)
- Sociální záložkovací systémy (Digg, Jagg)
- Sdílená multimédia (YouTube, Flickr)
- Virtuální světy (The Sims, Second life)

Každé sociální médium má svá charakteristická specifika, ať už se jedná o obsah, funkce, nebo cílovou skupinu a věk uživatelů. Internet i sociální sítě nabízí řadu funkcí pro všechny věkové skupiny. V roce 2021 až 70 % uživatelů internetu ve věku 45 až 59 let a více než 50 % ve věku 60 až 99 let mělo sociální sítě. Lidé upřednostňovali při používání smartphone. V lednu 2023 bylo v Česku 8,07 milionu uživatelů sociálních sítí.⁷⁶ Mezi nejvyužívanější platformy v ČR patří YouTube, Facebook (FB), Instagram (IG), Pinterest, TikTok, Twitter (X), LinkedIn a Snapchat. Viz obrázek 9⁷⁷



Nejpopulárnější sociální sítě v Česku, zdroj: AMI Digital Index

Obrázek 9 Nejvyužívanější platformy sociálních sítí

YouTube – je platforma zaměřená na obsah formou videa. Uživatelé je umožněno nahrávat, přehrávat, hodnotit, komentovat či sdílet video obsah, jako např. videoklipy,

⁷⁵ JANOUCH, V., *Internetový marketing*. Brno: Computer Press, 2010, str. 216. ISBN 978-80-251-2795-7

⁷⁶ DATAREPORTAL. *Czechia's population in 2023* [online]. 23.5.2024 [cit. 24.2.2025] Dostupné z WWW: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-czechia>

⁷⁷ Media Guru. *Češi využívají sociální sítě častěji, času ale na nich tráví méně*. Ami digital. [online]. 23.5.2024 [cit. 24.2.2025]. Dostupné z <https://www.mediaguru.cz/clanky/2024/05/cesi-vyuzivaji-socialni-site-casteji-casu-ale-na-nich-travi-mene/>

trailery, vzdělávací videa, vlogy a dnes i podcasty.⁷⁸ S nárustem sledujících vzniklo označení Youtuber, což jsou uživatelé, kteří mají možnost příjmu z reklam a typický formát vlog (zkratka slov video a blog). Pro zvyšování algoritmu dosahu je potřeba vytvářet obsah pravidelně. Zároveň platí, že čím má uživatel větší počet odběratelů, tím více bude jeho obsah platformou nabízený.

Facebook – nabízí svým uživatelům psát statusy, komentovat statusy, přidávat fotografie, videa, vytvářet události, cokoli sdílet, nakupovat a prodávat. Lze využít soukromý profil uživatele, nebo vytvořit veřejnou stránku, skupinu pro určitý okruh uživatelů, nebo profil firmy. To co FB svým uživatelům zobrazuje závisí na mnoha faktorech a algoritmus vyhodnocuje co uživatel upřednostňuje, chování uživatele v podobě reakcí a komentářů a sledování reklam. Firmy se svými profily jsou znevýhodněné a FB usiluje o to, aby si platili placenu propagaci svých příspěvků.

Instagram – je primárně vizuální platformou využívající fotografií a videí ve formě feedu, reels, nebo Instastories. Je pro něj typické používání hashtagů, se kterými se dá cíleně pracovat pro vyhledávání podobných témat. Možnosti příspěvků se s vývojem komerčních aktivit influencerů rozdělili na placené partnerství a firemní účty. V minulosti byl obsah zobrazován chronologicky a šířil se organickým způsobem, ale podle chování uživatelů a počtu přeposílání a ukládání obsahu přešel IG na stejný princip jako FB a nabízí obsah podle preferencí uživatele.

Pinterest – slouží jako inspiraci v různých odvětvích. Pomocí vytváření nástěnek z videí a fotografií uživatel sleduje určité trendy, které může lajkovat, komentovat a vytvářet spolu s dalšími uživateli nový obsah. Pro firemní účty pro komerční využití platí jiná pravidla a podmínky užívání.

TikTok – základní funkcí je vytváření krátkých videí s různými zvukovými, nebo grafickými efekty. Tato videa je možné komentovat, lajkovat, nebo vyhledávat pomocí hashtagů. Jeho obliba narostla převážně u mladých uživatelů v době omezujících koronavirových opatření.

Twitter – v současnosti prošel re-brandingem na označení **X**. Původní název vycházel ze slova tweet, což je z odvozeno z anglického slova označující štěbetání a cvrlikání a slouží ke zveřejňování krátkých sdělení o aktuálním dění v reálném čase.⁷⁹

⁷⁸ HARTMANOVÁ, D., VESELÝ, I., *(Ne)jsem influencer*. Ráj elegance, 2021, str. 53. ISBN 978-80-270-9792-0.

⁷⁹ HARTMANOVÁ, D., VESELÝ, I., *(Ne)jsem influencer*. Ráj elegance, 2021, str. 61. ISBN 978-80-270-9792-0.

Součástí textu mohou být fotografie, videa, či odkazy. Stejně jako IG využívá možnosti hashtagů pro možnost dohledání příspěvků se stejným tématem a lze přidávat stories. V minulosti byl obsah zobrazován chronologicky, ale nyní je využíván algoritmičtý timeline, kdy se sledovaný obsah proložil obdobnými příspěvky a reklamou. Ve výhodě jsou příspěvky, které neobsahují odkaz, který by uživatele odvedl pryč z platformy.

LinkedIn – je profesní sociální síť, kde se uživatelské profily podobají životopisům a profily firem vytvářejí síť pracovních kontaktů. Na LinkedInu nevzniká tolik obsahu, jako na jiných sociálních sítích, ač už má také funkci stories a jeho dosah narůstá četností reakcí u příspěvků.

Mezi další způsoby online komunikace patří blog a podcast.

Blog – vznikl slovním spojením web log, což je v překladu webový záznam. V době vzniku blogy fungovaly jako osobní deníky, následoval rozvoj v podobě různých fun stránek herců a zpěváků a poté se blogy začaly vyvíjet jako lifestyle stránky. Kromě šíření názorů a myšlenek lze dnes jako blogger i vydělávat. Výhodu oproti sociálním sítím mají v absenci proměnlivých algoritmů dosahu a jsou stabilní a autor si za obsah blogu zodpovídá sám. Pro vytvoření blogu s nabídkou různých šablon a pluginů slouží platforma WordPress, nebo česká varianta Webnode.

Podcast – forma šíření informací v audio formě, které lze využít na různých platformách. Po technické stránce podcasty fungují díky audio RSS technologii, která dokáže sdružovat obsah, v tomto případě zvukové stopy, na webových stránkách. Autor podcastu jej nahraje na internet, nejčastěji ve formátu MP3, odkazuje na něj na webových stránkách s RSS zdrojem a specializovaný program dokáže průběžně monitorovat a nahrávat nové epizody do přehrávačů, které pro poslech existují (v Česku nejvíce Spotify, Apple podcast, Google podcast, SoundCloud).⁸⁰

Každý online tvůrce způsobem své prezentace a vyjadřování, volbou tématu a druhem kanálu získává vliv a možnost ovlivňovat veřejnost. Influencerem, blogerem, youtuberem může být teoreticky kdokoliv. Jeho radám, doporučením a sdělovaným informacím narůstá s počtem sledujících důvěryhodnost a tím i určitá zodpovědnost. Propagace veřejné správy na sociálních sítích nefunguje jako přímý způsob ovlivňování, ale vytváří nepřímou povědomí a mediální obraz. Lidé musí mít pocit, že jsou součástí

⁸⁰ HARTMANOVÁ, D., VESELÝ, I., *(Ne)jsem influencer*. Ráj elegance, 2021, str. 111. ISBN 978-80-270-9792-0.

konkrétní komunity a mohou se na ní podílet.⁸¹ Sociální média umožňují zjistit, jak člověk danou instituci a její činnost vnímá.

4.2 Tiskový mluvčí

Rozsah práce, definice nebo činnost tiskového mluvčího je v každé instituci odlišná a souvisí s její velikostí a strukturou. V zásadě se jedná o člověka, který informuje, zodpovídá dotazy a sděluje stanoviska a to uvnitř i vně dané instituce. Různé definice pak uvádějí, že tiskoví mluvčí jsou v rámci organizací hlavními kontaktními osobami pro novináře a že jejich úkolem je vytvářet o organizacích pozitivní veřejné mínění.⁸²

Mezi hlavní náplň práce tiskového mluvčího patří tyto činnosti:⁸³

- Přípravuje tisková prohlášení pro svá vystoupení před médii, případně pro představitele společnosti.
- Oficiálně vystupuje za organizaci před médii.
- Poskytuje médiím informace, odpovídá na dotazy novinářů.
- Pořádá a moderuje tiskové konference společnosti.
- Monitoruje publicitu společnosti v médiích a další sféry, které mají na společnost vliv.
- Spolupracuje s managementem společnosti a dalšími složkami společnosti.

Tato práce vyžaduje, aby měl takový člověk přehled o veškerých činnostech dané organizace. Znal podstatu práce a fungování společnosti a měl znalost mediální sféry. Také je třeba, aby dokázal efektivně řešit problémy, uměl na sebe brát zodpovědnost a uměl se rozhodovat. Pro případnou práci pod tlakem a řešení krizových situací musí odolávat stresu, být duševně stabilní a zdravě sebevědomý. Samozřejmostí je pak znalost jazyka, efektivnost psaní a přesvědčivý mluvený projev. V dnešní době už neplatí nutnost atraktivního a přitažlivého jedince v drahém oblečení, ale pro vytváření dobrého dojmu by měl být mluvčí reprezentativní a působit sympaticky.

Součástí prezentace organizace není jen tvář a vystupování mluvčího, ale především je to obsah toho, co a kdy je sdělováno. Ať už se jedná o rutinní informace,

⁸¹ JANOUC, V., *Internetový marketing*. Brno: Computer Press, 2010, str. 218. ISBN 978-80-251-2795-7

⁸² ŠVEHLA, M., KAŠÍK, M. *Tiskový mluvčí*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2014, str. 10. ISBN 978-80-7408-095-01.

⁸³ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011., str. 54., ISBN 978-80-7402-071-1.

kdy se něco objasňuje a vysvětluje, nebo se jedná o nové myšlenky a přístupy a závažné informace, vždy je zásadní kdo o této komunikaci dál rozhodne. Rozhoduje ten, kdo je k tomu kompetentní a i rozsah kompetencí tiskového mluvčího je odlišný. Rozsah kompetencí je ovlivněný organizační strukturou a také souvisí s konkrétní řešenou situací. Ze zkušeností lze definovat **čtyři základní typy** tiskových mluvčích:⁸⁴

- **Tiskový mluvčí plně kompetentní** – stanovuje a realizuje komunikační strategii a plně zodpovídá za mediální obraz, před médii vystupuje jménem managementu organizace.
- **Tiskový mluvčí s omezenými kompetencemi** – navrhuje a realizuje komunikační strategii a zodpovídá za rozvíjení vztahů s médii.
- **Tiskový mluvčí bez kompetencí** – neřídí obsah a styl komunikace, na realizaci se podílí jen částečně a jménem organizace vystupuje jen v konkrétně určených případech.
- **Externí tiskový mluvčí** – nepodílí se na žádné strategii a je pouze delegován ke konkrétním úkolům a veškeré kroky před realizací konzultuje.

Výkon pravomocí tiskového mluvčího by měl být uplatňován rozumným a efektivním způsobem. Informace z organizace by měly vycházet kontrolovaně a ideálně pouze přes jediného prostředníka. Ostatní zaměstnanci by měly tuto skutečnost plně respektovat a nesnažit se o vlastní prezentaci a tlumočení názorů jiných. Způsob prezentace se odráží ve veřejném mínění a v samotné reputaci společnosti. V případě, že je organizace součástí státní správy a svojí mediální prezentací nepotřebuje zvyšovat zisk, ale budovat pozitivní dojem a přiblížit se veřejnosti, je potřeba rozvíjet intenzivní kontakty s médii, uplatňovat proaktivní, flexibilní a inovativní přístup a zajistit, aby organizace vystupovala jednotně a nevytvářela mediální kauzy s vnitřními rozpory a konflikty. Tématem veřejného mínění a vztahu k veřejnosti se zabývá public relations.

4.3 Public relations

Překladem public relations (PR) z anglického do českého jazyka je získáno slovní spojení veřejné vztahy, nebo vztahy s veřejností. Jedná se o široké spektrum definicí, které by rozsah PR lépe specifikovaly. Stejnou podstatou vždy bývá nějaký způsob komunikace k získání lepšího veřejného mínění. SVOBODA definoval PR takto: *Public*

⁸⁴ ŠVEHLA, M., KAŠÍK, M. *Tiskový mluvčí*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2014. str. 12, ISBN 978-80-7408-095-01.

*relations jsou sociálně komunikační aktivitou. Jejím prostřednictvím organizace působí na vnitřní i vnější veřejnost se záměrem vytvářet a udržovat s ní pozitivní vztahy a dosáhnout tak mezi oběma vzájemného porozumění a důvěry.*⁸⁵ Je rozdíl v tom, jak bude komunikovat komerční organizace, která sleduje vlastní zisk a státní správa, která se svým vystupováním prezentuje daňovým poplatníkům. Každá instituce má jiné cíle a požadavky na komunikaci. Závisí to převážně na předmětu činnosti. Zatímco komerční organizace mají spojené PR s reklamou a prezentací produktů a služeb k prodeji, státní správa distribuuje informace o událostech, které se týkají obyvatel a snaží se nejenom informovat, ale také edukovat.

Mezi hlavní cíle PR u institucí, které nesledují zisk, patří:⁸⁶

- získat podporu, pochopení veřejnosti pro poslání, budoucí akce, nebo činnost organizace,
- vyjadřovat zájmy organizace vůči veřejnosti,
- informovat a tím získávat důvěru veřejnosti,
- přesvědčit cílovou skupinu o užitečnosti nebo důležitosti záměrů,
- vyjednávat, komunikovat s veřejností,
- vytvářet, nebo zlepšovat image organizace,
- sladit zájmy veřejnosti a organizace, zajistit vzájemné porozumění,
- omezovat možnost vzájemných konfliktů a napětí,
- upravovat politiku organizace, její postupy a akce, aby nebyly v rozporu s veřejným zájmem a s potřebami přežití organizace, resp. aby byly vzájemně prospěšné pro organizaci a její veřejnost.

⁸⁵ SVOBODA V., *Public relations moderně a účinně*. Praha: Grada, 2009. str. 17. ISBN 978-80-247-2866-7

⁸⁶ ŠKARABELOVÁ, S. *Komunikace a public relations*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. str. 26. ISBN 80-210-3745-8.

Pro systematický a dlouhodobý styk s veřejností je třeba vytvořit komunikační strategii. Kvalitní strategie přispívá k rozvoji organizační a správní kultury a může ovlivnit chování zájmových skupin a obyvatel.⁸⁷ Ke stanovení způsobu komunikace s veřejností a určení cílů informování je potřeba brát v úvahu, že zdůrazňované informace nemusí být pro občana důležité. Občan mnohdy nedokáže oddělit, co je nutné prohlášení ze zákona a co iniciativa instituce. Informace chápe podle vlastního vnímání významu a možná mnohoznačnost pak není v souladu se záměrem sdělení. Mezi základní podmínky pro úspěšnou komunikaci patří důvěryhodnost a obsahová jasnost sdělení, kontextuální adekvátnost, která odpovídá realitě sociálního prostředí, respektování percepčních a mentálních schopností příjemců informace, výběr vhodného komunikačního prostředku a redukovat redundantnost informace.⁸⁸ Úspěch komunikačního plánu a strategie spočívá ve **vhodné volbě obsahu a nástrojů**, které tento obsah dále propagují. Nástroje lze přitom využívat buď jednotlivě, nebo je mezi sebou různě propojovat. Čím víc jsou složky komunikace propojené, tím víc se posílí dosah sdělení, což graficky znázorňuje obrázek 10 níže.⁸⁹



Obrázek 10 Komunikační plán

⁸⁷ HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. str. 150. ISBN 978-80-247-3779-9.

⁸⁸ DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š. *Komunikace ve veřejné správě*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. strana 12. ISBN 80-7194-645-1.

⁸⁹ LESENSKY CZ. *Komunikační plán* [online]. [cit. 24.2.2025] Dostupné z WWW: <https://www.lesensky.cz/komunikacni-plan>. Zpracování vlastní.

4.4 Krizová komunikace

Ať už se organizace věnuje jakékoliv činnosti, kdykoliv se může stát nepředvídatelná, neočekávaná a neplánovaná situace, která omezí a ohrozí běžný způsob života a fungování obyvatelstva. Tato situace je označována jako krize a lze ji popsat jako těžkou, svízelnou situaci, náhlý a rozhodný obrat, který ohrožuje zájmy, nebo samostatnou existenci člověka, či organizace. Krize způsobuje nestabilitu, zmatek, nejistotu, finanční ztráty, může poškodit vztahy s vnějším světem.⁹⁰ Bez ohledu na to, jaký problém se řeší a jaká je jeho závažnost a potencionální dopady, základním předpokladem k vyřešení problému je promyšlený a systematický postup bez emocionálních výlevů. Krize nemusí být jen reálné a vzniklé konkrétní situací, ale mohou být i uměle vytvořené a vyvolané fámami a nepodloženými informacemi. Při vzniku mimořádné události mohou média pomoci šířit základní požadavky zasahujících složek IZS a to zejména co mají lidé dělat, co lidé nemají dělat a co složky požadují, aby lidé dělali.⁹¹ Klíčovým faktorem je rychlost a aktuálnost sdělení. Autoři knihy *Introduction to Emergency Management* o situaci hovoří takto: *„Komunikace je nyní všeobecně přijímána jako kritická funkce v krizovém řízení a vnitřní bezpečnosti. Šíření včasných a přesných informací široké veřejnosti, voleným představitelům a představitelům komunity a médiím hraje hlavní roli v efektivním řízení reakcí na katastrofy a činností obnovy. Sdělování informací o připravenosti a zmírňování podporuje akce, které snižují riziko a dopad budoucích katastrof. Komunikace o zásadách, cílech a prioritách zaměstnancům, partnerům a účastníkům zvyšuje podporu a podporuje efektivnější operace zvládání katastrof. V komunikaci s veřejností je navázání partnerství s médii a aktivní účast na sociálních sítích klíčem k realizaci úspěšné strategie.“*⁹²

Způsob komunikace s médii je definován vyhláškou č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému a je

⁹⁰ TOMANDL J. *Jak účinně oslovit média: Media relations v podnikání, správě, kultuře i neziskovém sektoru*. Praha: Computer Press, 2011. str. 230. ISBN 978-80-251-3457-3.

⁹¹ TOMANDL, J. *Jak účinně oslovit média: Media relations v podnikání, správě, kultuře i neziskovém sektoru*. Praha: Computer Press, 2011. str. 244. ISBN 978-80-251-3457-3.

⁹² HADDOW, G, BULLOCK, J, COPPOLA, D. *Introduction to Emergency Management*. London ; Amsterdam : Elsevier Butterworth : Heinemann 2011. s 173. ISBN 978-1-85617-959-1. Překlad vlastní.

zahrnutý v havarijním plánu. **Plán komunikace s veřejností a hromadnými informačními prostředky obsahuje:**⁹³

- přehled spojení na hromadné informační prostředky,
- texty nebo nahrávky televizních a rozhlasových tísňových informací,
- frekvence vysílání rozhlasových stanic,
- způsob ověření průniku tísňových informací,
- náhradní způsoby pro informování veřejnosti,
- formy, způsoby a postupy při poskytování informací obyvatelstvu o skutečném ohrožení a následně přijímaných opatřeních k ochraně obyvatelstva,
- organizační a materiální zabezpečení tiskového střediska a
- rozdělení odpovědnosti za komunikaci s veřejností a hromadnými informačními prostředky

V případě, že si instituce vybere konkrétní kanály pro krizovou komunikaci a jejím cílem bude minimalizovat negativní dopady na pověst, informovat veřejnost a zainteresované strany, a zároveň si udržet kontrolu nad šířením informací, zvolí si konkrétní nástroje pro komunikaci. Existuje celá řada nástrojů pro krizovou mediální komunikaci a řadí se mezi ně především:⁹⁴

- **reagující tiskové zprávy a tisková prohlášení**
(písemné sdělení obsahují informaci, nebo stanovisko),
- **tiskové konference k exponovaným problémům**
(osobní setkání s možností odpovídat na otázky),
- **snaha o získání přímého prostoru v médiích**
(možnost přímého vyjádření),
- **krizová inzerce**
(nákup placeného prostoru pro sdělování informací),
- **mediální lobbying**
(neoficiální komunikace s novináři se snahou o zvýšení zájmu o téma),

⁹³ ČESKO. Vyhláška Ministerstva Vnitra č. 328/2001 ze dne 5. září 2001, o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: Sbírka zákonů České republiky.

⁹⁴ BEDNÁŘ V. *Krizová komunikace s médii*. Praha: Grada, 2012. str.67. ISBN 8024737809.

- **snaha o společenskou aktivizaci k vyřešení problému**

(mediální podpora zastánců dané problematiky),

- **mediální zaštiťování se autoritami**

(oslovení veřejnosti pomocí uznaných osob a odborníků),

- **koncentrace a rozptylování zdroje problému**

(přesunutí jádra problému na jiné příčiny),

- **externalizace problému**

(přesunutí jádra problému na jiné subjekty).

S nástupem internetu a jeho zásadního dosahu se jako další nástroj využívá **krizový web**. Jedná se o speciální webovou stránku, kde se nachází průběžně aktualizované informace a novináři a veřejnost z něj mohou čerpat veškerá potřebná sdělení. Pro efektivnost sdělení je vhodné zaznamenávat detailní přehled o tom co a kdy bylo médiím sděleno.

Prostředek ke komunikaci s veřejností s největším dosahem je dle statistiky internet. V Česku používalo v roce 2024 internet 7,6 milionu osob starších 16 let, což bylo 88 % v takto staré populaci.⁹⁵ Rizikem je přehlacení zdrojů a absence kritického myšlení obyvatel, kdy může mít uživatel zkreslené představy a zavádějící informace. Média všeho druhu hrají v krizích velmi zásadní roli, protože jejich prostřednictvím se šíří informace, což je někdy i podstatou krize.⁹⁶ Média dokážou situaci dramatizovat, vytvářet černé scénáře a šířit dezinformace. Ve spojení s dezinformacemi se lze setkat s pojmy Fake news (falešné zprávy), Hoax (poplašná, klamná zpráva), nebo konspiračními teoriemi. Tyto uměle vytvořené informace slouží pro získání většího dosahu webové stránky, na které jsou prezentovány. Další možností pro zvýšení návštěvnosti webu jsou clickbaity – nadpisy, fotografie a videa, která svým obsahem vybízejí k prokliku, ale jako informace nemají žádný přínos.

⁹⁵ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *ICT v domácnostech* [online]. 7.1.2025 [cit. 24.2.2025]. Dostupné z WWW: <https://csu.gov.cz/ict-v-domacnostech-a-uzivatele-ict?pocet=10&start=0&podskupiny=402&razeni=-datumVydani>.

⁹⁶ TOMANDL, J., ČUŘÍK, J., FOJTOVÁ, T. *Krizová komunikace*. Brno: Masarykova univerzita, 2020. s 175. ISBN 978-80-210-9636-3.

5 Vlastní šetření

Pro praktickou část bakalářské práce autorka využila kvalitativní polostrukturovaný rozhovor vlastní konstrukce, pro který oslovila tiskové mluvčí základních složek IZS Jihočeského kraje (JčK). Konkrétně HZS JčK, ZZS JčK a KŘP JčK. Pomocí předem připravených otázek, které byly rozděleny do tří tematických skupin (Komunikační kanály a technologie, Efektivita komunikace, Problémy při komunikaci), byly získány informace pro porovnání jednotlivých výpovědí. Z následného porovnání odpovědí byl vyřešen hlavní cíl bakalářské práce a to zjištění, jakým způsobem jednotlivé složky komunikují s veřejností při mimořádných událostech. Z celkové transkripce vznikl podklad pro SWOT analýzu, tedy definování silných a slabých stránek a příležitostí a hrozeb, jednotlivých složek IZS. Tím byl naplněn vedlejší cíl bakalářské práce a to identifikování možností komunikace základních složek IZS.

Pro uskutečnění rozhovoru byly nejprve pomocí e-mailové adresy určené pro média osloveny jednotlivé složky IZS. Autorka představila cíl své bakalářské práce a požádala o kontakt na oprávněnou osobu, se kterou by mohl být uskutečněný rozhovor. Po získání kontaktů na jednotlivé mluvčí je autorka oslovila a domluvila si s nimi osobní schůzku. Rozhovory byly uskutečněny v zázemí kanceláří tiskových mluvčí jednotlivých složek, byly nahrávány na diktafon v mobilním telefonu a trvaly necelé 2 hodiny. Během rozhovorů panovala příjemná atmosféra a všichni mluvčí byli ochotní, sdílní a snažili se obsáhle odpovídat na položené otázky. Během rozhovoru s TM ZZS JčK vznikl patnácti minutový záznam, jehož informace nejsou uvedeny v přepisu rozhovoru. Týkaly se interního fungování a jsou v širším pojetí zakomponované ve SWOT analýze. Autorka práce si seznam otázek vytiskla a během rozhovoru si dělala poznámky. Seznam otázek je v příloze této bakalářské práce. Doslovný přepis každého z rozhovorů byl vždy nejméně na 40 stránek, z toho důvodu byla do přílohy přidána jen zkrácená verze upravená tak, aby reflektovala pouze stěžejní informace týkající se výzkumu. Rozhovory byly provedeny s konkrétními tiskovými mluvčími, kteří zastupují konkrétní složku IZS, ale pro potřeby výzkumu je jejich identita anonymní. Autorka na ně odkazuje v ženské osobě. Ve výsledcích šetření budou označeni pouze složkou, kterou zastupují. Všechny tři složky si vyžádaly zpracovanou bakalářskou práci k nahlédnutí pro případnou možnost zlepšení jejich práce.

5.1 Vyhodnocení odpovědí

Rozhovor obsahoval celkem dvacet devět otázek. Pro vyhodnocení jsou některé otázky kvůli lepší přehlednosti sloučeny do jedné tabulky.

