

Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události

Veronika Kuchařová

Bakalářská práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav ochrany obyvatelstva

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Veronika Kuchařová
Osobní číslo: L22235
Studijní program: B1032A020002 Ochrana obyvatelstva
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události

Zásady pro vypracování

- Zpracujte teoretickou část k zadanému tématu bakalářské práce.
- Analýzujte krizovou komunikaci vybrané mimořádné události.
- Na základě analýzy navrhněte doporučení ke zlepšení krizové komunikace aplikovatelné v praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

1. KLINGELHFER, Janina. *The Power of Crisis Communication: A Qualitative Study of the Establishment of a Scientific Field*. Springer VS, 2023. ISBN: 978-36-584-3418-2
2. O'ROURKE, James. *Strategic Crisis Communication*. Taylor & Francis Ltd, 2023. ISBN 978-10-323-4258-0
3. PLAMÍNEK, Jiří. *Komunikace a prezentace*. Praha: Grada 2023. ISBN: 978-80-247-0432-6
4. TOMANDL, Jan; ČUŘÍK, Jaroslav; MARŠOVSKÁ, Kristýna a FOJTOVÁ, Tereza. *Krizová komunikace: principy – zkušenosti – postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020. ISBN 978-80-210-9636-3
5. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada 2020. ISBN:978-80-247-2510-9

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **2. prosince 2024**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2025**

L.S.

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

prof. Ing. Dušan Vičar, CSc.
ředitel ústavu

V Uherském Hradišti dne 2. prosince 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení bakalářské práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- 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 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(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne : 2.5.2025

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou krizové komunikace během povodní v září 2024 v Opavě. Cílem práce bylo zhodnotit efektivitu komunikačních nástrojů a postupů města v kontextu teoretických principů krizové komunikace. Výzkumná část byla realizována formou dotazníkového šetření a polostrukturovaného rozhovoru. Z výsledků vyplývá, že město Opava zvládlo krizovou komunikaci ve většině aspektů velmi dobře, zejména v oblasti včasného informování, otevřenosti a využití sociálních sítí. Jako prostor pro zlepšení byly identifikovány oblasti srozumitelnosti sdělení, vizualizace informací a zapojení tradičních forem komunikace.

Klíčová slova: krizová komunikace, povodeň, město Opava, řízení krizí, sociální sítě

ABSTRACT

This bachelor's thesis focuses on analyzing crisis communication during the floods in Opava in September 2024. The aim of the thesis was to evaluate the effectiveness of the city's communication tools and strategies in the context of established theoretical principles of crisis communication. The research was conducted through a questionnaire survey and a semi-structured interview. The findings show that the city of Opava managed most aspects of crisis communication very well, especially in terms of timeliness, openness, and the use of social media. Areas identified for improvement include message clarity, information visualization, and the use of traditional communication methods.

Keywords: crisis communication, flood, city of Opava, crisis management, social media

Ráda bych touto cestou vyjádřila upřímné poděkování vedoucímu mé bakalářské práce Mgr. Marku Tomašíkovi za jeho odborné vedení, cenné rady, vstřícnost a podporu, které mi poskytoval během celé doby zpracování této práce.

Zvláštní poděkování patří panu Konečnému za jeho ochotu, čas a sdílení cenných praktických zkušeností, které významně obohatily výzkumnou část práce.

Poděkování si zaslouží také pan Kamil Pastuszek, vedoucí Hasičského záchranného sboru v Opavě, za inspirativní přístup, důležité informace a osobní nasazení, které mi umožnily lépe pochopit fungování krizového řízení v praxi.

Velmi děkuji také mé rodině za jejich neocenitelnou pomoc, trpělivost a podporu během celého studia. Jsem vděčná především za čas, který věnovali hlídání mé dcery, čímž mi umožnili soustředit se na studium i dokončení této práce.

Všem, kteří mě na této cestě jakkoliv podpořili, patří mé srdečné díky.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE.....	13
1.1 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	13
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	15
2.1 VÝZNAM KRIZOVÉ KOMUNIKACE	16
2.2 ZÁKLADNÍ PRINCIPY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	17
2.3 SUBJEKTY KRIZOVÉ KOMUNIKACE	18
2.4 FÁZE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	20
2.5 NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	21
2.5.1 Tradiční média	21
2.5.2 Online média	22
2.5.3 Sociální sítě	22
2.5.4 Mobilní aplikace a SMS systémy.....	22
2.5.5 Tiskové zprávy a briefinky.....	22
2.5.6 Místní rozhlas a mobilní ampliony	23
2.5.7 Telefonní linky a e-mailové kontakty	23
2.5.8 Tištěné materiály	23
2.6 PRÁVNÍ RÁMEC A LEGISLATIVA	24
3 POVODŇOVÁ OPATŘENÍ V SYSTÉMU KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ.....	26
3.1 ZÁKLADNÍ POJMY	26
3.2 STUPNĚ POVODŇOVÉ AKTIVITY	27
3.3 POVODŇOVÉ ORGÁNY	27
3.4 POVODŇOVÉ PLÁNY	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
4 POVODŇŮ OPAVA 2024.....	30
4.1 POPIS MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	31
4.2 ČASOVÁ OSA	33
4.3 ZAHÁJENÍ ČINNOSTI KRIZOVÝCH ORGÁNŮ.....	36
5 GRAFICKÝ PŘEHLED MEDIÁLNÍ A SOCIÁLNÍ AKTIVITY	41
6 METODICKÁ ČÁST PRÁCE	44
6.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	44
6.1.1 Analýza výsledků dotazníkového šetření.....	61
6.2 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR.....	61
6.2.1 Analýza rozhovoru v kontextu krizové dokumentace a teoretických východisek.....	63

6.3	DISKUSE K VÝSLEDKŮM VÝZKUMU	65
6.3.1	Diskuse k dotazníkovému šetření.....	65
6.3.2	Diskuse k polostrukturovanému rozhovoru	66
6.4	ANALÝZA DOKUMENTACE KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ A JEJÍ POROVNÁNÍ S TEORETICKÝMI VÝCHODISKY.....	67
7	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ.....	69
7.1	POROVNÁNÍ S TEORETICKOU ČÁSTÍ.....	69
7.2	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	70
	ZÁVĚR.....	72
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	75
	SEZNAM OBRÁZKŮ	78
	SEZNAM TABULEK.....	79
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	80
	SEZNAM PŘÍLOH.....	81

ÚVOD

Mimořádné události, jako jsou povodně, představují pro společnost výraznou zátěž nejen v oblasti bezpečnosti a ochrany obyvatelstva, ale také v oblasti komunikace a řízení informací. Zatímco materiální škody bývají často dobře zdokumentovány, způsob a efektivita komunikace ze strany institucí bývá hodnocen jen zřídka – a přitom má zásadní vliv na chování lidí, jejich psychiku i důvěru ve veřejné instituce.

Krizová komunikace je klíčovou součástí krizového řízení, neboť umožňuje včasné varování obyvatel, usměrňuje jejich chování během krizové situace a slouží také jako nástroj ke zvládnutí paniky, dezinformací a nejistoty. V digitálním věku se očekává, že veřejné instituce budou schopny pružně reagovat prostřednictvím moderních technologií – zároveň však nesmí být opomenuty ani tradiční komunikační nástroje, které jsou stále důležité zejména pro zranitelné skupiny obyvatel, jako jsou senioři nebo lidé bez přístupu k internetu.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat průběh krizové komunikace statutárního města Opavy během povodní, které město zasáhly v září 2024. Práce se opírá o kombinaci teoretických východisek z oblasti krizové komunikace a praktických zjištění získaných prostřednictvím dotazníkového šetření a polostrukturovaného rozhovoru s pracovníkem krizového řízení.

Zvláštní pozornost je věnována tomu, jakými způsoby bylo obyvatelstvo informováno, jak občané vnímali kvalitu a srozumitelnost informací, jak hodnotili dostupnost komunikačních kanálů a jaké poznatky lze využít pro zvýšení efektivity komunikace v budoucnu.

Práce se zároveň snaží poukázat na klíčové faktory, které ovlivňují úspěšné zvládnutí krizové situace z hlediska veřejné informovanosti, a nabízí konkrétní doporučení, která mohou být využita při plánování a realizaci krizové komunikace v jiných městech a obcích.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

V této kapitole jsou vymezena klíčová teoretická východiska, která tvoří základ pro analýzu krizové komunikace při mimořádné události – povodni v Opavě v roce 2024. Nejprve je definován pojem mimořádná událost a jeho rozlišení od krizové situace, neboť správné pochopení těchto základních termínů je klíčové pro další interpretaci řešené problematiky.

Dále je pozornost zaměřena na krizovou komunikaci, a to jak z hlediska jejího významu, základních principů, subjektů, fází a nástrojů, tak i právního rámce, který krizovou komunikaci v České republice upravuje. V neposlední řadě je pojednáno o ochraně před povodněmi, neboť tato oblast tvoří hlavní kontext vybrané mimořádné události.

Teoretická část tak poskytuje nezbytný rámec pro pochopení procesu krizové komunikace při zvládání mimořádných událostí a tvoří východisko pro analytickou část práce zaměřenou na konkrétní případ povodní v Opavě.

1.1 Mimořádná událost

Mimořádná událost (dále jen MU) představuje náhlou, neočekávanou nebo obtížně předvídatelnou událost, která může mít závažný dopad na životy, zdraví, majetek obyvatel nebo na životní prostředí. Podle české legislativy, konkrétně zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, jde o takovou událost, kterou není možné zvládnout běžnou činností správních orgánů, právnických a fyzických osob a která vyžaduje koordinovaný zásah složek IZS. Typicky se jedná o přírodní katastrofy (např. povodně, vichřice, zemětřesení), havárie technického nebo ekologického charakteru (únik chemických látek, rozsáhlé požáry, výbuchy) nebo další situace ohrožující veřejný pořádek a bezpečnost (Tomandl et al., 2020).

Mimořádné události jsou v současnosti vnímány jako nedílná součást rizikové společnosti, která je stále více vystavována extrémním jevům vlivem klimatických změn, technologické komplexity a globalizace. Přibývá událostí, které mají přeshraniční charakter a vyžadují komplexní přístup veřejné správy v oblasti krizového řízení i komunikace s veřejností. Na zvládání mimořádných událostí se proto stále více klade důraz nejen na připravenost a technické zabezpečení, ale i na psychologickou odolnost obyvatelstva, efektivní informační toky a společenskou soudržnost (Vymětal, 2020).

Jedním ze základních pojmů, který je s MU úzce propojen, je tzv. krizová situace. Ta na rozdíl od mimořádné události označuje takový stav, který může ohrozit bezpečnost státu nebo jeho části, a který vyžaduje uplatnění mimořádných opatření včetně vyhlášení krizového stavu. Krizová situace je tedy stavem vyšší intenzity než běžná mimořádná událost a její řešení již spadá do oblasti krizového řízení. Krizová situace může vzniknout například při rozsáhlých povodních, které vyžadují evakuaci obyvatelstva, nasazení armády, dočasné uzavření komunikací nebo škol. Rozdíl mezi MU a krizovou situací je tedy zásadní jak z právního, tak z organizačního hlediska (Klingelhfer, 2023).

MU je vždy charakterizována svou nepředvídatelností, nutností rychlé reakce a rizikem paniky či nesprávného jednání obyvatel. Proto je nezbytné, aby byly včas aktivovány mechanismy integrovaného záchranného systému, které zahrnují Policii ČR, Hasičský záchranný sbor ČR, Zdravotnickou záchrannou službu a další složky včetně dobrovolnických a humanitárních organizací. Zásadní roli zde sehrává i veřejná správa, která musí zajistit koordinaci všech opatření, komunikaci s veřejností a podporu obnovy běžného fungování společnosti (O'Rourke, 2023).

Ve vztahu k mimořádným událostem je klíčová také oblast krizové komunikace, která musí být pružná, transparentní, faktická a zároveň empatická. Šíření nepravdivých informací, podcenění komunikace či nesrozumitelnost pokynů může významně zhoršit zvládnutí celé situace. Důraz se proto klade na předem připravené komunikační strategie, mediální školení klíčových osob a koordinaci sdělení mezi složkami IZS, samosprávou a veřejností (Tomandl et al., 2020).

Z praktického hlediska mimořádné události testují připravenost všech subjektů systému krizového řízení, včetně funkčnosti krizových plánů, systému varování obyvatelstva a kvality rozhodovacích procesů. Jejich správné zvládnutí přispívá nejen k ochraně zdraví a majetku, ale i k upevnění důvěry veřejnosti ve veřejné instituce a mechanismy demokratického řízení společnosti (Vymětal, 2020).

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizová komunikace je specializovaný obor, který se zaměřuje na řízení informací v situacích narušení běžného fungování společnosti. Její podstatou je cílené a systematické informování veřejnosti, médií, zaměstnanců a dalších zainteresovaných stran v období mimořádné události nebo krizové situace. Její účelem není pouze předání faktických údajů, ale i řízení emocí, minimalizace nejistoty a obnova důvěry v instituce. V krizové komunikaci se spojují prvky řízení, psychologie, rétoriky i moderních technologií (Tomandl et al., 2020).

Komunikace v krizových situacích se od běžné komunikace zásadně liší: je často pod časovým tlakem, probíhá v podmínkách vysoké nejistoty, hrozí šíření dezinformací a je nutné okamžité rozhodování. Navíc se odehrává v prostředí zvýšené pozornosti médií a veřejnosti. To klade vysoké nároky na připravenost institucí, kvalitu plánů a schopnost rychle přizpůsobit styl komunikace aktuálnímu vývoji. Vzhledem k těmto nárokům bývá krizová komunikace součástí krizového plánování na úrovni obcí, krajů, ministerstev i komerčních organizací (Vymětal, 2020).

Součástí moderní krizové komunikace je také předvídání potenciálních rizik a vytváření tzv. scénářů komunikace pro různé typy událostí. Komunikační strategie by měla zahrnovat výběr vhodných mluvčích, definici cílových skupin, použití různých komunikačních kanálů a způsob reakce na dezinformace. Důležitým prvkem je rovněž budování dlouhodobé důvěryhodnosti institucí, neboť v době krize lidé nejvíce naslouchají těm, ke kterým již mají vybudovaný vztah důvěry (O'Rourke, 2023).

Krizová komunikace může mít různé podoby v závislosti na fázi krize – v počáteční fázi dominuje varování a mobilizace, v průběhu krize převažuje informování o vývoji a pokynech, a po odeznění krize hraje roli reflexe a vyhodnocení, včetně obnovy reputace. V každé fázi je nutné pracovat s jinými typy sdělení, tónem komunikace i nástroji, které umožní zasáhnout různé cílové skupiny (Klingelhfer, 2023).

Vzhledem k tomu, že krize se dotýkají často celé komunity nebo společnosti, je krizová komunikace i nástrojem společenské koheze. Pokud je vedena srozumitelně, transparentně a včas, napomáhá k tomu, aby lidé dodržovali pokyny, spolupracovali a zachovali si klid. Naopak selhání komunikace může přispět k panice, šíření dezinformací nebo odmítání autorit. Proto se krizová komunikace neomezuje jen na technické předání informací, ale je vnímána jako klíčový faktor úspěšného zvládnutí krize (Plamínek, 2023).

Kapitoly, které následují, se zaměřují na konkrétní aspekty krizové komunikace – od jejího významu, přes základní principy, subjekty, jednotlivé fáze, používané nástroje až po právní rámec. Celkově je cílem této části vytvořit teoretický základ pro následné zhodnocení krizové komunikace města Opavy při povodni v roce 2024.

2.1 Význam krizové komunikace

Krizová komunikace představuje nedílnou součást řízení mimořádných událostí a krizových situací. Jejím hlavním cílem je zajistit plynulý a srozumitelný tok informací mezi institucemi, které krizovou situaci řeší, a veřejností, která je jí dotčena. Efektivní krizová komunikace může výrazně snížit dopad krize, zmírnit nejistotu, předejít panice a umožnit obyvatelstvu správně reagovat na pokyny orgánů veřejné moci. Naopak selhání v této oblasti může vést ke zmatku, nedůvěře a zhoršení celkové situace (Vymětal, 2020).

Efektivní krizová komunikace je základním předpokladem pro zvládnutí mimořádné události a pro zachování důvěry veřejnosti. Včasné, přesné a jasné informace mohou předejít eskalaci paniky, zlepšit spolupráci s veřejností a usnadnit evakuaci nebo jiná ochranná opatření. Významné je rovněž to, jakým způsobem organizace reagují na vývoj situace a jak zvládají krizové sdělení v prostředí digitálních médií, která urychlují šíření informací, ale také dezinformací (Wajahat, 2024; Cheng, Wang a Kong, 2022).

Význam krizové komunikace v moderní společnosti neustále roste. S rostoucí komplexností světa a nárůstem hybridních hrozeb se zvyšuje potřeba nejen zvládat krizové situace, ale i komunikovat je způsobem, který zajišťuje informovanost i stabilitu společnosti. Důvěryhodná a transparentní komunikace hraje zásadní roli při posilování společenské odolnosti a budování důvěry občanů vůči institucím. V krizových situacích mají lidé přirozenou tendenci vyhledávat spolehlivé informace, a pokud je nedostanou od oficiálních zdrojů, mohou podlehnout dezinformacím nebo panice (O'Rourke, 2023).

Krizová komunikace je také prostředkem řízení reputace organizace nebo instituce v době ohrožení. Reakce veřejnosti na krizové události je totiž výrazně ovlivněna tím, jak rychle a jak kvalitně byly sděleny základní informace o povaze hrozby, opatřeních a očekávaném vývoji. Instituce, které dlouhodobě pracují na své komunikační kultuře, procházejí krizemi s menšími reputačními ztrátami než ty, které komunikaci podceňují (Plamínek, 2023).

Podle výzkumu Janiny Klingelhfer se krizová komunikace stále častěji stává samostatnou vědeckou disciplínou, která propojuje prvky mediálních studií, krizového managementu, sociální psychologie i politologie. Její význam spočívá nejen ve schopnosti zvládat akutní situace, ale i ve schopnosti ovlivňovat veřejné mínění, posilovat legitimitu institucí a vytvářet prostor pro participaci obyvatel na řešení krizí (Klingelhfer, 2023).

Z těchto důvodů je nezbytné krizovou komunikaci chápat nejen jako součást krizových plánů a operativních protokolů, ale i jako nástroj strategického řízení, který ovlivňuje bezpečnostní politiku, krizovou připravenost i kvalitu demokratického vládnutí. Její význam v kontextu mimořádných událostí, jako byly povodně v Opavě v roce 2024, je proto zcela zásadní (Tomandl et al., 2020).

2.2 Základní principy krizové komunikace

Úspěšná krizová komunikace je postavena na několika klíčových principech, které určují její účinnost a důvěryhodnost. Tyto principy jsou obecně uznávané v odborné literatuře a tvoří rámec, v němž by se měl pohybovat každý subjekt odpovědný za komunikaci v době krize. Mezi nejčastěji uváděné patří: rychlost, přesnost, otevřenost, srozumitelnost, konzistence a empatie (Tomandl et al., 2020).

Rychlost je v krizové komunikaci naprosto zásadní. Ve chvíli, kdy se veřejnost nedozví potřebné informace včas, dochází k šíření neověřených zpráv a spekulací, což může mít za následek ztrátu důvěry a vznik paniky. Odpovědné instituce proto musí být schopny komunikovat prakticky okamžitě po vzniku události, i když ještě nemusí mít kompletní informace k dispozici. Včasnost je v krizi často důležitější než úplnost (Vymětal, 2020).

Přesnost a pravdivost informací jsou dalším zásadním pravidlem. I za cenu dočasného zdržení je nutné ověřit informace a zajistit, že veřejnosti nebude poskytnuto nepravdivé nebo zavádějící sdělení. V opačném případě se instituce vystavuje ztrátě důvěry, kterou je následně velmi obtížné obnovit. Zásadou by mělo být sdělovat pouze to, co je ověřené a být připraven informaci v případě změny bez prodlení aktualizovat (O'Rourke, 2023).

Otevřenost a transparentnost se pojí s ochotou sdílet i nepříjemné nebo negativní zprávy. Tajení skutečností, bagatelizace nebo zjevná manipulace s fakty jsou cestou k diskreditaci institucí a podpoře konspiračních teorií. Občané oceňují, pokud jsou informováni pravdivě, a to i v případě, že jde o závažné informace. Důležitá je i empatie –

tedy schopnost vcítit se do obav veřejnosti a komunikovat lidsky, nikoliv technokraticky (Klingelhfer, 2023).

Srozumitelnost je často podceňovaným aspektem krizové komunikace. Odborné nebo právnické výrazy, zkratky a složité formulace mohou být pro část veřejnosti nesrozumitelné, což snižuje účinnost sdělení. Doporučuje se používat jednoduchý jazyk, vizuální prvky (např. piktogramy) a strukturovaná sdělení, která umožní občanům okamžitě pochopit, co mají dělat a proč (Plamínek, 2023).

Posledním klíčovým principem je konzistence – tedy jednotu obsahu sdělení mezi různými institucemi a jejich zástupci. Veřejnost by měla slyšet jednotné informace bez rozporů, a to napříč všemi kanály (např. média, web, sociální sítě). Z tohoto důvodu se často doporučuje určit jednoho až dva mluvčí, kteří komunikují jménem celé instituce nebo krizového štábu. Konzistentní komunikace zvyšuje důvěru a eliminuje zmatek (Tomandl et al., 2020).

Dodržování těchto principů je klíčové pro úspěšné zvládnutí krizové komunikace a zároveň minimalizuje reputační i praktické škody. V následující části se práce zaměří na subjekty krizové komunikace, tedy na to, kdo má odpovědnost za přenos informací a jaká je jejich role v procesu zvládání krizí.

Krizová komunikace není pouze nástrojem předání informací, ale také významnou společenskou praxí, která ovlivňuje vnímání institucí i ochotu obyvatel spolupracovat. Studie ukazují, že efektivní komunikace během krize formuje nejen reakce veřejnosti, ale i dlouhodobou důvěru v autority a schopnost společnosti reagovat na podobné situace v budoucnu (Wang, 2022).

2.3 Subjekty krizové komunikace

V krizové komunikaci je zapojeno více subjektů, které mají různou roli, odpovědnost i komunikační nástroje. Klíčové je, aby mezi těmito subjekty fungovala efektivní koordinace, aby informace byly konzistentní a aby všichni zúčastnění směřovali ke společnému cíli – zvládnutí krizové situace a minimalizaci jejích dopadů (PAVLÍČEK a kol., 2020, s. 138).

Prvním zásadním subjektem krizové komunikace jsou orgány veřejné správy, zejména orgány krizového řízení na úrovni obcí, krajů a státu. Tyto instituce jsou odpovědné za poskytování oficiálních informací veřejnosti, vydávání varování, doporučení i krizových

opatření. V případě povodní například obecní úřady informují o evakuaci, uzavírkách či humanitární pomoci (DVOŘÁK, 2021, s. 75).

Další významnou skupinou jsou záchranné složky integrovaného záchranného systému (IZS) – tedy Hasičský záchranný sbor, Policie České republiky, Zdravotnická záchranná služba a další. Tyto složky nejenže zasahují přímo na místě události, ale zároveň komunikují s veřejností a médií o svých činnostech, bezpečnostních opatřeních a pokynech k ochraně obyvatelstva (ŠTEFANOVÁ, 2020, s. 107).

