

Komunikace v zátěžových situacích u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje

Aneta Vítková

Bakalářská práce
2019



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: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Aneta Vítková**
Osobní číslo: **L17331**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Komunikace v zátěžových situacích u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje**

Zásady pro vypracování:

1. Provedte literární rešerši v oblastech krizové komunikace a IZS.
2. Analyzujte krizovou komunikaci ve vybrané organizaci IZS Zlínského kraje.
3. Provedte zhodnocení zjištěných poznatků, navrhněte opatření na zlepšení.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

[1] BAŠTECKÁ, Bohumila. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

[2] EVANGELU, Jaroslava Ester. Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-175-7.

[3] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.

Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: 30. listopadu 2018

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. května 2019

V Uherském Hradišti dne 30. listopadu 2018

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka



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

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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;
- podle § 60 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 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské 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 bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 15. 5. 2019

Jméno a příjmení studenta: Aneta Vítková

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Tato práce s názvem „Komunikace v zátěžových situacích u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje“ přináší poznatky z odvětví psychologie, zabývající se jednáním s člověkem, který se nachází v krizové situaci. Obsahuje teoretické vymezení, v čem spočívá daná problematika, a také nastiňuje samotný institut integrovaného záchranného systému, konkrétně Hasičský záchranný sbor České republiky se zaměřením na HZS Zlínského kraje. Tato práce si klade za cíl porovnat knižní podobu dané problematiky s tou, která se v reálném světě využívá a která je školená. V rámci práce je provedeno dotazníkové šetření, díky němuž má být zjištěno, zda je znalost krizové komunikace dostatečně rozšířená mezi pracovníky sboru.

Klíčová slova: krize, intervence, komunikace, hasiči

ABSTRACT

The work "Communication in stress situations in the Fire rescue service of the Zlín region" brings findings from psychology branch dealing with negotiations with a person who is in crisis. It contains the theoretical definition of what is the issue and also outlines the institute of integrated rescue system, further then specifically the Fire rescue service of the Czech republic and focus on the brigade of the Zlín region. This work aims to compare the book form of the issue with the real use and trainings. Part of this work is processed survey which serves to the findings whether the knowledge of crisis communication is sufficiently widespread among workers of the brigade.

Keywords: crisis, intervention, communication, fireworkers

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D., za její odborné vedení a cenné rady, které mi poskytla při vypracování této práce. Také děkuji za poskytnuté informace, připomínky a čas, který vynaložila při konzultacích nad touto prací. Dále bych chtěla poděkovat členům HZS ve Zlíně a ve Valašských Kloboukách za vyplnění mých dotazníků. Zvláště bych chtěla poděkovat tiskové mluvčí HZS Zlínského kraje por. Mgr. Lucii Javořikové a komisaři HZS Zlínského kraje por. Ing. Marku Káňovi za pomoc s realizací výzkumu a poskytnutí informací. Obrovské poděkování patří i mé rodině za jejich trpělivost a korektury.

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KRIZOVÁ A ZÁTĚŽOVÁ SITUACE	11
1.1 KRIZE.....	11
1.1.1 Typologie krizí.....	12
1.2 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE.....	13
1.2.1 Krizové situace.....	13
1.2.2 Běžné zátěžové situace.....	14
1.3 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ.....	14
2 KRIZOVÁ INTERVENCE	16
2.1 ETAPY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	17
2.2 FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	18
2.3 KRIZOVÁ INTERVENCE A HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR.....	19
3 KOMUNIKACE V KRIZOVÝCH SITUACÍCH	20
3.1 KOMUNIKACE.....	20
3.2 KOMUNIKAČNÍ PROCES.....	20
3.3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	21
3.3.1 Krizová komunikace a její role v průběhu krizového řízení.....	23
3.3.2 Psychosociální krizová pomoc.....	23
4 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	24
4.1 STRUKTURA IZS.....	24
4.2 ÚROVNĚ ŘÍZENÍ.....	25
5 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY	26
5.1 STRUKTURA HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY.....	26
5.1.1 Hasičský záchranný sbor kraje.....	27
5.1.2 Rozdělení jednotek HZS.....	27
6 HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE	29
6.1 HISTORIE SBORU.....	29
6.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SBORU.....	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	30
7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	31
8 METODOLOGIE	32
8.1 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	32
8.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	33
9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU	34
10 PRŮBĚH VÝZKUMU	36

11	ANALÝZA DAT.....	38
12	VÝSLEDKY.....	39
13	DISKUZE.....	49
14	NÁVRHY OPATŘENÍ.....	51
	ZÁVĚR.....	53
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	54
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	57
	SEZNAM TABULEK.....	58
	SEZNAM PŘÍLOH.....	59

ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje problematice krizové komunikace u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje.

Komunikace je nedílnou součástí života každého člověka. Nemusí jít pouze o verbální způsob vyjádření názoru či pocitu, nýbrž i neverbální. Komunikaci lze využít ve všech fázích života, tedy od narození až do útlého stáří, kdy ji využíváme ve škole či v práci, s rodinou nebo s přáteli či jinými lidmi. Tyto etapy však nemusí být vždy pouze pozitivní, ale i negativní a právě toto dalo vzniknout komunikaci v zátěžových situacích neboli krizové komunikaci. Tento způsob komunikace se týká především složek integrovaného záchranného systému, a to v rámci zásahů při mimořádných událostech.

Práce je členěna na část teoretickou a část praktickou. Teoretická část je rozdělena na jednotlivé kapitoly vycházející z tématu práce. Jakožto první je řešena problematika krize, její definice a její význam pro společnost. Dále krizová intervence, krizová komunikace, integrovaný záchranný systém, Hasičský záchranný sbor České republiky a konkretizace Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje.

Praktická část má za cíl srovnání části teoretické s reálnou praxí, při níž byl aplikován výzkum pomocí dotazníků, které byly mezi vykonavatele povolání hasiče, jež jsou součástí Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, rozdány a následně zpracovány.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zda jsou členové Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje dostatečně proškolení v dané problematice, jaké je jejich povědomí o krizové komunikaci a zda ji využívají v praxi, tedy je pro ně důležitá.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZOVÁ A ZÁTĚŽOVÁ SITUACE

Každý člověk někdy v životě pocítí, že se jeho cesty neubírají tím správným směrem, tedy že jeho život není takový, jaký si přeje. Může se jednat o pouhý okamžik, který přichází a nese s sebou následky, ale i dlouhodobější stav, se kterým si neumí poradit. Vzhledem ke skutečnosti, že se může jednat i o nečekanou událost, není jednoduché se připravit nebo rovnou naplánovat svou reakci či postup. Je tedy důležité rozlišovat, kdy se opravdu jedná o krizi a kdy o pouhou zátěžovou situaci, běžnou pro život a nutnou pro získání životních zkušeností.

1.1 Krize

Krize je situace, která postihuje společnost a její instituce, komunity, sociální skupiny, ale především také jedince. Tento termín se využívá pro téměř jakoukoliv situaci, která je vnímána negativně, a tedy tento pojem můžeme použít k popisu všech situací, při kterých dochází k dramatickým změnám a tyto změny jsou doprovázeny negativními emocemi. Nejedná se však ani o nemoc, ani o patologický stav. [1]

Krizi je také možné vymezit jako nepříjemnou a obtěžující událost, kterou jedinec vnímá jako nesnesitelný problém, neboť přesahuje jeho možnosti zvládnání. Taktéž je však krize i situace, jež člověka nutí hledat řešení. Člověk je otevřen neobvyklým a tvořivým možnostem a učení. Tedy nedochází pouze k ohrožení, ale i k formativnímu a růstovému potenciálu. [3], [12]

Během krize slábnou obranné mechanismy, obvyklé adaptační mechanismy se prokázaly jako neadekvátní a ego se stává přístupnější k vnějšímu ovlivňování a změně. [1]

Na základě současných psychologických koncepcí představuje krize jakýsi přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení. Člověk nacházející se v krizi zapojuje řadu velmi užitečných mechanismů, jako jsou různé postupy a vzdělávání se v této oblasti. [1], [12]

Chceme-li definovat krizi, tak ji postihují tři základní složky krize:

1. nastane určitá spouštěcí událost;
2. jedinec ji vnímá jako ohrožující, nebezpečnou;
3. obvyklé způsoby jejího zvládnání selhávají; pokud se situaci nepodaří zvládnout, nastane krize. [3]

Z hlediska příčin krize lze rozlišit vnější a vnitřní příčiny. V případě vnějších příčin se jedná buďto o ztrátu, volbu či změnu vnějších podmínek. V případě vnitřních příčin přichází krize v důsledku jedincovy neschopnosti zvládnout své vlastní jednotlivé vývojové úkoly. [1]

Krize přichází tehdy, kdy jedinec vyhodnotí situaci jako velmi nebezpečnou a kterou za krizi považuje, neboť se jedná o ryze subjektivní stav. V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, vnímán jako ohrožení sebe samotného, tedy ohrožením vlastní existence. Z hlediska psychosociální oblasti je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vyrovnávacími strategiemi, ani za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a obvyklým způsobem. [1], [4]

Krize a reakce na ni se často projevuje i fyzicky, tedy na těle. Tato tělesná reakce může spočívat ve zrychlení nebo ve zpomalení základních fyziologických procesů, jako je dýchání, tep srdce nebo pocení. Typicky se jedná o pocity napětí, bolesti, změny citění v různých částech těla aj. „*Krize je zároveň nebezpečím i příležitostí.*“ [4], [12]

1.1.1 Typologie krizí

Krize, dle Naděždy Špatenkové, můžeme rozdělit na vývojové, situační a kumulované. [1]

Vývojové krize jsou součástí života, které jsou předpokládány a očekávány. K těmto krizím řadíme například sňatek, ukončení školy, odchod z domova apod. Tyto krize nenastávají náhle, nýbrž se rozvíjejí během několika dní nebo týdnů. [1]

Situační krize vznikají důsledkem vnějších, většinou neočekávaných situací. Tyto krize ohrožují jedincovu identitu a integritu, zdraví, pocit bezpečí a mnohdy i život samotný. Můžeme zde řadit smrt blízké osoby, katastrofu, ztrátu práce, náhlou ztrátu zdraví na základě stanovené diagnózy apod. Situační krize se mohou objevit kdykoliv a kdekoliv. [1]

Kumulované krize se vytváří ustoupením jedince od řešení vývojové či situační krize, přičemž dojde k zastavení se v emoční fázi reakce či k přijetí určitého maladaptivního způsobu řešení. Tyto krize se projevují někdy až za několik let. [1]

1.2 Zátěžové situace

Zátěžové situace jsou všechny situace, které prožívající osoba hodnotí jako obtížné pro své emoce, tedy prožívá je jako nepříjemné a nekonformní. [2]

Tyto zátěžové situace lze dělit do několika skupin a podskupin:

1. krizové situace
 - a. krátkodobé
 - b. dlouhodobé
2. běžné zátěžové situace [2]

O této problematice je pojednáno níže.