Tabulka 1 základní otázky⁹⁷

	Pracovní pozice	Délka praxe na pracovní pozici	Předchozí zkušenosti
HZS JčK	Tiskový mluvčí	17 let	Žádné
ZZS JčK	Tiskový mluvčí – zdravotnický záchranář	14 let	Žádné
KŘP JčK	Tiskový mluvčí - preventista	15 let	Žádné

Na úvod rozhovoru byly položeny základní otázky pro ujasnění pracovní pozice, délky praxe na pracovní pozici a předchozí zkušenosti v oboru PR. **TM HZS JčK** měla předchozí praxi tři roky na OPIS na lince 112, **TM ZZS JčK** pracovala jako záchranář a u **KŘP JčK** nebyla předchozí zkušenost v oboru žádná. Z tohoto vyplývá, že žádný TM neměl zkušenosti v oboru PR, ale s ohledem na délku jejich praxe jsou dostatečně kompetentní vykonávat svou pracovní pozici. Z tabulky je také zřejmé, že pouze HZS JčK má TM, který se věnuje pouze své pracovní náplni, zatímco TM ZZS JčK a KŘP JčK mají další pracovní náplň související s jejich zaměřením.

Tabulka 2 Způsoby komunikace⁹⁸

	Komunikujete s veřejností při vzniku MU	Kdo rozhoduje o způsobech komunikace s veřejností	Z jakých konkrétních předpisů vycházíte
HZS JčK	Ano	Vlastní iniciativa	Interní předpis
ZZS JčK	Ano	Vlastní iniciativa	Žádné nemáme
KŘP JčK	Ano	Vlastní iniciativa	Žádné nemáme

⁹⁷ Vlastní zpracování

⁹⁸ Vlastní zpracování

Další část rozhovoru se soustředila na první tematickou sekci, která se týkala komunikačních kanálů a technologií. Cílem bylo zjistit, jakými způsoby složky s veřejností komunikují a zda jsou omezeni nějakými předpisy. TM všech složek jednotně odpověděly, že při vzniku mimořádné události s veřejností komunikují, potřeba vychází z jejich iniciativy a mimo HZS JčK nemají žádné předpisy, ani nařízení, ze kterých by vycházely. HZS JčK má dokument, pojmenovaný Sbírkou interních aktů řízení, kde je rámec komunikace stanoven Generálním ředitelstvím, ale je upraven na potřeby kraje.

Tabulka 3 Zveřejňované informace o vzniku MU⁹⁹

HZS JčK	Informování o možném ohrožení a vzniklém nebezpečí, rady obyvatelstvu a popis řešení události zasahující složkou pro pocit bezpečí
ZZS JčK	Informování o způsobu zásahu pro ujištění, že je situace pod kontrolou, vyrozumění o situaci lidem, kterých se událost může týkat, eliminace dezinformací a úniku informací
KŘP JčK	Informace s preventivním a edukačním přesahem, podpora PR oddělení policie

Další otázka byla zaměřená na to, jaké informace TM považují za nejdůležitější pro komunikaci s veřejností při vzniku MU. Odlišnost jednotlivých výpovědí pramení z náplně a pracovní činnosti jednotlivých složek IZS, kdy každá složka vnímá pojem mimořádná událost jinak a podle toho přistupuje k informování veřejnosti. Zatímco **HZS JčK** vnímá jako mimořádnou událost každou situaci, ve které jejich složka zasahuje a mají potřebu informovat o možném a o následném řešení situace, **ZZS JčK** ji definuje jako situaci kde zasahuje pět a více výjezdových skupin, případně počet zraněných převyšuje počet záchranářů. Během takového zásahu není časová kapacita na informování veřejnosti o vzniklé MU. Pokud se zaměříme na běžný zásah, s veřejností sdílí informace o zásahu s důrazem na dostatečný počet zasahujících složek, které mají situaci pod kontrolou, případně informují osoby, kterých se situace týká. Komunikace je potřeba i z důvodu eliminace dezinformací a aby nedocházelo k úniku informací ze strany médií. **KŘP JčK** vnímá jako mimořádnou událost tak, že v ní dochází ke koordinaci složek IZS. Pro samotné informování veřejnosti o standardních událostech, vychází z aktuálnosti tématu pro preventivní a edukativní přesah, mediálních kauz, podpory vyšetřování, případně cílí na informace pro budování dobrého PR policie.

⁹⁹ Vlastní zpracování

Tabulka 4 Komunikační kanály a jejich výhody a nevýhody¹⁰⁰

HZS JČK	Sociální sítě (X, FB), WEB	Výhody	Rychlost, cílová skupina, pohodlné zpracování, rozsah informace	Nevýhody	Signál telefonu, web -zastaralost, sociální sítě - reakce lidí, komentáře
ZZS JČK	Sociální sítě (X, FB), WEB, rozhlas	Výhody	Sociální sítě – rychlost a dosah Rozhlas – starší cílová skupina	Nevýhody	Web – slabý dosah, nevědomost o existenci
KŘP JČK	Sociální sítě (X, FB, IG), WEB, JČTV, rozhlas	Výhody	Sociální sítě – rychlost a velký dosah, Web – sledovanost novináři, Televize – zásah na region, Rozhlas – cílení na starší generaci	Nevýhody	Sociální sítě – necílí na starší generaci, Web – slabý dosah veřejnosti

Další otázka byla zaměřena na komunikační kanály, které složky využívají v rámci komunikace při MU, ale i v rámci prevence a jaké jsou jejich výhody a nevýhody. Všechny složky se shodly na využívání sociálních sítích, u kterých vnímají pozitivně jejich rychlost a dosah, přesto každá složka používá sociální sítě a webové stránky jinak. Rozhlas je alternativa pro starší generaci u které se předpokládá neznalost moderních technologií. Pro informování o MU využívá **HZS JČK** platformu X. Prioritně vypustí krátkou informaci o zásahu, kterou potřebuje zveřejnit. Po ukončení zásahu připraví obsáhlejší rozsah zprávy včetně fotografií a tento obsah zveřejní na Facebooku. Stejný postup je i v případě preventivních a edukativních informací. Webové stránky jsou využívány pro univerzální témata obsáhlejšího charakteru a všeobecný přehled o činnosti hasičů, včetně struktury, kontaktů a informací, ze kterých může veřejnost čerpat. S ohledem na analýzu čtenosti webového portálu, která je nižší než čtenost příspěvků na sociálních sítích, využívá TM převážně uvedené kanály. V tabulce není uvedený rozhlas, který sice slouží jako alternativa pro cílovou skupinu bez přístupu k technologiím, ale v praxi se předpokládá, že si rozhlas informace převezme z vlastní iniciativy sám a komunikuje ho dál po vlastní ose. Televize, ani tisk nejsou iniciativně využíváni, pouze v případě, že má daný kanál zájem o nějaké informace, osloví TM a ten pak reaguje individuálně formou reportáže, nebo rozhovoru. Je nutné zdůraznit, že obsah na web a sociální sítě si TM vytváří sám. Jako další kanál pro komunikaci preventivních a

¹⁰⁰ Vlastní zpracování

edukativních témat využívá HZS JČK regionální televizi a zpravodajské portály, kde má zaplacenou PR propagaci.

ZZS JČK také prioritně využívá sociální sítě. Důvodem je jejich rychlost a dosah. Přednostně je využíván FB a IG. U komunikace přes síť X vnímá TM slabiny, ale snaží se to změnit. Webové stránky slouží pro oficiální a univerzální témata, ale pro TM jde o pomalý kanál a domnívá se, že jeho slabý dosah je zapříčiněn neznalostí veřejnosti o jeho existenci. Rozhlas je využíván ve výjimečných situacích a slouží pro starší generaci. Pro zvýšení povědomí o edukativních tématech je nárazově využívána regionální televize, která má placenou propagaci. Obsah na sociální sítě a web si TM vytváří sám.

KŘP JČK využívá také prioritně sociální sítě, ale oproti předchozím složkám vytváří vlastní obsah pouze na síti X a na svých webových stránkách. FB a IG jsou spravovány centrálně z policejního prezidia v Praze, a to primárně za účelem zabránit přehlčení a překrývání témat. Pokud má TM potřebu zveřejnit na sociální sítě nějakou informaci, odešle na prezidium veškeré podklady a tam vyhodnotí, zda informaci zveřejní samostatně, nebo jí připojí k jinému zveřejňovanému tématu. Platformu X a web si TM spravují sami a využívají je jak pro informování o MU, tak pro prevenci a edukaci. Policejní prezidium zpracovává vyhodnocení dosahů jednotlivých komunikačních kanálů, ze kterých je zřejmé minimální využívání webového portálu. TM se domnívá, že nemá dosah pro veřejnost, ale média z něho čerpají potřebné informace a je pro ně důležitým kanálem pro komunikaci. Rozhlas je využíván pokud projeví vlastní iniciativu a chce doplnit zveřejněné informace z webu. Na stejném principu funguje televize. Regionální televize má s KŘP JČK pro prevenci a edukaci placenou spolupráci. Kromě komunikace o MU a prevenci a edukaci využívá centrála PČR regionální komunikaci náborové kampaně. Pro PČR je jedna z priorit budování dobrého, pozitivního PR.

Tabulka 5 Technologie pro komunikaci a jejich výhody a nevýhody¹⁰¹

HZS JčK	Siréna, Internet, počítač, mobilní telefon, SMS pro média	Výhody	Rychlost, dosah, snadné použití	Nevýhody	Siréna může způsobit paniku a obavy, signál, kapacita baterie, připojení
ZZS JčK	Internet, počítač, mobilní telefon, SMS pro média	Výhody	Rychlost, dosah	Nevýhody	Signál, kapacita baterie, připojení
KŘP JčK	Internet, počítač, mobilní telefon, SMS pro média	Výhody	Rychlost, dosah	Nevýhody	Signál, kapacita baterie, připojení

Následující otázka navazovala na kanály komunikace a řešila technologie využívané pro komunikaci. Všechny složky zmínili internet, počítače a telefony a s tím související možnost odesílání SMS skupině novinářů. Všechny uvedené technologie jsou využívány pro jejich rychlost a snadnou obsluhu. **HZS JčK** mimo uvedené kanály využívají také sirény, ale uvědomují si nedostatky související s možností vzniku paniky, pokud nemá siréna doplňující informace. V omezené míře všechny složky používají letáky.

Tabulka 6 Možnosti dalších způsobů a kanálů ke komunikaci¹⁰²

HZS JčK	Cellbroadcast
ZZS JčK	Mobilní aplikace
KŘP JčK	Žádné

Následující otázka byla zaměřena na možnosti dalších způsobů, kanálů a technologií, které by složky ocenili pro lepší a efektivnější informování veřejnosti a chtěli je využívat. **TM HZS JčK** zmínila nový systém Cellbroadcast, který by měl být v provozu v druhé polovině roku 2025 a pomocí mobilních telefonů by oslovil konkrétní cílovou skupinu obyvatelstva. **ZZS JčK** by uvítala možnost mobilní aplikace, kde by veřejnost byla

¹⁰¹ Vlastní zpracování

¹⁰² Vlastní zpracování

informována o vzniku MU a **TM KŘP JČK** žádné další možnosti neuvedla, protože se domnívá, že využívané kanály a prostředky jsou dostatečné.

Tabulka 7 Další způsoby komunikace¹⁰³

HZS JČK	Workshopy, exkurze, školení
ZZS JČK	Workshopy, kurzy první pomoci
KŘP JČK	Workshop, školení prevence

Poslední otázka ze sekce komunikačních kanálů a technologií byla cílená na další způsoby komunikace s veřejností. Všechny složky pořádají workshopy pro veřejnost zaměřené na vlastní činnost, chodí vzdělávat děti do škol, případně do domovů pro seniory a pořádají různé exkurze a školení. Kromě preventivního významu svým vystupováním a aktivitou přiblížit se občanovi cílí i na budování dobrého vnímání své složky veřejností.

Tabulka 8 Koordinace mezi složkami IZS¹⁰⁴

HZS JČK	WhatsApp tisková skupina
ZZS JČK	WhatsApp tisková skupina
KŘP JČK	WhatsApp tisková skupina

Druhou tematickou skupinu byla sekce Efektivita komunikace. První otázka se týkala koordinace komunikace mezi jednotlivými složkami IZS a všichni shodně odpověděli, že mají vytvořenou skupinu na mobilní aplikaci WhatsApp. V této skupině vzájemně koordinují druh a podobu zpráv pro média a veřejnost. Všechny složky se shodly, že tento způsob funguje skvěle.

Tabulka 9 Školení, vzdělávání, profesní rozvoj¹⁰⁵

	Školení a vzdělávání	Specifické vzdělávací programy	Cvičení a odborné přípravy složek IZS
HZS JČK	Ano – GŘ, MV	Ne	Ano
ZZS JČK	Ne	Ne	Ano
KŘP JČK	Ano – PČR, kraj	Ano	Ano

Následující otázky byly zaměřeny na možnosti vzdělávání a profesního rozvoje jednotlivých složek. Zatímco **TM ZZS JČK** se vzdělává pouze samostudiem, složky **HZS JČK** a **KŘP JČK** mají v rámci svého rezortu možnost účastnit se centrálního školení na

¹⁰³ Vlastní zpracování

¹⁰⁴ Vlastní zpracování

¹⁰⁵ Vlastní zpracování

krizovou komunikaci. **HZS JčK** a **ZZS JčK** nemají žádné specifické vzdělávací programy pro profesní rozvoj, **KŘP JčK** se účastní různých specializovaných kurzů. Některé jsou povinné, některé dobrovolné. Některé pořádá kraj, další nabízí prezidium. Všichni tři TM se účastní cvičení a odborných příprav, které jsou určeny pro složky IZS. Na těchto akcích koordinují možnosti a způsoby komunikace s veřejností.

Tabulka 10 Proces přípravy a distribuce informací veřejnosti¹⁰⁶

HZS JčK	OPIS, interní databáze
ZZS JčK	Dispečink, interní PC systém
KŘP JčK	OPIS, Interní PC systém, podnět z jiných oddělení

V následující otázce autorka zjišťovala, jak funguje proces přípravy a distribuce informací, které chce TM prezentovat veřejnosti. TM **HZS JčK** vychází z interních databází a informací od OPIS. Dohledává a ověřuje si získané informace a vytváří obsah pro publikaci na síti X, který si mohou převzít média. Po získání fotodokumentace a dalších informací ze zásahu vytváří obsah pro FCB, případně pro webové stránky. TM **ZZS JčK** komunikuje pomocí emailu s dispečinkem, který mu zasílá seznam nadefinovaných událostí. Pomocí interního systému sleduje činnost posádek a takto sbírá a zpracovává data pro vytvoření výstupu pro veřejnost a média. Obsah vydává vždy až po ukončení zásahu. **KŘP JčK** také využívá informací z informačního střediska a interních počítačových systému. Témata pro zveřejnění zasílají jednotlivá oddělení a TM vyhodnotí co bude chtít propagovat. Krátkou formou zveřejní informaci na X, nebo web a případně zašle podrobnější informace včetně fotodokumentace na prezidium do Prahy a ti informaci dále propagují na FCB, nebo IG. Všechny složky si sami vytvářejí fotografickou, nebo video dokumentaci. To dělá buď přímo TM, nebo využívá člověka přítomného u zásahu. Mluvčí respektují pravidla ohledně GDPR a morální etiky a nemají potřebu prezentovat materiál, který by zvýšil dosah sdělované informace na úkor vnímání samotné instituce veřejností.

¹⁰⁶ Vlastní zpracování

Tabulka 11 Kroky pro transparentnost a důvěru sdělovaných informací¹⁰⁷

	Transparentnost	Důvěra
HZS JčK	Pravdivé informace, reakce na komentáře	Důvěryhodnost složky, ověřené informace
ZZS JčK	Zákaz mazání zpráv na mobilním kanále pro média, nekomentování situace po telefonu	Přehlednost a jednotnost informace
KŘP JčK	Nezkreslené a pravdivé informace snadno pochopitelné pro laickou veřejnost	Presvědčení o automatické důvěře veřejnosti

Na dotaz jak složky zajišťují transparentnost a důvěryhodnost informací v komunikaci **TM HZS JčK** zdůraznila prezentování pravdivých a ověřených informací a předpoklad, že jsou hasiči veřejností pozitivně vnímaná složka, takže i důvěryhodnost je na vysoké úrovni. **TM ZZS JčK** zmínila, že se snaží nekomentovat žádné situace po telefonu, aby nedocházelo ke zkreslení a překroucení informací. Také zdůraznila, že na mobilní skupině, která je určená novinářům nelze mazat zprávy, takže je veškerá komunikace zpětně dohledatelná. Pro důvěryhodnost se snaží vydávat přehledné informace, které budou jednotné s dalšími složkami. **KŘP JčK** vytváří obsah, který bude pochopitelný i pro laickou veřejnost a zveřejňuje nezkreslené a pravdivé informace. Důvěryhodnost žádným způsobem nezajišťují, protože jsou přesvědčeni o automatické důvěře veřejnosti.

Tabulka 12 Nejefektivnější kanály pro komunikaci¹⁰⁸

HZS JčK	Sociální síť
ZZS JčK	Sociální síť
KŘP JčK	Sociální síť

Na otázku jaké jsou pro složky nejefektivnější kanály pro komunikaci všichni jednoznačně odpověděli, že sociální síť. Důvody vyplývají z výhod jednotlivých kanálů.

¹⁰⁷ Vlastní zpracování

¹⁰⁸ Vlastní zpracování

Tabulka 13 Vyhodnocení efektivity komunikační strategie¹⁰⁹

	Vyhodnocení efektivity	Analýza a zpětná vazba
HZS JčK	Dosahy komunikačních kanálů, vzdělanost dětí	Monitoring tisku, komentáře na sociálních sítích
ZZS JčK	Grafy sledovanosti komunikačních kanálů, monitoring tisku	Nesledují
KŘP JčK	Nesledují	Zpětná vazba z prezidia PCR

Na otázku zaměřenou na vyhodnocení efektivity komunikace a analýzy a zpětné vazby komunikace každá složka odpověděla jinak. **HZS JčK** sleduje dosahy kanálů, které využívá ke komunikaci a tím vyhodnocuje efektivnost komunikace. Také vnímá větší přehled o problematice u žáků během přednášek, takže se domnívá, že je komunikace k veřejnosti efektivní. V rámci analýzy sleduje monitoring tisku a vnímá tak jaký obsah a témata přebírají ke komunikaci média. Na sociálních sítích sleduje komentáře a tím zjišťuje, zda veřejnost informace pochopila a jaké mají na HZS názor. **TM ZZS JčK** sleduje grafy komunikačních kanálů a tím získává data o dosahu. Díky monitoringu tisku má přehled o tématech, která se dostala k veřejnosti. Další analýzy, nebo zpětné vazby nesleduje. **KŘP JčK** vyhodnocení efektivity nesledují, dělají svou práci jak nejlépe umí a předpokládají dosah a efektivnost automaticky. Zpětnou vazbu a případné analýzy jim poskytuje prezidium a z toho pak vycházejí do budoucna.

Tabulka 14 Problémy při komunikaci s veřejností¹¹⁰

HZS JčK	Samotná veřejnost a její vnímání situace, nerespektování sdělení
ZZS JčK	Žádné
KŘP JčK	Dezinformace, negativní komentáře

Na otázku zaměřenou na problémy při komunikaci s veřejností **TM HZS JčK** odpověděla, že hlavní problém je veřejnost jako taková. TM je přesvědčená, že informace jsou komunikovány včas, přesně a pochopitelně, a přesto se najdou jedinci, kteří informace nerespektují, nebo si neuvědomují závažnost situace. **TM ZZS JčK** žádné problémy nevnímá a **KŘP JčK** nejvíce řeší dezinformace, které pak z jejich informací vznikají a ovlivňují celé sdělení a také případné negativní komentáře na sociálních sítích.

¹⁰⁹ Vlastní zpracování

¹¹⁰ Vlastní zpracování

Tabulka 15 Komunikace s osobami s omezeným přístupem k technologiím¹¹¹

HZS JČK	Textová i obrazová informace
ZZS JČK	Textová i obrazová informace
KŘP JČK	Jiný kanál

Následující otázka směřovala ke zjištění, zda je při komunikaci konkrétně zacíleno na osoby s omezeným přístupem k technologiím. Žádná ze složek nevytváří speciální obsah, **ale TM HZS JČK a ZZS JČK** se snaží ke každému obrazovému materiálu na sociálních sítích přidat i textovou informaci. **KŘP JČK** se snaží na tyto lidi cílit jinými druhy komunikačních kanálů. Webové stránky všech složek jsou uzpůsobeny na sluchové čtení.

Tabulka 16 Řešení problémů při komunikaci s veřejností¹¹²

	Špatné pochopení	Nejasnosti	Dezinformace
HZS JČK	Neevidují	Dovysvětlení	Konfrontace s autorem
ZZS JČK	Špatný formát sdělení a jeho úprava	Vyhodnocení nepochopení a následně nová komunikace	Nové stanovisko
KŘP JČK	Neevidují	Upřesnění	Konfrontace s autorem

Další otázka se týkala řešení problémů při komunikaci. Konkrétně v situacích, kdy je sdělení špatně pochopeno, vznikly nejasnosti, nebo dezinformace. **TM HZS JČK** špatné pochopení sdělení ze strany veřejnosti neneviduje, pokud zaregistruje v komentářích nejasnosti, má tendenci informaci dovysvětlit a v případě dezinformací iniciativně konfrontuje autora. **ZZS JČK** vnímá možnost špatného formátu sdělení, který obsahuje výrazy ze zdravotnické terminologie. Případné nejasnosti vyhodnocuje a pokud uzná za nutné, vydá novou informaci, která nejasnosti vysvětlí. Stejně tak vyhodnocuje dezinformace a pokud má dojem, že se jedná o zprávy, které ohrožují zdraví a veřejnost, vydávají k dezinformacím veřejné stanovisko. **KŘP JČK** neneviduje špatné pochopení sdělení, v případě zaregistrování nejasností vytvoří další sdělení, které situaci upřesní a pokud zaregistruje nejasnosti u novinářů, kontaktuje je a žádají úpravu textu. Na dezinformace reaguje konfrontací autora.

¹¹¹ Vlastní zpracování

¹¹² Vlastní zpracování

Tabulka 17 Problémy při komunikaci v rámci složek IZS a jejich řešení¹¹³

	Problémy	Řešení problémů
HZS JčK	Časový a obsahový nesoulad	Domluva
ZZS JčK	Časový a obsahový nesoulad	Domluva
KŘP JčK	Časový a obsahový nesoulad	Domluva

Na otázku o možnostech vzniku problémů při komunikaci jednotlivých složek všichni jednotně odpověděli, že jediný problém bývá časový nesoulad, kdy jedna ze složek vydá informaci dříve, než by bylo vhodné s ohledem na obsah sdělení. Zároveň všichni potvrdili, že řešením je komunikace a domluva s danou složkou. Vše probíhá přes zmíněnou mobilní WhatsAppovou skupinu, případně při akutní potřebě po telefonu.

Tabulka 18 Vliv kritiky a negativní reakce na komunikaci¹¹⁴

HZS JčK	Ano, zlepšení se
ZZS JčK	Ano, odolnost
KŘP JčK	Ano, zlepšení a rychlost

Otázka týkající se kritiky a vlivu na možnost komunikace potvrdila sebereflexi všech složek. **TM HZS JčK** vnímá kritiku, pokud je oprávněná, jako motivaci pro zlepšení komunikace. **Pro TM ZZS JčK** kritika znamenala postupné získání odolnosti v oblasti vztahovačnosti a pro **TM KŘP JčK** je kritika stimul pro urychlení komunikace, aby nebylo co kritizovat.

Tabulka 19 Zastupitelnost¹¹⁵

HZS JčK	Ano
ZZS JčK	Ne
KŘP JčK	Ano

Poslední otázka se týkala možné zastupitelnosti v případě nemoci, nebo dovolené. **TM HZS JčK** má své tři zástupce a od ledna 2025 vznikl systém pohotovostí, kdy se jednotliví zástupci se samotným TM střídají a dokáží se zastoupit. **TM ZZS JčK** je na svou činnost sama a zástupce nemá. Na jaře 2024 byly tendence přibrat novou kolegyni, ale ta nastoupila na mateřskou dovolenou, takže je zatím mimo provoz. **TM KŘP JčK**

¹¹³ Vlastní zpracování

¹¹⁴ Vlastní zpracování

¹¹⁵ Vlastní zpracování

má tři další kolegy a vedoucího, kteří se dokáží zastoupit. Mají také nastavený systém pohotovostí a v případě potřeby jsou vždy na telefonu i v případě dovolené a nemoci.

5.2 SWOT analýza

Z přepsaných rozhovorů si autorka označila pomocí barevného kódování části textu, ze kterých vyplynuly silné a slabé stránky a příležitosti a hrozby jednotlivých složek. Silné a slabé stránky se týkají vnitřních výhod a problémů organizace. Příležitosti a hrozby jsou vnější faktory, které organizace může využít ve svůj prospěch, nebo představují riziko pro její budoucnost. Pod jednotlivými maticemi je vysvětlení k zadaným datům.



Obrázek 11 SWOT HZS JčK¹¹⁶

Z rozhovoru s TM HZS JčK jasně vyplynula proaktivnost v komunikaci. Snaha přizpůsobit se době, kanálům a způsobům pro oslovení veřejnosti. Vlastní iniciativa pro profesní rozvoj a vzdělání, pro interakci s veřejností a dostatečné informování nejen o MU, ale také pro prevenci. Nadšení a ochota zlepšovat se, se promítá i v aktivní potřebě

¹¹⁶ Vlastní zpracování

udržovat u veřejnosti pozitivní vnímání složky jako takové. Dobře fungující pracovní kolektiv, nejen na kancelářské úrovni, ale také mezi kolegy v terénu podporuje kvalitní zpracování sdělovaných informací. Sekci silných stránek považuje autorka za stěžejní pro vytváření komunikace a z výše uvedeného vyplývá, že má TM tuto činnost výborně zvládnutou. Mezi slabé stránky lze zahrnout nedostatečnou možnost rozvoje v oblasti komunikace. Na regionální úrovni není zajištěna podpora a nabídka kurzů a vzdělávacích programů a to ani jako reakce na rychlý vývoj IT technologií a možnosti propagace, ani jako reakce na stoupající výskyt specifických mimořádných událostí, které potřebují individuální způsob komunikace. Autorka se domnívá, že proškolení ve všech uvedených oblastech je zásadní pro zajištění efektivnosti komunikace. Tendence zlepšit vybavení potřebné pro pořizování fotografických, zvukových, nebo video záznamů není naplněna. Tyto materiály by přitom mohly sloužit nejenom pro komunikaci o MU, ale také zefektivnit prevenci a edukaci. Pro zefektivnění způsobů komunikace by pomohly analýzy, nebo měřitelné zpětné vazby. Tato data by se promítla v četnosti a obsahu sdělovaných informací, ale také v druzích komunikačních kanálů. V současnosti se vychází pouze ze subjektivního pocitu, že zpětné vazby omezené cílové skupiny a statistik, které nemusí být dostatečné. TM předpokládá, že si média budou přebírat obsah publikovaný na svých sociálních sítích a webu z vlastní iniciativy, ale je třeba zdůraznit, že každé médium má svůj vlastní koncept propagace a nelze zaručit, že se požadovaný obsah sdělení k veřejnosti dostane v plném rozsahu. Je potřeba s novináři napříč médii aktivně komunikovat a nabízet jim vytvořený obsah. Obzvláště sezonní témata, která jsou důležitá pro prevenci. Pro edukaci se také nabízí vytvoření dalších kanálů komunikace v oblasti sociálních sítích. Pro zvýšení povědomí o tématu lze využít známé tváře, influencers, nebo osoby zainteresované do konkrétního tématu. Nedostatečně edukovaná a informovaná veřejnost vytváří z velké části mimořádné události svým neukázněným chováním. Nelze zajistit, aby sdělení oslovilo všechny, ale po vytipování kritických článků společnosti lze upravit způsob, jak individuálně oslovit i tuto cílovou skupinu. Politická situace a ambice zainteresovaných osob v managementu zřejmě neovlivní činnost a náplň práce sboru, ale může mít vliv na rozdílné vnímání vytváření PR a způsoby jeho budování.



