

# **Komunikace v zátěžových situacích u hasičských záchranných sborů**

Bc. Alexandra Škrabalová

---

Diplomová práce  
2018



**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
Fakulta logistiky a krizového řízení

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav krizového řízení

akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Alexandra Škrabalová**

Osobní číslo: **L16386**

Studijní program: **N3953 Bezpečnost společnosti**

Studijní obor: **Bezpečnost společnosti**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komunikace v zátěžových situacích u hasičských záchranných sborů**

Zásady pro vypracování:

1. Provedte rešerši literatury z oblasti krizové komunikace a IZS.
2. Kontaktujte vybrané služební hasičské sbory.
3. Provedte rozhovory s vybranými hasiči na téma krizové komunikace.
4. Analyzujte a interpretujte rozhovory.
5. Návrhněte opatření na zlepšení krizové komunikace u daného vzorku.



Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7

[2] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4

[3] PANOCHA, Václav. *Integrovaný záchranný systém (IZS) v České republice*. Praha: Armex, 1997. ISBN 80-902283-0-5.

Další doporučená literatura dle doporučení vedoucího diplomové práce.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**

Ústav krizového řízení

Datum zadání diplomové práce: **3. listopadu 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. května 2018**

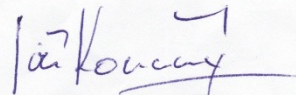
V Uherském Hradišti dne 10. listopadu 2017



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.  
*děkan*



L.S.



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.  
*ředitel ústavu*



## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti 1. 5. 2018

  
Podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce „Komunikace v zátěžových situacích u HZS“ je zaměřena na krizovou komunikaci u členů hasičských záchranných sborů v Přerově a Kojetíně a také u členů sboru dobrovolných hasičů v obcích Lobodice a Brodek u Přerova. Teoretická část je zaměřena na vymezení základních pojmů jako je komunikace a krizová komunikace, na které následně navazují kapitoly, které popisují zátěžové situace, krizovou intervenci a první psychickou pomoc. Praktická část obsahuje výsledky dotazníkového šetření, jež se zabýval znalostí krizové komunikace ze strany respondentů, školením nebo ovlivňováním zasahujících složek při řešení KS.

Klíčová slova: Komunikace, Krizová komunikace, Zátěžová situace, Krizová intervence, Hasičské záchranné sbory, Sbory dobrovolných hasičů, Psychosociální krizová pomoc.

## **ABSTRACT**

The diploma thesis is focused on an emergency communication between the different members of Fire Emergency Brigades in Přerov and Kojetín as well as the volunteer fire brigades in the villages of Lobodice and Brodek by Přerov. The theoretical part deals with the definitions of basic terms such as communication and crisis communication which are followed by the chapters depicting the cases of crisis situations, crisis interventions and providing of psychological support on the scene of accident. The practical part contains the results of evaluation of questionnaires which dealt with knowledge and experience with crisis situations of the people surveyed, then with the training and then with the rescue services intervening in crisis situations. The results of the questionnaires consequently propose measures to improve procedures.

Keywords: Communication, Crisis communication, Stressful situation, Crisis intervention, Fire brigade rescue corps, Volunteer fire brigade, Psychosocial crisis aid.

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce, paní Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D., za její odborné vedení a cenné rady, které mi poskytla při vypracování této práce. Také děkuji za její trpělivost a čas, který vynaložila při konzultování mých dotazů. Dále bych chtěla poděkovat členům HZS v Přerově a Kojetíně a také členům JSDH Lobodice a Brodek u Přerova, za vyplnění mých dotazníků. Zvláště bych chtěla poděkovat veliteli HZS Kojetín a veliteli jednotky JSDH v Lobodicích za ochotu konzultovat můj návrh na opatření.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 ZÁKLADNÍ POJMY</b> .....	<b>12</b>
<b>2 HASIČSKÉ ZÁCHRANNÉ SBORY - HZS</b> .....	<b>15</b>
<b>3 KOMUNIKACE</b> .....	<b>19</b>
3.1 KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ .....	19
3.2 KONTEXT KOMUNIKACE .....	20
3.3 KOMUNIKAČNÍ PROCES .....	20
3.3.1 Faktory ovlivňující komunikaci – komunikační bariéry .....	20
3.4 DRUHY KOMUNIKACE.....	22
3.4.1 Verbální komunikace .....	22
3.4.2 Neverbální komunikace .....	22
3.4.3 Komunikace činem.....	23
<b>4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	<b>24</b>
4.1 CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	24
4.2 KOMUNIKACE PŘI DOPRAVNÍCH NEHODÁCH.....	25
4.3 ZPŮSOB KOMUNIKACE.....	26
4.3.1 Desatero krizové komunikace .....	27
<b>5 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE</b> .....	<b>28</b>
5.1 KRIZE.....	30
5.2 TRAUMA.....	31
<b>6 KRIZOVÁ INTERVENCE</b> .....	<b>32</b>
6.1 CÍL KRIZOVÉ INTERVENCE.....	32
6.2 FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	33
6.3 HZS JAKO SOUČÁST KRIZOVÉ INTERVENCE .....	34
6.3.1 Požadavky na krizového intervenanta .....	35
6.4 ZPŮSOBY VYROVNÁVÁNÍ SE S PSYCHICKY NÁROČNÝMI SITUACEMI .....	37
6.4.1 Demobilizace.....	37
6.4.2 Psychologický debriefing.....	37
6.4.3 Defusing .....	39
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>41</b>
<b>7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>42</b>
<b>8 METODOLOGIE</b> .....	<b>43</b>
8.1 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	43
8.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	44
<b>9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU</b> .....	<b>45</b>



<b>10</b>	<b>PRŮBĚH VÝZKUMU .....</b>	<b>49</b>
<b>11</b>	<b>VÝSLEDKY VÝZKUMU.....</b>	<b>50</b>
<b>12</b>	<b>DISKUZE .....</b>	<b>69</b>
<b>13</b>	<b>NÁVRHY OPATŘENÍ .....</b>	<b>71</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>77</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>80</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>81</b>

## ÚVOD

Komunikace je jednou ze základních potřeb každého člověka a také nedílnou součástí každodenního života. Lidé komunikují prakticky od svého narození a to vždy za účelem nějakého sdělení. Komunikovat můžeme v rámci práce, školy, rodiny nebo s kamarády. Pro dnešní svět je typické, že se neustále v něčem zdokonaluje, rozvíjí se nové postupy, technologie a nové věci. Jinak tomu není ani u krizové komunikace, která si též musela projít vývojem a neustále se zlepšovat tak, aby v případě potřeby byla co možná nejefektivnější. Týká se to především komunikace v rámci složek IZS, které využívají krizovou komunikaci prakticky denně během provádění svých zásahů. Hlavním předmětem krizové komunikace u složek IZS a v případě mé diplomové práce u HZS, je výměna informací s cílem poskytnout zprávy o nastalé události, o dalším postupu nebo snaha uklidnit člověka nacházejícího se v krizové situaci.

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do několika kapitol, přičemž nejdůležitějšími kapitolami jsou ty o krizové komunikaci a krizové intervenci. V případě krizové komunikace se zabývám jejími cíli, způsoby komunikace a komunikací HZS a IZS při dopravních nehodách. Kapitola krizové intervence rozebírá cíle a formy krizové intervence, dále hasičské záchranné sbory jako součást krizové intervence a způsoby vyrovnávání se s psychicky náročnými situacemi.

Praktická část je zaměřena na získání informací od HZS v oblasti krizové komunikace. K získání informací je zde použita metoda kvantitativního výzkumu a to ve formě dotazníkového šetření, se kterým jsou spjaty výzkumné otázky.

Cílem práce je zjistit, zda mají členové HZS a členové sboru dobrovolných hasičů povědomí o krizové komunikaci, jejím použití, zda krizovou komunikaci využívají a zdali jsou na krizovou komunikaci proškolení.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ZÁKLADNÍ POJMY

Problematika komunikace v zátěžových situacích a tím i oblast krizového řízení a psychologie mimořádných událostí je spjata s celou řadou pojmů a termínů, které se v následující kapitole pokusím jednoduše definovat.

Krizová situace

Podle HZS ČR lze krizovou situaci definovat podle zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému jako narušení kritické infrastruktury nebo jiný druh nebezpečí, na základě kterého musí být vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu.

**Stav nebezpečí** – vyhláší jej hejtman kraje, týká se buď části kraje, nebo kraje celého a je vyhlášen na dobu 30 dnů.

**Nouzový stav** – vyhláší vláda ČR, dotýká se území celého státu nebo alespoň části státu.

**Stav ohrožení státu** – je vyhlášen Parlamentem ČR na návrh Vlády ČR, platí pro území celého státu a jeho doba trvání je neomezená. [11]

Mimořádná událost

Mimořádná událost vyjadřuje působení negativních sil a také jevů, které mohou být způsobeny vlivem člověka, přírodními vlivy nebo haváriemi, vedoucími k ohrožení zdraví, života, majetku, životního prostředí a žádají si provádění záchranných a likvidačních prací.

[1]

Krize

Událost, která vyvolává změnu, narušení rovnováhy v běžném způsobu života a reakci na obtížnou životní situaci, kterou člověk není schopen jednoduše překonat. Existují dvě hlavní příčiny krize a to vnitřní příčina a vnější příčina.

**Vnější příčiny krize** – příčiny, které nelze přímo ovlivňovat, ale jejich dopady lze alespoň zmírnit. Jsou způsobené především přírodní katastrofou. Řadíme sem tedy různé ztráty nebo změny.

**Vnitřní příčiny krize** – oproti tomu do vnitřních příčin krize řadíme adaptaci člověka na jeho vývoj a krize je tedy následkem nezvládnuté úlohy vývoje.[1]

### Krize psychická

Krize, která nastává ve chvílích, kdy je člověk vystaven situaci, kterou není schopen sám zvládnout za určitou dobu a obvyklým způsobem. Jedná se tedy o ztrátu či narušení duševní rovnováhy. [2]

### Psychosociální krizové potřeby

Specifické potřeby lidí, kteří jsou ohrožováni mimořádnou událostí nebo krizovou situací. Tito lidé mívají široké spektrum potřeb, z nichž nejdůležitější je potřeba bezpečí, která musí být také neprodleně naplněna. Následně může dojít k naplňování i dalších potřeb. [1]

### Ripple efekt

Sociální jev popisovaný v problematice krizové komunikace, kdy riziko či hrozba působí na své okolí tak, že v něm způsobí změny, jejichž dopady se objeví na jiném místě v jiném čase. [1]

### Riziko

Pojem riziko se pojí s pravděpodobností či možností škody. Jinými slovy lze říci, že je to očekávaná hodnota škody. Jde o aktivaci určitého nebezpečí, která vyústí až do určitého negativního následku, tedy škody. Riziko představuje kvalitativní a kvantitativní ohrožení, vyjadřuje míru ohrožení a také stupeň ohrožení. Riziko vyjadřuje pravděpodobnost, že vznikne negativní jev a z toho vyplývající důsledky tohoto jevu. Zároveň vyjadřuje, kolikrát se negativní jev vyskytne a co způsobí. Definiuje kombinaci pravděpodobnosti nežádoucí události a rozsahu, závažnosti možného zranění, škody nebo poškození zdraví.

Existují 2 rozměry rizika:

Pravděpodobnost vzniku nebezpečné situace ohrožení.

Závažnost možného následku. [3]

### IZS – Integrovaný záchranný systém

Integrovaný záchranný systém je koordinovaný postup jednotlivých složek IZS při přípravě na MU, nebo KS a provádění záchranných a likvidačních prací. Složky IZS mohou být základní, nebo ostatní. Hlavní složky IZS jsou Hasičský záchranný sbor, Policie ČR a Zdravotnická záchranná služba. V případech, kdy si to žádá charakter a rozsah havárie, mohou být povolány i ostatní složky kam lze zařadit



Armádu ČR, hygienická služba, letecká záchranná služba atd. Integrovaný záchranný systém se řídí zákonem č. 239/2000 Sb., o IZS.

**Policie ČR** – je výkonným orgánem státní moci, jejich úkolem je zajištění pořádku, bezpečnosti občanů, ochrana majetku jak osobního tak veřejného.

**ZZS** – zdravotnická záchranná služba je základním článkem pro poskytování zdravotní péče. Poskytuje neodkladnou přednemocniční péči, a to od přijetí tísňové výzvy, až po předání postiženého do nemocniční péče a to včetně jeho transportu. [12]

## 2 HASIČSKÉ ZÁCHRANNÉ SBORY - HZS

Má diplomová práce se zabývá problematikou krizové komunikace, ke které neodmyslitelně patří i komunikace členů HZS se zasaženým obyvatelstvem. Z tohoto důvodu jsem považovala za podstatné zahrnout hasičský záchranný sbor do teoretické části.

Hasičský záchranný sbor, dříve nazývaný též jako Sbor požární ochrany, je jednou s profesionálních složek IZS, který je zároveň i jedním z nosných pilířů IZS. Kromě HZS MV ČR máme i HZS na úrovni krajů, okresů a hasičské záchranné sbory na úrovni statutárních měst. Všechny tyto sbory jsou řízeny Ředitelstvím HZS MV ČR. Hasičské záchranné sbory disponují potřebnou technikou, záchrannými prostředky a také speciálně vycvičenými příslušníky a vytvářejí tak prvosledovou složku záchranného systému. Díky svému výcviku, akceschopnosti a také pohotovosti zaručují tyto složky nejen zásahy při požárech, ale i jiných nouzových stavech. Právě z tohoto důvodu je nutné, aby docházelo k neustálému rozvoji nových technologií a technik a k nárůstu požadavků, jež budou na hasičskou práci kladeny.

V souvislosti s hasičskými sbory bychom neměli zapomínat ani na dobrovolné hasičské sbory, které jsou také nezanedbatelnou součástí požární ochrany. Úloha těchto sborů je pro obce, které se nacházejí ve větších vzdálenostech od sídla profesionálních hasičů naprosto nezastupitelná. Dobrovolné hasičské sbory zajišťují místo zásahu před příjezdem profesionálních jednotek a následně pak zajišťují dovoz cisteren s vodou. Úkolem těchto sborů jsou i následné likvidační práce. Jde o nezbytnou zálohu profesionálních hasičských sborů. [4]

### Rozdělení HZS

Hasičské záchranné sbory mohou být členěny do několika kategorií, mezi které řadíme:

Jednotky HZS kraje

Jednotky HZS podniku

Jednotky sboru dobrovolných hasičů obce

Jednotky sboru dobrovolných hasičů podniku

Vojenská hasičská jednotka – působnost této jednotky vychází z § 65a zákona o PO

Pro účely plošného pokrytí se jednotky požární ochrany dělí na:

Jednotky s územní působností zasahující i mimo území svého zřizovatele

**JPO I.** – jednotky HZS s územní působností dojezdu do 20 minut, výjezd této jednotky musí být do 2 minut od vyhlášení poplachu.

**JPO II.** – jednotky požární ochrany patřící do druhé kategorie zahrnují jednotky sboru dobrovolných hasičů obce, jejíž členové vykonávají tuto službu buď jako hlavní nebo jako vedlejší povolání. Působnost této jednotky bývá většinou do 10 minut jízdy z místa dislokace a jednotka musí být schopná výjezdu do 5 minut od vyhlášení poplachu.

**JPO III** – jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, jež svou službu vykonávají dobrovolně, územní působnost je stejná jako u JPO II tedy do 10 minut jízdy a výjezd jednotky musí proběhnout do 10 minut od vyhlášení poplachu.

S místní působností zasahující na území svého zřizovatele

**JPO IV** – do této kategorie řadíme HZS podniku, jednotka musí být schopna výjezdu do 2 minut od vyhlášení poplachu.

**JPO V** – jednotky sboru dobrovolných hasičů obce, kde členové této jednotky vykonávají službu dobrovolně, výjezd jednotky bývá zpravidla do 10 minut.

