

Analýza krizové komunikace při mimořádné události

Aneta Lukešová

Bakalářská práce
2015/2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav krizového řízení

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Aneta Lukešová**
Osobní číslo: **L14299**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza krizové komunikace při mimořádné události**

Zásady pro vypracování:

- 1. Zpracujte teoretická východiska z oblasti krizové komunikace.**
- 2. Analyzujte krizovou komunikaci mimořádné události střelba v restauraci Družba Uherský Brod.**
- 3. Porovnejte teoretická východiska a řešení konkrétní krizové komunikace mimořádné události, vyvoďte závěry a doporučení aplikovatelná v praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] NĚMEC, Petr. Public relations: Komunikace v konfliktních a krizových situacích. 1.vydání. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-66-2.

[2] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. 1.vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

[3] PŘIKRYLOVÁ, J., JAHODOVÁ, H. Moderní marketingová komunikace. 1.vydání. Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3622-8.

Další literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.

Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce:

5. února 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

9. května 2016

V Uherském Hradišti dne 22. února 2016



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan



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


Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- 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 – 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 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 bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti 12.5.2016


.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je analýza krizové komunikace při střelbě v restauraci Družba v Uherském Brodě a navržení vhodných doporučení, díky kterým by komunikace byla efektivnější. Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí – teoretická a praktická část. Teoretická část se zabývá základními pojmy a jejich definicí z odborné literatury. V praktické části je analyzována krizová komunikace pomocí obsahové analýzy a dotazníkového šetření. Výstupem jsou návrhy na případná zlepšení.

Klíčová slova: komunikace, krizová komunikace, mimořádná událost, jednotky zásahu

ABSTRACT

The purpose of the bachelor thesis is to analyze crisis communication during shooting in restaurant Družba in Uherský Brod and to propose recommendations that would contribute to increasing the effectiveness of the communication. Bachelor thesis is divided into two main parts – theoretical and practical. The theoretical part deals with basic concepts and definitions from the literature. In the practical part is analyzed Crisis Communication through content analysis and questionnaire survey. Outputs are suggestions for possible improvements.

Keywords: communication, crisis communication, emergency event, intervention unit

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu Mgr. Markovi Tomašíkovi, Ph.D, a to především za velkou ochotu, cenné rady, poskytnuté informace a materiály, vstřícný přístup a čas, který mi věnoval, abych mohla zpracovat tuto závěrečnou práci. Spolupráce s Vámi byla radost, děkuji.

Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům Městského úřadu v Uherském Brodě, kteří mi poskytli cenné informace.

V neposlední řadě patří obrovské díky mé rodině, nejlepší přítelkyni a přátelům, kteří mě v těžkých chvílích různě podpořili a měli se mnou trpělivost, po celou dobu mého studia, především v době psaní bakalářské práce. Díky Vám jsem věřila, že to zvládnou.

Chtěla bych poděkovat také všem, kteří se zúčastnili vyplňování mého dotazníkového šetření.

Děkuju Vám všem.

„Najít správný směr mezi opatrností a odvahou je to největší umění.“

Tomáš Baťa

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE	11
1.1 STRUČNÁ DEFINICE KOMUNIKACE	11
1.2 VYMEZENÍ PROCESU KOMUNIKACE	11
1.3 FUNKCE KOMUNIKACE	12
1.4 SOUČÁSTI KOMUNIKAČNÍHO PROCESU	13
1.5 DĚLENÍ KOMUNIKACE	14
1.5.1 Verbální komunikace	15
1.5.2 Neverbální komunikace	16
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	17
2.1 KRIZE	18
2.2 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	18
2.3 CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	19
2.4 VÝVOJ KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	19
2.4.1 Aktuální trendy a nové výzvy v krizové komunikaci	20
2.5 PROCES PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	21
2.6 ANALYZOVÁNÍ RIZIK A POROVNÁVÁNÍ MOŽNÝCH KRIZÍ.....	21
2.7 VNITŘNÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	22
2.8 VNĚJŠÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE	23
2.9 PROSTŘEDKY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	23
3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	24
3.1 JEDNOTLIVÉ ÚROVNĚ KOORDINACE SLOŽEK IZS PŘI SPOLEČNÉM ZÁSAHU	25
4 ORGÁNY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ	26
4.1 ROZDĚLENÍ ORGÁNŮ KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ.....	26
5 CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
6 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST A POPIS JEJÍHO PRŮBĚHU	32
6.1 CHARAKTERISTIKA A POPIS PRŮBĚHU UDÁLOSTI.....	32
6.2 ČASOVÁ OSA PRŮBĚHU UDÁLOSTÍ	34
6.3 OBSAHOVÁ ANALÝZA.....	41
6.3.1 Kritéria obsahové analýzy	41
6.3.2 Celkový mediální obraz události.....	41
6.3.3 Zvolená média pro analýzu	42
6.3.4 Sledované parametry pro analýzu	43
6.3.5 Záznamové jednotky pro analýzu titulků	43
6.3.6 Poměr výskytu příspěvků na vybraných serverech	44
6.3.7 Poměr vydaných článků po dobu události	46
6.3.7.1 Poměr vydaných článků v únoru 2015	47
6.3.7.2 Poměr vydaných článků v měsíci březnu 2015	48
6.3.8 Poměr vydaných článků během období duben 2015 – únor 2016	49
6.3.8.1 Počet vydaných článků od dubna 2015 do února 2016	50

6.3.9	Poměr zastoupení záznamových jednotek po dobu události.....	51
6.3.9.1	Poměr zastoupení záznamových jednotek v měsíci únoru 2015	53
6.3.9.2	Poměr zastoupení záznamových jednotek v měsíci březen 2015	54
6.3.9.3	Počet výskytu vybraných záznamových jednotek od dubna 2015 – únor 2016	55
7	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	57
7.1	PROSTŘEDKY A CÍLE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	57
7.2	ANALÝZA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	57
7.3	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	68
7.4	NAVRHOVANÁ DOPORUČENÍ	69
	ZÁVĚR	71
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	72
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	74
	SEZNAM OBRÁZKŮ	75
	SEZNAM GRAFŮ	76
	SEZNAM PŘÍLOH.....	77

ÚVOD

V dnešním světě se každý den stane nějaká událost, kterou můžeme označit za krizovou. Počet těchto mimořádných událostí rok od roku vzrůstá. Jedná se především o události, kdy je nutné reagovat na vzniklou realitu, kdy příčinou mohly být různé přírodní vlivy stejně jako lidský faktor. Aby tyto mimořádné události nezpůsobovaly nechtěné následky na jednotlivcích, stejně jako na politickém systému, veřejném pořádku a dalších oblastech našeho života, je nutné krizové stavy zcela zvládnout. Ať už se jedná o čas před danou krizí, během ní, tak stejně i po jejím skončení. Komunikace je k tomuto kroku zcela nezbytná, jelikož nás provází na každém kroku. Při mimořádných událostech se jedná především o komunikaci mezi složkami integrovaného systému a orgány krizového řízení.

Předmětem této bakalářské práce je zkoumání krizové komunikace při střelbě v restauraci v Uherském Brodě v únoru 2015, kde komunikace mezi veřejnou správou a samosprávou byla napadána, že dané orgány zcela pochybily v průběhu dané události a určité informace nebyly uvolněny jednomu ze subjektů. Po analýze této komunikace budou nastíněny návrhy závěrečného opatření.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V úvodu teoretické části je definována komunikace. Zabývám se dále komunikací jako všeobecnou a následně ji rozebírám v oblasti krizových situací. V kapitole první jsou uvedeny ještě znalosti o procesu komunikace, její funkce, součásti komunikačního procesu a její stručné dělení. Druhá kapitola je věnována krizové komunikaci, a to především, kterých oblastí se dotýká, jak se vyvíjela a také jsou zde vysvětleny pojmy jako krize, mimořádná událost. Ve třetí kapitole budou rozebrány orgány krizového řízení a složky integrovaného záchranného systému. V praktické části je v dalších kapitolách rozebrána uvedená krizová situace a její analýza. Je nastíněna celá časová osa komunikace při krizi a uvedeny jednotlivé kroky, jak dané subjekty postupovaly a charakter události. V dalších částech je analyzována komunikace pomocí obsahové analýzy a doplněna o dotazníkové šetření. Na závěr jsou uvedena navrhovaná opatření, jak by se dala krizová situace lépe uchopit pomocí krizové komunikace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Dovednost komunikovat můžeme pokládat za jednu z nejdůležitějších lidských schopností a lze jej označit za nepostradatelný nástroj k přežití člověka vůbec, protože nežijeme osamoceni, ale rodíme se do lidské společnosti.

Komunikace nám umožňuje poznávat sebe sama i okolní svět, jejím prostřednictvím jsme také poznáváni a zároveň můžeme ovlivňovat a být ovlivňováni okolním prostředím.[1]

Ačkoliv je řeč považována všeobecně za nejpodstatnější prvek komunikace a je chápána jako něco samozřejmého, nevěnujeme jí příliš pozornosti, úsilí ani času na její zdokonalování. Většina lidí považuje za samozřejmé, že komunikování jsme se učili v nejranějším věku od svých rodičů a ve škole. Přesto právě komunikace je nejvýznamnějším faktorem životního i pracovního úspěchu.[2]

1.1 Stručná definice komunikace

Komunikace je pojem, který má velmi rozsáhlé užití. Jeho původ lze nalézt v latině, v současné době je však jeho definice mnohem širší, než jak byla vnímána kdysi. Původní význam slova komunikace – tedy „*communicare*“ – znamenalo činit něco společným, společně sdílet, vespolně se účastnit. [3]

Slovo komunikace může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jedné osoby ke druhé. Komunikační nástroje mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas, televize, ale také autobusy, vlaky a letadla.[2]

1.2 Vymezení procesu komunikace

Proces komunikace bychom mohli obecně definovat jako vzájemnou výměnu informací a projevů. K této oboustranné výměně je možno docházet v okruhu čtyř základních oblastí:

- *intrapersonální komunikace,*
- *interpersonální komunikace,*
- *komunikace v malých skupinách,*
- *veřejná komunikace.*

Co se týká **intrakomunikace**, dochází ke komunikaci jednotlivce se sebou samým. **Interpersonální komunikací** můžeme nazývat také mezilidskou komunikaci a jedná se tedy o vzájemnou výměnu informací mezi jedinci. Při **komunikaci v malých sociálních skupinách** (např. rodina, pracovní kolektiv apod.) dochází ke vzájemnému ovlivňování mezi jednotlivými členy této skupiny. Hlavním cílem tohoto způsobu komunikace je vzájemné sdílení informací, řešení problémů a vzájemná pomoc. Pomocí **veřejné komunikace** se snažíme informovat, přesvědčovat, popř. pobavit větší počet lidí.[1]

1.3 Funkce komunikace

Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou jednoznačné, dost často se překrývají, ale rozdělení umožňuje pochopit význam komunikace v primárních oblastech:

- Funkce informativní – předávání nějakých informací, faktů, dat mezi lidmi.
- Funkce instruktivní – jedná se také o funkci informační, ale s doplňujícím objasněním významů, popisu, postupu, sdružení, instrukce, jak něco provádět, jak k něčemu dospět.
- Funkce přesvědčovací – působení na jinou osobu s úmyslem změnit její mínění, postoj, hodnocení, nebo způsob konání (racionální přesvědčování pomocí argumentů, pomocí logiky; emocionální přesvědčování formou působení na city, dost často manipulativní; motivační přesvědčování).
- Funkce posilovací a motivující – patří svým způsobem do funkce přesvědčovací. Jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti, o posilování vztahu k něčemu.
- Funkce zábavná – jde o to pobavit, rozesmát, strávit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti.
- Funkce vzdělávací a výchovná – specificky využívaná zejména prostřednictvím institucí, zahrnuje funkci informativní, instruktivní, ale i funkcemi dalšími jako jsou dohled, dozor, kontrola.
- Funkce socializační a společensky integrující – utváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti.
- Souvztažnost – informace jsou dávány do určitých souvislostí, které nám pomáhají je lépe pochopit a vstřebat.