Významnou roli v krizové komunikaci hrají také média. Jsou zprostředkovatelem informací mezi krizovými štáby a veřejností. Média mají odpovědnost za to, aby informace, které přinášejí, byly pravdivé, aktuální a ověřené. V době krize mají média vliv na formování veřejného mínění, mohou šířit důležité varování, ale také mohou neúmyslně způsobit paniku, pokud s informacemi nezacházejí obezřetně (TÓTH, 2019, s. 88).

Specifickým subjektem krizové komunikace jsou nevládní organizace a dobrovolnické skupiny, které se podílejí na humanitární pomoci, organizaci evakuace, poskytování psychologické pomoci a dalších podpůrných činnostech. Jejich komunikace je často zaměřena jak na koordinaci pomoci, tak na osvětu a informování obyvatelstva o dostupných službách (BÁRTOVÁ, 2019, s. 53).

Neméně důležitými subjekty jsou samosprávné orgány a místní komunity. Starostové, místní krizové štáby či komunitní lídři sehrávají klíčovou roli zejména při komunikaci na lokální úrovni. Díky znalosti místních podmínek a osobních vazeb mají možnost předávat informace rychle a efektivně, a především získávat zpětnou vazbu přímo od obyvatel (KOMÁRKOVÁ, 2018, s. 118).

V posledních letech se stále významnějšími subjekty krizové komunikace stávají uživatelé sociálních sítí. Obyčejní občané, ale i profesionálové v oblasti krizového řízení využívají sociální média k rychlému šíření informací, varování a aktualizací. Tento fenomén přináší nové výzvy i příležitosti – je třeba umět správně pracovat s touto formou komunikace a čelit riziku šíření dezinformací (VÁVROVÁ, 2022, s. 157).

Výčet subjektů krizové komunikace ukazuje, jak důležité je, aby mezi jednotlivými aktéry existovala dobře nastavená spolupráce, jasné rozdělení rolí a efektivní informační toky. Jedině v případě koordinované komunikace lze dosáhnout toho, že krizová situace bude zvládnuta s minimálními škodami na lidských životech, zdraví i majetku.

2.4 Fáze krizové komunikace

Krizová komunikace je dynamický proces, který se v průběhu času vyvíjí a přizpůsobuje aktuálním podmínkám. Aby byla krizová komunikace efektivní, je nutné ji strukturovat podle jednotlivých fází krize. Každá z těchto fází má své specifické cíle, nástroje a komunikační postupy (PAVLÍČEK a kol., 2020, s. 141).

První fází je předkrizová fáze, která je zaměřena na přípravu a prevenci. V této fázi se vytvářejí krizové plány, definují komunikační strategie a scénáře možných krizí. Důraz je kladen na monitoring rizik, školení personálu a budování důvěry veřejnosti. Cílem je být připraven na možné krizové situace a minimalizovat jejich dopady díky včasné reakci (DVOŘÁK, 2021, s. 81).

Druhou fází je fáze akutní krize, tedy období, kdy krize skutečně nastane. V této fázi je klíčové rychlé a přesné informování veřejnosti, koordinace sdělení mezi jednotlivými subjekty krizového řízení a aktivní řízení komunikace s médii. Důraz je kladen na transparentnost, pravidelné aktualizace informací a snahu o předcházení panice. Efektivní komunikace v této fázi může výrazně ovlivnit celkový průběh a zvládnutí krizové situace (BÁRTOVÁ, 2019, s. 61).

Fáze stabilizace následuje poté, co se krizová situace dostane pod kontrolu. V této fázi je cílem udržet veřejnost informovanou o aktuálním vývoji, obnovovacích opatřeních a dalších krocích směřujících k normalizaci situace. Komunikace se zaměřuje na poskytování podpory postiženým osobám, vysvětlování realizovaných opatření a posilování důvěry ve schopnosti institucí zvládat podobné události (ŠTEFANOVÁ, 2020, s. 113).

Další fází je postkrizová fáze, která zahrnuje analýzu a vyhodnocení celé krizové situace včetně průběhu krizové komunikace. V této fázi je důležité zhodnotit efektivitu přijatých opatření, identifikovat slabá místa a připravit doporučení pro zlepšení budoucích krizových plánů. Součástí postkrizové komunikace je také poděkování veřejnosti, zaměstnancům i partnerům za spolupráci a vyjádření závazku k dalšímu zvyšování připravenosti (TÓTH, 2019, s. 93).

Jednotlivé fáze krizové komunikace tvoří uzavřený cyklus, který se neustále opakuje. Úspěšné zvládnutí krizové situace závisí na tom, jak dobře jsou zvládnuty všechny fáze – od přípravy přes akutní reakci až po vyhodnocení a následné zlepšování. Organizace, které věnují systematickou pozornost všem fázím krizové komunikace, dokáží lépe chránit své zaměstnance, klienty i vlastní reputaci (VÁVROVÁ, 2022, s. 163).

Krizová komunikace tedy není jednorázovou činností, ale kontinuálním procesem, který vyžaduje strategický přístup, pečlivé plánování a neustálé učení se z předchozích zkušeností. Jen tak lze dosáhnout vysoké úrovně odolnosti vůči budoucím krizovým situacím.

2.5 Nástroje krizové komunikace

Nástroje krizové komunikace představují konkrétní prostředky, jimiž lze realizovat strategii informování veřejnosti a dalších zainteresovaných skupin v době mimořádné události či krizové situace. Jejich správná volba a kombinace rozhodují o tom, zda budou sdělení včas doručena, pochopena a následována. V krizové situaci hraje komunikační nástroj stejnou roli jako zásahová jednotka – obojí slouží k ochraně obyvatelstva. Využívání těchto nástrojů by mělo vycházet z předem připravených plánů a odpovídat aktuálním možnostem daného regionu, včetně digitální gramotnosti, věkové struktury či míry technologické infrastruktury (Tomandl et al., 2020).

2.5.1 Tradiční média

Tradiční média si i přes nástup digitálních platforem zachovávají vysokou míru vlivu, a to především v krizích většího rozsahu. Televizní stanice jako Česká televize nebo komerční TV Nova mají milionové dosahy a jsou vnímány jako důvěryhodné zdroje informací. V krizové komunikaci umožňují mimořádné zpravodajské relace, živé vstupy z terénu, rozhovory s odborníky či zástupci krizových štábů. Rozhlas má výhodu v dostupnosti i při nízkém pokrytí internetu a často je první volbou v automobilu či v domácnostech starších občanů. Tištěný tisk slouží spíše k retrospektivě a analýze krizových událostí, ale v delších krizích (např. záplavy trvající několik dní) může hrát důležitou roli při informování o postupu obnovy (O'Rourke, 2023).

Kromě televizního a rozhlasového vysílání, tištěná média, byť nejsou vhodná pro okamžité krizové informování, hrají svou roli zejména ve fázi reflexe a analýzy situace. Poskytují důležité shrnutí a analýzu vývoje krize a mohou být cenným nástrojem pro učení z krizových situací.

2.5.2 Online média

Oficiální webové stránky měst, krajů, ministerstev nebo IZS představují základní prvek centralizovaného sdílení informací. Jsou důležité zejména pro systematický přístup k ověřeným datům – obsahují kontakty, doporučené postupy, krizové plány, interaktivní mapy, přehledy uzavírek nebo výstrahy. Je klíčové, aby byly graficky upraveny pro přehlednost v krizovém režimu – například zvýrazněný banner s odkazem na „krizové informace“. Přístupnost pro seniory, mobilní uživatele a osoby se zrakovým postižením by měla být samozřejmostí. Důležitá je také vazba webu na sociální síť a další nástroje, čímž vzniká propojený systém komunikace (Tomandl et al., 2020).

2.5.3 Sociální síť

Sociální média dnes tvoří nejrychlejší a zároveň nejcitlivější komunikační platformy. Facebook a Instagram slouží jako prostor pro operativní sdělení, živé přenosy, odpovědi na dotazy veřejnosti nebo sdílení map, videí a instrukcí. Platforma X (Twitter) se uplatňuje zejména pro stručná oficiální sdělení a monitoring reakcí médií. YouTube je využitelný pro krizové videospoty, rozhovory s odborníky a vysvětlující materiály. Výhodou sociálních sítí je interaktivita, okamžitý zásah a možnost korigovat dezinformace. Významným faktorem úspěšnosti je ale profesionální správa účtů – přítomnost vyškoleného týmu, schopného nonstop reagovat na dynamiku situace. Naopak rizikem je virální šíření nepravdivých zpráv, emocionálních výbuchů nebo paniky (Klingelhfer, 2023).

2.5.4 Mobilní aplikace a SMS systémy

Aplikace jako Munipolis, Záchranka nebo lokální městské aplikace (např. Moje Opava) umožňují cílené a efektivní oslovení obyvatel na základě jejich geografické polohy. Systémy hromadných SMS nebo push notifikací zasílají varování v reálném čase. Tyto technologie jsou zvláště užitečné při evakuaci, výpadcích proudu, kontaminaci vody nebo nutnosti okamžité reakce. Výhodou je i zpětná vazba – občan může nahlásit polohu, požádat o pomoc nebo potvrdit přijetí zprávy. Klíčové je, aby byly tyto aplikace uživatelsky jednoduché a předem otestované (Vymětal, 2020).

2.5.5 Tiskové zprávy a briefingy

Tiskové zprávy a briefingy jsou dalšími důležitými nástroji krizové komunikace. Tyto formální výstupy poskytují veřejnosti přehled o vývoji krizové situace a dalších důležitých informacích, jako jsou evakuační pokyny nebo zprávy o odstraňování následků krizových

událostí. Pravidelné tiskové zprávy a brífinky krizových štábů pomáhají udržovat jednotnost komunikace a posilují důvěru veřejnosti v efektivitu krizového řízení (Eriksson, 2018).

2.5.6 Místní rozhlas a mobilní ampliony

Obecní a městský rozhlas zůstává velmi účinným nástrojem zejména v menších sídlech. Hlásiče umístěné na budovách nebo mobilní vozy vybavené megafony umožňují okamžité a opakované sdělení pokynů i tam, kde selhaly ostatní formy komunikace. Ideální využití je při varování před přímým ohrožením (vstup vody do ulic, riziko sesuvu, chemický únik apod.). Pro zvýšení účinku se doporučuje kombinovat tento nástroj s letákovou kampaní a osobním kontaktem s občany v terénu (Plamínek, 2023).

2.5.7 Telefonní linky a e-mailové kontakty

Telefonní informační linky (call centra) jsou v krizích důležité zejména pro starší nebo zranitelné skupiny obyvatel. Kromě poskytování informací plní i psychosociální funkci – člověk slyší „živý hlas“ a cítí podporu. V případě přetížení by mělo být zajištěno rozdělení podle témat (např. humanitární pomoc, technické dotazy, ztracené osoby). E-maily umožňují přesné dotazy, archivaci a následné zpracování poznatků pro krizový štáb. Klíčová je profesionalita operátorů a jejich schopnost řídit hovor (Tomandl et al., 2020).

2.5.8 Tištěné materiály

V oblastech bez signálu nebo elektřiny – typicky při povodních nebo blackoutech – je třeba mít k dispozici předtištěné informační letáky. Obsahují základní pokyny (např. jak evakuovat, kam se obrátit o pomoc, jak se chránit), přehled telefonních čísel a grafické prvky pro snazší porozumění. Letáky mohou být doplňovány ručně a roznášeny krizovým štábem, dobrovolníky nebo IZS. Je vhodné mít varianty i pro jazykové menšiny nebo osoby se zdravotním postižením (Vymětal, 2020).

Význam role sociálních sítí v krizové komunikaci

Role sociálních sítí se v posledních letech stala klíčovou, a to nejen pro oficiální instituce, ale také pro samotné občany. V krizových situacích, jako jsou povodně, se staly sociální sítě nejen nástrojem pro šíření oficiálních informací, ale i pro zajištění zpětné vazby a sdílení informací z terénu mezi obyvateli. Sociální sítě umožňují okamžitý přístup k důležitým informacím a mohou se stát nástrojem pro organizaci pomoci a koordinaci záchranných akcí.

Nicméně, je důležité, aby oficiální komunikace byla jasně odlišena od uživatelského obsahu, aby se předešlo šíření dezinformací, které mohou situaci zhoršit (Alexander, 2014).

V povodních 2024 v Opavě, jak ukazuje analýza krizové komunikace, byla komunikace městského úřadu prostřednictvím sociálních sítí klíčová. Primátor města aktivně využíval sociální sítě k transparentní a přímé komunikaci s občany, což významně přispělo k lepší informovanosti a zvládnutí krizové situace. Tento přístup je příkladem dobré praxe krizové komunikace v moderní době (PAVLÍČEK, 2020).

Správné využití komunikačních nástrojů je úzce spojeno s alokací zdrojů. Pokud nejsou dostatečné technické a personální kapacity, nelze zajistit efektivní komunikaci ani při kvalitně nastavené strategii. V tomto ohledu je důležité plánovat zdroje již v předkrizové fázi, jak upozorňují Akbari a MacKenzie (2025), kteří zdůrazňují význam předběžné optimalizace postupů v oblasti krizového řízení.

2.6 Právní rámec a legislativa

Krizová komunikace, jakožto součást širšího krizového managementu, je podřízena nejen interním zásadám a strategiím organizací, ale i právnímu rámci, který reguluje její provádění a stanovení odpovědnosti za komunikaci v krizových situacích. Tento právní rámec zahrnuje jak legislativní akty na národní úrovni, tak evropské směrnice a doporučení, které se vztahují k ochraně obyvatelstva a krizovému řízení.

V České republice je základním právním předpisem v oblasti krizového řízení zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení, který definuje povinnosti orgánů veřejné moci, podnikatelů a dalších subjektů v případě krizových situací. Tento zákon stanoví povinnost orgánů veřejné správy vypracovávat krizové plány, koordinovat reakce na krizové události a zajistit adekvátní informování veřejnosti. Krizové plány a krizová komunikace jsou součástí širšího rámce, který vychází z legislativních ustanovení upravujících ochranu veřejnosti a její informování v krizových obdobích (PAVLÍČEK a kol., 2020, s. 185).

Dalším klíčovým předpisem je zákon č. 182/2006 Sb. o bezpečnosti, který se zaměřuje na ochranu obyvatelstva a vymezuje povinnosti v případě ohrožení životů, zdraví a majetku obyvatel. Tento zákon také upravuje zajištění komunikace mezi jednotlivými složkami IZS a s veřejností, což je nezbytné pro efektivní zvládnutí krizových situací (DVOŘÁK, 2021, s. 92). Tento právní rámec zdůrazňuje nutnost koordinace informací a vyjasnění odpovědnosti za komunikaci během krizového řízení.

V oblasti právního rámce krizové komunikace hraje klíčovou roli i zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, který garantuje občanům právo na informace o aktivitách orgánů veřejné správy, včetně informací týkajících se krizového řízení. Tento zákon představuje zásadní nástroj pro zajištění transparentnosti a pro prevenci dezinformací, což je v krizových obdobích zvlášť důležité (BÁRTOVÁ, 2019, s. 93).

V kontextu právní regulace krizové komunikace je také třeba zmínit směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/60/ES o hodnocení a řízení rizik povodní, která specifikuje povinnosti členských států v oblasti ochrany před povodněmi, včetně komunikace o rizicích a prevenci povodní. Směrnice zdůrazňuje potřebu informování obyvatel o povodňových rizicích, varování a opatřeních, které jsou součástí krizového řízení (VÁVROVÁ, 2022, s. 129).

V neposlední řadě je třeba zmínit zákon č. 269/1994 Sb. o veřejných službách, který se týká poskytování veřejných služeb, včetně krizového informačního systému. Tento právní předpis upravuje organizaci a zajištění komunikace v krizových obdobích a stanoví specifické povinnosti pro poskytovatele veřejných služeb v oblasti komunikace (TÓTH, 2019, s. 142).

Celkově právní rámec krizové komunikace vytváří systém, který zajišťuje odpovědnost, transparentnost a efektivitu v krizových situacích. Je nutné, aby všechny subjekty zapojené do krizového řízení dodržovaly stanovené normy a postupy, čímž se zajišťuje rychlá, koordinovaná a efektivní reakce na krizové události. V souladu s těmito právními předpisy je také důležité pravidelně provádět školení a simulace krizových situací, aby byly všechny složky připravené na reálné výzvy (PAVLÍČEK a kol., 2020, s. 198).

3 POVODŇOVÁ OPATŘENÍ V SYSTÉMU KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

Povodně představují jednu z nejčastějších a zároveň nejzávažnějších přírodních hrozeb, se kterými se Česká republika potýká. Jejich dopady mohou být ničivé, a to jak z hlediska lidských životů, tak i majetkových škod a narušení běžného chodu společnosti. V důsledku klimatických změn a extrémních výkyvů počasí dochází k častějším výkyvům hladin vodních toků, což zvyšuje potřebu efektivního systému ochrany před povodněmi. Povodňová ochrana proto nespočívá pouze ve schopnosti reagovat na krizovou situaci, ale zahrnuje také důkladnou přípravu, prevenci a plánování (Pavlíček, 2020, s. 24).

Součástí tohoto systému je tzv. krizová připravenost, která vyjadřuje schopnost jednotlivců, obcí, krajů a celého státu čelit mimořádným událostem, jako jsou právě povodně. Je důležité, aby existoval jasně stanovený plán, kdo, kdy a jak bude informován, evakuován a jaké prostředky budou použity. Efektivní povodňová ochrana tak stojí na spolupráci krizového řízení, složek integrovaného záchranného systému a aktivní účasti veřejnosti (Vymětal, 2020, s. 41).

Tato kapitola se zaměřuje na základní pojmy související s povodněmi, tři stupně povodňové aktivity, roli jednotlivých povodňových orgánů a důležitost povodňových plánů. Tyto aspekty dohromady tvoří základní pilíř pro pochopení systému povodňové ochrany a krizové připravenosti v podmínkách České republiky (Vávrová, 2022, s. 15).

3.1 Základní pojmy

Abychom porozuměli systému ochrany před povodněmi, je důležité znát některé klíčové pojmy. Jedním z nich je samotná povodeň. Povodeň se obecně chápe jako přechodný výrazný vzestup hladiny vodního toku, který způsobuje zaplavení území mimo běžné koryto řeky. K tomu může dojít v důsledku intenzivních dešťových srážek, rychlého tání sněhu nebo technických problémů na vodních dílech, jako je protržení hráze (Klingelhöfer, 2023, s. 59).

Dalším důležitým termínem je povodňová vlna, která označuje náhlé zvýšení hladiny řeky, obvykle v důsledku prudkého deště nebo náhlého tání sněhu. Tato vlna se rychle šíří a může způsobit rozsáhlé záplavy. Délka trvání povodně závisí na více faktorech – mimo jiné na intenzitě srážek, nasycenosti půdy a kapacitě vodních toků (Bártová, 2019, s. 48).

Se závažností situace souvisí i pojem stupeň povodňové aktivity, který se využívá k popisu vývoje povodňové situace a potřebných opatření. Tyto stupně mají za cíl včas

informovat obyvatelstvo i krizové složky o závažnosti situace a připravit je na potřebné kroky (Vávrová, 2022, s. 19).

3.2 Stupně povodňové aktivity

Stupně povodňové aktivity slouží k vyhodnocení rizika a plánování potřebných opatření. Jsou tři a každý z nich odpovídá určité úrovni hrozby a vyžaduje specifickou reakci.

I. stupeň – Stav bdělosti. Vyhlašuje se, pokud existuje možnost výskytu povodně. Zahrnuje preventivní sledování hladiny vodních toků a meteorologických podmínek, přípravu techniky a informování veřejnosti o možné hrozbě (Pavlíček, 2020, s. 36).

II. stupeň – Stav pohotovosti. Dochází k němu tehdy, když hladiny vod dosahují kritických hodnot a hrozí reálné nebezpečí. Aktivují se povodňové orgány, připravují se evakuační opatření a záchranné složky jsou uvedeny do pohotovosti. Dochází k prvním opatřením, například výstavbě hrází či distribuci pytlů s pískem (Klingelhöfer, 2023, s. 67).

III. stupeň – Stav ohrožení. Je nejvyšším stupněm, který znamená bezprostřední ohrožení života a majetku. Dochází k evakuaci obyvatel, nasazení všech dostupných sil integrovaného záchranného systému a realizaci krizových opatření. Důležitou roli zde hraje krizová komunikace a koordinace zásahů (Vymětal, 2020, s. 48).

3.3 Povodňové orgány

Povodňové orgány tvoří síť institucí, které mají jasně stanovené pravomoci a odpovědnosti při řešení povodňových situací. Jsou rozděleny podle úrovně státní správy – od centrální, přes krajskou až po obecní.

Na celostátní úrovni je hlavním koordinátorem Ministerstvo životního prostředí, které spolupracuje s Českým hydrometeorologickým ústavem a dalšími odbornými institucemi. Ministerstvo vnitra zajišťuje krizové řízení a koordinaci záchranných operací. Tyto centrální orgány zajišťují strategické plánování a legislativní rámec (Dvořák, 2021, s. 29).

Na krajské úrovni působí krajské úřady, které prostřednictvím povodňových komisí zajišťují přímou koordinaci opatření v rámci regionu. Komunikují s obcemi, zajišťují nasazení techniky a koordinují humanitární pomoc. Obce pak jako místní povodňové orgány zabezpečují praktické kroky – varování obyvatel, stavbu hrází nebo zajištění evakuačních míst (Vávrová, 2022, s. 30).

Povodňové orgány musí spolupracovat s dalšími institucemi – například hygienickou službou, meteorology nebo technickými službami. Koordinace mezi nimi je zásadní pro úspěšný průběh krizového řízení a zajištění bezpečnosti obyvatel (Klingelhöfer, 2023, s. 72).

3.4 Povodňové plány

Povodňové plány jsou dokumenty, které slouží jako praktický návod pro řešení povodní. Jsou vypracovány na úrovni státu, krajů i obcí a jejich cílem je zajistit připravenost území na případnou krizovou situaci.

Na úrovni státu je vypracován Povodňový plán ČR, který stanovuje rámcová opatření, jako jsou zásady pro řízení vodních toků, plánování infrastruktury a koordinace mezi institucemi. Jeho součástí jsou i metodické pokyny pro nižší úrovně plánování (Pavlíček, 2020, s. 60).

Krajské povodňové plány reagují na specifika regionu. Zohledňují geografii, hustotu obyvatelstva i potenciální riziková místa. Upravují konkrétní postupy při varování, evakuaci a nasazení techniky. V rámci těchto plánů je často přesně stanoveno, jaké složky mají jaké úkoly v případě vyhlášení jednotlivých stupňů povodňové aktivity (Vávrová, 2022, s. 43).

Na obecní úrovni mají nejdůležitější roli místní povodňové plány. Obce je povinny pravidelně aktualizovat. Tyto dokumenty obsahují například seznam ohrožených objektů, místa k evakuaci obyvatel, kontaktní údaje na členy povodňové komise a způsob informování veřejnosti. Plány se stávají zásadní pomůckou v krizové situaci (Klingelhöfer, 2023, s. 89).