**JPO VI** – jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku. Výjezd jednotky je stanoven do 10 minut od vyhlášení poplachu.

JPO I – jednotka hasičského záchranného sboru

Základním posláním hasičského záchranného sboru České republiky (HZS ČR) je především chránit lidské životy a jejich zdraví před požáry a jinými mimořádnými událostmi. Další povinností HZS je poskytovat účinnou pomoc při MU či KS.

HZS tvoří:

Generální ředitelství HZS, hasičské záchranné sbory krajů, jejichž organizačními součástmi jsou jednotky HZS kraje dislokované na jednotlivých stanicích.

Záchranný útvar HZS ČR

Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany nacházející se ve Frýdku-Místku.

Na základě územního odboru hasičského záchranného sboru kraje a sídla HZS kraje se s ohledem na plošné pokrytí a pro vytvoření adekvátní základny pro činnost specializovaných služeb zřizuje vždy jedna ze stanic typu:

**C1** – tato stanice HZS je umístěna v obci, která počtem svých obyvatel nepřesahuje 50 tisíc. Jednotka HZS kraje zde zabezpečuje výjezd dvou družstev. [26]

**C2** – stanice umístěná v obci, jejíž počet obyvatel je v rozmezí 50 až 70 tisíc.

**C2-** stanice umístěná v obci, která čítá více jak 75 tisíc obyvatel. V tomto případě jednotka HZS kraje zajišťuje výjezd tří družstev.

Jako další se mohou zřizovat stanice typu P, které se zřizují s ohledem na plošné pokrytí a požární nebezpečí katastrálních území v obci.

**P0** – tyto stanice jsou budovány v obcích s počtem obyvatel do 15 tisíc. Jednotka HZS kraje vznikla spojením prostředků obce a HZS kraje a to dle §69a zákona o PO.

**P1** – stanice umístěné v obci, jejíž počet obyvatel nepřesahuje 30 tisíc nebo mohou být umístěny v části obce, kde HZS kraje zajišťuje výjezd družstva o zmenšeném početním stavu.

**P2** – stanice, která je vybavena stanovenou požární technikou a výškovou technikou. Stanice jsou zřizovány ve dvou případech:

V případě, kdy počet obyvatel v obci nepřesahuje 15 tisíc a zároveň je v obci více než 10% budov s více než 5 nadzemními podlažími. A také v případech, kdy v obci není uskutečnitelná doprava automobilového žebříku nebo automobilové plošiny z jiné stanice nebo jednotky do 15 minut.

V případě, kdy počet obyvatel v obci přesahuje 15 tisíc, anebo se zřizují v případech, kdy v obci není možná přeprava automobilového žebříku nebo plošiny z jiné stanice nebo jednotky do 15 minut.

**P3** – jednotka této stanice zajišťuje výjezd jednoho družstva HZS společně s družstvem o zmenšeném početním stavu. Stanice bývá umístěna v obci či v části obce s počtem obyvatel do 30 tisíc.

**P4** – stanice budované v obcích nebo v částech obce s počtem obyvatel nad 30 tisíc, jednotka HZS zde zabezpečuje výjezd dvou záchranných družstev. [26]

**JPO II, III a V** – jednotka sboru dobrovolných hasičů obce

Jak jsem již zmínila dříve, nedílnou součástí hasičských sborů na území České republiky tvoří i jednotky dobrovolných hasičů. Tyto jednotky sboru dobrovolných hasičů obce či podniku jsou zřizovány obcí nebo podniky a jejich úkolem je tedy zasahovat u mimořádných událostí. Zjednodušeně je můžeme nazývat dobrovolnými hasiči ve výjezdu. Činnost v jednotkách sboru dobrovolných hasičů je spjata s úkoly, jako je hašení požárů či provádění záchranných a likvidačních prací atd. Vykonáváním těchto

činností si členové SDH plní svou občanskou povinnost. Členové jednotek SDH obcí musí být zdravotně způsobilí a fyzicky zdatní a také musí splňovat věkovou hranici 18 let. Činnost jednotek SDH obce je ve většině případů vykonávána v pracovněprávním vztahu k obci.

Rozdělení jednotek SDH:

V případě sboru dobrovolných hasičů rozlišujeme také několik skupin jednotek požární ochrany. Mezi tyto jednotky řadíme:

JPO II/1 – toto označení náleží jednotce sboru dobrovolných hasičů obce, jejíž územní působnost patří do kategorie JPO II. Tato jednotka zabezpečuje výjezd družstva o sníženém početním stavu a zřizuje se zejména v obcích s počtem obyvatel nad 1000.

**JPO II/2** – označení jednotky sboru dobrovolných hasičů obcí s počtem obyvatel nad 1000 a s územní působností kategorie JPO II. Tato jednotka zřizuje výjezd dvou družstev o zmenšeném počtu.

JPO III/1, JPO III/2 - jednotky sborů dobrovolných hasičů spadající do kategorie II, která zajišťuje výjezd jednoho nebo dvou družstev o omezeném počtu a je zřizována ve vybraných obcích nad 1000 obyvatel. Výjezd těchto jednotek z místa určení je 10 minut. [25]



### 3 KOMUNIKACE

Komunikace patří mezi základní lidskou potřebu. Je zcela nemožné, aby lidé ve vzájemném kontaktu nekomunikovali, protože i mlčení či omezení pohybu je určitou formou sdělení (nezájem, odpor atd.) Lidé mezi sebou komunikují každý den svého života a to jak na profesní tak soukromé úrovni. Komunikaci lze jednoduše definovat jako výměnu informací mezi lidmi. Během tohoto procesu přenosu informace může dojít ke zkreslení sdělované informace, a to jednak z důvodu rušivých vlivů jako je okolní ruch nebo z důvodu nejasného pochopení ze strany komunikanta.

Komunikace je nedílnou součástí interakce lidí tzv. vzájemného působení a zároveň je prostředkem socializace. Komunikace také napomáhá lidem orientovat se v požadavcích společnosti, jejich norem a hodnot. [5]

Proces komunikace probíhá vždy z nějakého důvodu, za nějakým účelem, jenž nám je více či méně zřejmý.

Nejčastěji se jedná o účel:

**Informační** – sdělení, oznámení, předání či doplnění informace.

**Přesvědčovací** – získat něco nebo ovlivnit někoho.

**Instrukční** – poskytnout návod, vysvětlit, naučit.

**Pobavení** – rozveselit, rozptýlit, vyplnit čas.

**Exhibice** – předvedení se, upoutání pozornosti, vzbuzení zájmu. [5] [6]

#### 3.1 Komunikační prostředí

Prostředí, které ovlivňuje celkový význam, smysl i zřetelnost komunikace a zvolené formy. Komunikační prostředí ovlivňují společenské, kulturní či fyzikální faktory (hluk teplota apod.). [10]

### 3.2 Kontext komunikace

Dodává komunikaci celkový rámec a do značné míry souvisí s komunikačním prostředím. Velkou roli zde hrají věcné souvislosti, vnitřní i vnější psychologické okolnosti, ale i sociální a kulturní okolnosti. Komunikační kontext má několik důležitých součástí, kterými jsou:

- Čas a prostor,
- Vzájemné vztahy účastníků komunikačního procesu,
- Jejich vlastnosti dlouhodobě ovlivňující emoční reagování,
- Aktuální emocionální ladění účastníků,
- Motivační dispozice,
- Věk, předchozí zážitky a zkušenost, vzdělání, inteligence, představitost atd.,
- Sociální status a role,
- Aktuální psychosomatický stav i dlouhodobé záměry účastníků. [10]

### 3.3 Komunikační proces

Proces zahrnuje odesílatele, přenos sdělení zvoleným kanálem a příjemce. Odesílatel je tedy člověk, který zakóduje určitou zprávu, informaci, myšlenku nebo nápad takovým způsobem, jež bude srozumitelný jemu i příjemci. Informace nebo zpráva je přenášena pomocí kanálu, který spojuje odesílatele s příjemcem. Sdělení lze přenášet za pomoci telefonu, počítače či písemnou a ústní formou. Důležitou součástí procesu je, aby příjemce byl schopen porozumět informaci, která mu byla sdělena odesílatelem a převést ji do myšlenky. Nejdůležitějším jevem v komunikačním procesu však je používání stejného významu a symboliky jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce. V opačném případě může dojít k nedokončení komunikace.

Komunikační proces bývá ovlivňován rušivými faktory a šumy, které mohou poškodit zprávu (hluk, porucha komunikačního kanálu atd.) [7] [8] [10]

#### 3.3.1 Faktory ovlivňující komunikaci – komunikační bariéry

Pod pojmem komunikační bariéry si představujeme překážky, jež musí být během komunikace překonávány, nebo které uskutečnění komunikace brání. Jednou z dílčích příčin výskytu těchto bariér je osobní individuální vybavenost odesílatele informace nebo

příjemce informace. Další příčinou je nedostatečná znalost příslušného typu komunikačních vztahů. Komunikační bariéry lze rozdělit na několik typů (fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické, interní nebo externí).

V případě ústní komunikace může být komunikační bariérou nezřetelná nebo nářečná výslovnost či stereotypní melodie řeči.

Hlavní komunikační bariéry:

- Nadměrná a neadekvátní komunikace, která vede až k informačnímu zahlcení
- Nesprávné kódování nebo dekódování sdělení
- Volba nevhodného komunikačního média
- Selhání zpětné vazby
- Nevhodný slovník
- Nekompletní informace
- Rozdíly mezi lidmi
- Rozdíly v postavení

Konflikty mezi jednotlivci a spousta dalších. [13]

Co se týče komunikace členů IZS tak bych jako faktory ovlivňující komunikaci zmínila např. sociální situaci, způsob komunikace, psychický stav, kognici nebo motivaci ke komunikaci.

**Sociální situace** – významně ovlivňuje komunikační proces. Týká se to především prostředí, ve kterém se komunikace odehrává a také společenských rolí účastníků komunikace.

**Způsob komunikace** – důležitý faktor pro zajištění dobrého výsledku komunikace.

**Psychický stav** – podle mého názoru asi jeden z nejdůležitějších faktorů, které mohou ovlivňovat komunikaci. Zahrnujeme sem především náladu a také emoce účastníků komunikace. V případech, kdy je jedinec v dobré náladě je komunikace s ním jednoduchá a také bezkonfliktní, v opačném případě, je-li jedinec ve špatném psychickém stavu, bývá komunikace náročná a často i konfliktní.

**Kognice** – termín pojící se s kvalitou paměti, myšlení a pozornosti.

**Motivace ke komunikaci** – vyjadřuje účel, za jakým spolu lidé mezi sebou komunikují. [16]

### 3.4 Druhy komunikace

Podle užitého komunikačního kanálu rozdělujeme komunikaci nejčastěji na verbální a neverbální komunikaci nebo na komunikaci činem. Z hlediska psychologického lze komunikaci dělit také na záměrnou a nezáměrnou, vědomou či nevědomou, pozitivní a negativní, interpersonální a intrapersonální. [9]

#### 3.4.1 Verbální komunikace

Komunikace, která je vyjadřována za pomoci slov konkrétního jazyka. Do této komunikace řadíme komunikaci ústní, písemnou, přímou či zprostředkovanou.

Komunikační roviny verbální komunikace:

**Emociální komunikace** – je zaměřena na emoce komunikujících lidí, zejména na emoční extrémy jako jsou pláč a hysterie, ale také se zabývá formou sdělení, způsobem jeho podání, pocitem z partnera atd.

**Racionální komunikace** – komunikace, jež je zbavena jakýchkoli emocí. Jejím základem je komentování.

Druhy verbální komunikace:

**Formální komunikace** – často je tato komunikace plánována a má určité specifické cíle. V případě formální komunikace ustupují city do pozadí a rozhodující roli hraje to, čím se partneři společně zabývají, jaký úkol řeší. Důležitá je zde přítomnost nadosobního hlediska, což značí komunikaci v zájmu něčeho. Příkladem může být třeba komunikace mezi členy HZS při zásahu, kdy komunikace nesmí být primárně založena na sympatiích nebo antipatiích, ale musí být vedena tak, aby došlo k záchraně lidských životů.

**Neformální komunikace** – bývá mnohem častější než komunikace formální, je nenáročná na přípravu. Partneři zde komunikují převážně na základě osobních hledisek a zájmů, vzájemných sympatií a antipatií. Hlavní roli zde hrají především city, jako jsou láska, soucit nebo třeba nenávisť. Příkladem je komunikace mezi kamarády nebo mezi zamilovanou dvojicí. [6] [9]

#### 3.4.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je často označována jako řeč těla, jelikož je to proces dorozumívání se bez použití slovních prostředků. Řeč našeho těla je při komunikaci velmi

důležitá, protože na základě postoje těla, na základě gest rukou či výrazu tváře lze zjistit mnoho informací (např, lež, strach, nadřazenost jiného člověka atd.).

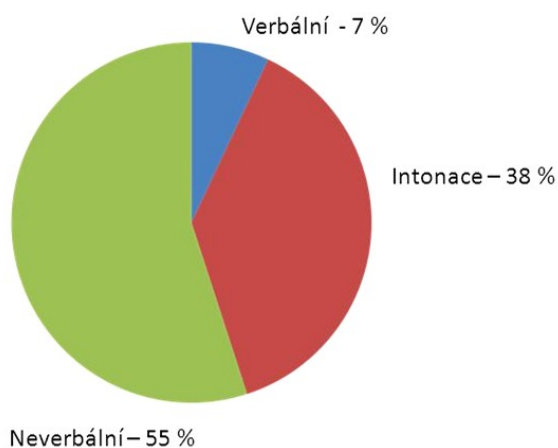
Složky neverbální komunikace:

- gestika (pohyby rukou),
- mimika (výraz tváře),
- haptika (doteky),
- posturika (vzdálenost mezi osobami),
- image,
- zacházení s časem.[6] [9]

### 3.4.3 Komunikace činem

Komunikace zahrnující veškeré lidské chování v sociální skupině. Komunikace, jejíž vyjádření není slovní, ale ani neverbální. Je vyjádřena našim konkrétním jednáním nebo činem. [6] [9]

Následující graf poukazuje na procentuelní zastoupení procesu lidské komunikace. Lidé nejčastěji využívají komunikaci neverbální tedy komunikaci za pomoci gest, mimiky atd. Velké zastoupení v procesu lidské komunikace má i intonace, naopak poměrně malé zastoupení v procesu lidské komunikace zaujímá komunikace verbální tedy slovní.



Graf 1 - Proces lidské komunikace. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/marketajasova7/komunikace>



## 4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

V současné době lze krizovou komunikaci chápat jako nástroj krizového řízení, nebo jako specifickou formu obecné komunikace. Především jde o masovou, skupinovou, veřejnou či interpersonální komunikaci, jež může mít formu jak verbální, tak i neverbální. Krizová komunikace není využívána pouze při vzniku či během KS, ale též před jejím vznikem, protože je důležité krizové situace předvídat a být na ně připraven. Během krizové události dochází ke zvyšování zájmu médií, veřejnosti, zainteresovaných a nezainteresovaných orgánů, přičemž tento zájem může poškodit jméno subjektu anebo negativně ovlivňovat celou situaci. Krizová komunikace představuje výměnu informací, jež probíhá mezi organizacemi, jednotlivci, skupinami či médii a to během MU i po jejím skončení. Další možnou definicí je, že krizová komunikace je formou sociální komunikace.[1] [14]

Krizová komunikace vychází ze zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, který uvádí, že krizová komunikace znamená „přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí“. [29]

### 4.1 Cíle krizové komunikace

Cílem krizové komunikace je především poskytnutí včasné, důvěryhodné, správné a přesvědčivé informace na správném místě a ve správnou dobu za účelem dosažení včasné a odborné připravenosti orgánů a prvků IZS k zabránění paniky, zmírnění nejistoty, zajištění efektivního chování zasažených osob a posílení víry v budoucnost. Dalším cílem je zmírnění nebo zabránění rozsahu negativní publicity, zachování dobrého jména a celistvosti týkajících se orgánů či prvků systému IZS, firem, které by mohly být označeny jako původce nebo příčina KS. [14] [16]

Na krizovou komunikaci můžeme pohlížet z mnoha pohledů.