- Funkce osobní identity – na úrovni osobnosti; přispívá k tomu, abychom si dokázali zodpovědět otázky: kdo jsme, kam směřujeme, v co věříme, apod.
- Poznávací funkce – souvisí úzce s funkcí informativní. Umožňuje si sdělovat každodenní zážitky, vzpomínky a plány.
- Funkce svěřovací – slouží k uvolňování vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci.
- Funkce úniková – slouží jako důležitá v okamžicích, kdy máme všeho „až nad hlavu“, chceme si s někým popovídat, odreagovat se.[2]

1.4 Součásti komunikačního procesu

Komunikace je **oboustranný proces**. To znamená, že se role komunikátorů a komunikantů střídají, přičemž časové vstupy jsou ovlivněny nejen pravidly, ale také charakterem vztahu. Jedná se především o poměr dominance a submise mezi komunikujícími partnery, jaká je úroveň sebevědomí, jaká je informovanost o tématu, jakou motivaci účastníci hovoru mají a také v jakém mocenském postavení jsou apod.

Komunikátor – to je ten, kdo vysílá nějaké informace. Svým způsobem zkresluje zprávy, nemusí být vždy stoprocentně informovaný, jeho sdělování může být lehce tendenční nebo neuspořádané, může si určitým způsobem domýšlet nekompletní údaje. Do svého sdělení promítá vždy svou individualitu, osobní zápal, chce být vyslechnut, chce být pochopen, chce být přijat, chce změnit chování jiných.

Komunikant – to je ten, který přijímá vyslané sdělení. Jeho vnímání je také ovlivněno osobnostní rovnicí, vlastními zkušenostmi, prožitky a vlastními záměry a cíly. Předpokládá, že jak komunikátor, tak i on sám, mají společný repertoár poznatků i vyjadřovacích schopností. Měl by si připravovat otázky, nedomýšlet sdělení, neslyšet v tom, čemu naslouchá, co chce slyšet a také nepodléhat vlivu svého postavení z pozice moci – kdy podřízený má zábrany se zeptat a nadřízený si zase může myslet, že je neomylný.

Komuniké – vyslaná informace jako myšlenka nebo pocit, který jeden člověk sděluje druhému. Vyslaná zpráva má podobu verbálních a neverbálních symbolů. Celkové sdělení může být odlišně chápáno různými lidmi, odlišné chápání může být způsobeno i kontextem, komunikačním šumem.

Komunikační jazyk – komunikační zpráva je předávána pomocí určitého komunikačního jazyka. Přestože hovoříme stejným jazykem, neznamená to, že se musíme vždy pochopit.

Komunikační kanál – je způsob, kterým je nějaké sdělení vysláno. Při komunikaci tváří v tvář jsou nejdůležitějšími prvky: zvuky, pohledy a pohyby těla, dotyky, parfém, oblečení a hlas. Při zprostředkovaném komunikování (telefonem, televizí, rádiem, novinami, ...) jsou komunikační nástroje poněkud omezenější.

Zpětná vazba – reakce na přijatou zprávu, může být formou potvrzení a vypovídá o způsobu interpretace.[2]

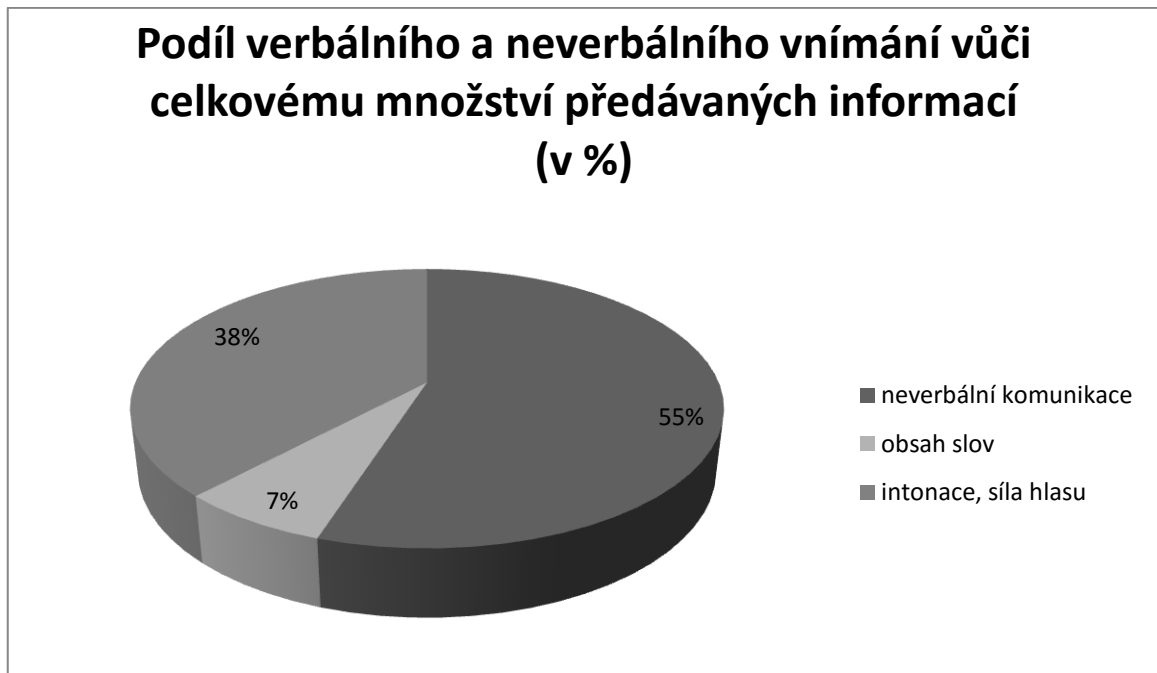
1.5 Dělení komunikace

Komunikaci můžeme rozlišit na několik forem. V této kapitole se zaměříme především na komunikaci *verbální* a *neverbální*. Oba druhy sdělování se navzájem doplňují, případně jedna může zcela nahradit druhou.

Podle **A. Mehrabiana** můžeme vyjmenovat několik prvků, které vyvolávají v největší míře sympatie či antipatii. Jedná se o:

- faciální chování, mimiku a pohyb očí (tvoří až 55% celkové komunikace),
- zmenšování rozestupů v případě sympatie; když k sobě osoby necítí sympatie, vzdálenost se může zvětšovat,
- výška, rytmus, melodie hlasu a hlasitost (38% komunikace),
- verbální sdělení (7%).

Není podmínkou, že nonverbální a verbální komunikace musí být v souladu. V mnoha příkladech lidského jednání můžeme zaznamenat při troše pozornosti rozpory. V těchto situacích je vhodnější soustředit se spíše na projevy neverbálního chování, protože tyto projevy probíhají na nevědomé úrovni a tudíž je člověk nemůže zcela kontrolovat. Řeč těla „mluví“ vlastně sama za daného jedince.[2]



Obrázek 1 Podíl verbálních a neverbálních informací.[7]

1.5.1 Verbální komunikace

Při verbální anebo také slovní komunikaci dochází k předávání informací pomocí *zvukového jazykového znaku* (slova).[1]

V širším pojetí verbální komunikace můžeme zahrnout i komunikaci ústní, písemnou a zprostředkovanou. Při ústní komunikaci je možné ihned získat zpětnou vazbu, fyzickou blízkost, okamžitou výměnu názorů. Když se verbální komunikace účastní více osob, je těžké ji kontrolovat, nic nelze vzít zpět, není čas na promýšlení a dochází k obtížnému prosazování názorů za účasti oponentů.[2]

Verbální projev má hlavní úlohu v případě lidské komunikace. Díky verbálnímu projevu můžeme věci pojmenovávat a také jevy, vyjadřovat emoce a utvářet vztahy.[4]

Ústní komunikace je nejrozšířenější formou komunikace. Zabarvení lidského hlasu, přízvuk a intonace doplní informační stránku sdělení a zvýší pravděpodobnost porozumění na straně příjemce. Výhody ústní komunikace spočívají tedy především v úspoře času, bezprostřední zpětné vazbě, rychlosti a účinnosti.

Dalším nejrozšířenějším druhem komunikace je komunikace **písemná**. Výhodou písemné dokumentace je existence dokladu o realizaci komunikace, o dané akci. Proto má tato forma obvykle větší oficiální váhu sdělení, než v případě ústní komunikace.[7]

1.5.2 Neverbální komunikace

Neverbální nebo také mimoslovní komunikace, případně řeč těla, je výměnou informací mezi komunikujícími osobami prostřednictvím jiných komunikačních nástrojů, než jsou slova. Z výzkumů psychologa A. Mehrabiana plyne, že získáváme informace v komunikačním procesu pomocí neverbální komunikace až z 93 %. Pouhých 7 % získaných zpráv plyne ze slov. Neverbální komunikace se projevuje pomocí následujících oblastí:

- **mimika** – uvědomované výrazy tváře, vyjádření pocitů a emocí,
- **řeč pohledů** – říká se, že oči jsou „oknem do duše člověka“,
- **gestika** – jsou to zejména pohyby a postavení prstů, paží, nohou a hlavy,
- **haptika** - zaměřena na význam doteků,
- **posturika** – zahrnuje postoje a pozice celého těla,
- **proxemika** – zabývá se především významem vzdáleností v komunikaci,
- **chronemika** – využívání a strukturování času vůči ostatním osobám.[1,5]

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizovou komunikaci je možné pochopit jako **výměnu informací**, která nastává mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivými osobami a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení. Za podstatnou součást KK můžeme považovat i **komunikaci rizika**.