1.2.1 Krizové situace

Za krizovou lze, z pohledu psychologie, označit situaci, která eskaluje a přesahuje aktuální možnosti člověka ji zvládnout, je subjektivně vnímána a prožívána jako negativní, ohrožující a člověk nenalézá dočasně možnost řešení. [12]

Všeobecně se za krizovou situaci považuje nepředvídatelný či obtížně předvídatelný průběh skutečností po narušení rovnovážných stavů přírodních, technických, ekonomických, ekologických a sociálních systémů, v důsledku kterého dochází k ohrožení životů, zdraví nebo majetku občanů, veřejného pořádku, životního prostředí, vnější nebo vnitřní bezpečnosti státu, a na jejich řešení nestačí běžné kompetence či disponibilní zdroje. [13]

Zahrnuje všechny mimořádné zátěžové události, se kterými se můžeme v životě setkat. Můžeme je označit jako hůře předvídatelné či dokonce zcela nepředvídatelné. Mohou ohrožovat jedince i celé skupiny, vyvolávají nouzový stav a akutní řešení. [2]

Krizová situace má své časové zákonitosti a obvykle trvá hodiny, dny či maximálně několik týdnů. [12]

Mezi krátkodobé krizové situace zahrnujeme např. hromadnou havárii, povodně, lesní požáry, explozi, kriminální čin apod. Jedná se tedy o takové situace, kdy je vyžadováno akutní řešení. Vedle toho rozeznáváme ještě dlouhodobé krizové situace, tedy např. pobyt na vojenské misi, pobyt v zajetí, posttraumatický syndrom po krátkodobé krizové situace apod. [2]

Obecně lze vymezit určitý demonstrativní výčet možných krizových situací, kam spadají fyzická napadení agresivním jedincem či skupinou lidí, pobyt v zajetí samotné řešící osoby, vyjednávání se sebevrahem, řešení živelných pohrom nebo řešení dopravní nehody většího rozsahu. Vytvořit taxativní výčet nelze, nicméně všechny krizové situace spojují dvě vlastnosti, a to jejich náhlost a pocit ohrožení, který vyvolávají. [2]

Nedořešené či vůbec neřešené krizové situace mají tendence se zapouzdřit, a jestliže není dostupná pomoc, člověku se jako snazší cesta za úlevou jeví jiná opatření, která dokážou zmírnit stres, a to alkohol, léky, únikové aktivity apod. [12]

1.2.2 Běžné zátěžové situace

Jedná se o situace, které vyplývají z toho, že žijeme a pracujeme. Jde o stresy, které se objevují v osobním nebo profesním životě. Paradoxně jsou tyto situace pro naše psychické zdraví nebezpečnější než krizové, neboť se jim často zpočátku nebráníme a nepovažujeme je za důležité, a tím nás vyčerpávají mnohem rychleji. [2]

Dle zdrojů je lze dělit:

- a) z vlastních osobních charakteristik (malá schopnost sebekritiky)
- b) z mezilidských vztahů (malá schopnost či spíše neschopnost vytvářet funkční mezilidské vztahy)
- c) z profesní náplně
- d) z fyzického prostředí (nesprávná životospráva). [2]

1.3 Krizové řízení

Krizové řízení lze vymezit jako systém opatření ke zvládnutí mimořádných nebo krizových situací, a to pracovníky státní správy a samosprávy nebo manažery za určitou oblast v domácím i mezinárodním měřítku. [33]

Toto řízení, nazývané jako krizový management, tvoří dvě odlišné, ale na sebe navazující fáze, kam patří prevence krizových událostí a reakce na krizové události. [13]

Krizové stavy mohou mít jak úzký, tak i široký dopad. Proto je nutné se soustředit na komplexní řízení průběhu krize. [13]

Účinný systém krizového řízení umožňuje státu včas odhalovat a eliminovat rizika a předcházet či zmírňovat následky. Cílem krizového řízení je předcházet vzniku krizových situací, zajišťovat přípravu a v případě vzniku krizové situace, ji zvládnout a nastartovat obnovu a další rozvoj území. [33]

Krizové řízení je možno definovat z různých hledisek:

1. z pohledu regionů (IZS)
2. z pohledu národohospodářského (podnikatelské záměry)
3. z pohledu obrany (ozbrojené síly)
4. z hlediska mezinárodního (mezinárodní krize)
5. z pohledu vojenského seskupení (NATO). [13]

Pro tuto práci se vychází z krizového řízení z pohledu regionů, tedy jako komplexu vazeb, vztahů a činnosti složek Integrovaného záchranného systému při řešení krizových situací v obvodu jejich působnosti. [13]

2 KRIZOVÁ INTERVENCE

Pomoc v krizi lze rozlišovat na neformální a formální, přičemž neformální pomocí v krizi rozumíme podporu sociálního okolí, zatímco formální pomoc v krizi zajišťuje institucionalizovaná odborná pomoc, která bývá označována jako krizová intervence. Formální pomoc v krizi se dostává ke slovu, až jakmile neformální zdroje pomoci selhávají nebo jsou nedostatečné či nedostupné. [1], [3]

Ve chvíli, kdy osoba vyjde z krize, může být zlomená nebo naopak silnější. Toto závisí nejen na osobnosti člověka, ale právě i na poskytnuté pomoci, neboť právě v krizové situaci je jedinec mnohem ochotnější přijímat jakoukoliv pomoc, než v období stability a klidu. [3]

Krizová intervence značí zásah či zákrok v krizi. Poskytuje mnohonásobnou příležitost vyřešit nesnáz, znovu pracovat na předcházejících potížích nebo mezi nimi přerušit spojitost. Lze ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v situaci, která vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Tato situace přesahuje adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů. Bývá poskytována zejména profesionály, poloprofesionály nebo také proškolenými laiky. [1], [4], [6]

Krizovou intervenci lze vymezit ve dvou smyslech. V užším slova smyslu a širším slova smyslu. V užším hovoříme o technikách a strategiích při zacházení s člověkem v krizi, zato v širším slova smyslu ji chápeme jako metodu, jejímž cílem je eliminace současné situace a stabilizace jedince. Tento institut zahrnuje hned několik forem pomoci, a to psychologickou, lékařskou, sociální a právní. Krizová intervence je zaměřená na činnost a může mít podobu rozhovoru nebo fyzicky náročné aktivity směřující k záchraně jedince ve chvíli bezprostředního ohrožení jeho života. Specifickými znaky tohoto institutu jsou okamžitá pomoc, redukce ohrožení (emocionální podpora, zajištění pocitu bezpečí), koncentrace na problém v přítomnosti, časové ohraničení (do 6-10 setkání, nejméně 1x za týden), intenzivní kontakt, strukturovaný, aktivní a individuální přístup. Krizovou intervenci v praxi tvoří poskytnutí bezpečí, emocionální podpora, usnadnění komunikace, podpora ventilace emocí, vedení klienta ve snaze vyřešit krizi s využitím vlastních zdrojů, dodávání naděje, konfrontace s realitou, redukce tendence odmítání a zkreslování reality, identifikace problému, odhalení latentní zakázky, zhodnocení klientových copingových strategií a obranných mechanismů, mobilizace možných zdrojů pomoci a vytvoření plánu pomoci. [6]

Nejdůležitějším krokem je zajištění člověka zasaženého krizí tak, aby fungoval alespoň na takové úrovni, na jaké byl schopný fungovat před samotnou krizí. Cílem není vyřešit situaci jedince, nýbrž jej stabilizovat a podpořit jeho kompetence krizi řešit, případně jej nasměrovat k účinným zdrojům pomoci. [3], [4]

2.1 Etapy krizové intervence

Ke krizové intervenci neodmyslitelně patří způsob jejího členění. Dle časového hlediska ji dělíme na etapy.

Nejjednodušším modelem je tzv. třífázový.

- 1) Zahájení krizové intervence
- 2) Realizace krizové intervence
- 3) Ukončení krizové intervence [6]

Ad 1)

Nejprve je potřeba navázat kontakt s klientem a vytvořit dobrý vztah. Dále je nedílnou součástí zajištění bezpečí, neboť pouze klient, který se necítí aktuálně ohrožen, je schopen pokračovat v intervenci. Intervent musí nejprve zjistit, co se klientovi přihodilo, a poté spolu s ním musí mít jasno, co budou řešit a jak budou spolupracovat. Teprve poté lze přistoupit ke druhému kroku, kterým je mapování a vlastní krizová intervence. [3], [6]

Ad 2)

Pro zajištění efektivity krizové intervence je nezbytné získání relevantních informací. Úkolem krizového intervenanta je zjištění co, kdy, kde a jak krizi vyvolalo. Tedy spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující, selhávání obvyklých copingových strategií. V této fázi se intervent především zaměřuje na aktuální psychický stav, podobnost současné krize s minulými zážitky, vztah klienta k lidem a jeho ochotu k přijetí pomoci. Zjištěné informace slouží k posouzení rozsahu krizové reakce, příčin krize a okolností spojených s krizí, k posouzení zdroje dezorganizace a zachování možností překonání krize. Zároveň tím vzniká plán, jak krizi řešit. Prozkoumává se sociální zázemí (zda existují osoby, které mohou pomoci), neboť existence či neexistence tohoto zázemí má velký vliv na hloubku a trvání krizového stavu. Jestliže je krizový stav vážný, nastupuje hospitalizace. [3], [6]

Ad 3)

Jakmile je klientův stav stabilizován, může být krizová intervence ukončena. Během procesu se vytváří dokumentace, která je složena z podkladů, jako jsou psychický stav klienta na počátku procesu intervence, délka trvání krizového stavu a příčiny, jaká intervence byla provedena, se kterými institucemi se spolupracovalo, jaká společná rozhodnutí byla přijata a jaký je psychický stav klienta po jeho ukončení spolu s plány spolupráce s institucemi. [6]

2.2 Formy krizové intervence

Formy pomoci v krizi lze klasifikovat například podle typu kontaktu krizového intervenanta s klientem, a to:

- 1) Prezenční forma pomoci
- 2) Distanční forma pomoci

Ad 1)

Prezenční forma pomoci je založena na osobní přítomnosti a zahrnuje terénní, ambulantní nebo pobytové služby. Typickými institucemi, které poskytují krizovou intervenci, jsou krizová centra. V těchto centrech působí multidisciplinární tým, který se skládá z psychologů, sociálních pracovníků, lékařů i zdravotníků. Taktéž se mohou podílet i jiní odborníci z oblasti práva či duchovní nebo také dobrovolníci. [3], [6]

Ad 2)

Distanční forma pomoci představuje proces intervence, kdy tato je poskytována vzdáleně od klienta, tedy můžeme hovořit o tzv. pomoci na dálku. Zahrnujeme zde telefonickou pomoc a internetovou pomoc. [3]

Odborníci se často shodují na tom, že osobní setkání intervenanta s klientem je nezbytné, nicméně i telefonická či internetová pomoc mohou být efektivními prostředky, jak pomoci osobě v krizi, neboť tyto formy jsou pro klienta mnohem snadněji dostupné, relativně bezpečné a nezávazné. [3]

Distanční formy pomoci jsou také vhodné pro osoby, které nemohou přijít do ambulance či do poradny sami. Těmi jsou malé děti, staří lidé, nemocní či imobilní osoby. [3]

2.3 Krizová intervence a hasičský záchranný sbor

Hasičský záchranný sbor spadá pod integrovaný záchranný systém a provádí záchranné a likvidační práce. S tím souvisí zachraňování životů, zdraví, majetku a životního prostředí a likvidace následků mimořádné události. Do těchto prací spadá i krizová intervence. [30]

Vzhledem k výše uvedenému byla zřízena psychologická služba Hasičského záchranného sboru České republiky, a to od 1. 1. 2003. Ve své činnosti vychází ze zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů a jiných aktů. [31]

Třemi základními pilíři psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky je poskytovat posttraumatickou péči hasičům a jejich rodinám, dále zajišťovat podklady pro personální práci a taktéž pomáhat lidem zasaženým mimořádnou událostí. Psychologové nabízí pomoc v těžkých profesních i životních situacích, poskytují psychologické poradenské služby, vyučují na odborných učilištích atd. V každém kraji je jmenován tým posttraumatické péče, který pomáhá lidem touto formou a je na to řádně proškolen.