**Interní komunikace** – komunikace, která je užívána složkami krizového řízení nebo managementem a pracovníky firmy.

**Externí komunikace** – komunikace s obyvatelstvem, které může být nebo již je zasaženo krizovou situací a to prostřednictvím sdělovacích prostředků (rozhlas, internet, televizní vysílání).

**Komunikace pracovníků IZS** – komunikace s jednotlivci či skupinami, které jsou zasaženy MU. Například se může jednat o komunikaci mezi zraněnými a zdravotníky, o komunikaci policistů s agresivními osobami, médii nebo přihlížejícími, kteří jsou svědky nějaké nehody. Dále ji využívají během krizové připravenosti a při krizovém vyjednávání. V případě hasičského záchranného sboru probíhá komunikace především s oběťmi dopravních nehod a požárů a stejně jako policie musí být tento sbor schopen komunikovat s médii. Krizová komunikace integrovaného záchranného systému je primárně určena pro komunikaci mezi jednotlivými složkami, ústředními správními úřady, ministerstvy, správními úřady s rozšířenou působností nebo působností ve správních obvodech ORP.

## 4.2 Komunikace při dopravních nehodách

Příslušníci HZS ČR a další složky IZS se během výkonu své práce často setkávají s následky dopravních nehod. Tyto nehody většinou doprovází pouze hmotné škody, ale v některých případech může dojít k poškození lidského zdraví či ztrátě lidského života. V situacích jako jsou tyto musí záchranáři počítat s odpovídajícími reakcemi zraněných, poškozených nebo i pozůstalých osob. Je tedy nezbytné se s těmito reakcemi adekvátně vypořádat tak, aby ihned na místě zásahu mohlo dojít k odpovídající pomoci poškozeným překonat vzniklá traumata. Komunikace s oběťmi dopravních nehod bývají mnohem náročnější v případech, kdy je nutné osoby z dopravních prostředků vyprostit. Tyto situace jsou ovlivňovány především časovou tísni a emočním vypětím. Oběť této nehody se potřebuje zejména zorientovat v nově vzniklé situaci a hledá pocit bezpečí. Hlavními úkoly členů HZS při vyprošťování je tedy především informovat, snižovat úzkost a nejistotu a snažit se o uklidnění oběti. Důležitou součástí komunikace záchranáře je potřeba dávat pozor na možnost dalšího zhoršení situace nevhodným slovem či komunikací mezi záchranáři navzájem.

Faktory jako časová tíseň či emoční vypětí působí na oba aktéry komunikace, tedy na záchranáře i na oběť. Je tedy velmi důležité, aby zasahující osoba dokázala rozpoznat a kontrolovat vlastní reakce. „Uvědomění si“ je velice důležité pro zvládnutí nástupu silných prožitků, jako jsou soucit, obava nebo hrůza. [16]

### 4.3 Způsob komunikace

Základním prvkem komunikace v náročných situacích je znát odpověď na následujících pět otázek.

Co (What) chci sdělit? Co je obsahem sdělení

Proč (Why) sděluji? Proč to vlastně říkám? Čeho tím chci dosáhnout?

Komu (Whom) to chci sdělit? Zde je důležité rozeznat kdo je příjemcem sdělení?

Jedná se o dítě, dospělého, muže, ženu, matku, otce...? Jaký je jeho stav?

Kdy (When) sděluji? V jakou dobu mám danou informaci sdělit? Nesděluji příliš brzo nebo naopak příliš pozdě? Informace by totiž neměla přicházet ani příliš brzy ani příliš pozdě.

Jak (Whichway) sděluji? Jakou formu zvolit? Jakou reakci má mé sdělení vyvolat?

Pokud to podmínky dovolují, je nutné, aby komunikace byla zahájena bezprostředně po příjezdu na místo zásahu. Primárně bychom měli postižené informovat o tom, kdo jsme a proč tam jsme. Druhým důležitým krokem je ujistit je o stabilizaci situace a navození stavu bezpečí. Záchranáři by se naopak měli vyvarovat střídání se v komunikaci, jelikož to může vést k nabourání důvěry postiženého. Další chybou je zmatenost, nejasnost, vysoká či nízká hlasitost nebo používání odborných termínů, kterým zasažená osoba nerozumí. Komunikace musí být tedy vedena klidně a zřetelně. [16] [32]

### 4.3.1 Desatero krizové komunikace

V následující tabulce uvedu 10 pravidel, jak by měla vypadat správná krizová komunikace.

[32]

*Tabulka 1 - Desatero krizové komunikace.*

1)	Poskytujeme malé množství jasně formulovaných informací (max. 3 klíčová sdělení, podpořená 2-4 fakty)
2)	Sdělení udržujeme krátká (10 sekund nebo 3-12 slov), rozvržení informací je od nejjednodušších ke složitějším.
3)	Sdělení se musí opakovat.
4)	Sdělení udržujeme na úrovni pochopení do 12 let věku (žádná cizí slova).
5)	Kontrolujeme neverbální komunikaci (50-70% sdělení).
6)	Využíváme vizuální podpory.
7)	Vyhýbáme se záporům a negativním konotacím (používáme pozitivní formulace).
8)	Budujeme důvěru (projevujeme empatii, otevřenost).
9)	Nasloucháme veřejnosti (potřebám, zájmům).
10)	Nasloucháme sdělovacím prostředkům, budujeme s nimi partnerství).

## 5 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE

Členové HZS se během výkonu své služby pravidelně dostávají do situací, ve kterých jsou vystavováni fyzické zátěži, ale často i zátěži psychické. Zátěžové situace nemají dopad pouze na zasahující členy, ale většinou se dotýkají obětí MU. Oběti mimořádných událostí jsou často vystavovány stresovým situacím a také traumatu. Je tedy důležité, aby zasahující členové dokázali tyto situace zvládat a zasaženým osobám poskytovat první pomoc, která jim pomůže dostat se z prvotního šoku nebo traumatu.

Zátěžovou situaci nemusíme striktně definovat jako situaci nežádoucí, ale naopak můžeme říci, že tyto situace mohou mobilizovat organismus a iniciovat tak člověka k učení a hledání nových cest jak zátěžovou situaci zvládat. Mnohem častěji ji ovšem chápeme jako stav, při kterém se jedinec může cítit ohrožen. Často bývá spojená s poklesem uspokojení a ohrožuje tělesnou i duševní pohodu. Každý člověk chápe a posuzuje zátěžovou situaci jiným způsobem a také ji jinak hodnotí. Obvykle hodnotí tyto situace jako obtížné, nepříjemné, omezující a negativně působící na jeho emoce.[6] [30]

Rozlišujeme dva typy zátěže.

Psychická zátěž

Fyzická zátěž

V praxi se obě tyto zátěže vzájemně prolínají. Přestavuje to vše, co je neznámé a vzbuzuje nejistotu či nepohodlí.

Na základě uvedeného lze zátěžovou situaci dělit do několika skupin a podskupin:

**Krizové situace** – zahrnují všechny mimořádné zátěžové situace, jež jsou těžko předvídatelné nebo zcela nepředvídatelné a ohrožují jedince nebo celou skupinu. Tyto situace vyžadují okamžitá řešení.

KS dělíme na:

**Krátkodobé** – příkladem krátkodobé krizové situace mohou být povodně, požáry, exploze, hromadné havárie atd. Jsou to situace vyžadující akutní řešení.

**Dlouhodobé** – příkladem dlouhodobé krizové situace je třeba posttraumatický syndrom, který vzniká po krizové situaci krátkodobé, pobyt v zajetí nebo na vojenské misi.

**Běžné zátěžové situace** – veškeré zátěžové situace, které jsou součástí našeho osobního či profesního života. Paradoxně jsou tyto situace pro psychiku a zdraví

člověka mnohem nebezpečnější než krizové situace, a to proto, že je nepovažujeme za důležité a často se jim nebráníme. Výhodou těchto situací je ale fakt, že se na ně lze připravit dopředu nebo jim předcházet.

Běžné zátěžové situace dělíme do různých skupin v závislosti na tom, z čeho vyplývají:

- a) **Z vlastních osobnostních charakteristik** – zátěžové situace, které si až v polovině případů způsobujeme sami sebekritickým pohledem na vlastní osobu a prosazováním „zaručených pravd“. Mnohdy dáváme vinu za své neúspěchy jiným a odvoláváme se na „špatné zkušenosti z minulosti“. Situace vyplývající z vlastních osobních charakteristik ovlivňují a zatěžují psychiku jedince a způsobují dlouhodobé zátěžové prožitky. Zvládání vyžaduje tvrdou práci na sobě, odvahu a hledání jiných přístupů..
- b) **Z mezilidských vztahů** – situace vyplývající ze vztahů na pracovišti. Nejedná se však o vztah „nadřízený – podřízený“, ale o nevyhovující vztah s kolegou. Řešení této situace může představovat kompromis, odborné vysvětlení, změna úhlu pohledu atd. Dále do této skupiny vztahů řadíme osobní vztahy a neschopnost vytvářet funkční mezilidské vztahy.
- c) **Z profesní náplně** – zátěžové situace vyplývající především z náplně práce, jako je zvládání náročných projektů či tlak v podnikatelské sféře. Situace lze očekávat a také předvídat, ale většina lidí se chová jako by vůbec neexistovaly.
- d) **Z fyzického prostředí** – situace nelze odbourat plánovanými postupy. Příkladem této krizové situace je třeba dvanáctihodinová pracovní směna s nepravidelným provozem, která má za následek nedostatečný spánek, narušuje pravidelný pitný režim a také stravu. [30]

## 5.1 Krize

Krize stejně jako zátěžová situace je pojem, pod kterým si každý člověk představí něco jiného, protože pro každého má krize odlišný význam a jinou váhu. Některý považuje za krizi neúspěch ve škole či v práci, jiný zase autonehodu nebo smrt blízkého apod. Krize představuje časový a dynamický pojem, stav či určité vyvrcholení děje, jež dospěl do rozhodující chvíle obratu.

Krize mohou být psychické, které vyjadřují reakci člověka na náročnou životní situaci, kdy tato situace nabývá rázu až mezní životní situace a dochází k ohrožení základních životních hodnot člověka. Psychická krize nastává v případech, kdy se jedinec dostane do střetu s překážkou, kterou není schopen zvládnout vlastními silami, v přijatelném čase a navyklym způsobem. Jedná se o tzv. psychosociální krizi.

V psychologickém kontextu definujeme krizi jako extrémní psychickou zátěž a stav, který je schopný zapříčinit selhání dosavadních mechanismů a nefunkčnost v oblasti sociální, psychické nebo biologické.[31] [17]

V průběhu našeho života ovšem zažíváme nespočet krizových situací a krizí různého charakteru a také intenzity, a proto lze krize dělit na několik druhů. Kromě již uvedeného rozdělení, můžeme krize rozdělit podle příčin na:

**Krize vývojové** – tzv. krize „normální“ z hlediska toho, že postihuje každého člověka. Jsou to krize, které jsou předvídatelné a též zákonité. Mezi tyto krize řadíme krize spjaté s vývojem jedince (puberta, stáří) nebo je to krize vycházející z mezníku ve vývoji rodiny (narození dítěte, odchod do důchodu atd.).

**Traumatická krize** – krize způsobená úrazem. Na rozdíl od krize vývojové jí nelze předvídat. Po psychické stránce jsou tyto krize zvláště nebezpečné a často jsou doprovázeny pocity zoufalství. Traumatické krize lze rozdělit na krize individuální (autonehody, zneužívání, smrt v rodině, loupež atd.) nebo komunitní (povodně, požáry, terorismus atd.).

**Akutní krize** – projevy tohoto typu krize bývají velmi nápadné, bouřlivé, mívají jasně ohraničený začátek a konec, může jim předcházet určitá traumatologická událost, po níž jedinec vyhledá odbornou pomoc.

**Chronická krize** - průběh krize bývá nenápadný a trvá například i několik let. Nejčastěji vyplývají ze vztahů s blízkými lidmi.

**Zjevné krize** – mezi tyto krize řadíme rozpad manželství nebo nějaká vážná

onemocnění. Krize, které si jedinec uvědomuje a připouští je.

**Latentní krize** – dopady této krize si často neuvědomujeme. Nejčastěji se projevuje nepřímo: člověk vede méně hodnotný a jednostranný způsob života.

[2]

## 5.2 Trauma

Pojem související s krizí. Jde o duševní otřes, psychické zranění, ke kterému dochází z důvodu traumatické události (úmrť v rodině, znásilnění, autonehoda). Trauma může nastat i v případech kdy se člověk nestane obětí nějaké události, ale je pouze jejím svědkem. Trauma vyplývá z okolností, které člověk nemůže jednoduše zvládnout a je doprovázeno bezmocí. Oběť posuzuje nastalou situaci jako projev vlastního selhání a bezmoci.

**Složky integrovaného záchranného systému** definují trauma jako reakci na situaci, která znamená ohrožení života nebo zdraví člověka, případně jako situaci, jež může zapříčinit vážné duševní, společenské nebo tělesné ohrožení jedince. [5]



## 6 KRIZOVÁ INTERVENCE

V následující kapitole se budu věnovat problematice krizové intervence, která nabízí řadu technik, jak se vyrovnat se zátěžovými situacemi. Její součástí je psychologická pomoc, která spočívá v poskytnutí okamžité a rychlé pomoci lidem v zátěžových situacích, ale i v pomoci hasičům, kteří jsou pravidelně vystavováni krizovým situacím. Součástí krizově intervenčních technik jsou metody debriefing, defusing, a demobilizace.

Pojem krizová intervence vyjadřuje specifickou a cílenou pomoc lidem v krizi. Cílem této pomoci je maximální zvýšení šance lidí překlenout negativní vlivy krize. Krizová intervence vyjadřuje dvě základní sdělení, za prvé jde o určitý druh pomoci člověku, jež se ocitl v nebezpečné krizové situaci, a za druhé vyjadřuje aktivní přístup krizového pracovníka, který spočívá v rychlém a okamžitém zásahu. Krizové situace a krizové stavy se mohou dotýkat každého jedince a to tedy i zdravého bez duševní nebo tělesné poruchy. [17]

### **Krizová intervence poskytuje čtyři základní pomoci:**

- **Lékařská pomoc** – pomoc, která je založena na krátkodobé hospitalizaci, psychiatrické intervenci a v případě potřeby medikaci.
- **Sociální pomoc** – pomoc, jež se zaměřuje na osoby, nacházející se v akutní krizové situaci.
- **Psychologická pomoc** – základním cílem této pomoci je stabilizace osobnosti na základě jednotlivých rozhovorů s jedincem, které jsou zaměřeny na problém, jež krizi vyvolal. (na tuhle formu pomoci se dále zaměřím v dalších částech své diplomové práce.)
- **Právní pomoc** – pomoc vyplývající z právního poradenství poskytované právníkem, nebo se jedná o pomoc poskytovanou sociálním pracovníkem v oblasti sociálně-právní. [2]

### **6.1 Cíl krizové intervence**

Hlavním cílem krizové intervence je, aby člověk nacházející se v krizové situaci dokázal znovuzískat vládu nad sebou. Existuje však celá řada autorů, kteří tyto cíle popisují rozdílným způsobem, avšak hlavní myšlenka zůstává stále stejná.

