

Řešení vybraných aspektů krizové komunikace v rámci Městské policie ČR ve Zlíně

Bc. Miroslav Mušálek

Diplomová práce
2016

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Miroslav Mušálek**
Osobní číslo: **A15391**
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Řešení vybraných aspektů krizové komunikace v rámci Městské policie ČR ve Zlíně**

Téma anglicky: **Resolving Selected Aspects of Crisis Communications in the Context of the Municipal Police of the Czech Republic in Zlin**

Zásady pro vypracování:

1. Vypracujte literární rešerši zaměřenou na teoretická východiska a monografii.
2. Zhodnoťte význam krizové komunikace pro společnost.
3. Vymezte možnosti a účel krizové komunikace.
4. Specifikujte požadavky krizové komunikace.
5. Specifikujte požadavky na komunikační systémy.
6. Navrhněte zlepšení současného stavu v rámci Městské policie ČR ve Zlíně.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. **NOVÁKOVÁ, Jaroslava, Oldřich KRULÍK a Radek BUREŠ. Úvod do bezpečnosti a krizového řízení I.: mimořádné události, jejich členění a negativní dopady na základní funkce státu. Vyd. 1. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2011, 112 s. ISBN 978-80-7251-343-7.**
2. **KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. Integrovaný záchranný systém. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011, 118 s. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.**
3. **BEDNÁŘ, Vojtěch. Krizová komunikace s médii. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 183 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3780-5.**
4. **VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.**
5. **DLOUHÝ, Martin. Krizová komunikace v zátěžových situacích. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014, 98 s. ISBN 978-80-87647-12-7.**
6. **EVANGELU, Jaroslava Ester. Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013, 95 s. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-175-7.**

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Martin Hromada, Ph.D.

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce:

5. února 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

16. května 2016

Ve Zlíně dne 5. února 2016

doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

Jméno, příjmení: Miroslav Mušálek

**Název diplomové práce: Řešení vybraných aspektů krizové komunikace v rámci
Městské policie ČR ve Zlíně**

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/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 diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně, dne 11.5.2016


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Diplomová práce se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. Teoretická část vychází z odborné literatury a je zaměřena na komunikaci a krizovou komunikaci. Zejména klade důraz na lidskou komunikaci. Praktická část se zaměřuje na využití technických prostředků k realizování krizové komunikace v prostředí Městské policie Zlín. Cílem bylo zjistit aktuální stav a navrhnout jeho zlepšení. K tomuto účelu byla použita kvalitativní SWOT analýza. Výsledky této analýzy napomohly utvářet návrhy na zlepšení, které najdeme v poslední kapitole. Implementace těchto návrhů dokáže zlepšit současný stav. Také důležitým přínosem pro praktickou část byl brainstorming s odborníky.

Klíčová slova: komunikace, krizová komunikace, digitální radiová síť, radiostanice, městská Policie Zlín

ABSTRACT

Master's thesis consists of two parts – theoretical and practical. The theoretical part is based on scientific literature and is focused on communication and crisis communication. Especially emphasizes to human communication. The practical part focuses on the use of technical means for realizing crisis communications in the environment of Municipal Police in city Zlín. The aim was to determine the current situation and propose its improvements. Qualitative SWOT analysis was used for this purpose.

The results of the analysis have helped to shape proposals for improvements that can be found in the last chapter. Implementation of these suggestions can improve the current situation. Another important acquisition for the practical part also was brainstorming with experts.

Keywords: communication, crisis communication, digital radio network, radio stations, Municipal Police Zlín

Autor práce by zde rád poděkoval za rady a vstřícné jednání těmto osobám:

Ing. Martin Hromada, Ph.D. – vedoucí diplomové práce

Ing. Pekaj Robert – Odbor Kancelář hejtmána Zlínského kraje

Ing. Milan Kladníček – ředitel Městské policie Zlín

Bc. Jiří Knedla – správce RTP a EZS Městské policie Zlín

Motto: „Žádné množství pokusů nikdy nemůže dokázat, že jsem měl pravdu. Jediný pokus však kdykoliv může dokázat, že jsem se mýlil.“ – Albert Einstein

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE	11
1.1 FUNKCE KOMUNIKACE	11
1.2 VLIVY NA KOMUNIKACI.....	14
1.2.1 Komunikační bariéry.....	16
1.3 ZÁSADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE.....	17
1.4 KOMUNIKAČNÍ MODEL Y	19
1.4.1 Lineární model komunikace.....	20
1.4.2 Interakční model komunikace	20
1.4.3 Transakční model komunikace	21
1.4.4 Komunikační model podle Friedemanna Schulze von Thuna	21
1.5 FORMY KOMUNIKACE.....	22
1.5.1 Verbální komunikace	22
1.5.2 Neverbální komunikace	23
1.5.3 Další podoby komunikace.....	25
1.6 MOTIVACE KOMUNIKOVAT.....	26
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	28
2.1 PRINCIPY V KRIZOVÉ KOMUNIKACI	28
2.2 PRAVIDLA PRO ÚSPĚŠNOU KRIZOVOU KOMUNIKACI	29
2.3 ŽIVOTNÍ CYKLUS KRIZOVÉ KOMUNIKACE	30
2.3.1 Před krizí	31
2.3.2 Začátek	32
2.3.3 Podpora	32
2.3.4 Řešení.....	33
2.3.5 Ohodnocení	33
2.4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE S LIDMI ZASAŽENÝMI NEPŘÍZNIVOU SITUACÍ	34
2.4.1 Komunikační zlozvyky	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
3 MĚSTSKÁ POLICIE ZLÍN	39
3.1 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	40
3.2 ČINNOST MP ZLÍN.....	40
3.3 STRÁŽNÍCI MP ZLÍN.....	41
3.4 ÚZEMNÍ PŮSOBNOST MP ZLÍN.....	42
3.5 ROZMÍSTĚNÍ SLUŽEBEN MP ZLÍN	43
4 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN	45
4.1 POŽADAVKY NA KOMUNIKAČNÍ SYSTÉMY	45
4.2 POUŽÍVANÉ RADIOSTANICE VE SLUŽBĚ MP ZLÍN	47
4.2.1 Přenosné digitální radiové stanice.....	47
4.2.2 Vozidlová digitální radiostanice	51
5 ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU V RÁMCI MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN	55

5.1	SWOT ANALÝZA DIGITÁLNÍCH RADIOVÝCH STANIC A JEJICH VLASTNOSTÍ V ČINNOSTI MP ZLÍN	55
6	NÁVRH ZLEPŠENÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE V RÁMCI MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN	57
6.1	VHODNÉ UMÍSTĚNÍ RADIOPŘEVADĚČE.....	58
6.2	GPS LOKALIZACE STRÁŽNÍKŮ MP ZLÍN	59
	ZÁVĚR	62
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ	66
	SEZNAM TABULEK.....	67

ÚVOD

Komunikace je běžně používaným slovem, ale jeho význam, kompletní struktury a vlivy celého procesu nezná každý. Tento pojem nemůžeme oddělit od lidského bytí. Bez mezilidské komunikace by nemohla existovat společnost, kterou dnes známe. Komunikace nás provází celý náš život. Její průběh a obsah se mění podle určitých okolností. Komunikace představuje proces, během kterého získáváme nebo předáváme informace. Její základní funkcí je schopnost dorozumívání v lidské společnosti. Kromě často používané mluvené a písemné formy má komunikace mnoho jiných podob. Během vývoje člověka a jeho dovedností se forma komunikace lišila. S nástupem dnešní techniky, kterou využíváme denně, se formy komunikace prolínají. Můžeme někomu poslat SMS zprávu a dotyčná osoba nám může zatelefonovat a tím nám sdělit informace jinou formou. Někdy nemusíme mluvit k tomu, abychom mohli komunikovat. Za tímto účelem se nejčastěji používají gesta nebo i pouhá mimika obličeje dokáže sdělit naše pocity.

Diplomová práce nás ve své teoretické části provede základními pojmy a principy obecné komunikace. Jsou zde popsány funkce komunikace, bariéry v komunikaci, jak zvýšit její efektivitu, modely a formy komunikace. Další kapitoly teoretické části jsou věnované krizové komunikaci, která nastává během krizových situací. Pro její úspěšné zvládnutí musíme její znám principy a ovlivňující prvky tak, aby byla co nejvíce efektivní. Praktická část diplomové práce nás seznamuje s městskou policií Zlín a její náplní. Ukazuje nám územní působnost a služebny. Další kapitola nám popisuje současný stav a vybavení městské policie Zlín. Poslední kapitola praktické části analyzuje současný stav a poté navrhuje zlepšení, která mohou dané nedostatky eliminovat.

Pro praktickou část byla využita metoda brainstorming se zainteresovanými odborníky a dále byla použita kvalitativní metoda SWOT analýza.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Komunikace je nedílnou součástí našich životů, bez které bychom se dále nevyvíjeli. Slovo komunikace může u většiny lidí navodit myšlenku na odlišný význam tohoto slova. Mohou si například vybavit pozemní komunikaci či leteckou komunikaci. Samotné slovo komunikace jako hodně jiných slov převzato z cizího jazyka. Jeho přeložení vychází z latinského slova *commūnicāre*, tj. sdílení. Jeho obdobným významem je latinské slovo *participare*, které znamená podílení se na něčem, spoluúčast. Původní význam těchto slov vyjadřuje tedy spolupodílení se s někým jiným na něčem. Tento význam se během času měnil až do dnešního chápání, kdy komunikace představuje zejména proces, kdy se něco navzájem sděluje. Podle českého etymologického slovníku se slovo komunikace převádí do češtiny jako sdělení či sdílení. [1, s. 291]

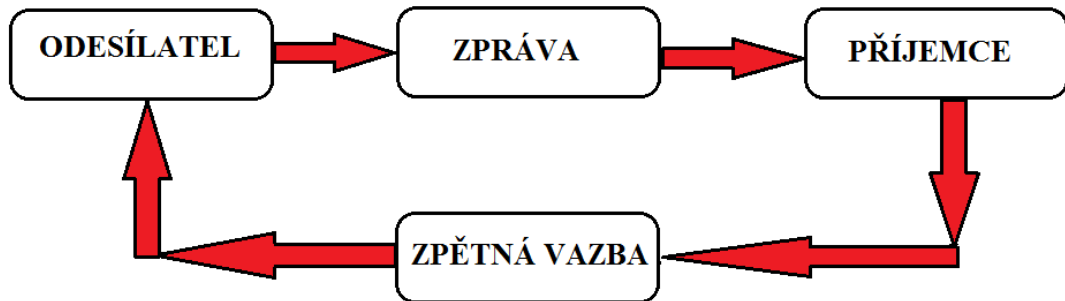
Pomocí komunikace shromažďujeme a dále předáváme informace, vysvětlujeme, popisujeme, vyjadřujeme naše pocity a nálady, vedeme rozhovory a vedeme lidi, které můžeme ovlivnit. Lidé používají ke komunikaci nejběžněji řeč, kterou považujeme jako něco samozřejmého a nevěnují ji dostatečný čas pro zlepšení. Ve chvílích, kdy se snažíme někomu sdělit informace, napsat dopis nebo zavolat, si uvědomíme samotnou komunikaci a tím se na ni můžeme připravit. Někteří mají během komunikace nejisté pocity, což může mít za následek špatnou komunikaci a tím špatné předání informací a vytvoření si o dané osobě jistou představu. Na komunikaci a její srozumitelnost hrají roli různé faktory, kterými jsou např. slovní zásoba, postoje, preference, způsob myšlení. Úspěšná komunikace musí být založena na vědomě kontrolované volbě slov, vnímání komunikačního partnera, na odpovědnosti a adekvátní flexibilitě. Existuje mnoho definic komunikace, autor práce si vybral následující definici:

“ Komunikace je proces předávání informací a znalostí z jedné osoby na druhou.” – Keith Davis

1.1 Funkce komunikace

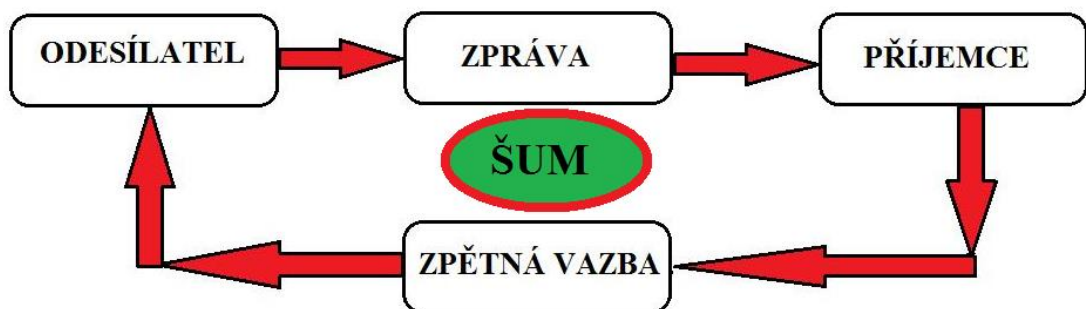
Funkcí komunikace je přenos informací mezi dvěma či více stranami. V tomto procesu posílá jedna strana informace skrze médium, a na straně druhé je zpráva přijata. V komunikačním procesu plyne tedy datový tok od odesílatele k příjemci. Aby byla tato komunikace efektivní, měl by odesílatel znát reakce příjemce zprávy. Když příjemce odešle zprávu zpět odesílateli, dojde k obousměrné komunikaci. Prostřednictvím této

obousměrné komunikace si mohou dané strany vyměňovat informace, pocity, postoje nebo data. Jednoduché komunikační schéma znázorňuje obrázek 1.



Obrázek 1 Schéma jednoduché komunikace [vlastní zpracování]

Na pozici každého komunikačního prvku nebo fázi komunikace může dojít ke komunikačnímu šumu. Jde o nechtěný a nežádoucí zkreslení informací. V extrémním případě může tento šum dokonce úplně znemožnit sdělení. Komunikace se šumem je znázorněna na obrázku 2.



Obrázek 2 Schéma komunikace se šumem [vlastní zpracování]

Šum v komunikačním procesu představuje překážku, které brání v přijímání signálů, které posílá odesílatel nebo příjemce. Šum má mnoho podob a příčin jeho vzniku. Tyto problémy v komunikaci zkreslují sdělení nebo mu brání, takže se k nám ani nedostane. To znamená, že nejsme schopni správně pochopit vysílané zprávy. Komunikační šum má čtyři základní podoby [2]:

- **Fyzické** – Tento typ šumu se tvoří okolo aktéru komunikace, přičemž oni sami tento zdroj nevytvářejí. Jedná se například o hluk z projíždějících automobilů, sluneční brýle atd.