3 KOMUNIKACE V KRIZOVÝCH SITUACÍCH

V případě, že se osoba ocitne v krizové situaci, většinou dochází k tomu, že je zapotřebí druhé osoby, která zasáhne nejen fyzickou silou, nýbrž i slovem. Způsob komunikace, který je nutné zvolit v takové situaci, je specifický, a je vhodné určit prvky, které v dané situaci budou přínosné a nikoliv přitěžující.

3.1 Komunikace

Komunikace je základním nástrojem interakční aktivity, dle kterého si děláme představu o sobě i o jiných lidech. Obecně lze komunikaci vymezit jako sdělování informací, či podávání zpráv. Komunikace může být jednosměrná nebo dvousměrná. Probíhá slovy, rychlostí mluvy, intonací, pohyby těla, očima, podáním ruky, gesty, zaujetím pozice vůči druhému, úpravou zevnějšku, postavou resp. muskulaturou či dosaženým vzděláním (tituly) uvedeným na vizitce. [8], [11]

Komunikací nejen předáváme a získáváme informace, ale zároveň popisujeme, vysvětlujeme, vyjadřujeme pocity a nálady. Taktéž díky ní jsme schopni vést lidi, ovlivňovat je a nechat se ovlivňovat či vytvářet nebo ničit vztahy. Jedná se o nedílnou součást interakce mezi lidmi a pomocným nástrojem k orientaci v požadavcích společnosti a jejich hodnotách. [11], [23]

Přenosovými cestami, po kterých se informace pohybují, jsou komunikační kanály. Dvěma základními jsou zrakový komunikační kanál a sluchový. Dále rozeznáváme několik vedlejších přenosových kanálů jako jsou dotykový, čichový, chuťový, termický apod. [8]

Souhrn prvků komunikátora, recipienta (příjemce) a přenosového kanálu nazýváme komunikační systém. [8]

Lidskou komunikaci lze rozebírat různě. Záleží na tom, zda se řídíme terminologií kódování a dekódování, teorií o uskutečňování záměru a vytváření významů, či bereme v úvahu proměňující se kontext, nebo se díváme na komunikaci jako na dialog, tedy cirkulující komunikační prostředí. [24]

3.2 Komunikační proces

Komunikační proces zahrnuje odesílatele, který uskutečňuje přenos sdělení prostřednictvím zvoleného kanálu, a příjemce, který přijímá od odesílatele zakódovanou

určitou informací způsobem, který zná jen on a je mu srozumitelná. Tato kódovaná myšlenka je přenášena pomocí kanálu mezi odesílatelem a příjemcem (počítač, telefon, televize aj.) a následně převedena příjemcem do původní zprávy. [25]

Jedná se o děj se záchytnými body, kterými jsou „kde, kdo, kdy, s kým, proč, s jakým výsledkem a za jakým účelem“. Zátěžový moment se může objevit ve kterémkoli momentu tohoto komunikačního procesu. Cílem je tedy uvolnit správné informace ve správný čas a na správném místě, čímž dojde k dosažení včasné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem. [2], [26]

V krizové situaci je místo bráno v potaz pouze tehdy, jestliže charakteristika výrazně ovlivní výsledek krizové situace nebo rozhodování řešících osob či efektivitu komunikačního procesu a je nutno počítat s tím, že právě místo je tím aspektem, který musíme chápat jako danou věc, kterou zakalkulujeme do rozhodování o možném řešení. [2]

V případě problematiky řešící osoby (bod „s kým“) je důležité, aby tato osoba vstupující do komunikačního procesu, ovládala psychologické dovednosti, díky kterým rychle pochopí a rozpozná motivaci a hodnoty druhé strany či v případě davu nebo skupiny i dovednosti ze sociologie, konkrétně klasické sociologické procesy. [2]

3.3 Krizová komunikace

Zaměření krizové komunikace lze rozdělit na 4 etapy:

- 1) etapa prevence
- 2) etapa záchrany
- 3) etapa odstraňování následků
- 4) etapa obnovy původního stavu

Těžiště úsilí spočívá na prvních dvou etapách. [10]

Krizová komunikace je jedna z nejsilnějších a nejefektivnějších pomůcek a je (musí být) odlišná od běžné komunikace. Zatímco běžná komunikace je o předávání informací, komunikace v obtížných situacích klade největší důraz na osobu, která situaci řeší. [2]

Osoba, která vstupuje do komunikačního procesu v krizové situaci, musí mít potřebné dovednosti, vlastnosti a návyky. Výhodou jsou empatie, logické a strategické myšlení,

schopnost ovládat své emoce, dispozice k neformální autoritě apod. Tímto komunikátorem může být odborník v oblasti duševního zdraví, zdravotník, policista, hasič, psychosociální intervent a jiní. [2], [27]

Informaci, že nastala krizová situace je nutno vzít v potaz pouze jako pouhý fakt a neztrácet zbytečně energii dalším hloubáním. [2]

V krizových situacích je nejlepším řešením zachovávat naučené a ověřené postupy a těmito zmapovat situaci, identifikovat nebezpečí, zjistit možná řešení a zahájit krizový management. Zároveň je nutné dbát na zjištění maximálního množství informací a zabránit ohrožení dalších osob. [2]

Plán krizové komunikace lze nalézt v přílohové části krizového plánu, a to jako součást speciálních neboli odborných plánů. [13]

Při komunikaci v době krize je potřeba vyvarovat se tzv. sedmi smrtelným hříchům krizové komunikace, a těmi jsou:

- Nepřípravenost
- Nevědomost
- Nevzdělanost
- Mlčení
- Odtážitost
- Výmysly
- Naivita. [13], [26]

Předmětem krizové komunikace je sdělování informací mezi orgány a prvky systému krizového řízení a uvnitř tohoto systému, sdělování informací veřejnosti, médiím, soudním znalcům, orgánům činným v trestním řízení, odborníkům a také rodinným příslušníkům a jiným věcně zainteresovaným právnickým a fyzickým osobám. [13], [26]

Je třeba používat krátká sdělení, jednoznačná, konkrétní, strukturovaná a je vhodné jejich opakování. Klíčové je vyjádření trpělivosti, empatie, naslouchání, podpory a mírně asertivního přístupu. [27]

Krizovou komunikaci lze vymezit jako interní komunikaci, externí komunikaci nebo komunikaci pracovníků IZS. Interní komunikace se používá složkami krizového řízení nebo mezi managementem a pracovníky firmy. Externí komunikaci lze vymezit jako komunikaci s obyvatelstvem, která probíhá za pomoci sdělovacích prostředků.

Komunikace pracovníků IZS je komunikace s jednotlivci či skupinami zasaženými mimořádnou událostí a jedná se například o komunikaci mezi zraněnými a zdravotníky, policisty s médii a přihlížejícími. Dále je využívána během krizové připravenosti a při následném vyjednávání. V případě hasičského záchranného sboru probíhá komunikace převážně s oběťmi dopravních nehod a požárů. [29]

3.3.1 Krizová komunikace a její role v průběhu krizového řízení

Největší intenzita komunikace by měla být ve fázi vzniku krize a musí být rychlá, pravdivá, intenzivní a jednoznačná. [13]

V dalších fázích krize dochází spíše k poklesu intenzity komunikace a jsou poskytovány informace o postupných změnách a způsobech nápravy situace. [13]

Jakmile nastává obrat k lepšímu, tedy v závěrečné fázi krize, intenzita komunikace by se měla opět zvyšovat, a to za účelem sdělení informací o způsobech řešení situace a realizovaných opatření. [13], [26]

Krizová komunikace musí být v první řadě efektivní, protože špatná komunikace může problém ještě zvětšit. Je potřeba dodržovat pravidlo optimální komunikace, aby nedocházelo k tomu, že verbální stránka, její paraverbální složka a neverbální chování nebyly v souladu. [13], [27]

3.3.2 Psychosociální krizová pomoc

Jedná se o takovou pomoc, kdy dochází k nasycení materiálních i duševních potřeb lidí, kteří byli zasaženi mimořádnou událostí. Řadíme mezi ně přímé oběti a pozůstalé, osoby přihlížející, rodinné příslušníky a kolegy osob událostí přímo dotčených, profesionály podílející se na záchranných a likvidačních pracích a dobrovolné pracovníky. [27], [28]

Tento způsob pomoci koordinují odborníci z oblasti duševního zdraví a podílejí se na ní také zdravotníci, policisté, hasiči, vojáci, duchovní a podobně. V tomto oboru hraje důležitou roli speciální proškolení osob a schopnost týmové spolupráce. V případě zajištění této pomoci prostřednictvím IZS, tito se zaměřují zejména na urgentní fázi mimořádné události. [27], [28]

4 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při přípravě na mimořádné události, antropogenní havárie, živelné pohromy a při společném provádění záchranných a likvidačních prací. [5]

Dle § 2 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů: *„Pro účely tohoto zákona se rozumí a) integrovaným záchranným systémem koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.“*

Integrovaný záchranný systém byl především vytvořen pro provádění záchranných a prvořadých likvidačních prací, kdy likvidačními pracemi rozumíme činnosti vedoucí k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí. Jeho činnost spočívá zejména v eliminaci bezprostředního vlivu havárie na osoby a životní prostředí a dále také v přípravě na zahájení obnovy přijatelných životních podmínek, materiálních hodnot a života společnosti. [5], [9]

IZS není institucí, nýbrž se jedná o systém s nástroji spolupráce a modelovými postupy součinnosti, je součástí systému pro zajištění vnitřní bezpečnosti státu a je jím naplňováno ústavní právo občana na pomoc při ohrožení zdraví nebo života. [13]