Správně připravené a aktualizované povodňové plány významně zvyšují šanci na efektivní zvládnutí mimořádné události. Jejich úkolem je nejen reagovat na nastalou situaci, ale i přispět k prevenci škod. Důležitým prvkem je také informování veřejnosti a edukace obyvatel, aby věděli, jak se v případě hrozby zachovat (Dvořák, 2021, s. 38).

II PRAKTICKÁ ČÁST

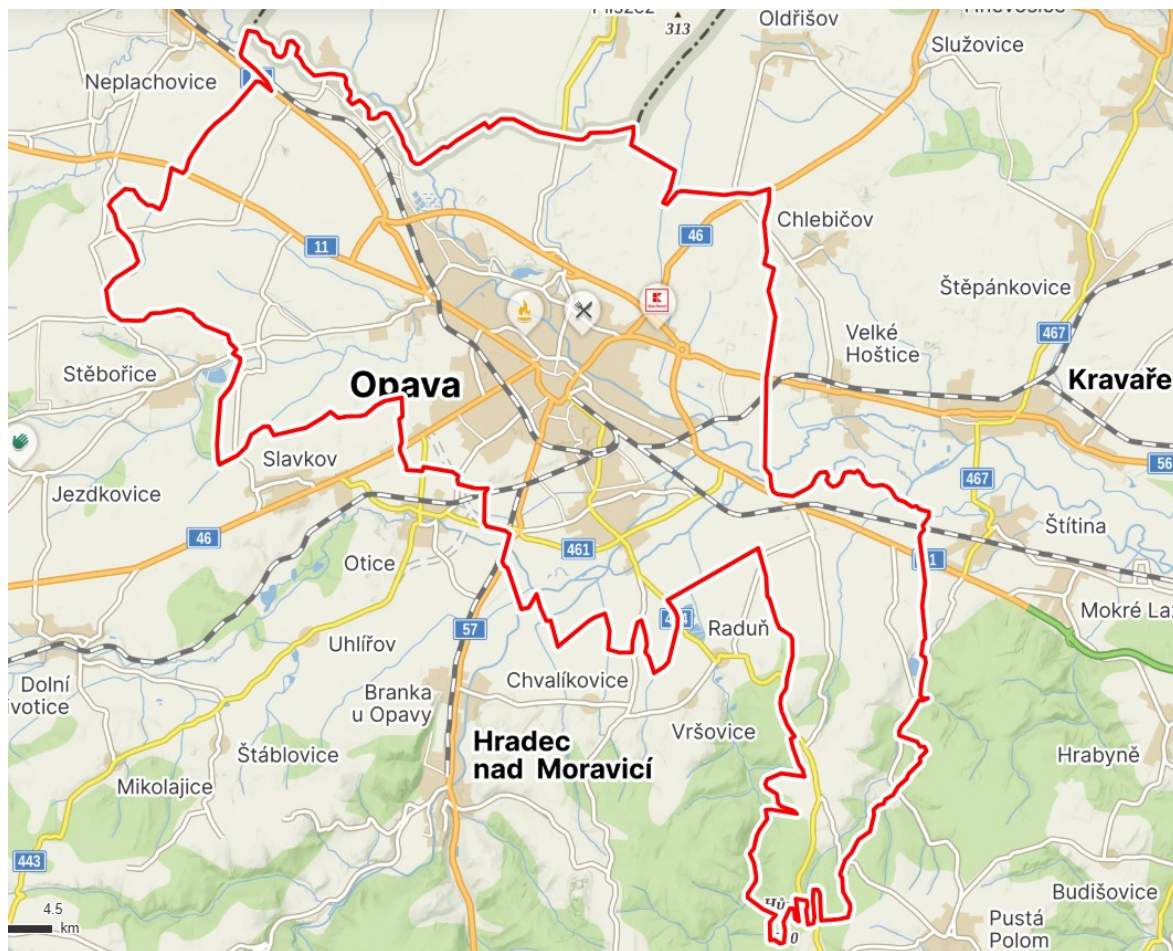
4 POVODNĚ OPAVA 2024

Statutární město Opava je významným správním a historickým centrem Moravskoslezského kraje. Nachází se v jeho západní části, přibližně 30 kilometrů severozápadně od Ostravy, a tvoří přirozený komunikační a dopravní uzel regionu. Svojí polohou v severovýchodní části České republiky, v blízkosti státní hranice s Polskem, představuje důležitý bod nejen z hlediska regionální správy, ale také kultury, školství a hospodářského rozvoje. Opava je považována za centrum českého Slezska a historicky plnila úlohu zemského města s bohatou správní a kulturní tradicí.

K roku 2024 má město přibližně 55 000 obyvatel a rozkládá se na ploše zhruba 90 km². Administrativně se člení na několik městských částí a katastrálních území, které mají různorodý charakter jak z hlediska urbanistického, tak geografického.

Mezi hlavní části města patří:

- Kateřinky – centrální, nejlidnatější část města, kde se nachází velké množství obytných domů, obchodních prostor a veřejných institucí. Leží v bezprostřední blízkosti řeky Opavy, což z ní činí jednu z nejvíce ohrožených oblastí při povodních.
- Kylešovice – východní část města s převážně rezidenční zástavbou, školskými zařízeními a menšími službami. Je zde významná dopravní tepna spojující Opavu s Ostravou.
- Komárov – městská část nacházející se na jihovýchodním okraji města, v blízkosti průmyslových zón, zároveň však sousedí s otevřenou krajinou.
- Palhanec, Vávrovice a Jaktař – menší části ležící v blízkosti toku řeky Opavy. Právě tyto oblasti patří k nejvíce povodňově exponovaným územím města, a proto jsou často v centru zájmu krizového řízení.
- Malé Hoštice, Vlastovičky a Suché Lazce – výše položené části města, které nejsou přímo ohroženy povodněmi. Tyto městské části sehrávaly v krizových situacích důležitou roli například jako místa nouzového ubytování nebo zázemí pro záchranné složky.



Obrázek 1

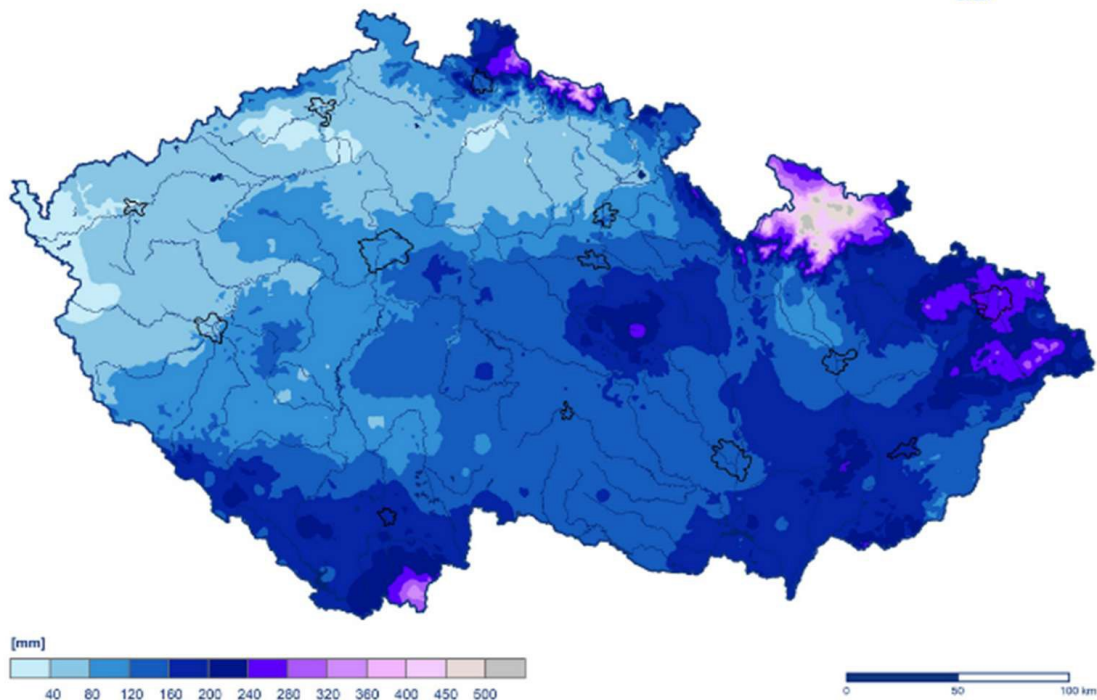
Zdroj: google maps, Opava

4.1 Popis mimořádné události

V polovině září roku 2024 došlo na území správního obvodu obce s rozšířenou působností (SO ORP) Opava k mimořádné povodňové situaci, kterou je možné označit jako živelní pohromu mimořádného rozsahu. Tato událost byla způsobena kombinací extrémních meteorologických jevů a hydrologických podmínek, jež vedly k prudkému vzestupu hladin vodních toků a masivnímu zaplavování obydlených území.

Příčinou byla tlaková níže Boris, která zůstávala několik dní nad střední Evropou a způsobila extrémní srážky v oblasti Jeseníků, Beskyd a povodí řeky Odry. V oblasti ORP Opava spadlo během několika dnů více než 300 mm srážek, což vedlo k přímému nasycení půdy a následnému rychlému odtoku vody do říčních koryt. Kulminace nastala 15. září 2024, kdy byly na řadě toků zaznamenány průtoky odpovídající tzv. 100leté vodě (Q_{100}), a v některých případech došlo i k jejich překročení.

Úhrn srážek 12. – 16. 9. 2024

Český
hydrometeorologický
ústav

Obrázek 2

Zdroj: Celkový úhrn srážek na území ČR za období 11.–16. 9. 2024, zdroj: Informace ČHMÚ o hydrometeorologických aspektech povodně v září 2024

Povodeň zasáhla zejména městské části Opavy – Držkovice, Vávrovice, Karlovec, Palhanec, Kateřinky, Komárov a Malé Hoštice, ale rovněž řadu okolních obcí, např. Štítinu, Mokré Lazce, Velké Hoštice a Raduň. Bylo zaplaveno 2 715 stavebních objektů, z toho 1 434 budov s číslem popisným, a bezprostředně ohroženo bylo téměř 16 600 obyvatel.



Obrázek 3

(Zdroj: GÉLA, František. *Opavský deník*, 15. 9. 2024.)

Krizový stav „stav nebezpečí“ byl vyhlášen hejtmánem Moravskoslezského kraje dne 14. 9. 2024 a trval až do 13. 12. 2024. Během tohoto období byla aktivována všechna dostupná opatření krizového řízení, včetně evakuací, záchranných a likvidačních prací a zabezpečení infrastruktury.

4.2 Časová osa

Hydrologická časová osa – vývoj stavu vodních toků

Tabulka 1 Hydrologická časová osa

Datum	Čas	Událost
10. 9. 2024	—	Povodí Odry zvyšuje odtoky z VD Slezská Harta a Kružberk na základě předpovědi ČHMÚ

13. 9. 2024	13:20	Povodí Odry predikuje dosažení 3. SPA v noci ze 14. na 15. 9., s výskytem místních výlevů už v sobotu odpoledne
14. 9. 2024	11:55	Řeka Opava na stanici Držkovice dosahuje 2. SPA (280 cm)
15. 9. 2024	1:59	Kolofíkovo nábřeží: voda dosahuje břehů, hrozí rozliv
15. 9. 2024	2:46	Řeka Opava překračuje 3. SPA – Kolofíkovo nábřeží (442 cm), extrémní povodeň
15. 9. 2024	16:34–17:44	Stanice Držkovice: kulminace až 484 cm; stanice Opava: až 512 cm
17. 9. 2024	6:40	Řeka Opava opět klesá k hranici 3. SPA na Kolofíkově nábřeží

POLAR. ONLINE: Povodně v Moravskoslezském kraji ustoupily, obnova postižených oblastí ale bude trvat dlouho [online]. 2024 [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/moravskoslezsky-kraj/cely-ms-kraj/11000044882>



Obrázek 4

(Zdroj: GÉLA, František. Opavský deník, 15. 9. 2024.)

Organizační a krizová časová osa – reakce města Opava a IZS

Tabulka 2 Organizační krizová osa

Datum	Čas	Událost
11. 9. 2024	9:00	Zahájení činnosti krizového řízení ORP Opava
11. 9. 2024	12:36	Výstraha ČHMÚ – bdělost 12.–15. 9.
12. 9. 2024	8:00	Zahájeno varování veřejnosti (web, sociální sítě)
12. 9. 2024	13:00–14:00	1. zasedání Povodňové komise ORP Opava
13. 9. 2024	8:00	Aktivace pracovního týmu Povodňové komise, protipovodňová opatření
13. 9. 2024	12:30–13:30	2. zasedání Povodňové komise ORP Opava
14. 9. 2024	12:30–14:15	Přechod Povodňové komise do Krizového štábu ORP Opava
14. 9. 2024	13:00	Vyhlášen krizový stav „Stav nebezpečí“ hejtmanem MSK
14. 9. 2024	15:30	Zahájena řízená evakuace
15. 9. 2024	1:18	Odeslána 1. hromadná SMS (hrozba vylití řeky)
15. 9. 2024	8:30	Odeslána 2. hromadná SMS (řeka se vylila, evakuace)
15. 9. 2024	10:00	Aktivace širšího týmu krizového štábu ORP Opava
16.–30. 9. 2024	–	Každodenní ranní zasedání krizového štábu (viz 16. až 18. zasedání)
11. 10. 2024	–	Zahájena distribuce pomoci Člověkem v tísni a ČČK

13. 12. 2024	–	Oficiálně ukončen krizový stav, likvidační práce téměř dokončeny
--------------	---	--

(Statutární město Opava, 2024)

4.3 Průběh krizové komunikace a řízení v ORP Opava

Tato kapitola přibližuje reálný průběh řešení mimořádné události povodní v září 2024 z pohledu fungování krizového řízení v Opavě. Informace vycházejí z krizové dokumentace města, závěrečné zprávy a interních záznamů krizového štábu a povodňové komise.

4.4 Zahájení činnosti krizových orgánů

Činnost Povodňové komise ORP Opava byla zahájena dne 12. 9. 2024 ve 13:00 na základě hydrometeorologické výstrahy. Dne 14. 9. 2024 vyhlásil hejtmán Moravskoslezského kraje stav nebezpečí pro celé území kraje, čímž došlo k aktivaci struktur Krizového štábu ORP Opava.

Během krizového období proběhlo:

- 2 zasedání Povodňové komise ORP Opava,
- 1 společné zasedání Povodňové komise a Krizového štábu ORP,
- 29 zasedání Krizového štábu ORP Opava.

Činnost stálé pracovní skupiny

Stálá pracovní skupina krizového štábu fungovala nepřetržitě od 14. 9. do 13. 12. 2024. Zajišťovala řízení situace, komunikaci mezi složkami, kontakt s veřejností a koordinaci humanitární a technické pomoci.

Aktivace a provoz krizových linek

Od 13. 9. 2024 byly zprovozněny dvě krizové linky a e-mailová adresa (krize@opava-city.cz). Provoz linek byl průběžně upravován dle vývoje situace.

Celkově bylo:

odbaveno několik tisíc hovorů,

přijato přes 600 e-mailů,

zapojeno přibližně 350 dobrovolníků,

zprostředkována pomoc pro více než 250 občanů (zejména seniory a osoby se zdravotním omezením).

Občané se obraceli s různorodými dotazy: ohledně evakuace, pitné vody, dostupnosti léků, technické pomoci či materiální podpory.

Realizace krizových opatření

Město zajistilo:

- evakuaci obyvatel a nouzové ubytování,
- distribuci pytlů s pískem a stavbu protipovodňových hrází,
- odčerpávání vody ve spolupráci s hasiči,
- zapojení dobrovolníků a humanitárních organizací,
- obnovu dodávek energií a kontrolu kvality pitné vody,
- pravidelnou aktualizaci dat o neobyvatelných objektech.
- Varování, evakuace a nouzové přežití obyvatelstva

Krizová komunikace a operativní řízení zahrnovaly i tři navazující oblasti: varování veřejnosti, evakuaci a zajištění nouzového přežití.

Varování obyvatelstva

Město spustilo krizovou komunikaci 11. září 2024. Informace byly zveřejňovány na webu města, sociálních sítích a prostřednictvím živých přenosů, v nichž primátor reagoval na dotazy veřejnosti. Dále bylo využito:

- spolupráce s médii (TV, rozhlas, tisk),
- obecní a mobilní sirény,
- výstražná vozidla složek IZS,
- lokalizované hromadné SMS.

Během 15. září byly odeslány tři krizové SMS občanům v Kateřinkách s varováním a výzvou k evakuaci. Osobám bez přístupu k internetu byly informace doručovány osobně a pomocí tištěných materiálů.

Evakuace obyvatelstva

Evakuace byla nařízena 14. září rozhodnutím hejtmána kraje. Odpoledne téhož dne byla spuštěna řízená evakuace s využitím šesti autobusů MDPO. Místa nástupu byla sdělena veřejnosti na webu a sociálních sítích.

Většina obyvatel se evakuovala samostatně, tzv. samoevakuací. Při protržení hrází zasahoval Hasičský záchranný sbor, a to i pomocí vrtulníků. Přesný počet evakuovaných nelze stanovit.

Nouzové přežití

Od 14. září bylo připraveno 256 lůžek pro nouzové ubytování, zajištěných Českým červeným křížem a dobrovolníky. Nejvyšší počet ubytovaných byl 134 osob dne 17. 9. 2024. Provoz evakuačních center zahrnoval také stravování a přepravu.

Hlavní evakuační centra:

Krnovská 71D – max. 52 osob,

ZŠ Vrchní – max. 35 osob,

ZŠ Mařádkova – max. 37 osob,

Ubytovna AČR – max. 4 osoby,

Sportovní hala Malé Hoštice – 6 osob.

Zapojení složek integrovaného záchranného systému a dalších organizací

Součástí efektivní reakce na mimořádnou událost, jakou byly povodně v září 2024, byla spolupráce statutárního města Opavy s celou řadou organizací – především složkami integrovaného záchranného systému, Armádou ČR a dalšími subjekty krizové infrastruktury.

Hasičský záchranný sbor a jednotky požární ochrany

Již od 11. 9. 2024 probíhaly preventivní kontroly techniky a příprava pro záchranu osob pomocí lodí. Hasiči rozmísťovali pytle s pískem a stavěli protipovodňové zábrany. Od 13. 9. byla zavedena ústřední koordinace záchranných a likvidačních prací ze strany HZS ČR.

Hlavní činnosti jednotek požární ochrany a HZS zahrnovaly:

- evakuaci a záchranu osob pomocí člunů, vozidel i vrtulníků,
- přepravu léků, vody, potravin a humanitární pomoci,

- odstraňování naplavenin, nestabilních stromů a konstrukcí,
- čerpání vody, čištění vpustí a komunikací,
- zajištění nouzového napájení elektřinou,
- jímání nebezpečných látek,
- monitoring vodních toků a stavby ochranných prvků.

V nejvypjatějších dnech (14.–16. září) docházelo ke koordinaci zásahů v tzv. sektorech kvůli přetížení krajského operačního střediska (KOPIS). Došlo také ke kulminaci vodních toků a zaplavení mnoha obcí včetně urgentního příjmu nemocnice v Krnově.

Policie ČR a městská policie

Policie ČR zajišťovala:

- evakuaci obyvatel,
- uzávěry komunikací a řízení dopravy,
- ochranu opuštěných oblastí a majetku,
- kontrolu dodržování krizových opatření (řešeno 10 přestupků, 1 trestný čin – vloupání do lékárny v Opavě-Kateřinkách).

Městská policie se podílela na:

- vyrozumívání obyvatel v zátopových oblastech,
- evakuaci ohrožených osob,
- řízení dopravy,
- ochraně veřejného pořádku.

Zdravotnická záchranná služba MSK

Zdravotnická záchranná služba aktivovala pohotovostní režim již na základě předpovědi. Po vyhlášení stavu nebezpečí byl spuštěn traumatologický plán. ZZS se podílela na:

- přemísťování pacientů z nemocnic a domácností,
- zásazích letecké záchranné služby (včetně prevozu ventilovaných pacientů a měsíčního dítěte),
- transpotech výjezdových skupin čluny do nepřístupných oblastí,

- posílení linky 155 – průměrně 2000 hovorů denně,
- koordinaci péče mezi zdravotnickými zařízeními,
- poskytování psychosociální pomoci prostřednictvím intervenčního týmu.

Armáda ČR

Na žádost města byla Armáda ČR nasazena od 17. 9. 2024. Její hlavní činnosti zahrnovaly:

úklidové práce (např. v mateřských školkách),

zajištění náhradního napájení elektřinou,

spolupráci s technickými službami města.

Ubytování vojáků bylo zajištěno ve spolupráci s městem a obcemi v okolí Opavy. Stravování a logistiku zabezpečoval krizový štáb.

5 GRAFICKÝ PŘEHLED MEDIÁLNÍ A SOCIÁLNÍ AKTIVITY

Součástí analýzy krizové komunikace během povodní v Opavě v září 2024 byla také kvantitativní i kvalitativní komparace mediální a sociální aktivity jednotlivých aktérů krizového řízení a informování veřejnosti. Cílem této části je vizualizovat časové rozložení příspěvků a mediálních výstupů v období od 12. do 20. září 2024 a zároveň ukázat, jak se postupně proměňovala intenzita a forma sdělení v závislosti na vývoji krizové situace.

Do sledování byli zahrnuti čtyři hlavní komunikační aktéři:

- primátor města Opavy – jako klíčová tvář krizové komunikace,
- oficiální profily města Opavy – coby institucionální zdroj informací,
- Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje (HZS MSK) – jako výkonná složka Integrovaného záchranného systému,
- tradiční média – zejména iDNES.cz, ČTK, televize POLAR a další online zpravodajské portály.

Zaznamenány byly příspěvky publikované na platformách Facebook a Instagram, dále výstupy v online médiích a televizním vysílání. Výsledná data jsou sumarizována ve sloupcovém grafu.



Graf 1 Grafické znázornění mediálních výstupů [zdroj vlastní]

Graf č. 1 zobrazuje celkový počet mediálních a sociálních výstupů jednotlivých aktérů krizové komunikace rozdělený podle dní mezi 12. a 20. zářím 2024. Každý sloupec reprezentuje jeden den a je barevně členěn podle jednotlivých aktérů a jejich platform (např. Facebook města, Instagram HZS, online články médií atd.).

Graf umožňuje vizuálně identifikovat období největší informační aktivity, stejně jako komunikační přínos jednotlivých institucí a představitelů. Jasně ukazuje, že největší objem sdělení byl koncentrován v období 14. a 15. září, kdy došlo ke kulminaci hladiny řeky Opavy a k evakuaci ohrožených oblastí.

Komentář ke zjištění

Z přehledu jednoznačně vyplývá, že nejvyšší komunikační aktivita všech sledovaných aktérů nastala v rozmezí tří klíčových dnů: 13., 14. a 15. září 2024.

Primátor města Opavy sehrál v krizové komunikaci mimořádně aktivní roli. Jeho výstupy byly nejčtenější 14. září, kdy na Facebooku publikoval 12 příspěvků a na Instagramu 9. Jednalo se zejména o osobní apely, výzvy k dodržování evakuačních pokynů a informování o postupu krizového štábu. Jeden z jeho příspěvků obsahoval přímou výzvu k přípravě na evakuaci, pokyny pro obyvatele a odkaz na krizový web města (viz Příloha 2). Následný příspěvek přinesl informace o parkování, výdeji pytlů s pískem a organizačních opatřeních, včetně důrazu na bezpečnost a klid veřejnosti (viz Příloha 3).