Obrázek 12 SWOT ZZS JčK¹¹⁷

Z rozhovoru s ZZS JčK vyplynulo, že si TM uvědomuje potřebu PR komunikace a je velice aktivní v tom, aby vytvářela pro ZZS JčK dobré povědomí u veřejnosti a zároveň, aby zajistila dosah sdělovaných informací, koordinaci komunikace mezi jednotlivými složkami IZS a vzájemné fungování s novináři. Díky praxi v oboru záchranáře má výborné znalosti komunikované problematiky a za dobu trvání ve funkci TM vytvořila fungující systém komunikace a propagace. Bohužel ve své činnosti naráží na nepochopení vedení, ať už v ekonomické oblasti, tak v činnosti mluvčí jako takové. Autorka je přesvědčená, že stávající situace je dlouhodobě neudržitelná a povede buď k osobnímu vyhoření TM, nebo s tím související případnou neochotou dělat svojí práci smysluplně. TM nemá žádnou oporu ve vzdělávání v oblasti PR komunikace, ani v oblasti médií a technologií. Veškerý rozvoj pramení z vlastní iniciativy, avšak naráží na své limity. Nedostatek času, který je rozdělený mezi práci TM a záchranáře jí nedovoluje věnovat se rozvoji tak, jak by chtěla a potřebovala. Zároveň je pod velkým tlakem, protože si uvědomuje, že nemá zástupce, který by její práci převzal a mohl pokračovat tak, aby to vycházelo z jednotného konceptu. Výše zmíněné nedostatky by mělo zohlednit vedení a situaci začít aktivně řešit. V současnosti je vnímání organizace ze strany veřejnosti velice dobré a je nutné dělat do budoucna takové kroky, aby bylo pozitivní povědomí minimálně

¹¹⁷ Vlastní zpracování

udrženo. Autorka se domnívá, že kromě dalšího budování dobrého PR je vhodné zvýšit povědomí o práci záchranářů a podpořit u veřejnosti uznání za jejich práci, která bývá náročná nejenom po fyzické, ale hlavně po psychické stránce. Kromě informování o MU, případně edukačních a preventivních tématech lze podpořit povědomí o technice, která je využívána při zásahu a porovnat vývoj a inovace používaných technologií. Toto téma by mohlo veřejnost zajímat a opět to podpoří pozitivní vnímání organizace. S rychlým vývojem komunikačních technologií a kanálů je nutné směřem k veřejnosti přizpůsobit způsob propagace a komunikace. TM by měla mít přehled a na vývoj operativně reagovat. Pokud nepůjde s dobou a bude se držet starých způsobů komunikace, hrozí nedostatečné mediální pokrytí a informace se k veřejnosti nedostanou, nebo nebudou mít adekvátní dosah. Dezinformace, které mohou ovlivňovat nejenom zásah během MU, ale i vnímání konkrétního tématu napříč různými sociálními vrstvami, mohou být v celkovém kontextu nebezpečné. Hlavní hrozbou je politický vliv, kdy je ZZS JčK a její fungování ovlivněno zvoleným politickým aparátem. Zájmy a představy o fungování organizace korespondují se zájmy politických ambicí. Pro eliminaci těchto situací se nabízí vytvoření příručky, nebo obdobného dokumentu, který bude definovat funkční a osvědčené způsoby a možnosti komunikace a bude sloužit jako argumentační pomůcka k zachování nastaveného způsobu PR.



Obrázek 13 SWOT KŘP JčK¹¹⁸

¹¹⁸ Vlastní zpracování

TM KŘP JčK mají oproti dalším složkám obrovskou výhodu v nadstandardní podpoře ze strany policejního prezidia. Netýká se to jenom možností a široké škály školení a vzdělávání se ve své činnosti, ale především v administrativní podpoře, která zajišťuje distribuci sdělení a vytváření analýz a zpětné vazby pro zajištění efektivnosti. V rámci prevence a edukace, která je komunikována centrálně napříč republikou, komunikace cíleně zasahuje i do Jihočeského regionu. Jednotnost publikace na sociálních sítích vytváří přehlednost, transparentnost a systematičnost. Koordinace komunikace jednotlivých TM a územních odborů poskytuje rozmanitost informací a nabízí k propagaci témata, která vždy osloví nějakou cílovou skupinu. Rozšířená pracovní struktura TM nabízí dostatečnou zastupitelnost a časový prostor věnovat se aktuálním tématům. Mezi problémy, na které TM naráží je nesoulad v obsahu sdělení mezi jednotlivými útvary a na rychlost komunikace, kdy má TM tendenci vydávat informace dříve, než je to vhodné pro další složky. Je otázkou, jak tento nesoulad vyřešit tak, aby byl respektován všemi stranami. Velkou organizační strukturou vzniká nevýhoda v podřízenosti a nemožnosti dělat si některé činnosti dle svých představ. K příležitostem, které TM využívá je tendence k proaktivní komunikaci s veřejností. Pořádáním akcí zaměřených na prevenci buduje nejenom edukativní činnost, ale také pozitivní vnímání veřejností. Autorka tento způsob PR vnímá jako zásadní činnost pro ovlivnění veřejného mínění o složce. Veřejnost vidí snahu a hlavně vnímá policistu v jiné roli, než při standardním dohledu nad dodržováním zákonů a předpisů. Sociální stereotypy, které předpokládají autoritářský přístup, nebo přehnané používání síly a rigidní postoje, ovlivňují názory veřejnosti a promítají se v důvěryhodnosti sdělovaných informací. Tento názor je třeba odstranit a zajistit, aby veřejnost přestala policii vnímat jen jako represivní složku, ale ocenila jejich činnost a nasazení, když pomáhají a chrání. Zároveň je vhodné podporovat povědomí o profesionalitě a hlavně nestrannosti při řešení konfliktů. Na sociálních sítích bývá na policejní složku nejvíce kritiky a negativních komentářů. Ne vždy vychází z negativního veřejného mínění, ale souvisí také s nedostatečnými informacemi u sdělované zprávy a následnými spekulacemi. Přestože se TM snaží poskytnutými informacemi neovlivňovat vyšetřování, je pravděpodobné, že neúplné sdělení bude u veřejnosti a i u médií vzbuzovat otázky. Na tyto otázky je nutné pravdivě odpovídat, protože případným utajováním informací narůstá nedůvěra a stoupá možnost vzniku dezinformací.

Závěr

Jedním z úkolů složek IZS je dostatečné a včasné varování obyvatelstva před hrozící nebo již vzniklou mimořádnou událostí. Jakým způsobem a jakými kanály tak bude provedeno, si každá složka volí podle svého uvážení. Tyto způsoby a kanály komunikace slouží i k budování veřejného mínění složek a k propagaci informací týkajících se prevence a edukativních témat. Všechna prezentovaná témata spolu vzájemně souvisí, a pokud jsou způsoby a kanály špatně zvolené, hrozí nedostatečná informovanost a riziko chaosu, které ovlivňuje zásah složek IZS.

Smyslem této práce a hlavním cílem mělo být zjištění, jakým způsobem jednotlivé složky komunikují, případně z jakého důvodu tak činí. Autorka se pro dosažení cíle rozhodla uskutečnit rozhovory s jednotlivými tiskovými mluvčími základních složek integrovaného záchranného systému a následně porovnat jejich výpovědi. Díky ochotě mluvčích odpovídat na připravené otázky a aktivně diskutovat o tématu v širším kontextu přispěly rozhovory k vytvoření hlubšího povědomí o fungování jednotlivých složek a souvisejících činnostech tiskových mluvčích. Autorčin subjektivní dojem z celého šetření potvrzuje očekávanou odbornost a profesionalitu všech mluvčích.

Prvním, velice pozitivním zjištěním byla délka praxe všech třech tiskových mluvčích, která přinesla zkušenosti a předpoklady pro výkon jejich činnosti. Za tu dobu dokázali proces PR komunikace nejenom uvést do skvěle fungujícího systému, ale také měli dostatek příležitostí na řešení krizových situací a problémů. Všichni tiskoví mluvčí svou práci vykonávají rádi a vidí v ní smysl. S tím souvisí ochota zlepšovat své dovednosti a přizpůsobovat se aktuálním společenským trendům. Z porovnání jednotlivých odpovědí vyplynula jednotná tendence komunikovat s veřejností prostřednictvím sociálních sítí. Hlavní roli hraje rychlost a dosah komunikace. Každá složka má alternativní řešení pro případ nutnosti oslovit veřejnost s omezeným přístupem k technologiím. Tím je rozhlas nebo vlastní webové stránky. V různé míře jsou využívány i regionální média jako např. televize a online zpravodajství. Některé propagované kampaně fungují formou placené spolupráce. Důraz kladený na prevenci a edukaci veřejnosti složky uskutečňují pomocí workshopů, kurzů a školení. Na těchto akcích se mluvčí snaží občanům přiblížit svou práci a nenásilnou interakcí podpořit pozitivní veřejné mínění.

Vedlejším cílem bylo identifikovat možnosti komunikace jednotlivých složek. K vyhodnocení autorka použila SWOT analýzu, kdy z rozhovorů vytipovala silné a slabé stránky sboru a následně příležitosti a hrozby v komunikaci s veřejností. Odlišnosti pramení z rozsahu činnosti jednotlivých složek. Zatímco tisková mluvčí HZS JČK profituje z dobrého vnímání veřejností a předpokládá, že požadovaný dosah sdělení zajistí sociální sítě a novináři sami, KŘP JČK má horší výchozí pozici z důvodu represivní činnosti a jejich způsob komunikace s veřejností a interakce s médii musí být na vyšší úrovni. Mluvčí ZZS JČK vnímá nárůst zájmu společnosti od doby krizové situace při pandemii covidu a uvědomuje si potřebu podpořit tento trend a s tím související komunikaci. Pro všechny složky jsou největší hrozbou dezinformace a negativní komentáře na sociálních sítích. Na tyto jevy je nutné reagovat, uvádět informace na pravou míru a nepodporovat vznikající spekulace. Tento způsob komunikace zajistí transparentnost a důvěryhodnost sdělovaných informací. Z rozhovorů také vyplynulo, že je pro činnost tiskového mluvčí vhodná maximální podpora ze strany vedení a uvědomění si, že nejenom v době rozmachu internetu je jejich práce pro organizaci zásadní.

V minulosti se pro informování veřejnosti díky širokému dosahu zařízení využíval převážně rozhlas a televize. S nárustem moderních a digitálních technologií se komunikace přesunula na počítače a mobilní telefony. Pro vyhodnocení dosahu je sporným ukazatelem to, jakým způsobem se vytváří statistiky poslechovosti rádií a sledovanost televize a jak probíhá samotné měření dosahu. Internet má analýzu dosahu pomocí souborů cookies a IP adresám transparentnější. Pro výběr vhodného komunikačního kanálu je nutné monitorovat dosahy a přizpůsobit tomu zaměření sdělení. Využívané kanály a způsoby komunikace všech mluvčích jsou dle názoru autorky funkční a činnost v oblasti prevence a edukace je dostatečná. Autorka by doporučila aktivně sledovat vývoj a nové možnosti sociálních sítí a využívat veškeré dostupné možnosti komunikace. Pro oslovení široké veřejnosti je vhodné všechny kanály propojovat a během sdělení odkazovat na další zdroje, kde komunikace probíhá. Tím může být zajištěn dosah pro užší cílové skupiny. Pro budování pozitivního PR by autorka doporučila využívat aktuální trendy na sociálních sítích, které mohou mít virální dopad a nebát se využít možnosti propagace přes influencery. Tato bakalářská práce by mohla sloužit jako průzkum fungování jednotlivých tiskových oddělení složek IZS a zároveň jako inspirace pro budoucí rozvoj jejich komunikace.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. BEDNÁŘ, V. *Internetová publicistika*. Praha: Grada Publishing, 2011. 210 s. ISBN 978-80-247-3452-1.
2. BEDNÁŘ, Vojtěch. *Krizová komunikace s médii*. Praha: Grada, 2012. 183 s. ISBN 80-247-37-809.
3. DUPLINSKÝ, Josef. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. 52 s. ISBN 80-7194-645-1.
4. HARTMANOVÁ, D., VESELÝ, I., *(Ne)jsem influencer*. Ráj elegance, 2021. 213 s. ISBN 978-80-270-9792-0.
5. HADDOW, G, BULLOCK, J, COPPOLA, D. *Introduction to Emergency Management*. London; Amsterdam: Elsevier Butterworth: Heinemann, 2011. 402 s. ISBN 978-1-85617-959-1.
6. HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 256 s. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3779-9.
7. HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. 243 s. ISBN 80-7184-549-3.
8. JANOUC, V., *Internetový marketing*. Brno: Computer Press, 2010, 304 s. ISBN 978-80-251-2795-7.
9. KAVAN, Štěpán. *Komunikace Při Mimořádných Událostech: Mimořádné Události V Kraji Pětileté Růže – Přípravenost, Podpora, Spolupráce: Listy Ze Semináře*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011 35 s. ISBN 978-80-87472-18-7.
10. KAVAN, Štěpán. *Ochrana obyvatelstva v případě krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. BRNO: Tribun EU 2014. 152 s. ISBN 978-80-263-0721-1.
11. KOŠŤAN, Pavol. *Firemní strategie*. Praha: Computer Press 2002. 124 s. ISBN 80-7226-657-8.
12. LESLY, Philip. *Public relations*. Praha: Victoria Publishing, 1995. 234 s. ISBN 80-85865-15-7.
13. MODUL - G. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020. 54 s. ISBN 978-80-76160-71-2.

14. NOVOTNÁ, Hedvika, ŠPAČEK, Ondřej. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2019. 495 s. ISBN 978-80-7571-025-3.
15. POSPÍŠIL, Jan. *Jak na média*. Vyd. 1. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. 119 s. ISBN 978-80-7402-071-1.
16. POSPÍŠIL, Pavel. *Efektivní public relations a media relations*. Praha: Computer Press, 2002. 153 s. ISBN 80-7226-823-6.
17. PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Praha: Police History, 2006. 255 s. ISBN 80-86477-35-5.
18. REKTOŘÍK, Jaroslav. *Krizový management ve veřejné správě*. Praha: Ekopress, 2004. 250 s. ISBN 80-86119-83-1.
19. STRAUSS, Anselm L. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Sdružení Podané ruce, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
20. SVOBODA, Václav., *Public relations moderně a účinně*. Praha: Grada, 2009. 240 s. ISBN 978-80-247-2866-7.
21. ŠKARABELOVÁ, Simona. *Komunikace a public relations: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2005. 82 s. ISBN 80-210-3745-8.
22. ŠTĚTINA, Jiří. *Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 557 s., [24] s. obr. příl. ISBN 978-80-247-4578-7.
23. ŠVEHLA, Martin. *Tiskový mluvčí: řízená komunikace s veřejností*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2014. 134 s. ISBN 978-80-7408-095-1.
24. TOMANDL, Jan. *Jak účinně oslovit média: Media relations v podnikání, správě, kultuře i neziskovém sektoru*. Praha: Computer Press, 2011. 296 s. ISBN 978-80-251-3457-3.
25. TOMANDL, Jan, ČUŘÍK, Jan, FOJTOVÁ, Tereza. *Krizová komunikace*. Brno: Masarykova univerzita, 2020. 220 s. ISBN 978-80-210-9636-3.
26. VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum a jeho techniky*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Ekonomicko-správní fakulta, 1999. 54 s. ISBN 80-7194-188-3.
27. VILÁŠEK, Josef. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Druhé, upravené vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2022. 197 stran. ISBN 978-80-246-5067-8.

28. VORÁČEK, Vladimír. *Mediální komunikace a public relations ve veřejné správě: (praktická příručka mediální komunikace)*. Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, 2018. 147 stran. Skripta. ISBN 978-80-86976-48-8.

Elektronické zdroje

1. BÁRTOVÁ, T. *Co je rešerše*. Knihovna ČVUT v Praze [online]. 26.11.2021 [cit. 2025-02-09]. Dostupné z WWW: <http://knihovna.cvut.cz/katalogy-a-databaze/reserse/co-je-reserse>.
2. BEZPEČNOST.PRAHA.EU. *Stupně poplachu IZS* [online]. [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://bezpecnost.praha.eu/clanky/stupne-poplachu-izs>.
3. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *ICT v domácnostech* [online]. 7.1. 2025 © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://csu.gov.cz/ict-v-domacnostech-a-uzivatele-ict?pocet=10&start=0&podskupiny=402&razeni=-datumVydani>.
4. DATAREPORTAL. *Czechia's population in 2023* [online]. 23.5.2024 [cit. 24.2.2025] Dostupné z WWW: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-czechia>
5. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Informační servis*. Listopad 2024 [online]. © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/rychle-a-cilene-varovani-system-cell-broadcast-schvalila-bezpecnostni-rada-statu.aspx>.
6. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Integrovaný záchranný systém* [online]. © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>.
7. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Jednotky požární ochrany* [online]. © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/menu-jednotky-pozarni-ochrany-jednotky-pozarni-ochrany-jednotky-po.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.
8. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Služby pro veřejnost*. [online]. © 2025 [cit. 2025-03-16] dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/informace-podle-zakona-c-106-1999-sb-o-svobodnem-pristupu-k-informacim.aspx>

9. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Varování obyvatelstva* [online]. © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/informace-pro-informace-pro-obcany-varovani-obyvatelstva.aspx>.
10. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Záchranný útvar* [online]. © 2025 [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://hzscr.gov.cz/clanek/uvod-hlavni-ukoly-a-zamereni-zu-hzs-cr-hlavni-ukoly-a-zamereni-zachranneho-utvaru-hzs-cr.aspx>.
11. LESENSKY CZ. *Komunikační plán* [online]. [cit. 24.2.2025] Dostupné z WWW: <https://www.lesensky.cz/komunikacni-plan>.
12. MEDIA GURU. *Češi využívají sociální sítě častěji, času ale na nich tráví méně. Ami digital.* [online]. 23.5.2024 [cit. 2025-02-24]. Dostupné z <https://www.mediaguru.cz/clanky/2024/05/cesi-vyuzivaji-socialni-site-casteji-casu-ale-na-nich-travi-mene/>.
13. MINISTERSTVO VNITRA. *Sít' Pegas* [online]. 2016 [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://mv.gov.cz/soubor/uzivatele-site-pegas-pdf.aspx>.
14. OPENAI. *ChatGPT -4.5. OpenAI © 2015–2025.* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://openai.com>
15. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Útvary Policie ČR* [online]. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z WWW: <https://policie.gov.cz/clanek/jihoceska-policie-se-predstavuje.aspx>.
16. ŠKOLNÍ A VÝCVIKOVÉ ZAŘÍZENÍ HZS ČR. In: Facebook [online]. 8.1.2025. [cit.2025-02-08]. Dostupné z WWW: https://www.facebook.com/svzhzscr/posts/pfbid0S3M8Lc6VeRXwH1SJB4huyVH6wavNJbkmxWxertex9h5s5MTLGKxLztiESUAYKX3nl?locale=cs_CZ .
17. VARUJEME VÁS. *Varovné prvky* [online]. [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <http://varujemevas.cz/prostredky/>.
18. ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Letecká služba* [online]. [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://zachrannasluzba.cz/letecka-zachranna-sluzba/>.
19. ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA. *Záchranná služba* [online]. [cit. 2025-02-08]. Dostupné z WWW: <https://zachrannasluzba.cz/system-zzs-v-cr/>.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon 133/1985 Sb., o požární ochraně. §65. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 17. prosince 1985.
2. ČESKO. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 17. července 2008.
3. ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů §2. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 28. června 2000.
4. ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů §5. In: Sbírka zákonů České republiky ze dne 11. listopadu 2015.
5. ČESKO. Vyhláška Ministerstva Vnitra č. 328/2001 ze dne 5. září 2001, o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: Sbírka zákonů České republiky. Dostupné také z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328?text=%C4%8D.328%2F2001> .
6. ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 ze dne 9. srpna 2002 k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. Dostupné také z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-380> .

Seznam zkratek

ČR	Česká republika
FB	Facebook
GŘ	Generální ředitelství
HZS	Hasičský záchranný sbor
IG	Instagram
IZS	Integrovaný záchranný systém
JčK	Jihočeský kraj
KŘP	Krajské ředitelství Policie
OPIS	Operační a informační středisko
MV	Ministerstvo vnitra
PČR	Policie České republiky
PO	Požární ochrana
PR	Public relations
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RV	Rendez-vous
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
SMS	Short message service
TM	Tiskový mluvčí
ZLP	Záchranné a likvidační práce
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZÚ	Záchranný útvar
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

Seznam obrázků a tabulek

Obrázek 1 Struktura složek IZS	14
Obrázek 2 Organizační struktura HZS ČR.....	15
Obrázek 3 Organizační struktura HZS JčK.....	18
Obrázek 4 Druhy jednotek požární ochrany	19
Obrázek 5 Organizační struktura ZZS JčK	22
Obrázek 6 Organizační struktura PČR.....	23
Obrázek 7 Rozsah působnosti složek IZS při mimořádné události.....	26
Obrázek 8 Rozsah činnosti složek IZS.....	28
Obrázek 9 Nejvyužívanější platformy sociálních sítí	39
Obrázek 10 Komunikační plán.....	45
Obrázek 11 SWOT HZS JčK	61
Obrázek 12 SWOT ZZS JčK	63
Obrázek 13 SWOT KŘP JčK.....	64
Tabulka 1 Základní otázky.....	50
Tabulka 2 Způsoby komunikace	50
Tabulka 3 Zveřejňované informace o vzniku MU	51
Tabulka 4 Komunikační kanály a jejich výhody a nevýhody	52
Tabulka 5 Technologie pro komunikaci a jejich výhody a nevýhody	54
Tabulka 6 Možnosti dalších způsobů a kanálů ke komunikaci.....	54
Tabulka 7 Další způsoby komunikace	55
Tabulka 8 Koordinace mezi složkami IZS.....	55
Tabulka 9 Školení, vzdělávání, profesní rozvoj.....	55
Tabulka 10 Proces přípravy a distribuce informací veřejnosti.....	56
Tabulka 11 Kroky pro transparentnost a důvěru sdělovaných informací	57
Tabulka 12 Nejefektivnější kanály pro komunikaci	57
Tabulka 13 Vyhodnocení efektivity komunikační strategie	58
Tabulka 14 Problémy při komunikaci s veřejností	58
Tabulka 15 Komunikace s osobami s omezeným přístupem k technologiím.....	59
Tabulka 16 Řešení problémů při komunikaci s veřejností.....	59
Tabulka 17 Problémy při komunikaci v rámci složek IZS a jejich řešení	60
Tabulka 18 Vliv kritiky a negativní reakce na komunikaci	60
Tabulka 19 Zastupitelnost.....	60

Seznam příloh

- I. Otázky k rozhovoru
- II. Přepis rozhovoru HZS JčK
- III. Přepis rozhovoru ZZS JčK
- IV. Přepis rozhovoru KŘP JčK

Přílohy

I. Otázky k rozhovoru

Základní otázky

1. Pracovní pozice
2. Druh složky v IZS
3. Délka praxe na pracovní pozici
4. Předchozí zkušenosti

Komunikační kanály a technologie

1. Komunikujete s veřejností při vzniku mimořádné události?
2. Kdo rozhoduje o způsobech komunikace s veřejností?
3. Z jakých konkrétních předpisů a pravidel vycházíte?
4. Jaké informace považujete za nejdůležitější pro komunikaci s veřejností o vzniku mimořádné události?
5. Jaké hlavní komunikační kanály využíváte pro komunikaci s veřejností při vzniku mimořádné události a v rámci prevence?
6. Jaké jsou podle Vás výhody a nevýhody jednotlivých kanálů pro komunikaci s veřejností při vzniku mimořádné události?
7. Jaké technologie využíváte pro šíření informací k veřejnosti při vzniku mimořádné události?
8. Jaké jsou podle Vás výhody a nevýhody jednotlivých technologií?
9. Uvítali byste možnost dalších způsobů kanálů a technologií mimo těch, které využíváte?
10. Jaké další způsoby pro komunikaci využíváte?

Efektivita komunikace

1. Jak je zajištěna koordinace komunikace mezi jednotlivými složkami IZS pro komunikaci s veřejností?
2. Jakým způsobem jste školeni a vzdělávání v oblasti krizové komunikace?
3. Existují specifické vzdělávací programy pro profesní rozvoj Vaší činnosti?
4. Účastníte se cvičení a odborných příprav, které jsou určeny pro složky IZS?

5. Jaký je proces přípravy a distribuce informací veřejnosti?
6. Jaké kroky podnikáte pro zajištění transparentnosti ve vaší komunikaci?
7. Jak zajišťujete, aby veřejnost důvěřovala sdělovaným informacím?
8. Jakým způsobem vyhodnocujete efektivitu komunikace?
9. Jaký kanál a jaká technologie je podle Vás pro komunikaci nejefektivnější?
10. Existují zpětné vazby nebo analýzy, které pomáhají zlepšit vaši komunikační strategii?