Náplní činnosti IZS je zejména eliminace bezprostředního vlivu havárie na osoby a životní prostředí. Hlavním úkolem IZS je poté koordinace postupu orgánů státní správy, samosprávy a záchranných složek při přípravě likvidace havárií, jejich zdolávání, a to včetně odstraňování jejich následků. IZS se tedy použije v přípravě na mimořádné události, při potřebě provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma a více složkami IZS, a to včetně dalších úkolů ochrany obyvatelstva (varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití), čímž dochází k překrývání celého rozsahu ochrany obyvatelstva v užším smyslu. [5], [9]

4.1 Struktura IZS

Na základě zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o IZS“) jsou základními

složkami působícími v IZS Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky (dále jen „PČR“). Tyto základní složky zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, dále její vyhodnocení a neodkladný zásah. [17]

V téže zákoně nalezneme veškeré složky IZS, tedy mimo základní i ty ostatní. Těmi jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím. Tyto složky poskytují plánovanou pomoc na požádání. Dále se ostatními složkami, v době krizových stavů, stávají poskytovatelé akutní lůžkové péče, kteří mají zřízen urgentní příjem. [17]

Plánovanou pomoc na vyžádání jsou povinny poskytovat ministerstva, územní správní úřady, orgány krajů a obcí v mezích své působnosti, dále právnické a fyzické osoby, které jsou vlastníkem nebo uživatelem stavby civilní ochrany nebo stavby dotčené požadavky civilní ochrany. Taktéž zde spadají ostatní složky IZS a ostatní osoby, které se k tomu smluvně zavázaly. [9]

Příkazy při zásahu (při provádění koordinace záchranných a likvidačních prací) jsou v kompetenci velitele zásahu, popřípadě starosty obce s rozšířenou působností, hejtmana kraje, primátora (Praha) nebo Ministerstva vnitra. Ministerstvo vnitra je pověřeno vydávat pokyny za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu a složky IZS jsou povinny se těmito pokyny řídit. V případě stavu nebezpečí se složky IZS řídí pokyny příslušného kraje, který tento stav vyhlásil. [17]

4.2 Úrovně řízení

Způsob, jakým budou řízeny záchranné a likvidační práce závisí na druhu a rozsahu mimořádné události a také na počtu a druhu složek, které se podílí na těchto pracích. Obecně lze rozdělit způsob do tří úrovní: taktické (řízení velitelem zásahu, který odpovídá za veškerou činnost), operační (probíhá v operačních střediscích) a strategické (řízení tvoří přímé angažování starosty, hejtmana nebo ministerstva vnitra). [9]

5 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY

Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen „HZS ČR“) je základní složkou IZS. Svůj současný název získal v roce 1995. [9]

Zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. HZS ČR spolupracuje s ostatními složkami IZS, správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníckými a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdružením občanů při plnění svých úkolů. [5]

V nynější době hraje HZS ČR stěžejní roli v přípravách státu na mimořádné události, ať se již jedná o hrozby terorismu, živelných katastrof nebo průmyslových havárií, neboť v roce 2001 došlo ke sloučení s Hlavním úřadem civilní ochrany. Rovněž mají rozhodující podíl na provádění záchranných a likvidačních prací při mimořádných událostech, přičemž je hlavním koordinátorem, který slučuje všechny záchranné složky v případě krize. [9]

HZS ČR organizuje a koordinuje humanitární pomoc. V době, kdy není vyhlášen krizový stav a obec nemůže humanitární pomoc zajistit, poskytuje obyvatelstvu základní humanitární pomoc HZS. [7]

V přípravách státu na mimořádné události hraje v současnosti HZS ČR stěžejní roli, kdy od roku 2001 má ve své působnosti i ochranu obyvatelstva. [5]

5.1 Struktura Hasičského záchranného sboru České republiky

HZS ČR spolupracuje při plnění svých úkolů s ostatními složkami IZS, se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníckými a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdružením občanů. [9]

Hasičský záchranný sbor ČR je tvořen Generálním ředitelstvím HZS ČR (součást Ministerstva vnitra ČR), 14 hasičskými záchrannými sbory krajů, Střední odbornou školou požární ochrany, Vyšší odbornou školou požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchranným útvarem HZS ČR v Hlučíně. Dále také do tohoto seznamu patří vzdělávací, technická a účelová zařízení, konkrétně dvě školní a výcviková zařízení ve Frýdku-Místku a v Brně. Taktéž Institut ochrany obyvatelstva v Lázních Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany v Praze, Opravárenský závod HZS Olomouc a Základna logistiky v Olomouci. [9], [21]

Výkonnou složku HZS ČR tvoří hasičské záchranné sbory krajů, které jsou přizpůsobeny specifickým zvláštnostem krajů či hlavnímu městu Praze. Součástí HZS krajů jsou územní odbory, které zahrnují operační a informační střediska a územně dislokované stanice. Taktéž ve čtyřech krajích rozvíjejí svou činnost čtyři specializované chemické laboratoře, které s HZS krajů souvisí. [9]

5.1.1 Hasičský záchranný sbor kraje

Hasičský záchranný sbor kraje spolu s PČR - krajskou správou se podílí organizačně a metodicky na zabezpečování připravenosti kraje na krizové situace. [13]

Jednotky HZS kraje mají v gesci zásah na části území kraje, kde vykonávají územní působnost, zajišťují příjem tísňových zpráv o mimořádných událostech v tomto území, organizují soustředování prostředků a sil. Pro tento výkon mají k dispozici kromě základní techniky a věcných prostředků také speciální techniku. [21]

HZS kraje plní úkoly při provádění záchranných a likvidačních prací stanovené Ministerstvem vnitra a s těmito seznamuje obce, právnické osoby a fyzické osoby. Dále zajišťuje havarijní připravenost, zpracovává havarijní i poplachový plán kraje, spolupracuje při tvorbě povodňového plánu kraje, organizuje instruktáže a školení v přípravě složek IZS zaměřené na jejich součinnost a dále řídí výstavbu a provoz informačních a komunikačních sítí IZS. [22]

5.1.2 Rozdělení jednotek HZS

S ohledem na plošné pokrytí a pro vytvoření odpovídající základny pro činnost specializovaných služeb se v rámci jednoho územního odboru hasičského záchranného sboru kraje a sídla hasičského záchranného sboru kraje zřizuje vždy jedna za stanic níže uvedeného typu. [20]

C1 – stanice v obci s počtem obyvatel do 50 tisíc se zabezpečením výjezdu dvou družstev,

C2 – stanice v obci s počtem obyvatel od 50 do 75 tisíc se zabezpečením výjezdu tří družstev,

C3 – stanice, která je umístěná v obci s počtem obyvatel nad 75 tisíc, kde HZS kraje zabezpečuje výjezd tří družstev. [20], [21]

Vzhledem k plošnému pokrytí a požárnímu nebezpečí katastrálních území obcí se dále zřizují stanice typu P:

P0 – stanice v obci, kde počet obyvatel je do 15 tisíc, kde jednotka vznikla sdružením prostředků obce a hasičského záchranného sboru kraje,

P1 - stanice v obci, kde počet obyvatel je do 30 tisíc nebo v části obce, kde je zabezpečován výjezd družstva o zmenšeném početním stavu,

P2 - stanice, zabezpečující výjezd družstva, která je vybavena požární technikou a výškovou technikou (zřizují se buď v obci s počtem obyvatelstva do 15 tisíc, jestliže je v obci více než 10% budov s více než 5 nadzemními podlažími či není uskutečnitelná přeprava automobilového žebříku, plošiny z jiné stanice do 15 minut nebo v obci s počtem obyvatelstva nad 15 tisíc v případě, že zde není uskutečnitelná přeprava automobilového žebříku nebo automobilové plošiny z jiné stanice do 15 minut,

P3 - stanice v obci, kde počet obyvatel čítá do 30 tisíc a jednotka zabezpečuje výjezd jednoho družstva a družstva o zmenšeném početním stavu,

P4 - stanice v obci s počtem obyvatel nad 30 tisíc, kde jednotka HZS kraje zabezpečuje výjezd dvou družstev. [20], [21]

6 HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE

Konkretizace této bakalářské práce na HZS Zlínského kraje má své opodstatnění, neboť ve Zlínském kraji žijí a hasiči jsou, dle mého názoru, nejčastěji vystaveni právě nutnosti použití určité formy krizové komunikace.

6.1 Historie sboru

Období příprav pro vznik HZS Zlínského kraje datujeme v roce 2000 a to z důvodu, že v novém územním členění státu došlo k rozdělení HZS ČR na 14 krajů včetně hlavního města Prahy, které od 1. ledna 2000 vzniklo na základě ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků. [15]

Od 1. ledna 2001 tedy nabyly účinnosti nové právní předpisy, kterými došlo ke změnám ve významných funkcích HZS ČR. Jednalo se o zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru ČR a o změně některých zákonů, zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů a zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů. Tímto dnem vznikla nová organizační složka státu. [15]

6.2 Organizační struktura sboru

Historicky první organizační řád byl vydán dne 2. ledna 2001 a s menšími změnami prakticky platí dosud. Ustanovuje, že do struktury řadíme krajské ředitelství, technická a účelová zařízení, územní odbory a jednotky. Dne 1. června 2002 došlo k první změně, a to na úseku krajského ředitelství, kdy vznikl úsek prevence a plánování a operačního řízení. Další změnu přinesl závěr roku 2004, přičemž územní odbor v sídle kraje, včetně jednotek působících ve stanicích v okrese Zlín, se začlenil do krajského ředitelství. [15]

V současnosti, tedy k lednu 2019, je ředitelem HZS Zlínského kraje plk. Ing. Vít Rušar. Ředitelkou kanceláře ředitele je plk. Mgr. Dagmar Sikmundová, náměstek pro IZS a operační řízení je plk. Ing. Pavel Hráček, náměstek pro prevenci a civilní nouzovou připravenost (dále jen „CNP“) je plk. Ing. Zdeněk Otrusina a náměstek pro ekonomiku je plk. Mgr. et Mgr. Petr Bobčík. [16]

Zlínský kraj tvoří 4 okresy, kterými jsou Kroměříž, Uherské Hradiště, Vsetín a Zlín. [15]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkum slouží k získávání poznatků pro vědu za použití metod k registraci, zpracování a vyhodnocení zkoumaných jevů. Výzkum chápeme jako plánovitou a dlouhodobou činnost, zahrnující teoretickou i empirickou podobu. [19]

Praktická část bakalářské práce bude zaměřena na zmapování a analýzu krizové komunikace v zátěžových situacích u HZS Zlínského kraje. Cílem práce je tedy zjištění, zda krizová komunikace je pro HZS důležitá a zda jsou všichni zaměstnanci dostatečně proškoleni k jejímu užívání.

Na základě cíle a k jeho dosažení byly zvoleny tyto výzkumné otázky:

VO1: Co se respondentům vybaví pod pojmem krizová komunikace?

VO2: Proběhlo u dotazovaných školení na problematiku krizové komunikace?

VO3: Považují dotazovaní krizovou komunikaci ve své práci za důležitou, využívají ji?

VO4: Myslí si, členové HZS Zlínského kraje, že ví, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích (např. v terénu)?

VO5: Jaké prvky krizové komunikace používají respondenti nejčastěji?