- **Fyziologické** – Zde je šum zakotven u aktérů komunikace, kteří mají nějakou fyziologickou vadu. Může se například jednat o vadu sluchu, zraku či výslovnosti.
- **Psychologické** – Šum způsobuje mentální interference. Patří sem například předpojatost, uzavřenost nebo hněv.
- **Sémantické** – Šum je interferencí zapříčiněnou rozdílným systémem v komunikaci příjemce a odesílatele. Jsou to například odlišný jazyk, odborná terminologie nebo slang.

Pokaždé bude v komunikaci některý typ šumu. Jak vysvětluje DeVito [2, s. 28]: „*Ačkoli se šum nikdy nedá odstranit úplně, jeho účinky se dají zredukovat. Bojovat se proti nim dá například preciznějším vyjadřováním, zdokonalením schopnosti vysílat a přijímat neverbální signály, zlepšením umění naslouchat a využívat zpětné vazby.*“

Komunikace sleduje několik cílů. Pokud získáváme individuální cíle, tak komunikace provádí poměrně málo funkcí. Mezi její hlavní funkce můžeme zařadit [3]:

- **Informovat** – Hlavní funkcí komunikace je informovat ostatní. Tento proces probíhá ústní nebo neverbální formou. Slovní předání zprávy může být provedeno buď ústy, nebo písemně. Naproti tomu, mohou být neverbální zprávy předány formou gest, držení těla nebo jeho řečí.
- **Přesvědčit** – Funkce přesvědčení patří taktéž mezi zásadní. Je to snaha přimět lidi přijímat naše myšlenky a názory.
- **Integrace** – Sjednocení a koordinace činností, které jsou prováděny jednotlivci, skupinami a odděleními. Lze vytvořit velkou komunikační síť pro celou organizaci.
- **Vytvoření vztahů skrze vnější strany** – Komunikace vytváří vztahy jednak s vnitřními stranami, ale také s externími stranami. Mezi externí strany můžeme zařadit například zákazníky, dodavatele, investory, generální komunitu a vedení organizace.
- **Zlepšit řízení organizace** – Pro dosažení cílů organizace je zapotřebí zvýšit spolupráci skrze komunikaci. Ta pomáhá každému účastníku řízení, aby vyjádřil svoje myšlenky a vytvářel tak atmosféru spolupráce.
- **Pomoc s výběrem** – Na dané požadavky se musí vytvořit rozhodnutí. Funkcí komunikace je poskytnutí relevantních informací o řízení v čase tím způsobem, že budeme schopni učinit příslušná rozhodnutí.

- **Snížit nedorozumění** – Při absenci komunikace dochází k nedorozumění, konfliktu nebo nesouhlas uvnitř organizace. Komunikace pomáhá překonat tyto nedorozumění, konflikty a nesouhlasy.
- **Řešit problémy** – Vyskytující se problémy lze vyřešit přiměřenou komunikací s dotčenými stranami.

1.2 Vlivy na komunikaci

Dochází-li ke komunikaci mezi lidmi, jedná se o tzv. sociální komunikaci. Sociální komunikaci můžeme dělit na 3 základní typy:

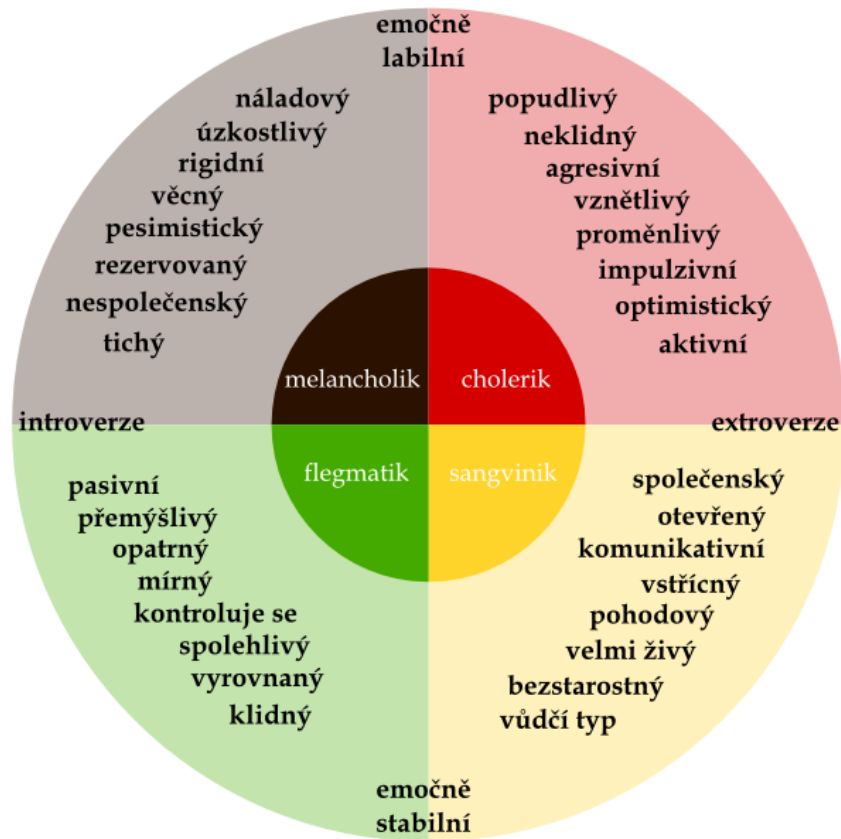
- **Ústní** – zde se může jednat o diskuzi, poradu, výuku nebo rozhovor.
- **Písemnou** – SMS , e-mail, zpráva, manuál či dopis.
- **Vizuální** – tabulka, graf, diagram či PPT prezentace.

Aby byla komunikace efektivní, je zapotřebí vzít také v úvahu osobnost člověka, se kterým bude komunikace probíhat. Obecně platí pravidlo, že lidé nejčastěji komunikují nejraději s tím, kdo má podobnou povahu a názory. Podle řeckého filozofa a lékaře Hippokrata, který definoval 4 základní tělní tekutiny (krev, žluč, černá žluč a sliz), se definují 4 druhy lidského temperamentu. Patří sem [4]:

- **Sangvinik** (krev) – jedná se o typ optimistického, aktivního a společenského člověka. Jeho kladnými vlastnostmi jsou jeho rétorické schopnosti, bezstarostné působení nebo jeho optimismus. K záporným vlastnostem patří především to, že nedotáhne věci ke konci a je nespolehlivý.
- **Cholerik** (žluč) – zde jde o člověka, který je aktivní, dominantní a výbušný. Ke kladným vlastnostem lze přiřadit jeho schopnost dotáhnout věci do konce, vstřícnost a zásadovost. Za záporné vlastnosti je málo oblíbený, patří sem jeho výbušnost a ignorace ostatních.
- **Flegmatik** (sliz) – tento typ člověka je klidné a rozvážené povahy, je pečlivý a pasivní. Ke kladným vlastnostem patří jeho schopnost zachovat si klid, spolehlivost a nekonfliktnost. Za záporné vlastnosti považujeme jeho konzervativní myšlení, proto bývá někdy pomalý či lhostejný vůči změnám.
- **Melancholik** (černá žluč) – je to typ přemýšlivého, tichého, zdrženlivého, pesimistického a zdrženlivého člověka. Jeho kladnými vlastnostmi jsou schopnost přemýšlet o věcech dopředu, umí stanovit dlouhodobé cíle a dokáže ostatním

naslouchat. Za záporné vlastnosti patří zejména jeho váhavost, nízká míra sebedůvěry a vidí více problémy, než přínosy.

Tento temperament a z něj plynoucí emoce znázorňuje obrázek 3.



Obrázek 3 Temperament a osobnost člověka [5]

Můžeme komunikovat s lidmi stejným způsobem, ale jejich reakce bude odlišná. Pokud bude reakce jednoho pozitivní, u dalšího to platit nemusí, protože jsme narazili na jiný osobnostní typ osoby. Pro dobře fungující komunikaci je zapotřebí brát v potaz různé přístupy, normy a hodnoty lidí, se kterými bude probíhat komunikace. Pro tuto oblast je využívána typologie, která dělí lidi na více typů, se jmenuje primární osobnostní rysy. Mezi kritéria pro rozdělení typů osobnosti patří:

- Způsob komunikace s příjemcem, kdy je komunikace přátelská nebo nepřátelská.
- Zda je komunikace vůdčího charakteru.
- Komunikace má podřízený charakter.

Z těchto kritérií plynou 4 základní komunikační typy [6]:

- **Pragmatik** – jeho komunikace je rychlá, hlasitá, dokáže pohotově odpovídat na otázky a zaměřuje se na dosažení cíle.

- **Analytik** – dodržuje jasná pravidla, jeho rozhodování je obtížné a pomalé, požadují maximum informací a zaměřuje se na detaily.
- **Extrovert** (výkonný typ) – má hodně představitosti, mluví hlasitě, jeho působení může vést až k odklonění se od tématu, v komunikaci se zaměřuje na zábavu a prožitky.
- **Sociabilní typ** – během komunikace se dokáže vcítit do pocitů a problému druhých lidí, nejsou moc dobře rozhodní a zaměřují se na vztahy.

1.2.1 Komunikační bariéry

V komunikaci můžeme narazit na problémy, které nám budou komplikovat meziosobní komunikaci. Abychom tyto problémy byli schopni zvládnout a překonat je, musíme si tyto bariéry komunikace sami uvědomit. Pro maximální přísun informací a porozumění, musíme se snažit tyto bariéry odstranit nebo se jim vyhnout.

Mikuláščík [7, s. 36] uvádí: „Komunikační bariéry mohou být interní, to znamená, že jsou dány nějakými osobnostními problémy komunikujícího, a externí, které se objevují jako nějaký rušivý element z prostředí.“

Jednotlivé bariéry a jejich působení v komunikačním procesu popisuje tabulka 1.

Tabulka 1 Komunikační bariéry [vlastní zpracování]

Bariéry v komunikaci			
Inertní	Projevy	Externí	Projevy
obava z neúspěchu	osoba má svazující pocit, z obav ze selhání se komunikujícímu chvěje hlas, zhoršená stylistika projevu	prostředí	uspořádání věcí okolo aktérů komunikace (vzdálenost, vzhled)
osobní problémy	změna emočního stavu, zlost, snížená sebekontrola, porušení obecných pravidel diskuze, neúcta	demografické	rozdíl v pohlaví aktérů, jejich věk
sémantická	nízká jazyková úroveň může vést ke zkomolení slov, použití slangových výrazů, nářečí nebo slovní zásoba účastníků	vyrušování třetí osobou	jeho přítomnost či přímé vyrušování ovlivňuje průběh komunikace

špatná soustředěnost	partnera diskuze nezajímá téma, popřípadě ignoruje samotnou osobu	organizační	bariérou je samotná organizace, je znemožněna zpětná vazba
stereotypizace	předpojatost a předsudky, plynoucí ze zařazení osoby do kategorie	jiné	nejčastěji hluk a vizuální rozptylování

1.3 Zásady efektivní komunikace

Tak jako u většiny věcí, i zde se mohou provádět úkony tím dobrým nebo špatným způsobem. Musíme si sami uvědomit, že každý z nás během dne komunikuje různou formou. Můžeme komunikovat přes sociální média, emaily, SMS zprávy, účastněním přednášek ve škole nebo se bavit s kolegy v práci. Tento proces nám někdy přináší radost nebo nepochopení. Pokud se rozhlédneme okolo, uvidíme rozdíly mezi efektivní a neefektivní komunikací.

Několik zásad úspěšné komunikace [8]:

- To co chceme sdělit a jak to chceme sdělit, si důkladně promysleme.
- Musíme vědět, co chceme sdělit.
- Pokud chceme někoho o něčem přesvědčit, musíme tomu sami věřit.
- V dobré komunikaci se chováme zdvořile a trpělivě.
- Během každého jednání máme pozitivní přístup.
- Aby komunikace mohla mít přínos, musí být obousměrná a symetrická.
- Pečlivě zvažujeme formulace.
- Podstatné věci vícekrát zopakujeme.
- Nezapomínáme na využití neverbálních prostředků.

Podle Josepha DeVita [2, s. 15] jsou to rozdíly:

- *Sebejistým a rozpačitým řečníkem,*
- *Člověkem, který je přijat, a člověkem, který je odmítnut kvůli špatnému dojdu vyvolanému při přijímacím pohovoru,*
- *Manželským párem, který diskutuje konstruktivně, a manželským párem, který se vzájemně zraňuje, až nakonec zničí svůj vztah,*

- Členem skupiny, který je příliš zahleděný do sebe, nevnímá potřeby skupiny a nepomáhá jí, a členem, který pracuje na dosažení cílů skupiny a slouží i jejím potřebám z hlediska interpersonálních vztahů,
- Řečníkem, který postrádá důvěryhodnost a přesvědčivost, a řečníkem, kterému posluchači věří a rozumějí mu,
- Člověkem kulturně izolovaným a člověkem, kterému zkušenosti získané kontaktem s různými kulturami přinášejí potěšení, zisk i duševní obohacení.

Aby naše komunikace byla srozumitelná a efektivně předávala naše informace, musí splňovat určité podmínky, které jsou [9], [10]:

- **Jasnost** – Hlavním krokem, než bude mluvit nebo komunikovat jinou formou, měli bychom znát našeho příjemce zprávy. Vědět co mu chceme sdělit a co je nebo bude účelem celé komunikace. V opačném případě budeme působit zmateně.
- **Kompletnost** – Musíme předat správné, stručné a kompletní informace o našem záměru. Například pokud budeme domlouvat s někým schůzku, tak nestačí jen sdělit místo. Navíc je potřeba zmínit čas a zeptat se, zda to dotyčnému bude vyhovovat. Pokud chceme mít jistotu, že je naše zpráva kompletní, odpovíme si na následující otázky:
 - KDO?
 - CO?
 - KDY?
 - KDE?
 - PROCŤ?

Tyto otázky mohou být účinné zejména u písemného způsobu komunikace. Například si můžeme ustanovit, CO potřebujeme, KDY to budeme potřebovat a KDE se to má nacházet.

- **Stručnost** – Stručná komunikace je dobrým předpokladem k pochopení našich předávaných informací. Je potřeba si uvědomit, co chceme sdělit a s kým komunikujeme. Utvářet zdlouhavá souvětí plná odborných výrazů může být kontraproduktivní. Musíme sdělit jen relevantní informace. Pokud si bude například někdo číst náš email a bude stručný a výstižný, máme šanci danou osobu zaujmout a předat jí naše informace.

