

# **Komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování**

Martin Souček

---

Bakalářská práce  
2021



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: 2020/2021

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	<b>Martin Souček</b>
Osobní číslo:	<b>L18402</b>
Studijní program:	<b>B3909 Procesní inženýrství</b>
Studijní obor:	<b>Ovládání rizik</b>
Forma studia:	<b>Prezenční</b>
Téma práce:	<b>Komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování</b>

### **Zásady pro vypracování**

1. Připravte literární rešerši ze zkoumané oblasti z informačních zdrojů.
  2. Provedte analýzu a hodnocení postupu při informování veřejnosti v zóně havarijního plánování u konkrétního objektu.
  3. Navrhněte postup pro zlepšení informování veřejnosti z pohledu provozovatele a veřejné správy.
-

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

Seznam doporučené literatury:

1. FORET, Miroslav. *Komunikace s veřejností*. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1994. ISBN 80-210-1034-7.
  2. HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-827-7.
  3. ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: úvod do teorie*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0951-2.
- Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Robert Pekaj**  
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2020**

Termín odevzdání bakalářské práce: **14. května 2021**

L.S.

---

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

---

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

V Uherském Hradišti dne 2. prosince 2020

---

## 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 Univerzita Tomáše Bati 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: 7.5.2021

Jméno a příjmení studenta: Martin Souček

.....  
podpis studenta

## **ABSTRAKT**

Cílem mé bakalářské práce je popis a analýza způsobů komunikace mezi společností ZEVETA Bojkovice a.s. a veřejností v její zóně havarijního plánování. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. Teoretická část obsahuje vymezení pojmu krizové komunikace, stanovení zóny havarijního plánování včetně příslušných plánů, komunikaci s veřejností, mezi složkami IZS, a také krizovou intervenci. V praktické části jsou aplikovány dosavadně nabyté informace na konkrétní podnik ZEVETA Bojkovice a.s.

Klíčová slova: krizová komunikace, zóna havarijního plánování, komunikační prostředky, nebezpečná událost

## **ABSTRACT**

The aim of my bachelor thesis is to describe and analyze the methods of communication between the company ZEVETA Bojkovice and the public in emergency planning zone. The bachelor thesis is divided into two parts. The theoretical part contains the definition of the concept of crisis communication, determination of the emergency planning zone, including relevant plans, communication with the public and between integrated rescue system units, as well as crisis intervention. In the practical part, the information loaded so far is applied to a specific company ZEVETA Bojkovice.

Keywords: crisis communication, emergency planning zone, means of communication, dangerous incident

Poděkování patří Ing. Robertu Pekajovi za vedení mé bakalářské práce, a také za jeho věcné rady, připomínky a cenné informace, které výrazně napomohly ke zpracování. Dále děkuji pracovníkům ZEVETA Bojkovice a.s., a také mým kolegům ze studijní skupiny.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 VYMEZENÍ POJMU KRIZOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	<b>11</b>
1.1 VÝVOJ KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	11
1.2 PŘEDMĚT, CÍLE A ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	13
1.3 PROCES PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	14
1.4 PROSTŘEDKY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	15
<b>2 HAVARIJNÍ PLÁNOVÁNÍ</b> .....	<b>16</b>
2.1 ZÓNA HAVARIJNÍHO PLÁNOVÁNÍ .....	17
2.2 VNITŘNÍ HAVARIJNÍ PLÁN.....	17
2.3 VNĚJŠÍ HAVARIJNÍ PLÁN .....	19
<b>3 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PŘI KRIZOVÝCH UDÁLOSTECH</b> .....	<b>21</b>
3.1 INFORMAČNÍ POTŘEBY OSOB .....	21
3.1.1 Technologické informace.....	21
3.1.2 Dynamické informace .....	21
3.1.3 Ekonomické informace .....	21
3.2 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PROSTŘEDNICTVÍM HROMADNÝCH INFORMAČNÍCH PROSTŘEDKŮ .....	22
3.2.1 Informování v preventivní fázi.....	22
3.2.2 Informování v akutní fázi.....	22
3.3 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PROSTŘEDNICTVÍM VAROVÁNÍ OBYVATELSTVA .....	23
3.4 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PROSTŘEDNICTVÍM MÉDIÍ.....	24
3.4.1 Pravidla krizové komunikace prostřednictvím médií .....	24
<b>4 KRIZOVÁ INTERVENCE</b> .....	<b>26</b>
4.1 KRIZE .....	26
4.1.1 Situační krize.....	27
4.1.2 Tranzitorní krize.....	27
4.1.3 Krize pramenící z nečekaného traumatizujícího stresoru .....	27
4.1.4 Krize pramenící z psychických nemocí .....	27
4.1.5 Neodkladné krizové stavy .....	27
4.2 FÁZE KRIZOVÉ INTERVENCE .....	28
4.2.1 Zahájení krizové intervence .....	28
4.2.2 Realizace krizové intervence.....	28
4.2.3 Ukončení krizové intervence.....	29
4.3 PREZENČNÍ FORMA KRIZOVÉ INTERVENCE.....	29
4.4 DISTANČNÍ FORMA KRIZOVÉ INTERVENCE.....	30
4.5 ZÁSADY KRIZOVÉ INTERVENCE .....	30

<b>5</b>	<b>KRIZOVÁ KOMUNIKACE SLOŽEK IZS .....</b>	<b>32</b>
5.1	RÁDIOVÉ SPOJENÍ .....	32
5.2	SPOJENÍ PROSTŘEDNICTVÍM MOBILNÍCH TELEFONŮ .....	32
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI ZEVETA BOJKOVICE A.S. ....</b>	<b>34</b>
6.1	HISTORIE SPOLEČNOSTI .....	34
6.2	ČINNOSTI SPOLEČNOSTI .....	34
6.3	ZAŘAZENÍ PODNIKU DO SKUPINY A NEBO B .....	35
6.4	POLITIKA PREVENCE ZÁVAŽNÝCH HAVÁRIÍ OBJEKTU ZEVETA BOJKOVICE .....	36
6.5	INFORMACE OZNAČUJÍCÍ ZDROJE RIZIK ZÁVAŽNÉ HAVÁRIE A MOŽNÝCH NÁSLEDKŮ .....	38
6.6	PŘEDKRIZOVÁ KOMUNIKACE .....	40
6.7	OPATŘENÍ A ZPŮSOB VAROVÁNÍ OBYVATELSTVA PŘI VZNIKU ZÁVAŽNÉ HAVÁRIE .....	41
6.7.1	Opatření vedoucí k minimalizaci následků nebezpečné havárie .....	42
6.7.2	Opatření sloužící k zamezení vniknutí nepovolaných osob a neoprávněné manipulaci .....	43
6.7.3	Informace o chování při vzniku závažné havárie .....	43
<b>7</b>	<b>ANALÝZA INFORMOVANOSTI OBYVATEL MĚSTA BOJKOVICE .....</b>	<b>45</b>
7.1	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	45
7.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU A NÁVRH NA ZLEPŠENÍ SITUACE .....	55
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>56</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>57</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>62</b>



## ÚVOD

Všichni se s největší pravděpodobností shodneme na tom, že komunikace je jedním z nejdůležitějších pilířů fungování lidské společnosti. Bez ní by svět nemohl fungovat tak, jak funguje, a nikdo z nás by si nemohl splnit své cíle, tužby či sny. Existuje nespočet druhů komunikací, ale naší prioritou bude komunikace krizová.

Všechny druhy komunikace mají nějaký cíl, ani krizová komunikace není výjimkou. Jejím primárním cílem je co nejlepší zvládnutí krizových situací. Musí být dokonalá a bezchybná. Klíčový je také správně zvolený soubor metod a zamezení prostoje, které by mohly vést k selhání při řešení krizových situací.

Úkolem krizové komunikace v zóně havarijního plánování je ochránit obyvatelstvo v nejbližším okolí ohroženého objektu a zamezit jakékoliv újmě na jejich zdraví.

Cílem mé bakalářské práce je představit, jak komunikace v zóně havarijního plánování probíhá, a pro tento účel jsem zvolil průmyslový objekt ZEVETA Bojkovice, a.s.

Práce zahrnuje teoretickou a praktickou část.

V teoretické části mé práce jsem definoval, co přesně krizová komunikace znamená, specifikoval její cíle a prostředky. Dále jsem se zmínil i o vývoji krizové komunikace. V další kapitole bylo nutno vysvětlit pojem zóna havarijního plánování a rozlišit vnitřní a vnější havarijní plán. Následující kapitola obsahuje obecné informace o tom, jak komunikovat s veřejností při vzniku krizové události. Teoretická část je zakončena kapitolou o krizové intervenci a o komunikaci složek IZS.

V praktické části uplatňuji získané informace o konkrétním objektu, v mém případě ZEVETA Bojkovice, a.s. Zde je úvodem představena společnost a její zařazení do skupiny, dle které je povinna zpracovávat příslušné dokumenty. V dalších kapitolách najdeme politiku prevence závažných havárií, opatření k minimalizaci následků a také zásady krizové komunikace uvnitř zóny havarijního plánování.

Na závěr práce byl proveden empirický výzkum týkající se informovanosti obyvatel města Bojkovice.

# **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 VYMEZENÍ POJMU KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krize je neblahé působení dějů, jichž dopady mohou přímo ohrozit zdraví či samotnou existenci daného subjektu. Téměř žádná krize nevznikne náhodou. Převážná část krizových situací shledává příčinu v dlouhodobém nedodržování či podceňování daných doporučení a regulí. Přijetí hrozby možné rizikové situace a náležité připravenosti jejího zvládnutí by mělo být samozřejmostí.

Krizovou komunikaci lze chápat jako specifickou formu komunikace. Vycházíme tudíž z faktu, že pod krizovou komunikaci nespadá pouze komunikace v průběhu krize, ale také před ní samotnou. Odborně lze krizovou komunikaci specifikovat jako jednu z forem sociální komunikace a současně jako nástroj krizového řízení. Svými prvky spadá převážně do interpersonální, veřejné a skupinové komunikace. Její podoba může být verbální i nonverbální. (Antušák a Kopecký, 2005)

## 1.1 Vývoj krizové komunikace

Největší zvýšení zájmu vědců o oblast krizové komunikace se datuje povětšinou v posledních třiceti letech. Byla sestavena řada teorií. Jako příklad rozvoje krizové komunikace je možno si představit rozvoj komunikace rizika. O krizové komunikaci lze hovořit jako o vědecké disciplíně, jejíž vznik se datuje kolem roku 1969. V 70. letech 20. století, konkrétně ve vyspělejších demokratických státech, prošla krizová komunikace silným rozvojem z důvodu zájmu obyvatel o bezpečnost jaderných elektráren. V této době bylo snahou odborníků vytvořit obecné stanovy, díky kterým se mohli lidé řídit, zda je pro ně riziko přijatelné, či není. Převládal kvantitativní přístup k riziku, který komunikaci rizika stavěl na statistikách smrtnosti populace. Stanovil se tzv. princip minimálního rizika, ze kterého vyplývá, že v případě redukce určitého rizika pod hranici jednoho úmrtí v populaci milionu obyvatel, je riziko zanedbatelné a mělo by být pro populaci přijatelné. Kvantitativní pohled na podstatu komunikace rizika vyplynul jako hrubě nedostačující. Postupem času se ukázalo, že přijatelnost rizika je složitější problematikou, u které je nedostačující zohledňovat pouze velikost rizika nebo pravděpodobnost jeho výskytu.

Na základě výzkumu v 80. letech 20. století, bylo zjištěno, že do teorie krizové komunikace je nutno přidat oblast hodnotových systémů příjemců. Vědci došli k závěru, že přijatelnost rizika je vnímána na základě toho, jak velká je hrozba pro sociální vztahy a běžné sociální aktivity.

Na přelomu 80. a 90. let 20. století začínají být zohledňována taky kritéria kvalitativní, což mohou být například otázky, zda má jedinec riziko pod kontrolou, dobrovolnost či nedobrovolnost vystavování riziku apod.

Americký akademik a výzkumník oblasti rozhodovacích procesů Baruch Fischhoff shrnul vývoj krizové komunikace do osmi, po sobě jdoucích vývojových fází. Každé jednotlivé stádium zastupuje používanou komunikační strategii, která byla tehdy odpovědnými osobami považována za účinnou. (Vymětal, 2009)

*Tab. 1: Vývojová stádia krizového řízení (Vymětal, 2009)*

VÝVOJOVÁ STÁDIA KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ / KRIZOVÉ KOMUNIKACE	
1.	Hlavní je získat ty správné údaje.
2.	Hlavní je ostatním údaje sdělit
3.	Hlavní je ostatním údaje vysvětlit
4.	Hlavní je ostatním ukázat, že podobná rizika podstoupili už v minulosti.
5.	Hlavní je ostatním ukázat, že přijmout navrhovaná opatření je pro ně výhodné
6.	Hlavní je jednat s ostatními slušně
7.	Hlavní je dělat z ostatních naše partnery
8.	Hlavní je všechno výše uvedené

V začátku nechtěli vědci využívat krizový management jako zdroj informací. Byli zastánci názoru, že klíčovým bodem je odborná analýza rizik, která by neodbornou veřejností nebyla pochopena, proto se raději soustředili na řízení vlastních postupů a technologií.

Tento postoj byl vnímán lidmi jako ignorace dostupnosti informací pro veřejnost nebo rovněž jako mlžení problémů, a vyústila v narůstající nedůvěru veřejnosti vůči vědecké komunitě, působící v oblasti krizového managementu.

Prioritním bodem druhé fáze bylo sdělení získaných informací veřejnosti. Všechno bylo závislé na tom, zda informace byly pochopeny samotnými odpovědnými autoritami. Údaje byly sdělovány většinou v uzavřené formě v podobě tiskových zpráv, webových informací apod. Samotní analytici nebyli v kontaktu s příjemci informací. Kvantitativní údaje tudíž nedávaly smysl, byly nesrozumitelné a místy vnímány jako záměrně matoucí. S ohledem na to, že odborníci nezjišťovali etnické hodnoty, byl jejich úhel pohledu částečně zkreslený, či odlišný vůči pohledu veřejnosti.