Problémy při komunikaci

1. Co je podle Vás největší problém při komunikaci s veřejností?
2. Jak komunikujete s osobami s omezeným přístupem k technologiím?
3. Zaznamenali jste někdy špatné pochopení informací ze strany veřejnosti?
4. Jak řešíte případné nejasnosti a nepochopení v informacích?
5. Jak řešíte dezinformace a nepravdivé informace?
6. Jaké problémy vznikají při koordinaci komunikace mezi složkami IZS?
7. Jak řešíte vzniklé problémy v komunikaci mezi složkami IZS?
8. Jaký vliv mají negativní reakce a kritika na vaší schopnost a potřebu komunikace?
9. Jak je řešena zastupitelnost v případě nemoci, nebo dovolené?

II. Přepis rozhovoru HZS JČK

Tak, diktafon je teda zaplej. Takže základní otázky, nejdřív jenom souhrnně. **Pracovní pozice?** Tisková mluvčí. **Délka praxe na pracovní pozici?** Jsem tu 17 let. **Předchozí zkušenosti?** Je to moje první zaměstnání, nebo u sboru je to první zaměstnání, ale tři roky jsem dělala operátorku tísňové linky 112. Ale s funkcí tiskového mluvčího až teda tady. Tak, a teď přicházíme těm konkrétním otázkám. Takže, **komunikujete s veřejností při vzniku mimořádné události?** Samozřejmě, ano. **Kdo rozhoduje u způsobů komunikace s veřejností?** Jakoby v té době při vzniku mimořádné události? Přesně, když nějaká nastane, tak vlastně kdo rozhodne, nebo všeobecně kdo rozhodne o tom, jak budete komunikovat? Kdo ti řekne, co máš dělat a jakým způsobem? To už dělám já, já si to rozhoduju. Takže vlastní iniciativa? Ano. **Vychází se z nějakých konkrétních předpisů nebo pravidel?** Konkrétně asi ne. Nemáme to nějak úplně přesně legislativně daný, že kdy, jak, co musíme vydat, jakým způsobem. A nejsi teda ani něčím, limitovaná? Máme obecný, my tomu říkáme síř, jako sbírka interních aktů řízení a tam jsou jenom obecná pravidla ve smyslu, že HZS informuje pravdivě, včasné, přes webové stránky, sociální síť. Tam je to velmi obecně, řečeno. Musíme dodržovat nějaký utajení a tak, ale jestli to použiju a kdy, v který čas Facebook nebo jestli použiju tohleto, jak řeším tu konkrétní událost, to tam není. Kdo vyjmenoval, co všechno tam v tom bude napsaný? Obsah toho síře? To je daný generálním ředitelstvím. Rámec této komunikace stanovuje generální ředitelství s tím, že my si ho rozpracováváme pro jihočeský kraj. Ale děláte si to prostě podle vlastních potřeb? Podle vlastních potřeb. **Jaké informace považujete za nejdůležitější pro komunikaci s veřejností o vzniku mimořádné události?** Já teda považuju za nejdůležitější, jestliže tam vzniká nějaké ohrožení pro obyvatelstvo. Ať je to třeba, v dopravě, že je uzavřená silnice, což je takový ten nejběžnější, nejjednodušší typ. Anebo, že třeba dojde k úniku nějaký látky a je třeba říci - lidi, nevětrejte, zavřete si okna. Takže to je důležitý z důvodu toho možného ohrožení obyvatelstva a zajištění bezpečnosti. Takže jaké informace považujete za nejdůležitější pro komunikaci? Tak to znamená informování o vzniklém nebezpečí. Nebo jak to říct? O možném ohrožení, o vzniklém nebezpečí. A co je pro tebe potom teda důležitý, pokud událost vznikne a ti lidi jsou informovaný o tom vzniku, tak jaký další informace jsou pro tebe teda důležité, aby se těm lidem komunikovali? Takže když řeknu, že teda událost vznikla, že došlo k tomuto úniku, takže pak je podle mě důležité říct jim.. že tu událost řešíme, aby měli pocit bezpečí. Že proto něco děláme, pro likvidaci, takže událost řešíme. A za druhý, pokud

chceme po nich nějaké... jakoby je někam navést. Rady obyvatelstvu bych to nazvala. Popis řešení té události, to znamená, že informuju o tom, co děláme, jak to děláme, jaký jsou tam jednotky, kdo zasahuje, co přesně, jak to probíhá, ten zásah. Jako nejenom, že chci popsat ten zásah ve smyslu, chci se pochlubit naší činností, ale zároveň chci tomu obyvatelstvu říct, pracujeme na tom, můžete být v klidu a potom je druhá část informací, kdy jsou to takové ty rady pro obyvatelstvo a vzhledem k tomu, že tohle vzniklo, tak nevětrejte, neodcházejte, nebo naopak, sbalte si evakuační zavazadlo a jděte... Zeptám se trochu mimo, co je pro tebe mimořádná událost? V podstatě jakýkoliv zásah, kde zasahuje naše jednotka. A všeobecně jako autonehody, povodně, požáry? Od klasických ťukanců, dopravních nehod, přes nouzové otevření dveří, až po požáry většího charakteru až po mimořádné události typu povodně. Tak, **jaké hlavní komunikační kanály využíváte pro komunikaci s veřejností při vzniku mimořádné události?** Takže teď jednoznačně sociální sítě. Máme dvě sociální sítě. X, neboli Twitter bývalý, který je teda primárně určený pro zásahové věci. To znamená, že už i při vzniku té události se tam snažíme hned cpát, že bacha na týhle ty silnici došlo teď k nehodě, silnice je uzavřená, dbejte pozornosti, když tam pojedete. To je takový ten nejrychlejší kanál na rychlou zprávu, prostě klasický tweet. A pak jedeme Facebook, který je spíš ve smyslu následného informování, kde máme nějaký hezký obrazový materiál z té dané mimořádné události, ať už fotky nebo video, a tam se mnohokrát pochlubíme, že jsme teda tuhle situaci takhle zvládli, takhle to tam vypadalo. A další kanály? Tak máme webové stránky, které jsou takový ten statický zdroj informací, plus tam přidáváme něco, co je většího charakteru. Co třeba televize, rádio? Tím, že ono to funguje tak, že já to dám na to X, tak si to převezmou novináři, a pak se mi ozývají zpátky.. Takže když je to nějaká událost většího charakteru, tak mi začnou volat z televize - můžeme za vámi přijet, co nám k tomu řeknete, a buď tady, nebo na místě zásahu se mi tam postaví ty kamery a mluvím. A předpokládáte teda, že si to ty ostatní kanály automaticky převezmou, anebo spíš jsou pro vás prioritou sociální sítě a nechceš nic jinýho řešit? To je propojený. Je to v podstatě prioritou, protože vím, že oni si to převezmou. Oni sledují naši sociální síť X a tam to přebírají. Je to v podstatě jediný kanál. Dřív jsme třeba posílali, rozesílali SMSky. Měla jsem v telefonu 120 kontaktů. Takže je to spojený tým, že primárně máme X, ale je to proto, že vím, že si to ti novináři převezmou a budou na to reagovat v případě, že budou chtít mluvit na kameru, nahrát rozhlas. Tak je to na základě ty iniciace z toho X. A v rámci prevence, když takhle komunikuješ o vzniku a eventuálně vlastně o tom, jak se zasahovalo, tak nějaké kanály, které využíváte pro nějaké informování obyvatelstva o preventivních a edukačních věcech? V podstatě totéž. Web a obě dvě sítě, kde chceme informovat ať už o různých

sirenách, e-callech a takový ty témata, které chceme komunikovat, komíny, advent, tak to stejně dáváme na všechny tyhle ty tři platformy. A věříme, že si to prostě ty lidi přečtou a nebo, že na to ti novináři zareagují a zase mi zavolají... když jsem vydala tiskovou zprávu na komíny, nemohla byste přijít do rádia nebo někdo od vás a popovídat nám o tom? tak tam vyšlu preventisty a oni mluví hodinu v rozhlasu o komínech. **Jaké jsou podle tebe výhody a nevýhody těch kanálů, který vlastně využíváš?** Takže sociální sítě určitě rychlost, jednoznačně rychlost, a to, že se to dostane k velkému počtu lidí, nevím, jak to nazýváme. Velký dosah? Velký dosah, ano. A to, že máme všichni po ruce mobilní telefony, rychlé zpracování pro mě. Že já to na to X na ty sítě dám relativně rychle. Nemusím vypisovat nějaký dlouhý články. A nebo zase, pak u webu, tam zase je to, že tam naopak můžu napsat obsáhlou zprávu. Ten já využívám ráda proto, když chci právě třeba řešit problematiku komínů, tak tam udělám dvě A4, obsáhlý text, který obsahuje kompletní problematiku, kompletní informaci a na to je ten web ideální, tam je ta informace kompletní a třeba jenom na to X dodám rychlou informaci. Hele, jestli chcete něco vidět o komínech, koukněte, tady máte odkaz na náš web. A nevýhody? Nevýhody, třeba u toho webu si myslím, že je to prostě už zastaralý. Jakoby dnešní, nejenom mladší generace, ale prostě téměř všechny generace sledují spíš sociální sítě. Jako zastaralý ve smyslu toho dosahu? Jo, že tam moc lidí už nechodí. Že zájem od ty webový stránky je výrazně nižší, než jsou ty sítě. Ale to je teda tvůj subjektivní pocit, nemáte k tomu nějaké analýzy, statistiky? Sledujeme si to, máme data na Google, a když porovnám čísla u článku, nebo u postu, nebo u něčeho, tak ty čísla jsou mnohem vyšší, násobně vyšší, než sledovanost webových stránek. Toto jako máme. A u toho Twitteru, nebo u těch sítí samozřejmě tam jsou negativa prostě reakce, reakce lidí, komentáře, kterými se musíme vypořádávat. Naštěstí teda jako hasiči jsou poměrně oblíbenou složkou, takže není toho tolik a my nemáme tolik hejtů. **Jaké technologie vy užíváte pro šíření informací k veřejnosti přes někomu mimo žádné události?** Internet, obecně internet. To je asi zásadní, jako zásadní klíčová věc. Zmínila jsi ty SMSky? SMSky máme taky, a to jsou dva druhy, vlastně SMSky můžu posílat jak já, protože já mám v telefonu vytvořenou skupinu novinářů, ale potom je samozřejmě velká komunikace prostřednictvím informačního střediska. No, otázka zní, jaké technologie využíváte pro šíření informací k veřejnosti při vzniku mimo žádné události? To znamená, že to není jako by v rámci vás, nebo v rámci IZSK, ale jaký technologie máte proto, aby ta veřejnost o tom vzniku události věděla? Všeobecně můžeme zpustit sirény, že jo? I to je informace pro obyvatelstvo. Zpustíme sirénu, všeobecnou výstrahu, s tím, že je tam doplněný text, požární poplach, nebo chemický poplach a ti lidi, teda doufám, by měli být tak naučení,

že v tu ránu začnou sledovat naše sociální sítě a weby a tu informaci si začnou hledat. A ty SMSky, jak jsi zmínila, tak ty teda cílí k veřejnosti, nebo k médiím? Ty dávám já k médiím, ale umíme rozeslat i veřejnosti, ale teď se to nadělá, je těžké zjistit čísla na konkrétní lidi pro danou oblast... já posílám jenom novinářům a spoléháme na to, že oni s tím obeznámí veřejnost. Takže tam máme toho prostředníka. Takže siréna a internet jsou pro tu veřejnost a SMSky potom pro novináře, což se navazuje vlastně na ten komunikační kanál. **Jaký jsou zase výhody a nevýhody tady na těch technologiích?** Takže internet jsme si ve finále asi řekli, to nemusíš opakovat. Tam je to rychlost a dosah a nevýhody možnost kritiky a komentářů. Ta siréna, výhodou je taky rychlost. Dáme to na vědomí velkému počtu lidí na tom daném území. Nevýhoda u té sirény? Myslím si, že může způsobit paniku třeba. Nevýhoda je v tom, že některé sirény nemají právě tu tísňovou informaci, že ve finále něco houká a nikdo neví proč. Pokud je to jenom klasická stará siréna bez textového pole, tak samozřejmě ty lidi budou plašit víc. U těch SMSek? Tam asi nevidím žádnéj trouble. Když jí chci poslat, potřebujeme jí poslat, tak jí pošlu a nazdar. **Uvítali byste možnost dalších způsobů kanálu a technologií mimo těch, které vy užíváte?** Určitě bychom uvítali ten broadcast nebo nějaké přímé oslovení veřejnosti pro určitou oblast. Nenapadá mě, jaký ještě jiný. Ještě je tady otázka, **jaké další způsoby pro komunikaci vy užíváte?** No, školení, nebo já nevím, takový ty exkurze, workshopy. Tam přidáváme spousta informací dětem, školám, seniorům. Tam chodí naši kolegové hodně. Ale to jsou teda vlastně akce v rámci prevence. Není to o informování, ale v rámci prevence. Takže pro tu cílenou komunikaci o vzniku už žádný další kanály nejsou, ale co se týká prevence, tak kromě internetu a sociálních sítí je tam teda to školení, exkurze a ty workshopy. A jinak potom o vzniku událostí můžeme třeba někde jezdit a volat a mlátit do něčeho a mít třeba megafony... Tam asi mě potom třeba ještě napadá o tom vzniku, tak samozřejmě asi děláte nějaké třeba tiskový konference nebo něco ve smyslu? To už musí být událost velkého rozsahu, typu povodně, tam jsou potom tiskový konference nebo když je ptačí chřipka. Vybíjeli jsme tisícový chovy, tak tam byla na místě uspořádaná tisková konference. A to svoláváte teda potom vy, aby novináři někam přijeli, takže je to vaše iniciativa té tiskovky. Ano. Je to naše iniciativa, protože než abychom tisíckrát za den odpovídali na telefony, tak prostě si je svoláme v jeden čas na jedno místo a řekneme jim tam všechno. Je tam i potenciál třeba pro nějaký briefingy, nebo něco ve smyslu, že vás naopak osloví novináři a chtěli by něco komunikovat? Iniciativu ze strany novinářů vnímám třeba při právě těch velkých událostech, když náš pan ředitel nebo někdo od nás jezdí na ty krizový štáby na kraj, tak tam stojí za dvěma novináři, kteří si tam prostě chtějí vyžádat konkrétní informaci, jak to dopadlo na tom štábu, co se teda bude dít, co se

nebude dít a takhle. Ale že by cíleně přišli s tím, že registrují, že je nějaká mimořádná událost, nemají k tomu vlastně žádnou informaci a chtěli by vyjádření nebo aby k tomu byla vydaná tiskovka, to nefunguje? My jsme většinou rychlejší. My fungujeme hodně proaktivně a snažíme se tu informaci dát zavčas, jak televizorům, tak novinářům, prostě chceme to dát ven. Fakt se snažíme být proaktivní. Tak máme teda další skupinu efektivita komunikace, takže tam je první otázka, **jak je zajištěna koordinace komunikace mezi jednotlivými služkami IZS pro komunikaci s veřejností?** Naštěstí v Jihočeském kraji suprově teda, musím říct. My s kolegy z ostatních složek komunikujeme hodně ve smyslu, že když se stane mimořádná událost, kde jsou všechny tři složky zasažené, tak než něco vydáme, tak se domlouváme kdo a jakým způsobem a jakou informaci zveřejní. Máme whatsapp skupinu. Napíšeme tam příklad, stala se teď velká nehoda, tamhle a tohle a nebudu nic vydávat, dokud mi třeba záchranka nepotvrdí počet zraněných. A bavíme se teda o tom, že komunikujete ve skupině jen vy jako hasiči, policie a záchranka. Není tam žádná další instituce. Ne, ne, ne, ne, ne, my tři.. Ale každopádně o tom komunikujete navzájem a nevypouštíte si každý svoje informace, ale vždycky si to nějakým způsobem odsouhlasíte. Vypouštíte informace až potom, co si to odsouhlasíme. Napadá mě jenom, zmínila jsi tu tiskovou skupinu... Tisková skupina je svolána tam, kde se vychází z právního rámce z havarijního plánu, kdy tiskovou skupinu svolává iniciativa z krajského úřadu, protože jsou hlavní složkou v tomhle případě, svolají si nás na krajský úřad a tam vlastně řešíme, co je potřeba. A ta tisková skupina je teda potom svolávána, když už je mimořádná událost většího rozsahu a tím pádem taky spolu nejdřív komunikujete v rámci Whatsappu? Aby i na tu tiskovou skupinu už jste šli připraveni a věděli, co chcete ventilovat? Částečně ano, tak principálně už tu chvíli víme, že se něco děje, že přijde povodeň, nebo něco, takže už si řekneme, napíšeme si. Já tady tu otázku nemám, ale zeptám se ze zvědavosti, nejsou tam potom třeba nějaký problémy v tom smyslu, že chce každá složka komunikovat něco jiného? Většinou se shodneme. Myslím, jako navzájem si nelezeme do zelí, ani nesmíme. To jsme se dohodli, že prostě já se nebudu vyjadřovat, třeba jestli zranění bylo lehký nebo těžký, tuhle větu, tohle přídavné jméno ode mě nikdy nezazní. Stejně tak, ode mě nikdy nezazní, že se jednalo o nehodu z důvodu rychlosti nebo blbého předjíždění, to je zase věcí policie. Oni zase nebudou říkat příčinu vzniku požáru nebo takové věci. Každý se drží té svojí činnosti, té dané složky. Tak jsme se před pár lety dohodli a držíme se toho. A jako funguje to? Občas něco můžeme namítat, ale to bych neřešila. Prostě principiálně to opravdu velmi dobře funguje a to držíme. Takže já vydám informaci, když se stala nehoda, protože prostě to chci dát tu informaci, ale když nic nevím a nejsme třeba ještě domluvený, tak víc prostě nedám k

tomu. **Jakým způsobem jste školeni a vzdělávání v oblasti krizové komunikace?** My jsme školeni jak rezortně, v rámci Generálního ředitelství nebo Ministerstva vnitra, kde teď jsme byli na nějakém workshopu. Je tam člověk, který se mi tam docela líbí, který před i po přednášce dodá nějaký vyhodnocení. On to tak vždycky nazve tak jako vznešeně, ale má to hlavu a patu, takže v rámci rezortu. A školí konkrétně jenom na krizovou komunikaci jako takovou nebo se bavíte o konkrétních specifikacích týkajících se právě hasičů? My jsme v rámci tiskových mluvčí hasičů, tak tam si jedeme ještě svojí hasičskou krizovou komunikaci. Čistě. To je v rámci našich metodicko-instrukčních školení. A v rámci toho ministerstva vnitra je to spíš obecně o krizové komunikaci. A kromě toho Generálního ředitelství, tak teda tady na úrovni jihočeského kraje, hasičů, tak máte teda nějaké školení? To asi nemáme. **Existují specifické vzdělávací programy pro profesní rozvoj vaší činnosti?** No, jako v rámci krizové komunikace asi ne. A třeba ty sama, kdybys byla iniciativní a chtěla by ses třeba vzdělávat jako tiskový mluvčí? Můžu využít jakýkoliv externí kurz, to mi tady nikdo nikdy nezakázal. Ale jako nenabízí ti to? Sama bys musela být iniciativní, že by sis chtěla rozšířit povědomí nebo celkově, co se týká třeba těch kanálů komunikace a technologií, tak to všechno si musíš zjišťovat sama po vlastní ose. Jo, jo. Pokud někde se mi objeví, skočí to na mě, nebo mám pocit, že třeba tomu nerozumím a najdu si nějaký kurz externí, tak ano... Ale iniciativa nadřízeného, aby si se teda v tomhle tomu směru vzdělávala, jako by není povinná a ani vlastně to nenabízí oni z vlastní iniciativy. Tak, tak. **Účastníte se cvičení a odborných příprav, které jsou určené pro složky IZS?** Jo, jasně. Co tam děláte? Vy asi nezasahujete, že? Jako tiskový mluvčí, všichni tři se tam sejdeme, samozřejmě koukáme, kdo co dělá, mě taky zajímá, co tam ty policajti dělají, ať mám podvědomí. Ale prostě si potom řekneme, hehe, v tuhle chvíli já bych napsal tohle, ty bys napsala tohle, dali bychom to dohromady, takto bychom to vydali, píšeme si tiskový zprávy i jenom do šuplíku. Nebo si řekneme, hehe, tady bychom asi svolali tiskovou konferenci tuhle chvíli. **Jaký je proces přípravy a distribuce informací veřejnosti?** Proces přípravy je takový, že si seženu informace o té mimořádné události, o tom zásahu, jak to vzniklo, kdy to vzniklo, co tam děláme, kolik je tam jednotek, přesně ty potřebné informace. Kontaktuješ teda velitele zásahu, nebo jakým způsobem to zjišťuješ? Ne, já kontaktuju operační středisko, především, protože velitele zásahu v té chvíli má hafo práce. Ano, on by mě dal informaci nejpřesněji, ale já ho nechci rušit, takže prvotně operační středisko. Pak mám samozřejmě naše systémy, do kterých koukám, kde vidím, co se kde děje. Ať to už jsou informace od opisu, kdy oni vyplní tabulku. Nebo pak informace z tísňových linky, to už se všechno překlápí okamžitě. V podstatě online. Tísňová linka to otevře, vyplní a odešle, a tím, že založí tu událost a

vyšle jednotky, tak já přesně vidím co se děje, aniž bych někoho musela konkrétně kontaktovat. Je pro mě prvotní zdroje informací. A na to teda navazuje ta distribuce, takže ty si tady z toho zdroje vlastně uděláš nějaký výstup, který nějakým způsobem teda dáš dál, přes ty zmíněné kanály. Jo, s tím, že ještě si dohledávám nebo dozjišťovávám informace, buď od toho operačního nebo od třeba vyšetřovatele příčin z nějakou požáru, který tam je na místě, což je náš příslušník, případně řídící důstojník, když tam jede nějaký funkcionář. Takže mám naše interní zdroje pro informace, na základě kterých vycházím, plus tam ty tři a dám do toho, píšu na Twitter. A máš tady kompetence k tomu, že to nemusíš dávat někomu, ani odsouhlasit? Mám kompetence, že to můžu rovnou publikovat sama. Ani to někdo po tobě nekontroluje? To nevím, jestli to kontroluje. Doufám, že kontrolují! Jestli tě někdy třeba za tu dobu, pokud tady děláš 17 let, tak ty zkušenosti už máš, ale jestli někdo potom přijde s tím, že si tam napsala nějakou blbost? Jo, mám zpětnou vazbu, pokud se vyjádřím k něčemu třeba nepřesně. A to je spíš náhoda, že si toho někdo všimne? Jestli to někdo sleduje cíleně, pravidelně, to nevím, ale stane se mi, že mi třeba náměstek řekne, hele, tato formulace třeba mohla být jinak. Jak jsem to myslela, tak mu to vysvětlím, on řekne, chápu to, ale bylo to třeba nepřesné. Ale obsahově to je v pořádku, jenom třeba způsob, jakým je to. Způsob nebo nějaký terminus technicus. A já se mu třeba zase snažím vysvětlit to, že se to snažím psát trošku laicky. Aby tomu lidi rozuměli. Chápu, že když napíšu vyprošťovací automobil, tak já vím, že to je správně, ale když napíšu jeřáb, tak ten člověk to víc pochopí. Takže občas takhle něco, ale je to spíš náhodné, není to systémově a nemusí mi to někdo svalovat. Asi je to hodně tím, jaké mám zkušenosti. **Jaké kroky podnikáte pro zajištění transparentnosti ve vaší komunikaci?** Jestli máme vyložené cíleně nějaké kroky... No tak transparentnost nevím. Prostě snažíme se to tam dávat rychle a pravdivě, snažíme se odpovídat na dotazy, pokud k tomu někdo má nějaký dotaz. Tak se to snažíme vysvětlit i klidně veřejně a v komentářích, aby bylo jasno. Takže ve finále to děláš s vědomím toho, že je ta komunikovaná informace v pořádku a předpokládáš, že ta transparentnost je tam automatická? Přesně tak. Tím, že si ověřuju tu informaci. Něco si vyčtu, ale ověřím si to ještě na operačním nebo přes řídícího důstojníka. Abych tu informaci měla ze dvou zdrojů a pak ji vydám ven. Já jsem založená nebo moje povaha je založená na tom, že informaci dám ven takovou, o který vím, že tak je. Pokud si informací nejsem jistá, tak ji radši nenapišu. **Jak zajišťujete, aby veřejnost důvěřovala sdělovaným informacím?** My věříme, že nám hasičům obecně veřejnost důvěřuje celkově. Že jsme složkou, která je vysoce důvěryhodná. Takže na to asi spoléháme. Takže to nezajišťujeme, ale prostě na to spoléháme. A snažíme si to renomé nezkazit právě tím, že informaci, kterou si nejsem

jistá, tak radši nevypustím. Vypustím informaci, kterou mám ověřenou, která tak opravdu je. Protože jednou je zklamání a je to v čudu. Já tě právě nechci navádět k nějakým odpovědím, ale nabízí se potom, jestli ta vaše všeobecná PR komunikace k veřejnosti je nějakým způsobem strukturovaná a tvořená tak, abyste právě celou dobu budovali to pozitivní povědomí. A jestli jdete i tady tím směrem. A nebo, jestli právě, když pominu komunikaci v době mimořádné události, je to tendence a priorita komunikovat s veřejností, aby oni měli tu důvěryhodnost? Hele, tu prioritu máme, ale úplně necítím systémové budování té důvěryhodnosti. Myslím si, že dlouhodobě sbor spoléhá na to, že tu důvěryhodnost už máme a snažíme si ji nepokazit. Kdybys to mohla nějakým způsobem zhodnotit a říct třeba, co by ti pomohlo, aby ta tvoje práce, nebo celkově ta tvoje náplň mohla být nějakým způsobem efektivnější? Co by mi pomohlo? Jestli sama vnímáš nějaký nedostatek nebo něco, co tě limituje, brzdí? Abych měla dostatek obrazových materiálů denně probíhajících zásahů, do toho nějakou prevenci, podpořit 112... Takže je hodně toho, co nedávám kapacitně. A nemůžeš zaúkolovat potom ať už velitele zásahu, nebo někoho z těch zasahujících, aby právě ten materiál, který potřebuješ, zajistili? Při zásahu je to víceméně nejjednodušší. Protože ať už přímo toho velitele, nebo přes opis... Já řeknu, hele, poslali byste mi nějaké fotky, pošlou, mám. To je ta nejjednodušší varianta. Ale potom právě třeba ty dlouhodobější téma, ta sezónní... Je tady asi půl roku nová zástupkyně a ona je dokumentaristka. Ona má prostě základ práce fotit, točit. Takže já doufám, že se bude u nás blýskat na lepší časy, když toto povzneseme někam jako výš a budeme ten obrazový materiál mít a sbírat a tvořit. A máš i nějakou automatickou zpětnou vazbu právě od toho velitele zásahu nebo celkově ze zásahu, abys o tom mohla ty informace komunikovat, nebo ty si to sama musíš iniciativně zjišťovat? To záleží od velitele. Já si to můžu zjišťovat sama, ale jsou velitelé, kteří mi iniciativně sami pošlou fotku a napíší mi to na textík. Hele, dělali jsme tohle a tohle.... To záleží na lidech. A mám dobrou zpětnou vazbu od nich, naučili se to za ty léta, že vědí, že tu jsem. Že když se tu někdo objeví, já jim to i říkám na nějakých školeních, říkám, jsem tu já, nemusíte mluvit ani na kameru, nemusíte mluvit vůbec nikde. Stačí říct, bude tady mluvčí, nebo řekněte, obraťte se nás, že jsou tu od toho tiskový mluvčí. A nikdo z nich se nebojí při větších událostech si mě vyžádat. A zároveň tě nikdo neobchází a nemá iniciativu reflektovat svoje vlastní názory. Fakt jsou kluci naučení. Za ty leta poznali, že v podstatě jsou rádi, že mě tady mají možná. Takže ta zpětná vazba od nich je dobrá, ale je teda dlouhodobě vybudovaná. Úplně se nabízí jedna otázka, která tady nezazněla. Jestli se inspiruješ nebo nějakým způsobem sledujete komunikaci z jiných regionů? Stopro. To je hodně podstatný, samozřejmě mám nastavené sledování, sleduju sociální sítě