- **Konkrétnost** – Na naší konkrétnosti závisí utváření si představy u komunikačních partnerů o daném tématu. Do sdělení vkládáme podstatné detaily, které donutí příjemce zamyslet se o daném tématu.
- **Správnost** – Aby nám příjemci rozuměli, musí být naše komunikace správná a bezchybná. V komunikaci používáme jen srozumitelné výrazy, hlídáme si gramatické chyby a překlepy.
- **Souvislost** – Naše předávání informací by mělo být navazující na předešlé zprávy a myšlenky. Logické uspořádání umožňuje neztratit přehled. Každá myšlenka má své místo a návaznost.
- **Zdvořilost** – Komunikujeme upřímně, otevřeně a vstřícně. Neobsahuje urážky nebo nenavozuje takový pocit. V komunikaci se všichni cítí bezpečně. Nemají předsudky a zbytečné emoce. Proto se snažíme působit v komunikaci lidsky, důstojně a jasně.

Některé situace působí rozpačitým pocitem, pokud lidé vedou komunikace, ale navzájem se v ní mýjejí. Snahou je druhým porozumět, zachovat klidnou mysl, efektivnost a zdržet se zbytečných emocí.

Americký publicista Joseph Pulitzer formuloval své moudré komunikační pravidlo takto [11]: „*Předlož jim to krátce tak, aby to četli, jasně tak, aby to ocenili, barvitě tak, aby si to zapamatovali a především přesně tak, aby se tím mohli řídit.*“

Štěpaník [12, s. 159] tvrdí: „*Chceme-li se zlepšovat v komunikaci, být úspěšnější v jednání s lidmi, zvládat frustrace, stresy a konflikty, jak je přináší život, musíme přijmout skutečnost, že jde o úkol dlouhodobý, celoživotní. Dokonalosti tu nedosáhne nikdo a nikdy, úspěšnosti a dobrých výsledků však mnohý. Nestačí ovšem číst a spokojit se s vědomostmi. Je třeba učit se z nezdarů, po neúspěších se nevzdávat a zkoušet to znovu. Vytrvalost se vyplácí. Praktická dovednost ověřená zkušeností přináší největší zhodnocení poznatků a vědomostí. Cílem je praktická dovednost!*“

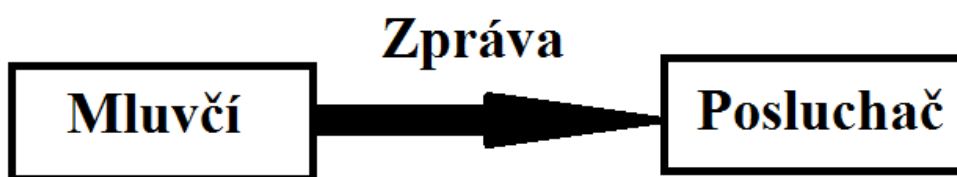
1.4 Komunikační modely

Model většinou představuje zjednodušení a teoretizování procesů, které následně probíhají v praxi. Pomocí modelů můžeme znázornit a poté si představit vzájemnou působnost jednotlivých systémů, které ve finále tvoří celek komunikace. Komunikační model nám pomáhá dozvědět se, jak se odesílají a přijímají zprávy, a zároveň zkoumá prvky

odpovědné za úspěch nebo neúspěch v komunikaci. Jednotlivé uvedené modely komunikace schematicky znázorňují průběh komunikace a přenos informací.

1.4.1 Lineární model komunikace

Dříve se na proces komunikace pohlíželo jako na jednosměrnou komunikaci, kde její průběh směřoval od mluvčího k posluchači. Tento lineární průběh komunikace představuje nejjednodušší model. Jeho provedení můžeme vidět na obrázku 4.

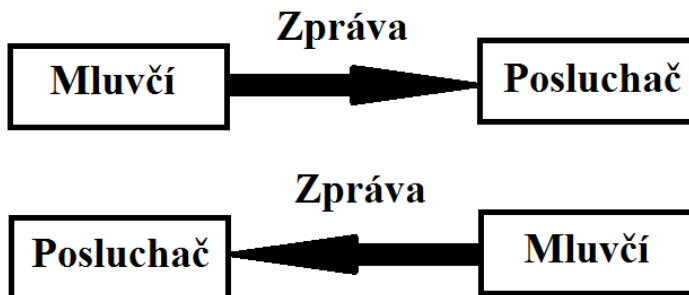


Obrázek 4 Lineární model [vlastní zpracování]

V tomto jednoduchém modelu je mluvčí v roli aktivního tvůrce celého obsahu zprávy, zatímco posluchač je pouhým příjemcem dané zprávy bez možnosti zpětné vazby. Mluvčí představuje zdroj informací, které jdou jen jednosměrným způsobem.

1.4.2 Interakční model komunikace

V tomto modelu jsou role mluvčího a posluchače střídány. Na vytvořenou zprávu od mluvčího následuje zpětná vazba od posluchače. Tento proces se střídá v různých časových intervalech, v nedefinovaném pořadí a využívá různá média k přenosu zprávy. Jednotlivé fáze celého procesu zobrazuje obrázek 5.

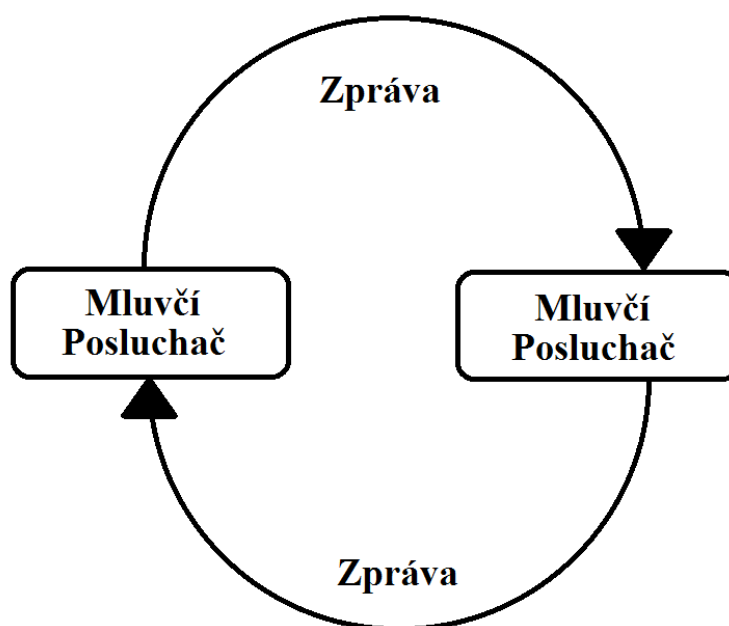


Obrázek 5 Interakční model [vlastní zpracování]

V tomto modelovém pojetí průběhu komunikace tvoříme zprávy, na které pak náš komunikační partner reaguje a v další fázi je námi vytvářena reakce také. Pod pojmem komunikační médium si můžeme například představit telefonní hovor, SMS zprávu nebo emailovou komunikaci.

1.4.3 Transakční model komunikace

Tento model představuje nepřetržitý průběh zprávy. Ve stejném čase a místě probíhá komunikace současně jak s mluvčím, tak i s posluchačem současně. Tento průběh můžeme vidět na obrázku 6.



Obrázek 6 Transakční model [vlastní zpracování]

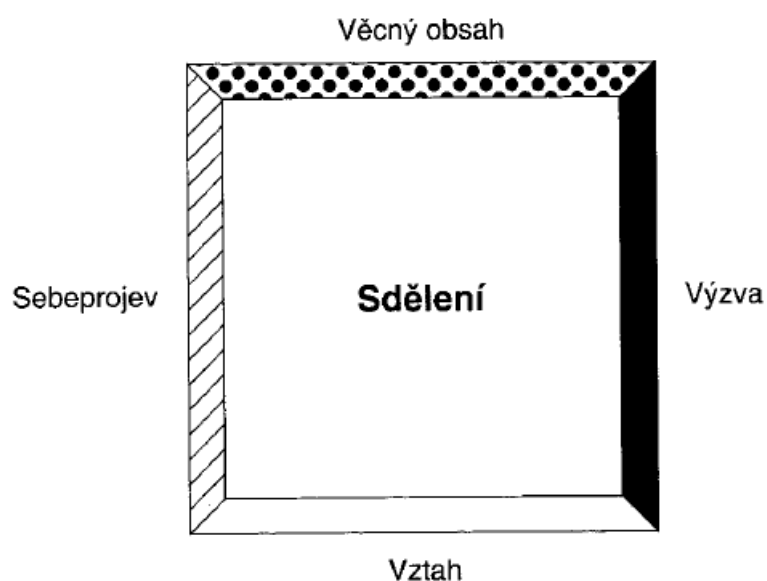
1.4.4 Komunikační model podle Friedemanna Schulze von Thuna

Tento model komunikace byl vyvinut dlouhodobým sledováním mezilidské komunikace. Podle něj každá informace vytvořená odesílatelem nebo příjemcem (zpětná vazba) obsahuje čtyři roviny. Friedemann mluví o čtveru uší, kterými slyšíme, a čtveru úst, kterými mluvíme [13]:

- **Věcný obsah** – na této rovině předáváme jen určité množství informací (čísla, data a fakta). Jde o věty typu: „Venku je pěkně.“ Nebo „Už je večer.“
- **Výzva** – v této rovině vyjadřuje odesílatel nebo příjemce svoji představu o tom, co se má nebo nemá vykonat: „Stavte se ráno.“ Nebo „Nezmeškej tento vlak.“

- **Vztah** – tato rovina promítá naše pocity ke komunikačnímu partnerovi, které jsou buď kladné či záporné: „Jste pro nás přínosem.“ Nebo „Zklamal jste nás.“
- **Sebeprojev** – Mluvčí v komunikaci mluví o svých osobních pocitech a jeho pocitech: „Cítím se dobře.“ Nebo „Těším se na další den.“

Proto je nutné brát ohledy na to, že různí lidé mluví nebo slyší v různých rovinách sdělování. Pro nejlepší komunikaci musíme zjistit, na které rovině se nachází náš komunikační partner, a potom s ním na této rovině vést komunikaci. Lepší představu vzájemného působení jednotlivých rovin na proces sdělení znázorňuje obrázek číslo 7.



Obrázek 7 Model sdělení [13]

1.5 Formy komunikace

Během komunikace používáme dva způsoby, kterými zprostředkováváme předání našich informací: verbální a neverbální. Verbální způsob představuje hlavně slova přenášená vzduchem a jejich zaznamenání sluchem. Neverbální způsob komunikace představuje ostatní prostředky, kterými můžeme předat význam našeho sdělení. Nesmíme zapomenout, že během realizování komunikace se využívají oba způsoby společně. Využíváme asi 35 % verbální a 65 % neverbální komunikace.

1.5.1 Verbální komunikace

Slovo verbální je odvozeno z latinského jazyka. Jeho původní význam je verbum a znamená to slovo. Z toho plyne, že verbální komunikace je veškeré sdělování, které probíhá prostřednictvím slov.

Štěpaník [8, s. 35] tvrdí: „*Jazyk je základním a specificky lidským prostředkem naší komunikace. Připomeňme, že nezáleží pouze na tom, co sdělujeme a co je nám sdělováno, ale také na tom, jak to sdělujeme a jak je to sdělováno nám. Obsah i forma v řečové komunikaci by měly být ve shodě a neprotiřečit si.*“

Řeč nám dává schopnost navzájem se dorozumívat určitým jazykem, a patří k nejdůležitějším formám sociální komunikace. Denně sdílíme s druhými informace pomocí řeči. Pro dobrou verbální komunikaci musíme užívat srozumitelná slova, dobrou výslovnost, stres a tón hlasu, kterým vhodně vyjadřujeme jednotlivá slova. V běžném životě můžeme narazit na jednotlivá provedení verbální komunikace:

- **Mluvená** – jedná se například o rozhovory, instrukce, pohovory, diskuze nebo ústní předání informací.
- **Písemná** – zde je myšlen jakýkoliv písemný projev, zpráva, záznam, zápis, objednávka nebo SMS zpráva.
- **Živá** – např. vystoupení zpěváka na koncertě.
- **Reprodukováná** – vystoupení politika v televizi.
- **Přímá** – komunikace tváří v tvář.
- **Zprostředkovaná** – probíhá přes internet, mobil.

Verbální komunikace umožňuje vytvoření rychlé zpětné vazby, blízký kontakt s příjemcem, výměnu názorů bez prodlevy. Ale také přináší některé negativní skutečnosti, a sice to, že námi vyslovené myšlenky nelze vzít zpět, nelze dopředu promyslet formu a obsah sdělení a přítomnost lidí v komunikaci může způsobit nervozitu. Aby bylo možné porozumět významu myšlenek, musí se jím porozumět. Tento proces má dvě strany. Na straně první je mluvčí, který musí jasně vyjádřit svoji myšlenku vhodnou volbou slov a jejich srozumitelným přednesem. Druhou stranu tvoří posluchač, který se snaží o pochopení těchto myšlenek. Z toho plyne, že význam řeči je určován lidmi, ne slovy. [7]

1.5.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je kulturně odlišná, přestože jsou vykonávány stejné pohyby těla. Tato forma komunikace není tak často kontrolována. Její se průběh většinou vykonává na nevědomé úrovni. Může doplňovat naši verbální komunikaci, ale také může zesílit její účinek, regulovat ji nebo úplně nahradí slovní vyjádření. To znamená, že na vyjádření našich pocitů a nálad postačí mimika nebo gesto.

Psycholog arménského původu Albert Mehrabian zjistil, že pouze 7 % komunikace vychází z mluveného slova, 38 % vychází z tónu hlasu a zbylých 55 % tvoří řeč těla. Toto pravidlo je známé jako 7 – 38 – 55. [14]

Do neverbální komunikace můžeme zařadit:

- Mimika – výraz obličeje.
- Gestika – pohyby hlavou a rukou.
- Proxemika – prostorové pozice (přiblížení a oddálení).
- Haptika – tělesný kontakt, podání ruky.
- Posturologie – postoj a držení těla.
- Řeč očí a pohledů.
- Oblečení.
- Zacházení s předměty.
- Fyzické a jiné aspekty tělesného zjevu.
- Zacházení s časem.
- Pohyby nohou, rukou a trupu.