8 METODOLOGIE

Metodologie je v širším pojetí totožná s teorií vědy, přičemž se jedná o souhrn metod určité vědy a nauku o metodách. [18]

Metodologie výzkumu pak představuje vědní disciplínu, která zkoumá a popisuje plánování, organizaci a realizaci výzkumu včetně vyhodnocení výzkumných dat a popíše tedy více než jen výzkumné metody. [19]

8.1 Kvantitativní výzkum

Jedná se o nomotetický přístup, tedy takový, ve kterém se zkoumají jevy řídicí se objektivními zákonitostmi, které se v přírodě i společnosti opakují. Snaží se vysvětlit sociální realitu a lidské chování prostřednictvím zákonitostí. [18]

Charakteristickými rysy tohoto výzkumu jsou:

- 1) nezávislost,
- 2) hodnotová svoboda a autonomie vědy,
- 3) kauzalita - identifikace kauzálních vztahů a zákonitostí,
- 4) hypoteticko-deduktivní přístup - proces formulace a testování hypotéz,
- 5) operacionalizace - převedení pojmů do řeči konkrétních projevů a faktorů,
- 6) redukcionismus - redukce na co nejjednodušší elementy,
- 7) generalizace – zobecnění,
- 8) průřezová analýza - srovnávání variací napříč vzorky. [18]

Tento přístup předpokládá, že různé aspekty sociálního světa, které jsou předmětem zkoumání, jsou svým způsobem měřitelné nebo jinak tříditelné. Zabývá se získáváním údajů o četnosti výskytu určitého jevu. [19]

Metody sběru dat jsou:

- a) pozorování,
- b) dotazování,
- c) studium dokumentů. [19]

8.2 Dotazníkové šetření

Šetření pomocí dotazníku je nejrozšířenější a nejpropracovanější technika získávání dat. Snadno lze zasáhnout velký počet i prostorově vzdálených zkoumaných osob a jeho zpracování je rychlé. Výhodami dotazníku je větší čas na rozmyšlení pro respondenta a přesvědčivá anonymita. Na druhou stranu nevýhodami jsou přeskokování otázek či pomoc s odpověďmi jinými lidmi. [18]

Výhodami dotazníku jsou značná anonymita respondentů, snazší kvantifikovatelnost dat, větší objektivnost a větší srovnání výsledků. Nevýhodami mohou být jejich oblíbenost, neboť právě to může vést k neochotě respondentů další dotazník vyplňovat, omezené množství informací, menší návratnost, nedostatečná reprezentativnost, nemožnost kontroly autora odpovědí a povrchnost odpovědí respondentů. [19], [34]

V dotazníku se mohou objevit různé typy otázek, a to otevřené, polozavřené, uzavřené, šalovací a kontrolní otázky. [18]

Pro tuto práci byly zvoleny jak otevřené, tak i uzavřené otázky. Otevřené otázky dávají podnět k zamyšlení, ale zároveň představují obtíže se zpracováním. Uzavřené otázky představují soubor všech možných alternativ odpovědí. [18]

Neboť bylo zapotřebí zjistit nejen odpovědi ano či ne, ale zároveň také vyzkoušet znalosti členů Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje v oblasti krizové komunikace, dotazník byl formulován z větší části otevřenými otázkami, které směřovaly na jejich působení u HZS a zkušenosti. Konkrétně se jednalo o 7 otevřených a 6 uzavřených otázek. U jedné otázky byla možnost ano x ne a následně odůvodnění.

Otázky do dotazníku byly voleny tak, aby na základě nich bylo co nejlépe možné vyhodnotit, zda je problematika krizové komunikace respondentům známá či nikoliv.

Dotazníky byly vytvořeny jak elektronicky, tak i v papírové formě. Dotazovaní preferovali papírovou podobu.

9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Výzkumným souborem rozumíme reprezentativní vzorek reality, ze kterého lze usuzovat reálný stav zkoumaného problému. Stěžejním úkolem bylo nalézt vzorek či výběrový soubor, který skutečně pozorujeme. [18]

Z výše uvedeného vyplývá, že v této práci byl volen pravděpodobnostní výběr, neboť právě tento je charakteristický pro reprezentativní šetření kvantitativního výzkumu, do kterého spadá dotazníkové šetření. [18]

Kritériem pro výběr respondentů, tedy výzkumného sboru, byla jejich příslušnost k Hasičskému záchrannému sboru Zlínského kraje. Konkrétně bylo osloveno sídlo krajského ředitelství ve Zlíně, požární stanice C3 a požární stanice P1 ve Valašských Kloboukách. Obé územní odbory Zlín. [16]

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů		
	Množství	Procenta
Muž	31	96,9 %
Žena	1	3,1 %

Tabulka 2 – Věkové rozhraní respondentů

Věk respondentů		
	Množství	Procenta
18 - 28	7	21,9 %
29 - 39	12	37,5 %
40 - 50	11	34,4 %
50 a více	2	6,3 %

Tabulka 3 – Délka praxe respondentů u HZS

Délka praxe u HZS		
Délka uvedená v letech	Množství	Procenta
Méně než 5	9	28,1 %
5 – 10	7	21,9 %
11 – 20	9	28,1 %
20 a více	7	21,9 %

Tabulka 4 – Hodnosti respondentů

Hodnosti respondentů		
Hodnosti vzestupně	Množství	Procenta
Nadstrážmistr	16	50 %
Podpraporčík	8	25 %
Nadpraporčík	5	15,6 %
Poručík	1	3,1 %
Nadporučík	1	3,1 %
Kapitán	1	3,1 %

Většina respondentů byla tvořena muži. Z celkového vzorku 32, tvořila ženská populace pouze 3,1 %, tedy v počtu 1. Věk respondentů se pohyboval od 24 do 57 let. Pro lepší názornost byly vytvořeny 4 kategorie vždy po deseti letech, kdy z tohoto bylo zjištěno, že největší podíl na vyplňování dotazníků měli respondenti od 29 do 39 let. Délka praxe u HZS byla taktéž vymezena ve 4 kategoriích, přičemž zde převažovaly lhůty méně než 5 let a 11 až 20 let praxe.

V poslední tabulce, tedy tabulce 4, jsou vymezeny hodnosti respondentů. Tabulka byla vytvořena od nejnižší hodnosti po nejvyšší, která se v průzkumu vyskytovala. Mezi dotazovanými se nejvíce vyskytovali nadstrážmistři a to v procentuálním zastoupení 50 %.

10 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum probíhal od prosince 2018 do dubna 2019. Data byla získávána pomocí dotazníků, neboť tento způsob kvantitativního výzkumu byl určen jako nejvhodnější. Koncept volených otázek směřoval k tomu, aby bylo možné z něj vyhodnotit cíl práce, kterým bylo zjištění, zda probíhá školení a jaké je povědomí o této problematice a zda ji vůbec HZS Zlínského kraje umí využívat.

Dotazník byl vytvořen nejprve ve formě textové a následně převeden do elektronické podoby, konkrétně se jednalo o vytvoření šablony na webové stránce survio.cz, kde je možné si dotazníky sestavit zdarma a web umožňuje sestavení výsledkových listin. Tyto postačují jako základní podklad nikoli však pro hlubší analýzu, která byla do této práce potřeba, a tak byly výsledky následně v rámci jednotlivých metod hlouběji rozpracovány a prezentovány.

Otázky bylo možno pokládat jako výběr z možností, výběr z možností, kdy může být více možný, dále textová odpověď, výběr jednoho obrázku či více, hvězdičkové hodnocení, sémantický diferencál, rozdělovací škála, seřazení dle důležitosti, matice výběru z možností a další. Jelikož cílem bylo vytvoření srozumitelného dotazníku, byla zvolena pouze textová odpověď a výběr z možností.

Vyplněné dotazníky jsou následně poskytnuty k nahlédnutí a vyhodnocení.

Na začátku již několik měsíců před zahájením průzkumu, konkrétně v červnu 2018 byla oslovena mluvčí HZS Zlínského kraje, por. Mgr. Lucie Javoříková, s žádostí o distribuci dotazníků mezi hasiče. Tato spolupráce byla v červenci 2018 přislíbena. V prosinci 2018 byli osloveni hasiči ve Zlíně prostřednictvím komisaře por. Ing. Marka Káni, který byl taktéž požádán o pomoc. Zde se jednalo o jediný případ, kdy byl využit elektronický způsob vyplnění dotazníku a nebyl příliš úspěšný. Z velkého množství oslovených pracovníků vyplnilo dotazník pouze 5 osob. Z důvodu této velmi nízké návratnosti byl osloven pracovník HZS Zlínského kraje působící ve Valašských Kloboukách, kterému byly předány dotazníky v papírové formě. Návratnost byla 12 dotazníků. S počtem 17 respondentů by došlo k tomu, že vzorek by pro výzkum nebyl dostatečný, a proto byla oslovena mluvčí HZS Zlínského kraje, které bylo předáno 20 dotazníků v tištěné formě s návratností 15. Díky tomu byl naplněn počet 32 respondentů, jejichž odpovědi jsou v této práci zpracovány. Na základě skutečnosti, že většina dotazníků byla vyplněna v papírové

formě, bylo potřeba odpovědi do elektronického formuláře na stránce survio.cz zadat, což bylo časově náročné.

Bohužel je třeba podotknout, že ochota vyplnit dotazník byla velmi nízká a některé dotazníky se vrátily vyplněné pouze částečně. Celkem bylo rozdáno 40 papírových dotazníků a rozesláno 30 emailů s příloženým odkazem na elektronickou formu dotazníku. Návratnost tedy činila pouhých 45,7 %. Vzhledem ke skutečnosti, že získání výsledného počtu dotazníků trvalo 5 měsíců, byly použity i neúplně zodpovězené dotazníky, kterých bylo 5, všechny byly ze Zlína. Tito respondenti odvětili, že v dotazníku je příliš otevřených otázek a nechtěly se jim vyplňovat. I přesto, že na většinu těchto otázek postačovala jedno až dvou slovná odpověď, nebyli k vyplnění ochotní. Po konzultaci s mluvčí HZS Zlínského kraje bylo tedy usouzeno, že další shánění respondentů je již bezpředmětné, neboť všichni vhodní byli osloveni s výše uvedeným výsledkem.

11 ANALÝZA DAT

Analýza kvantifikovaných dat se provádí pomocí základních procesů, kterými jsou úprava znaků, kódování znaků a třídění 1. a 2. stupně. Nejprve je třeba se podívat na výzkumné otázky, abychom si určili, co budeme muset s našimi daty udělat, abychom dostali žádoucí odpovědi. Celá analýza probíhá se zaměřením na výzkumné otázky. [18]

Prvním krokem je tzv. čištění dat, které probíhá tak, že vyplněné formuláře projdeme a rozhodneme o vyloučení nesrozumitelných, dvojsmyslných či chybějících dat. Takto připravená data se zanáší do počítačového programu, který data zpracuje. [18]

Druhým krokem, tedy analýzou dat 2. stupně, dochází k dalšímu členění výše vzniklých informací. K oběma krokům využíváme statistické metody, a těmi jsou nejčastěji míry středních hodnot, ukazatelé variability, korelační koeficienty, metody teorie pravděpodobnosti, rozdělení náhodných veličin a statistické testování hypotéz. [18]

Výsledky, které jsou uvedeny v následující kapitole, byly vytvořeny na základě četností odpovědí, jež se u jednotlivých otázek objevily, a následně došlo k jejich převedení do tabulkové podoby s určením množství odpovědí a procentuálním zastoupením.