Paní Baštecká ve své knize například uvádí, že krizová intervence v širším slova smyslu může představovat uspořádání a také návaznost postupů, jejichž hlavním cílem je vyřešení současné situace a obnova lidských sil v rozpětí: od nejmenšího cíle tzn. psychologické řešení okamžité krize tak, aby došlo k obnovení stavu člověka minimálně do takové úrovně, jakou byla ta před propuknutím krize. Od těchto cílů je potřeba se postupně dopracovat k cílům největším kam řadíme tzv. pokrizový růst. Člověk by v této fázi měl projít změnou, po které bude zralejší než v době před krizí. [19]

Další definici cíle krizové intervence nám ve své knize popisuje také paní Vodáčková, která vidí aktuální cíle krizové intervence především ve stabilizaci stavu postiženého a ve snížení nebezpečí tak, aby se krizový stav nemohl nadále prohlubovat. Nejdůležitějším krokem podle p. Vodáčkové je zajištění fungování člověka zasaženého krizí alespoň na takové úrovni na jaké byl schopný fungovat před započtením krize. Perspektivním cílem je pracovat se zasaženým do budoucna a nasměrovat ho na další možnosti řešení krizí a podporovat jeho samostatnost. [17]

Následující definice krizové intervence a jejich cílů pochází z knihy paní Špatenkové, která uvádí, že krizová intervence v sobě nese důležitá poselství. Jedná se především o naději, že krizi je možné překonat a uzdravit se z ní, avšak tuto naději může člověk, který je zasažen krizí pomalu ale jistě ztrácet. Proto je nezbytnou součástí krizové intervence člověka posílit, aby dokázal krizi překonat. Překonání krize ovšem neznamená zapomenout na to, co se stalo či to, že život bude stejný jako před tím. Jedná se tedy o to, že jakmile člověk krizi překoná, mělo by ho to posílit a nabít ho novou energií tak, aby mohl zase normálně fungovat. Dále to znamená např. obnovení vztahů a vazeb s ostatními lidmi, opětovnou schopnost cítit uspokojení nebo dokonce radost, že potíže spojené s krizí nejsou stále nebo nekonečné. [2]

## 6.2 Formy krizové intervence

Krizovou intervenci lze na základě způsobu jejího vedení rozdělit do tří forem:

**Krizová intervence tváří v tvář** – vyjadřuje osobní kontakt pracovníka krizové intervence s klientem tzv. „face to face“. Jde tedy o osobní setkání klienta nacházejícího se v krizi a krizového pracovníka tedy intervenanta v poradně či krizovém centru. Krizová intervence tváří v tvář může probíhat také prostřednictvím výjezdu k zasaženému jedinci. [2]

**Telefonická krizová intervence** – pomoc je založena na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu. Řadíme sem např. linky důvěry atd.

**Elektronická krizová intervence** – tato forma krizové intervence se stala součástí pomáhajících profesí především proto, že poskytuje lepší, snadnější a také levnější přístup **klientů i odborníkům** v pomáhajících profesích k internetu. [2]

### 6.3 HZS jako součást krizové intervence

Hasičské záchranné sbory se během náplně své práce pravidelně setkávají ve zvýšené míře a také z velké blízkosti s lidským neštěstím a jsou často konfrontováni s mnoha usmrceními, nevyjímaje i usmrcení dětí. Nedílnou součástí jejich práce je tedy pozorování utrpení lidí v jeho syrovosti, nenadálosti i v jeho rozsáhlosti. [19] Na základě všech těchto situací a psychických zátěží pracovníků HZS byla na území ČR oficiálně zřízena psychologická služba HZS ČR. Tato služba byla zřízena 1. 1. 2003 a to na základě KPS HZS ČR a vychází ze zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti. [20]

Psychologická služba byla u HZS ČR vytvořena na základě zvyšujících se nároků na psychickou odolnost hasičů. Psychologická pracoviště jsou rozmístěna na každém krajském ředitelství HZS ČR a na Ministerstvu vnitra v rámci Generálního ředitelství HZS ČR. [21]

Mezi základní a hlavní oblasti psychologické služby HZS ČR patří:

**Zabezpečování podkladů pro personální práci a výkon služby** – součástí těchto podkladů je psychologická diagnostika, která slouží k provedení vstupní psychologické prohlídky, v rámci které je každý nový uchazeč podroben důkladnému psychologickému vyšetření, aby mohla být posouzena jeho osobní způsobilost, která je nezbytnou podmínkou pro výkon služby u hasičských záchranných sborů. Toto psychologické vyšetření pro výkon služby u HZS vychází ze zákona č 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. [22]

Péče o příslušníky a zaměstnance zahrnuje posttraumatickou péči a psychologické poradenství. K zajišťování posttraumatické péče slouží tzv. týmy posttraumatické péče, které jsou zřizovány v každém kraji. Členové posttraumatického týmu, kteří

chtějí v případě potřeby poskytovat pomoc svým kolegům, nebo i lidem zasaženým MU musí být buď příslušníky, nebo zaměstnanci HZS ČR a musí absolvovat odborné školení, aby tuto činnost mohli vykonávat. Snahou těchto týmů je zredukovat nárůst únavy, která může vést až k poklesu výkonnosti a případnému odchodu ze služby. Členové posttraumatických týmů zajišťují poradenství, prevenci, péči, rozšíření znalostí o traumatu a jeho dopadech na psychiku člověka a snaží se vstřípit jedinci nový životní směr a postoj k sobě samému. Psychologická pomoc a poradenství probíhají na základě rozhovoru, který musí být založen na důvěře, diskrétnosti a anonymitě. Během psychologického poradenství se psycholog snaží pomoci zasaženému jedinci pochopit důvod jeho stávajícího stavu a společně se snaží najít řešení pro zlepšení jeho osobních, pracovních či jiných problémů.[24]

**Péče o osoby dotčené MU** – jedná se o psychosociální podporu lidí, kteří byli zasaženi MU. Úkolem psychologické služby HZS v této situaci je koordinace a přímé poskytování podpory a péče osobám zasaženým MU a to v oblasti sociální, duševní i tělesné. Psychologické služby také často využívají spolupráce s nevládními neziskovými organizacemi, mezi které lze zařadit třeba Český červený kříž nebo organizaci ADRA. V neposlední řadě se tato psychologická péče může poskytovat i rodinám hasičů, kteří byly zraněni nebo zahynuli při zásahu. [23]

### 6.3.1 Požadavky na krizového intervenanta

Krizový intervenant je člověk, který musí projít výcvikem krizové intervence a na základě zákona o sociálních službách musí každý krizový pracovník k výkonu své práce splňovat určité standardy, kterými jsou:

Navazovat kontakt s klientem, který se nachází ve velmi špatné životní situaci

Umět vyhodnotit situaci

Musí umět ohlídat si hranice, ale i motivovat

Jednat empaticky i direktivně

Být schopný spolupráce s klienty [19]

Proto, aby mohli členové HZS vykonávat roli krizového intervenanta je důležité, aby absolvovali kurz první psychologické pomoci, ve kterém se naučí několik kroků jak správně poskytnout první podporu zasaženým osobám.

Mezi tyto kroky patří:

- navázat kontakt, oslovit, ujistit, dodat pocit bezpečí,
- zjistit zdravotní stav, ošetřit či zprostředkovat ošetření,
- chránit soukromí, zajistit bezpečné a klidné místo,
- informovat o dění a hlavně naslouchat,
- zajistit základní potřeby,
- vyřešit situaci na místě, případně předat odborníkovi či rodině

Školení hasičů v oblasti první psychologické pomoci může probíhat dvěma způsoby. Jedna z možností je poskytnout hasičům během krátkého časového úseku teoretické znalosti a obecné zásady poskytování první psychologické pomoci a následně zúčastněné propustit domů. Další možností je, že v rámci kurzu budou účastníkům poskytnuty teoretické znalosti první psychologické pomoci, které si předvedou i v praktické části. Tato metoda je mnohem efektivnější a kvalitnější.

### **CISM - Critical incident stress management.**

CISM bývá někdy označována jako první psychologická pomoc a může být použita k řešení obrovské řady kritických událostí. Kritické řízení stresových událostí (CISM) je druh krizového zásahu, jehož cílem je poskytnout podporu těm, kteří zažili traumatické události. CISM se skládá z několika komponent reakce na krizi, které se snaží vyřešit každou fází krizové situace. Může být aplikován na jednotlivce, rodiny, skupiny, organizace či komunity. Ačkoli některé výzkumy zjistili, že CISM je neúčinné a dokonce škodlivé, obhájci CISM argumentují, že tato intervence, je-li správně implementována, nabízí silnou krizovou podporu.[16,33]

Jak CISM pracuje?

Kritické řízení stresových událostí je systém krizového zásahu, který má zabránit psychickým škodám spojeným s neobvyklými a stresujícími událostmi, nazývanými také jako kritické události. CISM je určen k podpoře těch, kteří jsou náchylní k expozici trauma, stejně jako k těm, kteří zažili intenzivní traumatickou událost. Podle jednoho z jejích vývojářů, Dr. Jeffrey Mitchell, CISM není druh psychoterapie.

Jedná se o systém podpory, který má za úkol:

Zmenšit dopad kritického incidentu.

Normalizovat instinktivní reakce na incident.

Podporovat proces přirozené obnovy.

Obnovit adaptivní funkční dovednosti osoby nebo skupiny.

Určit potřebu dalších podpůrných služeb. [33]

## **6.4 Způsoby vyrovnávání se s psychicky náročnými situacemi**

HZS během výkonu své práce mohou zažívat situace, které mohou být pouhou banalitou, ale i situace, které jsou vnímány jako abnormálně stresující např. hromadné autonehody s mnoha usmrcenými osobami atd. Mezi nejtěžší zátěžové faktory u HZS patří ohrožení vlastního zdraví a života záchranáře. Během zásahu může docházet k úrazům, mezi něž patří popáleniny, opařeniny či zásahy el. proudem atd.

Je tedy velmi důležité, aby tyto situace dokázali zvládnout a vyrovnat se s nimi. K vyrovnání slouží řada krizově intervenčních technik, mezi které patří například psychologický debriefing, defusing nebo demobilizace.

### **6.4.1 Demobilizace**

Demobilizace je technika, která se používá během MU a katastrof velkého rozsahu nebo v případě dlouhodobých a rozsáhlých záchranářských prací. Technika demobilizace spočívá v poskytnutí informace o možnostech projevení příznaků a ve snížení stresu, který je spojen s ukončením zásahu. Demobilizace zahrnuje také zahájení obnovy sil zasahujících hasičů a udržení těchto sil na stupni tzv. automatického pilota. U demobilizace je velmi důležité, aby byla provedena ihned po ukončení zásahu v délce trvání deseti minut, které budou následovány dvacetiminutovou relaxací hasičů, jídlem a odpočinkem. Tým, který provádí demobilizaci, je složen z peerů, vycvičených ODZ nebo duchovních. [18,27]

### **6.4.2 Psychologický debriefing**

Podle definice Atle Dyregrova z roku 1989 spočívá psychologický debriefing ve skupinovém setkávání za účelem zhodnocení dojmů a reakcí přeživších či pozůstalých či pomáhajících, kteří zažili psychické trauma během nebo bezprostředně po kritickém

incidentu, nehodě či katastrofě. Cílem skupinových sezení je snížení nežádoucích psychologických následků, kterými jsou například stavy úzkosti, vtíravé myšlenky či spánkové poruchy. V případě hasičů se psychologický debriefing snaží redukovat možnosti vzniku syndromu vyhoření a také pravděpodobnost rozvoje posttraumatické stresové poruchy. Debriefing je nedílnou součástí krizové intervence a i když mu někteří odborníci přikládají terapeutickou hodnotu, nepovažuje se za formu psychoterapie. [28]

Na světě ale existuje celá řada definic, které popisují pojem debriefing. Jedna z nich uvádí, že debriefing je psychologickou léčbou, jež je určena ke snížení psychické morbidity, která nastala po vystavení se traumatické události. [27]

Podle definice paní Vodáčkové psychologický debriefing znamená krizověintervenční techniku používanou pro vyrovnání se s traumatem. Technika je užívána i v psychologickém výzkumu pro ošetření respondentů po experimentu a dále se jí využívá při práci s oběťmi hromadných a jiných neštěstí nebo jako forma psychohygieny záchranářů a všech pomáhajících profesionálů. Důležité je zmínit, že jde o psychologickou techniku, jejímž cílem je snížení reakce na traumatickou událost. Technika neusiluje o terapii léčby traumatického stresu, ale pracuje na principu toho, že většina obětí traumatické události má schopnost reagovat adekvátně. I když je debriefing popisován jako skupinová intervence, lze ho provádět také s jednotlivci či jako samostatnou intervenci. Ale ať už se jedná o debriefing skupin nebo jednotlivců stala se z této techniky nedílná součást pracovišť rizikových profesí. Debriefing může probíhat v rámci směny a provádí jej například velitel jednotky. [17,18]

### Druhy debriefingu

Na světě existují různé typy debriefingu, které můžeme rozlišit na:

**Dle zaměření debriefingu** – debriefing je zaměřený na zpracování ohraničené události, ale kromě toho můžeme rozlišovat i debriefing historický, který pokrývá delší časový úsek. Některé debriefingy jsou zaměřené na zpracování ztráty, jiné jsou zaměřené didakticky. Je tedy otázkou situace, které z debriefingů si zvolíme. Dále můžeme rozlišovat debriefing provozní či emoční. Emoční debriefing se snaží porozumět emočnímu dopadu smrti, připravit se na emoční dopad a dokázat ho snížit.

**Dle času, který uplynul od události** – psychologický debriefing představuje pro oběti traumatizujících událostí způsob, jak se s tímto traumatem vyrovnat. Ne

vždy je ale možné použít jej do 24 – 72 hodin po zásahu, protože oběť potřebuje v první řadě ošetřit fyzická zranění atd. V případě, že se debriefing aplikuje na sekundární oběti tedy na pracovníky vykonávající záchranné a likvidační práce, probíhá diskuze v nejbližší možné době po zásahu. Podle Vodáčkové je rozumné aplikovat debriefing s jistým odstupem po zásahu (asi 48 hodin po akci). Debriefing nemá striktně stanovené hranice, do kdy by se měl vykonat, jelikož se předpokládá, že přináší výsledky i po několika měsících nebo i letech po události. [27] [28]

**Dle počtu účastníků** – Jak jsem již zmínila, technika může být použita individuálně, ale ve většině případů se provádí ve skupině. Výhodou skupinového sezení oproti individuálnímu je, že skupina vytváří podpůrnou atmosféru a nově přichozí tak zjistí, že řada členů čelí obdobným problémům. Důležitou součástí skupinového debriefingu je dobrá atmosféra, aby se členové nebáli otevřít se svými problémy a svou prací ostatním. Nevýhoda těchto sezení pak spočívá v nedostatku času, který by měl být věnován každému členu skupiny.

**Dle typu obětí** – Existuje celá řada obětí, které mohou být zasaženy traumatickou událostí. Oběti mohou být rozděleny následovně:

Oběti přímé neboli primární, které jsou přímými účastníky události a kteří byli v nejvyšší míře vystaveni působení této události.

Oběti sekundární tedy příbuzní nebo přátelé oběti, pozůstalí.

Obyvatelé místa, kde se neštěstí stalo.

Záchranáři a pomáhající pracovníci, kteří vyprošťují oběti, resuscitují je a poskytují jim terapeutickou pomoc. [27]

### 6.4.3 Defusing

Defusing vychází z anglického slova defuse, což znamená zmírnit či zklidnit. Představuje kratší formu debriefingu a užívá se ihned po MU nebo zásahu, kdy je dobré situaci vyčistit, zbavit ji výbušnosti. Jedná se o krizově-intervenční techniku, která se vede v rámci malých skupin a ve většině případů trvá okolo 20 až 60 minut. Cílem defusingu je shromáždit a obnovit sociální oporu a ujistit se, že oběti nebudou mít tendenci se izolovat od ostatních. Defusing nemusí vždy vést psycholog, ale obvykle se jedná o úkol velitele, jehož cílem



je navodit atmosféru podpory a pohody, která posílí všechny členy týmu. Primárně je zaměřen na skupinu lidí, kteří společně zažili traumatizující událost. Defusing probíhá spontánně a kritika v něm nemá své místo. Probíhá na základě uvolňovacího rozhovoru, který spočívá v soukromém povídání o prožité události. Je to jedna z nezbytných částí pracovního postupu záchranářů.[18,27,28]

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Praktická část diplomové práce bude zaměřena na zmapování krizové komunikace v zátěžových situacích u hasičských záchranných sborů a SDH. Výzkum bude probíhat na základě dotazníku, který bude zodpovězen jak profesionálními hasiči olomouckého kraje, tak hasiči dobrovolnými. Získané odpovědi následně vyhodnotím a vypíchnu rozdíly mezi profesionály a dobrovolníky. Následně navrhnou opatření, jež by mohla vést ke zlepšení krizové komunikace u zvolených vzorků.