V sociálním styku hraje svou roli vzdálenost mezi komunikujícími. Člověk má tzv. „osobní prostor“, který představuje jeho osobní prostor. Narušení toho prostoru může vyústit až ke vzteku. Každý z nás má za daných okolností určitou vzdálenost, která je nám příjemná. Podle vzdálenosti mezi komunikujícími lidmi rozeznáváme čtyři sféry [15]:

- Intimní sféra (do 50 cm).
- Osobní sféra (50-120 cm).
- Sociální sféra (120-350 cm).
- Veřejná sféra (350-800 cm).

Jednotlivé sféry mají přímou úměru s citovým stavem. Jinou vzdálenost mají manžele, kolegové z práce, cizí osoby nebo přednášky. Změna vzdálenosti mezi komunikujícími lidmi představuje důležitou neverbální informaci.

Nejčastěji se snažíme odhadnout něčí povahu nebo jeho pocity z mimiky. Žádná jiná část těla nedokáže tak sytě vyjádřit naše emoce, jako obličejové svaly. Může z nich vyčíst základní emoční nálady:

- Štěstí vs. neštěstí.
- Zájem vs. nezájem.

- Radost vs. smutek.
- Klid vs. vztek.
- Strach vs. pocit jistoty.
- Spokojenost vs. nespokojenost.
- Překvapení vs. splněné očekávání.
- Únava vs. svěžest.

Tak jako u mluvené komunikace, tak i zde se mohou, vyskytnou určité bariéry:

- Pohybové – pohyby jsou rychlé, pomalé, neobvyklé, vulgární a nezdvořilé.
- Nepatřičné zírání na lidi.
- Nedostatečný oční kontakt.
- Proxemická bariéra.
- Kulturní rozdíly.
- Gesta.

Tak jako vedeme komunikaci svými ústy, tak ji vedeme skrze své tělo. Na celkový dojem nepůsobí jen obsahová stránka sdělení, ale také to, jak to prezentujeme a jak u toho vypadáme. Nejdůležitějšími nonverbální pohyby jsou výrazy obličeje, oční kontakt, gesta, postoje a pohyby. Pokud nebude náš oční kontakt dostatečný, můžeme působit nedůvěryhodným dojmem. Bez něj také nezjistíme zpětné vazby našich příjemců. Při komunikaci musíme být vzpřímení, ruce by neměly být v kapsách a celkové působíme uvolněným dojmem. Náš pohyb hraje také roli. Strnulost na místě představuje naše ustrašení. Druhým protikladem je nadměrný pohyb, který může působit až rušivým dojmem.

[2]

1.5.3 Další podoby komunikace

Věda podle různých kritérií rozlišuje několik forem komunikace. Podle společenských věd lze ještě dělit komunikaci na další formy. Jejich přehled a stručná charakteristika je uvedena v tabulce 2.

Tabulka 2 Formy komunikace podle počtu komunikujících [16] (upravil Mušálek, 2016)

Intrapersonální (vnitřní komunikace)	Vnitřní hlas, bez zvukového nebo písemného projevu.
Interpersonální (meziosobní komunikace)	Jde o přímou komunikaci mezi dvěma jedinci, nejčastěji verbální formou rozhovoru.
Skupinová	Jde o komunikaci více, než dvou osob. Je mezi nimi přímý a individuální vztah. Například: třídní sraz
Institucionální (organizační)	Ke komunikaci dochází v zájmových skupinách, většinou jde o politické a mocenské otázky.
Veřejná	Komunikace sděluje informace většímu počtu osob, je neosobní a není individualizována. Jedná se například o přednášku na vysoké škole.
Masová	Tato komunikace je zaměřena na velké množství osob. Používá se moderní technika a informační technologie. Jde o řízenou komunikaci.

Je třeba zmínit, že i tyto uvedené formy komunikace se v praxi překrývají.

Urban [16, s. 30] tvrdí: „*Jedním z obecných postřehů vyplývajících ze zmíněné tabulky je, že s vyšší úrovní narůstá monologický charakter komunikace, dochází k oslabení zpětné vazby, slábne individualizace komunikujících subjektů, a naopak dochází k vzájemné anonymní typizaci do zobecňujících kategorií.*“

1.6 Motivace komunikovat

Motivace mluvit, komunikovat s jinými lidmi je součástí naší lidské existence. Její velikost je závislá na několika proměnných faktorech. Například: na naši motivaci ke komunikaci mají vliv naše schopnosti komunikovat, jazyk, naše pocity (únava) nebo sympatie k druhé osobě. Jednotlivé motivace můžeme rozdělit [17]:

- **Motivace kognitivní** – Předáváme nebo chceme předat naše myšlenky a vědomosti komunikačnímu partnerovi.
- **Motivace sdružovací** – Komunikace probíhá za účelem navázání vztahů s jinými lidmi, ke sdružování s jedinci nebo skupinkami. Plyne z vnitřního pocitu a tužby osoby, že si s někým rozumí a není sama.
- **Motivace sebezpotvrzovací** – Komunikujeme sami se sebou nebo s druhými lidmi, abychom si potvrdili vlastní názory a tím dotvářeli svoji osobní identitu.
- **Motivace adaptační** – Skrze komunikaci se osoba zařazuje ve společnosti, ve které hraje svoji roli.
- **Motivace „přesilová“** – Smyslem této motivace je snaha na sebe upozornit, přednést svoje vědomosti a názory, abychom vynikali.
- **Existenciální motivace** – Komunikace nás provází celý náš život. Někdy je jen nástrojem pro potlačení špatného období, jindy zase hraje důležitou roli a pomáhá nám zůstat v dobré náladě.

Někdy může nastat situace, že nebudeme chtít komunikovat vůbec. K ní může dojít vlivem špatnému rozpoložení, z velkého objemu komunikací během dne nebo myšlenkovému zahlcení.

Vybíral [17, s. 26] tvrdí: „*Déletrvajícím sklon vyhybat se jakýmkoliv lidským kontaktům a vyprahnutí motivace komunikovat jsou známkou duševní abnormality.*“

Jak nyní víme, komunikace představuje složitý proces výměny a předávání informací mezi dvěma či více stranami. Nejčastěji má hovorovou nebo textovou podobu. Proto, aby mohla být komunikace pro nás příjemná, volíme si nejčastěji komunikaci s lidmi podobných názorů a povahy. Její průběh je taky ovlivněn nejen povahou dané osoby, ale i její aktuální náladou. Navíc plynulost komunikace není vždy stálá, protože se mohou vyskytnout bariéry v komunikaci. Ty kromě osobnostní povahy člověka mohou být vnějšího projevu, například nám komunikaci negativně ovlivní hluk v prostředí. Komunikace musí být jasná, kompletní, stručná, konkrétní, správná, souvislá a zdvořilá. Skrze komunikaci se můžeme integrovat do společenství, koordinovat činnosti dalších lidí, předávat vědomosti a názory nebo řešit různé problémy.

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Každý systém pro svoji funkci v době narušení rovnováhy potřebuje správné informace a formy komunikace pro obnovení své funkce. Podstatou krizové komunikace (dále jen KK) je poskytování informací (ověřené, hodnotné, včasné a přesvědčivé). Správná a rychlá informace má zásadní vliv na záchranu životů. Proto je KK nejen komunikace během krize, ale i před ní. Dá se považovat za specifickou formu komunikace.

Podle pana Hála [18, s. 193] je KK: „*Krizová komunikace je specifická forma sociální komunikace a současně je nástrojem krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci.*“

Předmětem krizové komunikace je sdělování informací [18, s. 194]:

- *mezi orgány a prvky systému krizového řízení a uvnitř tohoto systému,*
- *veřejnosti, mediím, odborníkům, soudním znalcům a orgánům činným v trestním, řízení, vyšetřujícím předmětné mimořádné události, katastrofy, nehody a hromadná neštěstí,*
- *podřízeným, zaměstnancům firmy, rodinným příslušníkům a jiným věcně zainteresovaným právnickým a fyzickým osobám – o potenciální, blížící se či již reálně existující hrozbě (mimořádné události), nebo již probíhající krizové situaci (krizi) a opatřeních, konaných orgány systému krizového řízení, vedením firmy či jinými osobami k tomu, aby dopady krizové události byly eliminovány, zmírněny nebo odstraněny.*

2.1 Principy v krizové komunikaci

Aby byl průběh KK pokud možno bezproblémový, měly by se dodržovat nějaké obecné principy. Ty zabezpečí také zmenšení časového intervalu pro celý průběh KK. Mezi principy můžeme zařadit [18]:

- Princip přímé odpovědnosti – za průběh KK odpovídá vedení.
- Princip nezávislosti – průběh KK není závislý pouze na jedné osobě.
- Princip přesnosti a stručnosti – KK vyžaduje stručné a výstižné informace, aby nedošlo k nedorozumění.
- Princip důvěryhodnosti – držíme se faktů, nic si nevymýšlíme.

- Princip znalosti věci – než povedeme KK, musíme znát cíl, kterého chceme dosáhnout.
- Princip očekávané reakce – před vypuštěním naší odezvy musíme zvážit to, co budeme říkat, abychom tíživou situaci nezhoršili.
- Princip nejhoršího vývoje – v KK plánujeme a počítáme s nejhorší možnou variantou.
- Princip hledání podpory – hledání spolehlivých lidí pro pomoc během KK.
- Princip pravdivosti – mluvíme pravdu, pokud si nejsme jisti, tak to zkusíme vysvětlit.
- Princip otevřenosti – během KK musíme být sebevědomí, snažíme se zmínit pozitiva.

2.2 Pravidla pro úspěšnou krizovou komunikaci

Pro tvorbu a šíření informací, které jsou hodnotné, důvěryhodné a přesvědčivé, je potřeba dodržovat určitá pravidla. Mezi základní pravidla, aby byla naše KK úspěšná, můžeme zařadit [18]:

- Mít připravený scénář KK – jeho vytvoření a dodržování má zásadní vliv na dobrý průběh komunikace.
- Ustanovení rolí v systému KK – stanovit komunikační tým, který řídí celý proces získávání informací, jejich zpracování a zpětnou vazbu.
- Pravidelná aktualizace krizového plánu – aktualizovat svoji základní krizovou dokumentaci aspoň 1x za rok.
- Vedení organizace bereme jako součást zdrojů – dobře připravené a informované vedení představuje v počátcích dobrou podporu.
- Posouzení vlastní zranitelnosti – bereme v potaz naše nedostatky a slabé stránky, které by měly být zahrnuty v krizovém plánu.
- Připustit si existenci krize – schopnost našeho uvědomění a promyšlení postupu ovlivňuje komunikační rychlost.
- Nebrzdit produkci informací – snažíme se předat maximum informací s ohledem na jejich relevantnost.
- Nepodceňovat roli mluvčího – mluvčí je osoba, která je schopna během KK zachovat klid a zároveň efektivně komunikovat.

- Soustředit se na trénink – procvičit svoji připravenost a dovednost, hledání příležitostí ke zdokonalení.
- Spojit krizový plán se svými zkušenostmi – možné nedostatky v již sestaveném plánu celého procesu komunikace můžeme využít svoje zkušenosti a intuici.
- Využití internetu – potřebné informace můžeme předat přes internet skrze využívaný software.

Internet je v dnešní době dostupný takřka kdekoliv a jeho využití je možné najít v mnoha směrech. Můžeme ho využít pro přenos životně důležitých informací nebo skrze něj zprostředkovat zálohování těchto informací. Kdykoliv můžeme tyto informace zálohovat v reálném čase. Hálek [18, s. 204] definuje využití internetu pro komunikaci: „*Internet je komunikačním prostředím, v němž probíhají nejrůznější druhy sociální komunikace (interpersonální, skupinové a masové). Internet slouží nejen jako komunikační prostředek – médium, ale také jako informační zdroj – archiv, databanka.*“

Zvládnout úspěšnou a efektivní komunikaci ovlivníme tréninkem dovedností. Mohou nastat nečekané výzvy, které vyžadují zapojení všech dovedností. Musíme si uvědomit, s kým a jak budeme vést celou komunikaci a jaké informace budeme předávat. Nemálo důležitou roli v celém procesu komunikace hraje svoji roli pozice jednotlivých informací.

2.3 Životní cyklus krizové komunikace

Pochopit vzniklou krizi může pomoci předvídat další problémy a připravit si efektivní reakce. Samotná krize se vyvíjí ve fázích, a proto se samotná komunikace také mění a vyvíjí dle aktuálního dění a požadavků. Zúčastněné strany komunikace má pro každou její etapu jiné informační požadavky. Průběh jednotlivých etap zobrazuje obrázek 8.



Obrázek 8 Životní cyklus krizové komunikace [vlastní zpracování]

Z obrázku 8 plyne, že celou KK můžeme rozdělit na 5 jednotlivých etap. Pohyb každé fáze cyklu se bude lišit v závislosti na příčině a požadavcích. Doba a intenzita trvání krize bude mít dopad na potřebné zdroje a personál. Význam jednotlivých etap nalezneme níže v textu.

2.3.1 Před krizí

V této přípravné fázi před krizí jsou komunikační cíle [19]:

- Být připravený.
- Sledovat a snažit se rozpoznat možná rizika.
- Vzdělávat širokou veřejnost o rizicích.
- Vybudovat a otestovat komunikační systém.
- Zajistit spolupráci se zainteresovanými osobami a organizacemi.
- Vypracovat doporučení, plán postupu.
- Provést otestování celého celku.

V této fázi by se mělo odehrát veškeré plánování, které nám pomůže vytvořit komunikační plán a jeho následné otestování. Vytvoření zdrojů, mechanismy procesu a ustanovení mluvčích. Lze provést jejich školení a procvičení.

2.3.2 Začátek

Během počáteční fáze musíme zajistit rychlou komunikaci mezi širokou veřejností a případně odborníky. Toto počáteční úsilí se snaží především provést [19]:

- Uvědomit si nepříznivou událost.
- Zapojit empatii a navodit pocit jistoty a snížit tak emocionální rozrušení.
- Povolat krizové mluvčí a identifikovat kanály a metody pro sdělení informací.
- Na základě dostupných informací předpovídat následky.
- Komunikovat s veřejností, poskytnutí podpory a pokynů.