Jeho osobní angažovanost měla pozitivní dopad na vnímání důvěryhodnosti komunikace a přispěla ke zklidnění veřejnosti. Významným nástrojem byla také vizuální komunikace – primátor sdílel sérii infografik upozorňujících na nepravdivé informace, uzavírky mostů, výzvy k evakuaci a stav hladiny vody. Tyto vizuály sloužily jako rychlý a srozumitelný nástroj pro orientaci veřejnosti v krizové situaci (viz Příloha 4).

Oficiální profily města Opavy vykazovaly konzistentně vysokou aktivitu po celé sledované období. Nejvýraznější komunikace probíhala 14. a 15. září, kdy na Facebooku město zveřejnilo 21 příspěvků, doplněných o 12 instagramových výstupů. Obsah se týkal zejména aktuálních přehledů uzavírek, dostupnosti pomoci a organizace evakuace. Prvním zásadním oznámením města byla zpráva o dosažení 2. stupně povodňové aktivity a otevření krizového parkoviště (viz Příloha 1).

HZS MSK komunikoval jak operativně, tak vizuálně přitažlivě – prostřednictvím autentických fotografií ze zásahů, které publikoval na sociálních sítích. Nejvíce aktivní byl 14. září (5 facebookových a 4 instagramové příspěvky), tedy v den kulminace řeky. Výstupy

hasičského sboru hrály důležitou roli při informování o zásazích, ale i ve zvyšování respektu k práci IZS a v posilování důvěry veřejnosti.

Tradiční média přinášela informace o vývoji situace, evakuacích a škodách. Využívala online platformy k publikaci článků prakticky v reálném čase (zejména iDNES.cz, ČTK), zatímco regionální televize POLAR zajišťovala živé vstupy a reportáže z místa. Nejvyšší frekvence mediálního pokrytí nastala mezi 13. a 15. zářím, po tomto datu došlo k mírnému poklesu.

Zajímavé je rovněž postupné snižování frekvence výstupů po odeznění hlavní fáze krize. Zatímco mezi 12. a 15. zářím byla komunikace velmi intenzivní, po 16. září již pozvolna klesala, což odpovídá přesunu od akutního krizového řízení k obnově a rekapitulaci. Přesto i v tomto období zůstali někteří aktéři aktivní (např. HZS MSK, město Opava), což naznačuje snahu o dlouhodobé udržení informační kontinuity.

Shrnutí

Analýza vývoje informační aktivity během povodní v Opavě ukazuje, že sociální sítě i tradiční média sehrály klíčovou roli v informování obyvatelstva. Největší objem výstupů byl zaznamenán v nejkritičtějších dnech krize, přičemž došlo ke koordinovanému využití různých platforem – Facebooku, Instagramu i zpravodajských webů.

Zásadní roli sehrál osobní přístup veřejných představitelů, kteří dokázali navázat přímý kontakt s občany. Významná byla i rychlá, věcná a vizuálně srozumitelná komunikace ze strany města a složek IZS. Tato kombinace přispěla k vyšší míře důvěry veřejnosti a k efektivnímu řízení krizové situace.

Tento grafický přehled tak slouží nejen jako doklad o časové dynamice krizové komunikace, ale také jako podklad pro budoucí plánování informačních strategií při mimořádných událostech.

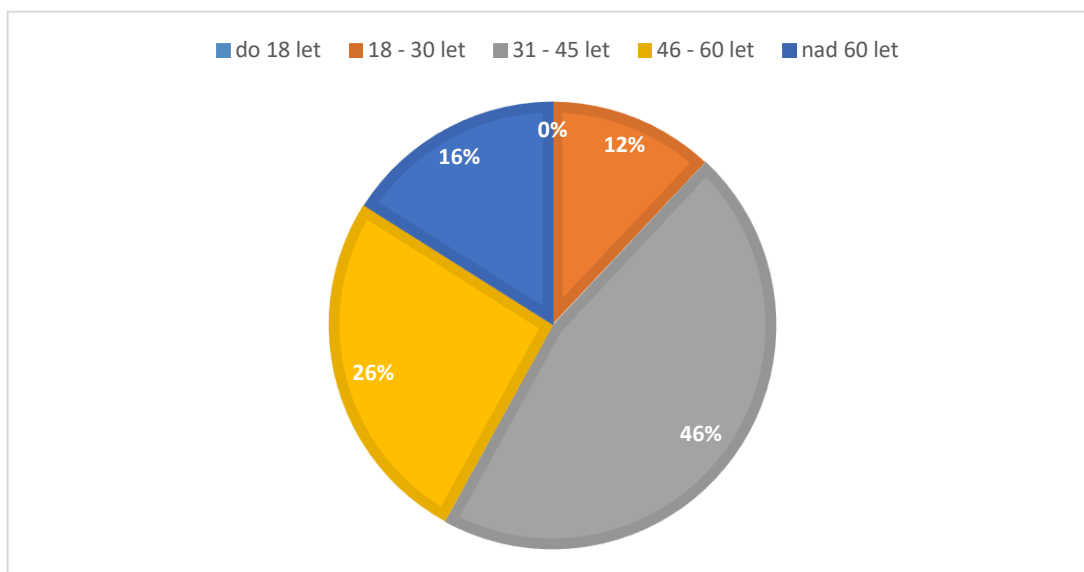
6 METODICKÁ ČÁST PRÁCE

6.1 Dotazníkové šetření

Za účelem hlubšího pochopení efektivity krizové komunikace během mimořádné události – povodní v Opavě v roce 2024 – bylo realizováno dotazníkové šetření mezi obyvateli zasažené oblasti. Dotazník byl distribuován online formou na facebookové stránce Města Opavy a vyplnilo jej celkem 100 respondentů různého věku, pohlaví i místa bydliště. Cílem šetření bylo zjistit, jakým způsobem a prostřednictvím jakých komunikačních kanálů byli obyvatelé informováni o hrozbě a průběhu povodní, jak hodnotili kvalitu a dostupnost informací, a jaké zdroje vnímali jako nejdůvěryhodnější. Výsledky dotazníku poskytují cenný vhled do vnímání krizové komunikace z pohledu veřejnosti a slouží jako důležitý podklad pro návrhy na zlepšení budoucí komunikace v obdobných situacích.

1. Váš věk

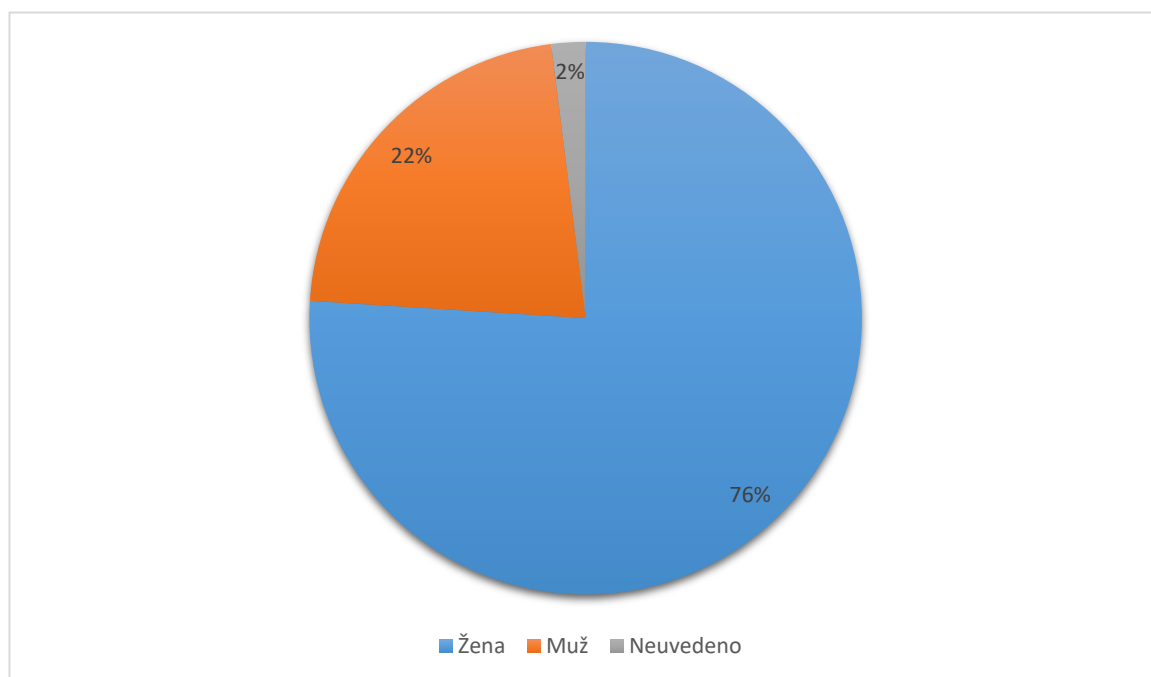
Nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku 31–45 let (46 %), následovaní věkovou kategorií 46–60 let (26 %). Mladí lidé ve věku 18–30 let tvořili 12 % a senioři nad 60 let 16 %. Nikdo mladší 18 let se šetření nezúčastnil. Tato věková struktura ukazuje na silné zastoupení produktivní populace, která často aktivně sleduje dění ve městě a je schopna pružně reagovat na krizové situace. Zároveň však umožňuje nahlédnout i na rozdílné komunikační preference mladších a starších obyvatel.



Graf 2 Grafické znázornění otázky č.1 [zdroj vlastní]

2. Pohlaví

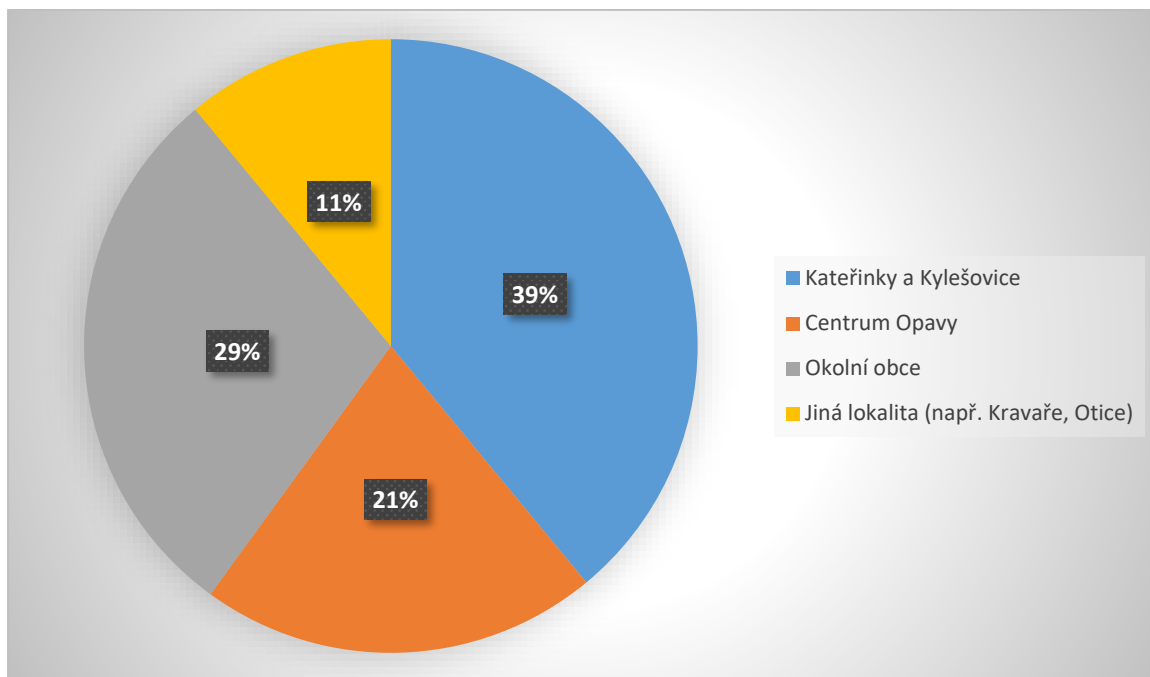
Výraznou většinu respondentů tvořily ženy (76 %), muži se podíleli 22 % a 2 % respondentů nechtěla pohlaví uvést. Převaha žen v odpovědích může souviset s větší mírou zájmu o dění v obci a vyšší ochotou zapojit se do podobného šetření. Tento aspekt může být důležitý při navrhování komunikačních strategií, které by měly reflektovat odlišnosti v informačním chování jednotlivých skupin obyvatel.



Graf 3 Grafické znázornění otázky č.2 [zdroj vlastní]

3. Bydliště

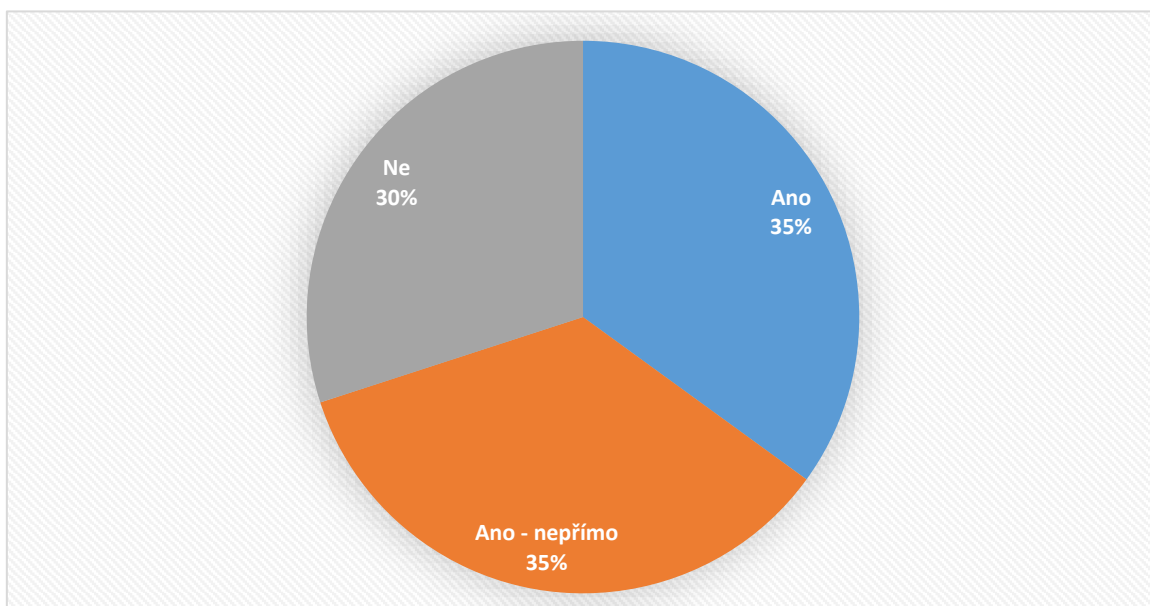
Respondenti pocházeli převážně z městských částí Opavy (Kateřinky, Kylešovice – 39 %) a centra města (21 %), přičemž významná část byla i z okolních obcí (29 %). Dalších 11 % tvořili obyvatelé jiných lokalit, např. Kravař, Krnova, Otice nebo Vlašoviček. Díky tomuto rozložení je možné sledovat rozdíly v přístupu k informacím v závislosti na lokalitě – například rozdílnou dostupnost varování či odlišné zapojení složek IZS v jednotlivých částech regionu.



Graf 4 Grafické znázornění otázky č.3 [zdroj vlastní]

4. Byl(a) jste během povodní v Opavě zasažen(a)?

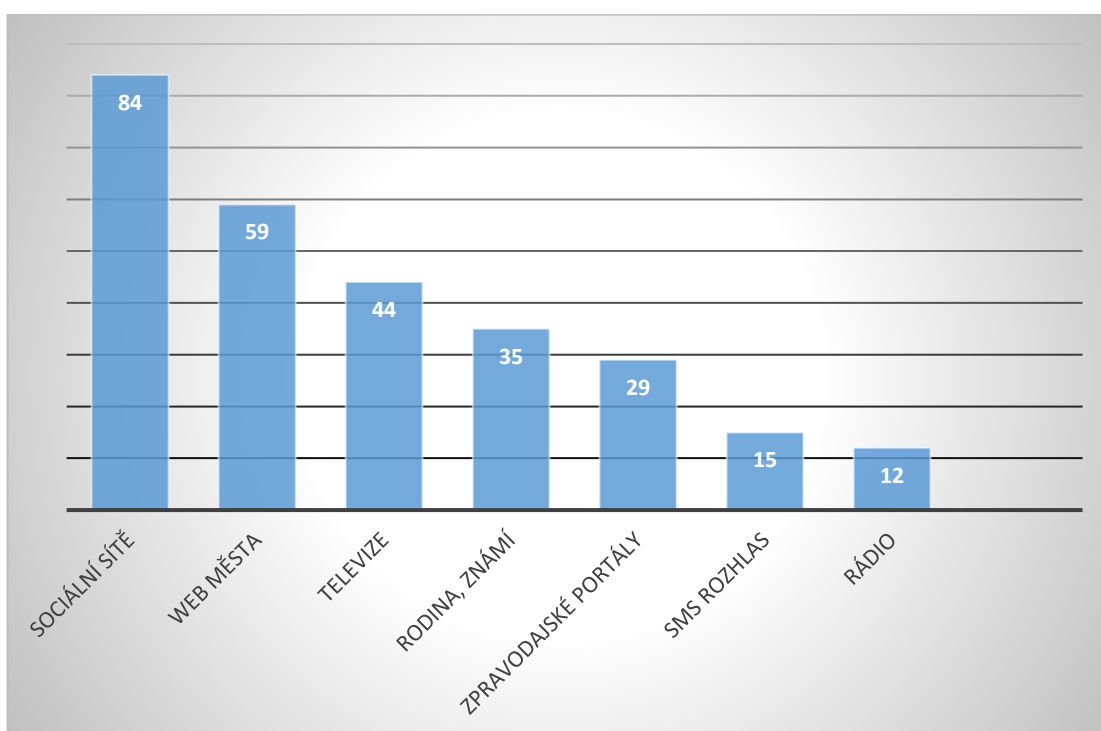
Z celkového počtu respondentů bylo 35 % přímo zasaženo povodní (např. škody na majetku, evakuace) a dalších 35 % událost zasáhla nepřímo (např. uzavírky, omezená doprava). Zbývajících 30 % nebylo postiženo vůbec. Tento údaj potvrzuje, že drtivá většina respondentů měla s krizovou situací osobní zkušenost, a proto lze jejich odpovědi považovat za autentické a relevantní pro hodnocení účinnosti krizové komunikace.



Graf 5 Grafické znázornění otázky č.4 [zdroj vlastní]

5. Odkud jste nejčastěji čerpal(a) informace o situaci během povodní?

Nejčastějším zdrojem informací byly sociální sítě (84 %), dále web města Opava (59 %), televize (44 %) a rodina či známí (35 %). Významné bylo i zastoupení zpravodajských portálů (29 %) a SMS rozhlasu (15 %). Tento výsledek dokládá, že sociální sítě sehrály zásadní roli při šíření informací, a zároveň ukazuje důležitost kombinace formálních a neformálních komunikačních kanálů. Důvěra ve známé osoby jako zdroj informací zdůrazňuje důležitost komunitní roviny krizové komunikace.

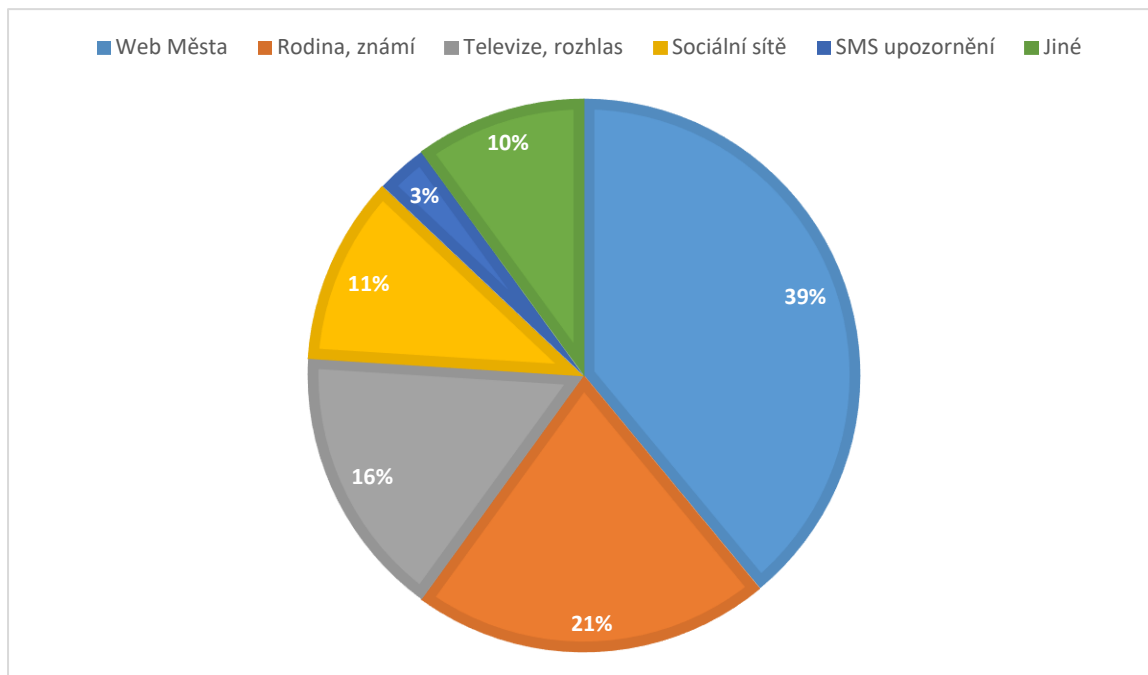


Graf 6 Grafické znázornění otázky č.5 [zdroj vlastní]

6. Který z těchto zdrojů považujete za NEJdůvěryhodnější?

Za nejdůvěryhodnější informační zdroj označila většina respondentů oficiální web města Opavy (39 %). Významnou důvěru si udržuje také osobní komunikace s blízkými (21 %), což ukazuje na důležitost neformálních vazeb v krizových situacích. Tradiční média jako televize a rozhlas získala důvěru u 16 % dotázaných. Naproti tomu sociálním sítím důvěrovalo pouze 11 % účastníků, což je výrazný kontrast k jejich častému používání jako zdroje informací. Tento nesoulad potvrzuje potřebu zvyšovat důvěryhodnost online

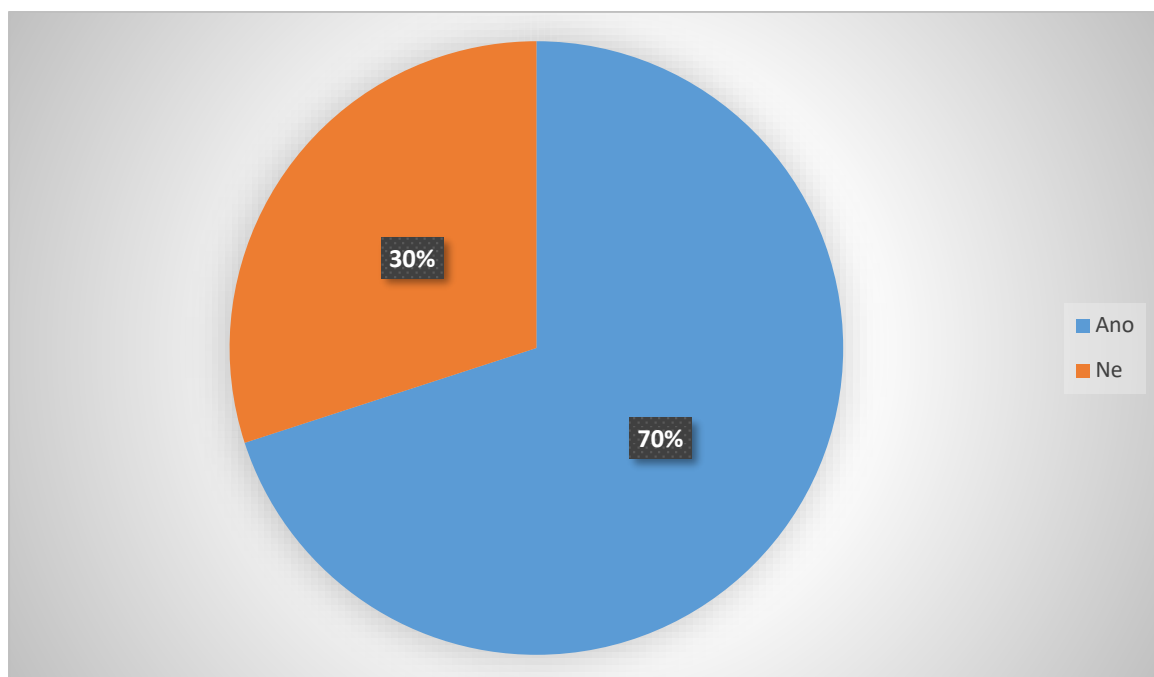
komunikace.