Krizovou komunikaci můžeme určovat z několika základních hledisek:

- jako komunikaci **interní**, uvnitř organizace (např. mezi složkami krizového řízení nebo mezi managementem a pracovníky firmy),
- jako komunikaci **externí**, která se týká vnějších vztahů organizace (např. s obyvatelstvem skrze sdělovací prostředky),
- jako komunikaci **příslušníků zasahujících složek** s jednotlivými osobami a skupinami, zasaženými MU (např. komunikace zdravotnických záchranářů se zraněnými a jejich rodinami, komunikace policistů s přihlížejícími a zástupci médií).

V průběhu mimořádné události jsou důležité tři dimenze:

- **průběh aktuální krize,**
- **způsob, jak autority a organizace s krizí pracují,**
- **obraz (image) krize.**

Nejvíce problémů často vyplývá nikoliv z mimořádné události, ale spíše ze způsobu, jak se s ní jednotliví účastníci dokážou či nedokážou srovnávat. V mnohých případech krizových situací se pak stává problémem slabá příprava, nedostatky v improvizaci a flexibilitě, nedostatečné pochopení toho, co se událo, nepochopení zainteresovaných osob a jejich potřeb, v důsledku nepochopení nových rolí a funkcí atd.

Každý účastník vnímá svým způsobem a zcela individuálně, jestli se o krizi jedná, v jakém rozměru nastává a jakou povahu a možné účinky má na jednotlivé osoby a organizaci. Mnoho z těchto lidí cítí určitou odpovědnost za rozhodování během MU. Proto by měly být autority dostatečně informovány o různých účastnících, o tom, jakým způsobem vnímají a o vědomosti různých procesů a situací. Do MU bývá zpravidla zainteresováno velké

množství účastníků. To, jakým stylem se určité události povolané subjekty zmocní, může mít bezprostřední i následné důsledky zdravotní, ekonomické, sociální a politické.

Lidé, kteří jsou zodpovědní za oblast bezpečnosti, veřejného zdraví a krizového řízení musí být připraveni nejen na to, co mají dělat, ale také na to, co a jakým způsobem by měli říkat. Percepce rizika, které události přináší pro člověka samotného a jeho blízké, může podpořit počátek jednání řízeného nedůvěrou, popřením, úzkostí nebo vystrašeností. Uvedené chování pak může vrcholit až sociálními konflikty, ekonomickými ztrátami i politickými změnami, bez toho aniž bychom se ohlíželi na míru závažnosti konkrétní mimořádné události.[6]

2.1 Krize

Stav, při kterém je podstatným způsobem **narušena stabilita mezi základními charakteristikami systému** – narušeno je poslání, filozofie, hodnoty, cíle, způsob fungování systému. Z opačného úhlu pohledu je možné ji chápat jako postoj okolního prostředí k danému systému. U všech krizových jevů je pravděpodobné vysledovat časově omezené fáze, které utváří dohromady tzv. životní cyklus krize. [6]

2.2 Mimořádná událost

Tuto událost můžeme považovat za **obtížnou životní situaci**, která se dotýká většinou širšího množství osob, je nebezpečná, není zcela lehce zvládnutelná, ohrožuje životy a zdraví, obvykle se nachází až za hranicí průměrné lidské zkušenosti a často má tragické následky. Zpravidla se jedná o katastrofu nebo hromadné neštěstí. MU však může, ale nemusí vygradovat až ke vzniku krizového stavu. Každou krizovou situaci můžeme považovat za událost mimořádnou. Česká krizová legislativa definuje MU jako **působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a haváriemi, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací**. Mezi MU patří živelní pohromy, technologické a provozní havárie, závažné dopravní nehody, rozsáhlé požáry a inverzní stavy, epidemie a enzootie, migrace, závažné ohrožení bezpečnosti a veřejného pořádku (např. terorismus). [6]

2.3 Cíle krizové komunikace

Cílem KK je **zprostředkování správných** (včasných, hodnotných, důvěryhodných a přesvědčivých) **sdělení ve správný čas a na správném místě**, díky čemuž můžeme dosáhnout:

- včas vykonané a odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následujícím činnostem,
- omezovat nejistotu, pomoci k zajištění „efektivního“ chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny, zaměstnanců, firmy, apod.), zamezit zrodu paniky a posilovat důvěra v budoucnost,
- odvrátit nebo alespoň zmenšit rozsah negativní publicity poškozující integritu a dobré jméno (image) dotčeného orgánu či prvku systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jenž by mohla být označena jako původce nebo příčina krizové události.

Cíle a úkoly KK je nutno vycházet z komunikační strategie organizace (resortu, firmy, společnosti), z posouzení předpokládané a garantované rezistence organizace vůči krizím, z odhadu senzibility organizace vůči případnému vzniku krize v operačním prostředí organizace, z vyhodnocení schopnosti vnitřní krizové kultury organizace a dalších kritérií. Není nutné zdůrazňovat, že tato kritéria jsou pouze směrnici, návodem a neměla by za žádných podmínek být považována za vyčerpávající nebo definitivní. Klima pro posuzování a vyjádření cílů musí být co nejširší. Také analýza silných a slabých stránek a příležitostí a hrozeb společnosti může přispět k formulaci správných cílů a postupů.[7]

2.4 Vývoj krizové komunikace

Praktické postupy v odvětví komunikace v souvislosti MU a krizí se rozvíjely odněpaměti, některé se prokázaly a staly se podnětem k vytváření praktických instrukcí i k rozvoji teorie. Rozkvětu metod KK dozajista předcházela analýza rizik. Všeobecně přijímaný rozsah analýzy rizik obsahuje následující tři postupy, které působí ve vzájemných souvislostech:

- **Hodnocení rizika:** Vymezuje úroveň daného rizika.

- **Řízení rizika:** Zabezpečuje, zda a která postupy jsou přiměřené ke zmenšení daného nebezpečí.
- **Krizová komunikace / komunikace rizika:** Zajišťuje, že jsou všechny dotčené subjekty zahrnuté do konání snižujících dané nebezpečí.

Uvedené postupy nemají ostře ohraničené meze, vzájemně se překrývají.

Nezbytnost praxe vzbudila intenzivnější vědecký zájem o odvětví KK, která je s hodnocením a řízením rizik úzce propojena. Především v minulých třiceti letech se vytvořila řada teorií.

Výrazný vývoj KK je možno postřehnout v 70. letech 20. století, kdy se specialisté snažili nejdříve charakterizovat všeobecné zákonitosti, kterými se veřejnost řídí při rozhodování o tom, zda je pro ni riziko akceptovatelné či nikoliv. Byl určen tzv. **princip minimálního rizika**, který stanovuje hypotézu, že pokud se podaří určitě nebezpečí omezit pod rozhraní jednoho úmrtí navíc v populaci 1 000 000 obyvatel, potom je takové riziko ve skutečnosti nulové a mělo by tedy být pro společnost snesitelné.

V 80. letech se badatelé dohodli, že přijatelnost rizika je chápána na principu toho, jakou hrozbu riziko znázorňuje pro sociální vztahy a běžné sociální činnosti.

Nejdříve byli odborníci krizového řízení přesvědčeni, že klíčová je znalecká analýza rizik, kterou by veřejnost stejně nepochopila, nebo by o ni neměla zájem. Krizový management jako pramen informací tedy neměl úmysl cokoli oznamovat, místo toho se krizoví odborníci orientovali na řízení skutečných průběhů a technologií a po vědě vyžadovali maximálně kvantitativní analýzu. Tato stanoviska byla vnímána veřejností jako neporozumění potřeby lidí být informováni nebo jako bezprostřední zakrývání problémů před veřejností či konkurencí. Následkem „mlčení o nebezpečí“ byla zvyšující se nedůvěra veřejností vůči managementu i vědecké komunitě, působícím v této oblasti.[6]

2.4.1 Aktuální trendy a nové výzvy v krizové komunikaci

Soudobé ovzduší pro KK je vymezováno globalizací a jejími rozsáhlými ekonomickými, politickými, kulturními, ekologickými, zdravotními a bezpečnostními spojitostmi. Elektronická média nám umožňují spojení s kýmkoliv, kdekoliv a okamžitě. Důležitým hlediskem

se stává požadavek sdílení moci a sdílení zodpovědnosti mezi vládou a angažovanou veřejností a také požadavek státu mít k dispozici efektivní varianty k přímému způsobu kontroly. **Úkolem moderní krizové komunikace je zapojit veřejnost do přípravy, uskutečnění i vyhodnocení krizových opatření.**[6]

2.5 Proces plánování krizové komunikace

Hrozby a rizika mají sklony podnítit nebo katalyzovat konflikty. Pokud tato rizika společnost diagnostikuje přespříliš pozdě, nebo když se s tím dostatečně nevypořádá, je možné, že to bude mít závažné následky, plánování v dostatečném předstihu může zesílit vyhlídky na překonání krize.

Plánování KK začíná souběžně a s analýzou hrozeb a rizik a reprezentuje aktivity orientované na vypracování primární komunikační taktiky (komunikačních cílů) organizace (úřadů, firmy,...) a klíčových sdělení, kterými předpokládáme obrátit se na veřejnost, média odborníky, soudní znalce a orgány aktivní v trestním řízení, podřízené, zaměstnance firmy, rodinné příslušníky a jiné věcně zainteresované právnické a fyzické osoby v době symptomů krize, v období krize i v post-krizovém období.[7]

2.6 Analyzování rizik a porovnávání možných krizí

Technika a nástroje AR se liší od těch, které se používají při zpracování krizového plánu. Cílem analyzování typů rizik a eventuálních krizí z hlediska potřeb KK je zmenšovat rozdíl mezi specializovaným určením rizika a tím, jak na riziko nahlíží veřejnost, média, apod. K takové analýze se dopracujeme, když se budeme řídit následujícími kroky:

- určit, k jakému druhu krize se musí KK vztahovat, co je to za druh krize a co je to za zásadní sdělení, která se musí oznámit v momentě, když vedení organizace povolí rozběhnout „start line“ krizové komunikace,
- ve druhém kroku je nutné vymezit, s kým je nezbytné komunikovat (orgány krizového řízení, akční skupiny, veřejnost, místní správa, politici, média, pojišťovny, atd.), v jaké posloupnosti a proč. Jakou podobu rozhovoru zvolit a proč. V KK je při poskytování informací nutno postupovat od nejužší oblasti osob, kterých se událost dotýká nebo problém, směrem k externím okruhům.