Veřejnost ztrácela důvěru vůči vědě, protože jí nebyl vědecký pohled vysvětlován adekvátním způsobem, tudíž to vnímala jako rozpory na straně vědy.

Důležitým bodem k prosazení opatření se ukázalo, že pro lidi je potřebné znát rizika, která se jich jistým způsobem mohou dotýkat. I z tohoto důvodu se analytičtí pracovníci začali zabývat zkoumáním přínosů, které dané riziko kompenzují.

V další fázi byl zásadní i výběr rozsahu prosazovaných opatření a respektování příjemce informací. Pro lidi je nezbytné vnímat, že jsou respektováni a že v žádném ohledu nejsou ohrožena jejich občanská práva.

V poslední fázi vývoje krizové komunikace bylo pochopeno, že důležité pro úspěšné řízení rizika je přijetí zástupce z řad veřejnosti do role konzultačních partnerů. (Vymětal, 2009)

## **1.2 Předmět, cíle a zásady krizové komunikace**

Předmětem krizové komunikace je předávání potřebných informací lidem, kteří jsou zapojeni v řešení krizové situace. Konkrétně jde o:

- a) orgány, přímo účastněné v systému krizového řízení
- b) veřejnost, orgány vyšetřující krizovou událost, soudním znalcům apod.
- c) zaměstnancům dotčené organizace, jejich rodinám a jiným přímo zapojeným osobám – primárně jde o informování o nastávající, či už probíhající krizové situaci a s tím souvisejících opatření, které mají za úkol maximální zmírnění dopadů krizové události, či dokonce jejich úplné eliminování.

K naplnění cílů krizové komunikace je nutné reprodukovat informace, které pochází z důvěryhodného zdroje, jsou srozumitelné, přesné a včasné. Tyto informace je třeba podat na vhodném místě a ve správný čas, jedině tak dosáhneme stanovených cílů, jež jsou konkrétně:

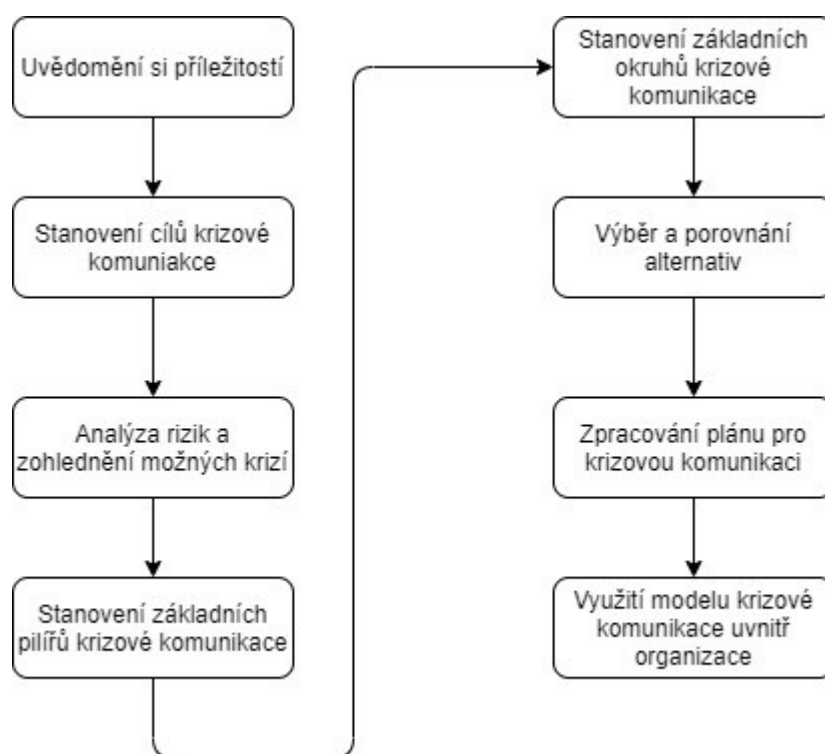
- a) zamezení vzniku panického chování, naopak podpořit chování efektivní a snižovat míru nejistoty
- b) zajištění včasné a plné připravenosti dotyčných zasahujících orgánů
- c) snaha co nejvíce zmírnit rozsah nežádoucí pozornosti

K potřebné reprodukci kompetentních informací je nutno znát základní zásady pro úspěšný průběh krizové komunikace. Co se týče těchto zásad, vzpomenu dle mého uvážení ty nejstěžejnější.

- 1) Mít připravený možný průběh krizové komunikace, zamezíme tím případným komplikacím v průběhu řešení krizové události.
- 2) Sestavení týmu krizové komunikace, dále určit osobu, vystupující jako odborný znalec, mluvčí atd.
- 3) Posouzení vlastních nedokonalostí.
- 4) Aktualizace a pravidelná kontrola krizových plánů. Dle názorů odborníků je nutno aktualizovat dokumentaci ke krizovému řízení minimálně jednou ročně. (Antušák a Kopecký, 2005)

### 1.3 Proces plánování krizové komunikace

V případě, že nejsou zavčas rozpoznána rizika, hrozí u spousty případů vážné nebo fatální následky. Ke zmírnění dopadů nebo dokonce překonání krize, nám může pomoci včasné a přesné plánování. Plánování krizové komunikace jde ruku v ruce s analýzou hrozeb. Spolu tyto aktivity tvoří základní komunikační strategie, pomocí kterých můžeme komunikovat s veřejností. (Antušák a Kopecký, 2005)



Obr. 1: Proces plánování krizové komunikace (Antušák a Kopecký, 2005)

## 1.4 Prostředky krizové komunikace

Dosah požadovaných informací přímo závisí na vhodně zvoleném komunikačním kanálu, prostřednictvím kterého chceme zveřejňovat krizové informace. Mezi základní komunikačních kanály patří především média, reportáže a tiskové zprávy. V neposlední řadě také telefony, SMS zprávy a hlášení rozhlasu atd.

Podle situace, typu události a její vážnosti volíme adekvátní komunikační kanál. V tabulce níže uvádím základní typy krizové komunikace a jejich prostředky. (Vymětal, 2009)

Tab. 2: Typy komunikace a komunikační prostředky (Vymětal, 2009)

TYP KOMUNIKACE	KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK
Komunikace pracovníků krizového řízení dané organizace	Hlášení, tiskové zprávy, internet, setkání se zaměstnanci, telefonní linky, e-maily apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s úředníky	Telefonní kontakty, webové stránky, osobní návštěvy, e-maily apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení napřímo s veřejností	Hlášení, SMS zprávy, komunitní setkání, letáky, webové stránky, novinové články, rádio a TV, telefonní informační linky,
Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přes média	Tiskové zprávy, tiskové konference, srozumitelné informační souhrny faktů, osobní návštěvy, webové stránky, e-maily apod.

## 2 HAVARIJNÍ PLÁNOVÁNÍ

Havarijní plánování je v ohledu řízení ochrany obyvatelstva velmi důležitou součástí. Platí pro něj totožné zásady jako u každého jiného typu plánování. Jeho cílem je stanovit fungující plán, v případě vzniku nepříznivé události. Na kvalitě konkrétního plánu se vždy projeví fakt existence rizika, který je v souladu se zájmem o veřejnost a její potřeby, zároveň by však neměl mít pouze byrokratickou podobu. Havarijní plán lze při řízení rizika pochopit jako podpůrný dokument, pomocí kterého lze zmírnit, ba dokonce předejít dopadům havárie, či krizové situace.

Havarijní plán může mít podobu dokumentu, ve kterém jsou obsaženy opatření, jež jsou prováděny při vzniku havárie, a popisy jednotlivých činností, sloužících ke zmírnění následků. V případě, že je havarijní plán je sestaven pro havárie uvnitř objektu, jedná se o vnitřní havarijní plán. Naopak pokud se jedná o okolí, hovoříme o vnějším havarijním plánu.

K sestavení přesného havarijního plánu je třeba podrobná analýza rizik, která je zpracována na určité území nebo objekt. Jako právoplatný závazný dokument lze havarijní plán považovat tehdy, až je patřičně zaveden do praxe. Pro zavedení do praxe je nezbytná kontrola jeho funkčnosti. Při kontrole je třeba stanovit, kdo bude provádět kontrolu, jakým způsobem bude samotná kontrola probíhat a jak se výsledky projeví v praxi. K dosažení plně fungujícího plánu je důležité taky neprovádět časté změny v plánu. I při malých změnách nelze zamezit vzniku tzv. bílých míst. V případě, že jsou změny četné a mělo by za následek nefunkční oblasti, je třeba vytvořit plán nový. Je zde také třeba zmínit čas a způsob zavedení havarijního plánu. Konkrétně: od kdy a do kdy platí, jak často bude plán aktualizován. Nezbytnou částí je určení zodpovědných autorit za jednotlivé úseky. Zodpovědnosti je třeba upevnit pravomocemi. (Smetana, Kratochvílová a Kratochvílová, 2010)



## 2.1 Zóna havarijního plánování

*„Zónou havarijního plánování se rozumí území v okolí objektu, ve kterém jsou uplatňovány požadavky havarijního plánování v souladu se zákonem č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií způsobených vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo chemickými směsmi a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, se pro objekty zařazené do skupiny B stanoví zóna havarijního plánování. Zóna se stanovuje na základě vyhlášky č. 226/2015 Sb., o zásadách pro vymezení zóny havarijního plánování a postupu při jejím vymezení a o náležitostech obsahu vnějšího havarijního plánu a jeho struktury“.* (Zóna havarijního plánování-Ministerstvo vnitra České republiky)

## 2.2 Vnitřní havarijní plán

Při tvorbě havarijního plánu je nutný popis, jakým způsobem máme zaopatřeny lidské a ekonomické zdroje a také materiální a informační připravenost. Jeden z mnoha požadavků na obsah vnitřního havarijního plánu musí obsahovat popis jakým způsobem budou koordinovány závažné havárie a jak budou snižovány jejich případné následky. Také je třeba mít naplánovaný monitoring a sanaci v místě nebezpečné havárie. Havarijní plán je nutno zpracovat tak, aby dané postupy a činnosti v něm uvedené co možno nejvíce minimalizovaly výskyt dalších havárií. Také je nezbytné, aby bylo dbáno na bezpečí zaměstnanců a osob pohybujících se v zasaženém objektu a také na ochranu životního prostředí a vegetace v okolí objektu. Za odpovědnou osobu při zpracování havarijního plánu je považován provozovatel objektu.

Vnitřní havarijní plán je rozdělen do tří částí:

- Informativní
- Přílohovou
- Operativní.

Co se týče informativní části, je určena přednostně k ucelenému pohledu v širších souvislostech případného vzniku havárie. Informace v tomto případě čerpáme z dokumentů Bezpečnostní zprávy.

Pracovníkům, kteří provádějí zásahové práce je určena operativní část, ve které jsou popsány konkrétní pokyny ke zmírnění, či úplnému zamezení následkům havárie.

Klíčové pro zvládnutí následků havárií není pouze příprava funkčního plánu, ale rovněž taktika organizace havarijního řízení a dále zaměstnanců, přímo zasahujících v průběhu havárie. Při závěrečném přezkoušení spolupráce mezi členy havarijního týmu, probíhá simulace situací v rámci cvičení, které prověří jejich dovednosti operativního a efektivního řešení krizových situací.

Seznámení zaměstnanců se zněním vnitřního havarijního plánu je nezbytným krokem pro zavedení samotného plánu do praxe. S náplní plánu je třeba také obeznámit osoby, vyskytující se v blízkém okolí objektu. Množství podávaných informací se liší dle jednotlivých úrovní zaměstnanců.

V první úrovni jsou obeznámeni pracovníci, kteří se v případě propuknutí havárie budou účastnit zášahových prací. Je nutno, aby byly proškoleni kompletním havarijním plánem. Ke zvládnutí těchto nepříznivých situací mají pomoci také průběžně prováděná cvičení, která co nejdůvěryhodněji simulují skutečnost.

Ve druhé úrovni je třeba obeznámit zaměstnance, pracující poblíž potenciálních zdrojů rizika. Totéž jako u prvního stupně je nezbytné, aby znali vnitřní havarijní plán. Znalost plánu slouží nejen k záchranným činnostem během havárie, ale také k nezbytné komunikaci.

Třetí úroveň se týká osob a zaměstnanců nacházejících se poblíž nebo uvnitř daného areálu. Jejich znalost havarijního plánu může být omezena pouze na potřeby komunikace pro případ ohlášení havárie nebo pro záchranu sebe samého.

Poslední čtvrtý stupeň se vztahuje na externí zaměstnance, jejichž náplní jsou krátkodobé činnosti, v areálu nebo jeho blízkém okolí. Stejně jako u třetí úrovně je nutno, aby byli seznámeni v rozsahu jejich osobní bezpečnosti a také pro komunikaci.

Všechna proběhlá školení musí být vedena příslušnou dokumentací.

Velmi důležitým bodem je průběžná aktualizace vnitřního havarijního plánu. Bývá testován simulacemi reálných událostí. Proběhlá cvičení musí být také vedena v příslušné dokumentaci, kde jsou zhodnoceny případné nepřesnosti a následně jejich náprava. (Melkes a Mika, 2005)

## 2.3 Vnější havarijní plán

Vnější havarijní plán je jedna ze součástí dokumentace IZS. Je zpracováván jednotlivými hasičskými sbory krajů. Stejně jako vnitřní havarijní plán je využíván k řešení nepříznivých mimořádných událostí, u kterých je vyhlášen třetí nebo zvláštní stupeň poplachu. Konkrétně je vyhotovován v případě jaderných elektráren nebo pracovišť 4.kategorie. Dále je nezbytný u podniků, které manipulují s nebezpečnými chemickými látkami a přípravky, vedených dle zvláštního předpisu, jejichž únik by s sebou nesl závažné dopady vůči zdraví a kvalitě okolní fauny a flory.