Graf 7 Grafické znázornění otázky č.6 [zdroj vlastní]

7. Byl(a) jste obeznámen(a) s evakuačním plánem nebo postupy v případě povodní ve vašem regionu?

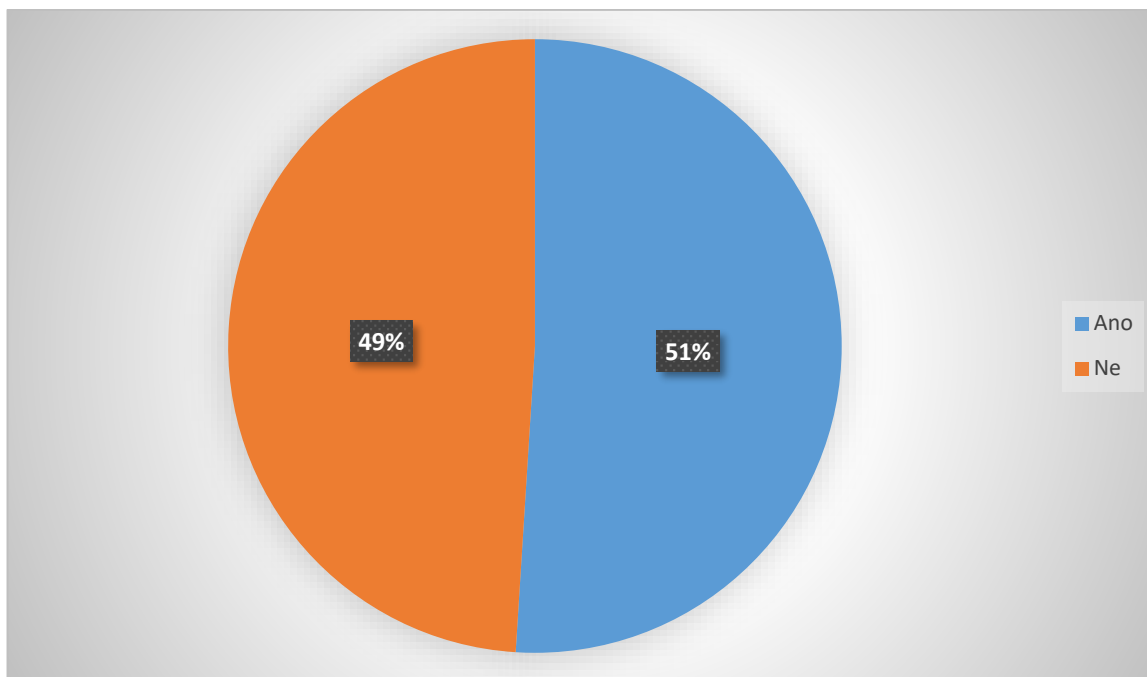
Odpovědi ukazují, že 70 % respondentů bylo s evakuačními plány obeznámeno. Tento podíl svědčí o funkční preventivní komunikaci a distribuci klíčových informací před nebo během krizové situace. Třicet procent respondentů však uvedlo, že o postupech nevěděli, což je signálem, že určité skupiny obyvatel nemusely být plně dosaženy krizovou komunikací, zejména ti mimo digitální prostředí.



Graf 8 Grafické znázornění otázky č.7 [zdroj vlastní]

8. Přijal(a) jste před povodněmi v roce 2024 nějaká preventivní opatření k ochraně svého majetku?

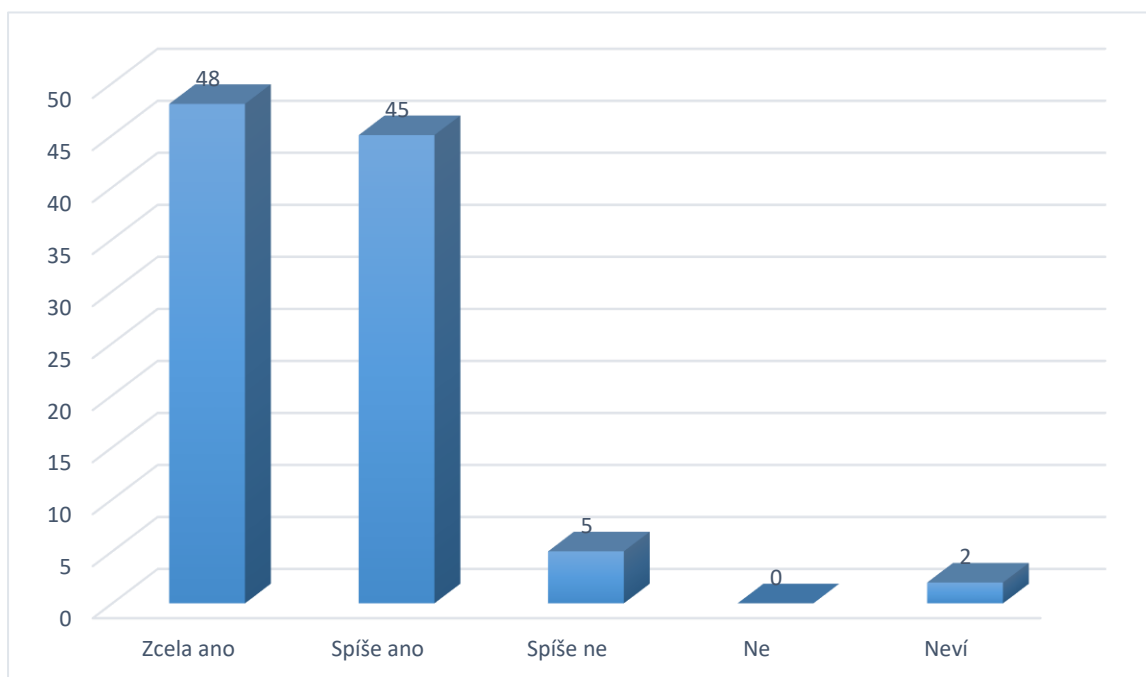
Z odpovědí vyplývá, že populace je téměř rovnoměrně rozdělena – 51 % přijalo preventivní opatření, zatímco 49 % nikoliv. Tento výsledek dokládá určitou úroveň osvěty mezi obyvateli, ale současně i prostor pro další vzdělávání veřejnosti v oblasti individuální připravenosti na mimořádné události.



Graf 9 Grafické znázornění otázky č.8 [zdroj vlastní]

9. Cítil(a) jste se dostatečně informován(a) během povodní?

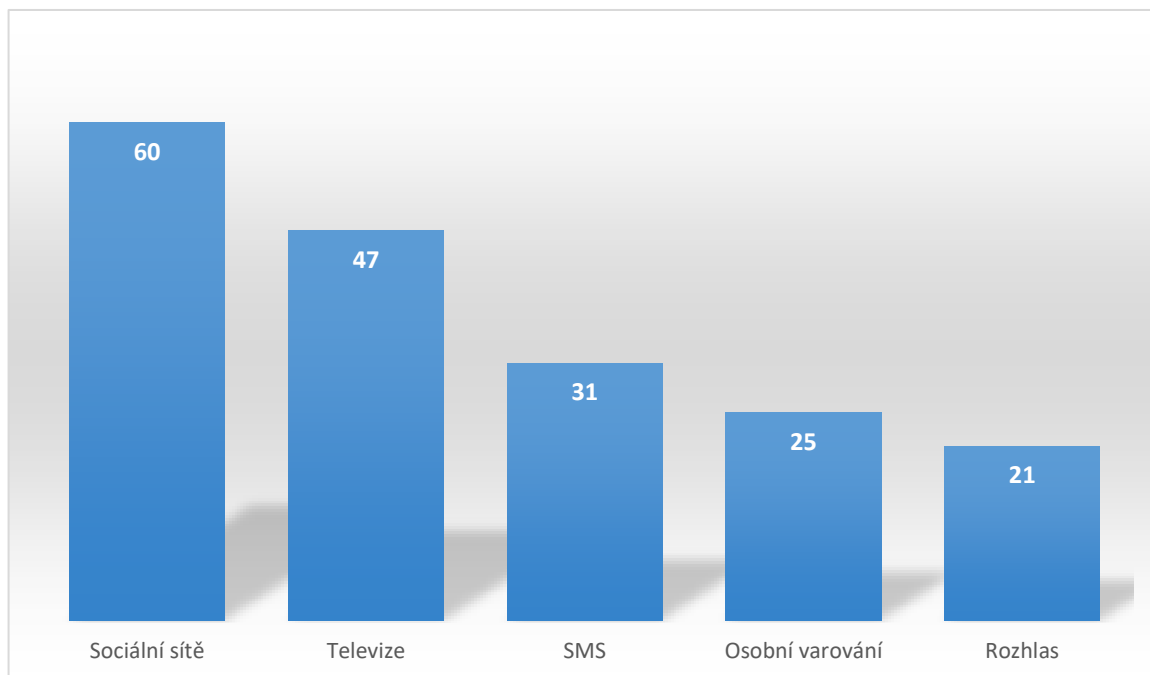
Většina respondentů (93 %) se cítila informována zcela nebo spíše ano, což potvrzuje funkčnost komunikačních kanálů během krize. Jen 5 % uvedlo, že informace spíše chyběly, a 2 % se nedokázala vyjádřit. Tento výsledek podtrhuje úspěšnost informační strategie města.



Graf 10 Grafické znázornění otázky č.9 [zdroj vlastní]

10. Jaké kanály byly použity pro předání prvního varování?

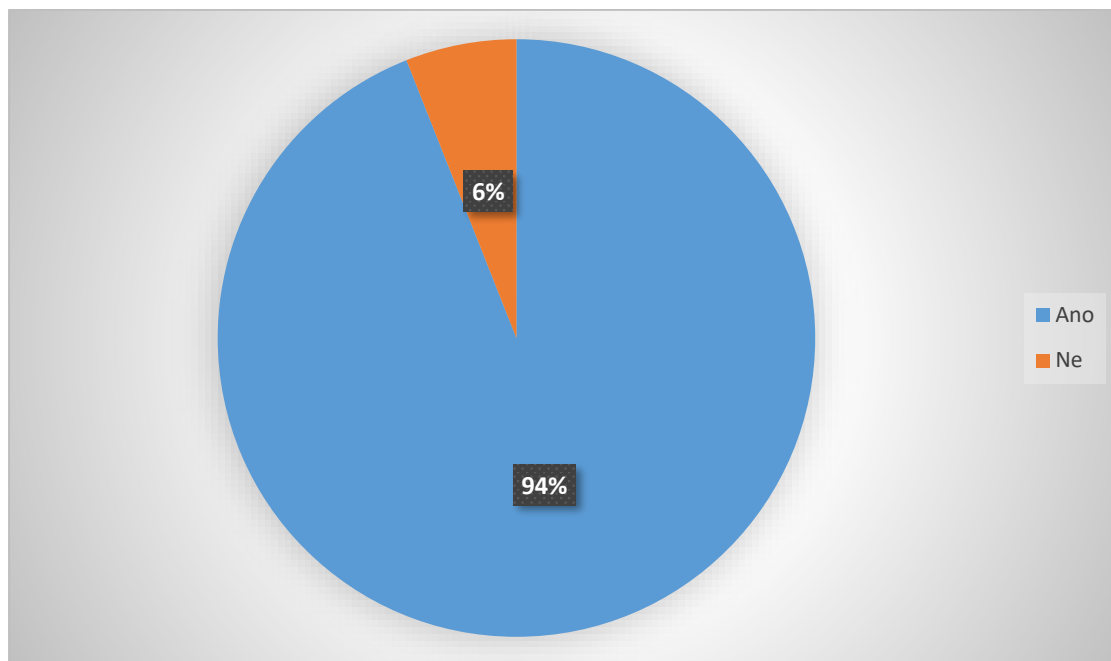
Nejčastěji zmíněným kanálem byly sociální sítě (60 %), následované televizním vysíláním (47 %) a SMS upozorněními (31 %). Osobní varování (např. hasiči, policie) zaznamenalo 25 % a tradiční rozhlas 21 %. Výsledky ukazují důležitost digitálních kanálů, ale i pokračující význam přímého lidského kontaktu v krizových chvílích.



Graf 11 Grafické znázornění otázky č.10 [zdroj vlastní]

11. Byly informace obsažené v prvním varování srozumitelné a jasné?

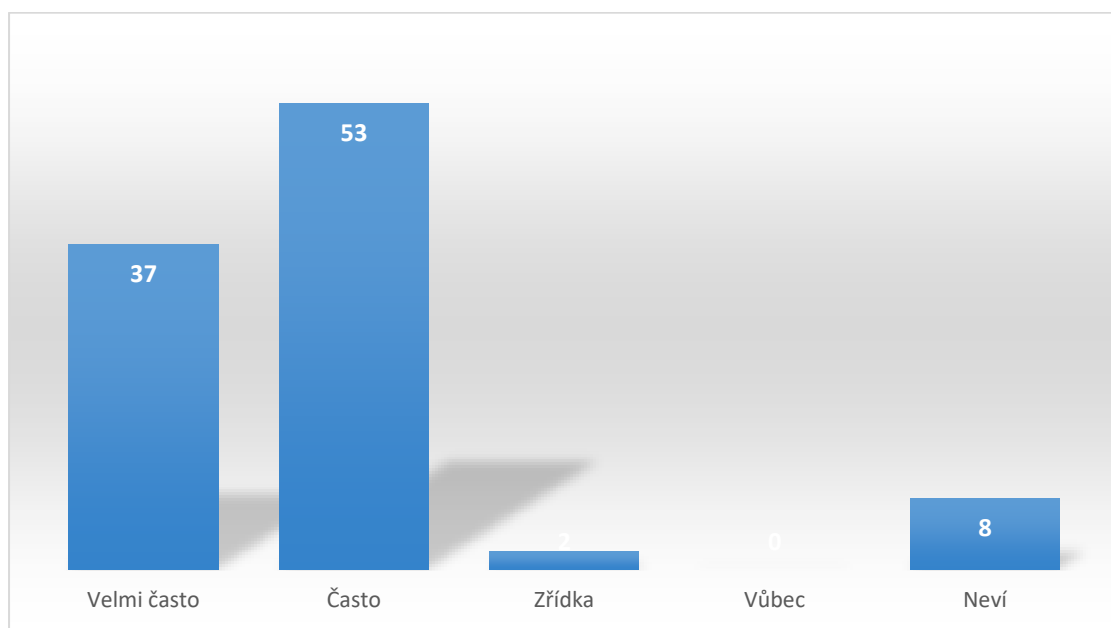
Drtivá většina respondentů (94 %) uvedla, že informace byly srozumitelné. Tento výsledek potvrzuje, že sdělení byla formulována vhodným jazykem a formou, což je klíčové pro rychlou reakci veřejnosti v krizové situaci.



Graf 12 Grafické znázornění otázky č.11 [zdroj vlastní]

12. Jak často jste během povodní dostával(a) aktualizované informace o situaci?

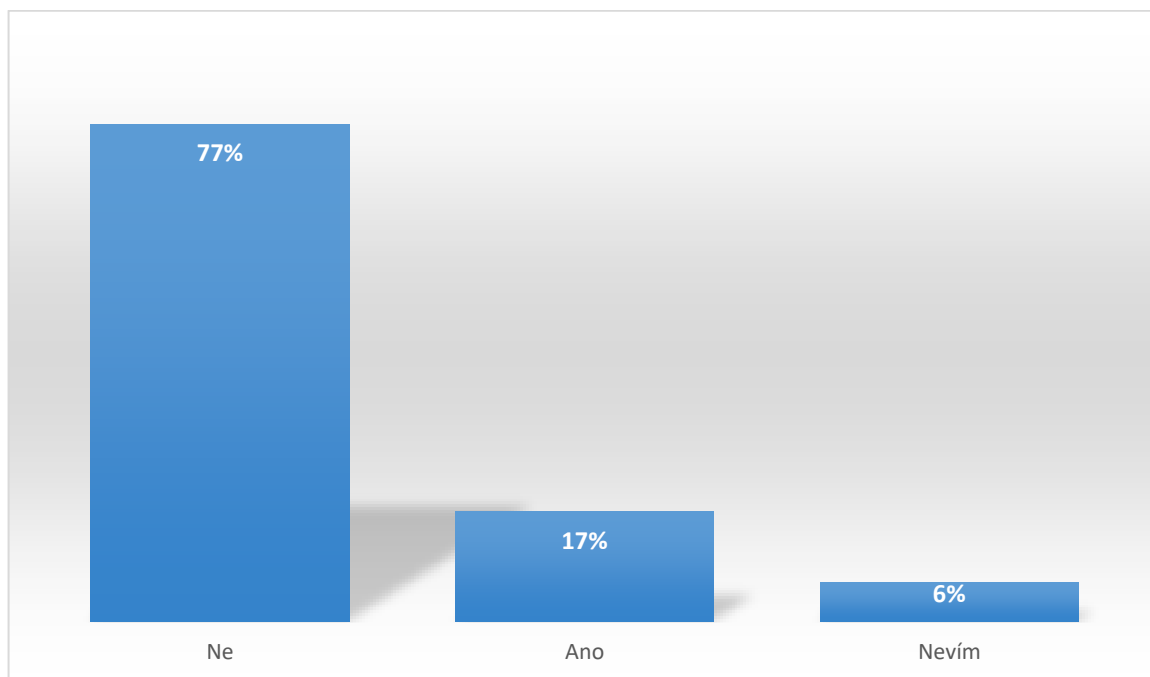
Celkem 90 % respondentů dostávalo aktualizace velmi často (37 %) nebo často (53 %), což svědčí o dynamické a aktivní informační politice města. Pouze 2 % odpověděla, že informace dostávala zřídka nebo vůbec.



Graf 13 Grafické znázornění otázky č.12 [zdroj vlastní]

13. Setkal(a) jste se během povodní s nepravdivými nebo zavádějícími informacemi?

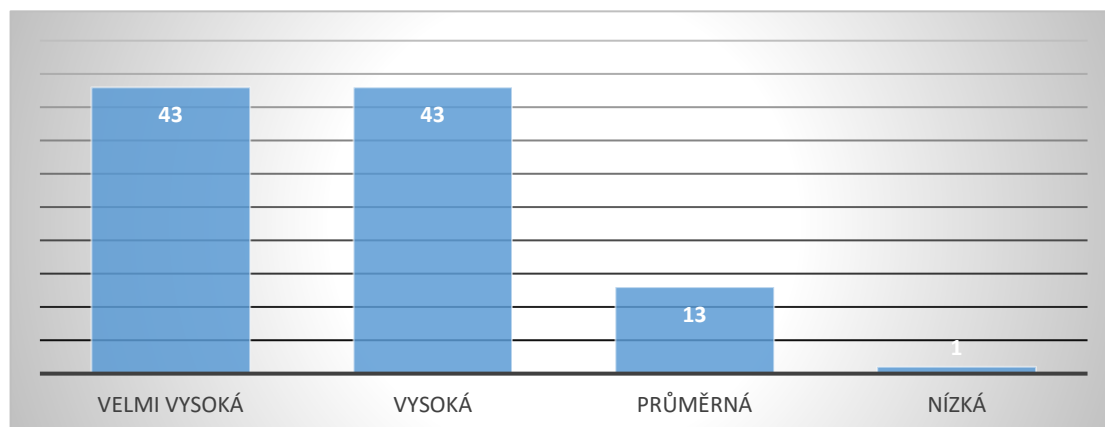
Většina respondentů (77 %) se s dezinformacemi nesetkala. Přesto 17 % uvedlo opak, což naznačuje přítomnost určité míry dezinformací v digitálním prostoru. Tento poznatek potvrzuje potřebu systematického boje proti falešným zprávám i v lokálním kontextu.



Graf 14 Grafické znázornění otázky č.13 [zdroj vlastní]

14. Jak byste ohodnotil(a) kvalitu informací poskytovaných místními úřady během povodní?

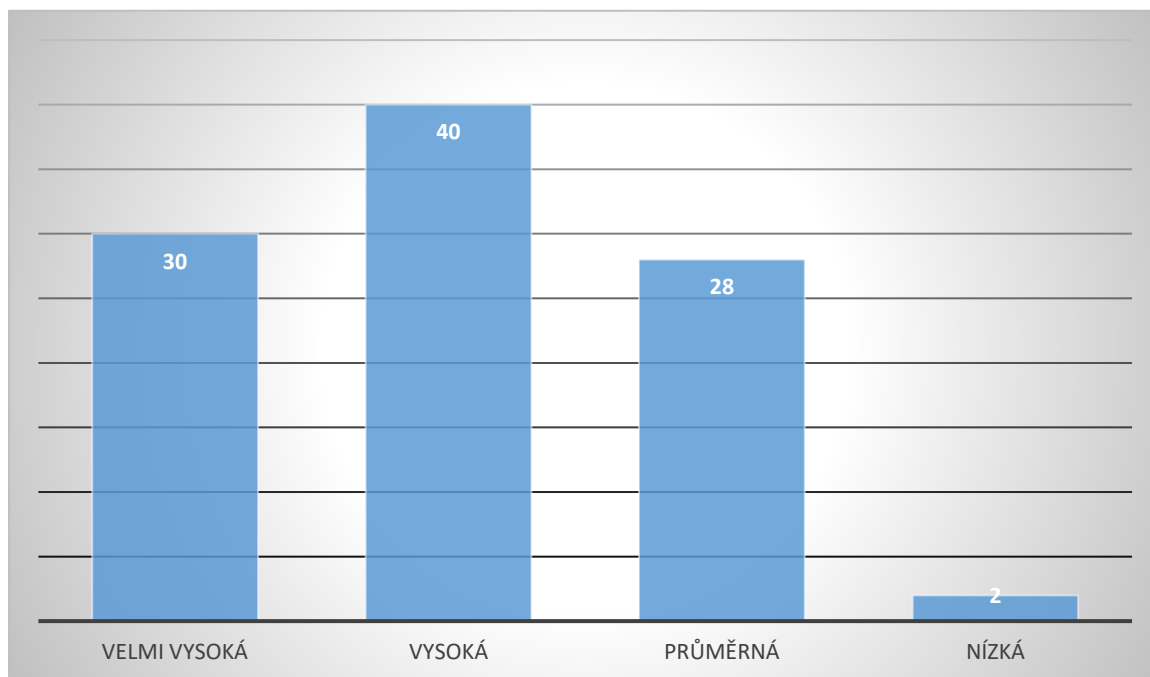
Kvalita byla hodnocena velmi pozitivně – 86 % respondentů ji označilo jako vysokou nebo velmi vysokou. Jen 1 % respondentů označilo kvalitu za nízkou, což ukazuje na vysokou míru důvěry ve veřejné instituce během krize.