12 VÝSLEDKY

Tato kapitola je zaměřena na výsledky výzkumu, který byl zaměřen na znalost problematiky komunikace v zátěžových situacích u HZS Zlínského kraje. Hlavním cílem bylo zjištění, zda krizová komunikace je pro HZS důležitá a zda jsou všichni zaměstnanci dostatečně proškoleni k jejímu užívání, případně zda ji opravdu umí použít.

VO1: Co se respondentům vybaví pod pojmem krizová komunikace?

Na tuto výzkumnou otázku je odpovězeno prostřednictvím první otázky z dotazníku, a to:

1) Jak chápete pojem krizová komunikace a co se Vám pod tímto pojmem vybaví?

Tato otázka byla vytvořena pro prvotní odhalení znalostí hasičů v dané oblasti, které se práce věnuje. Byla otevřená a respondent tak měl možnost projevu.

Pomineme-li 5 odpovědí, kdy se vyplňujícím nevybavilo nic, lze z odpovědí vydedukovat, že povědomí je dobré a lze vytvořit 3 způsoby, jakými odpovídali.

První možností byla komunikace u zásahu, mimořádné události či při krizových situacích. Druhou možností je komunikace s lidmi, kteří byli zasaženi, jsou v krizi, potřebují pomoc či s člověkem ve stresu. Třetí a poslední možností je potom komunikace v rámci IZS a orgánů krizového řízení.

Tabulka 5 – Chápání pojmu krizová komunikace

Jak chápete pojem krizová komunikace a co se Vám pod tímto pojmem vybaví?		
	Množství	Procenta
Komunikace u zásahu, mimořádné události či při krizových situacích.	13	40,6 %
Komunikace s lidmi, kteří byli zasaženi, jsou v krizi nebo potřebují pomoc či jsou ve stresu.	11	34,4 %
Komunikace v rámci IZS a orgánů krizového řízení.	3	9,4 %
Bez odpovědi.	5	15,6 %

VO2: Proběhlo u dotazovaných školení na problematiku krizové komunikace?

Výzkumná otázka na téma školení byla respondenty zodpovězena ve druhé otázce dotazníku a dále rozšířena pro lepší vyhodnocení pomocí otázek 3 a 4, které detailněji popisují školení a také zájem o školení ze strany respondentů. Otázka číslo 4 sloužila nejen k vymezení výzkumné otázky č. 2, nýbrž i pro další zpracování návrhu opatření.

2) Proběhlo u Vás školení na tuto problematiku?

Vzhledem k tomu, že cílem práce je zjištění, zda probíhá školení na problematiku krizové komunikace a zda je dostatečné, byla tato otázka podána jako uzavřená, aby bylo dosaženo co nejlépe zhodnotitelného výsledku.

Tabulka 6 – Školení krizové komunikace

Proběhlo u Vás školení na tuto problematiku?		
	Množství	Procenta
Ano	18	56,3 %
Ne	14	43,8 %

Jak lze vidět z tabulky, pozitivní odpovědi na tuto otázku převažují. Nicméně tento rozdíl je o pouhé 4 dotázané, tedy z pohledu této práce je 43,8 % neproškolených hasičů, což může v praxi vytvořit obrovské problémy a vést k fatálním následkům.

3) Pokud ano, jakým způsobem školení probíhalo, v jakém časovém intervalu a jak dlouho?

Pro rozšíření druhé otázky byla využita tato třetí otázka, ovšem pouze pro ty, kteří proškolení byli. Cílem bylo zjistit, zda těch 56,3 % proškolených hasičů bylo proškoleni řádně a školení bylo dostatečné.

Vzhledem k množství pouhých 17 respondentů na tuto otázku, odpovědi jsou níže uvedeny všechny. Jeden respondent odpověď nevyplnil.

- 1) Při vstupním kurzu. Doplnkové školení v podobě kurzů.
- 2) Psycholožkou HZS, cca 4 hodiny.
- 3) Školení probíhala ve městě, časový interval nebyl přesný, dle toho, jaký druh školení probíhal.

- 4) Absolvovala jsem několik vícedenních kurzů z oblasti krizové intervence, sama tuto problematiku v rámci HZS a neziskových organizací školím.
- 5) Cca 20 minut, průběh standardní.
- 6) Při kurzech zdravotní výchovy, tzn. 2-3 dny za rok.
- 7) Jednou za měsíc.
- 8) Jednodenní kurz.
- 9) Dvoudenní školení formou přednášek, diskuze.
- 10) V rámci odborné přípravy.
- 11) S psycholožkou HZS, cca 5 hodin.
- 12) 3 hodiny jednou za měsíc.
- 13) Na začátku.
- 14) Prostřednictvím prezentace v rámci školení jednotek požární ochrany, v intervalu rozpisu témat školení.
- 15) Školení první psychické pomoci (dále jen „PPP“).
- 16) Kurz psychosociálního intervenčního týmu (dále jen „PIT“)
- 17) Pravidelným proškolením daného tématu v rámci odborné přípravy.

Z odpovědí jasně vyplývá, že i přesto, že se jedná o kolegy na stejných pracovištích, jejich odpovědi se značně různí a každý se účastní školení v jiném rozsahu a na odlišném kurzu. Dáme-li však všechny odpovědi dohromady, vyplývá zde všeobecně nedostatečná časová dotace pro výuku krizové komunikace, což může vykazovat v praxi značné potíže s užíváním krizové komunikace, a to jak v případě komunikace mezi jednotkami IZS, tak i mezi členy HZS a oběťmi mimořádné události.

4) Máte za to, že by školení na krizovou komunikaci měla probíhat, případně by měla být častěji? Odpověď odůvodněte.

V rámci připravenosti na mimořádnou událost byli respondenti dotázáni, zda by školení mělo probíhat či u již probíhajících měla být navýšena časová dotace. Tuto odpověď měli odůvodnit.

Tabulka 7 – Zvýšení množství školení krizové komunikace

Máte za to, že by školení na krizovou komunikaci měla probíhat či být častěji?		
	Množství	Procenta
Ano	24	75 %
Ne	8	25 %

Z odpovědí na tuto otázku vyplynulo, že zájem o účast na školení ze strany požárníků je. Své kladné odpovědi zdůvodňovali zdokonalením komunikace, vyvarováním se chyb v komunikaci u zásahu, zvyšováním kvality zásahu, přípravou na komunikaci, častějším připomínáním problematiky, porozuměním, rozšířením znalostí či dozvídaním se něčeho nového. Zbylých 8 negativně odpovídajících uvádělo, že kurzy, kterými prošli, jsou postačující.

VO3: Považují dotazovaní krizovou komunikaci ve své práci za důležitou, využívají ji?

Aby došlo k zodpovězení této výzkumné otázky, byly v dotazníku vymezeny 3 otázky na tuto oblast. První dvě se týkají důležitosti a využití. Třetí podává informace ohledně četnosti využití v určitých situacích, tedy konkretizaci.

5) Považujete krizovou komunikaci ve své práci za důležitou, podstatnou?

Vzhledem k tomu, že povolání hasič je velmi náročné a tito lidé mají obrovské množství povinností, bylo potřeba zjistit, zda vůbec krizovou komunikaci považují za důležitou a v následující otázce, zda ji využívají v praxi.

Tabulka 8 – Důležitost krizové komunikace v praxi

Považujete krizovou komunikaci ve své práci za důležitou, podstatnou?		
	Množství	Procenta
Ano	11	34,4 %
Spíše ano	15	46,9 %
Spíše ne	6	18,8 %
Ne	0	0 %

Tato uzavřená otázka obsahovala možnost výběru ze čtyř odpovědí, kdy dvě byly kladné a dvě záporné, přičemž výsledkem je, že sečtením odpovědí Ano a Spíše ano dospějeme k závěru, že 81,3 % respondentů se přiklání k tomu, že považují krizovou komunikaci ve své práci za důležitou a podstatnou.

6) Využíváte krizovou komunikaci ve své praxi?

Tato otázka směřovala na zamyšlení se, zda pracovníci v praxi využívají krizovou komunikaci, či nikoliv. Otázka byla, stejně jako předchozí, uzavřená se čtyřmi možnostmi odpovědi.

Tabulka 9 – Užitečnost krizové komunikace v praxi

Využíváte krizovou komunikaci ve své praxi?		
	Množství	Procenta
Ano	8	25 %
Spíše ano	11	34,4 %
Spíše ne	12	37,5 %
Ne	1	3,1 %

Zde je vidět, že 59,4 % dotazovaných ve své praxi krizovou komunikaci využívá a spojíme-li otázku 5. s otázkou 6., převažuje zde odpověď spíše ano, tedy kladná odpověď na obě uvedené otázky.

7) Pokud ano či spíše ano, v jakých situacích využíváte krizovou komunikaci nejvíc?

Otázka rozvíjí předchozí otázku, přičemž byla otevřená a vzešly z ní tři varianty, jak respondenti odpovídali.

Tabulka 10 – Výčet situací vyžadujících užití krizové komunikace

Pokud ano či spíše ano, v jakých situacích nejvíce?		
	Množství	Procenta
Mimořádná událost, zásah.	12	37,5 %
Ve spojení s úmrtím, rodinou, oběťmi.	6	18,8 %
Nevyužívám ji v praxi.	14	43,8 %

Odpovědi byly velmi stručné a nejčastěji se jednalo o formulaci, že krizovou komunikaci využívají při mimořádných událostech, při zásahu či ve spojení s úmrtím (např. rodinného příslušníka), rodinou či při událostech, kde hrozí výskyt obětí.

VO4: Myslí si, členové HZS Zlínského kraje, že ví, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích (např. v terénu)?

Na tuto výzkumnou otázku byly získány odpovědi prostřednictvím jedné otázky, konkrétně otázky číslo 8 z dotazníku.

8) Myslíte si, že víte, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích (např. v terénu)?

Jelikož v rámci cíle práce není pouze zjistit, zda školení na danou problematiku probíhá, ale také vyhodnotit, zda ji pracovníci HZS Zlínského kraje umí využít v praxi, byla tato otázka zaměřena na zamyšlení každého jednoho respondenta, zda ví, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích.

Tabulka 11 – Vědomí komunikace v profesních zátěžových situacích

Myslíte si, že víte, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích?		
	Množství	Procenta
Ano	5	15,6 %
Spíše ano	19	59,4 %
Spíše ne	6	18,8 %
Ne	2	6,3 %

Otázka byla položena jako uzavřená se čtyřmi možnými odpověďmi a bylo velmi překvapující, že 8 respondentů si svými schopnostmi není jisto.