Jednoduchost, důvěryhodnost, ověřitelnost, konzistentnost a rychlost při komunikaci v počátečních fázích nouze. Počáteční fázi doprovází zaskočení zainteresovaných lidí, proto často nastává zmatek a nejistota pro další postupy. Získané informace jsou neúplné. Během této fáze nemůžeme spoléhat na druhou šanci, musíme být úspěšní již od začátku. Dobrým způsobem, jak zamezit panice, je informovat veřejnost a vybudovat si důvěru. Přestože se typy informací mohou lišit v závislosti na konkrétní situaci, většinou lidé budou vyžadovat obdobné informace. Chtějí včasné a přesné informace o tom, co se stalo, co se děje, co je nejdůležitější a jak si mají počínat.

2.3.3 Podpora

V této fázi nastává komunikace s veřejností a dalšími organizacemi. Komunikační cíle pro tuto fázi jsou [19]:

- Pomoc lidem pochopit svoje vlastní rizika.
- Získat porozumění a podporu pro reakci a obnovu plánů.
- Ujistit se, že veřejnost chápe probíhající riziko a ví, jak zmírnit následky jeho působení.
- Získávat zpětné vazby od postižených míst.
- Opravit nedorozumění a nepřesné informace.
- Podporovat lidi v jejich rozhodování pro ochranu životů a zdraví.
- Vysvětlit mimořádné okolnosti a uvést doporučení.

Je zásadní udržovat tok informací, jejich ověření a poskytování. Během této fáze průběžně rozdělujeme zdroje a vyhodnocujeme události.

2.3.4 Řešení

V této fázi nadále komunikujeme s veřejností a zasaženými lidmi. Komunikační cíle v této fázi jsou [19]:

- Vysvětlit lidem současnou situaci, její řešení a doporučit jim, aby přijali dle potřeby možná opatření.
- Vést otevřenou diskuzi o příčině, vině a odpovědnosti.
- Zlepšit individuální chápání rizik.
- Podporovat osobní připravenost.
- Podpořit schopnosti v organizaci.
- Přesvědčit veřejnost k podpoře činnosti.
- Zlepšit reakci veřejnosti vzděláváním.

Po vyřešení celé situace je snaha zpětně analyzovat celý postup. Na tomto základě je možné navrhnout a zdokonalit pro budoucí jednání lepší postup. Ale jak již bylo zmíněno, mohou se vyskytnout nečekané události a nové překážky, kde ani připravený plán a zkušenosti nemusí být dostatečné.

2.3.5 Ohodnocení

V této poslední fázi je hodnocen celkový postup. Posuzuje se reakce a její účinnost a dále se uskutečňuje [19]:

- Diskuze, dokumentace a sdílení zkušeností.
- Stanovení specifických opatření ke zlepšení krizové komunikace a schopnost krizové reakce.
- Hodnocení funkce komunikačního plánu.
- Využití získané informace a zkušenosti pro další předvídání krize.

Většinou se jako závěrečná zpráva označuje termínem „poučení.“ Přezkoumávají se záznamy a komunikace zúčastněných osob. Žádná odpověď není nikdy perfektní, a proto je toto dobrá cesta, jak zlepšit nedostatky. [19]

2.4 Krizová komunikace s lidmi zasaženými nepříznivou situací

Tato komunikace není běžnou a každodenní komunikací. Jsou na ni kladeny specifické požadavky. Její průběh je ovlivněn situacemi, ve kterých se nachází nejenom zasažená osoba, ale také komunikační autorita. Další narušení hladké a efektivní komunikace může dojít vlivem osobnostních faktorů zainteresovaných osob, kdy nejčastěji působí stres a nervozita. Ten, kdo vede hlavní roli v komunikaci je zodpovědný za zvládnutí celé situace, protože by měl mít psychickou nadvládu v komunikačním procesu. Především se jedná o odborníky na psychologii, záchranáře, hasiče, policisty atd. Tito lidé mají schopnost svým přístupem a vedením komunikace ovlivnit celý proces k pomoci, nebo také mohou celou situaci zhoršit.

Hlavní zásady, které by se měly dodržovat během KK se zasaženými lidmi:

- **Komunikujte optimálně** (slovní a mimoslovní komunikace i řeč těla jsou v souladu).
- **Komunikujte empaticky.**
- **Komunikujte strukturovaně a jasně.** [20]

Abychom mohli vyvolat pocit jistoty a důvěry u zasažených lidí, musíme vést optimální a vyrovnanou komunikaci pro danou situaci. Naše verbální sdělení je v souladu s tónem hlasu a pohyby našeho těla. Projevujeme trpělivost, neskáče jim do řeči a nespěcháme při komunikaci během zajišťování pomoci zasaženým lidem a při dotazování. Můžeme se pokusit je motivovat k hovoru, nepotlačujeme jejich emocionální projevy (pláč, smutek a truchlení). Možné projevy lidí po traumatu nalezneme v tabulce 3.

*Tabulka 3 Možné projevy lidí po traumatu [21]
(upravil Mušálek, 2016)*

Možné projevy lidí po traumatu	
Tělesné projevy	Kognitivní projevy (oblast myšlení)
malátnost, pocit na zvracení	problémy s pamětí
bušení srdce	negativní pohled na svět
napětí svalstva, skřípání zubů	neustálý pocit strachu
pocit tlaku na hrudi, pocit nedostatku vzduchu	znovuprožívání traumatu
třes těla, mravenčení prstů, slabost končetin	odtrhnutí od reality
sucho v ústech	ztráta životních hodnot

průjem, pocení	špatné soustředění
bolest hlavy	roztržitost
Behaviorální projevy (oblast vnějšího chování)	Emocionální projevy
nespavost	úzkost
Izolace od společnosti	deprese
ztráta zájmu o dříve oblíbené činnosti	panika
paradoxní chování	ztráta kontroly
změna chování	uzavřenost
snížení výkonnosti	hněv
vysoká lekavost	emocionální otupělost
neschopnost odpočívat	obsedantně kompulzivní porucha

Musíme vzít v potaz, že každý člověk je jiný. To v této situaci znamená, že se budeme setkávat s individuální reakcí jednotlivců a uvedené projevy se mohou objevovat v různé intenzitě a kombinaci s různou dobou trvání.

2.4.1 Komunikační zlozvyky

Během komunikace, kterou povedeme špatným způsobem, můžeme lidem způsobit druhotné trauma. Pokud se tomuto riziku chceme maximálně vyhnout, musíme si uvědomit naše komunikační zlozvyky, kterých se dopouštíme při aktivní i pasivní komunikaci.

Komunikační zlozvyky při sdělování (aktivní komunikace):

- *nepřímo vyjadřování pocitů oklikou,*
- *neříkáme přesně, co si myslíme, „filtrujeme“ nepříjemné pocity, jen naznačujeme, neupřímnost,*
- *zastíráme pocity či potřeby, zkreslujeme nebo hrajeme pocity, nejasnost, nekonkrétnost, mnohoznačnost sdělení, přehánění,*
- *tendence hodnotit situace nadsazeně, značkování,*
- *tendence „označkovat“ druhého vlastností, namísto hodnocení našeho pocitu z určitého chování, nadměrné zobecňování,*
- *zevšeobecnění na základě jednoho nebo mála případů, připisování úmyslu,*
- *tomu, co druhý říká, připisujeme nějaký jeho skrytý úmysl, překrucování skutečnosti, nesoulad verbálního a neverbálního projevu, únik od tématu, přehnané emoční reagování. [20]*

Komunikační zlozvyky při naslouchání (pasivní komunikaci):

- *čtení myšlenek,*
- *do sdělení druhého vkládáme vlastní význam, vlastní očekávání nebo obavy, přerušování a skákání do řeči,*
- *typické pro netrpělivé lidi, vyvoláme v druhém pocit, že ho nechápeme, neposloucháme, že nás nezajímá, nereagování na sdělení,*
- *pokud chybí zpětná vazba, může mít druhý pocit, že ho ignorujeme (urazí se) nebo že mu nerozumíme (začne znovu vysvětlovat), neverbální odmítání,*
- *nesoulad toho, co říkáme a jak se chováme neverbálně, druhého mate (např. těkání očima, odklon naší pozornosti). [20]*

Odborníci, kteří napomáhají skrze komunikaci celou situaci vyřešit, musí neustále pracovat na svém zdokonalování. Jednotlivé postupy během KK jsou plánovány a trénovány.

Lidská komunikace probíhá a ovlivňuje nás každý den. Abychom mohli mluvit s jinými lidmi, potřebujeme od nich získat zpětnou vazbu. V jednoduché komunikaci je zpráva odeslána pouze od odesilatele k příjemci. Nejčastěji se odehrává komunikace, kde se tyto role mění ve vzájemné působnosti. Odesílatel tedy není pouze na straně odesilatele zprávy, ale je i zároveň jejím příjemcem, proto je tato komunikace obousměrná. Vzniká zpětnou odezvou zainteresovaných lidí. Proto, aby člověk mohl mluvit, musí mluvit s další osobou. Komunikace není vždy stejně vedená, protože jinak mluvíme s přáteli, s kolegy v práci, s dětmi nebo během nečekaných událostí. Lidská komunikace není jednosměrná, protože se očekává určitá reakce, která může utvářet formu a obsah sdělované zprávy. Z toho nelze očekávat přesnou reakci druhé osoby. Musíme brát v potaz situaci, ve které se nacházíme a pokusit se odhadnout mysl a chování naší zájmové osoby. Jak již bylo zmíněno, osobnost člověka má zásadní vliv na průběh komunikace. Snadno se stane, že s klidnou osobou povedeme hovor bez větších obtíží. Pokud ovšem tento samý průběh budeme aplikovat na cholerika, zřejmě s tímto přístupem komunikace bude doprovázena problémy. Ale nejen samotná lidská povaha vytváří problémy v celém komunikačním procesu, ale jsou to bariéry různého charakteru a příčiny v mnoha formách. Negativně působí osobní problémy, prostředí, pohlaví, předpojatost atd. Proto, aby mohla být komunikace efektivní a účelná, musíme vzít v potaz několik věcí. Například si předem promyslíme to, co chceme sdělit. Musíme také vědět samotný obsah našeho sdělení, věřit našemu tvrzení a vše podstatné zmínit vícekrát. V efektivní komunikaci nevedeme hovor pouze slovně, ale probíhá současně i mimoslovně. Můžeme vytvořit zpětnou vazbu nebo podpořit samotný

hovor pohyby těla nebo výrazem ve tváři. Zde se nejčastěji využívá mimika, kdy samotný výraz ve tváři dokáže dát jasně najevo, které pocity a nálady máme a sdílíme vůči dalším lidem v komunikaci.

Krizová komunikace se nejčastěji odehrává během krizových a mimořádných situací. Pozornost dostává také před krizí, kdy se jedná o přípravnou fázi. Zde se prochází možné varianty, průběh KK a její trénink. Kvalitní příprava KK může mít kvalitativní vliv na její průběh v praxi, kdy ovlivňuje časový interval a omezuje chaos a špatné rozhodování. To vše má jediný cíl, kterým je zabránit vzniku paniky a záchrana lidských životů.

Tyto dovednosti musejí zaměstnanci Městské policie Zlín zvládat během řešení krizových situací i během každodenní rutiny. Pro jejich komunikaci se nevyžívají jen slova a neverbální dovednosti, ale také se využívají technické systémy a prostředky, které podrobněji popisuje praktická část práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 MĚSTSKÁ POLICIE ZLÍN

Městská policie Zlín (dále jen MP Zlín) je samostatným bezpečnostním orgánem Obce s rozšířenou působností Zlín. Vznikla 1. 6. 1992, kdy její vznik zapříčinila vyhláška č. 10/1992, vydanou na základě zákonů ČNR č. 367/1990 Sb., o obcích a č. 553/1991 Sb., o obecní policii. [22]

MP Zlín se neustále snaží zdokonalovat jak po organizační stránce, tak po technické. Významnou je její spolupráce s jednotlivými odbory Magistrátu města Zlína, Policií České republiky, složkami Integrovaného záchranného systému, fyzickými a právníckými osobami a různými spolky.

Činnost MP Zlín je vázaná především zákonem č. 553/1991 Sb. Zákon o obecní policii. Ale její činnost upravují další zákony a předpisy, mezi ty hlavní můžeme zařadit:

- Ústavní zákon ČNR č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška Ministerstva vnitra České republiky č. 418/2008 Sb., kterou se provádí zákon o obecní policii.
- Vyhláška Ministerstva vnitra České republiky č. 444/2008 Sb., o zdravotní způsobilosti uchazeče o zaměstnání strážníka, čekatele a strážníka obecní policie.
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.
- Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Uvedené právní předpisy představují jen část, která ovlivňuje činnost MP Zlín. Jejím zájmem je dodržování právních předpisů a dohled nad veřejným pořádkem, ochrana osob a jejich majetku, odhalování přestupků a dalších správních deliktů a dohlíží nad bezpečností a provozem na pozemních komunikacích. Cílem je tedy především zaměření na prevenci, cílené vyhledávání a řešení protiprávního jednání a reakce na tísňové volání.

3.1 Organizační struktura

MP Zlín je součástí organizační struktury statutárního města Zlína. Její vnitřní struktura, která určuje osoby, které řídí činnost MP Zlín je následující [22]:

- Ondřej Běták – náměstek primátora statutárního města Zlína, člen zastupitelstva pověřený řízením Městské policie Zlín.
- Ing. Milan Kladníček – ředitel Městské policie Zlín.
- Mgr. Pavel Janík – I. zástupce ředitele Městské policie Zlín.
- Ing. Vít Novák – II. zástupce ředitele Městské policie Zlín.
- JUDr. Zdeněk Dubec – Kontrola a inspekce Městské policie Zlín.

3.2 Činnost MP Zlín

Její činností je především zabezpečování místně náležících záležitostí veřejného pořádku v rámci působnosti města. MP Zlín je orgánem obce, který vykonává:

- Přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku.
- Dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití.
- Dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce.
- Podílí se ve stanoveném rozsahu na dohledu, bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích.
- Podílí se na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění činí opatření k jeho obnovení.
- Podílí se na prevenci kriminality v obci.
- Provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci.
- Odhaluje přestupky a jiné správní delikty, jejichž projednávání je v působnosti obce.
- Poskytuje za účelem zpracování statistických údajů Ministerstvu vnitra na požádání údaje o obecní policii.

Městská policie Zlín chrání právními normami stanovené zájmy společnosti, slouží všem občanům a její činnost je zaměřena proti narušitelům veřejného pořádku, občanského soužití a zákonnosti obecně.

3.3 Strážníci MP Zlín

Požadavky na strážníky obecní policie upravuje § 4 zák. č. 553/1991 Sb., o obecní policii. Tento stanoví, že strážníkem se může stát bezúhonný občan České republiky starší 21 let, který je tělesně a duševně způsobilý k výkonu povinností a oprávnění podle tohoto zákona. Jejich výcvik zabezpečuje obec, která také tento výcvik strážníků hradí.