Graf 15 Grafické znázornění otázky č.14 [zdroj vlastní]

15. Jak byste ohodnotil(a) kvalitu informací poskytovaných médii během povodní?

Média obdržela rovněž převážně kladné hodnocení (70 % vysoká/velmi vysoká). Průměrně hodnotilo informace 33 % respondentů, což může naznačovat méně lokalizovaný obsah nebo rozdílnou míru relevance informací.



Graf 16 Grafické znázornění otázky č.15 [zdroj vlastní]

16. Jak byste ohodnotil(a) koordinaci mezi různými složkami IZS během povodní?

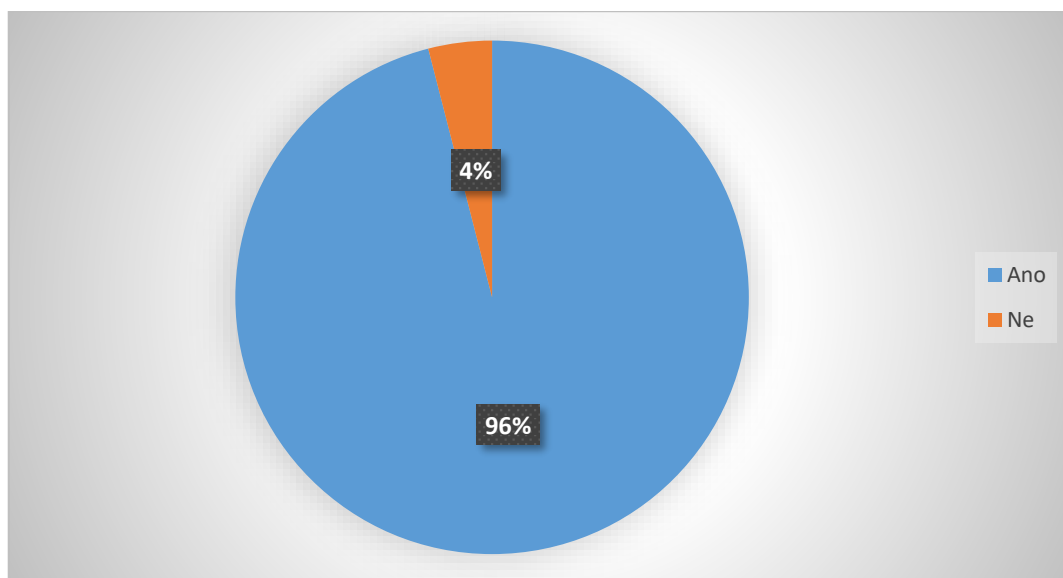
Koordinace složek integrovaného záchranného systému byla hodnocena jako velmi dobrá 70 % respondentů a dobrá 27 %. Pouze 1 % hodnotilo tuto spolupráci negativně. Takto pozitivní vnímání potvrzuje vysokou úroveň připravenosti složek IZS.



Graf 17 Grafické znázornění otázky č.16 [zdroj vlastní]

17. Cítil(a) jste se během povodní dostatečně informován(a) o evakuačních postupech a bezpečnostních opatřeních?

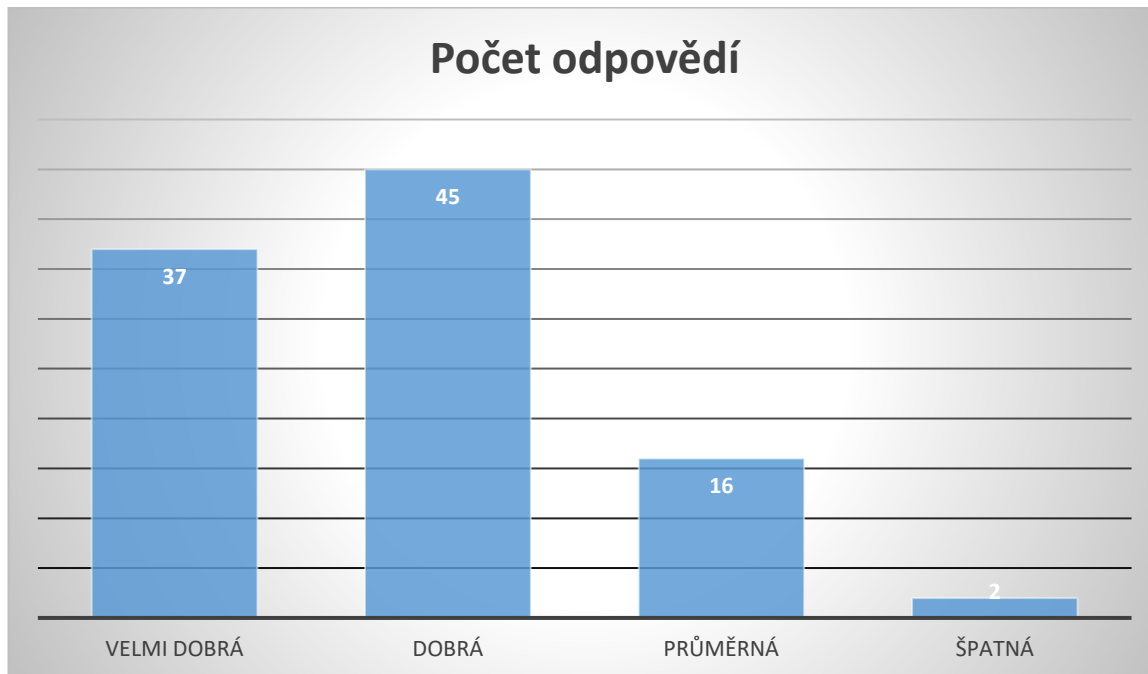
Výrazná většina (96 %) respondentů měla pocit, že informace o bezpečnostních postupech byly dostatečné. To svědčí o efektivní komunikaci krizového štábu směrem k obyvatelstvu.



Graf 18 Grafické znázornění otázky č.17 [zdroj vlastní]

18. Jak byste ohodnotil(a) dostupnost krizových linek nebo kontaktních míst pro získání informací během povodní?

Více než 80 % respondentů hodnotilo dostupnost jako dobrou nebo velmi dobrou, což potvrzuje funkčnost těchto prostředků krizové pomoci. Jen 2 % respondentů uvedla slabou dostupnost.

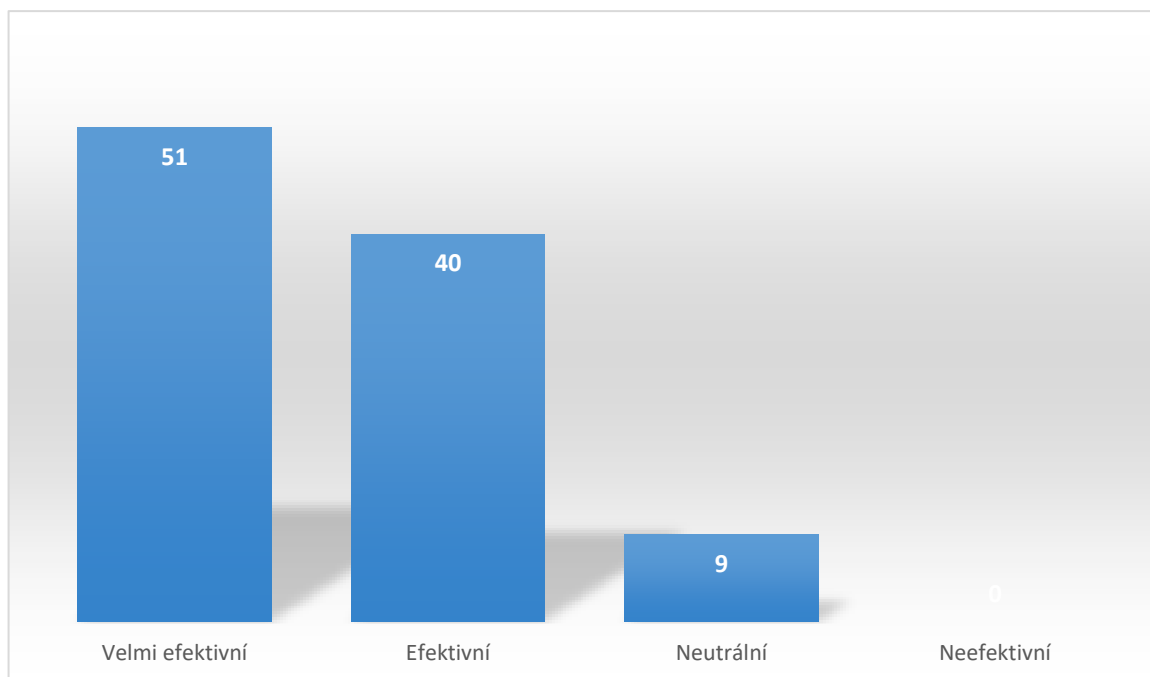


Graf 19 Grafické znázornění otázky č.18 [zdroj vlastní]

19. Jak byste ohodnotil(a) celkovou efektivitu krizové komunikace během povodní v roce 2024?

Celkovou efektivitu označilo jako vysokou nebo velmi vysokou 91 % dotázaných. Žádný respondent neoznačil komunikaci jako neefektivní, což potvrzuje úspěšnost komplexního

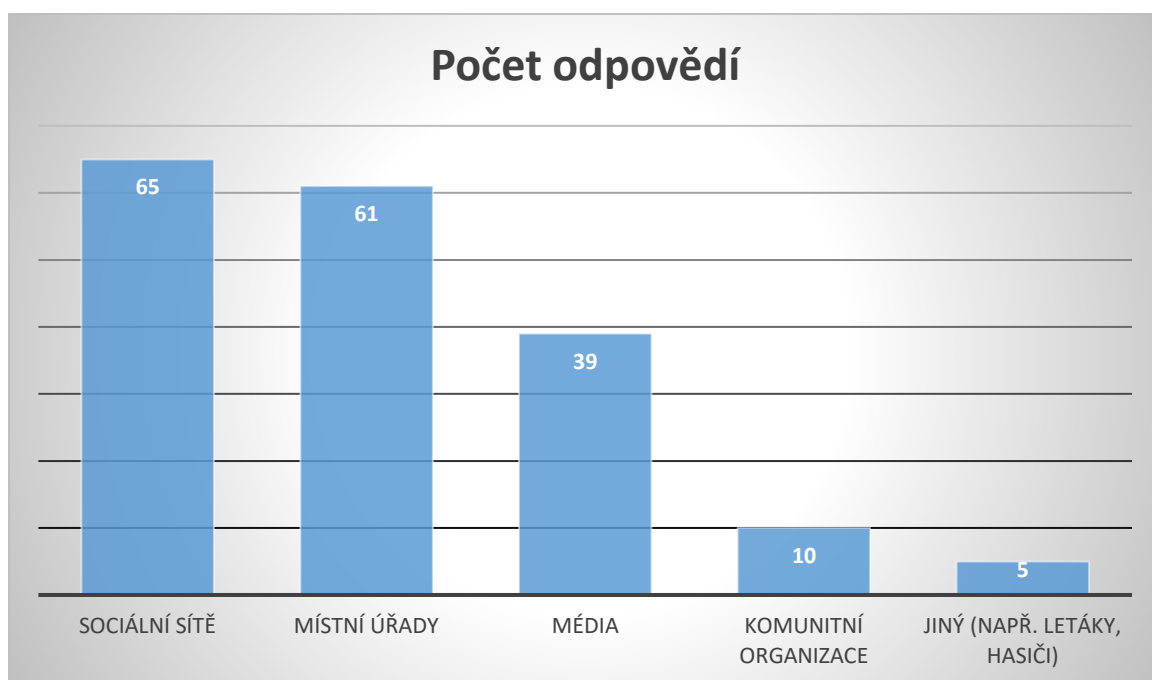
komunikačního přístupu města.



Graf 20 Grafické znázornění otázky č.19 [zdroj vlastní]

20. Jaké byly hlavní zdroje informací o dostupné pomoci a podpoře po povodních?

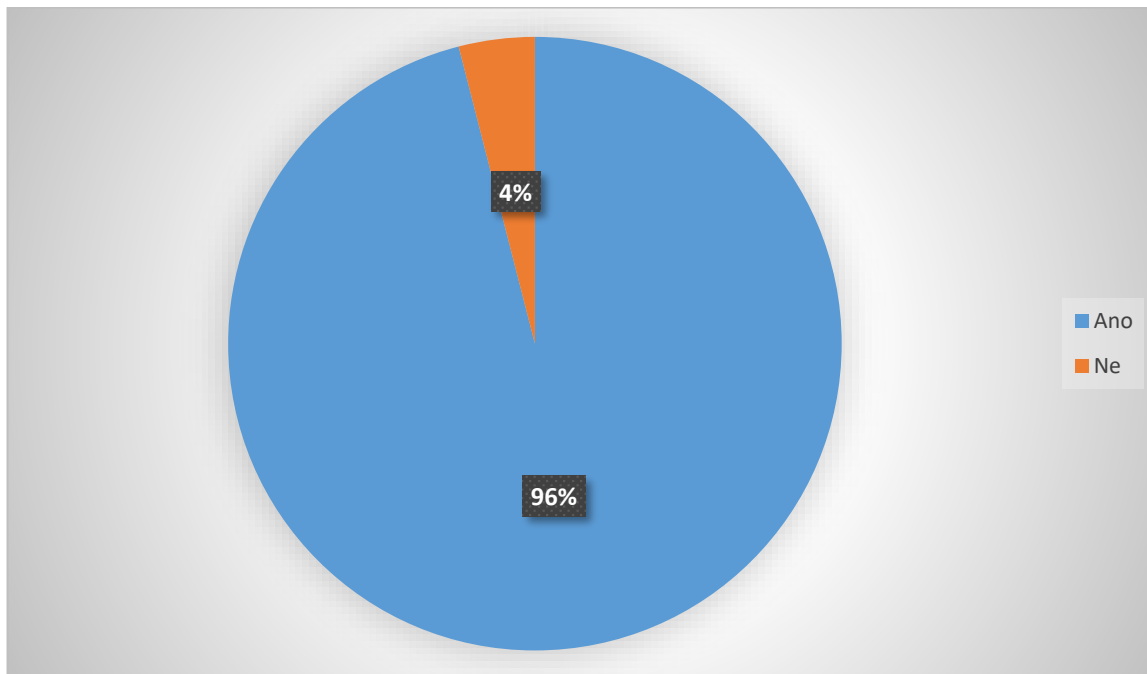
Nejčastěji uváděnými zdroji byly sociální sítě (65 %), místní úřady (61 %) a média (39 %). Pomocí komunitních organizací bylo informováno 10 % respondentů. Dále byly zmiňovány letáky, hasiči a osobní kontakty, což potvrzuje vícekanálový přístup.



Graf 21 Grafické znázornění otázky č.20 [zdroj vlastní]

21. Byly informace o dostupné pomoci a podpoře snadno dostupné a srozumitelné?

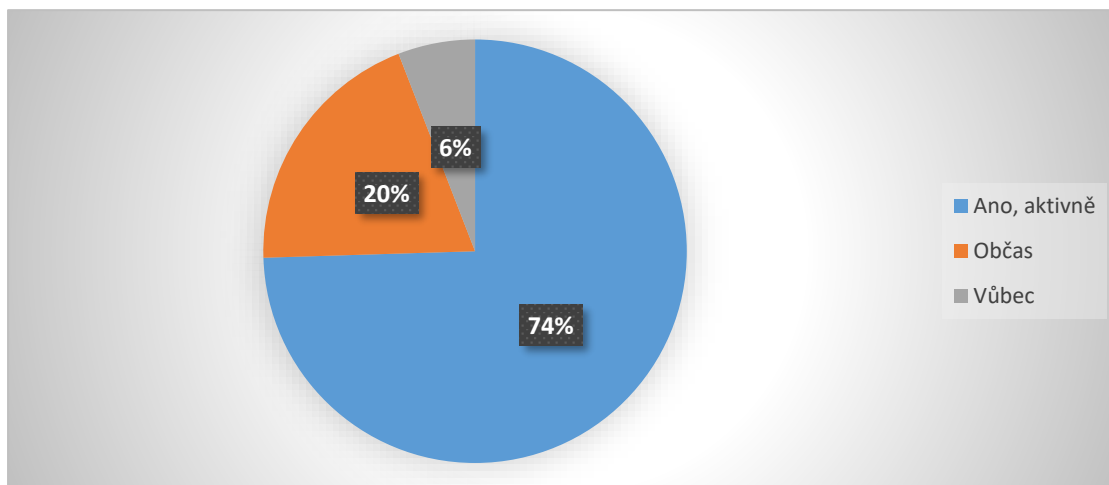
Ano odpovědělo 96 % respondentů. Tento výsledek potvrzuje, že komunikace nejen během krize, ale i po ní byla zvládnuta ve velmi dobré kvalitě.



Graf 22 Grafické znázornění otázky č.21 [zdroj vlastní]

22. Sledoval(a) jste v době povodní sociální sítě města Opava / HZS / Policie?

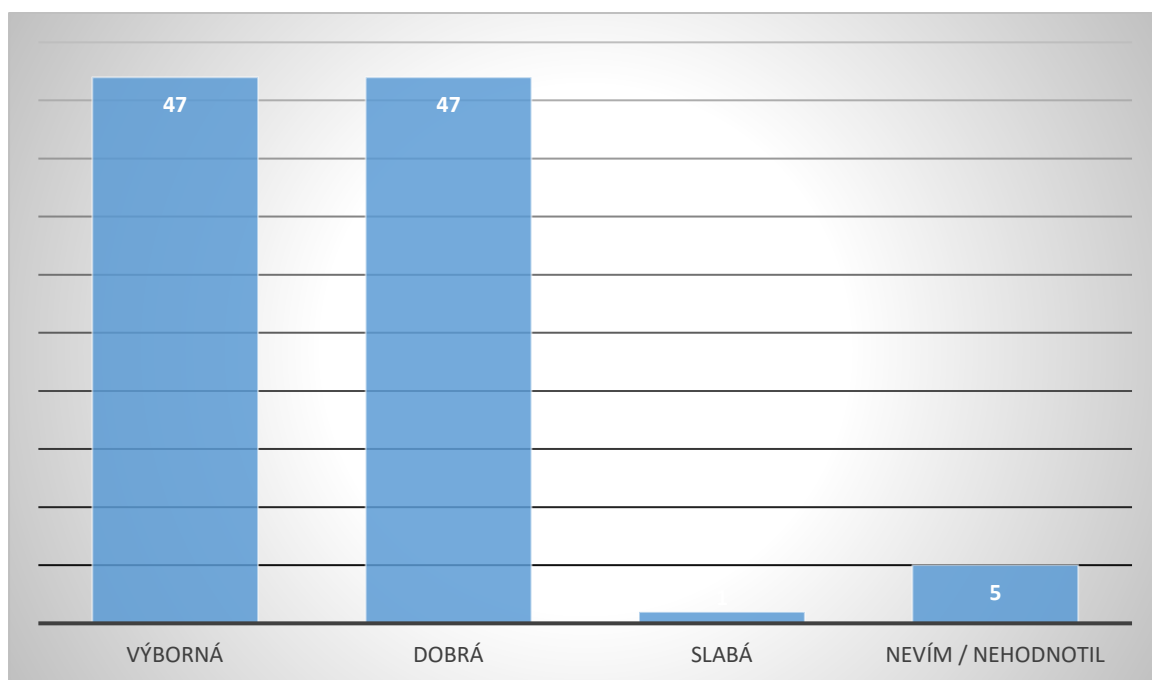
Vysokých 76 % respondentů sledovalo sociální sítě aktivně, dalších 20 % občas. Pouze 6 % respondentů uvedlo, že tyto kanály nesledovalo. Sociální sítě tak jednoznačně plnily funkci hlavního informačního prostředku.



Graf 23 Grafické znázornění otázky č.22 [zdroj vlastní]

23. Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Přehlednost informací

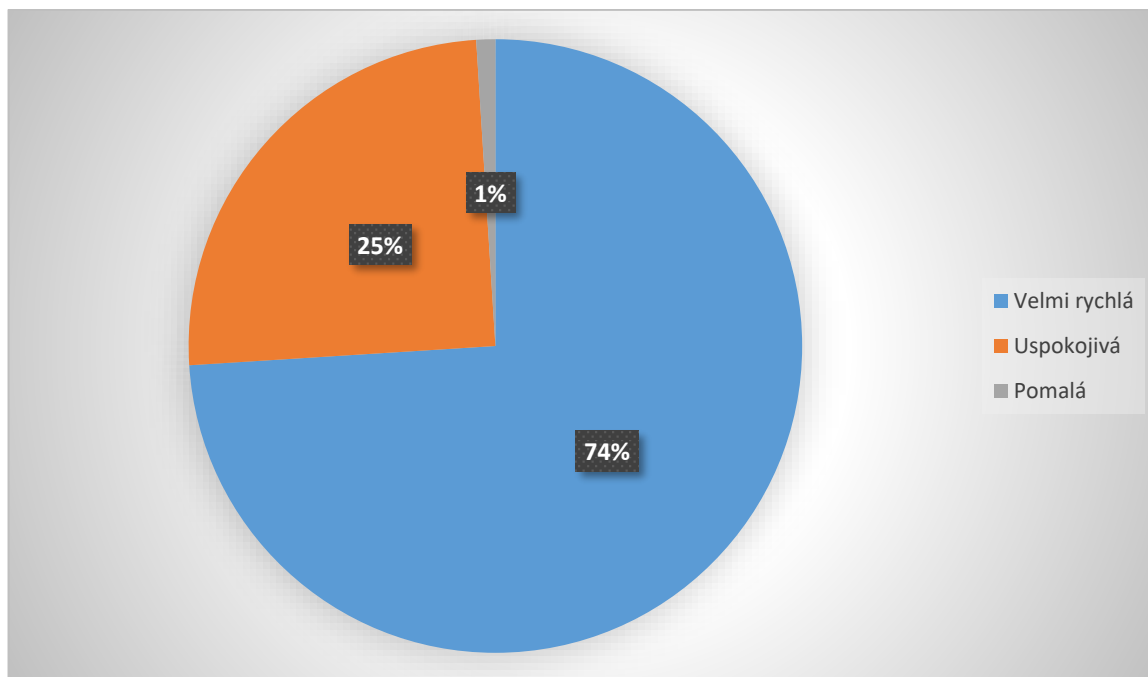
Přehlednost byla hodnocena pozitivně: 47 % jako výbornou a dalších 47 % jako dobrou. To dokládá, že zveřejněné informace byly nejen aktuální, ale i jasně strukturované a srozumitelné.