- Třetí krok se zaměřuje na budování vztahů důvěry mezi komunikačními partnery. Efektivita KK je podřízena kvalitě vztahů mezi všemi aktéry komunikačního procesu. V tomto ohledu hraje významnou roli nesourodost zájmů komunikačních partnerů (odborníků, veřejnosti, médií, apod.). Expert a laici vnímají rizika odlišně. Znalci spatřují rizika jako potenciální řetězec příčiny a následku. Laický pohled stanovuje, jaké druhy spojitosti se formují mezi rizikem a společností a jakou image má daná konkrétní organizace podle názoru veřejného mínění. Tento poznatek by měly mít organizace na paměti a podle toho si počínat při vytváření prototypu KK.

Účinná KK musí brát v úvahu jak pohled odborníků (vědců, expertů, vedení podniku, atd.), tak i stanovisko veřejnosti (novinářů, i laiků – občanů) a musí odpovídat daným rizikům.[7]

2.7 Vnitřní krizová komunikace

Firemní procesní krize u pracujících vyvolává zdání, že v závodě je něco v nepořádku. Tento dojem přivádí k fámám, spekulacím a dohadům, které se velmi spěšně rozšiřují a při přenášení se zprávy překrucují a dává se jim určitá nadsázka. Když potom krize prosákne ven, vyvíjí se rozruch a všeobecná starost pracujících o budoucnost. Vzniklé starosti a zmatek většinou směřují k poklesu produktivity práce, lidé ustavičně uvažují o dopadech situace a zajímají se spíše o dohady než o práci samotnou. V těchto poměrech se KK stává rozhodujícím nástrojem krizového manažera pro zvládnutí krize.

Pracovníci by měli být vyrozuměni při první možné příležitosti, nejpozději do 24 hodin od propuknutí akutní krize, o stávající krizi a o událostech s tím, že další zprávy jim budou poskytnuty co nejdříve. Zaměstnanci by se neměli o vývoji v podniku dovídat z médií, ale bezprostředně z organizace. Hlavním důvodem je to, že pracující předvádějí významný neoficiální zdroj informací, protože jsou na krizi přirozeně dotazováni od svých blízkých příbuzných a přáteli.

Je možné a i pravděpodobné, že krize může narušit ideu, které zaměstnanci o svém zaměstnavateli mají.[8]

První meeting by měl zapříčinit to, že dojde k vybudování stálého, přímého a oboustranného komunikačního kanálu mezi vrcholovým vedením a všemi ostatními úrovněmi spolu-

pracovníků, protože je to značně prospěšné a relativně velmi levné pro podnik jako celek.[9]

2.8 Vnější krizová komunikace

Vnější KK má charakter komunikace s veřejností prostřednictvím médií (mediální komunikace). KK zprostředkovaná médií se používá zejména v situacích, kdy dochází k poškození mediálního obrazu firmy nebo instituce. Vyskytuje se celá řada těchto situací, kdy se něco takového děje, ale mají všechny stejný výsledek. Média reprezentují firmu v negativním světle, případně v nepříznivých souvislostech. Může se ale také jednat o situaci, kdy média závod záměrně ignorují a obvyklé prostředky, které mají podnítit jejich zájem, jsou zcela neefektivní.[8]

2.9 Prostředky krizové komunikace

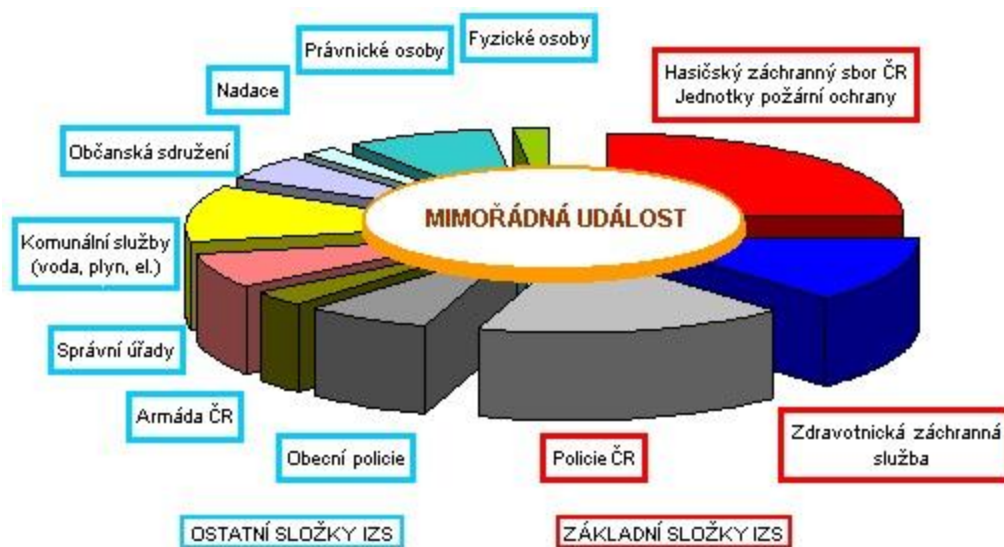
Jestliže se jedná o **technické nástroje KK**, velmi se neliší od prostředků komunikace běžné. Odlišují se spíše mechanismy, jejich používání a také nejlepší poměr mezi formální a neformální komunikací. V rámci KK oslovujeme média poněkud jiným způsobem, nemusí platit některé principy z běžné komunikace. Za jistých podmínek si můžeme osvojit více bulvární postoj a můžeme také více používat nástroje samotných médií. Nesmíme však připustit, aby se tyto prostředky otočily proti nám. Mezi nejběžnější používané prostředky a strategické postupy KK patří:

- reagující tiskové zprávy a tisková prohlášení (v současné době uveřejňované především na webu),
- tiskové konference k mediálně exponovaným problémům,
- snaha o získání přímého prostoru v médiích, zejména audiovizuálních,
- krizová inzerce,
- mediální lobbying,
- snaha o společenskou aktivizaci k vyřešení problému a na podporu firmy,
- mediální zaštiťování se autoritami,
- koncentrace případně rozptýlení zdroje problému,
- přesunutí zdroje problému.[10]

3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

IZS představuje v ČR hlavní seskupení sil a prostředků, které jsou potřebné pro řešení nepříznivých vlivů a následků mimořádné události.

Jedná se o spolupracující součinnostní systém, zahrnující orgány státní správy a samosprávy, fyzické a právnické osoby, které kolektivně spolupracují při záchranných a likvidačních pracích vzniklých v oblasti zasažené mimořádnou událostí.[11]



Obrázek 2 Složky IZS. [12]

Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku MU její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě MU. Za tímto účelem rozmisťují své síly a prostředky po celém území státu.

Základní složky IZS:

- Hasičský záchranný sbor ČR a územní jednotky požární ochrany,
- Zdravotnická záchranná služba,
- Policie ČR.

Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost. Významnou roli v systému mají **operační a informační střediska - OPIS:**

- povolávají a nasazují síly a prostředky IZS,
- vyžadují a organizují další pomoc,
- provádí varování obyvatelstva.

Ostatní složky IZS:

- vyčleněné ozbrojené síly a bezpečnostní sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany zdraví,
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů.

Ostatní složky IZS poskytují pomoc na vyžádání.[13]

3.1 Jednotlivé úrovně koordinace složek IZS při společném zásahu

Nejdůležitějším pilířem ke zvládnutí nastalé mimořádné události je koordinace složek IZS při společném zásahu, kterou se rozumí nejen koordinace záchranných a likvidačních prací, ale i řízení součinnosti složek.

V IZS je koordinace složek při společném zásahu prováděna na třech úrovních:

- na **taktické úrovni**, která probíhá v místě zásahu a kde je koordinace záchranných a likvidačních prací prováděna prostřednictvím velitele zásahu,
- na **operační úrovni**, kde je koordinace složek prováděna operačním a informačním střediskem integrovaného záchranného systému; k tomu, aby OPIS IZS mohlo účinně koordinovat složky, je zapotřebí spolupráce s velitelem zásahu v místě zásahu (ten podává příslušnému OPIS informace o nastalé události a ručí za jejich obsah a aktuálnost),
- na **strategické úrovni**, kde je koordinace složek prováděna starostou obce s rozšířenou působností, hejtmanem kraje (v Praze primátorem hlavního města Prahy) a Ministerstvem vnitra. [16]

4 ORGÁNY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

Krizové řízení hraje důležitou roli při řízení každého státu, kraje, obcí, organizací a institucí, kterým záleží na rozvoji bezpečného života. Úkolem KŘ je předcházet vzniku mimořádných a krizových situací. Cílem je zajistit připravenost na jejich zvládnutí a zahájení potřebné obnovy společenského života na místě MU.

Orgány KŘ představují zákonem vyjmenované orgány státní správy a veřejné správy, dané k přípravě řešení na mimořádné události a krizové situace. Tyto orgány jsou zakotveny v zákonu č. 240/2000 Sb. **O krizovém řízení** a o změně některých zákonů (krizový zákon).[14]

Krizový zákon definuje působnost a pravomoc těchto orgánů a práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany ČR před vnějším napadením, a při jejich řešení a při ochraně kritické infrastruktury a odpovědnost za porušení těchto povinností. [15]

4.1 Rozdělení orgánů krizového řízení

Vláda:

- Uděluje úkoly ostatním orgánům KŘ, řídí a koordinuje jejich činnosti.
- Určuje ministerstva nebo jiné ústřední správní úřady pro řízení přípravy na řešení konkrétní KS v případě, kdy koordinující funkce nevyplývá přímo z působnosti stanovené ve zvláštním právním předpisu.
- Zřizuje *Ústřední krizový štáb* jako svůj pracovní orgán, který slouží k řešení KS.

Ministerstva a jiné ústřední orgány:

- Zajišťují připravenost na zvládnání a řešení KS.
- Zřizují pracoviště KŘ.
- Zpracovávají krizový plán. Schvaluje ho ministr nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu. Krizový plán obsahuje souhrn krizových opatření a postupů k řešení KS.
- Zřizují *krizový štáb*, který slouží jako pracovní orgán k přípravě, řešení a zvládnání KS. Složení určí ministr nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu.