Oprávnění strážníka MP:

- Prokázání totožnosti.
- Požadovat potřebná vysvětlení.
- Požadovat předložení potřebných dokladů.
- Předvést osobu.
- Odebrat zbraň.
- Zakázat vstup na určená místa.
- Otevřít byt nebo jiný uzavřený prostor.
- Odejmout věc.
- Vstupovat do živnostenských provozoven.
- Použít donucovacích prostředků, psa a služební zbraň.
- Zastavovat jedoucí vozidla.
- Nařídit odtah vozidla.
- Použít technický prostředek k zabránění odjezdu vozidla.
- Provádět orientační vyšetření osob na přítomnost alkoholu nebo jiných návykových látek v organismu.

Jejich činnost se neustále vyvíjí a zlepšuje. V dnešní době jsou kladeny nové požadavky a samotná praxe ukazuje, kterými směry dále kráčet. Ve svém repertoáru má MP Zlín širokou škálu činností, které vykonává. Mezi specializace v přímém výkonu služby MP Zlín patří [22]:

- Útvar operativního zásahu – Rychlá operativní jednotka.
- Útvar kynologické služby.
- Útvar hlídkové služby.
- Útvary územní hlídkové služby – okresky.
- Útvar dopravní služby.

Lze předpokládat, že uvedený seznam specializací není konečný. Je to z důvodu, že pořád je zapotřebí pružně reagovat na požadavky současného bezpečnostního trendu.

3.4 Územní působnost MP Zlín

Tato obecní policie se nachází na území statutárního města Zlína. Město Zlín čítá okolo 75 tisíc obyvatel. Jeho historie sahá až do středověku, ale významným milníkem byla éra Tomáše Bati, který byl i starostou města. Ta položila základy vzniku velkého a moderního města.

V současné statutární město Zlín sídlem Zlínského kraje, a také je významným obchodním, průmyslovým a kulturním bodem východní Moravy. Působnost MP Zlín je po celém území města. Jeho katastrální území má 15 částí, mezi které patří [23]:

- Jaroslavice u Zlína.
- Klečůvka.
- Kostelec u Zlína.
- Kudlov.
- Lhotka u Zlína.
- Louky nad Dřevnicí.
- Lužkovice.
- Malenovice u Zlína.
- Mladcová.
- Prštné.
- Příluky u Zlína.
- Salaš u Zlína.
- Štípa.
- Velíková.
- Zlín.

Lepší představu velikosti celého územního celku nám nabízí obrázek 9.



Obrázek 9 Mapa katastrálního území města Zlín [24]

Z obrázku 9 je patrné, že územní působnost MP Zlín je vykonávána na značně velké ploše. Musí zde vykonávat úkoly stanovené zákonem. Ty nevykonává pouze na svém katastrálním území města Zlín. Má uzavřené dohody, které umožňují její činnost vykonávat na katastrálním území města Fryštáku a obce Hvozdná.

3.5 Rozmístění služeben MP Zlín

Aby mohla být pokryta dostupnost a rychlá časová reakce, má MP Zlín několik služeben. Centrální služebna Městské policie Zlín, ve které se nachází stálé operační centrum, ředitelství, technické zázemí, je umístěna na ulici Santražiny 3312 ve Zlíně. Je zde zajištěna nepřetržitá služba po celých 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Tuto hlavní služebnu MP Zlín zobrazuje obrázek 10.



Obrázek 10 Centrální služebna Městské policie Zlín [22]

Další služebny MP Zlín, které vykonávají územní hlídkovou službu, se nacházejí [22]:

- Okrsek Jižní Svahy, Okružní 4699, Zlín.
- Okrsek Malenovice, Masarykova 1014, Zlín.
- Okrsek Kostelec – Štípa, Lešná 138 (u hlavního vstupu do ZOO).

Na uvedených služebnách není stálý výskyt strážníků, občané se mohou obracet v uvedené přední hodiny nebo mohou využít služeb centrální služebny. Pro případy nouze je možné nonstop použít volání na tísňovou linku MP (156). Tento bezpečnostní orgán v působnosti statutárního města Zlín je připravena kvalitně a profesionálně sloužit městu a jeho obyvatelům.

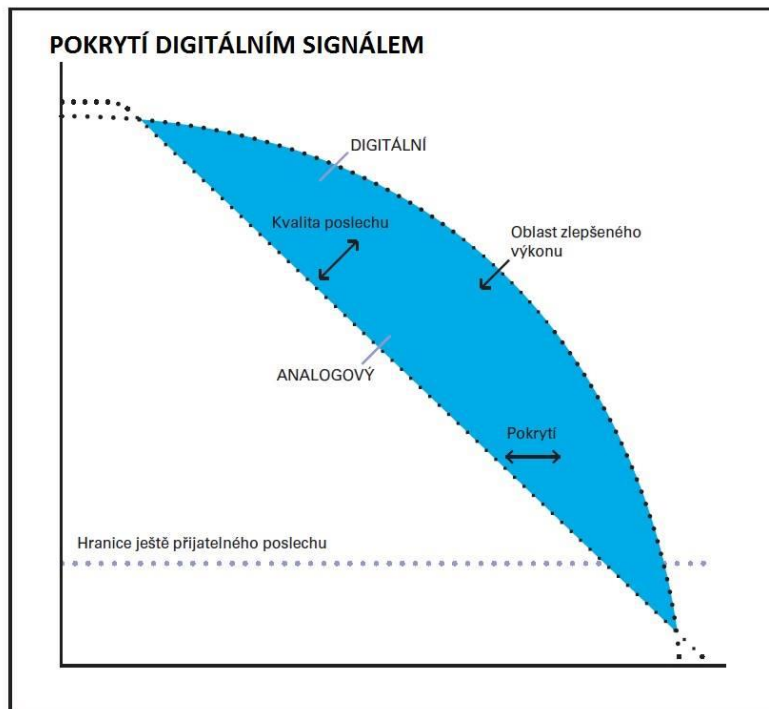
4 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN

Mezi nejdůležitější součástí systému patří možnosti komunikace. V dnešní době se pro komunikaci s člověkem využívají různá elektronická zařízení. Úkolem komunikačního systému je především informační spojení mezi dvěma či více místy. Městská policie Zlín využívá pro vykonávání svých povinností zejména radiostanice, které umožňují vykonávat práci strážníků v terénu.

Radiostanice fungují na principu přenosu informací skrze elektromagnetické vlnění. Radiostanice obsahuje vysílač, který vyšle modulované elektromagnetické vlnění, které je poté zachyceno a v přijímači demodulováno. Základní principy radiotechniky objevili Michael Faraday, James Clerk Maxwell a Heinrich Rudolf Hertz. Zdokonalování a zkoumání, jak přenést radiový signál na větší vzdálenost umožnily až vynálezy muže, který nepochybně změnil naše životy. Jeho jméno je Nikola Tesla, který je považován za jednoho z největších vynálezců všech dob.

4.1 Požadavky na komunikační systémy

S postupným vývojem nových poznatků a technologií, je ruku v ruce i postupná modernizace. Nejrozšířenější způsob komunikace, byl pomocí analogových systémů. Jako každý systém má své výhody i nevýhody. Mezi výhody patří například jejich dlouholetá výroba, snadná ovladatelnost, dobře čitelný displej a menší cena. Mezi nevýhody patří především náchylnost na rušení signálu (vznik šumu) a možnost snadného odposlechu zpráv. V dnešní době není obtížné pořídit si tzv. přehledový přijímač, kterým jsme schopni naladit požadovanou frekvenci pro odposlech. Tento nedostatek zabezpečení přenosu zpráv podnítl postupné modernizování a přechod Městské policie Zlín na využití digitálních radiostanic. Mezi výhody digitálního přenosu signálu je dosažení vyšších přenosových rychlostí, kódování obsahu zprávy a kvalita dat se při přenosu nemění a tím je zabezpečena lepší spolehlivost celého přenosu a kvalita. Dalšími výhodami digitálního přenosu je možnost přenést více druhů provozu souběžně (hlas, obraz), přenesená data se dají lehce zpracovat a je dobře odolný proti rušení. Také není nutné dosahovat velkého odstupu mezi užitečným signálem a šumem jako u starších analogových radiostanic. Z toho plyne, že zprávy mohou být přeneseny i u méně kvalitní přenosové cesty. Digitální signál můžeme bez použití dalších převodníků rovnou zpracovat a uložit na záznamová zařízení pro další potřeby. Další výhodou je jeho kvalita zvuku při pokrytí dané oblasti. Pokrytí digitálním signálem zobrazuje obrázek 11.



Obrázek 11 Pokrytí digitálním signálem [25]

Různé vlastnosti signálu způsobuje použité kódování u digitálních přenosů, které dokáže zajistit přenos audia ve formě dat prakticky bez žádné ztráty na mnohem větší plochu.

Šifrování komunikace probíhá podle předem definovaného klíče, který je použit v přijímači pro rozšifrování přijímaných zpráv. Pokud se někdo pokusí o odposlech komunikace, bez znalosti šifrovacího klíče jde téměř o nemožný počin. Dále digitální radiostanice umožňují posílání krátkých textových zpráv, jejich identifikaci a možnost výběru komunikace. Ta může probíhat přímo, skupinově nebo individuálně. Technologické zpracování těchto výhod představuje jistou náročnost, která se promítá v ceně.

Z těchto důvodů jsou ze strany MP Zlín požadavky na komunikační systém:

- **Zabezpečení systému** – Bezpečnost je zajištěna využitím digitálních radiostanic, které umožňují autentizaci, šifrování komunikace, výměnu šifrovacích klíčů, dálkovou blokadu přenosných radiostanic.
- **Jednoduchost** – Jedná se především o snadné ovládání a manipulaci, bez složitého nastavování.
- **Odolnost** – Nakoupené radiostanice musí být kvalitně vyrobené, aby vydržely provoz i v náročnějších podmínkách.

- **Cenová dostupnost** – Při vyšším odběru radiostanic pro provozování činnosti MP Zlín se musí brát ohled i na cenu radiostanic, a proto musejí být v přiměřené cenové hladině.
- **Provozní doba** – Radiostanice se využívají nepřetržitě. Z tohoto důvodu musí být jejich provozní doba co největší, v případě ručních radiostanic to znamená co nejlepší akumulátor.
- **Dostupnost příslušenství a náhradních dílů** – V případě závady je nutná co nejrychlejší oprava radiostanice nebo její náhrada. Příslušenství se využívá především v neobvyklých situacích, kdy například můžeme využít v hlučném prostředí sluchátka pro lepší poslech zpráv.

Uvedené požadavky se mohou zdát jako náročné, ale Městská policie Zlín potřebuje spolehlivost, rychlost a efektivnost. Proto musí používat jen co nejkvalitnější vybavení, které jim dovolí finanční rozpočet.

4.2 Používané radiostanice ve službě MP Zlín

Městská policie Zlín obsluhuje tísňovou linku (156). Kromě toho využívá radiostanice od firmy Motorola s jejich novým systémem MOTOTRBO. Tato obousměrná digitální komunikace využívá časový multiplex TDMA, který nabízí dvojnásobnou komunikační kapacitu. Na jednom licencovaném kanálu se může vyskytovat dvojnásobný počet uživatelů. Možnost datového a hlasového přenosu zvyšuje efektivitu provozu. Oproti zastaralé analogové technologii umožňuje čistou hlasovou komunikaci s větším dosahem, přičemž je omezen šum a rušení signálu.

Městská policie Zlín využívá přenosné digitální radiové stanice a vozidlové digitální radiové stanice.

4.2.1 Přenosné digitální radiové stanice

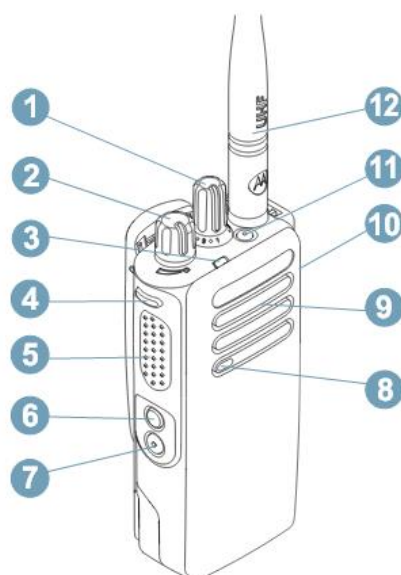
Tyto přenosné digitální radiostanice jsou ve svoji podstatě ručními vysílačkami. V dnešní době je ve službě MP Zlín využívána digitální radiostanice Mototrbo DP4400. Tato radiostanice dle továrního nastavení pracuje v pásmu VHF 136–174 MHz, nebo UHF 438 - 470 MHz. Kanálová rozteč je 12,5/20/25kHz. Tutu radiostanici můžeme vidět na obrázku 12.



*Obrázek 12 Ruční
radiostanice [26]*

Její výhodou je digitální provoz, ve kterém dokáže prodloužit dobu provozu až o 40 % oproti analogovému přenosu, který také umožňuje. Navíc dokáže v digitálním módu odfiltrvat šum na pozadí. Tím se stává digitální komunikace mnohem zřetelnější. Je vybavena třemi programovatelnými tlačítky a tlačítkem pro přivolání pomoci jediným stiskem. Digitální mód navíc umožňuje skupinové volání, posílání ID stanice a mnoho dalších funkcí. Výhodou této radiostanice je také to, že umí automaticky nastavit hlasitost reproduktoru v závislosti na hlučnosti prostředí. Standardně obsahuje a napájecí akumulátor NiMh 1400, který umožní analogový/digitální provoz až 7/10,2 hodin. Uvedená doba je závislá na mnoha faktorech, především uvedenou dobu může zkrátit provoz radiostanice v zimním období. O zabezpečení přenosu zpráv se starají tři úrovně kódování a šifrování, přičemž nejvyšší stupeň je 256 bitové AES 256 šifrování.

Tato radiostanice byla vybrána nejenom pro přijatelnou cenu, ale také snadnou manipulaci. Jednotlivé části celé radiostanice můžeme vidět na obrázku 13.