Graf 24 Grafické znázornění otázky č.23 [zdroj vlastní]

24. Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Rychlost zveřejňování

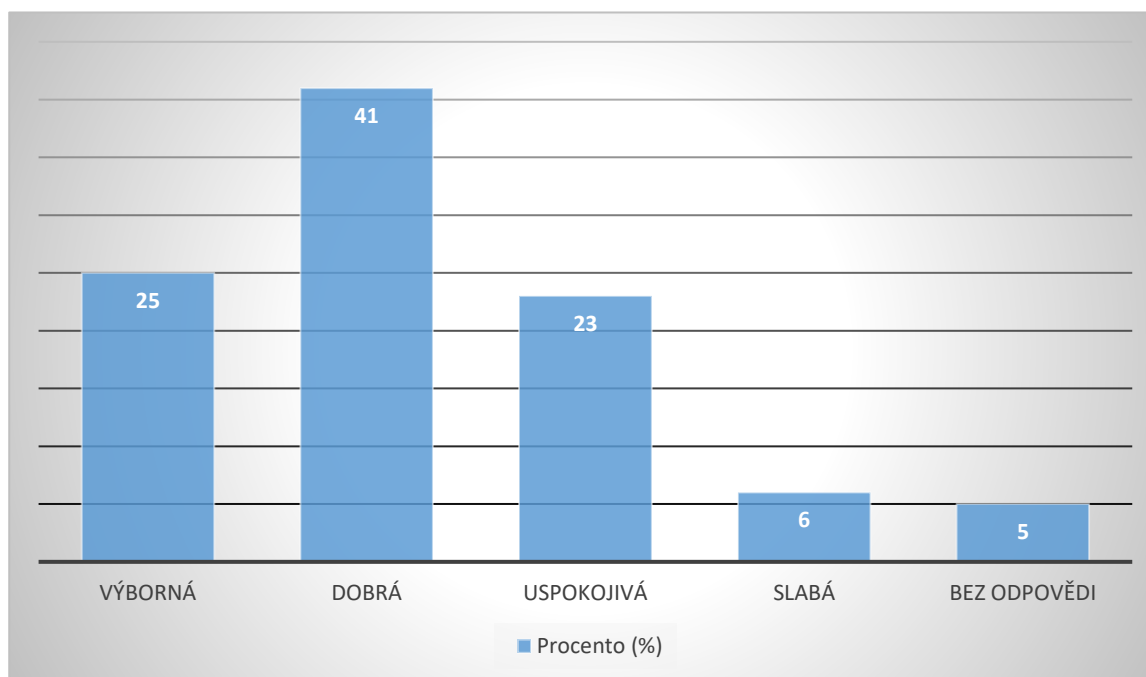
Rychlost zveřejnění informací označilo 74 % jako velmi rychlou a 25 % jako uspokojivou. Tento výsledek potvrzuje efektivní a pohotový systém online komunikace města.



Graf 25 Grafické znázornění otázky č.24 [zdroj vlastní]

25. Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Reakce na dotazy občanů

Vstřícnost a rychlost odpovědí institucí na dotazy potvrdilo 66 % respondentů. Dalších 23 % uvedlo, že reakce nebyly vždy okamžité. Tento údaj ukazuje ochotu komunikovat, ale i prostor pro zlepšení v oblasti interakce.



Graf 26 Grafické znázornění otázky č.25 [zdroj vlastní]

6.1.1 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Na základě provedeného dotazníkového šetření lze identifikovat několik zásadních silných i slabých stránek krizové komunikace města Opavy během mimořádné události povodní v roce 2024. Výsledky ukázaly, že komunikace města ve většině případů naplnila klíčové principy krizové komunikace, jak je popsáno v teoretické části práce – zejména principy včasnosti, pravdivosti, srozumitelnosti a konzistence (Pavlíček a kol., 2020; Dvořák, 2021).

Respondenti pozitivně hodnotili rychlost informování a srozumitelnost sdělení, přičemž nejvíce oceňovanými kanály byly sociální sítě, především Facebook města, a varovné SMS zprávy. Tyto kanály odpovídají teoreticky definované potřebě vícekanálové, cílené a proaktivní komunikace, která umožňuje rychlé a efektivní oslovení širokého spektra obyvatel (Tóth, 2019). Vysoká důvěra ve sdělení šířená městem ukazuje na naplnění principu transparentnosti a schopnost krizových orgánů budovat a udržet důvěru veřejnosti, což je jeden z klíčových faktorů úspěšného zvládnutí krizí (Zeman, 2017).

Na druhou stranu, některé nedostatky, které respondenti uváděli, poukazují na rezervy v oblasti empatie a inkluzivity krizové komunikace. Zejména senioři a občané bez přístupu k digitálním technologiím vnímali informační tok jako nedostatečný. Tyto výpovědi souzní s teoretickým varováním, že nedostatečně přizpůsobená komunikace různým cílovým skupinám může vést k informačnímu vyloučení a zvýšení pocitu ohrožení (Vávrová, 2022). Kritizována byla rovněž slabší vizuální podpora sdělení (např. chybějící mapy zaplavených oblastí) či nedostatečné využití tradičních médií, jako je místní rozhlas – což v praxi znamená částečně nenaplněný princip přístupnosti a přizpůsobení formy sdělení. Výsledky tedy potvrzují teoretickou tezi, že krizová komunikace musí být nejen rychlá a pravdivá, ale i cílená, vícevrstvá a empatická, aby skutečně zasáhla všechny skupiny obyvatel. Celkově lze komunikaci města Opavy hodnotit jako převážně efektivní, avšak s jasně definovanými možnostmi zlepšení směrem ke komplexnímu a inkluzivnímu přístupu v budoucích krizových situacích.

6.2 Polostrukturovaný rozhovor

V rámci praktické části bakalářské práce byl proveden polostrukturovaný rozhovor s tiskovým mluvčím a vedoucím tiskového oddělení Magistrátu města Opavy, Mgr. Romanem

Konečným. Rozhovor proběhl prostřednictvím e-mailové korespondence a jeho cílem bylo získat detailní vhled do způsobu řízení a realizace krizové komunikace během povodní, které zasáhly město Opava v září 2024.

Dotazy směřovaly zejména k organizaci krizové komunikace, volbě a využití komunikačních kanálů, spolupráci s veřejností i médií a specifickým výzvám, které město v souvislosti s mimořádnou událostí řešilo. Informace získané z rozhovoru byly následně porovnány s oficiální závěrečnou zprávou o povodni a konfrontovány s teoretickými východisky uvedenými v první části práce.

Otázka č. 1: Kdy jste začali s krizovou komunikací a jak jste reagovali na první varování?

Odpověď: Krizovou komunikaci jsme v rámci města Opavy aktivovali zhruba od středy 11. září 2024, kdy jsme obdrželi informaci o akutní hrozbě silné povodně. Situace se dále zpřesňovala až do chvíle, kdy byla vyhlášena extrémní míra ohrožení. Od tohoto okamžiku byla komunikace považována za prioritní a dostala přednost před všemi ostatními činnostmi.

Otázka č. 2: Jak jste nastavili systém krizové komunikace? Kdo byl zodpovědný za komunikaci s veřejností?

Odpověď: V rámci krizové komunikace jsme určili dva hlavní mluvčí: pana primátora a mě jako vedoucího komunikace krizového štábu. Tím jsme chtěli zajistit jednotnost sdělení a důvěryhodnost informací – komunikace měla probíhat ideálně od jednoho až dvou zdrojů. Můj tým byl posílen o záložní pracovníky, kteří nonstop spravovali sociální sítě a odpovídali občanům.

Otázka č. 3: Jaké konkrétní komunikační kanály jste použili a proč?

Odpověď: Používali jsme celou škálu nástrojů a kanálů, přičemž jsme důsledně dbali na dostupnost a srozumitelnost.

- Sociální sítě města a primátora (Facebook, Instagram) – využívali jsme jednotnou grafiku, a především online videa s primátorem, kde odpovídal na dotazy občanů v reálném čase.

- Webové stránky města – upravili jsme titulní stranu webu, aby hned nabízela přehledný vstup na stránku s krizovými informacemi (kontakty, pomoc, rady).
- Webová aplikace – vytvořili jsme nástroj, kde se občané dozvěděli, které oblasti budou pravděpodobně zaplaveny. Vyšli jsme z modelů z roku 1997 a přidali 10 % – výsledek byl velmi přesný.
- Policie a sirény – při reálné hrozbě evakuace jsme využili sirény a hlášení z projíždějících policejních vozů.
- Letáky v tištěné podobě – roznášeli jsme informace v oblastech bez elektřiny. Navíc byli pracovníci krizového štábu přítomni 24 hodin denně přímo v terénu.
- Klasická média – spolupracovali jsme s médii jako Česká televize, ČRo, Nova, Prima, ČTK. Neodmítli jsme jediný rozhovor, i kdyby byl např. ve 4 ráno.
- Krizové linky a e-maily – zavedli jsme telefonické linky pro dotazy, žádosti o pomoc, ale i uklidnění. Nešlo o linky 112, ale o podpůrné kanály pro běžné dotazy.
- Tiskové zprávy – distribuovali jsme je pravidelně do všech dostupných médií.

Tento režim trval přibližně 14 dní, poté jsme mohli přejít na běžnější komunikační režim. I tak ale bylo stále mnoho práce – většina týmu pracovala téměř nepřetržitě.

Otázka č. 4: Byly nějaké komplikace nebo specifické výzvy při komunikaci s veřejností?

Odpověď: Jedním z problémů bylo výpadky elektřiny – v některých částech města nefungoval proud několik dní. Ve spolupráci s Armádou ČR jsme instalovali velkokapacitní centrály, které sloužily nejen k rozvodu elektřiny, ale také jako místa pro humanitární pomoc a nabíjení telefonů.

Otázka č. 5: Plánujete nějaký výstup nebo zhodnocení této zkušenosti?

Odpověď: Ano, do konce měsíce bych měl mít hotovou knihu o povodních v Opavě. Pokud se mi ozve později, mohu vám ji zaslat alespoň v elektronické podobě – bude obsahovat detailní rozbor komunikace i organizace z pohledu města.

6.2.1 Analýza rozhovoru v kontextu krizové dokumentace a teoretických východisek

Rozhovor s tiskovým mluvčím statutárního města Opavy, Mgr. Romanem Konečným, přinesl důležité poznatky o tom, jak krizová komunikace probíhala během zářijových

povodní v roce 2024. Na základě vyjádření mluvčího, oficiální závěrečné zprávy města a srovnání s teoretickými zásadami krizové komunikace lze vyzdvihnout několik klíčových oblastí, které ukazují, jakým způsobem město zvládlo tuto náročnou situaci.

Zahájení krizové komunikace

Podle rozhovoru byla krizová komunikace spuštěna již 11. září 2024, v okamžiku, kdy město obdrželo upozornění na blížící se riziko povodní. Tento krok navazoval na výstrahu Českého hydrometeorologického ústavu a ukazuje, že město jednalo včas – tedy ještě před samotným příchodem krize. Takový přístup odpovídá doporučeným postupům krizového řízení, které kladou důraz na včasné varování a přípravu.

Organizace komunikace

Vedení města jasně určilo dvě hlavní osoby odpovědné za komunikaci: primátora města a vedoucího tiskového oddělení. Tato role připadla právě Mgr. Konečnému, který se stal i koordinátorem krizové komunikace. Takto nastavený systém přispěl k tomu, že informace byly jednotné, srozumitelné a důvěryhodné. Závěrečná zpráva města potvrzuje, že Mgr. Konečný vedl tzv. Komunikační středisko v rámci krizového štábu, čímž byla jeho role oficiálně ukotvena v krizové struktuře města.

Používané komunikační nástroje

Rozhovor ukázal, že město využilo širokou škálu informačních kanálů. Kromě sociálních sítí (Facebook, Instagram) a webových stránek města byly aktivovány také mobilní sirény, výstražná hlášení z projíždějících vozidel, letáky, telefonické krizové linky a pravidelné tiskové zprávy. Občané byli informováni také přímo v terénu, osobním kontaktem.

Tento vícestranný přístup odpovídá doporučení, že v krizové situaci je vhodné využít více forem komunikace zároveň – nejen kvůli dostupnosti, ale také pro lepší pochopení a opakování důležitých sdělení. Důležitou roli sehrály například hromadné SMS zprávy, které byly rozeslány 15. září při hrozbě evakuace.

Potíže během krizové komunikace

Jedním z největších problémů byly výpadky elektrického proudu, které v některých oblastech přetrvávaly i několik dní. Podle tiskového mluvčího i podle závěrečné zprávy jich bylo v celém kraji zaznamenáno více než 100 tisíc. Město reagovalo rychlým nasazením

náhradních zdrojů energie a zvýšenou přítomností pracovníků v terénu, aby zajistilo dostupnost informací i v těchto podmínkách.

Závěrečné zhodnocení a výhled do budoucna

Z rozhovoru také vyplynulo, že město připravuje souhrnnou zprávu, která bude obsahovat zkušenosti z této mimořádné události a návrhy na zlepšení. Tento krok odpovídá zásadě zpětného hodnocení, která je důležitou součástí krizového řízení – tedy poučit se z minulé události a být lépe připraven na další možná rizika.

Shrnutí

Rozhovor ukazuje, že město Opava přistupovalo ke krizové komunikaci odpovědně, rychle a s jasně nastavenou strukturou. Informace byly předávány včas, prostřednictvím různých kanálů, a vedení města dokázalo reagovat i na mimořádné situace, jako byly výpadky proudu. Komunikace byla v souladu s doporučenými zásadami a může být považována za příklad dobré praxe při zvládání krizové situace.

6.3 Diskuse k výsledkům výzkumu

6.3.1 Diskuse k dotazníkovému šetření

Výsledky dotazníkového šetření potvrdily, že krizová komunikace města Opavy během povodní v září 2024 byla v mnoha ohledech efektivní a splňovala klíčové teoretické zásady. Respondenti ocenili především rychlost, srozumitelnost a dostupnost informací, přičemž 74 % označilo zveřejňování informací za „velmi rychlé“ a dalších 25 % za „uspokojivé“. To ukazuje na vysokou pružnost krizového štábu a dobře fungující komunikační infrastrukturu.

Sociální sítě, především Facebook města, se ukázaly jako zásadní kanál pro předávání aktuálních informací – aktivně je sledovalo 76 % respondentů a dalších 20 % je sledovalo alespoň občas. Tyto údaje potvrzují rostoucí význam digitálních médií při krizové komunikaci. Zároveň však z výpovědí vyplývá, že důraz na digitální kanály s sebou nese riziko informačního vyloučení. Především senioři a osoby bez přístupu k internetu uvedli, že měli problém se k důležitým informacím včas dostat.

Dalším diskutovaným aspektem byla vizuální složka komunikace. Někteří respondenti postrádali přehledné mapy nebo infografiky, což by mohlo významně zlepšit porozumění složitějším informacím, jako jsou evakuační trasy nebo ohrožené zóny.

Pozitivně byly hodnoceny i reakce institucí na dotazy občanů – více než dvě třetiny účastníků šetření vyjádřilo spokojenost s interaktivitou městských účtů na sociálních sítích. Tento přístup přispěl k budování důvěry a ochoty obyvatel aktivně spolupracovat během krizové situace.

V diskusi tak lze konstatovat, že ačkoliv byla krizová komunikace ve své většině hodnocena velmi pozitivně, do budoucna je vhodné zvážit posílení inkluze tradičních médií a zacílené komunikace na zranitelné skupiny, čímž lze minimalizovat komunikační nerovnosti během mimořádných událostí.

6.3.2 Diskuse k polostrukturovanému rozhovoru

Rozhovor s tiskovým mluvčím města Opavy, Mgr. Romanem Konečným, potvrdil, že komunikace během povodní byla řízena podle předem stanovených pravidel, s důrazem na **včasnost, transparentnost a koordinaci** mezi jednotlivými složkami. Krizová komunikace byla aktivována již 11. září 2024, tedy před skutečným nástupem povodně, což odpovídá doporučením pro proaktivní přístup v rámci předkrizové fáze.

Důležitým zjištěním bylo, že vedení města vytvořilo **jasně definované komunikační struktury** – hlavními mluvčími byli primátor města a vedoucí tiskového oddělení. Toto rozhodnutí vedlo k jednotnosti sdělení, snížení chaosu a vyšší důvěryhodnosti informací.

Rozhovor dále ukázal, že město využívalo **široké spektrum kanálů** – od digitálních (web, Facebook, Instagram, hromadné SMS), přes tradiční média (Česká televize, Český rozhlas), až po fyzické informační letáky a krizové linky. Tento vícekanálový přístup zajistil, že se informace dostaly k většině obyvatel různými cestami.

Za významnou výzvu byla označena **ztráta elektrické energie** v některých částech města, na kterou město reagovalo instalací náhradních zdrojů a posílením přímého kontaktu s veřejností. To ukazuje na flexibilitu a schopnost rychlé adaptace krizového řízení.

Závěrem lze říci, že město zvládlo krizovou komunikaci v souladu s odbornými doporučeními, přičemž klíčovým faktorem úspěchu byla kombinace **profesionální přípravy, lidského přístupu a transparentního sdílení informací**. Přínosná je i skutečnost, že město plánuje vytvoření závěrečné zprávy a sběr zkušeností, což umožní další posilování krizové odolnosti do budoucna.

6.4 Analýza dokumentace krizového řízení a její porovnání s teoretickými východisky

Praktická část této práce se zaměřila na zhodnocení průběhu zvládnutí mimořádné události – povodně, která zasáhla město Opava v září 2024 – a jeho porovnání s teoretickými přístupy ke krizové komunikaci a řízení. Analýza vychází z informací dostupných na oficiálních stránkách města Opavy, kde byly průběžně zveřejňovány zprávy o zasedáních Povodňové komise, krizového štábu, hlášení o vývoji situace, přijatých opatřeních a podpoře obyvatelstva (Opava-city.cz, 2024).

Včasná reakce a příprava na situaci

Zveřejněné informace potvrzují, že Povodňová komise byla svolána již 12. září 2024 v reakci na varování meteorologů a hydrologů, kteří upozorňovali na zvyšující se průtoky řek Opavy a Moravice. Město již v této fázi přistoupilo k přípravě pytlů s pískem, zajištění evakuačních míst, vytipování rizikových oblastí a nastavení komunikačních kanálů směrem k veřejnosti. Následující den, 13. září, zahájil činnost krizový štáb obce s rozšířenou působností Opava, který nadále zasedal několikrát denně i mimo běžnou pracovní dobu (Opava-city.cz, 2024).

Složení štábu a průběh činnosti

Z veřejně sdílených zpráv vyplývá, že krizový štáb měl široké mezioborové složení. Na jeho činnosti se podíleli zástupci samosprávy, městské policie, hasičského záchranného sboru, technických služeb, odborů školství, sociálních věcí, dopravy, informatiky, humanitárních organizací i tiskového oddělení města. Činnost probíhala v pracovních skupinách, které řešily jednotlivé oblasti souběžně, pod jednotným vedením štábu (Opava-city.cz, 2024).

Informační strategie a komunikační prostředky

Opava zvolila během krizové situace vícekanálový přístup ke komunikaci s obyvatelstvem. Informace byly průběžně sdíleny prostřednictvím oficiálních webových stránek, profilů města a vedení na sociálních sítích (Facebook, Instagram), pomocí mobilních sirén, hlášení z projíždějících vozidel a letáků distribuovaných v oblastech s výpadky proudu. Občané byli informováni také formou hromadných SMS zpráv, které byly odesílány v noci z 13. na 14. září a následně 15. září (Opava-city.cz, 2024; TV Polar, 2024).

Evakuační opatření a pomoc obyvatelstvu

Město aktivovalo několik budov určených k nouzovému přespání a zabezpečení základních potřeb evakuovaných – jednalo se například o tělocvičny škol, centrum volného času či ubytovny. Tyto objekty později posloužily i jako místa pro příjem a distribuci humanitární

pomoci. Celkem bylo evidováno více než 100 evakuovaných osob, přičemž další obyvatelé opustili domovy z vlastní iniciativy. Podle údajů zveřejněných městem bylo připraveno a rozdáno přes 20 000 pytlů s pískem, zajištěna byla rovněž podpora seniorům, imobilním a jinak zranitelným osobám (Opava-city.cz, 2024).

Obnova a poučení z krize

Po odeznění kritické fáze povodně město zahájilo práce na obnově území – zajišťovalo úklid naplavenin, dezinfekci prostor, technické opravy a distribuci potřebného vybavení jako jsou vysoušeče, elektrocentrály nebo topidla. Současně došlo k obnově výuky ve školách a školek a ke koordinované pomoci domácnostem v nejvíce postižených lokalitách (Opava-city.cz, 2024).

7 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ

Tato kapitola shrnuje hlavní poznatky z dotazníkového šetření (viz kapitola 6.1) a rozhovoru s pracovníkem krizového řízení města Opavy (viz kapitola 6.2). Na jejich základě dochází ke srovnání teoretických poznatků o krizové komunikaci s konkrétní praxí města během povodní v roce 2024. Závěry potvrzují, že město zvládlo komunikaci během mimořádné události na velmi dobré úrovni, nicméně některé prvky by bylo vhodné posílit, především s ohledem na větší zapojení tradičních forem informování, srozumitelnost sdělení a dostupnost pro všechny skupiny obyvatel.

7.1 Porovnání s teoretickou částí

Z výsledků výzkumu vyplývá, že město Opava postupovalo v souladu s klíčovými principy krizové komunikace, jako jsou včasnost, otevřenost, konzistentnost, vícekanálové šíření informací a důvěryhodnost sdělení s hlavními zásadami krizové komunikace, jak byly popsány v teoretické části práce (viz kapitola 2.2). Komunikační strategie byla postavena na včasném informování, otevřenosti vůči veřejnosti a využívání různých forem sdělení.

Rychlost a aktuálnost informací byla zajištěna především prostřednictvím sociálních sítí, varovných textových zpráv a webových stránek města. První upozornění se objevila již 12. září, tedy ještě před kulminací povodně, což svědčí o schopnosti města reagovat i v předběžné fázi události.

Jednotnost a přesnost informací byla posílena tím, že sdělení byla vydávána primátorem města a členy krizového štábu. Mezi jednotlivými výstupy nedocházelo k rozporům, což svědčí o koordinovaném přístupu a dobře nastavené vnitřní spolupráci.

Veřejnost většinou označila sdělení jako srozumitelná. Přesto se objevily připomínky, že některé informace mohly být přehlednější nebo méně odborné. Chyběly zejména mapy záplavových oblastí a přehledné obrázkové návody pro postupy během evakuace. Výrazným problémem bylo také to, že v oblastech bez elektrického proudu nebylo možné využívat digitální média. V těchto případech město zareagovalo návratem k osvědčeným metodám – byly spuštěny sirény a členové krizového štábu osobně obcházeli domácnosti a předávali informační letáky (viz otázky č. 10 a 23 v dotazníkovém šetření).