- V neposlední řadě vedou přehled možných zdrojů rizik. Pravidelně provádějí analýzy ohrožení a preventivně, v rámci zvláštních právních předpisů, odstraňují nedostatky, které by mohly vést ke vzniku takové situace.
- Patří sem Ministerstvo vnitra, zdravotnictví, dopravy, průmyslu a obchodu. [15]

Orgány kraje a další orgány s působností na území kraje:

Hejtman:

- Zajišťuje připravenost kraje na řešení KS a ostatní orgány kraje se na této připravenosti podílejí.
- Řídí a kontroluje činnosti k řešení KS a činnosti ke zmírnění jejich následků.
- Zřizuje a řídí bezpečnostní radu kraje a KŠ kraje.
- HZS podává údaje hejtmanovi kraje. Po projednání v bezpečnostní radě kraje schvaluje krizový plán kraje.
- Koordinuje záchranné a likvidační práce, poskytování zdravotních služeb, zajištění bezodkladných pohřebních služeb a provádění opatření k ochraně veřejného zdraví.
- Dále zajišťuje nouzové ubytování, nouzové zásobování pitnou vodou, potravinami a dalšími nepostradatelnými prostředky k přežití obyvatelstva.

Krajský úřad:

- Poskytuje kooperaci HZS kraje při zpracování krizového plánu kraje a plní úkoly stanovené v krizovém plánu kraje. Za účelem plnění úkolů zřizuje pracoviště KŘ.

HZS kraje:

- Organizuje spolupráci mezi správními úřady a obcemi v kraji.
- Provádí analýzy ohrožení a vede přehled možných zdrojů rizik.
- Zpracovává krizový plán kraje a krizový plán obcí s rozšířenou působností.
- HZS kraje má oprávnění za účelem přípravy na KS vyžadovat, shromažďovat a evidovat údaje o kapacitách zdravotních, stravovacích a ubytovacích zařízení.

- Má právo požadovat počty zaměstnanců ve výrobních provozech a počty osob bydlících v místech předpokládané evakuace; množství, složení a umístění vyráběných nebezpečných látek a množství vody ve vodních nádržích.
- Seznamuje obce, právnické nebo fyzické osoby, na jejich prosbu, s povahou možného ohrožení, s připravenými krizovými opatřeními a s tím, jak je naplánováno tyto opatření provádět.

Policie ČR:

- Zajišťuje připravenost k řešení KS vnitřní bezpečností a veřejným pořádkem na území kraje.
- Může vyžadovat od HZS kraje potřebné údaje. [15]

Orgány obce s rozšířenou působností:

Starosta obce s rozšířenou působností (ORP):

- Zajišťuje připravenost ORP na řešení KS, ostatní orgány ORP se na této připravenosti podílejí.
- Dále řídí přípravná opatření, činnosti při řešení a zmírnění následků KS.
- Vytváří a vede bezpečnostní radu ORP. Schvaluje po domluvení s bezpečnostní radou ORP krizový plán ORP.
- Starosta také zřizuje a řídí krizový štáb ORP. Má oprávnění vyžadovat od HZS kraje údaje.
- Zajišťuje stanovené krizové opatření v době krize a odpovídá za využívání informačních a komunikačních prostředků KŘ.

Obecní úřad:

- ORP zajišťuje spolupráci HZS kraje při zpracování krizového plánu kraje, krizového plánu ORP a plní úkoly zakotvené v krizovém plánu ORP.
- Jako všechny orgány KŘ vede přehled možných zdrojů rizik a v rámci prevence odstraňuje nedostatky, které by mohly vést ke vzniku KS. To vše v souladu s právními předpisy. [15]

Orgány obce:**Starosta obce:**

- Má identické povinnosti a pravomoci jako starosta ORP.
- Jeho povinností je zajistit připravenost obce na řešení KS.
- Může zřídit za účelem přípravy na řešení KS krizový štáb. Za KS zajišťuje provedení stanovených opatření.
- Zajišťuje varování a informování obyvatel před hrozícím nebezpečím a vyzoomění orgánů KŘ, v případě, jestli tak už nečinil HZS kraje.
- Organizuje a nařizuje evakuaci postižených obyvatel obce.

Obecní úřad:

- Zajišťuje přípravu obce na KS.
- Obecnímu úřadu ORP poskytuje podklady potřebné k vyhotovení krizového plánu ORP.
- Povinností je vést evidenci údajů o přechodných změnách pobytu a pohybu osob za stavu nebezpečí. Dále se podílí na zajištění veřejného pořádku.[15]

5 CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY

Cílem této bakalářské práce je analýza krizové komunikace, která proběhla při vybrané mimořádné události a navržení vhodných doporučení, díky kterým by daná krizová komunikace mohla být efektivnější a poukázat na místa, kde nedocházelo k úplné součinnosti mezi jednotlivými subjekty IZS a samosprávy.

Jako nejvhodnější metodu pro analýzu jsem zvolila **obsahovou analýzu**. Kvantitativní nebo také Berelsonova OA je založena na měření proměnných a zkoumání frekvence jejich výskytu. Používají se při ní především číselné, statistické údaje, které je možné shrnout do tabulek nebo grafů.

Mezi velké klady řadíme přehlednost a přesnost výsledků. Určitou slabinou kvantitativní OA je to, že omezuje zkoumanou realitu pouze na počítatelné jevy.

Většina výzkumů, které využívají kvantitativní OA, využívá tzv. víceúrovňovou konstrukci vzorku. Na počátku analýzy je nutné určit zdroje obsahu – to znamená, která média budou zkoumána a následně zvolit konkrétní vydání zkoumaných titulů. Dalším krokem kvantitativní OA je výběr jednotky měření nebo kódovací jednotky, tedy nejmenšího prvku analýzy, v kterém budou pozorovány zvolené proměnné a jejich kategorie.

Jádrem výzkumu je pak sestavení obsahových kategorií jednotlivých proměnných, kterých mohou zkoumané jednotky analýzy nabývat. Každá zkoumaná jednotka musí být zařaditelná vždy právě do jedné kategorie dané proměnné.

Po dokončení kódování celého vzorku přichází na řadu statistické vypracování dat, během kterého se zjišťuje hlavně tzv. **četnost zkoumaných proměnných**. Ta vypovídá o tom, kolik jednotek měření nabývá kterých kategorií.[17]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST A POPIS JEJÍHO PRŮBĚHU

V praktické části této bakalářské práce bude popsána a rozebrána vybraná událost. Za konkrétní vybranou MU je zvolena tragická událost, která se stala v restauraci Družba v Uherském Brodě, kdy třiašedesátiletý muž brutálně zavraždil osm lidí a poté spáchal sebevraždu. Podobná událost se v historii města ještě nestala. Událost je označována za nejčernější den města. V historii státu ČR je to druhá největší masová vražda. Toto napadení nebylo teroristickým útokem. Pachatelem byl psychicky narušený a labilní muž přímo z Uherského Brodu. Tato událost otřásla celým světem a také jí byla věnována velká pozornost médií, ať už v internetovém zpravodajství, bulvárních článcích či televizním vysílání.

Tuto událost jsem si zvolila proto, že v Uherském Brodě žiju celý dosavadní život a také proto, že na tuto událost bylo již mnohokrát poukazováno nejen ze strany odborníků, že došlo k jistému pochybení v komunikaci a nesoučinnosti mezi subjekty samosprávy, veřejné správy a složkami IZS. K určitým chybám došlo v rámci krizové komunikace a tyto chyby mohly mít daleko rozsáhlejší následky.

6.1 Charakteristika a popis průběhu události

Dne 24. 2. 2015 krátce po poledni zavítal třiašedesátiletý Zdeněk Kovář do restaurace Družba. Tato restaurace se nachází nedaleko centra za železničním přejezdem a je umístěna v 1. patře budovy, kde v přízemí je ještě další nejmenovaná prodejna.

Jak uvedl muž, který byl v době celé této tragické události zavřený na WC, měl střelce na schodech do zařízení předběhnout. Petr Gabriel se před obědem zastavil na WC a tento čin mu zachránil život. Stal se na dobu dvou hodin nedobrovolně uvězněn v kabině WC, kterou nešlo zevnitř žádným způsobem zajistit nebo zamknout.

V době, kdy vrah dorazil do podniku, se v něm nacházelo přibližně 20 lidí. Přicházející muž, využil momentu překvapení, vytáhl nabitou zbraň a začal střílet po přítomných hostech. Údajně se jednalo o 20 – 25 výstřelů, konečné informace vypovídají o tom, že pachatel vystřelil 44 krát a měl u sebe až šedesát nábojů.

Následně byla poprvé informována policie o střelbě. Oznámení bylo shrnuto na fakta, že uvnitř je asi 20 osob, střílel muž. Toto oznámení (ani ta následující) neobsahovala relevantní informaci o zraněných.

Někteří návštěvníci, kteří byli zasaženi střelnou zbraní pachatele, zemřeli okamžitě na místě. Výsledky pitvy prokázaly, že pachatel střílel opakovaně.

Několika málo lidem se podařilo uniknout před další střelbou, když se trochu vzpamatovali z počátečního šoku z nečekané střelby. Jeden mladík využil chvíle, kdy agresor nabíjel pistol a mrštil po něm židli, kterou ho trefil, a spolu s kamarádem utekli vstupem do restaurace.

Dalších šest návštěvníků se dostalo pryč z budovy zadním vchodem potom, kdy jim kuchařka otevřela dveře do kuchyně (přes ni bylo možné uprchnout). Zadním vchodem uprchl také provozní podniků a účetní, kterou však útočník postřelil na více částech těla.

Všechny ostatní osoby, které byly postřeleny, zůstaly v budově zařízení buď mrtvé, nebo zraněné. Z personálu byla zastřelena pouze servírka. Katastrofu bez poranění přežil také pan Gabriel, který pravidelně navštěvoval tuto restauraci.

Co přesně se ve skutečnosti odehrálo v době mezi střelbou agresora, následným útekem některých osob až do doby, kdy se dostavily zásahové jednotky, je zahaleno rouškou tajemství. Jelikož to již nemůže nikdo ani dosvědčit, ani vyvrátit. Proto je zde určitý prostor pro nejrůznější spekulace a dohady.

První hlídka přijela na místo činu v čase 12:47 hodin. Hlídka se snažila zasáhnout, ale kvůli střelbě se stáhla (1 výstřel). Byla vyžádána zásahová jednotka.

O pět minut později, tedy v 12:53 hodin, dorazily první posily, vedoucí OOP Uherský Brod a jeho zástupce. Kolem 13:00 hodin se konalo zahájení zákroku pod vedením vedoucího OOP Uherský Brod.

V tuto samou dobu pachatel volal na linku tísňového volání 158. Tímto krokem vznikla tzv. barikádová situace a začalo se s pachatelem vyjednávat. V tuto samou dobu byl také vydán pokyn ke zrušení zákroku.