Ke zmapování problematiky krizové komunikace u vybraných vzorků HZS mi budou sloužit následující otázky:

VO1: Co se Vám vybaví pod pojmem krizová komunikace?

VO2: Myslíte si, že ovládají krizovou komunikaci lépe muži či ženy? Odpověď zdůvodněte.

VO3: Využíváte ve své profesi krizovou komunikaci často?

VO4: Procházíte školením na krizovou komunikaci? Pokud ano, jak školení probíhá?

VO5: Je podle Vašeho názoru krizová komunikace podstatná pro Vaši profesi?

VO6: Víte, jak komunikovat při vypjatých situacích?

VO7: Jaké stresové situace řešíte nejčastěji?

VO8: Je možné se krizové komunikaci naučit, trénovat ji? Pokud ano, jak?

VO9: Co považujete v rámci komunikace s člověkem v krizi za podstatné?

VO10: Pokud si nevíte rady při krizové komunikaci, nabízí Vám někdo v této oblasti pomoc? Pokud ano, kdo?

VO11: Napadá Vás nějaká konkrétní opatření, která by vylepšila efektivitu krizové komunikace? Pokud ano jaká?

VO12: Využíváte pro komunikaci s lidmi v krizi sebereflexi?

VO13: Ovlivňuje Vás řešení krizové situace v běžném životě? Jak konkrétně?

VO14: Jakým způsobem se vyrovnáváte se zátěžovými situacemi? Co děláte pro to, aby Vás zátěžové situace neovlivnily v běžném životě?

## 8 METODOLOGIE

Metodologie představuje aktuální souhrn informací o možnostech poznávání a o kritériích správnosti použitých prostředků. Dále vytváří souhrn pravidel, kterými je možné dojít k vysvětlení určitých jevů či ověření určitých předpokladů. [34]

V praktické části se zabírám krizovou komunikací u vybraných profesionálních a dobrovolných hasičů v olomouckém kraji, zda mají povědomí o problematice krizové komunikace a zda jsou na toto téma pravidelně proškolení.

### 8.1 Kvantitativní výzkum

Kvantita znamená množství nebo také velikost. Princip kvantitativního výzkumu tedy spočívá v oslovení velkého množství respondentů, kteří odpovídají na otázky formou dotazníku. Odpovědi jsou následně zpracovány a statisticky vyhodnoceny. Mými respondenty pro tento výzkum budou členové hasičských záchranných sborů.

Mezi charakteristické rysy kvantitativního výzkumu patří:

- 1) nezávislost – výzkumník je nezávislý na zkoumaných jevech,
- 2) hodnotová svoboda a autonomie vědy – výběr a volba toho, co a jakým způsobem bude studováno, by měly být determinovány objektivními kritérii (např. výsledky předchozích výzkumů, poukazující na určité problémy),
- 3) kauzalita – cílem sociální vědy by měla být identifikace kauzálních vztahů a zákonitostí, které objasňují pravidelnost lidských projevů,
- 4) hypoteticko-deduktivní přístup – věda se rozvíjí prostřednictvím procesu formulace a testování hypotéz, týkajících se obecných pravidel a zákonitostí,
- 5) operacionalizace – vědecké pojmy by měly být operacionalizovány (tj. převedeny do řeči konkrétních projevů a faktů), aby tak bylo umožněno kvantitativní měření skutečností, ke kterým se vztahují a které charakterizují,
- 6) redukcionismus – problémům lze celkově lépe porozumět tehdy, jsou-li redukovány na co nejjednodušší elementy (s tímto předpokladem však všichni pozitivisté nesouhlasí),
- 7) generalizace – možnost zobecnění zjištěných zákonitostí lidského a sociálního chování je nutno zajistit především dostatečně velkými vzorky zkoumaných osob,

8) průřezová analýza – obecná pravidla a zákonitosti lze nejlépe identifikovat prostřednictvím srovnávání variací napříč různými vzorky.[35]

## 8.2 Dotazníkové šetření

Dotazník je jedním z nejrozšířenějších a nejpropracovanějších technik používaných ke sběru dat. Výhodou dotazníkových šetření je, že jsou málo časově náročné a dá se jimi pokrýt velké množství dotazovaných osob. Další předností dotazníků je snadná příprava a rychlé zpracování. Respondentům poskytuje anonymitu a delší čas na rozmyšlení. Dotazníková šetření mohou být tvořena dvěma typy otázek. Jsou to otázky otevřené a uzavřené.

Otevřené otázky dávají prostor pro volnou tvorbu dotazovaného a podnět k zamyšlení. Tato forma dotazníku je obtížnější na zpracování i vyhodnocení.

Uzavřené otázky – představují soubor všech možných odpovědí, dotazník tvořený uzavřenými otázkami je snadný na zpracování i na vyplnění. Odpovědi v dotazníku musí být sestaveny takovým způsobem, aby byly pro respondenta výstižné a přesné.[36]

Pro svoji práci jsem zvolila dotazník, ve kterém kombinuji oba typy otázek.

## 9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Hlavním kritériem pro výběr vhodných respondentů pro diplomovou práci bylo zaměstnání u HZS nebo členství u SDH. Do okruhu dotazovaných jsem zahrнула 20 hasičů pracujících u HZS ČR a 20 hasičů vykonávajících práci dobrovolného hasiče v obcích. V případě hasičských záchranných sborů ČR jsem oslovila hasiče z Přerova a také z Kojetína. V rámci sdružení dobrovolných hasičů jsem pak oslovila hasiče z obce Lobodice a Brodek u Přerova.

V další fázi této kapitoly vytvořím tabulky týkající se zkoumaného vzorku mé diplomové práce.

*Tabulka 2 - Rozdělení členů HZS.*

Respondenti HZS		
Jednotky HZS	n	%
Přerov	11	55 %
Kojetín	9	45 %

*Tabulka 3 - Rozdělení členů JSDH.*

Respondenti JSDH		
Jednotky SDH	n	%
Lobodice	6	30 %
Brodek u Přerova	14	70 %

*Tabulka 4 - Rozdělení pohlaví u HZS.*

Respondenti HZS		
Pohlaví	n	%
Muž	20	100 %
Žena	0	0 %

*Tabulka 5 - Rozdělení pohlaví u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Pohlaví	n	%
Muž	20	100 %
Žena	0	0 %

*Tabulka 6 - Rozdělení respondentů podle věku u HZS.*

Respondenti HZS		
Věk	n	%
18 – 28	3	15 %
29 – 39	8	40 %
40 – 50	5	25 %
50 a více	4	20 %

*Tabulka 7 - Rozdělení respondentů podle věku u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Věk	n	%
18 – 28	9	45 %
29 – 39	6	30 %
40 – 50	3	15 %
50 a více	2	10 %

Tabulka 8 - Znázornění doby praxe u respondentů u HZS.

Respondenti HZS		
Počet let	n	%
Méně než 5	3	15 %
6 - 10	5	25 %
11 – 20	6	30 %
20 a více	6	30 %

Tabulka 9 - Znázornění doby praxe u respondentů u JSDH.

Respondenti JSDH		
Počet let	n	%
Méně než 5	2	10 %
6 – 10	10	50 %
11 – 20	4	20 %
20 a více	4	20 %

Tabulka 10 - Hodnosti respondentů HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Rotný	2	10 %
Podpraporčík	4	20 %
Strojník	1	5 %
Kapitán	3	15 %
Strážmistr	2	10 %



Nadstrážmistr	2	10 %
Nadpraporčík	2	10 %
Plukovník	1	5 %
Poručík	3	15 %

*Tabulka 11 - Znázornění doby praxe u respondentů u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Velitel jednotky	2	10 %
Preventiva	1	5 %
Nositel dýchací techniky	2	10 %
Člen	15	75 %

Všichni respondenti, kteří odpovídali na můj dotazník, byli muži. Věk respondentů se pohyboval od 18 až přes 50 let, délka praxe zkoumaného souboru se pohybovala v rozmezí méně jak 5 let až více než 20 let. Mezi dotazovanými byli hasiči s různými hodnostmi od rotného až po plukovníka v případě HZS a od řadových členů až po velitele jednotky u JSDH. Podrobnější rozdělení těchto kritérií dotazovaných vzorků naleznete ve výše uvedených tabulkách.

## 10 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum problematiky krizové komunikace u HZS probíhal po předešlé domluvě s vedoucí práce dotazníkovou formou. Otázky byly sestaveny a položeny tak, abych získala co nejpřesnější povědomí o dané problematice u složek HZS a SDH. Celková doba výzkumu trvala 2 měsíce, konkrétněji od února do dubna.

Dotazník byl na základě konzultací vytvořen počítačovou formou na stránkách formuláře Google, kde si lze sestavit formulář zcela zdarma. Postup vytváření dotazníků na této stránce je velmi snadný, stačí si jen vytvořit Google účet a po přihlášení kliknout na stránce formuláře Google na „nový formulář“, kde si už sami navolíte, jaké typy otázek chcete a jak bude dotazník vypadat. Po vytvoření dotazníku stiskneme ikonu odeslat a už jen zadáváme e-mailové adresy získaných respondentů. Zodpovězené dotazníky se shromažďují na Vámi vytvořeném účtu ve formulářích Google, kde lze sledovat jak individuální odpovědi každého respondenta, tak i všechny jejich odpovědi společně. Odpovědi se následně vyhodnocují.

Průběh výzkumu byl doprovázen řadou nepříjemností. První z nich byla, že jsem musela dotazník vytvořit i v papírové formě, jelikož řada členů hasičských záchranných sborů i sboru dobrovolných hasičů nebyla schopna dotazníky vyplnit na počítači. Jednalo se však spíše o starší jedince těchto sborů. Jejich odpovědi jsem pak do dotazníků formulářů google zadávala sama. Dalším a mnohem závažnějším problémem během průzkumu bylo, že mi někteří respondenti a to i po předchozí domluvě dotazníky nevyplnili, musela jsem tedy shánět respondenty nové.

## 11 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Následující kapitola praktické části bude věnována popisu výsledků průzkumu, který se týkal zmapování problematiky krizové komunikace v zátěžových situacích u HZS a SDH. Zda jsou tyto složky na krizovou komunikaci školeny a zda vědí, co vůbec pojem krizová komunikace znamená. Jako první provedu vyhodnocení dotazníků od členů HZS ČR a poté od členů SDH a jejich rozdíly popíšu.

### VO1: Co se Vám vybaví pod pojmem krizová komunikace?

Na otázku co se Vám vybaví pod pojmem krizová komunikace odpovídali respondenti mnoha různými způsoby, ale obsah těchto odpovědí se dal shrnout do 5 možností. Odpověď na tuto otázku byla tedy volná a každý respondent si zde mohl odpovědět podle svého úsudku, jak chtěl.

*Tabulka 12 - Znalost krizové komunikace u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpovědi	n	%
Nic	2	10%
Komunikace se zasaženým jedincem	8	40%
Příprava na řešení Krizových situací	3	15%
Komunikace na pracovišti při úmrtí jednoho z členů	2	10%
Komunikace mezi kolegy při KS nebo MU	5	25%

Z tabulky vyplývá, že dva z respondentů tedy 10 % z dotázaných odpovědělo, že si pod tímto pojmem nepředstaví vůbec nic a stejný počet uvedl, že si pod pojmem krizová komunikace vybaví komunikaci na pracovišti s kolegy v případě úmrtí jednoho z nich. Další z odpovědí, kterou uvedli 3 členové HZS tedy 15 % byla, že si pod tímto pojmem představují přípravu na řešení krizových situací. Více zastoupenou odpovědí byla komunikace mezi kolegy při řešení krizových situací nebo mimořádných událostí, kterou

uvedlo 25 % dotázaných tedy 5 osob. Nejvíce zastoupenou odpovědí byla komunikace se zasaženým jedincem tedy člověkem, který ztratil blízkého nebo majetek či se stal účastníkem nebo svědkem krizové situace a je touto situací psychicky poznamenán. Tato odpověď se týkala 40 % tedy 8 dotazovaných hasičů.

*Tabulka 13 - Znalost krizové komunikace u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Komunikace při MU	11	55 %
Komunikace s velitelem zásahu	3	15 %
Komunikace mezi JSDH a IZS během zásahu	4	20 %
Nevím/ nic	2	10 %

V případě respondentů od SDH si nejvíce členů pod tímto pojmem představí komunikaci při MU. Druhou nejvíce zastoupenou odpovědí byla komunikace mezi JSDH a HZS během provádění zásahu, které bylo následováno odpovědí, že se jedná o komunikaci s velitelem zásahu. Poslední odpovědí na tuto otázku bylo nevíím nebo nic, kterou uvedli 2 členové SDH.

**VO2: Ovládají krizovou komunikaci lépe muži či ženy? Odpověď zdůvodněte**

Stejně jako u otázky na krizovou komunikaci tak i zde byla otázka otevřená a respondenti mohli vyjádřit svůj názor. Následující tabulka zobrazuje přehled odpovědí jednotlivých respondentů.

*Tabulka 14 - Zhodnocení kdo lépe ovládá krizovou komunikace u HZS.*

Respondenti HZS		
Pohlaví	n	%
Muž	2	10 %
Žena	3	15 %
Na pohlaví nezáleží	15	75%

V této otázce zcela převládala jedna z odpovědí a tou bylo, že v případě krizové komunikace nezáleží na pohlaví, ale jde spíše o zkušenosti daného jedince. Zda je na řešení situace připraven jak po teoretické tak po praktické stránce. Mnohem důležitější než pohlaví jsou tedy znalosti z praxe a podle odpovědí také hodně záleží na typu MU a jejím rozsahu. Tuto odpověď napsalo a zdůvodnilo celých 75 % respondentů tedy 15 osob. Zbytek dotázaných pak volil tedy muže nebo ženu. Podle odpovědí ovládají muži krizovou komunikaci lépe v 10 % a ženy v 15 %. Ti respondenti, kteří zvolili, jako odpověď muže svou odpověď zdůvodnili tím, že muži jsou mnohem klidnější, nervově stabilnější a nejsou hysteričtí jako ženy. A respondenti, kteří uvedli, že krizovou komunikaci zvládají lépe ženy, své odpovědi zdůvodnili tak, že ženy jsou empatičtější a dokáží se tedy více vcítit do situace oběti. Dovedou lépe naslouchat a lidé jim více důvěřují.

Tabulka 15 - Zhodnocení kdo lépe ovládá krizovou komunikaci u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Nezáleží na pohlaví	12	60 %
Muži	5	25 %
Ženy	3	15 %

Co se týče odpovědí na otázku kdo lépe ovládá krizovou komunikaci odpovídali členové SDH následovně. Podle 60 % dotazovaných nezáleží na pohlaví jedince, ale na zkušenostech a povaze komunikujícího. V tomto případě tak došlo ke shodě s hasiči profesionálními, kteří též ve většině případů odpověděli, že na pohlaví nezáleží. Pět respondentů neboli 25 % dotázaných odpovědělo, že krizovou komunikaci zvládají lépe muži, kteří tolik nepodléhají emocím dané situace. To, že krizovou komunikaci ovládají lépe ženy uvedlo ve svých odpovědích 15 %, kteří uvedli, že ženy jsou více vnímavější, mají větší nadhled a dokáží naslouchat.