Vnější havarijní plán je rozdělen na část informační, operativní a plány u konkrétních činnostech. V informačním celku jsou obsaženy základní informace o pracovišti 4. stupně, či jaderném zařízení. Dále také popis infrastruktury, klimatické a geografické údaje, seznam obcí v okolí a také právnických a fyzických subjektů zahrnutých do vnějšího havarijního plánu. V operativní části jsou stanovena příslušná opatření a postupy při vzniku havárie. U konkrétních činnostech se vypracovává plán varování obyvatelstva, záchranných a likvidačních prací, evakuace a ochrana obyvatelstva, dekontaminace, sanační práce a civilní ochrana obyvatelstva.

Je zpracováván minimálně ve dvou verzích. Jedna verze je uložena na operačním a informačním středisku daného kraje, zatímco druhá verze se ukládá jako součást krizového plánu kraje, určené k jednání krizového štábu kraje a bezpečnostní rady kraje.

Jednotlivé vnější havarijní plány pracovišť 4. stupně jsou zpracovávány hasičskými záchrannými sbory, pod jejichž působitě spadají právě tyto podniky. V případě, že podniky 4. stupně, nebo jaderná zařízení svojí rozlohou spadají do územního obvodu více krajů, jednotlivé hasičské sbory zpracovávají dílčí části vnějšího krizového plánu pro územní část v jejich kraji a jsou předány hasičskému záchrannému sboru, na jehož území se nachází pracoviště 4. stupně nebo jaderné pracoviště, které má stanovenou zónu havarijního plánování. Dále má koordinující hasičský sbor za úkol ucelit jednotlivé dílčí části, které dodaly příslušné hasičské záchranné sbory. Projednává jejich podobu, navrhuje změny a vytváří rámcový vnější havarijní plán pro celou zónu havarijního plánování, který konzultuje s dotyčnými správními orgány a držiteli oprávnění k provozování jednotlivých činnostech.

Konzultace vnějšího havarijního plánu s dotyčnými správními orgány, nebo obcemi, zajišťují jednotlivé hasičské záchranné sbory krajů. Nejasnosti a stížnosti jsou řešeny

hejtmanem kraje, jehož úkolem je koordinace a příprava na řešení negativních mimořádných událostí.

Hasičský sbor, nímž byl konkrétní vnější havarijní plán zpracován, zaručí jeho předání žadateli, nebo držiteli příslušného povolení, státnímu úřadu, ministerstvu a příslušným hasičským sborům, pod které spadá zóna havarijního plánování. Obce s rozšířenou působností, krajské úřady a správní úřady obdrží výpis vnějšího havarijního plánu, sloužící k naplánování činností v případě vzniku nebezpečné mimořádné události.

Vnější havarijní plán kraje je zpracován jak v tištěné, tak i v elektronické podobě. Zpravidla je vnější havarijní plán prověřován pravidelnými cvičeními, konkrétně jednou za 3 roky.

Dojde-li k zjištění nepřesností, je nutno provést co nejdříve obnovení havarijního plánu. (Procházková, 2009)

### **3 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PŘI KRIZOVÝCH UDÁLOSTECH**

Samotná komunikace při krizových událostech je spojená s povahou událostí, které mají neblahé dopady na psychiku všech účastníků komunikačního procesu, zvláště pak na postižené obyvatelstvo. Z tohoto důvodu je třeba uplatňovat metody prostřednictvím činností subjektů, jenž zprostředkovávají informace pro obyvatelstvo během krizových situací. (Richter, 2009)

#### **3.1 Informační potřeby osob**

V průběhu jakékoliv krizové události jsou informace o konkrétním dění velmi důležité, a to bez ohledu na postavení či profesi osob. Je třeba určit jaké informace jsou potřebné, aby se osoba chovala v souladu s jeho existenčními podmínkami. Souhrn potřebných informací je možno rozdělit do tří základních skupin, níže jmenovaných. (Richter, 2009)

##### **3.1.1 Technologické informace**

V situacích, ve kterých jde o ohrožení života, mají technologické informace existenční hodnotu. K dosažení důkladné přípravy na řešení krizových událostí je třeba periodicky informovat veřejnost, jak se chovat v jednotlivých typech mimořádných událostí, co dělat, jak zabezpečit sebe, své blízké, majetek a také rady, jak pomoci ostatním osobám v okolí. Jde o návody, které by měly být dostupné každé rodině a v souladu s charakterem okolností patřičně použity. (Richter, 2009)

##### **3.1.2 Dynamické informace**

Hlavním cílem těchto informací je sdělení osobám, kdy zahájit patřičné záchranné kroky. Vymezuji časový úsek požadovaného chování člověka a tím se případně vyvaruje unáhleným úkonům, nahodilému jednání a fatálních omylů a chyb při první pomoci, nebo při záchranných pracích. (Richter, 2009)

##### **3.1.3 Ekonomické informace**

Tyto informace lze chápat jako cenové kalkulace, směrnice, plány, zákony apod. (Richter, 2009)

## **3.2 Komunikace s veřejností prostřednictvím hromadných informačních prostředků**

Nezbytnou součástí krizového managementu je zajištění vzájemné komunikace mezi orgány státní správy, podnikateli, veřejností a médii a v neposlední řadě záchranných složek. Pro krizový štáb představuje komunikace významný nástroj, s jehož pomocí může efektivně zasahovat při řešení mimořádných událostí. Jedna z částí je komunikace obsahující informace o dopravě, technického charakteru atd. Další část je také velmi důležitá. Jedná se o vzájemný kontakt mezi jednotlivci či subjekty. Z pohledu přenosu informací je brána jako nenahraditelná.

Jako hlavní úkoly komunikace s veřejností se uvádí vyrozumění, varování a poskytování informací. Obsahem těchto informací se rozumí zprávy o nynější situaci a také informace vedoucí k uklidnění obyvatelstva a regulace jeho kázně správným směrem. Plán komunikace s veřejností musí obsahovat nahrávky televizních a rozhlasových tísňových informací a přesnou specifikaci frekvencí rádiového vysílání. Je nezbytné ověření průniku tísňových informací. Dále je třeba mít připraveny náhradní způsoby informování obyvatelstva, metody a postupy vydávání informací o možném ohrožení obyvatelstvu.

S ohledem na analýzu rizik můžeme predikovat, jak a v jaké míře zasáhnou mimořádné události jednotlivé územní celky. Pro včasné informování obyvatelstva jsou nahrávky rozhlasových stanic vysílány s časovým předstihem. (Smetana, Kratochvílová a Kratochvílová, 2010)

### **3.2.1 Informování v preventivní fázi**

Jedná se o informování o rizicích, jejichž vznik je velmi pravděpodobný, dokonce až nevyhnutelný. Preventivní fáze dále obsahuje seznámení s ochrannými opatřeními, které by mohly nastat. (Smetana, Kratochvílová a Kratochvílová, 2010)

### **3.2.2 Informování v akutní fázi**

Jedná se o neodkladné a akutní informování veřejnosti o probíhající události, jenž musí být stručné, pravdivé a výstižné. Důležitým bodem jsou informace o chystaných ochranných opatřeních.

Informace můžeme také dělit na veřejné a zpravodajské.

Veřejné informace získané od zasahujících složek slouží primárně k regulaci chování veřejnosti a lze je považovat za důvěryhodné. Zatímco u zpravodajských informací je nutno brát v potaz, že znění zprávy často podléhá vstupům více redaktorů, tudíž není garance, že jsou relevantní a pravdivé. I přes tento fakt se podílí velmi významným dílem na chování a podmiňují psychologické klima obyvatelstva a vytváří veřejné mínění.

Samotné předávání informací veřejnosti má svůj postup. Jako první krok předává oznamovatel oznámení o probíhající mimořádné události operačním a informačním střediskům integrovaného záchranného systému (OPIS IZS). Ten následně informuje orgán krizového řízení, který obratem vydává povolení zadat informace informačním prostředkům. V případě, že jsou informace vysílány hromadnými informačními prostředky, je nutné, aby příslušný hasičský záchranný sbor měl navázanou spolupráci s regionálními médii, skrze ně budou informace reprodukovány. Žádost o odvysílání regionálními médii podává OPIS IZS. (Smetana, Kratochvílová a Kratochvílová, 2010)

### **3.3 Komunikace s veřejností prostřednictvím varování obyvatelstva**

Varování obyvatelstva patří jednoznačně k nejdůležitějším krokům při ochraně veřejnosti a snaze eliminovat nepříznivé následky mimořádných událostí. Navazuje na něj informování veřejnosti. Na základě usnesení vlády je nutná plošná modernizace jednotného systému varování a také rozšíření jejich sítě. Momentálně jsou používány z důvodu jednotnosti a provázanosti elektrické sirény, jenž nahrazují postupně sirény rotační. Je nezbytné, aby všechny prvky varování obyvatelstva bylo možno centrálně ovládat a měly záložní zásobárnu elektrické energie, která musí zajistit funkčnost zařízení minimálně 72 hodin.

Varování veřejnosti je stanoveno zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému. K přípravě a provádění úkonů ochrany veřejnosti pak slouží vyhláška č. 380/2002 Sb., jenž řeší způsoby varování, tísňové informace a také popisy jednotlivých varovných tónů.

V náplni plánu je obsaženo varování, což je souhrnný seznam technických, organizačních a provozních metod, které mají za úkol zabezpečit doručení varovných informací o vzniklé mimořádné události negativního charakteru včas, aby byla provedena opatření pro zmírnění následků mimořádné události a ochrany veřejnosti.

Dalším nezbytným bodem je tísňové informování veřejnosti, jenž má za úkol bezprostředně po zaznění varovného signálu předat informace o rozsahu možného nebezpečí a nutných kroků k zajištění ochrany veřejnosti, zdraví zvířat a majetku. Dále obsahuje také přehled vyrozuměných center v okolí, což jsou konkrétně složky hasičského záchranného sboru a integrovaného záchranného systému, ale také fyzické a podnikající osoby v okolí.

Varovný tón a jeho akustická podoba je upevněna ve vyhlášce č. 380/2002 Sb.

Všeobecná výstraha je v podstatě varovný signál, jenž slouží k varování veřejnosti v situaci vzniku nebezpečné mimořádné události. Siréna vydá kolísavý tón v časovém úseku 140 sekund. U novějších elektrických sirén je k varovnému tónu doplněn slovní dodatek, který upřesňuje charakter nebezpečí. (Richter, 2009)

### **3.4 Komunikace s veřejností prostřednictvím médií**

V dnešní době orgány státní správy běžně využívají moderní formy komunikace, sloužící k informování veřejnosti o současném stavu, a to zejména celostátní nebo regionální tisk, televizi a rozhlas. Pomocí výše uvedených prostředků lze rychle a efektivně informovat obyvatelstvo o bezpečnostních návodech a opatřeních, anebo kontaktních místech, jako jsou úkryty, charitativní pomoc nebo informační centra. (Richter, 2009)

#### **3.4.1 Pravidla krizové komunikace prostřednictvím médií**

Je nutné vědět všechna fakta o daném problému, respektive o mimořádné události a všechny souvislosti, týkající se bezpečnosti. Musíme znát také komunikační cíl a klíčové informace, které máme v úmyslu sdělovat veřejnosti. Vhodnou metodou je pověřit povolanou osobu jako mluvčího, který bude dostávat informace od zasahujících složek, či koordinátorů zákroku. Mluvčí by měl mluvit pravdivě, nic nezastírat a držet se faktů. Predikce a dohady nejsou na místě. Dále je třeba, aby mluvčí reprodukoval informace přehledně, stručně a srozumitelně. Nemístná je také kritika členů týmu, či zasahujících složek. V případě, že je potřeba odpověď na otázku, kterou v danou chvíli mluvčí nedokáže zodpovědět, je vhodné odpověď co nejdříve zjistit a doplnit tak kompletní spektrum informací.

V případě informování prostřednictvím tiskové zprávy je vhodné použít výstižný nadpis, který stručně a transparentně vyjádří charakter problému. Pod ním může být uveden text obsahující konkrétnější informace.



V další fázi se nachází úvodní odstavec, jehož náplní je datum a místo vydání zprávy. Je vhodné, aby v začátku textu, respektive v prvním odstavci byly obsaženy informace, které čtenáře zaujmou a zároveň odpoví na základní otázky. Ke konci se uvádí zdroje informací, reference a citace. (Richter, 2009)

## 4 KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizovou intervencí se rozumí zásah či zákrok v krizové situaci. Lze ji chápat jako odborně specializovanou činnost, určenou osobám, jež se dostaly do krize, která evokuje pocit nebezpečí a nerovnováhy. Tento pojem lze užívat v širším i užším významu slova.

V širším slova smyslu jde o soubor metod, jehož cílem je likvidace nepříznivé situace a stabilizace jedince, zatímco v užším slova smyslu ji chápeme jako strategie zacházení s jedincem v krizové situaci. Za účelem navrácení stavu psychické rovnováhy je k dispozici lékařská, psychologická, právní a sociální pomoci. Psychologická pomoc je založena na terapeutických konzultacích, které jsou zaměřeny na problém či událost, u které krize vznikla. S odstupem času si jedinec dostává opět do psychické rovnováhy. Co se týče lékařské pomoci, zde je poskytnuto ošetření adekvátní následkům krize, případně i hospitalizační pomoc. (Špatenková, 2011)

### 4.1 Krize

Termínem krize lze označit jakoukoliv situaci, u níž hrozí negativní dopad na zdraví osob, zvířat, škody na majetku či životním prostředí. Obecně lze říct, že tento termín je používán pro nepříznivé události. Krize může zasáhnout jak jednotlivce, tak i větší skupiny. Výjimkou nejsou ani velké podniky, či instituce. Dle psychologického slovníku lze pojem krize vyložit jako nebezpečný stav, intenzivní psychologický tlak nebo složitou životní událost.

Během života si každý člověk zažije průběh několika různých krizí, které buď přichází s časovými rozestupy, nebo se hromadí najednou. Každý typ krize působí na jedince individuální mírou stresu vyvolávající odlišné způsoby chování v těchto situacích a samotné metody řešení krizí.