především. V této době sleduju sociální sítě kolegů, samozřejmě všech hasičů, všech krajů. Sleduju i zdravotnické záchranné služby a takové věci. Sleduju to. Sleduju nejenom, jaké události zveřejňují, ale jak to popisují. Jestli tam mají i témata mimo zásahová. A tím se teda inspiruješ, abys mohla aplikovat jejich způsob komunikace. To je pro mě velký zdroj, inspirace. Já třeba osobně se bojím, abych nezabředla do něčeho. Dělán to dlouho přeci jenom. Nechci zůstat v nějakých zajetých kolejkách. Ale je to tvoje invence. Ty prostě sama chceš, aby se to někam posunovalo a snažíš se být v tuhle chvíli aktuální s ohledem na to, jaká je situace. Jo, přesně tak. Takže i s kolegy z jiných složek ráda komunikuju. Dám si tu práci, že ač nejsem primárně člověk na sociálních sítích sama soukromě, ale prolézám to, projíždím to, koukám, co kdo má kde. Hledám inspiraci. Že oni něco vydali a napsali to takhle nebo natočili to takhle. Pojďme to zkusit taky. Mně se nabízí i ta otázka, že za těch sedmnáct let měl obrovský progres internet. Takže vlastně ty jsi se vždycky snažila automaticky přizpůsobit a ta komunikační strategie opravdu šla s vývojem těch technologií. Nezůstali jste někde na začátku využívat jen osvědčený kanál, ale snažili se udržet trend, dříve to bylo opravdu jen na tom webu statickým. Pak jsme začali SMSky rozesílat. To byl velký posun, protože to novináři kvitovali hrozně, protože tím jsme to vlastně otevřeli a v tu chvíli oni věděli vlastně všechno. A potom pokrok velkých sociálních sítí. To jsou klíčové momenty té komunikace. Vždycky se to snažím chytit a snažím se. Až se sama divím, že mi to 17 let vydrželo. To nadšení, ale asi jsem se v tom fakt našla. Spíš je hezký, že tím, jak stárneš, tak samozřejmě jsi stále otevřená tím novým věcem. Že jsou lidé, kteří žijí v určitý době a nechtějí přijímat ty změny a ten vývoj v IT, ale ty se právě snažíš stále jít s dobou. A teď mám i ty tři moje zastupující, když to tak nazvu. A baví mě i ten jejich pohled. Říkám, to, co tady máme vytvořené funguje, ať už komunikace, tady naše interní, tak i s novináři. Myslím si, že je to nastavené dobře. Takže nechci, aby nějaké zajeté činnosti narušovali. Ale cokoliv k tomu budou mít jiného, nebo jejich nové pohledy z vnější, беру. A jsou super. Co všechno komunikujete a co vyhodnotíte, že je zbytečný komunikovat. Takový ty běžný záležitosti rozhoduju já. Denně máme třeba 40 událostí a jestli zveřejním dvě, tři. A pokud je to něco většího, třeba vítr povodně nebo něco, tak to nerozhoduju já. Jsou události, které naopak cíleně nekomunikuješ, a nebo nechceš, aby si vzbuzovala paniku třeba? Jo, jsou to události, kde je mrtvola. Zemřelý člověk, protože nevím, co je za tím. I kdyby to byla hloupá otvíračka bytu, nalezena mrtvá osoba, tak to tam prostě nedám. Jakmile tam je zemřelá osoba, tak to zbystřím a řeknu si, primárně, že to tam nechci dát. Stává se někdy, že je nějaká mimořádná událost, u který jsou média dřív než vy. A jak se to potom řeší, pokud oni, a teď se nebavíme o zpravodajství, ale všeobecně třeba o bulváru nebo někomu

kdo chce nahnat klickbaity, tak jak se tohle potom řeší? Stává se to, v dnešní době rychlých telefonů velmi často, že novináři nebo média mají fotky a videa dřív, než já třeba tu informaci si ověřím a vůbec vydám. Nebo lidi, co jedou kolem si to fotí a sdílí. Novináři mi většinou volají, máme tady fotky z nehody, nestalo se něco, tak já jim potvrdím, v tu chvíli co vím. Ano, stalo se, zasahujeme tam, je tam naše jednotka, ale bližší informace v tuhle chvíli nemám. Vrátime se k té prevenci, ty workshopy a ty různé akce a věci ohledně škol, to děláte také z vlastní iniciativy? Nebo škola má zájem? Tam je to takové, jako spíš bych řekla, že školy mají zájem. Skoro nestíháme ani tu poptávku, která je uspokojovat. A oni mají pocit, že nejsou kompetentní k tomu, aby ty informace dokázali předat sami a proto to chtějí od vás? Mají pocit, že jsme důvěryhodnější. Když těm dětem to povídá člověk v uniformě, tak ty děti se víc soustředí a víc si to pamatují. A když tady pořádáte potom ty dny otevřených dveří, nebo celkově máte ty workshopy na různých dětských dnech a podobně? Primárně buď sem chodí na exkurze, takže tam máme multimediální učebnu, tabule, a pak jdou ještě i do výjezdu kouknout do auta. Takže tam se jim nasype hodně informací, a to mají třeba dvě, tři, čtyři denně. Přizpůsobujete se poptávce, teda. Jo, jo, už jsme s tím taky začali před, já nevím, 15, 20 lety, že budeme ty lidi vzdělávat, lidi, děti, seniory. Ještě se vrátíme k těm kanálům, využíváte třeba nějaké letáky nebo tištěný materiály, který někde dáváte. Máme, není to ale tak výrazný, máme jich pár, spíš jen tak, když třeba máme den otevřený dveří tak něco rozdáváme. A nebo potom tematicky, třeba na den tísňový linky. Takže nějaký letáček máme, ale zase spíš ho naskenuju jako obrázek a pošleme to na síť. Je to z toho důvodu, že samozřejmě náklady tisku jsou dneska někde jinde nebo ta efektivnost letáků už třeba není taková? Hele, podle mě efektivnost letáků, jako dobře, tak si tady necháme natisknout tisíc letáků, ale co? Budeme to strkat do schránek? Prostě ty síť jsou dneska s takovým dosahem, že se nám to nevyplatí. **Jakým způsobem vyhodnocujete efektivitu komunikace?** Dosahem, sleduji ty čísla. Na těch sítích a na těch webech máme statistická čísla, takže vidíme, kolik lidí to čte a jak nám na to reagují. A jak řešíte efektivitu ve smyslu, jestli se to k těm lidem reálně třeba dostane a jestli to ponaučení nebo to, co po nich chcete, opravdu ty lidi aplikují v praxi. Možná třeba z dlouhodobého hlediska sledujeme počty požárů. Když budeme do lidí cpát nějakou prevenci a pak zjistíme, že počty požárů stále rostou nebo naopak teď jsem zjistila, že o polovinu požáry komínů klesly, jo, ve statistice jsem si našla, tak si říkám, třeba to je díky naší prevencí, ale že bychom třeba cíleně chodili a ptali se, to ne. A nebo teda ještě, ti co chodí na ty preventivně výchovné akce, tvrdí, že jsou třeba už děti hrozně vzdělaní. Před 10-15 lety museli všechno vysvětlovat. Dneska přijdou prvňáčci, druháčci a sypou čísla tísňových linek a já nevím co, sypou to

ze sebe. Takže efektivitu komunikace ty měříš prostě dosahem těch kanálů, který vycházíme z čísel, ale co se týká efektivity, jestli to má nějaký vliv a dopad na to informování a vzdělanost toho obyvatelstva, to už nějakým způsobem neřešíte? Spíš ne, spíš ne. **Jaký kanál a jaká technologie je podle vás pro komunikaci nejefektivnější?** Sociální sítě. Prostě ta rychlost, to je jasný. **Existují zpětné vazby nebo analýzy, které pomáhají zlepšit vaši komunikační strategii?** Ani nevím. Neexistují asi. Jako, že bychom zpětně dělali nějakou analýzu komunikace... Zase tě trochu podněcuju, ale třeba když jsi zmínila ty negativní komentáře a hejty, neberete si z toho potom třeba nějaký feedback a zpětnou vazbu, že pokud kritizuju něco, samozřejmě něco, je nesmysl, nemá smysl se k tomu vracet. Ale pokud je to pro vás nějaká zpětná vazba, že jste něco komunikovali špatně nebo málo, jestli vás to inspiruje k tomu, abyste potom nějakou strategii změnili? To je pravda, to si mě navedla, ale máš pravdu, že jo, že z těchto věcí si bereme, že jsme si mohli říct, ale tohle jsme mohli říct jinak nebo dřív, nebo já nevím. Ale tím pádem se inspiruješ komentáři na sociálních sítích. Ano. Má třeba vedení, ať už na vaší úrovni nebo klidně na úrovni generálního ředitelství, nějaké tendence dělat výzkumy, nebo monitoringy toho, jakým způsobem si stojíte u veřejného mínění? My tady na kraji to neděláme, ale na úrovni generálního ředitelství si to děláme, protože to si dělá i ministerstvo vnitra, které nám to pak promítá. Byla jsem nedávno na ministerstvu vnitra na vyhodnocení komunikace z povodní. A oni tam měli právě grafy, obrázky. A ty z toho potom nějak vycházíš, když máš taková data. Asi úplně ne. Zamyslím se nad tím a řeknu si, hele, tohle jako je dobrý, ale on mi nevyřeší ten můj zásah, který já tady musím reálně řešit. On mi dá takový ten globální souhrn, takový to, co já třeba tady právě uvidět nemusím. Takže je to pro tebe trošku i edukace, vzdělávání a zároveň vlastně i teda ta zpětná výzva. Určitě. Tím je uzavřena ta druhá sekce a poslední jsou teda problémy při komunikaci. Tak, **co je podle vás největší problém při komunikaci s veřejností?** Největší problém? No, ta veřejnost občas. V jakým slova smyslu? Hele, že... Neuposlechnou prostě. Neuposlechnou, nevěří. Ta edukace těch lidí je... Můžeš jim desetkrát říkat, že jim tam za dva dny přijde voda a oni prostě stejně budou v tom baráku sedět. Takže nevnímáš problém na vaší straně nebo na způsobech a kanálech, ale spíš vnímáš to, že lidi jsou různý a že ta veřejnost nerespektuje co říkáte... Zase, aby to nevyznělo vychloubačně, nebo že umíme všechno. To určitě ne. Ale, jako komunikujeme dostatečně na to, aby ty lidi mohli reagovat. Pak je to většinou prostě už na úrovni toho konkrétního jedince a toho, jaký je vlastně člověk. **Jak komunikujete s osobami s omezeným přístupem k technologiím?** Já osobně nijak. Jo? Protože já mám tady ty svoje standardní cesty. Předpokládám, že si to lidi můžou přečíst, že si to můžou

poslechnout v rádiu, že si to můžou zkouknout na televizi, takže i když má nějaký problém, tak od toho je operační středisko, které třeba má vyloženě lidi a prostředky k takové komunikaci. Maximálně řeším to, že když vytvoříme video na Face, takže tam máme titulky. Jo, to jako, to je jasný. Ale myslíš na to a snažíš se teda, aby to zasáhlo celou cílovou skupinu. Pomáhá nám i psycholog, aby ta zpráva vyzněla jasně, stručně a empaticky. Na to navazuje otázka, **jak řešíte případné nejasnosti a nepochopení v informacích?** Asi to neřešíme. Předpokládáme, že je to prostě natolik jasně, transparentně napsaný, že tam není důvod, abyste to dál někdo nějakým způsobem řešil. **Jak řešíte dezinformace a nepravdivé informace?** Řešíme to tím, že se snažíme podchytit jak to budou média vydávat. Zopakuju, když vydám informaci, tak za tou si stojím. Já si jí ověřím radši u třech lidí a vydám tu, kterou jsem si potvrdila. Ale spíš je to myšlené, pokud to převezmou média, anebo někdo cíleně samozřejmě to udělá tak, aby to bylo clickbait. Tak jak se k tomu potom stavíte? Moc jich nemáme, takže úplně to není moje běžná činnost, kterou bych musela dělat. Chodí mi denně monitoring tisku, takže když vidím, že třeba to někdo převzal a trochu to napsal jinak, tak hodnotím do jaký míry je to blbá informace. Pokud je to terminus technicus, nebo tak podobně, tak to neřeším. A když by to bylo něco velkého, tak kontaktuju toho novináře. Je to pouze v případě, že se jedná o nějaký médium, který dělá zpravodajství? Nebo i kdybys to zaregistrovala na nějakým webu, který by byl no-name, nebo nějaký příspěvky na Facebooku? Tak jako tak, ať je to na jakýmkoliv kanále a v jakémkoliv médiu. Takže nějaká konfrontace teda vždycky. Konfrontace s autorem. **Jaké problémy vznikají při koordinaci komunikace mezi služkami IZS?** My jsme se vlastně řekli, že nevznikají, ale problém může být v tom, že třeba se časově nesladíme, já se domlouvám s policií, ale už ne se záchrankou a v tu chvíli tam napíšeme každý jiný počet zraněných třeba. Jo, je to naše nedohoda. Takže časový nesoulad? Časový nesoulad. Obsahový problém nemáme. Obsahový regulujeme tím, že si každý píšeme o své složce, tak tam nemáme nějaký problém. Tady je potom tak, **jak řešíte vzniklé problémy v komunikaci mezi složkami IZS?** Rozhodně si zavoláme, třeba i hned, vyřešíme to, hned si do té skupiny napíšeme, hele, muselo to jít takhle rychle, nešlo počkat třeba, a když už je to jako velký trouble, tak si sedem všichni tří, se potkáme prostě, umíme si to říct mezi sebou. Takže to prostě řešíte komunikací navzájem. Jednoznačně. **Jaký vliv mají negativní reakce a kritika na vaši schopnost a potřebu komunikace?** Jako moji osobní? No, jako bavíme se o tobě, takže ano, i o tvoji osobní. Hele, mají, protože jako mnohem víc to беру jako zpětnou vazbu, jako vážně, rozhodně o tom přemýšlím a ovlivňuje mě potom psaní dalších zprávy, dávám si víc bacha. Zaměřím se na tu formulaci. Tam jde o to, jestli ty negativní reakce a kritika jsou

opodstatněný, jestli si to bereš, jako, že si vztahovačná vůči sobě a máš pocit, že by si to měla třeba jakoby líp komunikovat, anebo jestli to spíš třeba vnímáš, že ty negativní reakce byly jako ne vůči tobě, ale všeobecně třeba jako vůči tomu obsahu. Hele, vyhodnotím to. Vyhodnotím to na začátku, jestli je to ke mně jako tomu, že jsem to já blbě napsala, nebo jestli to je blbě, že jsme my něco blbě provedli, samozřejmě, zjistím oprávněnost, jestli to opravdu není nějaký žvejkal jenom, který neví, jak to na tom jisté zásahu vypadalo a na to potom reaguju. Není to teda o tom, že kdyby tě někdo kritizoval, tak by si se potom jako by stáhla a nechtěla si radši komunikovat? Ne, ne, ne, to určitě ne. Já komunikovat chci, sbor chce komunikovat, že chceme být proaktivní, takže vím, že stažení se, není dobrá cesta. Snažím se spíš poučit a udělat to jinak, udělat to líp. Tak a poslední otázka, **jak je řešena zastupitelnost v případě nemoci nebo dovolené?** Tak já mám oficiálně svého zástupce, takže při dlouhodobí nemoci nebo dovolené mám plně hodnotného zástupce, který teda jako dělá něco jiného běžně, ale jinak mě zastupuje. A teď máme od 1.1.25 systém pohotovostí, což znamená, že já a tři moji kolegové, z nichž jeden je ten zástupce, tak se střídáme, já jsem přes den a oni jsou odpoledne a víkend. Znamená to teda, že vy tady máte víc tiskových mluvčích? Ne, oficiálně jsem já tisková mluvčí, jedna. Oni jsou tiskový mluvčí na pohotovosti, nebo zastupují. A oni mají teda stejné kompetence i pravomoce, jako ty, když tě zastupují? V tu chvíli jsou oni tiskový mluvčí. Nemusí tě tím pádem vlastně kontaktovat, nemusíš jim nic odsouhlasit, mají prostě možnost udělat všechno podle svého a sebe. Jsou školení a vyučení na to, aby byli plně zastupující tiskový mluvčí. A já je to tak učím, říkám, radši si vše ověřte, nebo něco domluvte se ostatními složkami, protože to, co vydáte je vaše odpovědnost. Vy jste to napsali, vy jste se pod tím podepsali. Učím je to takhle. V tu chvíli jsou rovnocenní tiskový mluvčí. Otázky, které tady jsou, jsou u konce. A jenom teda, když se nad tím celým, co jsme si tady řekli, zamyslím, napadá mě jedna zásadní otázka, protože vlastně v rámci zákona je definováno, že komunikovat se má právě s televizí a s rozhlasem. To jsi tady vůbec nezmínila. Tak by mě jenom zajímalo, jestli teda pro tebe tyhle kanály jsou z nějakého důvodu nedostačující nebo proč s nimi nechcete komunikovat, nebo jak tohle vnímáš? Tam je říkáno, že veřejnoprávní, pouze veřejnoprávní média musí převzít informace v okamžiku, kdy my chceme. Tohle to přemýšlím, jestli jsme někdy vůbec v reálu použili. Myslím si, že ne, že to máme jen v rámci cvičení, když cvičíme zónu. Ale jinak jsme je vlastně v životě nepoužili reálně. Zase přemýšlím, že to by mi fakt mega pomohlo. A bavíme se teda o Českém rozhlase, o České televizi a Česká tisková kancelář ještě. Takže ty jsem cíleně nevyužila ve smyslu toho zákona. Máte v rámci prevence placenou kampaň na Jihočeské televizi, tak jenom jestli to bylo z nějakého důvodu

vyhodnocený, že tady ten kanál je pro vás nějakým způsobem přínos. Bylo to pro nás přínos, protože jsme chtěli cílit na obyvatele jihočeského kraje. Chtěli jsme, aby o nás věděli, co děláme, jak to umíme. Chtěli jsme se prezentovat a zároveň vlastně je to i povzbuzení té důvěry, že tu jsme od toho, že uhasíme požár, ale taky umíme dobře postavit nebo nepostavit, zkolaudovat nějaký barák a že máme potápěče. Takže to bylo cílem, ukázat, že máme víc těch činností a zvýšit povědomí o tom a cílit to na ten jihočeský kraj. Vyhodnocoval se tam teda potom nějakým způsobem třeba dosah nebo to efektivnosti kampaně? Ne, nevyhodnocovali jsme. Do budoucna v tom máte v plánu třeba pokračovat? Nebo přišlo vám to smysluplný? Ano, přišlo nám to smysluplný. Měli jsme na to vlastně výborné reakce, zase jenom přes Facebook, měli jsme pocit, že to má smysl a rozhodně do budoucna se takovým způsobům spolupráce nebráníme. Teď máme ještě placenou mediální kampaň s regionálním online zpravodajstvím. A je to v podobném duchu. Prostě snažíme se ukázat hlavně jihočechům, co ten sbor všechno umí. Že to není jenom o těch nehodách a požárech, ale že ta škála činností je velká, že se třeba za poslední roky změnila, že vlastně těch požárů dneska je jen 8% celé činnosti a tak, takže snažíme se ukázat možnosti a činnosti sboru. Takže třeba jednou za rok si nějakou PR kampaň koupíme. Tak pokud mi ještě nechceš něco říct, tak je to vše a děkuji.

III. Přepis rozhovoru ZZS JČK

Zapínám diktafon a začneme teda, jaká je vaše pracovní pozice? Tak, kromě toho, že já na dohodu o pracovní činnosti dělám tiskovou mluvčí, tak můj hlavní úvazek je zdravotnický záchranář na zdravotnické záchranné službě a v mém pracoviště je letecký záchranář. Tak, druh služby teda napíšeme ZZS. Délka praxe na pracovní pozici? Toho tiskového mluvčího od 2011. A předchozí zkušenosti? Z oblasti PR? Nula. A jenom teda ze zvědavosti, co jste dělala předtím, jestli to souvisí s činností nebo úplně mimo obor? Ne, jsem čistokrevný zdravotník a vystudovaný záchranář. Úplně prvním studiem byl zdravotnický laborant. Pak jsem se postupně propracovala až jsem zjistila, že záchranka byla to pravý, tak jsem si vystudovala záchranářinu a třicet let to dělám. Tak to je hezký. Takže to by byly ty základní otázky, co se týká těch univerzálních věcí. A Postoupíme ke konkrétní otázkám. Komunikujete s veřejností při vzniku mimořádné události? **Komunikujeme při vzniku mimořádné události.** Teď ještě je potřeba definovat mimořádnou událost. Každá složka to má jinak. Zdravotnická záchranná služba má definovanou mimořádnou událost takovou, kdy na místě zasahuje pět a více našich

výjezdových skupin, případně, když počet zraněných nebo ošetřovaných osob významně převyšuje počet zasahujících záchranářů. Takže pro nás třeba, když vyjíždí hasiči, tak pro ně je podstatně mimořádná událost každá dopravní nehoda, kde zasahují a zároveň tam zasahujeme s nimi. Pro nás je to běžný výjezd. V momentě, kdy je to dopravní nehoda autobusu, máme tam třicet lidí, přijedou tam na místo dvě posádky, dovolávají si další čtyři týmy, tak už je to pro nás mimořádná událost. Takže v tom je poměrně výrazný rozdíl proti ostatním složkám. Teď ta poslední byla třeba, kdy se otočil na střechu obrněný historický transporter, tak to už jsme komunikovali jako mimořádnou událost a s veřejností jsme komunikovali prostřednictvím mediální skupiny přes média v podstatě. V tuto chvíli nemáme takový prostředky, abych já zahájila přímou komunikaci s veřejností přes sociální síť. To v tu chvíli většinou nejsem schopná zahájit. Ale každopádně pokud se stane nějaká mimořádná událost, kterou tak vyhodnotíme, že je třeba ji nějakým způsobem k veřejnosti dostat, tak komunikujeme. **Kdo rozhoduje o způsobech komunikace s veřejností?** Vlastní iniciativa. Vycházíte z nějakých konkrétních předpisů nebo pravidel? Ne. To je lepší, ne? No, nejlepší a zároveň je to takový hodně zavazující, protože fakt musíte si sama rozhodnout, jestli tohle je správně. Je pravda, že mě si třeba pan ředitel vychoval, co a jak. Samozřejmě jsem si postupně pak k tomu i dostudovala informace v kombinaci třeba se složkou policie, tak, abych nezasahovala do jejich práce a pak jsme měli takovou tu mezi složkovou dohodu, která více méně funguje, že si člověk snaží zkomunikovat opravdu jenom tu část té práce, která se týká naší složky. Zvláště si dávám pozor na policii, abychom jich nešáhli do toho jejich, abychom nevypálili třeba, že jsme ošetřili těžce zraněného řidiče a z dalšího vyšetřování pak vyplýne, že to nebyl řidič, ale spolujezdec, kterého někdo přemístil, a jim se to komplikuje všechno. A pokud máme nějaké pochybnosti, tak vždycky navazujeme kontakt s kolegou ze složky a komunikujeme, že máme tyto informace, souhlasí to s vámi, abychom nepůsobili nedůvěryhodně. V momentě, kdy jedna složka vydá informaci, že tam byli čtyři lidi, a druhá složka vydá, že tam bylo pět lidí, tak už jsme nedůvěryhodní a to nemůžeme. Takže komunikujeme i na druhou stranu tak, abychom neztížili práci kolegům. Ale nějaké interní pravidla, směrnice nebo nějaké A4 textu, kde by bylo v bodech napsané, jakým způsobem a s kým co komunikovat, něco takového nemáte? Ne, to nemáme. Jaké informace považujete za nejdůležitější pro komunikaci s veřejností o vzniku mimořádné události? Tak v podstatě dát vidět, že teda na místě zasahuje dostatečný množství složek, že tu situaci se snažíme mít pod kontrolou a potom, když už máme nějaký přehled, tak se snažíme informovat o tom rozsahu, tak aby osoby, kterých se to týká, osoby blízké nebo rodiny, měly nějakou představu, jakým způsobem a jestli to zasahuje k nim. Takže je to