VO5: Jaké prvky krizové komunikace používají respondenti nejčastěji?

Výzkumná otázka týkající se prvků krizové komunikace byla spíše obecnější povahy. Mimo prvky totiž zahrnovala i způsoby komunikace. Toto bylo zahrnuto do otázek 9 až 11.

9) Jaké prvky krizové komunikace používáte nejčastěji?

Tato i následující dvě otázky měly za úkol prokázat znalosti pracovníků HZS Zlínského kraje, neboť právě tyto tři dotazy směřují k aplikaci krizové komunikace.

Jelikož otázka byla otevřená a při analýze výsledků nevyplnuly na povrch určité společné rysy odpovědí, mimo 15 osob, které neodpověděly nic a otázku nechaly nevyplněnou, dalších 17 respondentů se vyjádřilo takto:

- 1) Přesnost, pravdivost, jasnost.
- 2) Podle situace.
- 3) Empatie, osobní odstup (tato odpověď se zde objevila celkem 3x).
- 4) Rozhovor.
- 5) Klidný a chápavý přístup.
- 6) Mluvení, názorné ukázání.
- 7) Zklidňování.
- 8) Klidný, důrazný projev. Jednoduché, zřetelné pokyny a otázky.

9) Naslouchání zájmů a potřebám.

10) Uklidňování, vysvětlování a popis toho, co budu dělat.

11) Navázání kontaktu, posílení pocitu bezpečí, podpora emocí, stabilizace, podávání informací, kontakt s blízkou osobou a dále.

12) Pochopení.

13) Verbální.

14) Naslouchání, klidný postoj.

15) Navázání kontaktu, podpora, vytvoření bezpečného prostředí, zprostředkování informací, prostor pro vyjádření pocitů.

Z odpovědí jasně vyplývá, že ne všichni respondenti dokázali vymezit, co jsou prvky krizové komunikace a jaké používají.

10) Jak komunikujete s člověkem v šoku?

Stejně jako předchozí otázka se tato zabývá aplikací znalostí krizové komunikace.

Tabulka 12 – Komunikace s člověkem v šoku

Jak komunikujete s člověkem v šoku?		
	Množství	Procenta
Klidně, klidným hlasem	17	53,1 %
Dle PPP	2	6,3 %
Navázání kontaktu, vyslechnutí a chápavý postoj	3	9,4 %
Bez odpovědi.	10	31,3 %

Nejvíce dotazovaných odpovědělo, že s člověkem v šoku je nutné komunikovat klidně, je třeba se snažit osobu uklidnit, uvést ji do klidu.

11) Jakým způsobem komunikujete s agresivním jedincem?

Tato otázka byla poslední týkající se aplikace krizové komunikace. Měla za úkol zjistit způsob komunikace s agresivním jedincem. Opět se jednalo o otevřenou otázku, která umožnila respondentům rozvinout svou odpověď, a zároveň byli nuceni odpovídat, aniž by si pouze museli vybírat z možností.

Tabulka 13 – Komunikace s agresivním jedincem

Jakým způsobem komunikujete s agresivním jedincem?		
	Množství	Procenta
Se snahou uklidnit.	14	43,8 %
Asertivně, důrazně, použití zvýšeného hlasu.	4	12,5 %
Dle PPP.	2	6,3 %
Prostřednictvím PČR.	3	9,4 %
Bez odpovědi.	9	28,1 %

Z odpovědí lze vyčíst, že 28,1 % dotazovaných vůbec nevědělo, jak odpovědět na tuto otázku, 9,4 % by vyčkalo příjezdu Policie České republiky a 6,3 % respondentů na tuto otázku odpovědělo spíše vyhýbavým způsobem. Z tohoto lze vyvodit, že jen malé množství respondentů dokáže aplikovat teoretické znalosti v praxi.

Poslední 2 otázky sloužily jako podpůrné otázky pro vymezení opatření.

12) Je, podle Vás, možné se krizovou komunikací naučit?

Uzavřená otázka týkající se možnosti naučit se komunikovat v zátěžových situacích, volně navazovala na problematiku školení krizové komunikace.

Tabulka 14 – Studium krizové komunikace

Je, podle Vás, možné se krizovou komunikací naučit?		
	Množství	Procenta
Ano	27	84,4 %
Ne	5	15,6 %

Na základě odpovědí, kdy 84,4 % respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně, lze potvrdit, že školení na tuto problematiku je přinejmenším vhodné a předmětné.

13) Na koho se obrácíte v případě, že si při krizové komunikaci nevíte rady? Či na koho se lze obrátit?

Poslední otázka směřovala na možnost vzniku situace, kdy samotní zasahující hasiči nejsou schopni správně reagovat na vzniklou situaci a neví si rady, jakou komunikační strategii zvolit. Otázka byla volena jako otevřená, aby bylo možné zjistit všechny možnosti, které pracovníci považují za vhodné.

Tabulka 15 – Možnosti pomoci s krizovou komunikací

Na koho se obrácíte v případě, že si při krizové komunikaci nevíte rady?		
	Množství	Procenta
Psycholog HZS	16	50 %
Kolega	6	18,8 %
Odborná osoba	3	9,4 %
Velitel	2	6,3 %
PIT tým	2	6,3 %
Bez odpovědi.	3	9,4 %

Vzhledem k tomu, že bylo umožněno odpovídat volně, v odpovědích se často vyskytovala více než jedna možnost, nicméně při hloubkovém šetření byla vytvořena výše uvedená tabulka s šesti nejčastějšími odpověďmi. Nejvíce, a to 50 % dotazovaných, by se obrátilo na psychologa HZS.

13 DISKUZE

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda pracovníci HZS Zlínského kraje jsou školeni a jaké je jejich povědomí o problematice komunikace v zátěžových situacích a zda ji umí v praxi využívat. K tomuto cíli se vztahovaly jednotlivé výzkumné otázky, které byly zaměřeny na krizovou komunikaci, krizové situace a jejich vliv u dotazovaných.

Z dosažených výsledků bylo zjištěno, že velká většina pracovníků resp. hasičů HZS Zlínského kraje má představu o tom, co krizová komunikace je a dokážou si pod tímto pojmem představit určitou definici. Shodovali se v tom, že se jedná o komunikaci při zásahu, mimořádné události či při krizových situacích nebo o komunikaci s lidmi, kteří byli zasaženi, jsou v krizi, potřebují pomoc nebo s člověkem ve stresu, a také jako komunikaci v rámci IZS a orgánů krizového řízení. Až na 5 dotazníků, ve kterých odpověď uvedena nebyla, se respondenti k této výzkumné otázce vyjádřili správně. Z tohoto je očividné, že členové HZS Zlínského kraje o krizové komunikaci mají pojetí, což bylo pro tuto práci klíčové a tento výsledek je tímto hodnocen jako velmi pozitivní.

Důležitou výzkumnou otázkou byla ta, zda u pracovníků proběhlo školení na tuto problematiku. Převážně, tedy 18 respondentů z 32, odpovídalo, že ano, nicméně je potřeba se také podívat na negativní odpověď, kdy tuto uvedlo 14 z 32 respondentů. Rozdíl tedy činí pouhé 4 dotazované. Školení probíhala ve většině případů jednorázově, a to pouze v časové dotaci několika hodin. Pouze velmi malé množství respondentů uvedlo, že jsou proškolení pravidelně či se zúčastnili již více než jednoho školení. Z toho také vyplynul fakt, že na další otázku, ohledně toho, zda by školení měla probíhat či být častější, byla ze 75 % odpověď ano. Důvod, proč je výsledek takový, jaký je, nebyl objasněn v rámci dotazníkového šetření, nicméně byl očekáván, a proto tato otázka byla položena a také právě ono školení bylo jedním z cílů této práce. Proč nejsou pracovníci HZS školeni na danou problematiku, může být způsobeno časovou vytížeností těchto osob nebo toto vedení nepovažuje za důležité. Důsledky však mohou být, při zvolení špatného způsobu komunikace, fatální. Zde je tedy třeba uvést, že nedostatky ohledně školení mohou způsobit nepříznivě se vyvíjející situaci v průběhu mimořádné události.

Na otázku školení navazuje problematika využívání krizové komunikace v rámci výkonu práce, přičemž na tuto otázku odpovědělo více jak 50 % dotazovaných kladně. Toto zjištění staví tedy krizovou komunikaci do popředí znalostí členů HZS, v tomto případě HZS Zlínského kraje, neboť tento typ komunikace využívají při mimořádné události, ve

spojení s úmrtím a v komunikaci s rodinou v případě, kde se stanou účastníky mimořádné situace a při vzniku obětí. Na tuto výzkumnou otázku byla očekávána kladná odpověď. Je vidět, že praktikující hasiči jsou si vědomi toho, že při zásahu je krizová komunikace využívána a její znalost je tedy potřebná. Opět je zde tedy nutné podotknout, že vzhledem k praktickému využití tohoto typu komunikace, by se povědomí o něm mělo mnohonásobně zvýšit, a to právě výše zmíněným školením. V důsledku těchto výsledků je zřejmé, že neproškolení pracovníci HZS jsou při zásahu téměř neschopni, mimo fyzickou pomoc, poskytnout dostatečné psychické zázemí osobám postiženým mimořádnou událostí, což by však mělo také být náplní jejich práce v terénu.

Prostřednictvím další výzkumné otázky se měli respondenti zamyslet nad tím, zda ví, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích, přičemž 75 % z nich odpovědělo, že ví nebo spíše ví. Tedy pouhých 25 % si svými schopnostmi nebylo jisto. Na tuto otázku navazovala poslední výzkumná otázka ohledně používání prvků krizové komunikace, která byla mimo teoretickou otázku ještě doplněna 3 otevřenými praktickými otázkami, které měly za úkol prozkoumat znalosti. Dotazovaní se velmi často zmiňovali pouze o tom, že jejich komunikace spočívá v tom, že se osoby snaží uklidnit. A to jak osoby v šoku, tak i agresivního jedince.

Vzhledem ke skutečnosti, že přibližně 30 % dotazovaných neodpovědělo na tyto praktické otázky a následně přes 80 % respondentů odpovědělo, že krizovou komunikaci se lze naučit, je toto přinejmenším podnět k zamyšlení. Proč respondenti odpovídali tímto způsobem, je nejspíše právě důsledkem nedostatečného školení a vštěpování informací o krizové komunikaci. Důsledkem toho může být špatná volba komunikace s osobou v zátěžové situaci, což by vedlo k celkovému zhoršení dané situace.

Respondenti tohoto dotazníku byli různého věku, hodností, délky trvání praxe a dělili se mezi dvě služebny. Vzhledem k vyhodnocení odpovědí bylo zjištěno, že ani jedno z výše uvedených kritérií nemělo vliv na znalosti problematiky komunikace v zátěžových situacích. Taktéž byl učiněn závěr o tom, že každý prochází jiným školením, s jinou časovou dotací a v jiném intervalu.