**V tomto případě došlo k rozdílu mezi odpověďmi od HZS a SDH jelikož respondenti HSZ preferovali více ženy.**

### VO3: Využíváte ve své profesi krizovou komunikaci často?

Otázka číslo 7 týkající se četnosti využívání krizové komunikace v rámci profese HZS nebo SDH byla formulována tak, že respondenti mohli volit pouze mezi odpověďmi ANO nebo NE, šlo tedy o otázku s uzavřenou odpovědí.

Tabulka 16 - Určení četnosti využívání krizové komunikace u HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	12	60 %
Ne	8	40 %

Podle odpovědí je zřejmé, že většina členů HZS krizovou komunikaci ve své profesi moc často nepoužívá, jelikož na tuto práci používají proškolené psychology HZS. Pouze 40 % tedy 8 lidí uvedlo, že krizovou komunikaci ve své profesi využívá celkem pravidelně.

*Tabulka 17 - Určení četnosti využívání krizové komunikace u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano	5	25 %
Ne	15	75 %

Z dotazníku vyplynulo, že krizovou komunikaci v rámci profese dobrovolného hasiče častěji využívá pouze 25 % respondentů, zbylých 75 % krizovou komunikaci nepoužívá.

**V tabulkách lze vidět rozdíly mezi HZS a SDH, kdy členové HZS využívají krizovou komunikaci během své profese mnohem častěji než hasiči dobrovolní. Je to dáno hlavně tím, že dobrovolní hasiči se tak často nedostávají do styku se zasaženými osobami a nemají takovou četnost zásahů jako hasiči profesionální.**

**VO4: Procházíte školením na krizovou komunikaci? Pokud ano, jak školení probíhá?**

Otázka na proškolení znalostí a aplikace krizové komunikace byla stanovena tak, aby každému z odpovídajících poskytovala možnost vyjádřit svůj názor, jednalo se tedy o otázku s otevřenou odpovědí. Následující tabulka vyjadřuje procento proškolených členů HZS a těch, kteří školení neabsolvují.

*Tabulka 18 - Školení na krizovou komunikaci u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	14	70%
Ne	6	30%

Celých 70 % dotázaných členů HZS podstupuje školení na krizovou komunikaci. Tyto školení probíhají různými způsoby. Způsoby proškolení hasičů dále rozvedu v diskuzi.

*Tabulka 19 - Školení na krizovou komunikaci u JSDH.*

Respondenti SDH		
Odpověď	n	%
Ano	4	20 %
Ne	16	80 %

Jak se dalo očekávat, členové sboru dobrovolných hasičů ve většině případů školení neabsolvují, jelikož si myslí, že to není potřeba. Z 20 respondentů pouze 4 uvedli, že alespoň jednou se školení účastnili. Jednalo se o velitele jednotky a také o 2 členy, kteří absolvovali školení na základě vlastní iniciativy. Tato školení probíhají v rámci teoretické přednášky od člena HZS.

**VO5: Je podle Vašeho názoru krizová komunikace podstatná pro Vaši práci?**

Další otázka poskytovala respondentům výběr pouze ze 2 variant odpovědí Ano nebo Ne, kterou bylo vyjadřováno, zda je krizová komunikace pro práci u HZS nebo SDH podstatná.

*Tabulka 20 - Důležitost krizové komunikace u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	15	75 %
Ne	5	25 %

Krizovou komunikaci při své práci za podstatnou a důležitou považuje 75 % respondentů tedy 15 osob.



Tabulka 21 - Důležitost krizové komunikace u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano	3	15 %
Ne	17	85 %

Krizová komunikace je bezpochyby důležitou součástí práce hasičských záchranných sborů, nicméně v rámci vykonávání služby dobrovolného hasiče je podstatná pouze pro 3 respondenty. Většina odpovídajících zvolila odpověď ne, nepovažují tedy krizovou komunikaci při vykonávání služby dobrovolného hasiče za podstatnou.

**V tom spočívá rozdíl mezi členy HZS a SDH, jelikož pro zástupce HZS je krizová komunikace na základě odpovědí více podstatná.**

#### **VO6: Víte jak komunikovat při krizových situacích?**

V případě znalosti jak komunikovat při krizových situacích jsem zvolila rovněž variantu odpovědí ANO, NE. Jednalo se tudíž opět o otázku s uzavřenou odpovědí. V tabulce naleznete přehled jednotlivých odpovědí.

Tabulka 22 - Znalost komunikace při krizových situacích u HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	19	95 %
Ne	1	5 %

I když část dotázaných neprochází školením na krizovou komunikaci, jak jsme zjistili z předchozí tabulky, tak i přesto 95 % ví jak komunikovat při vypjatých situacích. Což považuji za velmi podstatné, jelikož je důležité, aby oběti MU nebo dopravních nehod či havárií dostali okamžitou pomoc.

Tabulka 23 - Znalost komunikace při krizových situacích u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano	14	70 %
Ne	6	30 %

Většina respondentů od SDH si myslí, že ví jak komunikovat ve vypjatých situacích, a to i přesto, že neabsolvovaly žádná školení a krizovou komunikaci v rámci své profese nepovažují za důležitou. Konkrétně si tuto odpověď vybralo 70 % respondentů a 30 % respondentů uvedlo, že nevědí, jak by ve vypjatých situacích komunikovali.

**Zde je rozdíl mezi HZS a SDH pouze v počtu odpovídajících, jelikož u obou složek převládala odpověď ANO.**

#### VO7: Jaké krizové situace řešíte nejčastěji?

Další věcí, která mě zajímala, bylo s jakými krizovými situacemi se členové HZS a SDH nejčastěji setkávají. Odpověď na otázku byla otevřená a respondenti odpovídali pouze čtyřmi následujícími odpověďmi.

Tabulka 24 - Rozdělení krizových situací u HZS.

Respondenti HZS		
Odpovědi	n	%
Dopravní nehody	8	40 %
Požáry	6	30%
Živelné pohromy	4	20 %
Další	2	10%

Mezi nejčastější stresové situace a krizové situace, které členové HZS řeší, patří dopravní nehody, které mají mezi dotazovanými největší zastoupení, které činí 40 %. Jako další

často řešené situace patří požáry, jež nejčastěji řeší 30 % dotazovaných tedy 6 hasičů. Následují živelné pohromy, konkrétněji povodně, které patří především v posledních letech k hodně řešeným stresovým situacím. Živelné pohromy bere jako nejvíce stresující 20 % dotazovaných hasičů. Poslední složka, která je označená, jako další se týká dvou dotazovaných lidí, z nichž jeden uvedl, že si pod stresovou situací představí nepříjemné personální věci na pracovišti a druhý si pod touto situací představuje psychické zhroucení jedinců, kteří během nějakého typu MU přišli o svůj majetek nebo o blízkého člověka.

*Tabulka 25 - Rozdělení krizových situací u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Požáry	13	65 %
Přeprava osob	3	15 %
Ztráta majetku	4	20 %

Nejčastěji řešenou krizovou situací, s níž se členové SDH setkávají, jsou požáry, během kterých pomáhají při dopravování vody nebo při likvidačních pracích. Požáry nejčastěji řeší 65 % respondentů. Další dotazovaní uvedli, že nejvíce stresovou situací, kterou řeší, je ztráta majetku například během povodní nebo již zmíněného požáru. Poslední skupina, kterou tvořili tři odpovídající osoby uvedla, že pro ně je nejčastější krizovou situací přeprava osob z bodu A do bodu B, například během evakuace apod.

**Největší rozdíl mezi HZS a SDH v rámci této problematiky je rozsah krizových situací. Dotazovaní z HZS uvedli větší škálu možností, které v rámci své profese řeší, zatímco členové SDH řeší mnohem méně krizových situací, které se dotýkají především požáru a situací, které s požárem mohou souviset.**

**VO8: Je možné se krizové komunikaci naučit, trénovat ji? Pokud ano, jak?**

Pro otázku zda lze krizovou komunikaci trénovat nebo se ji nějakým způsobem naučit jsem zvolila též otevřenou odpověď, abych zjistila, co samotní respondenti považují za nejlepší způsob tréninku. Jednotlivé odpovědi se obsahově daly shrnout do následujících odpovědí.

*Tabulka 26 - Trénování krizové komunikace u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Pomocí školení a cvičení	10	50%
Pomocí supervizí	2	10 %
Praxí	6	30%
Nevím	2	10%

Podle 90 % respondentů, se dá krizová komunikace naučit nebo ji postupem času natrénovat. Polovina dotazovaných uvedla, že nejlepším způsobem tréninku je pravidelné školení a také cvičení. Dalším způsobem, jak efektivně zvládnout krizovou komunikaci je podle 30 % praxe, vypověděli tedy, že krizová komunikace se nedá naučit pouze nějakým cvičením nebo školením, ale je třeba si krizové situace zažít a na základě nich se lze naučit správný způsob krizové komunikace. Dva z dotázaných upřednostňují na trénování krizové komunikace metodu supervize, což je nástroj celoživotního učení používaný zejména u pomáhajících profesí. Zbylí dva respondenti neuměli na danou otázku odpovědět.

*Tabulka 27 - Trénování krizové komunikace u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano cvičením a simulacemi	13	65 %
Především opakováním a praxí	7	35 %

Dle 65 % respondentů SDH je možné se krizovou komunikací naučit za pomoci cvičení a simulací. Následujících 35 % respondentů si ovšem myslí, že nejlepším učitelem je opakování a především praxe. Jsou to odpovědi, které mimo jiné odpovídali i respondenti od HZS.

#### **VO9: Co považujete v rámci komunikace s člověkem v krizi za podstatné?**

Stejně to bylo i s otázkou co je v rámci komunikace s člověkem v krizi podstatné, kde jsem odpovídajícím nechala volnou ruku při vyjadřování svého názoru. Obsah odpovědí jsem shrnula do těchto kategorií.

*Tabulka 28 - Podstatné věci při krizové komunikaci z pohledu HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Nevím	2	10%
Být klidný	4	20%
Nikdy nelhat, podávat přesné informace	11	55%
Projevovat empatii	3	15%

Podle 55% dotázaných tedy 11 osob z řad členů HZS je podstatné při komunikaci s oběťmi mimořádných událostí či havárií nikdy nelhat, podávat přesné informace a nedávat plané naděje. Poté následovaly odpovědi, které už měly menší zastoupení jako být klidný, což přišlo podstatné 20 % respondentům. Tři z dotázaných uvedli, že pro ně je nejdůležitější při komunikaci se zasaženým projevovat empatii a snažit se vžít do jejich situace. A poslední odpovědi, která se objevila v mém dotazníku pod touto otázkou bylo nevím, kterou uvedlo 10 % neboli 2 z dotazovaných hasičů.

Tabulka 29 - Podstatné věci při krizové komunikaci z pohledu JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Poskytovat přesné informace, nelhat	10	50 %
Být klidný, mluvit klidným tónem	4	20 %
Nevím	6	30 %

Odpovědi na otázku co je podstatné během komunikace s člověkem v krizi odpovídali dotazovaní z řad členů SDH prakticky stejně jako členové HZS. Polovina respondentů odpověděla, že pro ně je nejdůležitější podávat přesné informace a nikdy zasaženým nelhat. Poměrně dost zastoupenou odpovědí, kterou napsalo 6 respondentů, bylo nevíím nebo nemám představu co je při komunikaci s člověkem v krizi podstatné a důležité. Zbylí respondenti si myslí, že důležité je především být klidný a mluvit klidným a vyrovnaným tónem.

**VO10: Pokud si nevíte rady při krizové komunikaci, nabízí Vám někdo v této oblasti pomoc? Pokud ano, kdo?**

Otázka číslo 14 byla věnována pomoci, která je hasičům nabízena v případech kdy si oni sami neví rady s aplikací krizové komunikace. Odpověď na otázku byla otevřená.

*Tabulka 30 - Pomoc při krizové komunikaci u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Psycholog HZS	9	45%
Štáb krizového řízení	2	10 %
Rady od zkušenějších kolegů či od kolegů z TPP	6	30%
Nikdo	3	15 %

Další věcí, která mě v mém výzkumu zajímala bylo, zda si zasahující hasiči ví vždy rady v případě krizové komunikace a pokud ne, tak kdo jim nabízí pomoc aby situaci dokázali zvládnout. Mezi nejčastější odpovědi patřil psycholog HZS, který bývá často povoláván na místo události a také vede různá školení na toto téma. Pomoc psychologa v případě pomoci při krizové komunikaci využívá 45 % respondentů. Další celkem početnou odpovědí byly rady od starších a zkušenějších kolegů, které v případě potřeby využívá 30 % zasahujících. Jsou však i tací, kteří si rady ví vždy a nepotřebují tedy žádnou radu ať od psychologa nebo kolegů. Konkrétně se jedná o 3 dotázané tedy 15 %. Poslední odpovědí, kterou však uvedli pouze 2 respondenti je přijímání rad od štábu krizového řízení.

Tabulka 31 - Pomoc při krizové komunikaci u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Zkušenější spolupracovníci	4	20 %
Velitel zásahu	2	10 %
Kolegové od HZS	3	15 %
Ne	11	55 %

Většina členů SDH uvedla, že pomoc jim neposkytuje nikdo, jelikož to ani není potřeba, protože v rámci svých povinností nemusí komunikovat s člověkem v krizi. U ostatních se jednalo o pomoc ze strany velitele zásahu, zkušenějších kolegů nebo od kolegů z HZS, pokud jsou u zásahu přítomni.

**Hlavní rozdíl je tedy v tom, že SDH přijímá rady právě od členů HZS, zatímco členové HZS přijímají rady většinou od psychologa HZS.**

**VO11: Napadá Vás nějaká konkrétní opatření, která by vylepšila efektivitu krizové komunikace? Pokud ano jaká?**

V rámci dotazníku jsem se též zajímala o opatření, která by mohla vylepšit efektivitu krizové komunikace. Otázka poskytovala otevřenou možnost odpovědi.

Tabulka 32 - Opatření pro zlepšení efektivitu krizové komunikace u HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ne	5	25%
Častější školení	7	35%
Lepší komunikace mezi kolegy	6	30 %
Zlepšit spolupráci mezi HZS, PČR a ZZS	2	10 %



Krizová komunikace je něco na čem by se podle mého názoru měli členové HZS neustále pracovat, aby dosáhli zvýšení efektivity krizové komunikace. Proto se moje další otázka týkala právě tohoto tématu. Většina dotázaných by zavedla pravidelná a povinná školení na tuto problematiku což se týká 35 % dotázaných. Podle některých, tedy podle 30 % odpovídajících by pro zlepšení efektivity krizové komunikace stačila zlepšená komunikace mezi kolegy. Podle 25 % není třeba vylepšovat efektivitu krizové komunikace anebo je nenapadl žádný způsob jak to provést. A poslední skupinu odpovídajících tvoří 2 respondenti, kteří si myslí, že pro zlepšení krizové komunikace je důležité zlepšit spolupráci a komunikaci mezi všemi složkami IZS navzájem.

*Tabulka 33 - Opatření pro zlepšení efektivity krizové komunikace u JSDH.*

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ne nenapadá	8	40 %
Pravidelná školení a cvičení	9	45 %
Komunikace s oběťmi ve 2 a více lidech	3	15 %

Opatření pro zlepšení efektivity krizové komunikace podle členů SDH jsou především pravidelná cvičení, což uvedlo 45 % dotázaných. Hned v závěsu byla odpověď, nic mě nenapadá, kterou zvolilo 40 % respondentů. Poslední odpovědí, kterou respondenti uváděli ve svých odpovědích, byla komunikace s oběťmi ve 2 a více lidech.