V čase 13:36 hodin byl vydán pokyn ředitele KŘP Zlínského kraje k informování starosty. O deset minut později byl na městské policii vznesen dotaz, zda byl starosta informován. Operační důstojník v počátku komunikace předpokládal, že bude starosta vyrozuměn městskou policií, aniž by výslovně o vyrozumění požádal.

V časovém rozmezí od 13:06 do 14:15 hodin proběhlo vyjednávání. Vyjednaváč s mužem hovořil pětkrát a po posledním hovoru učinil deset pokusů navázat komunikaci, ale tyto pokusy zůstaly neúspěšné.

V čase 13:58 hodin přijely zásahové jednotky. Jelikož bylo nemožné navázat s pachatelem nějaký kontakt, v čase 14:20 hodin přišel na řadu zákrok zásahové jednotky.

Z. Kovář přestal komunikovat s vyjednaváči, takže po dvou hodinách zbytečného čekání došlo na samotný policejní zákrok. Vrah se nehodlal vzdát a následně spáchal vlastní zbraň sebevraždu.

6.2 Časová osa průběhu událostí

Na základě detailního rozboru internetových zdrojů, tištěných novin, materiálů z Městského úřadu v Uherském Brodě a veřejně přístupným informacím od Policie ČR se mi podařilo sestavit celkový časový průřez dané události od jejího počátku dne 24. 2. 2015 až do posledního výskytu informací spojených s událostí v médiích 24. 2. 2016.

Úterý 24. 2. 2015

12:30 hodině

- Zdeněk Kovář se prochází po centru města Uherský Brod. Navštívil dva podniky přímo v centru. Nakonec se rozhodnul Z. Kovář pro restauraci Družba, kde se v tu chvíli nacházelo asi 20 lidí.
- Pachatel vešel do restaurace, která se nachází v prvním patře víceúčelové budovy nedaleko Slováckého náměstí u aquaparku Delfín v Uherském Brodě. Na schodišti ho předběhl host Petr Gabriel. P. Gabriel směřoval na toaletu, kde zůstal ještě několik hodin, když uslyšel střelbu. Pachatel v momentu, kdy vstupoval do sálu, u sebe měl dvě nabitě zbraně a začal okamžitě a bez varování střílet.

12:36 hodin

- V tuto dobu se ozvala první střelba, padlo asi 25 výstřelů.

12:38 hodin

- V tento čas byla poprvé informována policie o střelbě od mladého muže, kterému se podařilo utéct. Oznámení znělo, že uvnitř je asi 20 osob, střelil muž. Toto oznámení (ani ta následující) neobsahovala relevantní informaci o zraněných.

12:36 - 12:47 hodin

- Krátce na to, co mladík oznámil střelbu na policii, proběhlo další hlášení od ředitele CPA Delfín. V tomto objektu se schovali čtyři vyděšené osoby, které se z restaurace dostali zadním vstupem ven. Budova CPA Delfín byla krátce na to uzavřena. Byl k tomu vydán rozkaz policie.
- V tomto časovém úseku útočník střelil po účetní, která se do objektu dostala zadním vchodem. Muž po účetní vystřelil šestkrát.

12:38 - 12:45 hodin

- Byla vyžádána součinnost OOP Uherský Brod, záchranné služby, pohotovostního a eskortního oddělení, vyjednavče a městské policie.

12:47 hodin

- První dvoučlenná hlídka místního OOP přijela na místo činu (velitel zákroku do 12:53 hodin). Policisté byli vybaveni neprůstřelnými vestami. Hlídka se snažila zasáhnout. Postupovala po schodišti směrem do restaurace, když se strážníci dostali se zbraněmi v rukou do prostoru dveří, útočník po nich z protilehlého rohu místnosti z úkrytu za barovým pultem začal střílet. Strážníci uvedli, že v restauraci bylo mnoho různě sedících a ležících lidí, ale nebyli schopní rozpoznat, zda jsou poranění nebo mrtví. Policisté aplikovali zákonné výzvy, a když pachatel nereagoval, přemýšleli o užití zbraně. Okolnosti nakonec hlídka vyhodnotila tak, že je nezbytné zavolat posily a opustila budovu.

12:52 hodin

- Bylo oznámeno vyžádání zásahové jednotky.

12:53 hodin

- Dorazily první posily, vedoucí OOP Uherský Brod (velitel zákroku do 13:05 hodin) a jeho zástupce.

12:56 hodin

- pachatel volal na linku Krimi zpráv TV Prima, představil se celým jménem a stěžoval si na problémy, které má. Oznámil, že záležitost přebírá do svého velení a uvedl, že má zbraň, rukojmí a vyřídí si problémy svým způsobem. Zároveň řekl i jméno náměstí, ale jméno restaurace sdělit již nechtěl. Redaktor P. Lebduška jako bývalý policista, se snažil hovor prodloužit a vzápětí volal na linku 158. Policie mu oznámila, že na místo vyšle dvě hlídky, aby situaci prověřily.

Cca 12:58 hodin

- Proběhl odjezd zásahové jednotky z Brna. Jednalo se o čtyři vozidla, v kterých bylo 15 policistů. Z Letiště Brna byl vyslán ještě vrtulník Eurocopter EC135, ve kterém bylo 7 pasažérů, z toho 4 vyzbrojení policisté a Bell 412, který měl 13 pasažérů, z toho 7 vyzbrojených policistů). Doletová vzdálenost byla asi 25 minut.

12:59 hodin

- Byla podána opětovná informace o střelbě v objektu.

kolem 13:00 hodin

- Zahájení zákroku pod vedením vedoucího OOP Uherský Brod.

13:00 hodin

- Pachatel volal na linku tísňového volání 158. Tímto krokem vznikla tzv. barikádová situace a díky navázání kontaktu policejního vyjednavče s pachatelem se začalo vyjednávat. V tuto samou dobu byl také vydán pokyn ke zrušení zákroku.

13:36 hodin

- Byl vydán pokyn ředitele KŘP Zlínského kraje k informování starosty.

13:46 hodin

- Na městské policii vznesen dotaz, zda byl starosta informován. Operační důstojník v počátku komunikace předpokládal, že bude starosta vyrozuměn městskou policií, aniž by výslovně o vyrozumění požádal.

13:06 - 14:15 hodin

- Proběhlo vyjednávání. Vyjednavč s mužem hovořil pětkrát a po posledním hovoru učinil deset pokusů navázat komunikaci, ale tyto pokusy zůstaly neúspěšné.

13:55 hodin

- Na internetu se objevují první zmínky o útoku střelce a tragédii v Uherském Brodě. Jako první informoval server idnes.cz. Média získávají první informace a předávají je obyvatelům ČR. Uvádí se základní informace o počtu obětí, kdo vraždil a proč. Objevují se dohady, zda vrah volal nejdříve do TV Prima, nebo zda první vraždil.

13:58 hodin

- V tento čas přijela zásahová jednotka z Brna na místo činu. Policisté se chystali na zásah.

14:16 hodin

- Objekt, v němž se nachází restaurace, byl stále v obklíčení a policie neměla stále situaci zcela pod kontrolou. Starosta Uherského Brodu živě ve vysílání ČT 24 uvedl, že podle informací jeho asistentky se v objektu nachází její manžel.

14:20 hodin

- přišel na řadu zákrok zásahové jednotky. Po vpádu policie do restaurace zjišťuje, že se útočník během akce zastřelil.

15:30 hodin

- Ministr vnitra veřejně oznámil, že má informaci o 8 mrtvých a že zemřel i pachatel. Podle výpovědi starosty se útočník sám zastřelil, což policie ani státní zástupce nekomentovali. Zabito bylo sedm mužů ve věku 27 až 66 let a žena ve věku 43 let. Účetní restaurace, která do restaurace nepřišla kvůli práci, byla převezena do nemocnice ve vážném stavu se střelnými poraněními hrudníku.

16:31 hodin

- Podle informací starosty Uherského Brodu Patrika Kunčara má masakr v restauraci Družba na svědomí psychicky nemocný muž. Starosta se k činu vyjadřuje slovy: „*Tady jsme to s demokracií trochu přehnali. Pokud je psychicky nemocný člověk nebezpečný pro své okolí, měl by být pod lékařským dohledem a ne v ulicích,*“ řekl MF DNES krátce po střelbě.

16:34 hodin

- Objevují se další a další svědectví, především je velký zájem o rozhovor s P. Gabrielem, který hroznou událost přežil a trávil dvě hodiny uvězněný na toaletě.

17:37 hodin

- Do města Uherský Brod dorazili ministr M. Chovanec spolu s policejním prezidentem T. Tuhým.

20:49 hodin

- Uherskobrodská tragédie, při níž zhruba šedesátiletý muž postřílel v místní restauraci osm lidí, zřejmě v Česku rozvíří debaty o držení zbraní. Ministr vnitra Milan Chovanec zvažuje, zda v Česku není příliš vysoký počet držitelů zbraní. Policie uvedla, že muž, o němž se mluví jako o psychicky labilním jedinci, držel legálně dvě zbraně a byl majitelem zbrojního průkazu.

23:00 hodin

- Policie nechala v celé ulici, kde pachatel bydlel se svojí ženou, odpojit přívod elektrického proudu (kolem 20:00 hodin) a s použitím motorové pily se dostala do domu útočníka a odvezla zdrcenou ženu útočníka do psychiatrické léčebny.

Středa 25. 2. 2015

- Žena, kterou agresor těžce zranil, je ve stabilizovaném stavu a lékaři jsou optimističtí. V noci na středu byly zveřejněny další podrobnosti o zásahu policie. Jsou diskutována především fakt, že policejní hlídka byla na místě zásahu do devíti minut a že se snažili policisté se střelcem vyjednat.
- Ministr M. Chovanec na Twitteru kritizuje starostu Uherského Brodu za to, že sdělil do televize informace ve chvíli, kdy ještě policie neměla situaci pod kontrolou. Údajně ohrozil život muže, který se před střelcem ukrýval na toaletách. Starosta P. Kunčar si naopak stěžoval na postup policie, protože neměl o zásahu a obětech dostatek informací. Starosta se na adresu ministra vyjádřil takto: *„Očekávám, že pan ministr bude svoje slova korigovat. A v první řadě vysvětlí, proč jsem nebyl ani jednou jako starosta města aktivně policií kontaktován a informován o situaci v místě dění, včetně doporučení dalšího postupu. Je to hanba a neprofesionalita. Víc k tomu nemám co dodat.“*
- V tento den se odpoledne konala také pieta za oběti střelby.

Čtvrtek 26. 2. 2015

- Již v tento den se objevují informace o účtu na finanční pomoc pozůstalým. Každý, kdo chce, může přispět. Radnice stále ale neví, ke komu peníze směřovat, jelikož nezná jména obětí.