Každá krize se projevuje tzv. krizovým stavem, jež může mít podobu strachu, napětí, úzkosti, a tak dále. Projevuje se pocity nejistoty, obavami ze ztráty osobního bezpečí nebo ztrátou optimismu a uspokojení.

Průběh krize je velmi stresující časový usek, tudíž chování jedince, který jedná pod tlakem, může být místy nevyzpytatelné a nepřiměřené. V konečné fázi se mohou vyskytnout nové adaptační mechanismy, které pomohu jedinci zvládat krizové situace podobného rázu. V mnoha případech je také vhodná psychosociální pomoc ke zmírnění následků. (Vodáčková, 2007)

#### **4.1.1 Situační krize**

Je krize, které předchází nečekaná stresová situace. Spouštěčem je především strach o své zdraví, úmrtí v rodině, či blízkého člověka nebo strach ze selhání. Dalším spouštěčem mohou být změny, například změna zaměstnání, stěhování nebo i změna podnebných podmínek, ale také určitá rozhodnutí, jako je výběr školy, výběr zaměstnání apod. (Vodáčková, 2007)

#### **4.1.2 Tranzitorní krize**

Tento typ lze pojmenovat jako krize zrání, to znamená očekávané události a procesy v našem životě, které se rozvíjejí v určitém časovém rozmezí. Jako příklad lze uvést vývojová stádia člověka, jako jsou puberta či dospělost anebo významné životní milníky, například narození dítěte, svatba aj. (Vodáčková, 2007)

#### **4.1.3 Krize pramenící z nečekaného traumatizujícího stresoru**

Předchází jim mocné vnější stresory, které jsou neočekávané, tudíž se na ně nelze připravit a mít je pod kontrolou. Pocity z těchto krizí vyvolávají pocity úzkostí a obav z budoucnosti. Jedná se o nečekané úmrtí blízké osoby, či nahodilé přírodní havárie a katastrofy. (Vodáčková, 2007)

#### **4.1.4 Krize pramenící z psychických nemocí**

Jedinci se sklony k duševním nemocem jsou náchylnější než jedinci zdraví. Jejich psychický stav jim neumožňuje zvládat stresové situace. Možnými spouštěči krizí mohou být všechny předešle zmíněné typy krizí. V případě duševní nerovnováhy jsou tyto příčiny znásobeny s ohledem na psychický stav daného jedince. (Vodáčková, 2007)

#### **4.1.5 Neodkladné krizové stavy**

Zde mluvíme o akutních stavech, které jsou neodkladné a mají vysoký stupeň naléhavosti. Lze sem zařadit, alkoholové a drogové stavy, sklony k sebevraždám a neovladatelné stavy agrese a zlosti. (Vodáčková, 2007)

## **4.2 Fáze krizové intervence**

Pod pojmem krizová intervence, lze chápat proces vzájemného působení mezi klientem a krizovým pracovníkem. Proces začíná navázáním kontaktu a je směřován do závěrečné fáze intervence, čímž je samotné zhodnocení intervence. (Špatenková, 2011)

### **4.2.1 Zahájení krizové intervence**

Stěžejním bodem krizové intervence je navázání kontaktu mezi klientem a krizovým pracovníkem, v jehož zájmu je navázání pozitivního vztahu. S ohledem na to, že si klient prochází nelehkými stavy, jako jsou bezradnost, strach či úzkost, je pravděpodobné, že bude jednat nepřírozně, podrážděně, nebo dokonce i agresivně. Ke zmírnění tohoto jednání může být nápomocen výše uvedený pozitivní kontakt, jenž je pro krizového intervenanta klíčovou záležitostí. V případě, že je klient i přes tuto skutečnost podrážděn, je vhodné zvolit způsob akceptace a respektovat jeho chování a projev. Kromě pozitivního kontaktu je velmi důležitým bodem také zajištění bezpečí pro obě strany. V případě klienta se jedná nejen o fyzické, ale také duševní bezpečí a rovnováhu. Klient musí cítit důvěru vůči pracovníkovi a mít v něm oporu. Na druhou stranu bezpečí pro intervenanta spočívá především v zajištění bezpečnosti fyzické. Jak již bylo zmíněno, je zde jistá pravděpodobnost, že klient bude jednat v afektu a mohl by krizového pracovníka fyzicky napadnout, či ohrozit. (Špatenková, 2011)

### **4.2.2 Realizace krizové intervence**

Nezbytným bodem pro účelnou konzultaci je získání relevantních informací, jež by měly odpovídat na základní otázky co, kdy, kde krizi vyvolalo a jak vznikla. Na základě odpovědí na tyto otázky je pro krizového pracovníka mnohem jednodušší vytvořit analýzu určité krizové situace. Ve fázi realizace se krizový pracovník soustředí na momentální fungování klienta, jeho aktuální psychické rozpoložení. Zkoumá také podobnosti mezi zážitky klienta a podobností proběhlé krize. Důležitý je jeho vztah k ostatním lidem a také jeho integrace do společnosti předtím, než krize proběhla. Informace interventem získané pomůžou k odbornému posudku možných spouštěčů krize a okolností, které samotnému vzniku přispěly. Mimo jiné se nesmí zapomenout také na informace o době trvání projevů konkrétní krize. To znamená – jak osobně chápe klient příčiny krize a jakou jim přikládá váhu. Ale také při jakých okolnostech ke krizi dochází.

Z výše uvedených informací je schopen krizový pracovník určit, které problémy klienta nejvíce zatěžují, a které je s ním nutné urgentně řešit.

Dalším velmi důležitým bodem je zohlednění klientovy sociální opory, konkrétně osob jemu blízkých, jenž by mu pomohly zlepšit psychickou rovnováhu. Kontakt s blízkými markantně sníží negativní prožitky pramenící z krizové události. Patří sem i sociální opora ve smyslu materiálním. Úkolem krizové intervence je také aktivace sociální podpory, v případě, že se postižený vlivem krize nachází ve stavu hmotné nouze. V případě, že je stav klienta natolik vážný, že se za žádných okolností nemůže dostat zpět do běžného života, je nutná hospitalizace. (Špatenková, 2011)

#### **4.2.3 Ukončení krizové intervence**

Krizová intervence může být ukončena v případě, že si klient plně uvědomuje příčiny krize, jak krize vznikla, získá náhledy, jak ji překonat a jeho stav je stabilizován.

Nutností je také řádně vedená dokumentace o celém případě, na základě které, je možno navázat na již existující informace a obnovit intervenci s klientem. V dokumentaci musí být uvedeny aspekty, ve kterých je uvedeno, jak dlouho krizový stav přetrvával, v jakém psychickém stavu se postižený nacházel, jaká metoda intervence byla užita, se kterými organizacemi proběhla spolupráce a nakonec vyhodnocení, v jakém psychickém stavu se klient nacházel po proběhlé krizové intervenci. (Špatenková, 2011)

### **4.3 Prezenční forma krizové intervence**

Je formou, která je závislá na osobním styku pracovníka intervence a klienta zasaženého určitým druhem mimořádné události.

Prvním typem služeb jsou služby terénní. Jejich princip spočívá v tom, že se krizový pracovník včetně jeho krizového týmu přesune na místo krize, kde se klient se nachází.

Dalším typem jsou ambulantní služby, které jsou poskytnuty klientům, kteří jsou schopni osobně přijít do ambulance, či zařízení určeného k pomoci lidem v krizi. Klienti mají možnost vybrat si konkrétní oblast ambulantní pomoci dle svého výběru.

Existují také pobytové služby, které umožní klientovi přečkat časový úsek, kdy krize trvá na lůžku v bezpečí krizového zařízení. Zvláště se pak používá v případech, kdy klient není schopen sám sebe postarat v domácích podmínkách. Pobyt v krizovém centru má také pozitivní vliv na klienty se sebevražednými sklony, či psychickými problémy, s tím, že

pobytem separujeme klienta od ohniska krize, čímž celkově zlepšíme jeho psychické rozpoložení. (Špatenková, 2011)

#### **4.4 Distanční forma krizové intervence**

Jedná se o formu, která není závislá na osobním kontaktu intervenanta a klienta. Je prováděna prostřednictvím online konzultací, nebo telefonického kontaktu. Online konzultace se čím dál více těší oblibě, vzhledem k narůstajícímu počtu internetových uživatelů.

Telefonický kontakt je zajišťován povětšinou prostřednictvím linek důvěry, které mohou být členěny dle určitých skupin klientů.

Je potřeba zohlednit, že klasická pomoc v podobě osobního kontaktu dvou stran nevyhovuje všem klientům. Ve spoustě případů musí klient čelit objednacím lhůtám. Také je třeba zmínit skutečnost, že při konzultacích s krizovým intervenantem klient sděluje svoje osobní údaje, pocity a důvěrné informace krizovému pracovníkovi, který nemusí být klientovi sympatický, tudíž pro něj může být samotná konzultace stresující, ponižující, a v takové případě hrozí ze strany klienta nedostatečná otevřenost a ochota se svěřit. Distanční forma také více sedí lidem, kteří se ze zdravotních, pohybových, či časových důvodů nemohou pravidelně dostavovat na konzultační sezení. (Špatenková, 2011)

#### **4.5 Zásady krizové intervence**

Krizová intervence obecně zahrnuje několik zásad založených na základních znalostech právních předpisů. První z nich přikazuje intervenčnímu pracovníkovi povinnost zachování mlčenlivosti. Pracovníci orgánů, jenž zajišťují sociální zabezpečení, mají uloženou povinnost dodržet mlčenlivost v případě skutečností, které jim byly sděleny v průběhu zajišťování sociálního zabezpečení. Mlčenlivost setrvává i v době, kdy je pracovní vztah rozváznán. V jistých případech jsou krizoví pracovníci povinni získané informace sdělit. Konkrétně se jedná o případy a podezření ze zneužívání dětí, týrání a zanedbání péče.

Další zásadou je povinnost krizového pracovníka zajistit ochranu osobních údajů. Osobní údaje jsou informace o fyzické osobě, jenž se na danou osobu vztahují. Zvláštním typem osobních údajů jsou tzv. citlivé údaje. Ty prozrazují rasový či etnický původ, náboženské vyznání, politické názory a postoje, ale také informace o zdravotním stavu či odsouzení za spáchaný trestný čin. Tyto údaje jsou zpracovávány jen v případě, kdy dotyčná osoba poskytla souhlas k jejich zpracování příslušnému správci, tedy osobě, která stanoví účel, prostředky a způsob zpracování těchto citlivých údajů.

Následuje povinnost oznámit trestný čin. Prováděná činnost v roli krizového intervenanta se může potkat se skutečností, že osoba interventovi svěřená má v úmyslu spáchat trestný čin, ba dokonce trestný čin již vykonal. V případě vědomého zatajení trestného činu hrozí intervenčnímu pracovníkovi trest ve výši až tří let odnětí svobody.

Další v pořadí je zachování lidské důstojnosti. V tomto případě se předpis vztahuje konkrétně na prováděné sociální služby, které musí být poskytovány v zájmu osob a musí být prováděny způsobem tak, aby nedošlo k porušení zásad lidských práv a základních svobod.

Posledním bodem je povinnost zabezpečit kvalifikovanou právní pomoc. Právní pomoc může v tomto případě poskytnout i intervenční pracovník. Zabezpečením právní pomoci můžeme chápat odkázání klienta na odbornou právní pomoc. (Špatenková, 2011)

## **5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE SLOŽEK IZS**

Základním stavebním kamenem pro řešení krizových událostí je spolehlivá komunikace mezi složkami IZS a členy, jenž se účastní na záchranných a likvidačních pracích. Pod pojmem krizová komunikace chápeme předávání informací, které proudí mezi orgány státu, orgány samosprávních celků a složkami IZS prostřednictvím hlasového a datového přenosu informací přes veřejné telekomunikační sítě a částečně přes neveřejné komunikační sítě. Možnost zrealizovat krizovou komunikaci v příslušné komunikační síti mezi složkami IZS je v povinné kompetenci Ministerstva vnitra. Přístup do této sítě povoluje zákon o IZS jen v případě nutné potřeby krizové komunikace nebo samotných příprav na očekávanou krizovou událost. Poskytovatelé těchto služeb mají také povinnost spolupráce s Ministerstvem vnitra, které garantují trvalé fungování telefonní linky pod číslem 112. (Zeman a Mika, 2007)

### **5.1 Rádiové spojení**

K rádiovému spojení se používá digitální rádiová síť PEGAS. Je určena výhradně pro složky IZS, a jsou pomocí ní nahrazovány doposud používané vysílačky, které i přes technickou spolehlivost naráží na problém kompatibility mezi jednotlivými zařízeními. PEGAS byl v roce 2003 dokončen a tím bylo území státu celoplošně pokryto radiovou sítí. O rok později byl tento systém plně poskytnut Policii ČR, která ho využívá k přenosu hlasových služeb. Další využití shledává Policie ČR v přenosu datových služeb, jenž poskytují přístup k databázím. Pro účely vzájemné krizové komunikace mezi složkami IZS byly vytvořeny kanály se širokým pokrytím (pokrytí v možném rozsahu až celého regionu). (Skalská, Hanuška a Dubský, 2010)

### **5.2 Spojení prostřednictvím mobilních telefonů**

Ministerstvo vnitra se rozhodlo změnit technologii oddělených telefonních ústředí, jenž zajišťovaly přednostní spojení orgánů státní správy v okamžiku krizových událostí. Jako nástupce byly vybrány mobilní telefony, které fungovaly pod krizovým číslem. Jejich hlavní přednost je umožnění spojení uživatele krizového čísla prioritně oproti ostatním členům. S ohledem na povinnosti související se vstupem České republiky do Evropské unie bylo zavedeno jednotné evropské číslo 112, jenž je bezplatnou linkou. Dosavadní tísňové linky 150, 155, 158 byly zachovány nadále dodnes. (Skalská, Hanuška a Dubský, 2010)



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## **6 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI ZEVETA BOJKOVICE A.S.**

K analýze v praktické části mé bakalářské práce jsem si vybral společnost Zeveta Bojkovice a.s. Aktuálně zaměstnává cca. 450 zaměstnanců. Její areál je situován v průmyslové části města a je vzdálen cca. 1 km od centra a nejbližší obytné zóny.