#### **VO12: Využíváte pro komunikaci s lidmi v krizi sebereflexi?**

Otázka na sebereflexi po krizové komunikaci byla vytvořena s uzavřenou odpovědí a poskytovala respondentům pouze možnosti ANO, NE a OBCĀS.

Tabulka 34 - Využití sebereflexe po komunikaci s lidmi v krizi u HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	6	30 %
Ne	1	5 %
Občas	13	65%

Sebereflexi neboli sebehodnocení využívá po komunikaci s lidmi v krizi pravidelně 30 % respondentů. Pouze jeden člověk odpověděl, že sebereflexi vůbec nevyužívá a zbylých 65 % sebereflexi využije pouze u některých případech, tedy občas.

Tabulka 35 - Využití sebereflexe po komunikaci s lidmi v krizi u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano	7	35 %
Ne	11	55 %
Občas	2	10 %

Jelikož členové SDH během svých občasných zásahů krizovou komunikaci spíše nevyužívají, je logické, že více jak polovina uvedla, že nemá potřebu sebereflexe po komunikaci s lidmi. Ostatní odpovídající sebereflexi využívají ať už pravidelně nebo jen občas.

**S ohledem na to, že členové HZS mnohem častěji komunikují s lidmi v krizi, není překvapením, že hlavním rozdílem v tomto případě je využívání sebereflexe, která je v rámci HZS mnohem rozšířenější.**

#### **VO13: Ovlivňuje Vás řešení krizové situace v běžném životě? Jak konkrétně?**

Otázka zda jsou hasiči ovlivňováni řešením krizových situací, byla vytvořena s otevřenou odpovědí. Následující tabulka zobrazuje pouze procento ovlivněných a neovlivněných hasičů. Jejich jednotlivé odpovědi jsou poté popsány v následujícím odstavci.

Tabulka 36 - Ovlivňování života krizovou situací u HZS.

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Ano	9	45 %
Ne	11	55 %

Více jak polovinu dotazovaných řešení krizových situací žádným způsobem v běžném životě neovlivňuje. Jsou schopni oddělit profesní život od soukromého a k prožitým událostem se nevrací. Oproti tomu 45 % respondentů uvedlo, že jsou ovlivňováni řešenými situacemi a to různými způsoby. Někdo uvedl, že má poté mnohem větší strach o svou rodinu, když vidí, co se všechno může stát, další nejsou schopni se soustředit na své osobní záležitosti, jelikož neustále přemítají nad situacemi z práce. Zbylí členové HZS odpověděli, že je krizové situace sice ovlivňují, ale spíše pozitivním směrem, jelikož jsou následně schopni lépe se vypořádat s nepříznivými životními situacemi nebo mohou své nabyté zkušenosti předávat svým kolegům, či kolegům z JSDH.

Tabulka 37 - Ovlivňování života krizovou situací u JSDH.

Respondenti JSDH		
Odpověď	n	%
Ano	2	10 %
Ne	18	90 %

Nejčastější odpovědí od respondentů SDH bylo Ne nebo spíše ne, kterou uvedlo až 90 % dotázaných. Tito odpovídající uvedli, že v rámci svého členství u SDH se často neseťkávají s krizovými situacemi a ty, se kterými se setkají, nebývají takového rozsahu, aby je určitým způsobem mohly ovlivňovat. Pouze dva členové SDH napsali, že je krizové situace ovlivňují a to tím způsobem, že si více uvědomují možná rizika, která se v běžném životě mohou stát.

Největším rozdílem mezi HZS a SDH v tomto případě tedy je počet ovlivněných, jelikož hasiči vykonávající službu u HZS, jsou krizovými situacemi dotčeni ve větší míře. Je to dáno hlavně tím, že se s krizovými situacemi setkávají prakticky každý den.

**VO14: Jakým způsobem se vyrovnáváte se zátěžovými situacemi? Co děláte pro to, aby Vás zátěžové situace neovlivnily v běžném životě?**

Poslední otázka byla věnována technikám a způsobům, za pomoci kterých se členové HZS a SDH vyrovnávají se zátěžovými situacemi a co dělají proto, aby je tyto záležitosti neovlivňovaly v běžném životě. Odpověď na otázku byla otevřená.

*Tabulka 38 - Aktivita pro vyrovnávání se zátěžovými situacemi u HZS.*

Respondenti HZS		
Odpověď	n	%
Neovlivňují mě, nemám s tím problém	6	30 %
Relaxace při zálibách či s rodinou	9	45 %
Debriefingy v rámci směny	4	20 %
Rozebírám řešené případy s kolegy s většími zkušenostmi	1	5 %

Jak vyplynulo z předešlé otázky a tabulky, někteří dotazovaní nejsou zasaženi krizovými situacemi a nejsou jimi ovlivněni, proto se s nimi nemusí žádným způsobem vyrovnávat. Takovou odpověď uvedlo 30 % dotazovaných. Ti, kteří krizovými situacemi zasaženi se s nimi snaží vypořádat různými způsoby, u kterých převládá relaxace při zálibách či s rodinou, kterou preferuje 45 % hasičů. Dalším způsobem jak se efektivně vyrovnat s nastalou situací je debriefing v rámci směny, který preferuje 20 % respondentů a jeden ze členů sboru uvedl, že je pro něj nejlepším způsobem vyrovnání se situací podrobné rozebrání případu s kolegy, jež mají větší zkušenosti.

Tabulka 39 - Aktivita pro vyrovnávání se zátěžovými situacemi u JSDH.

Respondenti SDH		
Odpověď	n	%
Neovlivňují mě, nemám s tím problém	17	85 %
Relaxace s rodinou, při zálibách	3	15 %

Již po vyhodnocení předchozích otázek, bylo víceméně zřejmé, že většina odpovědí na tuto otázku bude taková, že členové SDH nemají potřebu se vyrovnávat se zátěžovými situacemi, protože je řeší v minimální míře a nejsou jimi tedy ovlivněni. V tomto duchu odpovídalo 85 % dotázaných. Pouze tři s dotázaných napsali, že pokud je nějaká krizová událost zasáhne více, tak nejlepším vyrovnáním se je relaxace s rodinou nebo při zálibách.

**Rozdíl od HZS pak spočíval například v nevyužívání technik jako je například debriefing.**

## 12 DISKUZE

Výzkumným cílem mé diplomové práce, bylo zjistit, zda si členové HZS a SDH dokáží něco představit pod pojmem krizová komunikace, které krizové situace zažívají nejčastěji a zda podstupují nějaká školení týkající se problematiky krizové komunikace. K výzkumu bylo využito několik otázek, které mapovaly krizovou komunikaci, krizové situace a ovlivnění dotazovaných krizovými situacemi.

Ze získaných výsledků jsem zjistila, že většina členů HZS i SDH má názor na to, co si pod krizovou komunikací představit. V rámci HZS většina respondentů odpověděla, že si pod tímto pojmem představují komunikaci se zasaženým jedincem. Dalšími více zastoupenými odpověďmi byla komunikace mezi kolegy při KS nebo MU a také příprava na řešení krizových situací. Zbylí odpovídající uvedli, že krizová komunikace pro ně představuje komunikaci na pracovišti při úmrtí jednoho z kolegů, a nebo nevěděli co si pod tímto pojmem mají představit, proto odpověděli stručně nic. Nejčastější odpovědi ze strany členů SDH byla komunikace při MU, kde ovšem nespécifikovali, s kým komunikace probíhá. Zda je vedena směrem k zasaženým obětem či se jedná o komunikaci mezi samotnými členy.

Další významnou otázkou mého výzkumu bylo, zdali krizovou komunikaci ovládají lépe muži či ženy. Zde se odpovědi respondentů z HZS a SDH shodovaly v tom, že většina uvedla, že v případě komunikace se zasaženým jedincem nezáleží na pohlaví, ale jde o to jaké má člověk zkušenosti a jakou má povahu.

Od členů HZS jsem se dozvěděla, že většina z nich používá při své práci krizovou komunikaci a ví, jak při krizových či stresových situacích komunikovat a to i přes to, že školením na krizovou komunikaci část z nich neprochází. Školení na krizovou komunikaci u jednotlivých členů HZS se různí. Někteří jsou školeni pouze po teoretické stránce a neprovádějí žádná praktická cvičení. Tyto školení bývají většinou velice krátká a podle mého názoru i neefektivní. Dalším způsobem proškolení krizové komunikace je propojení teoretické části, na kterou následně naváže praktická část a taktická cvičení, aby hasiči přesně věděli jak reagovat na danou mimořádnou událost. Školení probíhá 2 dny ve spolupráci s psychologem HZS. Podle odpovědí jsem vyrozuměla, že školení bývají velmi nepravidelná. Další možností, jak cvičit krizovou komunikaci, je instruktivně metodické zaměstnání v rámci týmu posttraumatické péče. Ve většině případů se také shodují na tom, že krizová komunikace je pro jejich profesi důležitá. Docela mě

překvapilo, že 25 % dotázaných uvedlo, že krizová komunikace není podstatná pro jejich práci, jelikož jsou to často právě hasiči, kdo je na místě zásahu jako první a měli by tudíž poskytnout odpovídající první psychologickou pomoc.

Oproti tomu členové SDH, kteří nejsou tolik vystavováni krizovým situacím odpověděli, že krizovou komunikaci moc nevyužívají a myslí si, že pro jejich dobrovolnou činnost krizová komunikace není podstatná. V případě odpovědí na školení u těchto členů nebylo tedy překvapením, že většina z nich školení na krizovou komunikaci neabsolvuje, ale i přesto si většina z nich myslí, že v případě potřeby by dokázali krizovou komunikaci použít.

Další stěžejní otázkou podle mého názoru byla otázka na opatření, která by mohla zlepšit efektivitu krizové komunikace, zvláště mě pak zaujala odpověď některých členů JSDH, kteří navrhovali komunikaci s obětí ve 2 či více lidech. Ovšem podle mého názoru by tato varianta komunikace mohla být spíše neefektivní a mohlo by docházet ke zmatení či rozrušení oběti, jelikož každý s komunikujícími by užíval jiný styl mluvy, docházelo by ke skákání do řeči a poskytovaná informace by mohla ztratit svůj význam.

Respondenti mého dotazníku byli lidé různého věku, hodností, s různou délkou trvání praxe a také pocházeli z různých služeben. Na základě vyhodnocování jejich odpovědí jsem zjistila, že tyto aspekty nemají na jejich povědomí o krizové komunikaci žádný vliv, alespoň co se respondentů HZS týče. U členů SDH spatřuji rozdíl pouze v tom, že školením procházejí hlavně velitelé jednotky a proto jsem usoudila, že v tomhle ohledu na hodnosti záleží, jelikož řadový členové školením neprocházejí. I když to pravděpodobně závisí na iniciativě každého člověka, jelikož školení jsou dobrovolná a není problém se jich v případě zájmu zúčastnit i když pouze jako člen SDH.

### 13 NÁVRHY OPATŘENÍ

Na základě vyhodnocených dotazníků jsem se rozhodla zpracovat návrh na opatření, které by zlepšilo efektivitu krizové komunikace u zkoumaného vzorku. Opatření bude spočívat v návrhu školení, které bude probíhat ve spojení HZS a JSDH. Pro toto školení jsem se rozhodla, jelikož z dotazníků vyplynulo, že někteří členové HZS školením neprocházejí a nikdy se ho neúčastnili a v případě členů JSDH školením prošlo jen minimum členů. I když by se mohlo zdát, že školení členů JSDH na problematiku krizové komunikace je zbytečné, tak já osobně si to nemyslím, jelikož i dobrovolný hasič se během svých zásahů nebo i mimo ně může setkat se situací, ve které bude potřebovat využít krizovou komunikaci.

Pro zlepšení efektivitě krizové komunikace bych tedy navrhovala vícedenní školení, které by propojovalo jak členy HZS tak JSDH. Školení by probíhala povinně jednou ročně a rozdělila bych ho do tří fází.

První fáze – první fázi školení, bych zaměřila na rozšíření teoretických znalostí ohledně krizové komunikace, která by probíhala jeden den školení a byla by vedena psychologem HZS, případně zkušeným a již proškoleným členem HZS.

Druhá fáze – po teoretických přednáškách bych vytvořila týmy, které by se skládaly z částí z členů HZS a členů JSDH, kteří by společně řešili specifickou krizovou událost, a v rámci ní by komunikovali jak s oběťmi této události, tak i mezi sebou. Do role obětí by byli obsazeni psychologové HZS, kteří by vyhodnocovali silné a slabé stránky komunikujícího, registrovali jeho chyby a další nedostatky v krizové komunikaci. Praktická část školení by probíhala tři dny, během kterých by si hasiči vyzkoušeli krizovou komunikaci ve více krizových situacích (požáry, autonehody, povodně), aby věděli, jak správně komunikovat v konkrétní situaci. Pro složení týmu z částí z členů HZS a z částí z členů JSDH jsem se rozhodla proto, že členové HZS mohou dobrovolným hasičům během praktických nácviků předávat své zkušenosti a radit jim, jak správně komunikovat s obětí. A také proto, že jakmile by se dobrovolní hasiči více „otrkali“ v problematice krizové komunikace mohli by více pomáhat na místě zásahu profesionálním hasičům, kteří by mohli větší pozornost věnovat požárům či vyprošťování osob při autonehodách a komunikaci s přeživšími nebo přihlížejícími by mohli nechat na kolezích z řad dobrovolných hasičů.

Třetí fáze – Následující fáze by byla věnována vyhodnocení výsledků z praktické části školení. Psychologové by zde každému školenému přednesli své závěry ohledně jejich



aplikace krizové komunikace, řekli by jim, v čem dělali chyby a čeho by se pro příště měli vyvarovat.

Součástí školení by také mohlo být proškolení na krizově intervenční techniky. Tato část by se spíše týkala velitelů jednotky, kteří by pak právě tyto techniky, konkrétněji psychologický debriefing, mohli aplikovat v případě potřeby na své podřízené.

Svůj návrh jsem přednesla veliteli JSDH Lobodice panu Říhoškovi a také veliteli HZS ČR Kojetín panu Charvátovi, se kterými se velmi dobře znám, abych zjistila jaký je jejich názor. Spojení těchto dvou služeben jsem zvolila proto, že vzdálenost mezi služebnami je pouhých 10 km a také proto, že oba sbory spolu dlouhodobě spolupracují a mají mezi sebou dobré vztahy. V některých případech spolu řeší i určité krizové situace především požáry v obci Lobodice či jejím přilehlém okolí. Svůj návrh jsem ještě doplnila možným místem konání, jež by mohlo být v obci Lobodice, konkrétněji v požární stanici a na požárním cvičišti. Požární stanice by sloužila k provedení první a třetí části školení, tedy k tomu, aby zde byla provedena teoretická přednáška a následné vyhodnocení výsledků. Požární cvičiště bych využila pro praktický nácvik krizových situací a krizové komunikace. Toto školení by nevyžadovalo téměř žádné náklady, snad jen výdaje na benzín a stravu pro účastníky školení. Co se týče psychologa, který by toto školení mohl vést, tak ten by byl placen v rámci výplaty u HZS, jako jejich stálý zaměstnanec.

Po přednesení návrhu jsem se nesečkala s příliš pozitivní odezvou především ze strany velitele JSDH Lobodice, kterému cvičení připadá zbytečné a dle jeho názoru je pro členy z řad dobrovolného sboru naprosto dostačující teoretická přednáška. Názor pana Charváta ze HZS ČR v Kojetíně byl spíše neutrální. Návrh školení ho sice zaujal, ale podle něj by se měl realizovat v kratším časovém období, aby až příliš nepřipravoval hasiče o čas. Nakonec došlo k dohodě, že by se podobný typ školení mohl alespoň na zkoušku realizovat, aby se vidělo, zda to má nějaký účinek. Nicméně se oba shodují v tom, že by bylo třeba najít odpovědnou osobu, která by tohle školení a cvičení dokázala zorganizovat tak, aby mělo opravdu odpovídající přínos. Zde bych navrhovala, aby touto osobou byl psycholog HZS, který bude v rámci školení hrát podstatnou roli a je zběhlý v otázkách krizové komunikace.