vlastně spíš o tom, abyste informovali o tom, že jste aktivní, abyste si budovali nějakým způsobem ten mediální obraz, že zasahujete, aby lidi věděli, že když se někde něco stalo, tak vy jste ti, kteří u toho nějakým způsobem tu situaci řeší. Samozřejmě a hlavně teda úplně primární je vydat nějakou zprávu, aby nám média nepátrali v tom dál a aby nedocházelo k úniku nějaké informace. Když novinářů poskytnete nějaký balíček informací, oni si ho zpracují. V momentě, kdy ty informace od té naší složky nemají, začínají hledat, automaticky, je to jich práce, hledají zdroje informací a v tom momentě může docházet k tomu, že jsou podávány zkreslené informace. Ale priorita je teda pro vás, abyste měli teda nějaký celistvý informace pro média, ale v rámci třeba nějaký prevence, nebo aby ty lidi byli edukovaní, třeba jak se mají chovat, co mají dělat, něco takového? To je další věc. Když se něco takového děje, tak tam se primárně snažím to cílit rovnou na sociální sítě a dávat nějaké preventivní informace. Tam si dávám záležet, abych to nedávala mediím, ale dávám to primárně na sociální sítě, když potřebujeme ovlivnit chování veřejnosti. Třeba byl zamrzlý orlík, ale špatně zamrzlý. Začaly se nám tam prolamovat lidi. Teď jsme to viděli, takže jsme okamžitě vydávali informace na sociální sítě. A to funguje. To má prostě obrovskou sílu. Já třeba, jak to dělám o toho roku 2011, tak to je takový obrovský posun. Dřív to šlo přes maily. Na web vám dnes už taky nikdo nepůjde. To už musí být nějaký úředník. Tak zase různá cílová skupina, využívá různé kanály. Nejúdernější skupina jsou sociální sítě. Tam prostě dáte informace a okamžitě se vám tohle rozletí na všechny strany. A čím dřív se to tam dá, tak tím větší šance je, že ty lidi nějaký způsob ovlivníte. Na to vlastně navazuje další otázka. Jaké hlavní komunikační kanály využíváte pro komunikaci s veřejností při vzniku mimořádné události a eventuelně v rámci prevence? Takže vlastně zmínila se teda sociální sítě. A jaký konkrétně? Máme nejvíc teda samozřejmě používáme Facebook a Instagram. Máme i X. Ale tam máme ještě slabiny. Tam dáváme info výjimečně. Ale nejvíc ten Instagram a Facebook. A jinak potom komunikační kanál s médii, to se nám strašně osvědčila Whatsappová skupina, kde máme naši bublinu novinářskou. Vlastně jsou tam všichni pohromadě, přijde tam dotaz, my tam okamžitě dáváme zprávu. Nebo když potřebujeme, aby oni nám pro veřejnost dali co nejdříve zprávu, stačí to tam dát. A jak máme tu spolupráci, bych řekla, velmi pěknou, tady v jihočeském kraji, tak není s ničím problém. Poprosíme, prostě máme tohle, to potřebujeme. A většinou není problém. A nebo třeba se mi stalo, že mi utekla nějaká fotka, která prostě venku být neměla, tak když jsem slušně požádala, tak 99 procent vyhovělo. Takže i tohle, to je fajn, že prostě funguje tohle. A v rámci prevence? Ty samé sociální sítě, nebo máte třeba pro mimořádné události nějaký vytipovaný a pro prevence nějaký jiný? V podstatě jedeme to samé v rámci mimořádné

události, samozřejmě potom se cílí i na veřejnoprávní media. Rozhlas je fajn komunikační kanál, třeba pro tu starší generaci. Tam, cokoliv se dá na český rozhlas, tak mám jistotu, že moje babička, moje maminka a prostě ta generace šedesát plus, která tu informací nemůže jinak dostat, tak v rozhlasu ví. Samozřejmě potom ještě máme webový stránky, ale to je, bych řekla, strašně pomalý kanál. Většinou tam dáváme takovou tu oficiální verzi informací, samozřejmě vždycky to jde i na ty webový stránky, ale pro tu veřejnost to upravujeme tak, aby to bylo pro ní srozumitelnější, je to takový kratší, prostě upravený a cílený tak, aby to mělo podobu k tomu, pro které to je určené. Ten rozhlas dáváte automaticky, anebo to máte vytipovaný podle toho, o jakou se zrovna jedná mimořádnou událost? Spíš když se v opravdu něco děje, tak potom automaticky. A na to máte domluvený nějaký text, třeba univerzální, který se komunikuje, anebo i vy samostatně dodáte aktuální zprávu? Ne, dávám sama aktuální zprávu. A jaké jsou podle vás výhody a nevýhody jednotlivých kanálů? Takže vlastně zmínila jste rychlost u těch sociálních sítí. Český rozhlas tam zase, že je to zacílený na druhou skupinu, která sociální sítě nevyužívá. A nevýhoda teda asi předpokládám třeba u toho webu, jak jsi zmínila, že je to teda zastaralý, že už tam nebude takový dosah. Spousta lidí ani neví, že máme nějaký webovky. Sranda, že jde i o naše zaměstnance. Pokud jsou třeba 20 plus, tak ani nemají tendenci na ty webovky jít, i když tam třeba najdou mnohem víc fotek, protože na sociálních sítích děláte 10 fotek a než 30. A hlavně to není jako aktuální, že jo, na tom webu to máte vlastně jako by pořád, ty informace jsou tam vlastně univerzální, vlastně jako i v rámci ty edukace. Tak, jaké technologie vy užíváte pro šíření informací k veřejnosti? Jenom počítač, telefon. Co se týká telefonu, tak jste vlastně teda zmínila akorát SMS-ky teda vůči médiím, které rozesíláte. A ještě vím, že je aplikace záchranka, že tam se taky dá vlastně potom cílit. No a to nepoužíváme. Nefunguje to, anebo to nechcete používat? Neměli jsme, necítili jsme zatím potřebu. Jo, asi by se určitě dalo s aplikací domluvit, oni automaticky dávají třeba v rámci povodní informace, ale zatím jsme neviděli potřebu tuto aplikace využít. Tak, výhody a nevýhody těch technologií? takže u těch počítačů výhoda asi teda, když se vrátíme k tomu, ta data rychlost, že to je vlastně všechno online. Tady nevýhoda je závislost na připojení, že jo, na stavu baterie, když je pod nulou, tak baterka se vám vybije raz dva, musíte mít auto, abyste se mohli napíchnout do zásuvky a podobně, napíchnout do powerbanky a tyhle ty věci. To je asi jediný no. U telefonů eventuálně to může být asi třeba zase signál. Tak, uvítali byste možnost dalších způsobů kanálu a technologií mimo těch, které ty užíváte? Asi ne. Jako určitě by byly modernější způsoby, a já jsem už starší generace. Na druhou stranu, když by byla nějaká šikovná aplikace, která by fungovala a byla jednoduchá na to použití, tak

by to určitě bylo příjemný. Pro nějaké varování nebo usměrňování chování těch lidí. Takže s ohledem na vaši praxi nebo na to, jak vnímáte tu zpětnou vazbu, tak aplikace jako taková, kdyby byla v mobilu, tak si myslíte, že by mohla být efektivní. Tak. Někaké další způsoby pro komunikaci využíváte? A tím je myšleno, jestli děláte samozřejmě nějaké workshopy, nějaké školení v rámci edukace, prevence. Tak samozřejmě děláme preventivní edukační akce pro veřejnost, cíleně se snažíme zaměřit, na ty, které jsou ještě vychovatelné, to znamená děti, mládež, dorostenci, tahle ta věková skupina, společně s kolegy z integrovaného systému máme několik akcí během roku, které jsou standardně zaběhnuté, kde se seznamujeme s tou prací společně, ale zároveň máme i svoje vlastní. A naše vzdělávací středisko pořádá i kurzy pomoci, resuscitace a tak dále. To máte vlastně na webu, že je to možnost jako placený spolupráce, jsem viděla. Řekněte mi ještě teda, když tady takhle pracujete dlouho, jak vy vnímáte zpětně třeba ochotu a zájem ty veřejnosti, právě se nějakým způsobem třeba vzdělávat nebo celkově pokud někoho dovzděláte, jestli to je efektivní? Já bych řekla, že se to posouvá, že ta veřejnost je proškolená. Myslím si, že ten systém, který má Česká republika v rámci operačních středisek třeba, tak jsme v Evropě na špici v tom poskytování, telefonické asistování, první pomoci a resuscitace. A ti lidé to vnímají a jsou ochotní to slyšet. A na všech těch akcích, co já osobně vím, často se jich sama zúčastňuji, tak tam ten zájem ze strany těch lidí bývá. Řekla bych, že se i ta edukace té veřejnosti zlepšila a ochota poskytovat první pomoc rozhodně tak. Priorita je teda ta první pomoc. Lidé mají zájem o to, aby dokázali někomu tu první pomoc poskytnout. My to nesměrujeme tolik na to, jako třeba mají hasiči, kteří mají v náplni práce takovou tu havarijní připravenost, nebo jak bych to nazvala, tak tam je to cílené spíše ze strany ZZS, jakoby zacílit na nějaké mimořádné události, nevím, jakým způsobem to uchopit, abychom vzdělávali v tomhle tom z toho našeho pohledu, my se snažíme v daných možnostech nějakým způsobem zachránit co nejvíc lidí. A to už nevím, jak je předatelný, jako preventivní chování, kdybych řekla, že tam v tomhle případě jde spíše opravdu za těma hasičema. A případně policajtama. Protože z naší strany, je to, já nevím, takový běžná péče od své zdraví. Tak nevím, jakým bychom do toho měli zasahovat jako zdravotnická záchranná služba. Takže jenom když bych to shrnula, tak vy jako složka prioritně, co se týká komunikací mimořádné události, pro vás jsou stěžejní ty lidé. Eventuálně nějaké následky, které se týkají toho poškození, ohrožení zdraví. A vy chcete, aby veřejnost nějakým způsobem spíše byla edukovaná, než aby byly úplně informovaní o tom, že se něco takového děje. Pokud ano, spíš informujete o tom, aby jste dali najevo, že tady jako složka prostě zasahujete. Že se o ně postaráte. Chcete k tomu něco dodat, nebo napadá vás něco? Nevím, tam pokud bychom

potřebovali ovlivnit tu veřejnost, to se týkalo třeba spíš toho COVIDu, tak tam jsme samozřejmě potom vydávali nějaký další informace, prevence, jak se chovat pokud mají podezření, nebo nějakou nákazu. Tak tam jsme potom dávali pomalu širší a cílenější informace. Já takhle, když o tom mluvíme, tak si představím jako událost ten vyklopenej autobus, takže to směřuji spíš takhle, ale pak z naší strany by mělo význam v podstatě být zacílený na veřejnost širší komunikací v případě nějakých epidemií. Takže tam by určitě ta komunikace měla význam. A tam se teda nabízí, potom teda pořádáte třeba nějaké tiskovky, aby novináři měli bližší info, nebo? Spíš děláme obsáhlejší tiskové zprávy, ta přímá komunikace jako tiskové konference, to jsme nedělali strašně dlouho. Ono hlavně asi je potom i náročné, aby si média z vlastní iniciativy na to udělali čas a vůbec měli tendenci to nějakým způsobem řešit. Takže většinou, když by to bylo takové, tak vlastně uděláme širší tiskovou zprávu, k tomu třeba dodáme ještě přílohy ve smyslu, vody, co dělat, prevence a takové. Další teda sekce se jmenuje efektivita komunikace, takže tam už se budeme spíš cílit na to, jaký máte nějaké zpětné vazby, nebo celkově, jestli dáte nějaké analýzy. Takže první otázka, **jak je zajištěna koordinace komunikace mezi jednotlivými složkami IZS pro komunikace s veřejností?** Tak máme opět z policií a hasiči tu Whatsappovou skupinu, která je na tu komunikaci nejrychlejší. Každý máme svůj telefon a chytré hodinky, když přijde zpráva, na tu naši skupinu, tak hned koukám, protože já vždy když něco vidím, tak vždycky kontroluji, co se děje. Takže většinou se takhle spojujeme. **Jakým způsobem jste školení a vzdělávání v oblasti krizové komunikace?** Samostatně. Mám, samozřejmě možnost, v rámci záchranky, tak máme školení na krizovou připravenost. Ale abych měla školení krizové komunikace, jako tisková mluvčí, tak ne. Samozřejmě jsme teď využili možnosti, kdy máme tiskovou skupinu na kraji. A díky tomu jsme se třeba dostali k té skupině krizové komunikace, co se týká České republiky. A od nich jsme teď pomalu absolvovali nějaké druhé školení. A mě to třeba obrovsky pomohlo. Takže tady díky tomu i té spolupráci s krajskou skupinou, tak tam si myslím, že nějaký posun byl. A ministerstvo zdravotnictví třeba nemá tendenci nabízet vám nějaký školení nebo vám posílat nějaký prezentace, nebo vyhodnocení, výzkum? Vůbec nic. Takže vy, kdybyste nebyla iniciativní, aktivní a nechtěla jste se sama nějakým způsobem posouvat, tak nic takového teda pro vás neexistuje. Neexistuje, ono je to dané i tím, že my na rozdíl od ostatních složek máme jako zřizovatele kraj. To znamená, že každá ta záchranka je samostatná jednotka. Máte 14 záchraneček, 14 vedení a ten spojovací člen je akorát asociace záchranných služeb a tam si řeší vlastně ředitele a náměstci provozní záležitosti, ale takové podrobnosti jako chybí, chybí tam to centrální vedení. Kdyby sem přišel nový člověk, který by vás měl zastoupit, tak ten by samozřejmě

nějakou edukaci asi potřeboval, nejenom od vás, ze strany zkušeného člověka, ale tím pádem vlastně asi nikdo nemá tendenci toto vlastně řešit, protože ví, že vy jste šikovná a že si vlastně asi poradíte sama. No a tohle všechno vždycky jde za tím vedením organizace, jak si to nastaví, jestli má na to nějakou směrnici, jestli má nějaký postup. My samozřejmě nějakou danou směrnici pro komunikaci s veřejností máme, ale jinak směrnice na činnosti se tvoří pět let a asi to nějakou dobu ještě potrvá, protože není zájem. A vy, když jste nastoupila, tak vás někdo nějakým způsobem edukoval, nebo se očekávalo, že se sama budete vzdělávat? Nevím, co kdo očekával, protože vlastně já, když jsem začínala, tak vlastně v té době nebylo zvykem, že by záchranné služby měly své tiskové mluvčí. Já jsem historicky první tisková mluvčí jihočeského kraje, do té doby tu základní činnost vykonával ředitel. Takže já, když jsem kývla na to, že teda na ten post to zkusím, tak první dohoda s panem ředitelem byla ta, že začnu předělávat webový stránky, to byla jedna věc, což mě hodně pomohlo v tom, jakoby se vyznat v organizaci jako v celku a za druhý jsem začínala komunikovat věci pod dozorem, kdy vlastně nejdřív to bylo tak, že on mě poslal do terénu, abych to dokumentovala, takhle to chvíli fungovalo, pak jsem začala psát zprávy, posílala jsem je na kontrolu a pak to bylo už jen na mě. Takže to začínalo takhle a pak jsem měl sezení s policií a tam jsme si začali nastavovat pravidla, abych jim nekomplikovala vyšetřování. Takže začátek byl velmi opatrný, my jako z principu naší činnosti balancujeme na hraně zákona, my bychom jako zdravotníci neměli poskytovat osobní informace, na druhou stranu jsme si vědomi toho, že nějakým způsobem ovlivňovat veřejnost musíme a nějaké informace poskytované být musí, jednak tím chráníme naše zaměstnance a za druhé potřebujeme tu veřejnost nějakým způsobem někam nasměrovat. Takže je to takové, co říct, co neříct a jakým způsobem to dělat. A když jste teda zmínila, že ta funkce tady nebyla první, tak to bylo z důvodu, že pan ředitel si chtěl ulevit a delegovat nějaké jeho pravomoci, nebo proč vůbec vznikl nápad, aby vznikl tiskový mluvčí? Náplně měl tolik a nestíhal by ty informace poskytovat a ta doba se zrychlovala a ty informace byly potřeba. Vnímáte nebo inspirujete se třeba jinými kraji a jak oni fungují? Já jsem se inspirovala kolegou, který je jednak záchranář a jednak je psycholog a strašně se mi líbil ten způsob, jakým způsobem on to komunikoval. Takže jsem hodně zkušeností nabírala od něj. Je hodně znát, když je mluvčí člověk, který je z oboru, to znamená buď záchranář nebo dispečer, anebo potom teď už některý ty záchranky mají nasmlouvaný bývalý novináře, tak tam je taky rozdíl. Zmiňovali jsme teda, že z vlastní iniciativy, teda je tam to samostudium, ale **existují nějaké specifické vzdělávací programy pro profesní rozvoj vaší činnosti?** Určitě nějaké budou existovat. Ale o žádných nevíte? Nebo aktivně ze strany toho vedení něco

takového? Ne, ze strany vedení. **Účastníte se cvičení a odborných příprav, které jsou určené pro složky IZS?** Určitě. Většinou při takových cvičeních si dáváme vědět, jestli budeme vydávat společnou zprávu, dohadujeme se, jestli to chtějí vydávat nějak společně, nebo jestli je tam nějaký zádrhel a nebo jestli budeme komunikovat každý sám za sebe a do jakého tisku. Takže na to cvičení chodíte spíš kvůli té tiskové složce, než kvůli tomu, abyste byli nějakým způsobem zakomponováni do toho zásahu jako takového? Záleží na tom konceptu toho cvičení. Některá cvičení jsou koncipovaná tak, že tam primárně jsme i my zařazení jako tiskový mluvčí a vlastně se tam trénuje i ta naše komunikace a nebo potom jsou obyčejná cvičení a tam se toho zúčastním za první, abych měla přehled o tom, jak ta naše složka pracuje a abych si pořídila nějakou dokumentaci zároveň případně, pokud jsou tam na místě případní novináři, abych komunikovala s nimi. **Jaký je proces přípravy a distribuce informací veřejnosti?** To je těžký říct. Dám si do kupy informace, seřadím si to, připravím si k tomu, pokud mám, dokumentaci a potom to vydávám. Pokud je nějaká mimořádná událost, tak jakým způsobem připravujete ty podklady, které vypustíte ven? U nás fungujeme na principu toho, že já mám s dispečinkem komunikační kanál přes e-maily, kde mi chodí informační e-mailové správy o veškeré činnosti, ne o veškeré, máme nadefinované určitý oblasti podle závažnosti zásahu. U nás se ty zásahy dělí podle indikací od N1 na po N4. N1 jsou ty nejzávažnější a všechny N1 mi chodí, i dvojky, potom tam máme nadefinované dopravní nehody a další věci, které jsou mediálně komunikačně důležité, tak to všechno chodí. Takže mě chodí e-mail, za den je jich tak 33. Já se na to kouknu, podle zkušenosti zjišťuji, jestli je třeba se tím začít zabývat, když ano, teď mám přihlášený počítač do našeho editačního systému a mám několik možností, jak sledovat činnost našich posádek a vlastně dělám sběr těch dat. V podstatě nevydávám žádný informace, dokud ty naše složky nevydají sami nějakou informaci. Při běžných obyčejných zásazích vydávám zprávu až po ukončení zásahu, v případně mimořádných událostech z toho většího zásahu se snažím vydávat průběžně informace, jak pro média, pokud potřebuje vědět něco veřejnost, tak i pro veřejnost, jak zasahujeme, počet složek případný předpoklad počtu zraněných a takové věci to se potom vydává jaká zvláštní zpráva. Navážu na to, jste domluvená třeba s nějakými členy výjezdové skupiny, že vám udělají fotodokumentaci? Ne, oni nesmí. Tam jde o to, že naše posádky, když pracují na místě, tak ten tým je většinou dvojčlenný. Oni na to nemají čas. Když se nám na místě sejde víc posádek a stane se, že už mají svoji práci hotovou, pacienta třeba naloženého a třeba se ještě čeká, tak občas mi třeba někdo z řidičů vyfotí místo události, nebo občas piloti, kteří nepečují o pacienty, kteří jenom hlídají stroj, případně nám pomáhají nosit nějaký materiál, tak ty mají čas pořídít nějakou fotku, ale jinak takhle my jsme v tomhle

pořizování nějakých záznamů velmi omezení. A řadový zaměstnanci primárně z principu toho, abychom ochránili pacienty, mají pokyn nefotit. Ono je to i dost neetický a i mě, když jsem jako mluvčí, je to i nepříjemný třeba na některých zásazích, když tam jste a teď by to byla fotka jako dokumentace práce, bylo by to zajímavé, bylo by to edukačně využitelné, ale před těmi lidmi tam dělat něco s telefonem prostě nechcete. Není to potom pro vás limitující, když něco komunikujete přes sociální sítě, tak samozřejmě obrazový materiál je trochu podpurný, aby lidi měli tendenci potom číst ty zprávy. Využívám právě i ty cvičení, pořizuji si univerzální fotografie s tématem. I ilustrační záběry s tématem, abych měla vždycky nějakou fotku, když jsme bez fotek, nemůžeme na sítě nic vydávat. Takže se snažíme a snažíme si s kolegyní rozšiřovat ten kontakt lidí, který jsou z naší složky bezpeční, aby nám občas poslali nějakou fotku z místa zásahu. Takže když to shrnu, tak vlastně vy jediná a vycházíte z vlastní iniciativy si sbíráte ty informace a sama vyhodnotíte z nějakých těch třiceti, dejme tomu, denních zásahů, které jsou pro vás prioritou nebo které chcete dostat ven a sama si připravíte obsah, který budete komunikovat. Nikdo vám to nekontroluje, nemusíte mít od nikoho žádný souhlas a vy to nějakým způsobem vypustíte a čekáte eventuelně třeba na nějakou zpětnou vazbu, ať už v rámci komentářů nebo ze strany médií. To je jedna věc, co stává, nebo potom se stává že přijde dotaz ze strany médií. Tak to je potom ta druhá věc, na kterou my reagujeme. Teď už je máme krásně vychovaní, že to není takový, že vám pořád zvoní telefon a vyptávají se. Já napíšu zprávu, až se dostanu k počítači. Pokud je to něco, co vím, že hoří, když jsou to nějaké informace, když oni na to opravdu chvátají a je to akutní, tak se snažím co nejrychleji potom využívat zdroj informací, že když vím, že se k počítači nedostanou, tak si volám o informace napřímo na operační, případně když vidím rozložení posádky a když jsou tam hodný lidi, tak si třeba zavolám přímo té posádce a v rychlosti mi nějaké informace poskytnou. Do jaký míry vnímáte, pokud je zájem ze strany médií, že chtějí mít pouze klickbaitovou zprávu, aby měly čtenost, anebo do jaký míry opravdu chtějí informovat veřejnost, aby třeba minimalizovali chaos, následky a podobně? Spíš to první. Pomocí tohoto principu je jejich práce. Rozumím. **Jaké kroky podnikáte pro zajištění transparentnosti ve vaší komunikaci?** Tak na té whatsappové skupině s médii, jim bráníme v tom, aby to mazali, to znamená, že tam je veškerá komunikace zpětně dohledatelná, to samé emailová komunikace. Snažím se vyhnout komentování po telefonu. Často tam potom dochází ke zkreslení, informací, nebo překroucení. Člověk to občas prostě nepodá tak dobře, jako když už je to napsáno. Když je to napsáno, tak je to dáno. Máte nějaké tendence, pokud zaregistrujete právě ze strany médií, kdyby publikovali něco, co buď není pravda, nebo je to vytržené z kontextu, to

řešit? Snažím se je poučit, že na to mají špatný pohled. Někde to funguje, někde ne. Když narazím na to, že vydají nějakou informaci, která není pravdivá, tak se na to snažím upozorňovat. Máte tendence i komentovat komentáře na Facebooku? Ano, hlídám si to, jakmile vydám na náš Facebooku něco, nebo na Instagram, tak si hlídám všechny komentáře. Pokud by se mi tam rozjížděla nějaká opravdu dezinformační diskuze, tak to blokuju. Případně tam i vydávám k tomu ještě naše stanovisko. Jakmile se nám třeba objevilo nějaké očeřování, tak jsme se velmi výrazně vyhranili. S tím souvisí teda, **jak zajišťujete, aby veřejnost důvěřovala sdělovaným informacím?** Snažíme se o přehlednost, snažíme se, když vydáme jednotnou zprávu, tak aby to opravdu souhlasilo. Proto si kontrolujeme třeba i počty zraněných a tu situaci koordinujeme s těmi ostatními složkami. To si myslím, že je nesmírně důležitý, aby ty zprávy, pokud se to týká člověka, složek, aby byly koordinované, co se obsahu týče, abychom byli jednotní. Vy máte zkušenost s tím veřejným měněním, jak vnímají záchranku? Od covidu velmi dobře. A předtím ne? Předtím o nás nebyl zájem. Ve smyslu, že nikoho nezajímala vaše práce nebo vaše komunikace v rámci PR nebyla tak masivní, že to lidi neregistrovaly? Media jsme zajímali v té době jenom, když někdo umře. Byť to teda je do teďka to nejdůležitější téma, ale byli jsme prostě v podstatě pro veřejnost velmi málo viditelná složka. Prostě nikdo si neuvědomoval důležitost nebo závažnost naší práce. Pramenilo to podle mě i z té historické absence komunikace s médii, že vlastně řada těch našich zdravotníků neměla tiskový mluvčí a nejelo se aktivní PR z toho principu zákona o zdravotnictví, že nesmíme informovat jiného člověka. Na druhou stranu bychom nemuseli komunikovat nic, tím že můžeme komunikovat tak se to i učíme. Posledních 20 let se to posouvá. A tím pádem, jak jste teda zmínila ten COVID, tak v jakém směru vás to posunulo? Tam byla vidět záchranka, která jezdila do toho hnízda, my jsme byli první, my jsme byli vlastně jediní viditelný, sanitky a záchranáři, najednou nás všichni viděli a začalo být o nás slyšet. A my jsme teda nezanevřeli a i po COVIDu jsme se snažili o komunikaci, když už to máme rozjetý a máme pozitivní vnímání veřejnosti, je třeba to držet, je třeba to zachovat. Snažili jsme se prostě mnohem aktivněji komunikovat, mnohem víc sdílet ty preventivní věci. Takže ve finále vám vlastně COVID pomoh? V tom smyslu PR a vnímání veřejnosti záchranářů rozhodně ano. A v tuhle chvíli se teda vnímáte, že veřejnost vás vnímá pozitivně, jako složku. Ano. **Jakým způsobem vyhodnocujete efektivitu komunikace?** Sledujeme na sociálních sítích takový ty grafy sledovanosti, máme screening médií a to si taky kontrolujeme. A to je to, že mi v podstatě každý ráno chodí report, monitoring médií a já tam vidím veškerý články o záchraně a to si kontroluji každý ráno. **Jaký kanál a jaká technologie je podle vás pro komunikaci nejefektivnější?** Sociální sítě. Tak, a