### **6.1 Historie společnosti**

Historie společnosti ZEVETA Bojkovice, a.s. sahá do roku 1936, kdy byla založena pod původním názvem Kyšer a spol. Obory, v nichž společnost podnikala, byla pyrotechnická, chemická a zbrojní výroba. O dva roky později společnost zaznamenala významný nárůst zakázek a produkce, a s ohledem na tuto skutečnost vystavěla další provozovnu. To mělo za důsledek vznik dalších nových pracovních míst. Později roku 1940 změnila společnost jméno, konkrétně na „Chemické a zbrojní závody“ a tím zároveň došlo i k částečné změně předmětu podnikání. Šlo o upřednostnění zbrojní výroby. V roce 1946 společnost Zbrojovka Brno začlenila nynější ZEVETU Bojkovice a.s. pod svá křídla a ve výrobě dominovala výroba zaměřená na pyrotechniku. Odběratelem bylo Ministerstvo obrany.

Roku 1954 byla společnost přejmenována podruhé. Se změnou názvu „Vlárské strojírny n. p. Bojkovice“, byla v souladu i změna výroby, konkrétně šlo o signální munice a civilní pyrotechniku. V roce 1969 došlo k poslednímu přejmenování, který přetrvává dodnes, a to „ZEVETA Bojkovice a.s., která byla zaštitěna VHJ-ZVS Brno. Roku 1990 se společnost osamostatnila. Následuje vznik společnosti ZEVETA AMMUNITION a.s. se zaměřením na speciální výrobu a ekologickou delaboraci munice, akcionářem je ZEVETA Bojkovice, a.s. (Naše historie – ZEVETA Bojkovice)

### **6.2 Činnosti společnosti**

ZEVETA AMMUNITION a.s. je od roku 2015 zaměřena na vývoj, výrobu, prodej výbušnin, jejich export do zahraničí. Rovněž se zabývá technikou skladování, bezpečnou přepravou a v neposlední řadě znehodnocováním výbušnin a třaskavin.

ZEVETA MACHINERY, je druhou odnoží společnosti, kde hlavní podnikatelskou činností je obrábění kovů, zámečnictví, nástrojářství a galvanizérství. Výrobky společnosti jsou z drtivé většiny expandovány do oblasti automobilového průmyslu. (O nás – ZEVETA Bojkovice)

### 6.3 Zařazení podniku do skupiny A nebo B

Objekt se řadí do skupiny A nebo B dle množství nebezpečné látky nebo směsi umístěné v objektu v případě, že přesahuje kvalifikační hodnoty dle tabulky I nebo tabulky II přílohy č.1 zákona 224/2015 Sb.

V případě, že množství nebezpečné látky nebo směsi umístěné v objektu spadá do horní hranice kvalifikačního množství uvedené v tabulce I nebo tabulce II přílohy č.1 zákona, je nezbytné použít vzorec pro sčítání poměrného množství nebezpečných látek postupem dle bodu 8 přílohy č.1 k zákonu 224/2015 Sb.

Vzorec určený pro sčítání poměrných množství se jako první využije s kvalifikačním množstvím pro skupinu A

- Pokud nastane situace, že výsledek předešlého výpočtu hodnoty N vyjde menší než 1, nebude v tomto případě zařazen do působnosti zákona. Provozovatel objektu je povinen vyhotovit protokol o nezařazení podle vzoru v příloze č.2 k zákonu. Vyhotovený protokol předá provozovatel příslušnému Krajskému úřadu, v případě, že hodnota nebezpečné látky převyšuje hranici 2% kvalifikačního množství pro skupinu A. V případě, že množství látky spadá do požadované procentuální hranice, provozovatel protokol důkladně uschová, aby byl dostupný k případné kontrole.
- Pokud vychází výsledek výpočtu hodnoty N rovno nebo je větší než 1, objekt je zařazen do působnosti zákona. Rozhodnutí o zařazení do příslušné skupiny bude určeno dle totožného vzorce, kdy bude pro výpočet dosazeno kvalifikační množství pro skupinu B.

a) : V případě, že je hodnota ve výsledku menší než 1, následuje zařazení objektu do skupiny A

b) : V případě, že je hodnota ve výsledku rovna nebo větší než 1, následuje zařazení objektu do skupiny B

V případě, že jsou splněny všechny podmínky pro zařazení do skupiny A či B, je povinností provozovatele daného podniku zpracování a následné odeslání návrhu pro zařazení objektu na příslušný krajský úřad. Vzor pro tento zařazovací návrh je uveden v příloze č.2 zákona.

Obsah návrhu na zařazení je stanoven § 5 odst. (4) zákona. Co se týče podpisů, je nutné, aby byl návrh podepsán buď příslušným statutárním orgánem, nebo také fyzickou osobou, která je zplnomocněná provádět jednací úkony jménem provozovatele daného objektu.

**Objekt ZEVETA Bojkovice a.s. je zařazen do skupiny B.** To znamená, že je nutno zpracovat:

- rozsah zóny havarijního plánování
- informace určené veřejnosti v oblasti zóny havarijního plánování
- vnější havarijní plán

Na tvorbě vnějšího havarijního plánu je nutná účast hasičského záchranného sboru příslušného kraje. Zóna havarijního plánování je prostor v okolí objektů, u nichž jsou dle příslušného krajského úřadu uplatňovány požadavky ve formě vnějšího havarijního plánu, a také je Krajským úřadem zajištěno projednávání veřejně stanovených bezpečnostních dokumentů. Metodika a rozsah zpracování bezpečnostních dokumentací je řešena pomocí prováděcích předpisů k zákonu o prevenci závažných havárií. Co se týče formy a způsobu vymezení zóny havarijního plánování, ta je podrobněji popsána v zákoně o prevenci závažných havárií a také v jeho prováděcích předpisech. Dle zákona č. 59/2006 Sb. o prevenci závažných havárií je objekt ZEVETA Bojkovice a.s., zařazen do skupiny B. (Česko, 2015)

#### **6.4 Politika prevence závažných havárií objektu Zeveta Bojkovice**

Politikou prevence závažných havárií u objektu ZEVETA Bojkovice a.s. je míněn soubor cílů, jenž jsou stanoveny v souborech interních předpisů objektu ZEVETA v oblasti ochrany okolního životního prostředí a také oblast ochrany a bezpečnosti zdraví zaměstnanců při výkonu práce. Úkoly kratšího a středního časové horizontu jsou definovány na pravidelných poradách vedením společnosti.

Jedním z hlavních cílů společnosti ZEVETA Bojkovice a.s. je dodržování právních předpisů a příslušných norem v oblasti prevence vzniku závažných havárií, rovněž průběžné sledování případných změn v oblasti norem, být flexibilní vůči těmto změnám.

Samozřejmostí je sledování posledního vývoje a aktuálních novinek, reagovat na nové požadavky v oblasti provozu, technologie atd.

Pro společnost je také nezbytné zdokonalování zabezpečovacího systému, které by bylo schopno s předstihem diagnostikovat hrozbu vážné havárie. Klíčová je analýza a určení veškerých zařízení, u kterých je pravděpodobnost vzniku nebezpečné havárie a rizikových stavů.

S tím souvisí i další bod, pod který spadá zamezení pravděpodobnosti vzniku nebezpečné havárie, snaha o eliminaci jakýchkoliv ztrát na životech jak už samotných zaměstnanců, nebo také osob nacházejících se v okolí objektu ZEVETA, a také minimalizace případného poškození a negativního vlivu na životní prostředí.

Dalším bodem ve výčtu cílů společnosti je snaha o maximální snížení pracovních úrazů. Tento cíl je naplňován pomocí pravidelných školení BOZP, bezpečnostních výcviků prováděných společností. Výstupem je dosažená proškolenost zaměstnanců a stanovení vhodných bezpečnostních opatření uvnitř objektu.

Snahou o zlepšení bezpečnosti ve výrobním procesu je úplné, nebo dle možností aspoň částečné nahrazení nebezpečných látek méně nebezpečnými.

S výrobou také souvisí neustálá snaha o udržení bezporuchového chodu zařízení. Bezporuchový stav zařízení společnost ZEVETA Bojkovice a.s. dosahuje pomocí provádění preventivní údržby, průběžných oprav a periodických revizí a kontrol.

Další velmi důležitým cílem je zvyšování vědomí odpovědnosti pracovníků na všech pracovních pozicích. Dodržováním odpovědnosti za bezpečnost je míněno informování, vzdělávání, školení a různé kurzy pro zaměstnance. Konečnou fází všech vzdělávacích procesů je následné ověření nabytých informací a schopnost tyto informace aplikovat do pracovního procesu. V rámci školení jsou zahrnuty i simulace vzniku nebezpečné havárie. Simulace obsahuje cvičné poplachy, a cvičení.

Dalším, a zároveň posledním bodem je komunikace se zaměstnanci a prohloubení informovanosti veřejnosti. Společnost komunikuje se svými pracovníky všemi možnými směry a dostupnými prostředky. V případě komunikace společnosti s veřejností se využívá jako prostředek Obecní úřad Bojkovice a místní rozhlas.

Všechny uvedené cíle jsou předmětem projednávání na pravidelně se konajících poradách a v případě potřeby jsou dohodnuty a realizovány potřebné úpravy. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

## **6.5 Informace označující zdroje rizik závažné havárie a možných následků**

Společnosti ZEVETA Bojkovice a.s. vzhledem ke své velikosti, počtu zaměstnanců a objemu výroby hrozí několik typů potencionálních rizik, jenž by mohly mít za následek vznik nebezpečné havárie. Jelikož se společnost zabývá výrobou signálních a osvětlovacích municí, ručních granátů, reaktivních protitankových granátů apod., tyto uvedené výrobky jsou hořlavé, výbušné či toxické a hrozí riziko výbuchu, či popálenin. Riziko hrozí i při manipulaci a technologickém zpracování vstupních surovin a také při skladování těchto výrobků, nebo také samotných materiálů na jejich výrobu. Dalším rizikovým faktorem je manipulace a doprava těchto nebezpečných látek.

Doposud výše uvedená rizika souvisí s nedostatky způsobené lidskými faktory, a právě proto společnost ZEVETA Bojkovice a.s. klade silný důraz na pravidelné vzdělávání, proškolení a testování svých zaměstnanců.

Jako poslední kategorii rizik jsou živelné pohromy a teroristické útoky. Ač tato kategorie spadá do kolonky rizik s nejmenší pravděpodobností, je nutno na ně brát zřetel. Za tímto účelem je při vjezdu do areálu společnosti vždy přítomna dvoučlenná bezpečnostní služba, která má za úkol identifikovat každé vozidlo a osobu, která vjíždí do areálu a vyjíždí ven z areálu. Díky tomuto opatření je nejen kontrolován případný převoz potencionálně nebezpečných předmětů do objektu, ale také zamezení vývozu zcizených předmětů mimo areál a případné zamezení teroristického útoku.

Mezi nejvíce relevantní rizika patří únik nebezpečných látek, požár a výbuch.

Z analýzy rizik prováděné společností, jsou výše uvedená rizika klasifikována jako přijatelná. V rámci provedené analýzy rizik je zahrnuto veškeré okolní obyvatelstvo. Areál společnosti je svou polohou umístěn ve výhodné pozici vůči obývané části města Bojkovice, tudíž jsou možné dopady na místní populaci minimální. Je nutno poznamenat, že při sestavování analýzy rizik byly vstupními daty nepříznivé faktory, a poté při vyhodnocení následků byl vygenerován maximálně negativní scénář havárie. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

Společnost ZEVETA Bojkovice a.s. je dle zákona č.59/2006 Sb., o prevenci závažných havárií zařazena do skupiny B. Z toho vyplývá povinnost provozovatele zpracovat bezpečnostní dokumenty.

Konkrétně se jedná o:

-Bezpečnostní zprávu

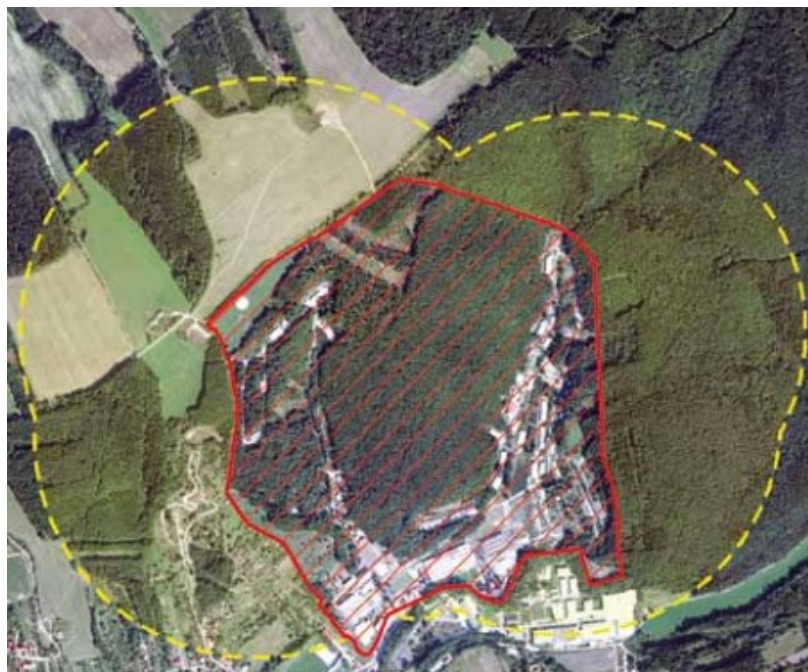
-Vnitřní havarijní plán

- Podklady pro stanovení zóny havarijního plánování a pro vyhotovení vnějšího havarijního plánu

Zóna havarijního plánování, stanovována Krajským úřadem v souladu se zákonem, je sestavena následovně:

- vnitřní a vnější hranice zóny havarijního plánování jsou vyznačeny do mapového podkladu – vnitřní hranici zóny havarijního plánování tvoří hranice areálu ZEVETA Bojkovice, a.s.,
- vnější hranici zóny havarijního plánování tvoří křivka, která byla stanovena na základě vyhlášky Českého báňského úřadu, pro stanovení bezpečnostních pásem pro výbušniny, Vyhláška č.102/1994 Sb.
- Křivka vznikla sjednocením kružnic bezpečnostních pásem č. 4, u objektů provozovatele č. 8, 30 a 108 (Česko, 2006)

Vnitřní a vnější zónu zobrazuje následující mapový podklad:



*Obr. 2 Vnitřní a vnější zóna havarijního plánování Zeveta*  
(Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

## **6.6 Předkrizová komunikace**

Společnost ZEVETA Bojkovice a.s. komunikuje s veřejností všemi dostupnými prostředky. Primární komunikace společnosti probíhá verbálním a písemným způsobem prostřednictvím mluvčího společnosti. Další variantou je komunikace informací prostřednictvím Městského úřadu Bojkovice a hromadnými sdělovacími prostředky.