## ZÁVĚR

Diplomová práce, která nese název Komunikace v zátěžových situacích u HZS, se zabývala základním rozdělením komunikace, krizovou komunikací a dalšími pojmy, které s krizovou komunikací souvisejí. Problematika, kterou rozebírám v této práci je podle mě velice důležitá, jelikož krizová komunikace v rámci složek HZS je nezbytná ať už v komunikaci se zasaženým nebo v komunikaci v rámci sboru.

Diplomová práce byla rozdělena na část teoretickou, která sloužila k popsání a pochopení základních pojmů a na část praktickou, ve které probíhal výzkum, jež byl zaměřen na znalost problematiky krizové komunikace u HZS a SDH.

Cílem práce bylo získat odpovědi na otázky od vybraných složek a následné vyhodnocení všech odpovědí. Z odpovědí vyplynulo, že většina dotázaných ví co si pod krizovou komunikací představit, uměla by reagovat v případě krizové události. Jen malé procento dotázaných nedokázalo na tuto otázku uvést svůj názor a nevědí, co si pod tímto pojmem mají představit. Co mě asi nejvíce při vyhodnocování odpovědí překvapilo, byla poměrně malá účast na školeních týkajících se krizové komunikace. Je sice pravda, že u HZS se školení účastnilo již 15 členů z řad dotázaných, ale u některých bylo školení pouze teoretické tedy podle mě nedostatečné. No a v případě členů z JSDH se školení účastnili pouze tři členové a tím tak vzniká veliký rozdíl mezi kvalitou krizové komunikace u HZS a JSDH. A právě na základě tohoto zjištění jsem se rozhodla zpracovat návrh, který by mohl vylepšit efektivitu krizové komunikace. Návrh spočíval v zavedení školení, ve kterém by docházelo k propojení složek HZS a JSDH. Tato školení by byla prováděna jednou ročně a byla by povinná. Školení jsme rozdělila do tří fází, na část teoretickou, praktická cvičení a následná vyhodnocení výsledků.

Tímto návrhem jsem chtěla docílit lepšího propojení vztahů mezi HZS a JSDH a taky prohloubení znalostí problematiky krizové komunikace především u jednotek dobrovolných hasičů.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, 2004. Psyché. ISBN 80-247-0888-4.
- [3] *Rizika a jejich analýza: Základní pojmy* [online]. 2006 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <http://feil.vsb.cz/kat420/vyuka/Magisterske%20nav/prednasky/web/RIZIKA.pdf>.
- [4] PANOCHA, Václav. *Integrovaný záchranný systém v České republice*. Praha: Trivis, a. s. Praha, 1997. ISBN 80-902283-0-5.
- [5] PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta strojní VŠB, 2007. Elektronický učební text.
- [6] VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Karolinum, 2004. ISBN 978-80-246-0841-9.
- [7] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [8] PŘIKRYLOVÁ, Jana, JAHODOVÁ, Hana. *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3622-8
- [9] HELUS, Zdeněk. *Psychologie: Druhy komunikace*. Praha: Fortuna, 2003. ISBN 80-7168-876-2.
- [10] *Psychologické základy lidské komunikace*. <Http://projekty.fs.vsb.cz> [online]. 2007 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <http://projekty.fs.vsb.cz/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>.
- [11] *Krizové a havarijní plánování: Pojmy a definice krizového řízení*. *Hzscr* [online]. 2018 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/krizove-rizeni-a-cnp-ke-stazeni-ff.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>
- [12] *Pojmy*. Ministerstvo vnitra České republiky. [online]. © 2017 [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/pojmy>
- [13] *KOMUNIKAČNÍ PROCES - ŠUMY A BARIÉRY KOMUNIKACE*. *Vydavatelství-old.vscht* [online]. [cit. 2018-05-10]. Dostupné z: [https://vydavatelství-old.vscht.cz/knihy/uid\\_isbn-978-80-7080-657-9/komunikacniproces.html](https://vydavatelství-old.vscht.cz/knihy/uid_isbn-978-80-7080-657-9/komunikacniproces.html)
- [14] KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.

- [15] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2.
- [16] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7
- [17] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [18] Psychosociální intervenční služba. *Docplayere* [online]. 2018 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/3397168-Psychosocialni-intervencni-sluzba-pis-mgr-kubisova-michaela-zzs-kraje-vysocina.html>
- [19] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha : Grada Publishing, 2005. str. 299. ISBN 80-247-0708-X.
- [20] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Psychologická služba: Právní rámec psychologické služby*. [Online] [Citace: 5. 5 2018.] <http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-pravni-ramec-psychologickesluzby.aspx>.
- [21] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Psychologická služba: Kontakty*. [Online] [Citace: 5. 5 2018.] <http://www.hzscr.cz/clanek/psychologickasluzba-kontakty.aspx>.
- [22] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Psychologická služba: Psychologická diagnostika pro potřeby HZS Středočeského kraje*. [Online] [Citace: 5. 5 2018.] <http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-diagnostika-pro-potreby-hzs-stredo-ceskeho-kraje.aspx>.
- [23] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Psychologická služba: Psychosociální podpora lidem zasaženým mimořádnou událostí*. [Online] [Citace: 5. 5 2018.] <http://www.hzscr.cz/clanek/psychosocialni-podpora-lidem-zasazenym-mimordnou-udalosti.aspx>.
- [24] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Psychologická služba: Posttraumatická péče a psychologické poradenství pro příslušníky a zaměstnance HZS Středočeského kraje*. [Online] [Citace: 5. 5 2018.] <http://www.hzscr.cz/clanek/posttraumaticka-pece-a-psychologicke-poradenstvi-pro-prislusniky-azamestnance-hzs-stredoceskeho-kraje.aspx>.

- [25] Rozdělení jednotek SDH. *Sdh.nmnm* [online]. [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: [http://www.sdh.nmnm.cz/jednotka/dokumenty/02\\_rozdeleni/02\\_rozdeleni.pdf](http://www.sdh.nmnm.cz/jednotka/dokumenty/02_rozdeleni/02_rozdeleni.pdf)
- [26] Seznam jednotek požární ochrany a pořadí jejich nasazení podle požárního poplachového plánu. *Sdh.nmnm* [online]. 2008 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: [file:///C:/Users/%C5%A0krabalovi/Desktop/Downloads/Priloha\\_Mis\\_2008\\_5\\_V\\_Mos-2.pdf](file:///C:/Users/%C5%A0krabalovi/Desktop/Downloads/Priloha_Mis_2008_5_V_Mos-2.pdf)
- [27] MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Aplikovaná forenzní psychologie*. Praha : Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4580-0.
- [28] BENDEL, Jürgen. *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Freiburg : Springer, 2004. ISBN 9783642623097.
- [29] Zákon o integrovaném záchranném systému. *Zakonyprolidi*[online]. 2018 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [30] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074181757.
- [31] RŮŽIČKA, Michal. *Krizová intervence pro speciální pedagogy: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013
- [32] VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4
- [33] Critical Incident Stress Management. *Goodtherapy* [online]. 2015 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: Critical Incident Stress Management. GoodTherapy.org [online]. 2018 [cit. 2018-04-06]. Dostupné z: <https://www.goodtherapy.org/learn-about-therapy/types/critical-incident-stress-management>
- [34] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, Sociologie. ISBN 978-80-247-3006-6
- [35] *Kvantitativní výzkum 1 – Úvod*. In: Survio [online]. 2013 [cit. 2018-04-21]. Dostupné z: <http://www.survio.com/cs/blog/serialy/kvantitativni-vyzkum-1-uvod>
- [36] OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *METODOLOGIE VĚDECKOVÝZKUMNÉ ČINNOSTI* [online]. 2010 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: [file:///C:/Users/%C5%A0krabalovi/Desktop/Downloads/41metodologie\\_vedecko-vyzkumne\\_cinnosti.pdf](file:///C:/Users/%C5%A0krabalovi/Desktop/Downloads/41metodologie_vedecko-vyzkumne_cinnosti.pdf)

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

IZS	Integrovaný záchranný systém
HZS	Hasičský záchranný sbor
JSDH	Jednotka sboru dobrovolných hasičů
MU	Mimořádná událost
KS	Krizová situace

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tabulka 1 - Desatero krizové komunikace.</i>	27
<i>Tabulka 2 - Rozdělení členů HZS.</i>	45
<i>Tabulka 3 - Rozdělení členů JSDH.</i>	45
<i>Tabulka 4 - Rozdělení pohlaví u HZS.</i>	45
<i>Tabulka 5 - Rozdělení pohlaví u JSDH.</i>	46
<i>Tabulka 6 - Rozdělení respondentů podle věku u HZS.</i>	46
<i>Tabulka 7 - Rozdělení respondentů podle věku u JSDH.</i>	46
<i>Tabulka 8 - Znázornění doby praxe u respondentů u HZS.</i>	47
<i>Tabulka 9 - Znázornění doby praxe u respondentů u JSDH.</i>	47
<i>Tabulka 10 - Hodnoty respondentů HZS.</i>	47
<i>Tabulka 11 - Znázornění doby praxe u respondentů u JSDH.</i>	48
<i>Tabulka 12 - Znalost krizové komunikace u HZS.</i>	50
<i>Tabulka 13 - Znalost krizové komunikace u JSDH.</i>	51
<i>Tabulka 14 - Zhodnocení kdo lépe ovládá krizovou komunikace u HZS.</i>	52
<i>Tabulka 15 - Zhodnocení kdo lépe ovládá krizovou komunikace u JSDH.</i>	53
<i>Tabulka 16 - Určení četnosti využívání krizové komunikace u HZS.</i>	53
<i>Tabulka 17 - Určení četnosti využívání krizové komunikace u JSDH.</i>	54
<i>Tabulka 18 - Školení na krizovou komunikaci u HZS.</i>	54
<i>Tabulka 19 - Školení na krizovou komunikaci u JSDH.</i>	55
<i>Tabulka 20 - Důležitost krizové komunikace u HZS.</i>	55
<i>Tabulka 21 - Důležitost krizové komunikace u JSDH.</i>	56
<i>Tabulka 22 - Znalost komunikace při krizových situacích u HZS.</i>	56
<i>Tabulka 23 - Znalost komunikace při krizových situacích u JSDH.</i>	57
<i>Tabulka 24 - Rozdělení krizových situací u HZS.</i>	57
<i>Tabulka 25 - Rozdělení krizových situací u JSDH.</i>	58
<i>Tabulka 26 - Trénování krizové komunikace u HZS.</i>	59
<i>Tabulka 27 - Trénování krizové komunikace u JSDH.</i>	59
<i>Tabulka 28 - Podstatné věci při krizové komunikaci z pohledu HZS.</i>	60
<i>Tabulka 29 - Podstatné věci při krizové komunikaci z pohledu JSDH.</i>	61
<i>Tabulka 30 - Pomoc při krizové komunikaci u HZS.</i>	62
<i>Tabulka 31 - Pomoc při krizové komunikaci u JSDH.</i>	63
<i>Tabulka 32 - Opatření pro zlepšení efektivity krizové komunikace u HZS.</i>	63

---

<i>Tabulka 33 - Opatření pro zlepšení efektivity krizové komunikace u JSDH. ....</i>	<i>64</i>
<i>Tabulka 34 - Využití sebereflexe po komunikaci s lidmi v krizi u HZS. ....</i>	<i>65</i>
<i>Tabulka 35 - Využití sebereflexe po komunikaci s lidmi v krizi u JSDH. ....</i>	<i>65</i>
<i>Tabulka 36 - Ovlivňování života krizovou situací u HZS. ....</i>	<i>66</i>
<i>Tabulka 37 - Ovlivňování života krizovou situací u JSDH. ....</i>	<i>66</i>
<i>Tabulka 38 - Aktivita pro vyrovnávání se zátěžovými situacemi u HZS. ....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 39 - Aktivita pro vyrovnávání se zátěžovými situacemi u JSDH. ....</i>	<i>68</i>



## SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 - Proces lidské komunikace. Dostupné z:</i>	
<i><a href="https://www.slideshare.net/marketajasova7/komunikace">https://www.slideshare.net/marketajasova7/komunikace</a> .....</i>	<i>23</i>

## SEZNAM PŘÍLOH

<b>PŘÍLOHA P1: DOTAZNÍK PRO HZS.....</b>	<b>82</b>
<b>PŘÍLOHA P2: DOTAZNÍK PRO JSDH.....</b>	<b>85</b>

**PŘÍLOHA P1: DOTAZNÍK PRO HZS**

Jaké je Vaše pohlaví?

- žena
- muž

Kolik je Vám let?

- 18-28
- 29-39
- 40-50
- 50 a více

Kolik let pracujete u HZS?

- méně než 5 let
- 6-10 let
- 11-20 let
- 20 a více let

Jaká je Vaše hodnost?

Co se Vám vybaví pod pojmem krizová komunikace?

Myslíte si, že ovládají krizovou komunikaci lépe muži či ženy?

Odpověď odůvodněte.

Využíváte ve své profesi krizovou komunikaci často?

- ano
- ne

Procházíte školením na krizovou komunikaci? Pokud ano, jak školení probíhá?

Je podle Vašeho názoru krizová komunikace podstatná pro Vaši profesi?

- ano
- ne

Víte, jak komunikovat při vypjatých situacích?

- ano
- ne

Jaké stresové situace řešíte nejčastěji?

Je možné se krizové komunikaci naučit, trénovat ji? Pokud ano, jak?

Co považujete v rámci komunikace s člověkem v krizi za podstatné?

Pokud si nevíte rady při krizové komunikaci, nabízí Vám někdo v této oblasti pomoc? Pokud ano, kdo?

Napadá Vás nějaká konkrétní opatření, která by vylepšila efektivitu krizové komunikace? Pokud ano, jaká?

Využíváte po komunikaci s lidmi v krizi sebereflexi?

- ano
- ne
- občas

Ovlivňuje Vás řešení krizové situace v běžném životě? Jak konkrétně?

Jakým způsobem se vyrovnáváte se zátěžovými situacemi? Co děláte pro to, aby Vás zátěžové situace neovlivnily v běžném životě?

**PŘÍLOHA P2: DOTAZNÍK PRO JSDH**

Jaké je Vaše pohlaví?

- žena
- muž

Kolik je Vám let?

- 18-28
- 29-39
- 40-50
- 50 a více

Kolik let pracujete u SDH?

- méně než 5 let
- 6-10 let
- 11-20 let
- 20 a více let

Jaká je Vaše hodnost?

Co se Vám vybaví pod pojmem krizová komunikace?

Myslíte si, že ovládají krizovou komunikaci lépe muži či ženy?

Odpověď odůvodněte.

Využíváte ve své profesi krizovou komunikaci často?

- ano
- ne

Procházíte školením na krizovou komunikaci? Pokud ano, jak školení probíhá?

Je podle Vašeho názoru krizová komunikace podstatná pro Vaši profesi?

- ano
- ne

Víte, jak komunikovat při vypjatých situacích?

- ano
- ne

Jaké stresové situace řešíte nejčastěji?

Je možné se krizové komunikaci naučit, trénovat ji? Pokud ano, jak?

Co považujete v rámci komunikace s člověkem v krizi za podstatné?

Pokud si nevíte rady při krizové komunikaci, nabízí Vám někdo v této oblasti pomoc? Pokud ano, kdo?

Napadá Vás nějaká konkrétní opatření, která by vylepšila efektivitu krizové komunikace? Pokud ano, jaká?

Využíváte po komunikaci s lidmi v krizi sebereflexi?

- ano
- ne
- občas

Ovlivňuje Vás řešení krizové situace v běžném životě? Jak konkrétně?

Jakým způsobem se vyrovnáváte se zátěžovými situacemi? Co děláte pro to, aby Vás zátěžové situace neovlivnily v běžném životě?