existují zpětné vazby nebo analýzy, které pomáhají zlepšit vaši komunikační strategii? Nic takového nemáme. Případně pokud byste měli, nebo jak jste zmínila, ten COVID, a předtím vlastně nulový zájem, zatímco po COVIDu zájem veřejným mínění pozitivní. Vnímáte teda, pokud by vás někdo na těch sociálních sítích kritizoval, tak jestli by to pro vás byla nějaká zpětná vazba třeba k tomu, abyste jinak komunikovali, lépe komunikovali? Jo, to určitě jo. Takže dáváte na ty názory veřejností. Snažím se o to, člověk už dokáže odlišit ty klasické hejty, ale máme jich minimum. Opravdu ty komentáře a na těch sociálních sítích ta skupina nebo to portfolio těch lidí, kteří nás sledují, tak nás většinou hodnotí pozitivně. Občas se tam nějaký hanlivý komentář spíš ze strany našich kolegů podřízených, kdy si tam třeba řeknou o činnosti operativního střediska, že mají nějakou výhradu anebo třeba mají zrovna pivku na vedení. Takže tam to není napřímo, ale je tam prostě takové to bodnutí nějaký, tak to případně mažu a volám jim a komunikuju s nimi a řeším to tak, že jako chápu, že mají nějaký problém, ale že by bylo fajn, aby nás to nepoškozovalo. Jinak s tou komunikací s veřejností ještě se mi dost často stává, jelikož mám jako jeden z mála uveřejněný telefon na webových stránkách, tak mi volá spousta lidí, kteří si nějakým způsobem buď potřebují řešit svůj problém, nebo si chtějí postěžovat, nebo prostě jsou nějakým způsobem ztracený. Takže občas se mi stává, že mi volá rozčilený člověk, tak ho nejdřív nechám vykřičet, pak to s nim začnu rozebírat, začnu vysvětlovat ten systém a dost často se mi stává, že prostě oni už potom ani třeba nechtějí napsat svůj post, anebo zjistit, že vlastně ono to nebylo tak jak to vnímali a to jsou taky jako poměrně nároční lidé telefonu. No to jsem se právě chtěla zeptat, jestli vnímáte, když je nějaký zásah, který se ne vždycky povede z toho laického pohledu, tak jestli potom vnímáte kritiku od těch lidí, ne, že by si chtěli stěžovat, ale že se cítí krácení na svých právech a vy to potom musíte řešit. Nejčastější stížnosti jsou na chování posádky, že lidé mají pocit, že nebyli dostatečně empatický nebo občas se stane, že si potom stěžují na to, proč nebyl pacient ošetřený takhle a takhle, ale to jsou jako poměrně ojedinělé situace. Že jsou to i třeba lidi, kteří se cítí jakoby ublížený a když si potom přečtete dokumentaci tak zjistíte, že to ani nebyl pacient. Je to subjektivní pocit. Snažíme se vychovávat naše záchranáře tak, aby byli minimálně aspoň asertivní. Než vždycky se to dá zvládnout. Když potom třeba výjezdová posádka má za 6 hodin 12tý výjezd, tak chápu, že se nedokážou pořád usmívat. Ale měli by zachovávat profesionální výraz, aspoň když nic jiného, tak bez šklebů bez nějakých komentářů. A hlavně lidi jsou různí, jestli se nezavděčíte všem a když je potom někdo samozřejmě pod tlakem, nebo je tam nějaká panika, strach o toho blízkého. A ten člověk má důvod, proč si tu záchranku domů zavolat. Jsou to lidi, kteří prostě neví, kam se obrátit. Problémy při komunikaci Tak, **jaké je podle**

vás největší problém při komunikaci s veřejností? Nevím. Tím pádem asi žádný problém nevnímáte. Asi úplně ne, ne? Napadá mě třeba, je to o lidech, takže pokud vy se snažíte samozřejmě s největším vědomím a svědomím, že to děláte nejlíp, ale lidi jsou blbí, tak jestli třeba nevnímáte ten lidský faktor, ten problém. Já jsem si zvykla a беру to jako běžnou součástí. **Jak komunikujete s osobami s omezeným přístupem k technologiím?** Pokud lidi nemají ani přístup třeba na internet, nepoužívají sociální sítě, tak jestli máte nějakou tendenci vyselektovat tyhle individuální skupiny a jim nějakým způsobem tu komunikaci třeba v rámci prevence nebo o těch mimořádných událostech najít. Tam právě, jak jsem říkala, Český rozhlas, který je docela dobrý komunikační kanál pro tyhle starší lidi, který počítač nepoužívají, tak tam, nebo třeba, já nevím, webové stránky a takové věci, aby byly přístupné i třeba lidem, kteří mají nějaké zrakové postižení, takže se snažíme, aby to dodržovalo ten zákon o té přístupnosti, o té přehlednosti, aby se tam cokoli dalo dohledat, a když se to převede do toho čtecího režimu, aby to bylo vlastně vždycky srozumitelné, na to se snažíme bát. Když dáváte teda potom nějaké posty na Facebook, eventuelně Instagram, dáváte tam automaticky i titulky, aby to tady pro tu skupinu lidí bylo přehlednější? Ne, to se teď učíme. Ale jako iniciativa nebo tendence přizpůsobit si to i tady ty menšiny, tam teda je. Jo, jo, jo. Já se snažím právě, když je to na ty stránky, aby byla jak obrazová informace, tak potom textová informace, že třeba do videí, to se teprve učím dát titulky, ale když je tam fotka, tak se snažím k tomu i něco napsat. **Zaznamenali jste někdy špatné pochopení informací ze strany veřejnosti?** Ano, někdy se stane, ale to spíš od někoho jiného. A v jakém slova smyslu? Že jako nechápou to sdělení? Ano, že možná byla zvlášť špatná zvolená formulace, že to prostě nebylo pro ně dostatečně se srozumitelné. Máme problém přepnout na ten režim, aby rozuměli naší zdravotnické terminologii, takže na to se snažím dávat pozor, snažím se minimalizovat i používání zkratk. A vnímáte třeba i to, že ty lidi prostě nechápou, jak se sama zmínila na začátku, že víte, že lidé jsou různí, takže třeba vůbec nechápou, co se po nich chce? Málo, jako třeba v tom covidu toho bylo hodně a tam byly hodně ty dezinformace, ale jinak si myslím, že z toho zdravotnického pohledu, tam se to dá relativně jasně. **Jak řešíte případné nejasnosti a nepochopení v informacích?** Snažíme se to vyhodnotit, proč to nepochopili a vydat to tak, aby to bylo srozumitelné, pokud to má ještě smysl. Takže to opravovat nebo nějakým způsobem pořád reagovat na to, co se děje. **Jak řešíte dezinformace a nepravdivé informace?** To jste taky zmínila, že se to snažíte řešit tím, že to hlídáte nějakým způsobem a uvádíte to na pravou míru. A pokud jsou to úplné nesmysly, tak vydáváme nové jasné stanovisko. Máte i tendence, pokud opravdu potom vznikne nějaká fáma, tak jestli vy na to nějakým způsobem chcete

reagovat, anebo jestli to necháváte být? Pouze v případě, že by to znamenalo opravdu významné ohrožení veřejnosti, nebo dětí v nějakých výzvách na sociálních sítích. A vyhodnotíme to opravdu jako rizikový témata, tak vydáváme stanovisko záchrany služby na tuto situaci. Většinou potom takové věci konzultuju s ředitelem. **Jaké problémy vznikají při koordinaci komunikace mezi složkami IZS?** Samozřejmě občas se stane, že i přes naše dohody, se občas někdo z kolegů splaší a vydá třeba nějakou informaci dřív, než je třeba z naší strany. Třeba, když dojde k úmrtí. Snažíme se respektovat to, že nevydáváme informaci, dokud nejsou informováni pozůstalí. To samé fotodokumentace, v případě takové události to pozdržujeme, aby měly rodina, který se to týká, čas, aby se to nedozvěděli, že jim někdo umřel z obrázku na sociální sítích. Nejčastěji z tomu dochází v případě, že třeba policajti mají daný nějaké postupy, které je svazují, co mají daný od svých nadřízených a mají předpisy, příkazy. Oni vždycky jsou ta silová složka, tak oni to mají nařízené. Protože některé věci musí okamžitě dělat. A nám to potom háže vidle do té etické části. Nebo v momentě, když se média dozví, že je na místě úmrtí, tak se okamžitě roztočí strašný kolotoč a my třeba na místě pracujeme ještě hodinu a oni to vydají do 15 minut co událost vznikla. A já prostě nevydám tu zprávu. A pak tam jsou ty prostory na ten únik informací, neetické věci. Ale snažíme se tohle eliminovat. Na to navazuje, **jak řešíte vzniklé problémy v komunikaci mezi složkami IZS**, takže snažíme se to mezi sebou pořád řešit kolem dokola. Na tohle je fajn ta WhatsAppová skupina, ale i po telefonu, když potom máme pocit, že je to třeba si vyříkat. A je strašně příjemné to, že jak se celá léta známe, tak nemíváme problém a řešíme to bez emocí. **Jaký vliv mají negativní reakce a kritika na vaši schopnost a potřebu komunikace?** Mají vliv na to, kde je to v plenkách, tato činnost. Ten tlak na tu osobu je obrovský. Já nevím, já jsem asi hodně odolná, že jsem to vydržela takhle dlouho, ale cítím sama na sobě, že už jsem vyhořelá. A že té práci, možná i té edukační, i té preventivní, třeba nedávám tolik, protože já na to už nemám sílu. **OFF record – informace o struktuře a ekonomickém fungování společnosti.** Ve výsledku naše sociální sítě vznikly až vlastně díky tomu, že se začaly objevovat soukromé stránky, které se jako ZZS prezentují. Jo, že to někdy naši zaměstnanci nevydrželi, ti mladí, že záchranka nemá tu svoji facebookovou stránku a vytvořili ji, a tvářila se jakože naše. Bohužel jsme organizace, která to má takové amatérské. Já nemám ty sítě moc ráda, takže jsem se do toho moc nehrnula. Je to náročné se v tom orientovat. A ono mimořádnou událost nenaplánujete dopředu. A i ty ostatní organizační věci, tak nejvíce se toho udělá pondělí a úterý. Já mám tu záchranku strašně ráda a chci, aby o ní bylo slyšet a chci, aby ta práce těch kolegů, těch lidí, kteří tady fakt makají, aby to bylo vidět. A myslím si, že v momentě, kdy rezignujeme na to informování,

tak zase jako složka zapadneme. Všechny ty záchranky by se měly v tomto smyslu spojit a dupat do tohoto PR a tlačít tu složku v momentě, kdy ta veřejnost má dobré mínění a ten dosah má obrovskou sílu. **Jak je řešena zastupitelnost v případě nemoci, nebo dovolené?** Podle toho, co vyprávíte, asi nijak. To je velká bída. Já doufám, že i po mém odchodu budou chtít, aby ty mluvčí prostě už vždycky byly dvě. Měli jsme holčinu, kterou jsem chtěla zaučit, ale musela odejít na mateřskou, takže jsem zase na všechno sama. Tak moc děkuji za Váš čas, jsme u konce.

IV. Přepis rozhovoru KŘP JČK

Jsem dost blízko? Já myslím, že to bude v pohodě. Tak začneme. Pracovní pozice? Tiskový mluvčí, preventista. Délka praxe na pracovní pozici? 15 let. Předchozí praxe? Žádná. Tak teď začne první sekce otázek. Komunikační kanály a technologie. Takže **komunikujete s veřejností při vzniku mimořádné události.** Ano. Chcete k tomu něco dodat? Co je třeba pro vás mimořádná událost? Protože hasiči samozřejmě to vnímají jinak než záchranka, tak co je pro vás konkrétně mimořádná událost? Tak ona mimořádná událost by byla třeba právě událost, kdy musíme spolupracovat i s hasiči a se záchrankou. Pro veřejnost je mimořádná událost třeba i to, že se stane smrtelná dopravní nehoda. Takže to pro už je to standardní událost, ale komunikujeme i takový případy, jako je třeba smrtelná dopravní nehoda, protože to jsou informace, které veřejnost prostě zajímají. Mimořádná událost to už si pak představuju, skutečně třeba, když to přeženu, tak výbuch v Jaderné elektrárně Temelín. Ale pro vás jsou to teda prioritně třeba autonehody? Nebo jaký jiný téma ještě vnímáte jako mimořádnou událost? Autonehody to je takový to, co jde nejvíc ven od tiskových mluvčí.

To je vždycky to, co chtějí novináři vědět. Jednak to zasahuje do bezpečnosti v dopravě a jednak je to zajímavý téma ohledně toho, že zase i z preventivních důvodů někdo jel rychle, takže můžeme tam na to navléct i tyto věci. Pak samozřejmě komunikujeme případy, kdy třeba je to závažná násilná trestná činnost, to znamená vraždy, pokusy vražd, takový ty hodně mediálně sledovaný kauzy, taky kauzy, který mohou vyvolat paniku mezi obyvateli, tak abychom uklidnili veřejnost, když už je ta situace zažehnaná, takže i takové vyhocené situace, kdy je potřeba tu veřejnost uklidnit. Samozřejmě novináři se potom ozývají na jakýkoliv zajímavý případ, o kterém se třeba dozvěděli, tak to jsou případy, který vždycky pak komentujeme, protože si to novináři vyžádají a naše vlastně vlastní iniciativa nějaká, to, co chceme vydávat, tak to jsou často třeba preventivní informace,

internetový podvody teď hodně. Pak samozřejmě mediálně sledovaný případy, kdy se podaří chytit nějakého pachatele nebo zachráněné životy, třeba rozmluvená sebevražda, tohle to jsou všechno z naší vlastní iniciativy, rádi jakoby zveřejňujeme úspěchy policistů, když se něco povede, takže i právě dopadený pachatel, buď příčinu, anebo díky třeba všímavým občanům, zase případy, které z vlastní iniciativy vydáváme, takže opravdu se to dá rozdělit na ty, který si vyžádají novináři, kdy se o něčem dozví, a na ty, který my sami chceme jako policie prezentovat a dát veřejnosti, úspěch, anebo třeba varování, preventivní rady, anebo právě uklidnění situace, že už je to všechno v pořádku a nikomu nic nehrozí. Ty, který si teda chcete prezentovat sami, je to teda i z důvodů budování nějakého pozitivního PR, prevence, edukace. Jo, tak abychom informovali preventivně, jak říkáte, edukace, vzdělávat lidi, aby věděli, co jim hrozí právě a i budování dobrého jména policie. To je hodně velký gró, kterou cestou jakoby jdeme, že se ta policie prezentuje v tom, že jsme ano, tohle se povedlo, můžete se na nás polehnout, můžete policii věřit. **Kdo rozhoduje o způsobech komunikace s veřejností?** Samozřejmě nadřízený ví, kterou zprávu se chystáme vydat a pokud vydáváme kauzu, kterou třeba zpracovávají kriminalisté, tak samozřejmě po dohodě s nimi, kdy nám oni sdělí to, co smíme říct, to, co musí zůstat utajeno třeba z taktických důvodů nebo z důvodu probíhajícího vyšetřování. Takže tam potom, když je to třeba, řeknu, vražda nebo závažnější případ, tak s nimi opravdu konzultujeme, které informace se můžou zveřejnit a které ne. Pak samozřejmě to se týče dopravní nehody smrtelný, tak tam už spolupracujeme i s dalšíma složkami, IZS, oni s námi, tiskový hasičů i záchranky, čekají vždycky na policii na to, až my zveřejníme, nebo my informujeme pozůstalé, že někdo zemřel a pak teprve ta informace jde ven.

Takže to s nimi i máme nastavený, takže i tohle je důležitý faktor, že se čeká třeba na to vyrozumění a domlouváme se třeba s těma nehodářema, co jsou na místě, nebo kriminálka, že už chceme vydat a že máme vyrozuměno a že třeba dáme předpoklad, nebo pravděpodobný způsob, že od té nehody stala se pravděpodobně tak a tak. Oni nám řeknou, že to asi bylo kvůli rychlosti, my taky sami jak nevyšetřujeme, takže vždycky s tím, kdo je na místě nebo ten, kdo ten případ zpracovává, tak nám vlastně řekne, co k tomu můžeme vydat. To chápu, ale kdo rozhodne o tom, aby to téma bylo komunikovaný s veřejností, ať už je to v rámci té prevence, edukace, nebo když informujete o zásahu, tak kdo přijde s tím, že zrovna tohleto téma prostě půjde jakoby ven do médií. Naše vlastní iniciativa. Takže sice vlastně iniciativa, ale nemusí to být pouze to, co chcete komunikovat z vaší strany tiskového, ale může to být i z různých obvodů a na žádost

někoho jiného. Může to být na žádost kriminálky, obvodních oddělení, že můžou nás požádat jakákoliv složka prakticky, když spolupracujeme se všemi složkami. A tohle to vám funguje dobře, že i oni mají tu tendenci, aby to šlo ven? Nebo i když to PR zajišťujete vy tady jako tiskový, tak i tak ty ostatní obvody mají tendenci, že by taky chtěly být vidět a komunikovat. Jo, určitě. Tak pokud je to jejich úspěch, tak samozřejmě. Samozřejmě pak jsou závažnější typy kauz třeba s kriminálkou, že je to třeba horší. Oni by chtěli, abychom to třeba co nejvíc ututlali, abychom dali co nejméně informací. A my zase víme, že ty dotazy přijdou stejně. Takže potom je to taková nuance, že vždycky se z toho vybere takový zlatý střed, kdy oni něco pustí, my něco k tomu chceme přidat, oni nám to teda odschválí a je to taková prostě, musíme to vždycky doladit. Není to tak, že můžeme si vydat, co chceme. S tím teda souvisí další otázka, **z jakých konkrétních předpisů a pravidel vycházíte?** Jestli vůbec jako máte nějakou interní třeba směrnici nebo nějaký seznam toho, co a jak se musí komunikovat? My jsme prošli školením co se týče třeba ochrany osobních údajů, že víme, že nesmíme zveřejnit samozřejmě obličeje, že jsou případy, kdy můžeme zveřejnit obličeje, třeba v případech pátrání po určitých osobě. Takže vycházíme z toho, co je dáno zákony, ale jsou to různé zákony, není to čistě daný. Nemáte nějaké vlastní předpisy, ze kterých vycházíte? Tak to nejsem vědoma. Myslím si, že vycházíme všeobecně z těch, co platí napříč policií, tak to samozřejmě dodržujeme a platí tak i pro jihočechy. Takže mezi námi tady, co se domlouváme s těmi odděleními, jak bylo napsáno, že kriminálka, čistě tohle, tohle, tohle, tohle, ne, to jako, nemyslím si, že to existuje.

Jaké informace považujete za nejdůležitější pro komunikaci s veřejností o vzniku mimořádné události? Tak samozřejmě, aby ta informace byla přesná, aby byla rychlá, to znamená, aby co nejdříve se dostala těm lidem, aby šla dobrými zdroji, to znamená, aby se dostala co největšímu počtu lidí. A pokud je to možné, aby byla uklidňující, pokud to bude možný uklidnit tu veřejnost, protože to po nás vlastně nejčastěji chtějí, aby věděli, že třeba už jim nehrozí žádné jiné nebezpečí. A to, že policie je připravena pomoci, takže takový to nabídnout takovou tu pomocnou ruku. A taky, aby obsahovala další důležité třeba odkazy, kde se ty lidi doví další informace, proto bývá často problém, že ty lidi nevědí, vlastně na které stránky si podívat, kde se doví další informace. Takže takový to, aby byla prostě přesná, aby v ní nic nechybělo, aby šla co největšímu počtu lidí. Ono mimořádné události jsou samozřejmě způsobené člověkem, způsobené přírodními silami, když to vezmu do extrému, můžou to být povodně, takže bavíme se spíš, jakoby, v

nějakém globálu, kdy se řeší krizový situace a další věci, takže to už jsme pak někde jinde, no. Aby se to nenazývalo mimořádnými událostmi, ale prostě událost, o který informujeme veřejnost. Tak, **jaké hlavní komunikační kanály využíváte ke komunikaci s veřejností?** Tu síť X, tak tam dáváme postupně vlastně, co se vždycky děje, to znamená, vystřílíme takovou tu první zprávu a pak do vlákna navazujeme, když se tam přidá další možná informace. Takže to je síť X, která je nejvíc sledovaná. Pak používáme Facebook policejní, ten teda nespravujeme my tady na Jihu Čech, ale ten jde centrálně z Prahy. A bavíme se o Facebookovej stránce pro jihočeský kraj, nebo Policie České republiky. My nemáme jako jihočeši vlastní Facebookovej profil. Existuje Facebookovej profil Policie České republiky a pokud my jako jihočeši, třeba nebo kterýkoliv jiný kraj, chceme zveřejnit na Facebook nějakou informaci, tak posíláme do Prahy žádost, aby nám zveřejnili ten a ten příspěvek a oni nám ho po schválení zveřejní. Takže i tam komunikujeme, ale tam na tom Facebooku, tam spíš dáváme takový ty zajímavosti. Ne úplně jakoby kauzy, nedali bychom tam ani smrtelnou nehodu, ale spíš takový ty, co propagují dobrý jméno policie. Ty zprávy s úspěchy, záchrany života, honičky, kdy se podaří chytit pachatele, tak to spíš jde na Facebook. Pak máme i Instagram, ale ten funguje úplně stejně, zase pražská centrála a na Instagram tam se dávají vyloženě takový ty do těch reelsek, krátký videa a to, takže tam se komunikuje trošičku zase jiný zprávy. Ale co se týče těch mimořádných událostí, tam opravdu x-ko, pak posíláme SMS-ku novinářům a to právě třeba v případě dopravy nehody, že chceme rychle dát ven, že je zavřená třeba komunikace kvůli dopravy nehodě, tak máme normálně adresář kontaktů na všechny novináře a to chodí vlastně centrálně ta SMS-ka od nás a pak komunikujeme ještě na webových stránkách Policie České republiky a tam vkládáme my, tam máme jako jihočeši vlastní webovou stránku a tam vkládáme už zprávy třeba internetový podvody. Zeptám se, nemáte nějaký tendence mít vlastní sociální sítě, abyste vlastně nemuseli být jako prostředníkem. Je to takhle domluvené z Prahy, že si pohlídají, aby se třeba neobjevovali podobný zprávy z různých krajů, my si připravíme článek normálně s fotkami, všechno jim to nasypeme a oni buď si to spojí třeba ještě s něčím jiným, anebo to vydají rovnou tak, jak jsme to předpřipravili. Ale nestává se, že by nám něco nevydali. Když jste tady teda zmínila potom i ten web, tak v rámci komunikace prevence nebo těch edukačních věcí, tak na to používáte taky všechny tyhle tři kanály, jako X Facebook, Instagram. Taky sociální sítě, normálně Facebook, policejní, tam se dává prevence. Takže i na prevence to funguje. A webovky si teda spravujete vy sami tam si můžete dávat edukaci, prevenci a zároveň vlastně cokoli budete chtít vy konkrétně v rámci regionu. **Jaké jsou výhody a nevýhody jednotlivých kanálů, který jste zmínila?**

No, tak jako oni si ty pražský samozřejmě dělají nějaký průzkum, tak co se týče sledovanosti, tak třeba ty webové stránky jsou nejméně sledovaný veřejností, protože občané třeba vůbec nevědí, že nějaký webové stránky policie jsou. Dřív to fungovalo tak, že se na ten web opravdu dávalo úplně všechno. Ale teď s rozmachem sociálních sítí to korigujeme a těch zpráv na ten web nejde tolik. A je to i proto, že z Prahy jsme měli informaci, že ty webové stránky nečtou obyčejní lidi. Ale zase my víme, že to čtou novináři. A že když potřebujeme dostat do obyčejného plátku, tamhle někde v Písku, v poslední vesnici, že jim tam kradou slepice, tak my víme, že když to dáme na web, takže si to tam ten pisálek prostě dá do těch píseckých listů a pro nás je to důležité, že to tam ty babičky budou vědět. Protože žádná babička nemá Facebook ani Instagram. Takže pro nás ten web je furt důležitý, protože my víme, že ty novináři z něj ty informace berou. Ale když to dáme na sociální síť, když to dáme na Facebook, tak víme, že se to dostane prostě do celé republiky a je to třeba téma, který právě je o pochválení jeho český policie, že se nám něco povedlo, nebo že jsme chytli zloděje, anebo když třeba potřebujeme dát i pátrání. Takže zase víme, když se to dá na sociální síť, že to má obrovský dopad a že se to dostane ke všem lidem v rámci celé republiky. A samozřejmě i máme s novináři tady v Jižních Čechách dobrý vztahy, že když opravdu potřebujeme něco vydat, i když to není třeba téma úplně zajímavý, tak když je poprosíme, dohodneme se, že potřebujeme něco zveřejnit, tak oni nám tu informaci zveřejní, takže s nimi máme opravdu vztahy nastavený velmi dobře. Takže když to shrnu, tak webové stránky pozitivní je to, že se to dostane ke novinářům. A k tomu nevýhoda je samozřejmě to, že je tam malá sledovanost, ty sociální síť, výhoda, že to je samozřejmě jakoby dosah a celkově velká nebo široká sociální nebo cílová skupina, nevýhoda u těch sociálních, k vás se nějaká napadá? Že to třeba nemají ty starší lidé, no, že to třeba nesledují tolik ti starší, že spíš jako mladší generace, takže tam je potřeba zase třeba komunikovat i třeba s rozhlasem, to jsem třeba vůbec nezmínila, který si bere informace taky hodně z webových stránek a my nahráváme potom hlasové zprávy, když nám zavolají, že se jim líbí nějaká zpráva na webu, co tam visí, tak jim to nahrajeme a víme, že se to zase dostane k těm starším občanům, takže rozhlas. Takže ty sociální síť nevýhoda zase asi, že to nesledují ty starší lidé, no. Když jste jenom teda zmínila, jsem si ten rozhlas připsala k těm komunikačním kanálům. Napadá mně televize, jestli máte nějakou vazbu nebo zkušenost, nebo jak fungujete. Je to iniciativa té televize, nebo vy po nich chcete, aby oni vytvářeli nějaký obsah? A je to Česká televize? Nebo Jihočeská? A ještě mi jenom řekněte, když to vezmeme teda ty výhody, nevýhody, tak tu televize máte z jakého důvodu jako kanál? Tak je to informovanost prostě. Na Jihočechy cílíme Jihočeskou televizí. Takže dosah regionální teda máte? Určitě. Oni mají webové