Za účelem zajištění komunikace a nezbytných informací pro veřejnost je zpracován plán komunikace s veřejností, a také hromadnými sdělovacími prostředky. Do tohoto plánu spadá nejen poskytování informací o bezprostředním nebezpečí vzniku či již probíhající nebezpečné události, ale také o preventivních a výchovně reprodukováných informacích. Plán obsahuje tyto níže uvedené části:

### **Komunikace v případě bezprostředního nebezpečí**

Zde je uvedeno, jakým způsobem budou informace o skutečném ohrožení a následně přijímaných opatření interpretovány veřejnosti. A také, jakou formu a postup bude provozovatel objektu volit.

Dále jsou zde obsaženy informace týkající se náhradních způsobů informování veřejnosti a také dělení odpovědnosti za komunikaci s veřejností a hromadnými sdělovacími prostředky.



## **Komunikace v rámci preventivní komunikace**

Tato část obsahuje, jakými postupy jsou interpretovány informace právníkům a fyzickým osobám nacházejících se v zóně havarijního plánování o povaze potenciálního nebezpečí, a dále také o strategii ochrany veřejnosti a záchranných a likvidačních pracích.

Jako významný zdroj informací pro veřejnost lze brát bezpečnostní zprávu objektu, kterou dle zákona č. 224/2015 Sb. ZEVETA Bojkovice a.s. zpracovává a musí obsahovat:

- Základní informace o objektu a jeho technický popis
- Informace o skladbě životního prostředí v blízkosti objektu
- Posouzení rizik nebezpečné havárie
- Politiku, zásady a cíle prevence nebezpečných havárií a popis systémů řízení bezpečnosti

Na závěr jsou jmenovitě uvedeny fyzické a právnícké osoby, které se podílely na tvorbě bezpečnostní zprávy.

Provozovatel zajistí posouzení bezpečnostní zprávy a na základě tohoto posouzení zpracuje zprávu, která je následně předložena ke kontrole Krajskému úřadu ve Zlíně.

Poslední aktualizace a kontrolní posouzení bezpečnostní zprávy ZEVETA Bojkovice a.s. proběhlo dne 30. května 2018. (Krizová komunikace v podmínkách obcí, 2011)

## **6.7 Opatření a způsob varování obyvatelstva při vzniku závažné havárie**

V případě, že se děje, či neodvratně blíží nebezpečná mimořádná událost, kdy hrozí újma na zdraví nebo majetku osob, jsou okamžitě informovány složky integrovaného záchranného systému Zlínského kraje. Co se týče varování a informování osob, nacházejících se v tuto chvíli v areálu společnosti, jsou použity akustické sirény, telefonické linky a mobilní telefony. Akustické sirény reprodukuje varovný signál všeobecné výstrahy, jenž je typický kolísavým tónem znějícím po dobu 140 sekund. Signál je možno vyhlásit třikrát za sebou v časovém rozmezí tří minut.

Po zaznění všeobecné výstrahy následuje tísňová informace, jež má za úkol informovat místní obyvatelstvo o vzniku nebezpečné události a potenciálně hrozícímu nebezpečí. V rámci fungující vzájemné komunikace, jenž má za úkol přenést oběma stranám přehled o momentální situaci v místě vzniku nebezpečné havárie a umožnit okamžitě reagovat na požadavky a rozkazy velitele zásahu, je nutné, aby velitel jednotky hasičského záchranného

systemu Zlínského kraje (HZS ZK) byl v neustálém kontaktu s Krajským operačním a informačním střediskem (KOPIS HZS), složkami IZS, případně se sborem dobrovolných hasičů.

Za situace, kdy se zvyšuje míra pravděpodobnosti, že nebezpečná událost může jakýmkoli způsobem nepříznivě ovlivnit život obyvatel Bojkovic, starosta města je neprodleně informován všemi potřebnými informacemi. Konkrétně se jedná o telefonní čísla a adresy patřící k odpovědným řídicím osobám areálu, havarijní komisi a v neposlední řadě vedoucího sboru dobrovolných hasičů, členy ostraHy objektu. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

### **6.7.1 Opatření vedoucí k minimalizaci následků nebezpečné havárie**

Hlavním cílem společnosti vedoucím k minimalizaci následků je snaha o co nejmenší kumulaci nebezpečných látek v areálu, aniž by mohla být ohrožena okamžitá výroba.

Jedna z prvních zásad k minimalizaci následků nebezpečné havárie je provádění práce pouze prostřednictvím bezpečnostních předpisů a schválených pracovních postupů. Dále je nutné, aby jednotlivé výrobky a materiál nebyly vystaveny zdrojům tepla a elektrické energie, tření apod. Tyto zásady zahrnují především správné zacházení k zamezení mechanického poškození či nárazům.

Výroba a sklady, kde jsou skladovány nebezpečné látky jsou zabezpečeny proti vniknutí nepovolaných osob. Dále jsou zde použity technické prvky bezpečnosti. Jedná se o vhodně zvolenou konstrukci objektu, pojistné a odvětrávací ventily a havarijní jímky.

Dále k minimalizaci následků havárií přispívají již zmiňovaná školení a vzdělávání zaměstnanců za participace členů sboru dobrovolných hasičů společnosti ZEVETA Bojkovice a.s.

V případě, že již havárie podchycena složkami IZS, přebírá společnost ZEVETA Bojkovice a.s. odpovědnost za dořešení havárie už vlastními prostředky.

Vlastními prostředky je míněn krizový management podniku, sbor dobrovolných hasičů a pravidelně proškolení zaměstnanci údržby, kteří musí být nepřetržitě v pohotovosti. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

### **6.7.2 Opatření sloužící k zamezení vniknutí nepovolaných osob a neoprávněné manipulaci**

Omezení pohybu nepovolaných osob je regulován režimovými prostředky. Režim vstupu a výstupu osob je stanoven interním předpisem PP-10-04 o ostraze a ochraně majetku společnosti.

Zaměstnanci jsou při vstupu a výstupu povinni projít vrátnicí, kde jsou identifikováni pomocí elektrického systému kontroly. V případě, že do areálu společnosti vstupuje cizí osoba, je její povinností předložit průkaz externího zaměstnance, jenž musí být podložen dokladem totožnosti a má platnost určitou dobu. Veškeré návštěvy mohou vstoupit do areálu pouze za podmínek prokázání totožnosti a za doprovodu zaměstnance objektu, před vstupem jsou poučeni o pohybu v areálu, v provozu výroby a skladech nebezpečných látek. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

### **6.7.3 Informace o chování při vzniku závažné havárie**

Když zaslechnete všeobecný varovný signál, je nutno okamžitě vyhledat úkryt, může posloužit zděná budova. Vyhledávat sklepy či podzemní kryty není nutno pokud není instruováno rozhlasem. Snažte se najít úkryt kdekoliv se právě nacházíte, například v obchodním centru, v práci, škole či úradě.

Ve chvíli, kdy uslyšíte varování během jízdy autem, nejvhodnějším řešením je auto zaparkovat a nalézt neprodleně úkryt.

Jakmile uslyšíte výbuch je vysoká pravděpodobnost vzniku požáru spojeného s výbuchem. Snažte se vzdálit od objektu co nejdále. Nezdržujte se na místech s výhledem na místo havárie.

Ze vzniklého požáru se mohou šířit zplodiny až na území celého města i za něj. V případě společnosti ZEVETA Bojkovice a.s. by se ale nejednalo o oblak dýmu vážně ohrožující zdraví. Přesto je ale vhodné chránit si dýchací cesty. Jako bezpečnou ochranu dýchacích cest lze použít například přeložený kus látky zlehka navlhčený ve vodě nebo nyní používané respirátory a roušky.

V případě, že se nacházíte v areálu objektu a zpozorujete havárii, neprodleně ohlaste událost na tísňovou linku hasičů (číslo 150).

Samozřejmostí je zachování klidu, poskytnutí první pomoci zraněným a poté opustit místo havárie. Zároveň je nezbytné poslouchat a řídit se pokyny velitele zásahu, či jednotek záchranných složek a místního rozhlasu.

**Obecné informace, jak se chovat v případě nařízené evakuace:**

**Před opuštěním bytu:** Vypněte hlavní uzávěr vody, plynu a elektrické energie.

**S sebou si vezměte:** Evakuační zavazadlo. Do něj patří:

- Potraviny a tekutiny,
- Léky a hygienické potřeby,
- Mobilní telefon,
- Oblečení a spacáky
- Osobní doklady a cennosti
- Případně drobná domácí zvířata

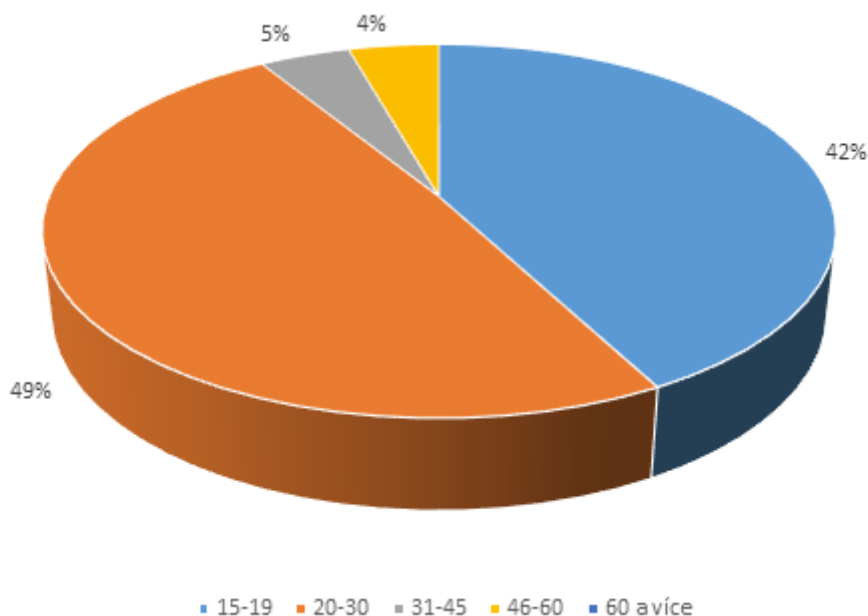
Na vchodových dveřích domu zanechte oznámení, že jste dům opustili a dostavte se na předem určené evakuační místo. (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011)

## 7 ANALÝZA INFORMOVANOSTI OBYVATEL MĚSTA BOJKOVICE

Analýza byla provedena prostřednictvím online dotazníku, který byl zaslán do uzavřené internetové skupiny obyvatelům Bojkovic. Společným cílem dotazníku bylo zjištění, do jaké míry jsou obyvatelé Bojkovic informováni o tom, jak se chovat při nebezpečné události a zda by uvítali více dostupných informací. Závěr dotazníku směřoval na zjištění, zda se obyvatelé města Bojkovice cítí ve svém městě bezpečně. Celkový počet vyplněných dotazníků je 45.

### 7.1 Výsledky dotazníkového šetření

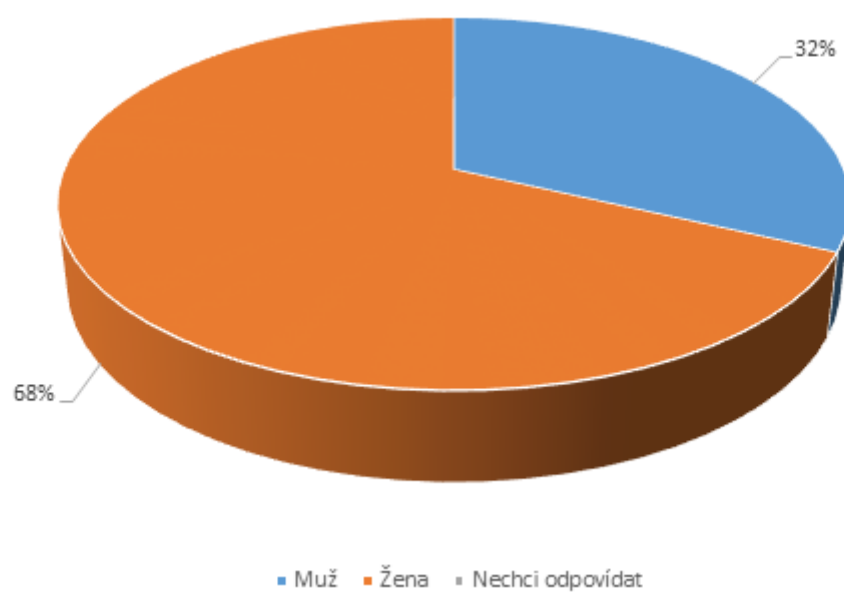
#### 1) Jaký je Váš věk?



*Graf 1: Věkové rozmezí respondentů*

Úvodní otázka sloužila ke zjištění, jak staří respondenti jsou. Na základě výše uvedeného grafu je patrné, že většina odpovědí, konkrétně 49% je od respondentů ve věkovém rozmezí 20 – 30 let. Další poměrně značnou část tvoří nejmladší věková skupina 15 – 19 let, a to 42%. Další věková skupina 31-45 let je v zastoupení 5% a poslední 46-60 let má 4%.