- Dohodnul se termín bohoslužby na úterý 3. března v 18:30 hodin ve farním kostele na Masarykově náměstí. Na povrch pronikly i informace o prvním pohřbu oběti.
- Kritika na reakci a zásah policie. Odborník na bezpečnost S. Gazdík uvedl, že policie má jen všeobecnou přípravu a měla by procházet intenzivním taktickým výcvikem. „*Analyzovali by situaci s tím, že je tam potenciální hrozba, která je okamžitá, a v tu chvíli mohli překvapit tím, že by postupovali takticky za podpory jeden druhému na základě proporcí místnosti,*“ řekl. Ústupem podle něj dali střelci možnost uskutečnit svoje plány. Ministr Chovanec řekl, že policie nechybovala.

Pátek 27. 2. 2015

- Kritika starosty za to, že na kameru do živého vysílání uvedl, že se v budově skrývá muž. Vrah v té době, když se pan starosta vyjádřil, ještě mrtvý nebyl. Starosta se bránil tím, že pouze informoval obyvatele, i když měl od policie minimum informací. Podle zlínského policejního šéfa J. Tkadlečka starosta potřebné informace dostal. Ministr Chovanec prohlásil, že se chce po této události zaměřit na oblast komunikace se zástupci měst a obcí v krizových stavech.
- Dohady o informování starosty pokračují. Ten tvrdí, že žádné zmeškané hovory od policie nemá. Policie tvrdí, že se nedovolali.
- Do města Uherský Brod zavítal prezident M. Zeman uctít památku obětem útoku.

28. 2. 2015

- Hádky kolem Uherského Brodu: ministr proti starostovi, lékař proti policii.
- Jak se to mohlo stát v našem klidném městě, tak zní otázka místních obyvatel.
- Výpověď ženy, která pracovala v restauraci Družba, vyprovokovala policii k důrazné reakci. Média v ní žádá, aby upustila od „nevhodných a lživých spekulací a poskytování mediálního prostoru pro vyjádření anonymních odborníků či svědků“. Nezakládají se podle ní na pravdě a křiví skutečný stav věci.

1. 3. 2015

- „*Čas na glosy si našel, na zavolání starostovi už ne,*“ schytl Chovanec kritiku za Brod.
- Oběti střelce z Uherského Brodu zemřely okamžitě, řekl státní zástupce.

2. 3. 2015

- Odbory se brání. Zásah proti střelci z Brodu? Policie si kritiku nezaslouží.

- Na památku obětí z Uherského Brodu se ve čtvrtek rozezní sirény.

3. 3. 2015

- Týden po střelbě v Brodě je na informace uvaleno embargo.

4. 3. 2015

- Účetní postřelená při masakru v Brodě se po operaci rychle zotavuje.
- Oběti střelce uctí sirény, obce promluví do toho, kdo má zbrojný pas.

10. 3. 2015

- V Uherském Brodě zasahovalo pět velitelů. Jejich rozkazy byly protichůdné.

31. 3. 2015

- Omluvu jsem nechtěl, ale potěšila by mě, říká starosta Brodu Kunčar.
- Střelec z Brodu trefil účetní šestkrát. Chyboval operační důstojník.

14. 5. 2015

- Důstojník, který brzdil zásah proti střelci v Brodě, má snížený plat.

8. 6. 2015

- Brod vybuduje u místa střelby pietní místo, radnice odmítla pompéznost.

22. 6. 2015

- Vdova po střelci z Uherského Brodu zůstává v léčebně, sama o to požádala.

25. 6. 2015

- Uherský Brod rozdává 2,5 milionu rodinám obětí střelce a dalším dotčeným.

24. 8. 2015

- Brod chce zapomenout. Případ tragické střelby je po půl roce uzavřen.

28. 8. 2015

- Došlo k pochybení, ne trestnému činu, tvrdí inspekce o zásahu v Uherském Brodě.

12. 2. 2016

- Masový vrah z Brodu trpěl paranoiou, lékaři o tom věděli šestnáct let.

14. 2. 2016

- Prezidium řadovým policistům po střelbě v Brodě slíbilo samopaly. Nedodalo je.

6.3 Obsahová analýza

V této kapitole bude provedena analýza mediálního obrazu vybrané události. Obrazem je střelba útočníka v Uherském Brodě v období od 24. 2. 2015 až do výskytu posledních příspěvků 24. 2. 2016.

Neexistuje konkrétní postup nebo návod na provedení takovéto analýzy, proto bude vycházeno z teoretické znalosti různých analýz, které slouží k průzkumu obsahu médií.

KK je zkoumána pomocí Berelsonovy kvantitativní obsahové metody. Aby bylo dosaženo cíle zkoumání, byly zvoleny dvě kategorie – analytická (zkoumá každý prvek související s cílem výzkumu) a stanovení záznamových jednotek (slovo, spojení více slov, případně celá věta). Výběr tiskových novin byl zařazen především na lokální zdroje, kde je očekávána vyšší intenzita a podrobnější zpracování jednotlivých zpráv. Vzhledem k velkému výskytu zpravodajských a mediálních subjektů, byl základní soubor zaměřen pouze na několik vybraných médií, která se zabírala případem podrobněji a častěji.

6.3.1 Kritéria obsahové analýzy

Základní soubor pro sběr dat tvoří seriózní zpravodajské servery, několik vybraných tiskových novin a zároveň jeden bulvární server. Všechna data, která jsou zkoumána, jsou psaná českými médii. Výběr zpravodajských webů byl postaven na základě, že v současné společnosti představují společně s televizí nejdůležitější zdroj zpravodajství a informací.

Za analytickou jednotku jsou vybrané články, které obsahují klíčová slova vybraná pro analýzu, s tím že je pozornost zaměřena především na články věnující se problematice a zároveň články, které nejsou jen okrajově zaměřeny na danou problematiku. Za článek je považován publicistický i zpravodajský žánr a obsahuje alespoň 50 slov.

6.3.2 Celkový mediální obraz události

Tragická událost v Uherském Brodě vzbudila obrovský zájem médií. Podobný případ se v ČR v minulosti stal pouze jednou. Vzhledem k tomu, že se střílelo zbraněmi, na které

měl pachatel zbrojní pas, a bylo zavražděno osm lidí, se začala o událost zajímat i světová a zahraniční média, např. i CNN. O události informovali následující média:

- **Internetové a zpravodajské servery:**

www.idnes.cz, www.tn.nova.cz, www.slovacky.denik.cz, www.ceskenoviny.cz,
www.aktuálně.cz, www.novinky.cz, www.ceskatelevize.cz, www.blesk.cz,
www.rozhlas.cz, www.lidovky.cz, www.idobryden.cz, www.extra.cz,
www.parlamentnilisty.cz, www.krajsekelisty.cz, www.e15.cz, www.policie.cz...

- **Televize:**

Česká televize, TV Nova, TV Prima, CNN, ...

- **Tištěné noviny:**

Mladá Fronta Dnes, Lidové noviny, Dobrý den s kurýrem, Právo, Brodský zpravodaj, Slováký deník, Zlínský deník, Blesk...

- **Rozhlas:**

Český rozhlas, Rádio Impuls, Frekvence 1, ...

6.3.3 Zvolená média pro analýzu

Již bylo zmíněno, že o tuto tragédii byl velký záznam ze strany médií, která tvořila celkový mediální obraz. Pro analýzu bylo vybráno však pouze několik z těchto zpravodajských a dalších serverů.

- **Internetové a zpravodajské servery:**

www.idnes.cz, www.tn.nova.cz, www.slovacky.denik.cz, www.aktualne.cz,
www.novinky.cz, www.ceskatelevize.cz, www.blesk.cz, www.rozhlas.cz,

- **Tištěné noviny:**

MF Dnes, Lidové noviny

6.3.4 Sledované parametry pro analýzu

Formální

- Název příspěvku,
- umístění/sekce,
- datum zveřejnění příspěvku,
- jméno média.

Obsahové

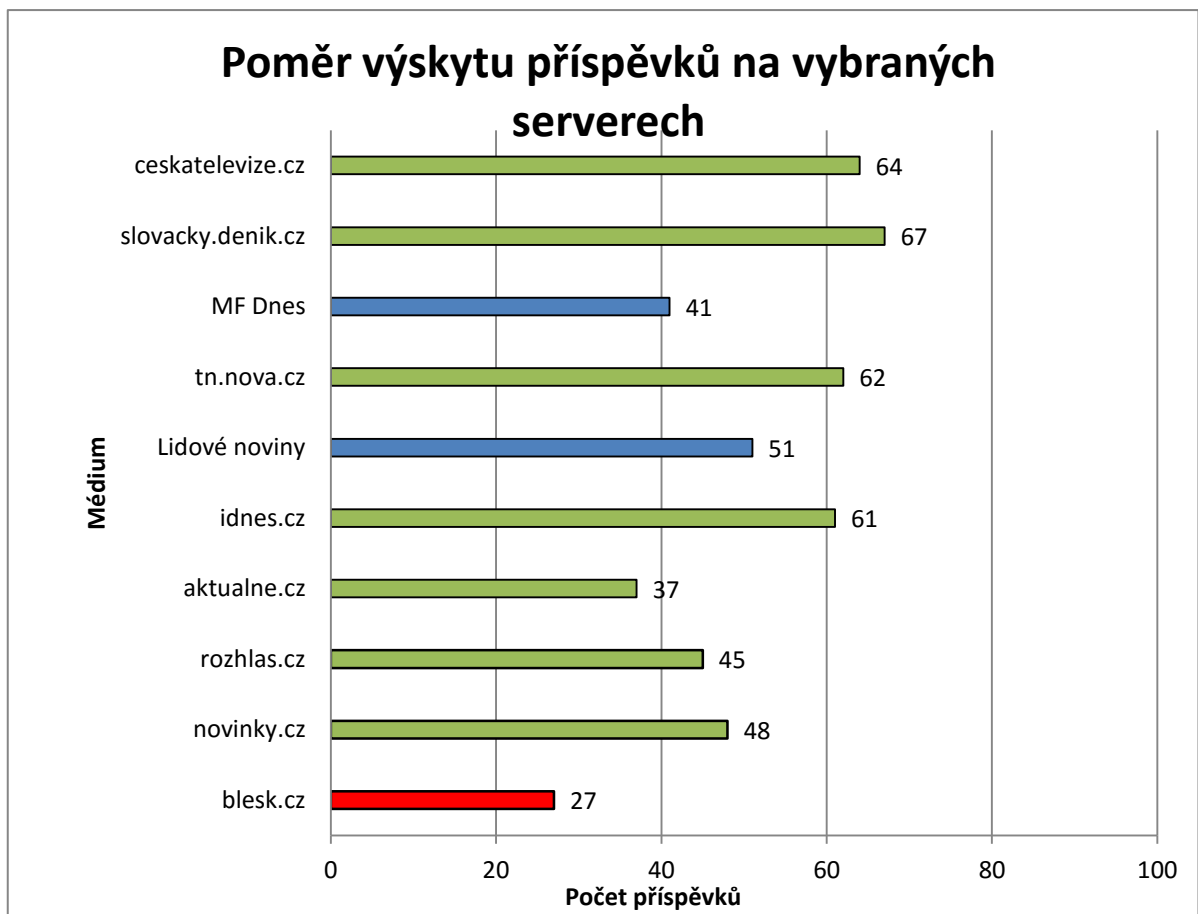
- Obsah titulku,
- vyznění obsahu příspěvku,
- počet slov,
- charakteristické slovní spojení,
- typ příspěvku (publicistika nebo zpravodajství).