Empatie a transparentnost byly dobře vnímány zejména díky osobnímu přístupu primátora, který pravidelně publikoval videa a reagoval na komentáře občanů. Tento způsob přímé komunikace významně přispěl k důvěře veřejnosti, což potvrzují i výsledky dotazníku

(viz otázky č. 22–25). Pozitivní odezva občanů i odborné veřejnosti se odrazila také ve skutečnosti, že primátor Tomáš Navrátil byl v září 2024 zvolen senátorem Parlamentu České republiky.

Komunikační aktivity odpovídaly jednotlivým fázím krizové komunikace. V předběžné fázi došlo k aktivaci krizového štábu a informování veřejnosti, v akutní fázi k intenzivnímu varování a evakuaci a v postkrizové fázi k poskytování informací o odstraňování následků (viz kapitola 2.4).

Jedním z praktických problémů, který se během krizového řízení vyskytl, byla situace, kdy se část obyvatel vrátila ze svépomocné evakuace zpět do svých domovů pod dojmem, že nebezpečí pominulo. Následné řízení evakuace byly poté komplikované, protože tyto osoby se nacházely v nejvíce zasažených lokalitách, kde již hrozilo bezprostřední ohrožení života (viz otázka č. 4 dotazníku).

Zejména složky integrovaného záchranného systému zvládly situaci s mimořádným nasazením. Hasičský záchranný sbor Opava se významně podílel na koordinaci evakuace obyvatel, zajišťoval odčerpávání vody ze zaplavených prostor, asistoval při přepravě osob s omezenou pohyblivostí a zabezpečoval úklid veřejných prostranství. Důkazem tohoto nasazení je ocenění, které dne 25. dubna 2025 získal vedoucí Hasičského záchranného sboru v Opavě pan Kamil Pastuszek, jenž byl vyznamenán titulem Hasič roku.

7.2 Návrhy na zlepšení krizové komunikace

Na základě výzkumných zjištění, která vycházejí z identifikovaných nedostatků v dotazníkovém šetření (viz kapitola 6.1) a rozhovoru analyzovaného v kapitole 6.2., lze navrhnout následující opatření, která by mohla přispět k dalšímu zlepšení krizové komunikace města:

Lepší dostupnost informací pro všechny obyvatele

Vedle digitálních kanálů (Facebook, web) je vhodné posílit i tradiční způsoby předávání informací, jako je místní rozhlas, letáky nebo hlášení prostřednictvím vozidel. Tato forma je přístupnější pro seniory a obyvatele bez připojení k internetu, jak potvrdily zkušenosti popsané v části věnované praktickému průběhu komunikace během výpadků elektrické energie (viz kapitola 6.2.).

Zvýšení přehlednosti a názornosti sdělení

Doporučuje se používat jednoduché grafické prvky – např. mapy, přehledy evakuačních

míst nebo obrázkové návody. Tyto materiály mohou být součástí krizových plánů již v době klidu.

Připravené postupy pro různé typy situací

Město by si mohlo vytvořit základní texty a materiály pro různé typy mimořádných událostí. Tyto vzory by umožnily rychleji reagovat a zároveň udržet kvalitu a konzistenci sdělení. Inspirovat se lze i poznatky z rozhovoru s tiskovým mluvčím (viz kapitola 6.2.).

Zpětná vazba od občanů

Po ukončení krizové situace by měly být shromažďovány podněty od obyvatel i zaměstnanců města, aby bylo možné zpracovat zkušenosti a zapracovat je do budoucích plánů. Tato potřeba vyplynula rovněž z odpovědí na otázku č. 25 v dotazníku.

Budování důvěry v době klidu

I mimo mimořádné události by město mělo pracovat na tom, aby si získávalo důvěru občanů – např. sdílením důležitých informací o bezpečnosti, představováním členů krizových štábů nebo simulacemi možných situací.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit, jakým způsobem probíhala krizová komunikace města Opavy během mimořádné události – povodní v září 2024 – a jaký dopad měla na obyvatele. Z provedené analýzy vyplynulo, že město zvládlo krizovou komunikaci ve většině oblastí velmi efektivně. Občané byli včas a opakovaně informováni prostřednictvím různých komunikačních kanálů, přičemž hlavními zdroji informací se staly sociální sítě, webové stránky města a varovné SMS zprávy.

Velmi pozitivně byla hodnocena i osobní komunikace primátora města, který aktivně využíval online přenosy, pravidelně reagoval na dotazy veřejnosti a udržoval klíčový kontakt s občany. Právě tato forma autentického a transparentního vystupování významně přispěla k vysoké důvěře občanů v kroky města. Význam osobní angažovanosti dokazuje i skutečnost, že Tomáš Navrátil byl na podzim roku 2024 zvolen senátorem.

Z hlediska slabších míst bylo identifikováno několik bodů ke zlepšení – zejména potřeba zohlednit specifika zranitelných skupin obyvatel, které nemají přístup k internetu. V době výpadků elektrického proudu se ukázalo jako nezbytné obnovit tradiční formy komunikace – například prostřednictvím sirén, výstražných vozidel nebo osobním předáváním letáků v terénu. Další rezervy byly zaznamenány v oblasti vizualizace sdělení a většího zapojení tradičních médií.

Hasičský záchranný sbor i další složky integrovaného záchranného systému hrály v krizové komunikaci důležitou roli nejen jako zasahující jednotky, ale i jako distributoři informací v terénu. Jejich profesionální přístup byl symbolicky oceněn i udělením titulu Hasič roku vedoucímu opavského HZS panu Kamilu Pastuszkovi.

Výstupy práce byly shrnuty do konkrétních doporučení – např. důraz na kombinaci tradičních a digitálních kanálů, posílení vizuální složky sdělení, vytvoření předpřipravených komunikačních scénářů a sběr zpětné vazby od občanů. Tato doporučení vycházejí z výsledků dotazníkového šetření i rozhovoru a mohou sloužit jako inspirace pro další rozvoj krizové komunikace nejen v Opavě, ale i v jiných obcích.

Závěrem lze říci, že případ Opavy může být v mnoha ohledech označen za příklad dobré praxe v oblasti krizové komunikace, a to především díky včasnosti, dostupnosti informací, osobnímu přístupu vedení města a schopnosti adaptovat se na nepředvídatelné podmínky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Seznam použité literatury musí být vždy vypracován podle použité citační normy v rámci závěrečné práce. Následující ukázky seznamu použité literatury vychází z citační normy ČSN ISO 690:2022, kde se řazení seznamu řídí zvolenou metodou odkazování.

Odborná literatura

AKTUÁLNĚ.CZ, 2024. *V Opavě proběhla evakuace: Povodně zaplavily část města.* [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/opava-povodne-2024-evakuace/r~afc99b60736211efb2180cc47ab5f122/>

BÁRTOVÁ, S., 2019. *Povodně a krizové řízení v praxi.* Praha: VŠE Press. ISBN 978-80-245-2290-2.

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV (ČHMÚ), 2024. *Výstraha č. 000405 – extrémní srážky.* [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.chmi.cz/>

DVOŘÁK, J., 2021. *Krizová připravenost a řízení rizik.* Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-2387-9.

GREGOR, M. a VEJVODOVÁ, P., 2018. *Nejlepší kniha o fake news, dezinformacích a manipulacích!!!* Brno: CPress. ISBN 978-80-264-1805-4.

HASISKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE, 2024. *Zásahy během povodní.* [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/>

HZS MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE. *[příspěvek na Facebooku].* Facebook [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/HZS.MSK/>

HOLMEROVÁ, I., 2014. *Minimum akademického bontonu, aneb, Jak neuklouznout nejen na akademické půdě.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5427-7.

IDNES.CZ, 2024. *Povodně na Opavsku: Evakuace, škody a zásahy záchranářů.* [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.idnes.cz>

KLINGELHÖFER, J., 2023. *Krizová komunikace ve veřejné správě.* Ostrava: Key Publishing. ISBN 978-80-7418-438-5.

KOMÁRKOVÁ, L., 2018. *Krizové řízení a role samosprávy při mimořádných událostech.* Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9084-9.

MĚSTO OPAVA. *[příspěvek na Facebooku]*. Facebook [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/mestoopava>

MINISTERSTVO OBRANY ČR, 2024. *Povodně 2024: V terénu jsou stovky vojáků včetně specialistů*. [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://mise.mo.gov.cz/informacni-servis/zpravodajstvi/povodne-2024%3A-v-terenu-jsou-stovky-vojaku-vcetne-specialistu-253814>

NAVRÁTIL, Tomáš. *[příspěvek na Facebooku]*. Facebook [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/tomas.navratil.1>

NOVINKY.CZ, 2024. *Opavu čeká kruté ráno, z Jeseníků se valí víc než stoletá voda*. [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/domaci-opavu-ceka-krute-rano-z-jeseniku-se-vali-vic-nez-stoleta-voda-40488287>

O'ROURKE, D., 2023. *Crisis Communication in the Age of Social Media*. New York: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-760571-0.

OPAVA-CITY.CZ, 2024. *Aktuální informace z Povodňové komise ORP Opava*. [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://www.opava-city.cz/cz/nabidka-temat/bezpecne-opavsko/aktuality/aktualni-informace-z-povodnove-komise-orp-opava.html>

OPAVA-CITY.CZ, 2024. *Krizová stránka města Opavy – informace o povodních*. [online]. [cit. 2025-04-30]. Dostupné z: <https://www.opava-city.cz/povodne>

PAVLÍČEK, A. et al., 2020. *Krizová komunikace v digitálním věku*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-857-9.

PLAMÍNEK, J., 2023. *Reakce na krizi: Jak řídit organizaci ve výjimečných situacích*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-520-1.

POLAR.CZ, 2024. *Online: Povodně v Moravskoslezském kraji ustoupily, obnova postižených oblastí ale bude trvat dlouho*. [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/moravskoslezsky-kraj/cely-ms-kraj/11000044882/online-povodne-v-moravskoslezskem-kraji-ustoupily-obnova-postizenych-oblasti-ale-bude-trvat-dlouho>

POLAR.CZ, 2024. *Opava zřídila kvůli hrožícím povodním krizovou linku*. [online]. [cit. 2025-05-01]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/opavsko/opava/11000044873/opava-zridila-kvuli-hrozicim-povodnim-krizovou-linku>

ŠTEFANOVÁ, M., 2020. *Komunikace záchranných složek s veřejností v době krizí*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-111-6.

TÓTH, P., 2019. *Právo a komunikace v krizových situacích*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9129-7.

VÁVROVÁ, L., 2022. *Povodně a jejich dopady na obyvatelstvo*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-6171-3.

VYMĚTAL, J., 2020. *Krizový management pro veřejnou správu*. Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-497-0.

ZEMAN, P., 2017. *Důvěra a komunikace v krizových situacích*. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-689-9.

Zákony a právní předpisy

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Zákon

č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským. Zákon č.

128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému.

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (krizový zákon).

Zákon č. 254/2001 Sb., o vodách (vodní zákon).

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	31
Obrázek 2	32
Obrázek 3	33
Obrázek 4	34

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Hydrologická časová osa	33
Tabulka 2 Organizační krizová osa	35

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČHMÚ – Český hydrometeorologický ústav

HZS – Hasičský záchranný sbor

HZS MSK – Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje

IZS – Integrovaný záchranný systém

KOPIS – Krajské operační a informační středisko

MDPO – Městský dopravní podnik Opava

MSK – Moravskoslezský kraj

MV – Ministerstvo vnitra

MŽP – Ministerstvo životního prostředí

OP – Obec s rozšířenou působností

ORP – Obec s rozšířenou působností

ZZS – Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Facebookový příspěvek Města Opavy



Město Opava
14. září 2024 · 🌐

...

Aktuální stav:

10:30 hodin - řeka Opava dosáhla na kontrolním bodu Kolofíkovo nábřeží dosáhla 1. SPA, tzn. hladiny 250 cm

9:10 hodin - řeka Opava dosáhla v Držkovicích 1. SPA, tzn. hladiny 250 cm

8:00 hodin - řeka Moravice dosáhla v Brance 1. SPA, tzn. hladiny 150 cm

Byly uzavřené všechny mosty přes řeku Opavu v úseku od Úvalna po proudu řeky.

- sehnali jsme další pytle a písek pro občany
- přijet si mohou i lidé, kteří fasovali pytle včera
- pytle jsou k dispozici v sídle SDH Kylešovice (Na Pomezí 1600/84)
- pokud vám teče voda do sklepa, nemá smysl volat hasiče, tekoucí vodu nemohou čerpat
- pokud bydlíte v záplavové zóně a máte možnost, vynesete si cenné věci do vyšších pater nebo aspoň na nábytek
- pokud berete léky, mějte je připravené, stejně jako plně nabitý mobil
- krizová nonstop linka: 553756621
- info průběžně dáváme na FB a na webu města

Příloha P II: Facebookový příspěvek primátora Tomáše Navrátila

**Tomáš Navrátil**

14. září 2024 · 🌐

**Důležité informace !!!**

Situace v Opavě je vzhledem k extrémnímu množství srážek velmi vážná a podle všeho se bohužel bude zhoršovat. Podle propočtů nás zasáhne minimálně stoletá voda. Nejvíce ohrožené mohou být Držkovice, Vávrovice, Palhanec, část Kateřinek a místa v blízkosti řek a vodních toků. V současné době nikdo přesně neví, kde mohou vzniknout největší problémy. Kraj vyhlásil stav nebezpečí, nejhorší stav by měl být v neděli brzy ráno.

Moravskoslezský krizový štáb vyhlásil stav nebezpečí a nařídil evakuaci z nižších pater v záplavových lokalitách (viz. Mapy). V těchto lokalitách poté dojde k omezení přístupu, které bude hlídat policie. Prosíme všechny, kterých se to bude týkat, aby se na tuto evakuaci připravili a uposlechly výzev policie, hasičů či krizového štábu.

„Situace není dobrá a bude se zhoršovat. Nechceme šířit paniku, ale chceme, aby se občané mohli připravit. Prosíme, nenechávejte to na poslední chvíli. Zveřejníme mapy zátopových lokalit. Prosíme občany z těchto lokalit, aby se připravili na nařízenou evakuaci. Pokud máte možnost jít k rodině či známým na bezpečnější místa, tak ji, prosím, přednostně využijte. Zajistěte si majetek a zvířata. Vezměte si s sebou nejpotřebnější osobní věci, jako např. léky, doklady a ideálně základní potraviny, nabitý telefon, spacák, deku nebo karimatku. Pokud víte o seniorovi nebo nemocném, kteří žijí sami, zkuste je kontaktovat, zda nepotřebují pomoc. Pro ucelený přehled informací jsme zřídili webovou stránku www.opava-city.cz/povodne,“ řekl primátor Opavy Tomáš Navrátil. Ti, co nemají možnost se přestěhovat, město zajistí řízenou evakuaci pomocí svozových autobusů na evakuační místa. Kdo potřebuje pomoc s evakuací, ozvěte se na krizové linky města (553 756 621 a 553 756 251), kde dostanete všechny potřebné informace.

Příloha P III: Pokračování příspěvku T. Navrátila (část 2)

Pokud parkujete v blízkosti řek, přesuňte svá vozidla do vyšších poloh. Parkovat můžete na celém území města zdarma, volná místa jsou ještě na parkovišti u Magistrátu města Opavy na Krnovské ulici (vjezd z ulice Vančurova). Parkovat můžete i na ulicích (Krnovská, Těšínská atd.) i na silnicích, ale prosíme, vždy tak, aby byl umožněn průjezd vozidel, včetně vozů IZS.

Město od čtvrtka distribuuje pytle s pískem, rozdáno jich bylo už několik tisíc, a to jak pro důležité instituce (domovy důchodců, školy), tak i pro občany a firmy. Pokud pytle potřebujete, jsou dostupné v areálu Sboru dobrovolných hasičů Opava-Kylešovice (areál Městského dopravního podniku Opava, Na Pomezí 1600/84).

Informace průběžně zveřejňujeme na <http://www.opava-city.cz/povodne>. Ohrožená místa budou v nejbližší době projíždět vozy Policie ČR s hlasovými sirénami, v městských částech pak budou využity i místní rozhlas.

Oproti roku 1997 proběhla řada protipovodňových opatření, byla opravena a vyčištěna koryta. Hodně nám pomůže vyvýšený severní obchvat města, díky kterému by město nemělo být rozděleno.

Prosíme vzhledem k silnému větru nevstupujte do lesů, parků atd.



Příloha P IV: Instagram Tomáše Navrátila – infografika s varováním



Příloha P V: Dotazníkové šetření

Povodně Opava 2024

Dobrý den,
ráda bych Vás požádala o vyplnění anonymního dotazníku, který slouží jako podklad pro bakalářskou práci na téma krizové komunikace během povodní v Opavě v roce 2024. Dotazník je anonymní a zabere přibližně 5 minut. Děkuji za Váš čas a ochotu!

Váš věk *

- ☐ do 18 let
- ☐ 18 - 30 let
- ☐ 31 - 45 let
- ☐ 46 - 60 let
- ☐ nad 60 let

Pohlaví *

- ☐ Muž
- ☐ Žena
- ☐ Jiné
- ☐ Nechci uvádět

Bydliště *

- ☐ Opava - centrum
- ☐ Opava - městská část (Kateřinky, Kylešovice)
- ☐ Okolí Opavy
- ☐ Jiná (prosím uveďte)

Byl(a) jste během povodní v Opavě zasažen(a)? *

- ☐ Ano - přímo (škody, evakuace, apod.)
- ☐ Ano - nepřímo (např. uzavírky, zpoždění)
- ☐ Ne

Odkud jste nejčastěji čerpal(a) informace o situaci během povodní? (možno zaškrtnout více možností) *

- ☐ Sociální sítě (Facebook, Instagram)
- ☐ Web města Opava
- ☐ Televize
- ☐ Rádío
- ☐ Zprávy na internetu (např. iDnes, Novinky...)
- ☐ SMS rozhlas
- ☐ Rodina, známí

☐ Jiná (prosím uveďte)

Který z těchto zdrojů považujete za NEJdůvěryhodnější? (vyberte jeden) *

- ☐ Televize, Rozhlas
- ☐ Osobní komunikace
- ☐ Internetové zpravodajské portály
- ☐ Sociální sítě
- ☐ Web Města
- ☐ SMS upozornění
- ☐ Jiná (prosím uveďte)

Byl(a) jste obeznámen(a) s evakuačním plánem nebo postupy v případě povodní ve vašem regionu? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Přijal(a) jste před povodněmi v roce 2024 nějaká preventivní opatření k ochraně svého majetku? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Cítil(a) jste se dostatečně informován(a) během povodní? *

- ☐ Ano zcela
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Nevím

Jaké kanály byly použity pro předání prvního varování? (možno vybrat více možností) *

- ☐ Televize
- ☐ Rozhlas
- ☐ SMS upozornění
- ☐ Sociální sítě
- ☐ Místní rozhlas
- ☐ Osobní upozornění (např. policie, hasiči)
- ☐ Jiná (prosím uveďte)

Byly informace obsažené v prvním varování srozumitelné a jasné? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Jak často jste během povodní dostával(a) aktualizované informace o situaci? *

- ☐ Velmi často
- ☐ Často
- ☐ Občas
- ☐ Zřídka
- ☐ Nikdy

Setkal(a) jste se během povodní s nepravdivými nebo zavádějícími informacemi? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Odpověď 3...

Jak byste ohodnotil(a) kvalitu informací poskytovaných místními úřady během povodní? *

- ☐ Velmi vysoká
- ☐ Vysoká
- ☐ Průměrná
- ☐ Nízká
- ☐ Velmi nízká

Jak byste ohodnotil(a) kvalitu informací poskytovaných médii během povodní? *

- ☐ Velmi vysoká
- ☐ Vysoká
- ☐ Průměrná
- ☐ Nízká
- ☐ Velmi nízká

Jak byste ohodnotil(a) koordinaci mezi různými složkami integrovaného záchranného systému (hasiči, policie, zdravotníci) během povodní? *

- ☐ Velmi dobrá
- ☐ Dobrá
- ☐ Průměrná
- ☐ Špatná
- ☐ Velmi špatná

Cítil(a) jste se během povodní dostatečně informován(a) o evakuačních postupech a bezpečnostních opatřeních? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Jak byste ohodnotil(a) dostupnost krizových linek nebo kontaktních míst pro získání informací během povodní? *

- ☐ Velmi dobrá
- ☐ Dobrá
- ☐ Průměrná
- ☐ Špatná
- ☐ Velmi špatná

Jak byste ohodnotil(a) celkovou efektivitu krizové komunikace během povodní v roce 2024? *

- ☐ Velmi efektivní
- ☐ Efektivní
- ☐ Neutrální
- ☐ Neefektivní
- ☐ Velmi neefektivní

Jaké byly hlavní zdroje informací o dostupné pomoci a podpoře po povodních? (možno vybrat více možností) *

- ☐ Místní úřady
- ☐ Média
- ☐ Sociální sítě
- ☐ Komunitní organizace
- ☐ Jiná (prosím uveďte)

Byly informace o dostupné pomoci a podpoře snadno dostupné a srozumitelné? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Sledoval(a) jste v době povodní sociální sítě města Opava / HZS / Policie?

*

- ☐ Ano, aktivně (často)
- ☐ Občas
- ☐ Vůbec ne

Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Přehlednost informací *

(vyberte) ▾

Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Rychlost zveřejňování *

(vyberte) ▾

Jak hodnotíte komunikaci na sociálních sítích během povodní? Reakce na dotazy občanů *

(vyberte) ▾

PŘÍLOHA P I: FACEBOOK MĚSTA OPAVY (14.9.2024)

Zdroj: Oficiální profil Město Opava

Popis: Informace o dosažení 2. SPA na řece Opavě (hladina 280 cm), vyhlášení 2. stupně povodňové aktivity a otevření krizového parkoviště v areálu Krnovská.

PŘÍLOHA 2 – FACEBOOK TOMÁŠ NAVRÁTIL, PRIMÁTOR OPAVY (14. 9. 2024)

Zdroj: Oficiální osobní profil Tomáše Navrátila

Popis: Detailní vyjádření k povodňové situaci, výzva k evakuaci, instrukce k přípravě, informace o rozdělování písku, varování před panikou, odkaz na krizovou stránku města.

PŘÍLOHA 3 – POKRAČOVÁNÍ PŘÍSPĚVKU T. NAVRÁTILA (ČÁST 2)

Zdroj: Stejný příspěvek – další část

Popis: Informace o možnostech parkování, výdeji pytlů s pískem, bezpečnostních opatřeních, upozornění na šíření dezinformací a výčet opatření od roku 1997.

PŘÍLOHA 4 – INSTAGRAM TOMÁŠ NAVRÁTIL – INFOGRAFIKA S VAROVÁNÍM

Zdroj: Oficiální profil Tomáše Navrátila

Popis: Série grafických výstrah a pokynů pro veřejnost – např. „Fáma!!“, „Most uzavřen“, „Evakuuj“, „Voda stoupá“. Vizuální podpora krizové komunikace během povodní.

PŘÍLOHA 5 – DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