*Obrázek 13 Schéma
radiostanice [26]*

Popis ovládacích prvků:

- 1 – Přepínání mezi kanály
- 2 – Zapnutí a vypnutí vysílačky a zároveň ovládá hlasitost
- 3 – LED identifikace
- 4 – Boční programovatelné tlačítko
- 5 – Tlačítko umožňuje mluvit (PTT)
- 6 – Boční programovatelné tlačítko
- 7 – Boční programovatelné tlačítko
- 8 – Mikrofon
- 9 – Reproduktor
- 10 – Universální konektor pro příslušenství
- 11 – Nouzové tlačítko
- 12 – Anténa

Programovatelná tlačítka, která jsou umístěna na levém boku radiostanice, mohou mít mnoho funkcí. Například se mohou nastavit na změnu přednastavených kanálů nebo jako

klávesové zkratky pro funkce rádia. Navíc to vše ovlivňuje doba, po kterou je tlačítko zmáčknuté.

Tlačítko PTT (Push-To-Talk) slouží k dvěma základním účelům. Prvním účelem je, že pokud probíhá hovor, tak toto tlačítko umožňuje radiový přenos do jiných radiostanic. Druhý účel umožní po stisknutí a podržení tlačítka mluvení předat zprávu. Pro poslech zpětné reakce tlačítko uvolníme.

LED indikátor indikuje provozní stav radiostanice. Různá indikace znamená různé významy:

- Červené blikání – Vysílání probíhá při nízkém stavu baterie.
- Svítí zeleně – Radiostanice je zaplá nebo vysílá zprávu. Také v nabíjecím režimu indikuje plné nabití akumulátoru.
- Zelené blikání – Detekce příchozího hovoru.
- Dvojitě zelené blikání – Příjem soukromého chráněného hovoru nebo dat.
- Svítí žlutá – Sleduje konvenční kanál. Také indikuje proces nabíjení baterie.
- Žluté blikání – Vyhledává aktivitu nebo příjem pohotovostní zprávy.
- Dvojitě blikání žluté – Není připojení k opakovači, kanály jsou obsazeny, upozornění skupinového volání nebo rádio je uzamknuto.

Během komunikace LED indikátor bliká zeleně. Tím můžeme ověřit, zda z naší strany posíláme zprávu.

Během provozu v podmínkách Městské policie Zlín, se nevyužívají veškeré nabízené možnosti této digitální radiostanice. Například programovatelná boční tlačítka (celkem tři) se nevyužívají. Také zřídka dochází ke změně kanálů.

Tato digitální radiostanice nabízí následující možnosti a funkce:

- Možnost použití až 32 kanálových pozic.
- Vysílací výkon až 5W, provozní pásmo 136-174 MHz a pásmo 403 – 527 MHz.
- Analogový a digitální provoz s vazbou na kanálovou pozici.
- 3 funkční tlačítka a tlačítko nouze.
- LED indikátor provozních stavů.
- Funkce SCAN – sledování provozu na více kanálových pozicích.
- Individuální a skupinové volání, posílání ID stanice, vzdálený monitor a další funkce digitálního provozu.

- Vysoká úroveň šifrování hovorů v digitálním provozu.
- Analogová Select 5 signalizace, QuickCall, Rapid Call.
- Podpora Capacity Plus a Linked Capacity Plus.
- VOX – vysílání ovládané hlasem pro vybrané externí audio příslušenství.
- Automatické nastavení hlasitosti reproduktoru v závislosti na hlučnosti prostředí.
- Vysoká provozní odolnost – IP57 krytí, US MIL standard 810 C, D, E, F a G.

Další funkce a příslušenství je možné dokoupit. Mezi nejpoužívanější příslušenství patří sluchátka, která se používají zejména v dosti hlučném prostředí. Radiostanice svými rozměry 130,3 x 55,2 x 37,2 mm a hmotností 393 gramů je dobrým pomocníkem při plnění úkolů MP Zlín.

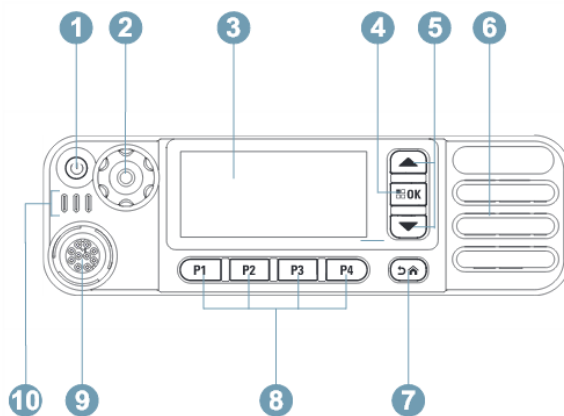
4.2.2 Vozidlová digitální radiostanice

V automobilech MP Zlín je zabudovaná digitální automobilová radiostanice DM 4600, kterou můžeme vidět na obrázku 14.



Obrázek 14 Vozidlová radiostanice [26]

Tato radiostanice umožňuje komunikaci a posílání textových zpráv mezi další radiostanice. Velký displej umožňuje příjemné ovládání i za snížené viditelnosti. Oproti ruční radiostanici má vyšší výkon a tím dokáže vysílat a přijímat zprávy z větší vzdálenosti. Popis jednotlivých prvků znázorňuje obrázek 15.



Obrázek 15 Schéma automobilové radiostanice [26]

Význam ovládacích prvků:

- 1 – Zapnutí či vypnutí radiostanice
- 2 – Ovládání hlasitosti a změna kanálu
- 3 – Displej
- 4 – OK (potvrzení), výběr menu
- 5 – Rolovací tlačítka (nahoru nebo dolů)
- 6 – Reproduktor
- 7 – Tlačítko návrat nebo domů
- 8 – Přední programovatelná tlačítka
- 9 – Konektor pro příslušenství
- 10 – LED indikátor

Programovatelná tlačítka mají obdobné vlastnosti jako u přenosné ruční digitální radiostanice. Ovládání není nějak složité. Výhodou není jen lepší dosah, ale také přítomnost přehledného LCD displeje. Níže nalezneme zobrazení a popis ikon (vybraných):



Počet proužků představuje sílu a dostupnost signálu. Čtyři proužky znamenají plný signál. Tato ikona se zobrazuje pouze při příjmu.



Stanice je v pohotovostním režimu.



Indikuje privátní hovor, zobrazuje na displeji také jméno nebo ID volajícího.



Indikace skupinového hovoru, zase dochází k zobrazení údaje volajícího.



OR

Text zprávy byl úspěšně odeslán.



OR

Zpráva nebyla odeslána (Selhání).



OR

Text zprávy čeká na přenos na zadanou adresu (ID příjemce) a čeká na potvrzení.



Celkově tato radiostanice má funkce a možnosti, mezi které patří:

- Kapacita 1000 kanálů.
- UHF1 (403-470MHz) LP/HP; VHF (136-174MHz) LP/HP; IP54 rated.
- Signalizace PL/DPL, MDC, Quik-Call II, 5ti-tón.
- Vynikající audio přenos.
- Rozšířená kapacita a dosah.
- Dvojitá kapacita kanálů.
- Velký, barevný display s přehledným a flexibilním menu.
- Uživatelem definovaná hlasová oznámení.
- Čtyři programovaná tlačítka, jedno pro nouzové volání.
- Kompatibilní se standardem ETSI DMR.
- Dvojitý analogový/digitální skenování umožňují plynulý přechod z analogu na digitál.
- Vestavěný šifrování pro zvýšení bezpečnosti proti odposlechu.
- Programovatelná kanálová rozteč (12.5, 20, 25 kHz).
- Selektivní umlčení (umrtvení) radiostanice.
- Hlasová komprese a expanze.

- Podpora propojení více převaděčů mezi sebou (IP Site Connect).

Výše uvedené digitální radiostanice (přenosné a vozidlové) se využívají během každodenní činnosti MP Zlín. Na oba typy jsou kladeny stejné požadavky. A to cena, kvalita, snadná ovladatelnost a dobrá životnost. Tak jako každé zařízení, tak i tyto mají své výhody a nevýhody, ale o tom až v další kapitole práce.

5 ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU V RÁMCI MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN

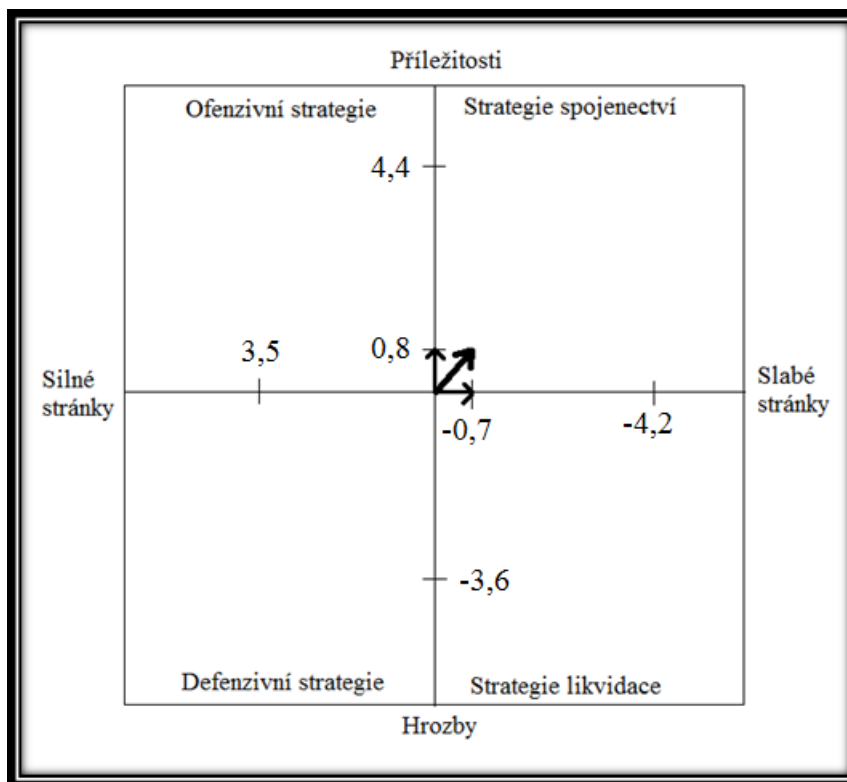
Nemůžeme s jistotou a přesností vědět, že dosavadní zavedený systém nemá nějaké trhliny a prostor k zlepšení. Tyto nedostatky jsou lépe viditelné a pochopitelné, pokud se na ně cíleně zaměříme s využitím analýzy. Další řádky této práce představují vybranou analýzu, která se zaměřuje na současný komunikační systém v rámci Městské policie Zlín.

5.1 SWOT Analýza digitálních radiových stanic a jejich vlastností v činnosti MP Zlín

Tabulka 4 SWOT analýza komunikačního systému [vlastní zpracování]

		Ponocné			Škodlivé				
		Silné stránky	V	H	VH	Slabé stránky	V	H	VH
Vnitřní pohled	Šifrování přenášených zpráv	0,3	5	1,5	Uzavřenost systému	0,2	-4	-0,8	
	Snadná manipulace s radiostanicemi	0,2	4	0,8	Absence lokalizace pomocí GPS	0,3	-5	-1,5	
	Školení zainteresovaných osob	0,15	2	0,3	Kolísání signálu na krajních územních místech	0,2	-5	-1	
	Kvalita přenášeného digitálního signálu	0,2	3	0,6	Závislost na kapacitě akumulátoru	0,2	-3	-0,6	
	Možnost posílat krátké textové zprávy	0,15	2	0,3	Absence Bluetooth pro synchronizaci s příslušenstvím	0,1	-3	-0,3	
	Součet	1	-	3,5	Součet	1	-	-4,2	
		Příležitosti	V	H	VH	Hrozby	V	H	VH
Vnější pohled	Modernizace komunikačních systémů	0,15	3	0,45	Výpadek elektrické energie	0,2	-3	-0,6	
	Pořízení nových radiostanic s GPS lokalizací a Bluetooth	0,25	5	1,25	Poškození radiostanic	0,3	-4	-1,2	
	Zesílení vysílaného radiového signálu pro lepší pokrytí	0,3	5	1,5	Odcizení radiostanice	0,15	-3	-0,5	
	Lepší využití nabízených možností pro rychlejší komunikaci	0,15	4	0,6	Ztráta radiového pokrytí území	0,2	-5	-1	

	Cvičení stanovených postupů v komunikaci	0,15	4	0,6	Prolomení šifrování zpráv	0,15	-2	-0,3
	Součet	1	-	4,4	Součet	1	-	-3,6



Obrázek 16 Graf SWOT analýzy [vlastní zpracování]

Z uvedeného grafu na obrázku 16 plyne, že existují slabé stránky komunikačního systému MP Zlín. Proto je nutné využít všechny dostupné příležitosti a pokusit se je správně realizovat. Při realizování dalších zlepšování a modernizace stávajícího vybavení bude hrát roli především finanční náročnost.

Pro analýzu a následné posouzení komunikačního systému MP Zlín využívá práce SWOT analýzu, viz tabulka 4. Tato analýza identifikuje dané silné (Strengths – S) a slabé (Weaknesses – W) stránky, příležitosti (Opportunities – O) a hrozby (Threats – T).

6 NÁVRH ZLEPŠENÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE V RÁMCI MĚSTSKÉ POLICIE ZLÍN

První návrh se zabývá možností zesílení radiového signálu.

Na určitých místech mohou vzniknout problémy s kvalitou a dostupností signálu. Horší dostupnost je způsobena stíněním signálu vzniklé překážkami (budovy) a také vzdáleností radiostanic. Jako ideální řešení se nabízí instalace radiopřevaděče na vyšším místě. Vhodně umístěný a dostatečně výkonný digitální radiový převaděč bude schopný dostatečně pokrýt celou oblast signálem pro možnost spolehlivé a jasné komunikace pomocí využívaných digitálních radiostanic.

Vhodný typ dokáže také například eliminovat ztráty na kabelových trasách, útlum anténních systémů. Také dokáže umožnit uživatelům používaných digitálních radiostanic vést dva nezávislé hovory na jednom duplexním kanále a tím se násobí kapacita komunikačního systému. Těto výhody nedosahuje starší analogový způsob.

Jaké řešení je navrženo použití radiopřevaděče firmy Motorola model MTR3000. Tento model dokáže vyzářit výkon až 100 W, ale předpokládají se menší provozní požadavky, které nekladou také větší nároky na chlazení hardwaru. Podobu zmíněného převaděče můžeme vidět na obrázku 17.