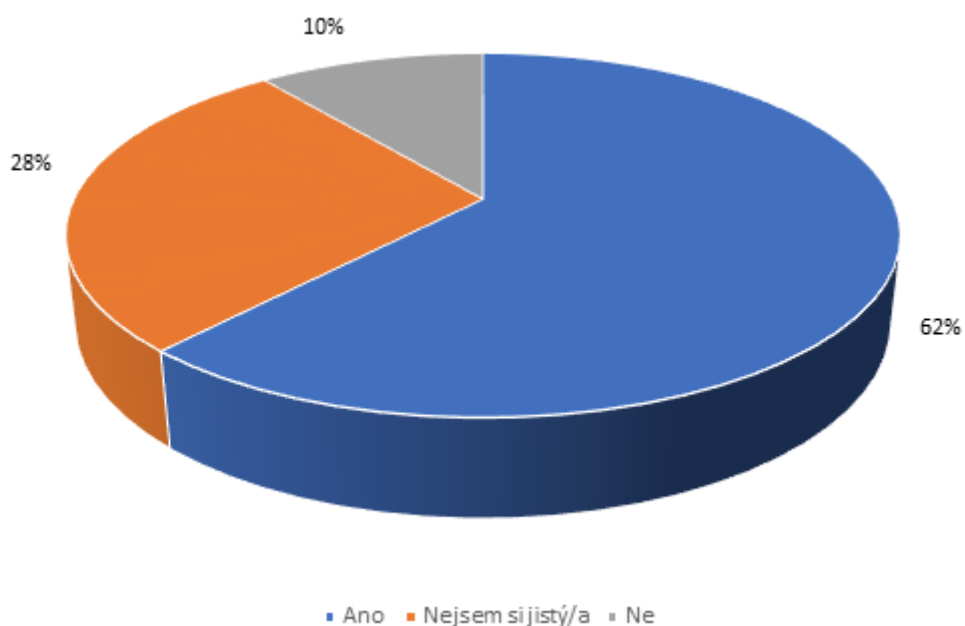
## 2) Jakého jste pohlaví?



*Graf 2: Pohlaví respondentů*

Respondenti v tomto dotazníku byly převážně ženského pohlaví, a to v zastoupení 68%. Zbýlých 32% zastávají muži.

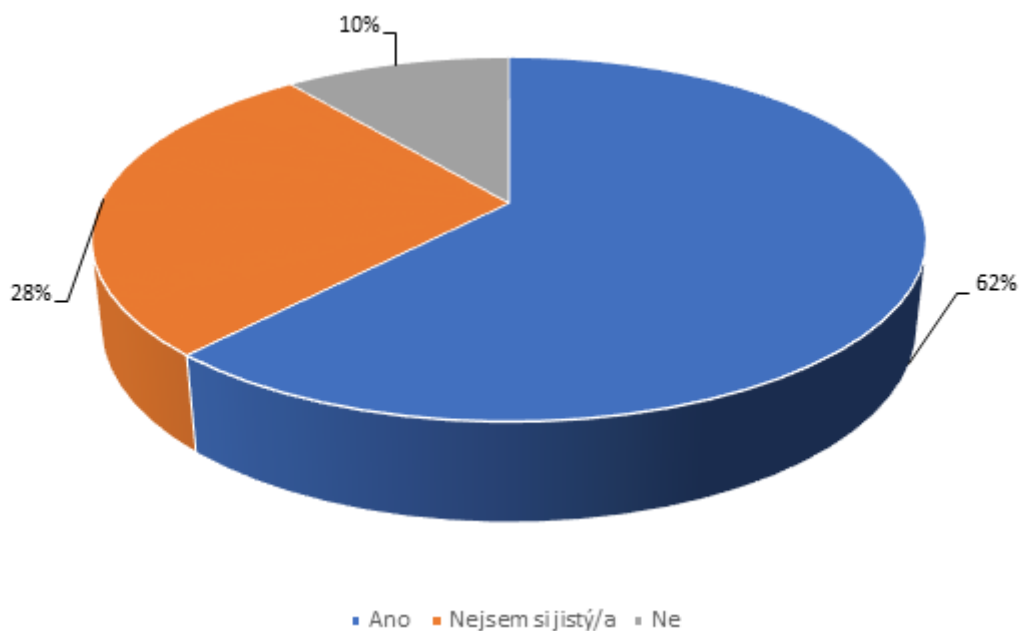
### 3) Víte, co znamená zkratka IZS a jaké jsou čísla na jednotlivé složky?



*Graf 3: IZS a čísla na jednotlivé složky*

Další otázka zjišťovala, jestli respondenti znají čísla na jednotlivé složky IZS a zda ví, co to zkratka IZS znamená. V tomto případě odpovídala většinová část, konkrétně 62% kladně, dalších 28% si není jisto a 10% neví.

#### 4) Znáte prostředky varování veřejnosti při vzniku nebezpečné události?

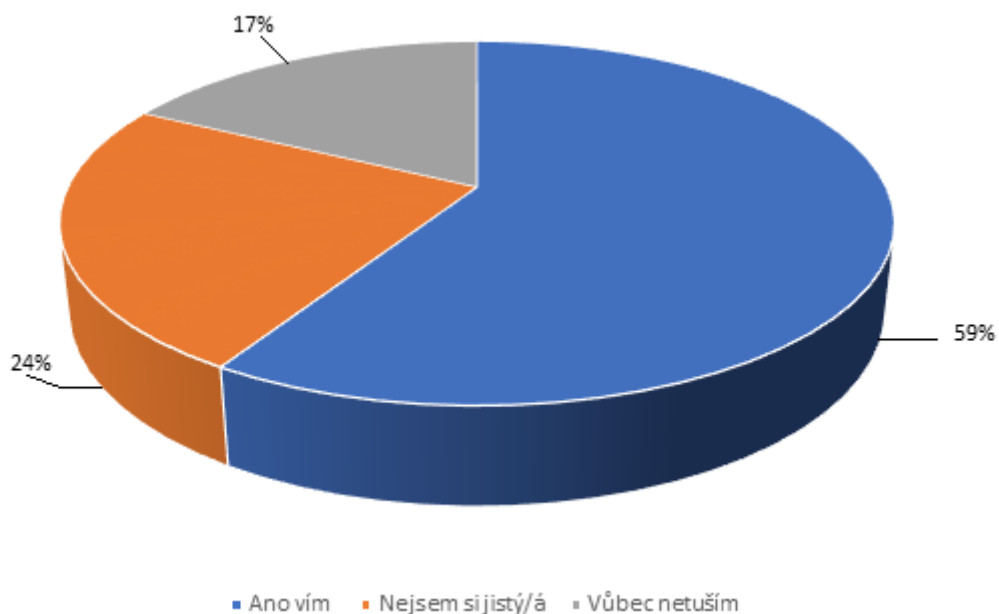


*Graf 4: Prostředky varování veřejnosti*

Čtvrtá otázka měla výsledky totožné jako předcházející. Směřovala ke zjištění, jestli respondenti mají přehled o tom, jakými prostředky mohou být varování při vzniku nebezpečné události. Z grafu vyplývá, že 62% prostředky varování zná, 28% si není jisto a 10% dotazovaných prostředky varování vůbec nezná.



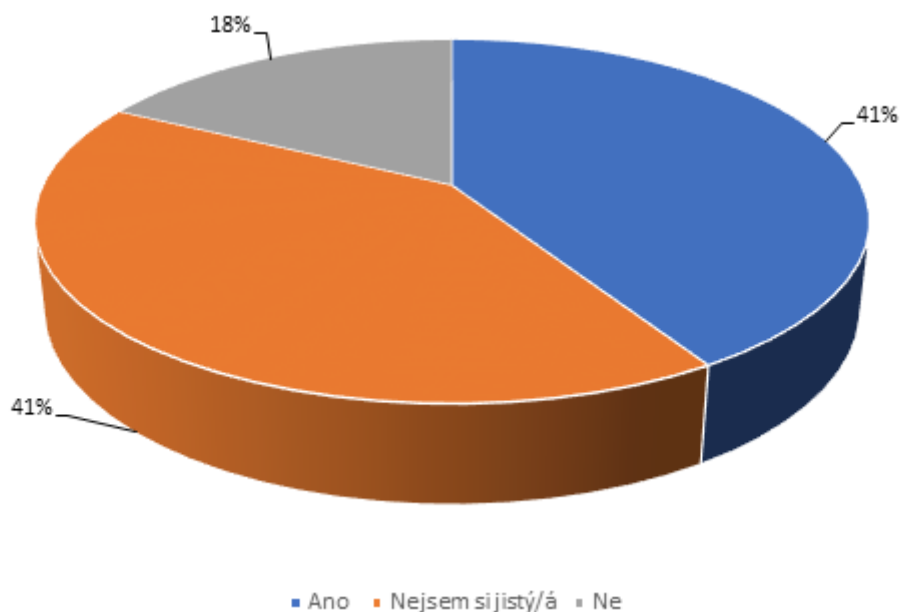
5) Představte si, že v průmyslové oblasti ZEVETA a.s. uniká nebezpečná látka. Víte, jak se zachovat?



*Graf 5: Chování při úniku nebezpečné látky*

Další otázka sloužila k tomu, abych zjistil, jestli se respondenti umí správně zachovat při vzniku nebezpečné události. V tomto případě 59% respondentů volilo odpověď ano, 24% si není jistých a 17% nemá ponětí o tom, jak se zachovat.

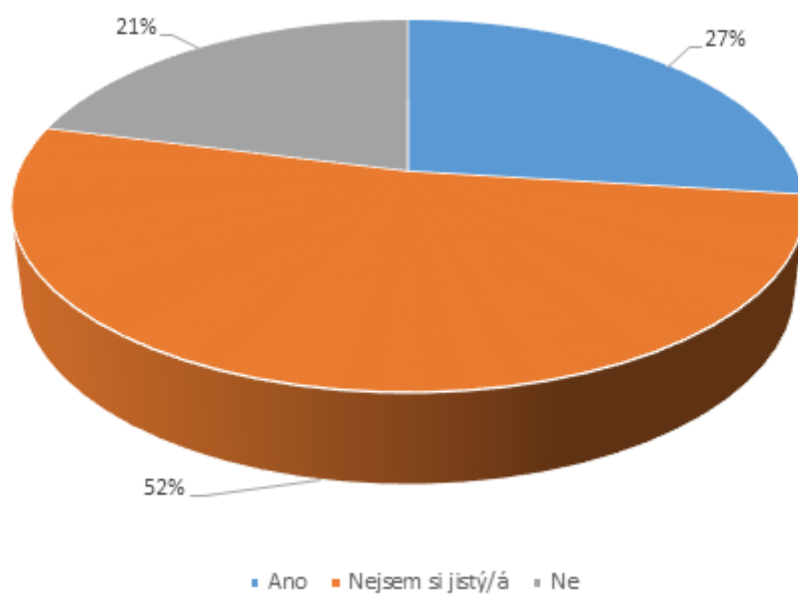
**6) Víte, co má obsahovat Vaše zavazadlo v případě evakuace?**



*Graf 6: Evakuační zavazadlo*

Šestá otázka vedla ke zjištění, zda mají respondenti ponětí, co má obsahovat jejich evakuační zavazadlo právě v případě nařízené evakuace. Zde vyplynulo, že 41% ví, co má zavazadlo obsahovat, stejnou procentuální hodnotu ale vykazuje i možnost, že si nejsou jistí. Zbýlých 18% nemá ponětí.

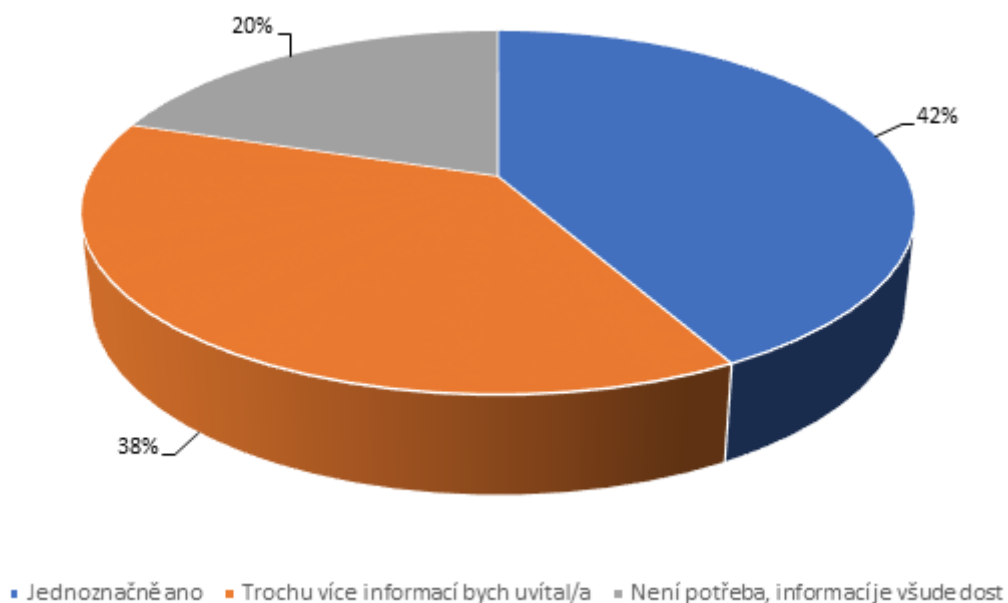
### 7) Znáte evakuační místa ve Vašem městě?



*Graf 7: Evakuační místa*

Další otázka měla zjistit, jestli obyvatelé Bojkovic ví, kam se v případě nařízené evakuace shromáždit. Z grafu vyplývá, že 27% evakuační místa zná, 21% neví kam se schovat a největší část tvoří obyvatelé, kteří mají ponětí, ale nejsou si jisti. Těch je 52%.