stránky a i další služby. Mají i sledovanost, třeba když to vezmu jako preventivní projekt nebo reportáž, tak to má sledovanost třeba 45 tisíc sledujících. Takže sledujete teda, jestli to má fakt ten dosah. I nám to ta televize třeba řekne, že která reportáž měla úspěch, takže i víme, že je to sledovaný, ty policejní věci. **Jaké technologie vy užíváte pro šíření informací k veřejnosti při vzniku mimořádné události?** No mobilní telefon, samozřejmě notebooky, počítače. Jaký třeba jako vysílačky nebo jestli nějaký aplikace nebo něco takového? Takhle, asi takhle. Tak, **jaké jsou podle vás výhody a nevýhody jednotlivých technologií?** Takže mobil, počítač, ty jste zmínila. Výhody samozřejmě je rychlost, že jo. Rychlost přenosu informací. Nevýhody, když pak není signál třeba někde, tak že z místa by byl pak problém třeba poslat něco na to x-ko. Takže tam. Jinak to x-ko třeba, když jsme se o něm bavili, jak jsem vám říkala, že vlastně Facebook je policejní, tak x-ko je vlastně taky policie České republiky. Ale my tady máme taky přístupy, 3 tiskový mluvčí a máme přístup vkládat do x-ka a vkládáme to už na naše vlastní zodpovědnost. Už nemusíme žádat Prahu o vzkládání, rovnou to vkládáme na x-ko, ale je to celorepublikový. **Uvítali byste možnost dalších způsobů kanálu a technologií mimo těch, které vy užíváte?** Jako nenapadá mě nic, co by nám mělo nějak jako výrazně pomoci. Myslím si, že ta informovanost i veřejnosti je jako dostatečná. Je to teda i díky tomu, že ten vývoj těch technologií je docela rychlý a velký. Je pravda, že když to porovnáme s minulostí, tak dřív, když se stala jakákoliv nehoda, tak se tam sjely všechny štáby, protože jsme neposílali videa nebo je nezveřejňovali na web a teď už prostě oni čekají jenom to, co my jim dáme a ví, že jim dáme kompletní servis. S tím mě napadá v souvislosti třeba nějaké letáky, asi samozřejmě v rámci prevence určitě máte nějakou tištěnou formu. Jo, určitě letáky taky, samozřejmě to je další způsob, jak oslovujeme, ať už to jsou na různých akcích rozdáváme informativní letáky, preventivní, obezřetnost proti krádežím, auto není trezor, to jsou pořád takové věci, ale čím dál méně, protože se ty letáky dříve rozdávaly ve větším míře, teď už to je na ústupu. **Jaké další způsoby pro komunikace vy užíváte?** Takže zmínili jsme tady nějaký ty workshopy nebo vlastně školení. Workshopy, školení, pak já nevím, jestli se tam dá zahrnout, že děláme různý takový ty dny IZS, kdy prostě se setkáváme s veřejností, nebo den s policií, že jo, máme i na lipně vždycky postavíme stánek, máme tam soutěže pro děti, máme tam preventivní programy, informujeme veřejnost, když se někdo zastaví u stánku, tam docela komunikujeme, s těmi lidmi. A pořád je to v rámci teda té prevence, edukace, anebo budování toho povědomí o té policii, abyste byli vědět, že něco děláte? Ono to je jako spojené. Jakmile se někde ukážeme, tak je to samozřejmě dobrý jméno policie, že jsme přístupní, komunikativní, ale dáváme tam preventivní rady na těchto akcích a s dětmi

soutěžíme, ale furt to má ten preventivní charakter. I když si tam točí kolem štěstí, tak jsou to otázky z bezpeční dopravy třeba a podobně. Takže pořád je to o tom, že se ukazujeme a zároveň učíme preventivnímu chování. Když to teda shrnu, tak tadyhle to bylo na téma komunikační kanály a technologie, takže pro vás je priorita komunikovat s tou veřejností za prvé v rámci prevence a edukace, zároveň pro budování dobrého povědomí a vlastně PR policie jako takového, s tím, že vy fungujete nejenom tady vlastně v rámci jihočeského kraje, ale spolupracujete teda i s prezidium České republiky v rámci té komunikace. Takže i ty věci, které si navzájem chcete komunikovat, tak spolu nějakým způsobem řešíte a odsouhlasujete. Oni na prezidiu nezasahují do toho, co máme na webu, ale to, co jde na sociální sítě, tak oni samozřejmě vidí, protože nám to tam vkládají. Ještě mi jenom teda napadá, jelikož vás je tady mnohem víc, než je tiskových u jiných složek, tak vy si navzájem mezi sebou koordinujete, co kdo chcete komunikovat, nebo máte i rozdělený funkce, že každý komunikuje jiný věci, nebo jak to tady máte? Ne, nemáme to tak. My máme tady, jak jsme čtyři na kraji a zároveň na každém okrese je ještě tiskový mluvčí a preventista, tak my tady na kraji, jak jsme tady v kanceláři spolu, takže všichni o všem víme, co kdo komunikuje. Ale my čtyři se střídáme v pohotovosti, to znamená vždycky jeden z nás má týden v měsíci dosah. Říkáme tomu dosah, je to pohotovost. To znamená, že na ten týden dostanete jeden telefon, navíc, který je dosahový a jste 24 hodin denně na příjmu. Takže ten, který má ten týden dosah, tak si řeší všechny ty věci, které v tom týdnu jakoby padnou. A potom po týdnu to předává dalšímu. Politické a nejsložitější věci, ty zůstávají nadřízenému. A samozřejmě spolupracujeme, koordinujeme, když je něco mimořádného, tak už máme vyzkoušený, že jeden tiskový je málo. To znamená, jeden je proto, aby byl na komunikaci už konkrétně s médii. To znamená rozhovory do televize, do rozhlasu. Druhý je proto, aby zvedal telefony a odpovídal na dotazy a hlídá to, co nabíhá v systému, jaký nový informace. A třeba i hlídá sociální sítě, abychom viděli, jaký je ohlas veřejnosti, abychom viděli, jak na to veřejnost reaguje. Protože i to je pro nás důležité, když se pak objeví třeba mezi lidmi najednou nějaká chaotická zpráva, taj jí dementujeme. Takže když je to mimořádk, tak každý z nás něco dělá, a to už se teda domlouváme, ale ne, když je to běžný pracovní den. Takže to, že je vás tolik tiskových, je z toho důvodu, že máte rozdělený nějakým způsobem ty pracovní činnosti a kompetence, i přesto, že máte všichni stejnou funkci. Jo, je to tak, akorát je tu i vedoucí oddělení a jedna kolegyně má navíc na starost prevenci, dělá koordinátora prevence, to znamená, že ona ještě pod sebou koordinuje ty preventivní projekty a ona je ta, která plánuje právě preventivní aktivity. Takže my tady všichni děláme jako všechno, nemáme tu cíleně rozdělovanou činnost, to nemáme. Tak, tím je teda první blok u konce a

následuje druhá sekce, což je efektivita komunikace. Takže **jak je zajištěna koordinace komunikace mezi jednotlivými složkami IZS pro komunikaci s veřejností?** Tak my máme WhatsAppovou skupinu, takže tam se koordinuje to, když je potřeba vydat nějakou zprávu, kde figurují všechny složky IZS, tak se domluvíme, kdo z nás ji vlastně dá jako první. A bývá to tak, že většinou se opravdu čeká na nás, jako na policii. Takže díky této skupině společně už se pak domlouváme a je to hezky zkoordinované. **Jakým způsobem jste školení a vzdělávání v oblasti krizové komunikace?** Tak samozřejmě školíme se, byli jsme, já jsem za mnou byla teď na školení v Praze na krizovou komunikaci, takže není to pravidelný, ale občasné školení na krizovou komunikaci, ale všichni jsme jim prošli. A to je na popud prezidia, anebo tady vás, aby vy jste z vlastní iniciativy chtěli něco vědět víc, líp? Jako jestli to je povinný, anebo vy chcete, aby to školení vlastně bylo pro vás nějakým způsobem přínos. Takže třeba byly jsme s kolegyní na povinném školení pro tiskové mluvčí, kde teda i byl blok krizový komunikace, ale i z vlastní iniciativy, když vidíme, že někde probíhá školení, tak se na něj třeba i sami přihlásíme. Teď máme za sebou se 14 dní v Brně, kde byl povinný prolongační kurz, když jsme nastoupili na tiskový, tak jsme jim prošli a teď to bylo opakovací, protože samozřejmě po těchto letech jsou novinky, každý potom projde nějakým kurzem pro tiskový mluvčí a postupně se tam vystřídáme. A co v tom kurzu je náplní, jestli to je jakým stylem komunikovat, s kým komunikovat, jakými kanály, nebo co vás v rámci krizový komunikace vlastně školí? To nebyla jenom krizová komunikace, ale celkově jako komunikace. Ta krizová komunikace je potom maličko jiná, ale blog byl taky o krizový komunikaci, ale vyloženě jsme se učili styl komunikace, vystupování před kamerou, styl psaní zpráv, fotografování jsme se učili, abychom opravdu tu zprávu tiskovou připravili tak, jak má být. Měli jsme tam kamerový zkoušky. Všechno se to týkalo komunikace, vydávání zpráv, vystupování, připravování powerpointový prezentace třeba, i jak prezentovat nějakou svoji činnost třeba při tiskových konferencích. Tak všechno to bylo součástí toho školení. Je to z toho důvodu, abyste byli jednotní v rámci republiky, anebo spíš abyste měli v rámci vaší profese, kompetence a znalosti? Asi jednotní, úplně nezachováte, každý tiskový má svůj styl psaní, tam úplně nejde jen říct, že to je o tom být jednotní, ale asi, abychom byli prostě jako profesionálové, abychom uměli dobře vystupovat a komunikovat. **Existují nějaké specifické vzdělávací programy pro profesní rozvoj vaší činnosti?** Asi to by byl ten zmíněný kurz. A my to máme i tak, že nám chodí různé nabídky třeba nějakých specializačních kurzů anebo nějaké školení, takže když třeba tady na kraji bylo školení na novinky ohledně třeba nového trestního činu znásilnění, nebo nově definovaného trestního činu znásilnění, bylo to na kraji, tak jsme tam všichni šli, abychom si to

vyposlechli, nebo když je školení na kyber a není to třeba pořádaný ani ministerstvem, ale na kraji třeba, tak taky jdeme na školení, prostě pořád se vzděláváme, hledáme nové informace. I z prezidia chodí nabídky na školení, máme to opravdu ze všech stran, takže potom něco je povinné, něco je dobrovolné, takže určitě je zájem na tom, abychom byli školeni. Já třeba jako preventista chodím pravidelně na setkání preventistů tady v kraji, setkávám se s řediteli škol a projdeme si školení na krajském úřadě, třeba ten krajský úřad tady pro nás dělá hodně věcí, takže my třeba spolupracujeme opravdu s vlastní iniciativy, nikdo mě tam nenutí, ale ráda tam dojdu, protože třeba člověk naváže kontakty. **Účastníte se cvičení a odborní k přípravě, které jsou určené pro složky IZS?** Jo, ano, zúčastňujeme, ať už je to zóna třeba, co se týče jaderný elektrárny, takže na společné cvičení určitě ano. Co je pro vás cílem, že tam jdete? Tak navázat samozřejmě kontakty, abychom měli, abychom se znali a kdyby by se něco takového stalo, abychom tedy dokázali společně komunikovat a dokázat se domluvit na vydání třeba tiskové zprávy, která by pak šla jednotná, že jo. **Jaký je proces přípravy a distribuce informací veřejnosti?** Přijdu ráno do práce, domluví se s operačním, to znamená zavolám na našeho operačního důstojníka, co bylo v noci třeba závažného, když mám teda dosah, budu to tedy brát, že mám ten dosahový týden. Otevřu počítač, kde najdu tu událost, konkrétně přečtu si o tom, co tam bylo, když se mi to líbí, tak zkontaktuju složku, která to má na starost, buď je to obvod, nebo je to kriminálka, nebo jsou to psovodi a tu zprávu si prostě připravím, přečtu si k tomu všechny informace, zeptám se, jestli je to k zveřejnění, jestli by jim to nevadilo, třeba ohledně taktiky a postupu, pokud mi to schválí, tak použiju ideál, to je náš interní webový systém, kam vkládáme zprávy, tak si tu zprávu předpřipravím do té ideje a potom už jenom vlastně kliknutím zveřejním a vyjedeme na policejním webu. Pokud je to zpráva, která se nedá na policejní web, tak si ji připravím v kratší formě na sociální síť, tam už nemám tak dlouhý text, připravím si fotografie, ty si se ženou většinou od kolegů co jsou na místě, tak fotí, pokud tam sama nejedu, tak už s kolegy máme dohodnutou spolupráci i s policisty, že nám opravdu fotí na místě události, takže ty fotky si k tomu taky připravím a právě na sociální síť fotografie potřebuju. Pokud je to něco akutního, tak si to připravím na to Xko, tam se vejde pár větiček, taky někdy to děláme, takže už mi visí třeba předpřipravená zpráva na webu a na Xko už dám jenom, že došlo k závažnému trestnému činu, více informací a podrobností a dám odkaz na ty webový stránky. Takže prostě zase podle typu případů si to rozhodnu. Anebo přijdu ráno do práce, sami mi zavolají třeba psovodi, že se jim podařilo zachránit život a už mi tu informaci dají a postupy jsou pak vlastně stejné. Musí tohle to někdo odsouhlasit, nebo dáváte to někomu k náhledu, nebo aby vám řekl takhle to může ven? Ne, ne, ne. Jste plně

kompetentní? Kompetentní a máme důvěru i od vedení naší jihočeské policie, že už třeba věří nebo věří nám, že to dáme v pořádku. Ale když je to opravdu něco hodně závažného, což je třeba opravdu kriminálka, ta s tím má problém, abychom nedali víc, než můžeme, tak jim to raději posíláme ke schválení, když je připravený ten text, tak jak ho máme napsaný, pošlu to třeba vedoucímu kriminálky a on mi zavolá zpátky, hehe, takhle to dej. Anebo zavolá a vypustí tuhle větu, ta tam být nesmí. Anebo to zase nějak vykomunikujeme. A v rámci GDPR jak jste zmínila, že vám u toho zásahu vždycky někdo udělá fotky, tak jste nějak domluvený, co můžou fotit, jak fotit, nebo jakou fotku vy chcete? To ji přesně řeknu, řeknu třeba udělejte mi kluci fotku, nesmí tam být plachta, nesmí tam být mrtvola, to oni vědí. A kdyby náhodou tam bylo něco, tak já jsem zodpovědná za to, co jde ven, to znamená, že si to fakt zvětším, rozkliknu, začerním místa, který tam být prostě nesmí, takže zodpovědnost je na mě. **Jaké kroky podnikáte pro zajištění transparentnosti ve vaší komunikaci?** Tam je to myšlené, když se samozřejmě publikuje nějaká správa, tak buď to můžou lidi špatně pochopit, nebo můžou vzniknout dezinformace, nebo celkově vlastně to, co vy chcete, aby bylo sděleno, vůbec není potom tou veřejností chápáno. Tak jak se snažíte, aby tam ta transparentnost v komunikaci byla? Tak samozřejmě to se stává. Když jsme se školili, tak nám vždycky říkají, představte si, že tu zprávu čte třeba osmiletý dítě, takže se snažíme nepoužívat úplně odborný výrazy, ale samozřejmě zase nemůžeme být úplně lidový, to znamená snažit se tu správu přizpůsobit čtenáři tak, aby byla pochopitelná. Nemá smysl tam vypisovat složité paragrafy, spíš prostě, aby to bylo opravdu pochopitelný i pro lajka. A samozřejmě, co k tomu můžeme ještě dělat, sledujeme třeba ty komentáře na sociálních sítích, když je to potom nějaká mimořádná událost a snažíme se podchytit nějaký ty dezinformace a doplňovat třeba tu naši zprávu. Takže máte tendence to uvádět na pravou míru, eventuálně třeba i komentáře mažete, pokud se netýkají úplně situace, nebo nemůžete. My nejsme kompetentní vůbec zasahovat na sociální síť, takže to je všechno od Prahy, takže to by museli pražáci udělat, museli bychom třeba možná upozornit na to, že se tam objevují nějaké nevhodné komentáře, ale ještě jsme to asi ani nedělali takovým způsobem. Spíš si hlídáme i komentáře třeba pod články, když to vyjde na Novinkách, tak si tam rozkliknu ty komentáře a často už se mi třeba i stalo, že jsme tam objevili nějaký podněty, které jsme pak třeba předávali kriminalistům, což se pak objevovalo třeba při pátrání po nějaké osobě, tak tam někdo do komentáře třeba něco napsal, tak jsme to i pak předávali vyšetřovatelům. **Jak zajišťujete, aby veřejnost důvěřovala sdělovaným informacím?** Tak já předpokládám, že to, co policie vydá, tak veřejnost bere jako bernou minci. Takže samozřejmě dáváme pravdivé informace. Nezkreslené informace. Dostačující a

transparentní. Aby opravdu měla ta veřejnost pocit, že nám může věřit. Že ty informace, které dáváme, jdou tak, jak se staly. A že je nebalamutíme. **Jakým způsobem vyhodnocujete efektivitu komunikace?** To dělají ti pražáci hodně, že sledují sledovanost, vlastně, oni ví, kolik máme sledujících právě na Instagramu, ví, kolik máme sledujících na Facebooku, takže tam bych řekla, že to spíš jde jako z Prahy, oni sledují i Xko, takže když potom máme třeba vyhodnocení, který kraj má čtenost zpráv a tohle, tak to se všechno hlídá v Praze. My tady na jihu, že bychom si to sami sledovali, asi ani nemáme nějaké možnosti. Vidíme, že video mělo x a x přehrání, to se sami díváme. To jsou spíš ale věci toho dosahu, ale třeba efektivita ve smyslu, že pokud komunikujete nějaký preventivní věci, tak jestli nějak sledujete, jestli fakt ty lidi to nějakým způsobem zaregistrovali, řídí se tím, nebo jestli vůbec máte k tomu nějakou zpětnou vazbu, jestli ta vaše komunikace je efektivní anebo pouze vy to děláte, protože musíte nebo to děláte s nějakým přesvědčením, že by to tak mělo být, ale ty lidi ve finále, jestli to vnímají, nevnímají, už potom neřešíte. Jako těžko, maximálně, když vidíme, kolik lidí si to rozkliklo, kolik lidí to video třeba, nebo tu reportáž viděli, tak tam si umíme představit, jaký to má dopad, ale nemáme žádný měřič efektivnosti, ani nejde změřit asi, koho jsme všechno oslovili. Myslíte si, kdybyste nekomunikovali žádnou prevenci? Že tím pádem by narůstala trestná činnost? No určitě. Myslím si, že prevence je účinná. Ačkoliv někdo třeba tvrdí, že ne, tak já si myslím, že to je základ. Takže i když ta efektivita není měřitelná, tak jste přesvědčený o tom, s ohledem na chování společnosti, že to ten efekt má pozitivní. Určitě. Musíme varovat tu veřejnost. **Jaký kanál a jaká technologie je podle vás pro komunikaci nejefektivnější?** Takže to jsme vlastně nějakým způsobem zmínili předtím, ty sociální sítě, ne kvůli tomu dosahu. Tak asi mladí lidi určitě, sociální sítě starší lidi, zase třeba právě ta jihočeská televize, klasický rozhlas, i ještě psaný noviny, to je zase podle toho, koho chceme oslovit, podle skupiny. Ale všeobecně prostě internet. **Existují zpětné vazby nebo analýzy, které pomáhají zlepšit vaši komunikační strategii?** U nás ne, zase to řeší v Praze. Oni nás třeba upozornili, že náš web je zahlcený a že jiný kraje se vystačí třeba jen s tím xkem. A my to vždycky obhajujeme tím, že právě potřebujeme oslovit tu poslední babičku ve vesnici a že pro nás ten web je stěžejný, ale je pravda, že jsme se už trošičku i tomuhle přizpůsobili a že tam opravdu dáváme už jenom takový ty nejzajímavější věci. Tak co je pro vás téma, který byste chtěla, aby bylo venku? No to, co má preventivní dopad samozřejmě, abychom upozornili veřejnost, aby se k tomu dala dát právě ta prevence, aby lidi byli opatrní, pak samozřejmě úspěchy a zajímavosti. Tak, **co je podle vás největší problém při komunikaci s veřejností?** No, tak když by se objevovaly nějaké dezinformace, ale to je

těžké říct, my vydáme zprávu a já s tím nemám žádný problém. Takže problém jsou ty lidi, ta veřejnost. Já přemýšlím, co by se tam dalo k tomu říct, protože když vydám zprávu, tak ta jde ven a mě nikdo nevolá zpátky, nebo třeba novináři se doptávají, že třeba když teda беру jako novináře, tak vydám zprávu a chybí jim tam třeba ještě nějaká větička, nebo něco se chtějí zeptat, tak mě ještě zavolají a chtějí doplnit informace. To je asi to, když já vydám zprávu, tak je reakce od novinářů. Ale že by mi veřejnost volala na nějakou mnou vydanou zprávu, to ne. To spíš potom se objeví na komentářích. To jsem právě chtěla říct, jestli teda ty problémy potom nejsou buď ty dezinformace nebo negativní komentáře, hejty. Ano, to je asi jediný problém, který už ale nezastavíme v tu chvíli. Co třeba hluchý, slepý nebo celkově nějakým způsobem handicapovaný? No, webové stránky jsou pro ty neslyšící. To je pořád ke čtení a pro slepý rozhlasový vysílání. Takže nemáte jako cílovku lidi, kteří jsou v tomhle směru omezení, že byste pro ně vytvářeli samostatný obsah? To neděláme. **Zaznamenali jste někdy špatné pochopení informací ze strany veřejnosti?** Tak určitě někdy. Nepřišla nám stížnost, že by něco nepochopili. Spíš asi z těch komentářů se pak člověk dozví, že to viděli, ta veřejnost vnímala jinak. Ale není to jako špatné pochopení ve smyslu, že vy byste to špatně komunikovali. Já myslím, že to informování máme právě dostatečný, že se to snažíme opravdu psát pochopitelně. Takže to nepochopení je spíš, že ta veřejnost si to udělá jakoby k obrazu svému, ale to není úplně naše vina. **Jak řešíte dezinformace a nepravdivé informace?** Asi nějakou tou doplňující zprávou bychom je řešili. Někakým tím dovysvětlením, ještě do přidáním nějaký informace v té první zprávě. Takže pokud třeba odhalíte nějaký web nebo nějaký blog nebo cokoliv, kde teda někdo bude šířit informace, které jsou totální nesmysl, tak máte tendenci do toho zasahovat nebo kontaktovat toho, kdo to napsal. Nebo i v médiích, když někdo prostě něco vypustí a je to nesmysl. Tak jestli je aktivně oslovujete, aby to teda upravili a změnili? Jo, stalo se mi to, že třeba mi novinář napsal špatně. Něco jsem třeba vysvětlila, on to blbě pochopil. Já jsem si to pak přečetla na webu a tak jsem mu třeba zavolala a říkala, ale takhle jsem to neřekla. Bylo to řečené takhle, taky se už stalo, že mi přepsali třeba nějaký text. Nebo mi třeba vložili do pusy, jsem vůbec neřekla, tak ti novináři to pak na základě toho, že já jim zavolám přepíšu. A tím pádem si to ale teda aktivně sledujete? Děláme, děláme. Vlastně každý den se to objeví kolegyni, kde se podle klíčových slov objevily informace vydané námi jako policií, takže jí to přijde do mailu, takže ona to pročte, udělá monitoring, takže my to vidíme, takže pokud by se tam objevilo něco negativního nebo něco, co potřebujeme ještě upřesnit, tak na to reagujeme. **Jaké problémy vznikají při koordinaci komunikace mezi složkami IZS?** Tak my to máme nastavený přes ten WhatsApp. Samozřejmě někdy řešíme to, kdo

prvním tu zprávu vydá, jestli už je to k vydání, jestli to není k vydání. Ale jak říkám, většinou se čeká asi na policii. Takže nevnímám, úskalí, ani nějaký problém. Spíš o té domluvě, abychom se domluvili, aby to někdo nedal prostě moc rychle. Takže nějaký časový nesoulad teda. Asi časový nesoulad by byl jediný problém, bych řekla. A vnímáte teda kromě časového nesouladu třeba, že by i nějaká složka měla tendence psát nebo vlastně zveřejňovat věci, které nesmí nebo by neměly? Ne, máme to tak, nastavené, že už máme domluveno, co kdo smí a co ne, takže si myslím, že tahle spolupráce funguje jako dobře. Že to tak není, že bychom s nimi bojovali o prvenství, to ne. Další otázka je, **jak řešíte vzniklé problémy v komunikaci mezi složkami IZS**, takže vlastně domluvou a tím, že už to máme takhle vyladěné s ohledem na tu dobu, tak tam vlastně není nic, co by se dalo řešit. Mně napadá teď, když se vrátím zpátky k tomu, co jsme řešili, vy sami jako tiskový, inspirujete se třeba způsobem komunikace jiných regionů nebo to, jak jiné regiony fungují? Určitě, určitě víme, co kde se v jakém kraji děje a i jak máme ty společná školení, ty společná IMS, se tomu říká Instrukční metodické zaměstnání a jezdíme tam třeba dvakrát do roka, všichni tiskoví z celé republiky a říkáme si různé kazuistiky, problematické případy, tak se učíme od těch ostatních, co se může stávat, na co se dávat pozor, takže to funguje. **Jaký vliv mají negativní reakce a kritika na vaši schopnost a potřebu komunikace?** Tak samozřejmě nás to naučí to, jak k tomu příště přistoupit třeba líp, třeba jsme se naučili být rychlejší než ostatní, nebo rychlejší než ty média, to znamená třeba být první, abychom zabránili nějakým dezinformacím, takže je to pro nás třeba přínos pro tu příští práci, že vycházíme z toho, že když se někde stane třeba chyba nebo něco opomeneme, tak určitě si z toho vezmeme ponaučení pro tu příští komunikaci. Na tu kritiku nemůže úplně koukat, protože my jsme represivní složka a lidi to budou pořád kritizovat, ale prostě se nedá nic dělat, my se líbit nebudeme. Nikdy asi. A poslední otázka, **jak je řešena zastupitelnost v případě nemoci nebo dovolené?** Máme i kolegu na územním odboru v Krumlově, který nám vypomáhá třeba s přebíráním dosahu, když se stane v létě, že dva odjedou na dovolenou, jeden o nemocní, tak on prostě je skutečně na zastoupení. Naučili jsme ho to tak, aby opět byl schopný s těma novináři komunikovat jako my. A samozřejmě všichni jsme k dispozici na telefonu. My tady máme hodně dobrý přátelské vztahy. My jsme tady takový rodinný, že víme, že se na sebe můžeme spolehnout. A je pravda, že různě po republice byla tendence oddělovat, nebo bylo to období, kdy byl velký tlak na to, aby se oddělili tiskoví a preventisti, aby to nebyli jedni lidi. Už jsou kraje, kde to oddělené je. Že jsou třeba dva a bokem jsou preventisti, kteří mají svého vedoucího a svoje oddělení. Ale my jsme tady furt dohromady. Co se týká otázek, je to všechno. Děkuji za Váš čas.