Obrázek 17 Radiopřevaděč [26]

Výhodou je možnost vzdálená správa a tím kontrolovat výkon, popřípadě provést diagnostiku a údržbu. Samozřejmostí je činnost na nové technologii společnosti Motorola na MOTOTRBO, kterou využívají i digitální radiostanice využívané MP Zlín. Navíc je schopno spojit komunikaci radiostanic mezi mobilní telefon nebo pevnou linkou. V digitálním režimu podporuje například funkce:

- Přenos hovorového a datového spojení, přenos signalizace mezi uživatelskými stanicemi.
- Při použití volitelného SW dovoluje monitorování a dálkové řízení pomocí Ethernet portu a IP sítě. Dále je možné převaděč propojit v IP síti s dalšími převaděči nezávisle na jejich geografické pozici. Hovor pak probíhá v obou oddělených sítích současně.
- Je možné ho nastavit pro komunikaci pouze na jediném duplexním páru kmitočtů.
- Přenáší šifrované hovory mezi uživatelskými stanicemi.
- Převaděč je možné nastavit buď do digitálního režimu, nebo může sloužit jako klasický jednoduchý analogový převaděč. Přepnutí je nutné provést pomocí konfiguračního a servisního SW.

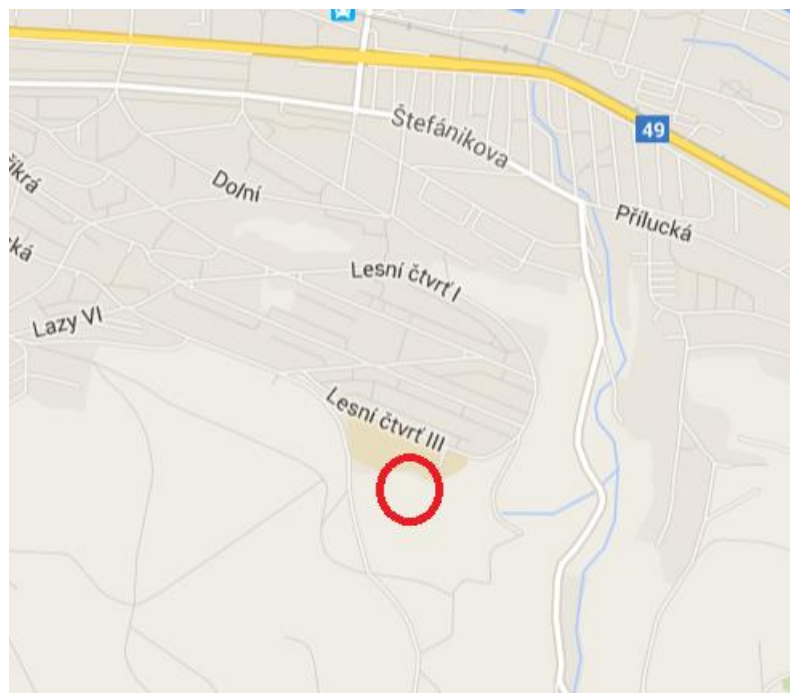
Tento radiopřevaděč také umožňuje využívat analogový režim, který má následující funkce:

- Přenos hovorového spojení, přenos analogové i digitální signalizace mezi uživatelskými stanicemi.
- Dovoluje použití jednoho duplexního páru s jedním CTCSS nebo DTC (Motorola PL a DPL) kódem.
- Umožňuje použít zároveň jako dispečerskou stanicí a ovládat jej pomocí příslušenství připojeného na konektor externího příslušenství. Připojit pak jde pomocí HW rozšíření například externí reproduktor, stolní nebo ruční mikrofón včetně podpory vysílacího tlačítka. Dispečer pak sleduje hovory vedené uživatelskými stanicemi a může se jich také zúčastnit nebo je inicializovat. Tato funkce není dostupná v digitálním režimu.

Díky LED indikátorům na čelní straně je možné monitorovat provozní stavy radiopřevaděče.

6.1 Vhodné umístění radiopřevaděče

Aby mohl být radiový signál využit efektivně pro dostatečné pokrytí potřebné plochy, musí být umístěn na co nejvyšším možném místě. Vhodné místo umístění nalezneme na obrázku 18.



Obrázek 18 Návrh umístění radiopřevaděče [24] (upravil Mušálek, 2016)

Z obrázku 18 můžeme vidět, kde se nachází vhodné místo pro instalaci a umístění radiopřevaděče. Toto místo se nachází nad gymnáziem na Lesní čtvrti. Umístění tohoto radiopřevaděče s vysokým výkonem nám umožní zajistit dostupný radiový signál po celém katastrálním území Zlína i v jeho nejkrajnějších částech. Tím bude zabezpečena požadovaná dostupnost a kvalita signálu pro plynulý a bezproblémový průběh komunikace.

Proto, aby se dosáhlo požadované harmonie a celý komunikační systém byl neustále provozuschopný a modernizovaný, musíme dbát na naše priority a požadavky. Vývoj technologií jde pořád dopředu. Snaha držet krok a realizovat modernizaci stávajícího komunikačního systému v prostředí Městské policie Zlín je především závislá na zkušenostech z praxe a tím reflektování požadavků. Také podstatnou rolí jsou finanční prostředky.

6.2 GPS lokalizace strážníků MP Zlín

Zkratku GPS zaslechl skoro každý a mnoho lidí tuto technologii využívá. Zkratka GPS znamená Global Positioning System. Tato technologie umožňuje uživatelům určit svoji polohu kdekoli na Zemi. Představuje síť 30 družic, přičemž pro určení polohy potřebujeme signál minimálně ze 4 družic.

Jak již bylo zmíněno, tak přenosné digitální radiostanice nemají GPS lokalizaci. Tato nevýhoda se dá vyřešit použitím chytrých mobilních telefonů. Aby mohl telefon správně pro tyto účely fungovat, musí splňovat určité podmínky:

- Datové připojení (online přenos).
- GPS modul.
- Aktivní datový tarif.

Jenom samotné mobilní zařízení nestačí, je potřeba vybudování informačního systému, který má schopnosti:

- Zvýšit efektivnost práce.
- Administrativní úspora.
- Online přenos do centrální databáze.
- Online zadávání a řešení přestupků rovnou z terénu.

Informační systém musí splňovat náročné požadavky, mezi které můžeme zařadit:

- Vysokou bezpečnost – hesla, šifrování.
- Možnost kontroly – ukládání dat.
- Statistika práce – zpětné hodnocení.
- Jednoduché a přehledné prostředí – cílem je maximální efektivita a optimalizace práce MP Zlín.

Mobilní terminály poskytují oproti již používaným ručním radiostanicím výhody, mezi které patří:

- Nízká pořizovací cena.
- Nízké provozní náklady.
- Lustrace v terénu.
- Připojení fotodokumentace.
- GPS lokalizace.
- Tisknutí na mobilní tiskárně.

Pro provoz je potřeba zakoupení licencovaného softwaru. Celý systém monitorování GPS polohy strážníků bude v podstatě aplikací na chytrých mobilních telefonech a serverová část spolu s hlavní stanicí se umístí na hlavní služebnu. Aplikace spolu s telefonem představují klientskou stanici, která komunikuje se serverem. Připojení probíhá přes

internet. Celý informační systém této online lokalizace strážníků může přinést mnoho zlepšení:

- Lepší kontrola nad městskou policií.
- Zaznamenání problémů na mapě.
- Možnost plánovat prevenci.
- Centralizovaná online databáze.
- Schopnost lokalizovat událost.
- Zvýšení efektivity práce.
- Zefektivnění odhalování recidiv.

V praxi to znamená, že například strážník může online zadat jméno osoby a zkontrolovat ji, zda není daná osoba v pátrání Policie ČR. Další výhodou systému je vytvoření tzv. teplotní mapy zločinu a přestupků. Ta poskytuje údaje, v jaké lokalitě se nejčastěji vyskytují konkrétní přestupky nebo kde dochází více k určitým trestným činům, třeba k vykrádání vozidel. Zefektivnilo by to náplň činnosti hlídek v jednotlivých částech Zlína. Další výhodou je vkládání již vyplněných informací do formulářů, schopnost kopírování textu. Jde tedy o snížení administrativní zátěže.

ZÁVĚR

Diplomová práce nás ve své teoretické části provedla obecnými pravidly a nástrahami běžné komunikace. Mezilidská komunikace může být za normálních okolností běžnou rutinou, ale někdy je potřeba vynaložit více úsilí, aby byla úspěšná a efektivní. Nemůžeme vést komunikaci na stejné bázi s kýmkoliv. Jak už z této práce víme, je potřeba si na začátku uvědomit obsah, který chceme sdělit a také to, s kým budeme komunikovat. S osobou, která je v dobré náladě, budeme vést poklidný hovor, ale s osobou opačné nálady může být hovor veden se značnými obtížemi. Dále je věnovaný prostor krizové komunikaci, která nastává zejména během krize. Krizi nedokáže eliminovat ani nejlepší opatření a plány, proto musíme zvládat a trénovat krizovou komunikaci. Jedině dobře zvládnutá krizová komunikace dokáže danou krizi a její následky vyřešit. Její průběh není vedený jenom hovorovou formou a dalšími formami. V rámci městské policie Zlín jsou využívána technická zařízení, kterými nás provedla praktická část.

Praktická část diplomové práce nám popsala městskou policii Zlín z hlediska její činnosti, územní působnosti a organizačního členění. Dále nám ukázala současné řešení krizové komunikace skrze technická zařízení. Následně byl tento stav analyzován. Výsledky analýzy byly aplikovány ke zlepšení současné situace. Dané návrhy zlepšení současného stavu v rámci městské policie Zlín nám ukázaly poslední stránky praktické části.

Musíme brát ohledy na skutečnost, že technologie se neustále vyvíjejí určitým tempem a jiným tempem je možné v praxi realizovat požadované změny. V neposlední řadě musíme počítat s tím, že finanční prostředky pro realizaci daných změn nejsou neomezené. Vybraná volba změn musí být řádně zvažena s cílem co největší efektivity k nákladům.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] REJZEK, Jiří. Český etymologický slovník. Vyd. 1. Voznice: Leda, 2001. ISBN 80-85927-85-3.
- [2] DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8.
- [3] What is communication? The business communication [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://thebusinesscommunication.com/what-is-communication-functions-of-communication/>
- [4] Teorie temperamentu. Studium psychologie [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.studium-psychologie.cz/psychologie-osobnosti/4-temperament-teorie-temperamentu.html>
- [5] Osobnost. OBN [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://obn.webnode.sk/psychologia/osobnost/>
- [6] Efektivní manažerská komunikace. Publi [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/05.html>
- [7] MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4.
- [8] ŠTĚPANÍK, Jaroslav. Umění jednat s lidmi 2: komunikace. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0844-2.
- [9] RASHEED, Asif. 7c's in communication. In: Slideshare [online]. 2013 [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.slideshare.net/asifrasheed589100/7cs-in-communication>
- [10] The 7 Cs of Communication. MindTools [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: https://www.mindtools.com/pages/article/newCS_85.htm
- [11] Additional Resources. Pulitzer [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.pulitzer.org/page/additional-resources>
- [12] ŠTĚPANÍK, Jaroslav. Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.
- [13] SCHULZ VON THUN, Friedemann. Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0832-9.

- [14] Communication model by Albert Mehrabian. Toolshero [online]. [cit. 2016-04-17]. Dostupné z: <http://www.toolshero.com/communication-management/communication-model-mehrabian/>
- [15] POKORNÝ, Jiří. Manuál tvořivé komunikace. 2. přeprac. a dopl. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2004. ISBN 80-7204-330-7.
- [16] URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. Masová komunikace a veřejné mínění. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.
- [17] VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [18] HÁLEK, Vítězslav. Krizový management: teorie a praxe. 1. vyd. Bratislava: DonauMedia, 2008. ISBN 978-80-89364-00-8.
- [19] Crisis and Emergency Risk Communication manual 2014. Centers for Disease Control and Prevention [online]. [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: www.bt.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_2014edition.pdf
- [20] JELŠOVSKÁ, Katarína. Psychologické aspekty řešení krizových situací [online]. Opava, 2013 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: projects.math.slu.cz/AM/activ/soubory/opory/PsychoAspekty.pdf
- [21] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- [22] Městská policie Zlín [online]. Zlín [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.mpzlin.cz>
- [23] Katastrální území ORP Zlín. Územně identifikační registr ČR [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://uir.cz/katastralni-uzemi-orp/1465/Orp-Zlin>
- [24] Mapy.cz: Statutární město Zlín [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=17.6732147&y=49.2190823&z=11&source=muni&id=3045>
- [25] Digitální signál [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://koms.cz/nezarazene/digitalni-signal/>
- [26] Interní materiály Městské policie Zlín

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

KK Krizová komunikace.

MP Městská policie.

PTT Push-to-talk.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 Schéma jednoduché komunikace [vlastní zpracování]</i>	12
<i>Obrázek 2 Schéma komunikace se šumem [vlastní zpracování]</i>	12
<i>Obrázek 3 Temperament a osobnost člověka [5]</i>	15
<i>Obrázek 4 Lineární model [vlastní zpracování]</i>	20
<i>Obrázek 5 Interakční model [vlastní zpracování]</i>	20
<i>Obrázek 6 Transakční model [vlastní zpracování]</i>	21
<i>Obrázek 7 Model sdělení [13]</i>	22
<i>Obrázek 8 Životní cyklus krizové komunikace [vlastní zpracování]</i>	31
<i>Obrázek 9 Mapa katastrálního území města Zlín [24]</i>	43
<i>Obrázek 10 Centrální služebna Městské policie Zlín [22]</i>	44
<i>Obrázek 11 Pokrytí digitálním signálem [25]</i>	46
<i>Obrázek 12 Ruční radiostanice [26]</i>	48
<i>Obrázek 13 Schéma radiostanice [26]</i>	49
<i>Obrázek 14 Vozidlová radiostanice [26]</i>	51
<i>Obrázek 15 Schéma automobilové radiostanice [26]</i>	52
<i>Obrázek 16 Graf SWOT analýzy [vlastní zpracování]</i>	56
<i>Obrázek 17 Radiopřevaděč [26]</i>	57
<i>Obrázek 18 Návrh umístění radiopřevaděče [24] (upravil Mušálek, 2016)</i>	59

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 Komunikační bariéry [vlastní zpracování]</i>	<i>16</i>
<i>Tabulka 2 Formy komunikace podle počtu komunikujících [16] (upravil Mušálek, 2016).....</i>	<i>26</i>
<i>Tabulka 3 Možné projevy lidí po traumatu [21] (upravil Mušálek, 2016).....</i>	<i>34</i>
<i>Tabulka 4 SWOT analýza komunikačního systému [vlastní zpracování]</i>	<i>55</i>