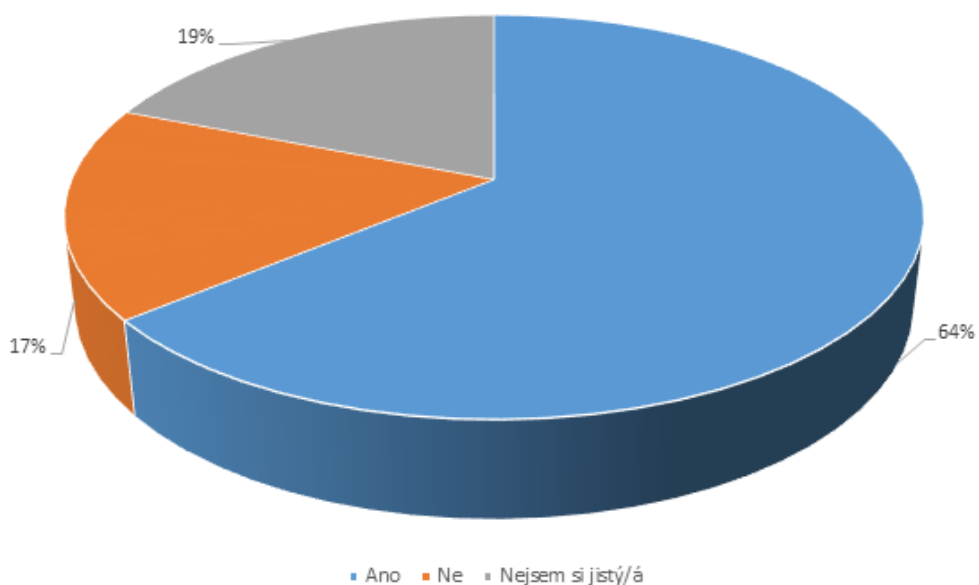
**8) Myslíte si, že by měla společnost ZEVETA a.s. více dbát na informovanost obyvatel?**



*Graf 8: Informovanost veřejnosti ze strany provozovatele objektu*

Cílem další otázky bylo zjistit názor respondentů, zda by měl provozovatel objektu více dbát na informovanost obyvatel. Celkem 42% si myslí, že určitě ano, dalších 38% by uvítalo více informací a zbylých 20% zastává názor, že je informací všude dost.

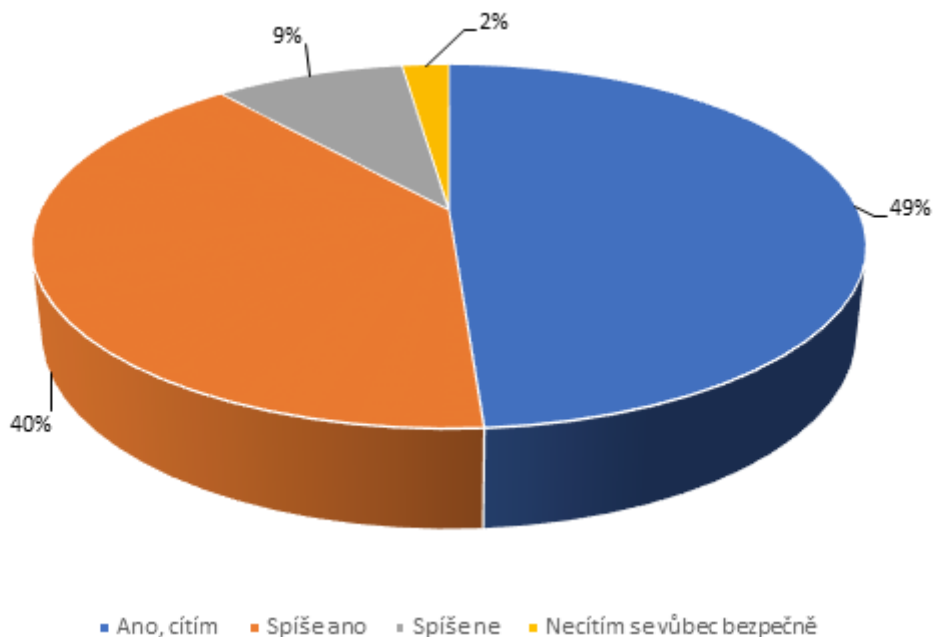
**9) Víte, kde vyhledat informace o zdrojích nebezpečí týkající se podniku ZEVETA a.s.?**



*Graf 9: Informace týkající se zdrojů nebezpečí*

Z grafu vyplývá, že 64% obyvatel Bojkovic ví, kde najde informace o možnostech vzniku nebezpečí v areálu ZEVETA a.s. Dalších 17% respondentů neví a 19% si není jisto, kde informace hledat.

### 10) Cítíte se ve svém městě bezpečně?



*Graf 10: Názor respondentů na pocit bezpečí v jejich městě*

Poslední otázka měla za snahu zjistit, zda se respondenti cítí ve svém městě bezpečně. Otázka byla mířena na průmyslové havárie. Celkem 49% se cítí ve svém městě naprosto v bezpečí, 40% se přiklonilo k variantě spíše ano, dalších 9% se moc bezpečně ve svém městě necítí a vůbec bezpečně se necítí 2% obyvatel.

## 7.2 Vyhodnocení dotazníku a návrh na zlepšení situace

Z podaného dotazníkového šetření vyplývá, že nadpoloviční většina respondentů má povědomí, jak se zachovat při vzniku nebezpečné havárie v jejich městě, což je pozitivní zjištění. Většinová část se také cítí ve svém městě bezpečně. I přes tuto skutečnost je zde ale nezanedbatelná část respondentů, kteří s těmito informacemi nejsou seznámeni.

Na základě dotazníku obyvatelé Bojkovic nejméně věděli, jak se zachovat při úniku nebezpečné látky z průmyslové oblasti a také co má obsahovat jejich evakuační zavazadlo. Toto jsou body, na které je třeba se zaměřit a kontinuálně pracovat na jejich zlepšení. Největší počty odpovědí pocházely od respondentů ve věkových rozmezích 15-19 a 20-30 let. Jedná se tedy převážně o studenty středních a vysokých škol a část mladých pracujících.

Vzhledem k této skutečnosti je třeba zvyšovat povědomí studentů během jejich školní docházky. Vhodnou variantou je třeba konání sezení s členy hasičského záchranného sboru, což bude mít za následek nejen to, že se zvýší povědomí, ale také obohacení výuky. Vhodné je také vytvoření krátkých instruktážních videí, které by byly následně pouštěny studentům ve školách, a to už od základního stupně.

Na základě dotazníku by 80 % respondentů uvítalo úplné nebo aspoň částečné zlepšení dostupnosti informací a domnívají se, že by měl provozovatel objektu v tomto ohledu více dbát na jejich poskytování.

Pro zlepšení povědomí veřejnosti jako celku je důležitá dostupnost informačních letáků na veřejně přístupných prostranstvích. Letáky by měly být stručné, snadno pochopitelné a poutavé. Dalším bodem je možnost pořádat besedy a dny otevřených dveří pro veřejnost, které by přesně instruovaly, jak se má osoba v krizové situaci zachovat. Součástí těchto besed by byly i praktické ukázky první pomoci apod.

Jako prostředek by mohla být využita regionální televize, kde by byly vysílány krátké šoty o chování obyvatel v krizové situaci nejen pro město Bojkovice. Dalším prostředkem je webová stránka města Bojkovice, na které se momentálně nachází bezpečnostní informace ohledně místní přehrady. Ovšem chybí bezpečnostní informace týkající se existence průmyslové zóny, která by mohla v širším rozsahu havárie ohrozit obyvatelstvo. Další možností je také sdílení těchto informací na internetové skupině určené pro obyvatele města Bojkovice, na níž bylo rovněž umístěno výše proběhlé dotazníkové šetření.

## ZÁVĚR

Jak praví známý citát: „Neštěstí nechodí po horách, ale po lidech“. Proto je důležité dbát na zdraví nás všech a předcházet nebezpečným situacím, které by mohly právě naše zdraví ohrozit. U prevence nebezpečí je nutno zohledňovat spoustu faktorů. Mezi ně nedílně patří správně řízená krizová komunikace, jenž má na kontě nespočet zachráněných životů. Klíčové zásady pro její správné fungování jsou správně zvolené komunikační prostředky, načasování a přesnost informací. Právě výše uvedené informace a mnoho dalších jsem rozvedl mé bakalářské práci, která je rozdělena na 2 části, na teoretickou a část praktickou.

Teoretická část obsahuje obecné informace o krizové komunikaci. Je v ní stanovena zóna havarijního plánování, vnější a vnitřní havarijní plán. V další kapitole jsem objasnil průběh a náležitosti komunikace s veřejností. Na závěr teoretické části mé práce byla rozvedena kapitola krizové intervence a vzájemná komunikace složek IZS.

Praktická část se zaměřila na konkrétní společnost ZEVETA Bojkovice a.s., sídlící ve městě Bojkovice, u které byla podrobně specifikována její metodika prevence závažných havárií a samotná komunikace v zóně havarijního plánování.

Na závěr celé práce bylo provedeno dotazníkové šetření adresované obyvatelům Bojkovic, jejímž záměrem bylo zjištění míry informovanosti obyvatel při vzniku nebezpečné havárie. Samotný výsledek dotazníku mírně předčil má očekávání, respondenti prokázali středně uspokojivé znalosti. Přesto se zde vyskytly poznatky, na základě kterých, je nutno zlepšovat povědomí občanů o bezpečnosti a dále pracovat na jeho prohlubování. K tomu by mohly být nápomocny mnou výše uvedené náměty.



## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ, 2005. *Krizový management: krizová komunikace* [online]. Praha: Oeconomica [cit. 2021-02-08]. ISBN 80-245-0945-8.
2. VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika* [online]. Praha: Grada [cit. 2021-02-08]. Psyché (Grada). ISBN ISBN978-80-247-2510-9.
3. SMETANA, Marek, Danuše KRATOCHVÍLOVÁ a Danuše KRATOCHVÍLOVÁ, 2010. *Havarijní plánování: varování, evakuace, poplachové plány, povodňové plány* [online]. Brno: Computer Press [cit. 2021-02-08]. ISBN 978-80-251-2989-0.
4. *Zóna havarijního plánování - Ministerstvo vnitra České republiky: varování, evakuace, poplachové plány, povodňové plány* [online]. [cit. 2021-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zona-havarijního-planovani.aspx>
5. MELKES, Vladimír a Otakar J. MIKA, 2005. *Prevence závažných průmyslových havárií* [online]. Brno: Univerzita obrany [cit. 2021-02-08]. ISBN 80-723-1038-0.
6. PROCHÁZKOVÁ, Dana, 2009. *Bezpečnostní plánování: (územní, nouzové a krizové plánování)* [online]. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií [cit. 2021-02-08]. ISBN 978-80-86708-80-5.
7. RICHTER, Rostislav, 2009. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích: (územní, nouzové a krizové plánování)* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR [cit. 2021-02-08]. ISBN 978-80-86640-65-5.
8. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi: (územní, nouzové a krizové plánování)* [online]. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada [cit. 2021-02-08]. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
9. VODÁČKOVÁ, Daniela, 2007. *Krizová intervence: (územní, nouzové a krizové plánování)* [online]. 2. vyd. Praha: Portál [cit. 2021-02-08]. Psyché (Grada). ISBN 978-80-7367-342-0.
10. ZEMAN, Miloš a Otakar J. MIKA, 2007. *Integrovaný záchranný systém* [online]. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická [cit. 2021-02-02]. ISBN 978-80-214-3448-6.

11. SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ, 2010. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I* [online]. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR [cit. 2021-02-02]. ISBN 978-80-86640-59-4.
12. *Naše historie: ZEVETA Bojkovice* [online]. [cit. 2021-4-26]. Dostupné z: <https://zeveta.cz/nase-historie/>
13. O nás. *ZEVETA Bojkovice* [online]. [cit. 2021-4-26]. Dostupné z: <https://zeveta.cz/o-nas/>
14. 24/2015 Sb. *Zákon o prevenci závažných havárií* [online]. [cit. 2021-4-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-224>
15. *Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování* [online], 2011. [cit. 2021-5-3]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/dokumenty-cl-3023.html>
16. *Krizová komunikace v podmínkách obcí* [online]. [cit. 2021-5-3]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/hzs-zlinskeho-kraje.aspx>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

IZS	Integrovaný záchranný systém
SMS	Short message service
Atd.	A tak dále
Tzv.	Takzvaně
Č.	Číslo
Cca	Přibližně
Apod.	A podobně
Sb.	Sbírka
ČR	Česká republika
a.s.	Akciová společnost
Odst.	Odstavec
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
Km	Kilometr
HZS ZK	Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje
KOPIS	Krajské operační a informační středisko

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1 Proces plánování krizové komunikace (Antušák a Kopecký, 2005).....</i>	<i>14</i>
<i>Obr. 2 Vnitřní a vnější zóna havarijního plánování Zeveta (Informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, 2011).....</i>	<i>40</i>

## **SEZNAM TABULEK**

*Tab. 1: Vývojová stádia krizového řízení (Vymětal, 2009) ..... 12*

*Tab. 2: Typy komunikace a komunikační prostředky (Vymětal, 2009) ..... 15*

## SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1: Věkové rozmezí respondentů</i> .....	45
<i>Graf 2: Pohlaví respondentů</i> .....	46
<i>Graf 3: IZS a čísla na jednotlivé složky</i> .....	47
<i>Graf 4: Prostředky varování veřejnosti</i> .....	48
<i>Graf 5: Chování při úniku nebezpečné látky</i> .....	49
<i>Graf 6: Evakuační zavazadlo</i> .....	50
<i>Graf 7: Evakuační místa</i> .....	51
<i>Graf 8: Informovanost veřejnosti ze strany provozovatele objektu</i> .....	52
<i>Graf 9: Informace týkající se zdrojů nebezpečí</i> .....	53
<i>Graf 10: Názor respondentů na pocit bezpečí v jejich městě</i> .....	54