14 NÁVRHY OPATŘENÍ

Tato kapitola byla vytvořena na základě vyhodnocení dotazníků, kdy v těchto byly zjištěny určité nedostatky v oblasti znalosti problematiky komunikace v zátěžových situacích a hlavně v průběhu školení této problematiky. Také se jedná o reakci na výsledky, kdy respondenti považují krizovou komunikaci ve své práci za podstatnou, využívají ji, ale ne všichni jsou si svými znalostmi jisti natolik, že je dokážou využívat v praxi.

Nejdůležitějším opatřením je rozhodně vytvoření harmonogramu školení, které bude probíhat od počátku nástupu do služebního poměru u HZS a následně v určitém časovém intervalu pravidelně po celou dobu působení osoby u této složky IZS.

Vzhledem ke skutečnosti, že z dotazníků vyplynula neznalost aplikace teoretických poznatků do praxe, další zlepšení by mohlo spočívat ve vzniku jak teoretické, tak i praktické zkoušky z této oblasti a délka trvání školení by měla být v rozmezí dvou dnů. Toto časové rozpětí by mělo za úkol hloubkové ponoření se do problematiky tak, aby hasiči byli schopni vstřebat veškeré informace do největších detailů. Důvodem je odlišnost případu od případu. Každá mimořádná událost je jiná a také se jinak vyvíjí, což vyžaduje jiný způsob komunikace.

I přesto, že v dnešní demokratické době lidé nemají rádi vytyčování povinností a jsou spíše zastánci dobrovolných účastí na podobných akcích, z vyhodnocení dotazníku vzešel fakt, že krizová komunikace je pro členy HZS důležitá, využívají ji a 75 % respondentů se domnívá, že se ji lze naučit. Proto by každé školení na komunikaci v zátěžových situacích měla být povinná.

Školení v současnosti probíhá nejčastěji pod záštitou psychologa HZS, což se jeví jako správná volba. V novém způsobu vzdělávání by však spíše mohl zaujmout pozici supervizora, který bude na celý průběh školení pouze dohlížet a mapovat nedostatky, které na konci každého školení přednese. Celá realizace by měla spadat pod jinou odpovědnou osobu, která bude vyhledána, aby tato školení vedla po celé České republice a její zaměření by tak spadalo pouze a jenom na tyto kurzy.

Každý den by byl zakončen určitou zkouškou, kdy v případě teoretické části by byl vhodný test a v případě praktické části pak simulace určité situace.

V případě neúspěchu by mohl být zvolen určitý způsob sankce tak, aby byl pro členy HZS motivací. Tuto sankci by měli v gesci samotní velitelé jednotky a byla by sdělena před konáním školení.

Dané návrhy opatření byly v době odevzdání práce spolu s výsledky zaslány odpovědným osobám HZS Zlínského kraje, konkrétně mluvčí HZS Zlínského kraje a psychologce HZS Zlínského kraje.

ZÁVĚR

Bakalářská práce s názvem Komunikace v zátěžových situacích u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje se zabývala problematikou komunikace, krizové komunikace, krizové intervence a dalšími souvisejícími tématy. Toto téma je velmi málo diskutováno, neproslýchá se, avšak přitom se jedná o velmi důležité odvětví, které spadá pod nutné znalosti spojené s výkonem hasičského povolání.

Práce byla rozdělena na dvě části. Část teoretickou a část praktickou. Teoretická část sloužila k vymezení základních pojmů týkajících se komunikace v zátěžových situacích. Nejprve byla obecně charakterizována krize a zátěžová situace, dále krizová intervence, komunikace a komunikace v krizových situacích, integrovaný záchranný systém, Hasičský záchranný sbor České republiky a Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje. Praktická část byla tvořena kvantitativním výzkumem, a to konkrétně dotazníkovým šetřením u HZS Zlínského kraje. Na základě tohoto dotazníku bylo cílem práce získat odpovědi týkající se komunikace v zátěžových situacích. Odpovědi byly následně vyhodnoceny a byla navržena možná opatření.

Celého výzkumu se zúčastnilo 32 profesionálních hasičů a po vyhodnocení všech odpovědí bylo zjištěno, že znalost této problematiky je dobrá, ale ne dostatečná. Nejdůležitějším zjištěním byly výsledky otázek ohledně školení na krizovou komunikaci, neboť celá práce měla za cíl určit, zda jsou hasiči řádně a dostatečně proškolení. Bohužel však tyto kurzy neprobíhají pravidelně, mají velmi malou časovou dotaci a někteří se jich neúčastnili vůbec. Toto se také promítlo do následné potřeby aplikace teoretických znalostí v této oblasti v rámci otevřených otázek v dotazníku, na které nebyli respondenti schopni odpovědět nebo pouze velmi stroze či nejistě.

Návrh opatření by mohl přinést významné zlepšení práce hasičů v terénu tím, že by se jednalo o povinná školení, nebyli by poté mezi pracovníky rozdíly a každý by zvládnul jakoukoliv zátěžovou situaci a komunikaci s ní spojenou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.
- [2] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-175-7.
- [3] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.
- [4] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [5] LOŠEK, Václav. *Integrovaný záchranný systém*. Uherské Hradiště: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013. ISBN 978-80-7454-287-9.
- [6] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
- [7] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
- [8] ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management: hrozby, krize, příležitosti*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-488-8.
- [9] VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2477-8.
- [10] ZEMAN, Miloš a Otakar J MIKA. *Ochrana obyvatelstva*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická, 2007. ISBN 978-80-214-3449-3.
- [11] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [12] BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2.

- [13] LEDNICKÝ, Václav. *Krizový management*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2012. ISBN 978-80-7248-782-0.
- [14] ANTUŠÁK, Emil a Josef VILÁŠEK. *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3443-2.
- [15] JURKA, Mojmir. *10 let HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU Zlínského kraje: výroční almanach*. Zlín: STUDIO IMAGE 2000, 2010.
- [16] *Hasičský záchranný sbor České republiky: Zlínský kraj* [online]. Chodov, 2019 [cit. 2019-01-24]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/hzs-zlinskeho-kraje.aspx>
- [17] *Zákony pro lidi.cz: Zákon č. 239/2000 Sb. Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. AION CS, 2019 [cit. 2019-01-24]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [18] OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- [19] LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.
- [20] Rozdělení jednotek SDH. *Sdh.nmm* [online]. [cit. 2019-05-02]. Dostupné z: http://www.sdh.nmm.cz/jednotka/dokumenty/02_rozdeleni/02_rozdeleni.pdf
- [21] HANUŠKA, Zdeněk. *Organizace jednotek požární ochrany*. 2., aktualiz. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2008. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-035-7.
- [22] VÍŠEK, Jiří. *Organizace záchranných činností v České republice*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2012. ISBN 978-80-7452-028-0.
- [23] PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta strojní VŠB, 2007. Elektronický učební text.
- [24] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [25] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

- [26] ZAPLETALOVÁ, Šárka. *Krizový management podniku pro 21. století*. Praha: Ekopress, 2012. ISBN 978-80-86929-85-9.
- [27] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. ISBN 978-80-87647-12-7.
- [28] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.
- [29] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [30] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha : Grada Publishing, 2005. str. 299. ISBN 80-247-0708-X.
- [31] *Hasičský záchranný sbor České republiky. Psychologická služba: Právní rámec psychologické služby* [online]. [cit. 2019-05-02]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-pravni-ramec-psychologicke-sluzby.aspx>
- [32] *Hasičský záchranný sbor České republiky. Psychologická služba: O nás* [online]. [cit. 2019-05-02]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-o-nas.aspx>
- [33] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management*. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-57-6.
- [34] EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ. *Základy metodologie výzkumu*. 2. přepracované a rozšířené vydání. V Plzni: Západočeská univerzita, 2017. ISBN 978-80-261-0735-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Aj.	A jiné
Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
CNP	Civilní nouzová připravenost
Č.	Číslo
ČR	Česká republika
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
NATO	North Atlantic Treaty Organization
Např.	Například
PČR	Policie České republiky
PIT	Psychosociální intervenční tým
Plk.	Plukovník
Por.	Poručík
PPP	První psychická pomoc
Sb.	Sbírka
Tzv.	Tak zvaně
VO	Výzkumná otázka

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů.....	34
Tabulka 2 – Věkové rozhraní respondentů	34
Tabulka 3 – Délka praxe respondentů u HZS	35
Tabulka 4 – Hodnoty respondentů	35
Tabulka 5 – Chápání pojmu krizová komunikace	39
Tabulka 6 – Školení krizové komunikace.....	40
Tabulka 7 – Zvýšení množství školení krizové komunikace.....	42
Tabulka 8 – Důležitost krizové komunikace v praxi	43
Tabulka 9 – Užitečnost krizové komunikace v praxi	43
Tabulka 10 – Výčet situací vyžadujících užití krizové komunikace	44
Tabulka 11 – Vědomí komunikace v profesních zátěžových situacích.....	45
Tabulka 12 – Komunikace s člověkem v šoku	46
Tabulka 13 – Komunikace s agresivním jedincem.....	47
Tabulka 14 – Studium krizové komunikace	48
Tabulka 15 – Možnosti pomoci s krizovou komunikací.....	48

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK [VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ]

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK [VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ]

DOTAZNÍK

Komunikace v zátěžových situacích (krizová komunikace) u HZS Zlínského kraje

Vážení respondenti,

mé jméno je Aneta Vítková a jsem studentkou 3. ročníku programu Procesní inženýrství, oboru Ovládání rizik na Fakultě logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Jako téma své bakalářské práce jsem si vybrala Komunikaci v zátěžových situacích u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje. Tento dotazník bude sloužit jako výstup praktické části této práce.

Věnujte, prosím, několik minut svého času jeho vyplnění.

Děkuji.

Jaké je Vaše pohlaví?

žena

muž

Kolik je Vám let?

Kolik let pracujete u HZS?

Jaká je Vaše hodnost?

1) Jak chápete pojem krizová komunikace a co se Vám pod tímto pojmem vybaví?

2) Proběhlo u Vás školení na tuto problematiku?

ano

ne

3) Pokud ano, jakým způsobem školení probíhalo, v jakém časovém intervalu a jak dlouho?

4) Máte za to, že by školení na krizovou komunikaci měla probíhat, případně by měla být častěji? Odpověď odůvodněte.

ano

ne

Odůvodnění:

5) Považujete krizovou komunikaci ve své práci za důležitou, podstatnou?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

6) Využíváte krizovou komunikaci ve své praxi?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

7) Pokud ano či spíše ano, v jakých situacích využíváte krizovou komunikaci nejvíc?

8) Myslíte si, že víte, jak komunikovat s osobami v profesních zátěžových situacích (např. v terénu)?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

9) Jaké prvky krizové komunikace používáte nejčastěji?

10) Jak komunikujete s člověkem v šoku?

11) Jakým způsobem komunikujete s agresivním jedincem?

12) Je, podle Vás, možné se krizovou komunikaci naučit?

- ano
- ne

13) Na koho se obracíte v případě, že si při krizové komunikaci nevíte rady? Či na koho se lze obrátit?