6.3.5 Záznamové jednotky pro analýzu titulků

Hlavní sledovanou jednotkou za účelem získání validních a relevantních titulků pro sestavení analýzy události, je především výběr vhodných slov nebo slovních spojení, které jsou pro kauzu specifické a charakteristické. Pokud tato data správně zvolíme, nastíní nám, jaká témata byla v preferenci novinářů a zpravodajů a na co se soustředit při jejich zkoumání a vyhledávání. Pro vybranou událost, kterou se zabývá tato analýza, byly zvoleny tyto záznamové jednotky, které jsou rozděleny do několika skupin, aby zobrazení v grafech bylo snadnější:

- **Střelba** – útok, zabití, masakr, oběť, mrtví, tragédie,
- **Útočník** – psychicky narušený, šílenec, agresor, postrach sídliště, manželka střelce,
- **Svědék** – útěk, ukrytí, ti, co přežili, přežil jsem,
- **Zákrok** – hlídka, pochybení, vyšetřování, postup, zásahová jednotka, vyjednávání,
- **Pomoc pozůstalým** – pieta, pohřeb, památka, peníze, sbírka, benefice,
- **Registr zbraní** – lékaři, psychiatři, legální zbraně, zbrojní pas, držení zbraní,
- **Starosta** – nedostatek informací, upovídánost, stěžování si,
- **Účetní** – zraněná žena, stav, postřelená žena,
- **Ostatní.**

6.3.6 Poměr výskytu příspěvků na vybraných serverech



Graf 1. Poměr výskytu příspěvků na vybraných serverech.[Zdroj: vlastní]

Graf 1 znázorňuje sílu medializace v deseti vybraných médiích v časovém úseku od 24. 2. 2015 do 24. 2. 2016. Jednotlivá média jsou rozčleněna do tří kategorií, jež jsou barevně rozlišeny: tištěné noviny jsou modré, internetové zpravodajství je zelené a červený je bulvární zdroj.

Z grafu zastoupení jednotlivých médií můžeme vidět, že mezi médii nejsou až tak značné rozdíly. Z celkového počtu 502 článků jich nejvíce publikoval místní zpravodajský server www.slovakky.denik.cz (67). Druhé místo připadlo serveru www.ceskatelivize.cz s počtem 64 článků a s pouhým rozdílem dvou příspěvků server www.tn.nova.cz (62). Mezi prvními dvěma příčkami je rozdíl pouhých tří příspěvků. Rozdíl mezi nimi je, že místní zpravodaj se zabýval tématem delší dobu. U ČT byl zájem velmi intenzivní na počátku celé události. Ze začátku byla ČT velmi objektivní přesně tak, jak má být. Tento stav trval pouze první den a hned druhý den ráno začala přinášet zkreslené informace o případu. Slováký deník

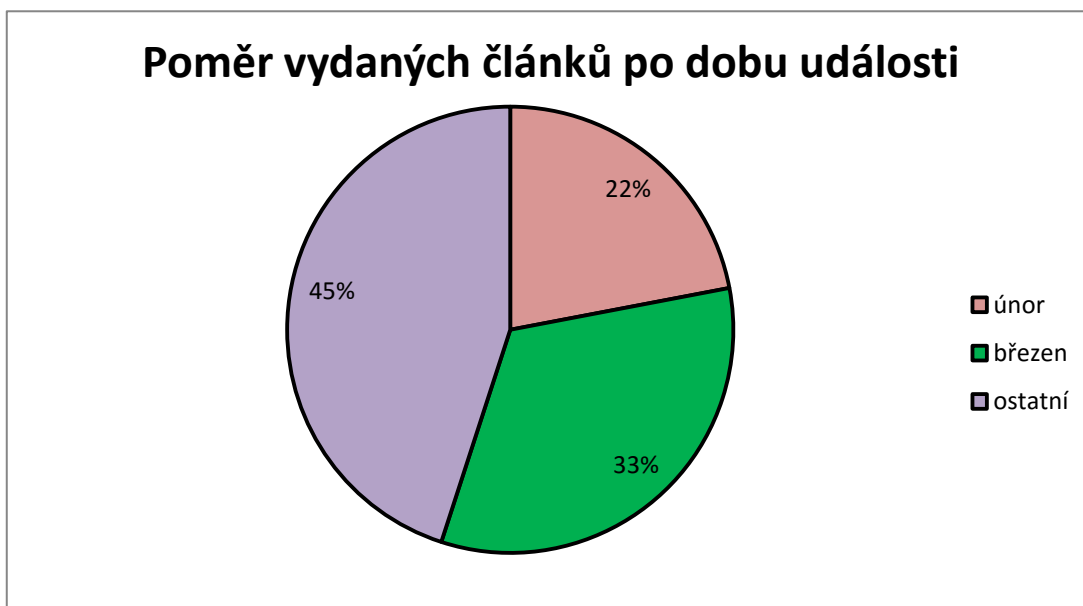
se zaměřuje hodně na líčení události především v lokálním kontextu, kdy přináší různá svědectví a výpovědi místních obyvatel, kteří znali ať už útočníka nebo oběti.

Při dalším zkoumání grafu zjistíme, že rozdíly u počtu příspěvků jsou velmi těsné a to především u médií, které vedou v oblíbenosti v našem státě. Jako čtvrtý největší počet vydaných zpráv zaujímá server www.idnes.cz (61), který přinesl informaci o této události jako první. Server [idnes.cz](http://www.idnes.cz) je velmi vyhledávaný a na internetu patří k nejrychlejším způsobům, jak mohou lidé získávat informace. Tento server přinášel po dobu celé tragédie objektivní informace a do zpráv zahrnul i nejrůznější přestřelky mezi ministrem, starostou a policií.

Na dalších pozicích žebříčku počty příspěvků mírně klesají, ale stále je zájem o událost značný ze všech stran médií. Páté místo patří Lidovým novinám (51). Další místo obsadil server www.novinky.cz (48), který je u lidí všeobecně oblíbený. S pouhým rozdílem tří příspěvků je na sedmé pozici server www.rozhlas.cz (45).

Na osmé příčce máme další tištěné noviny Mladou Frontu Dnes s počtem 41 vydaných příspěvků. Na posledních dvou příčkách je předposlední server www.aktualne.cz (37) a jako desátý v pořadí se umístil bulvární zpravodaj blesk.cz s počtem 27 vydaných příspěvků.

6.3.7 Poměr vydaných článků po dobu události



Graf 2 Poměr vydaných článků po dobu události.[Zdroj: vlastní]

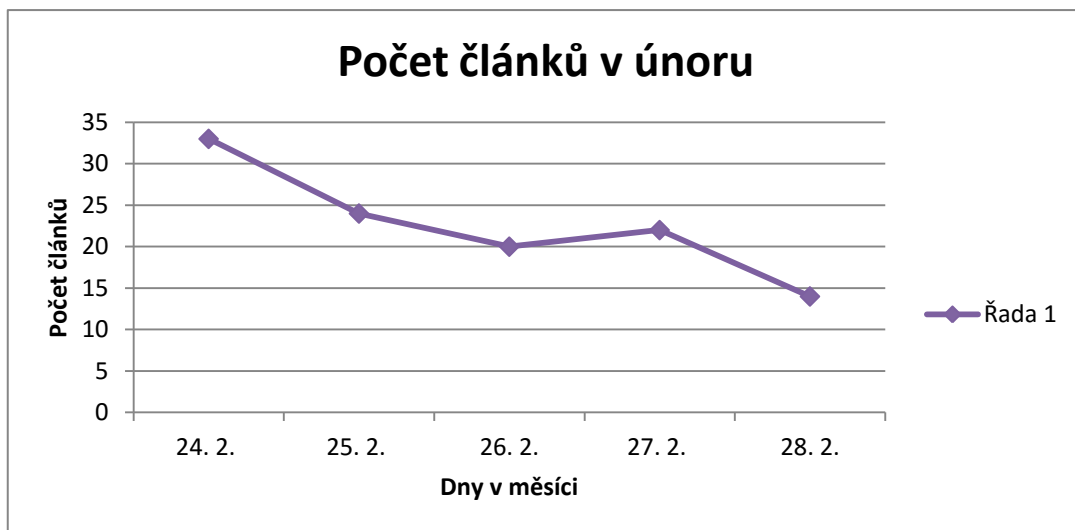
Graf 2 nám vyjadřuje četnost příspěvků v jednotlivých měsících po celé období události, tj. od 24. 2. 2015 do 24. 2. 2016. Z grafu vidíme, že poměr vydaných článků se liší jen mírně. K tomuto faktu patří to, že v měsíci únoru bylo vydáno celkově méně článků, protože se jednalo v tomto měsíci pouze o několik dní a ne celý měsíc jako u ostatních.

Největší intenzita vydávání článků byla v kategorii označená jako ostatní, čímž je myšleno období od dubna 2015 do února 2016. Tato doba je delší časový úsek a je shrnuta v jedné kategorii proto, že intenzita vydaných článků nedosahovala takových čísel jako v měsíci únoru a březnu. Za tuto dobu bylo vydaných 223 článků z celkového počtu 502.

Další nejvyšší procentuální počet byl vyměřen u měsíce března, kdy bylo vydáno celkem 167 příspěvků. Když srovnáme období 11 měsíců s obdobím jednoho měsíce, je mezi nimi rozdíl pouhých 12 %, což svědčí o tom, že během jednoho měsíce po tragédii byla intenzita vydaných článků velmi značná a až od konce měsíce března začal tento zájem upadat.

Měsíc únor zaujímá v grafu procentuální část 22 %. Od měsíce března je rozdíl jen 11 % s ohledem na fakt, že v měsíci únoru bylo posuzováno jen pět dní, jelikož se tato tragédie stala až na konci měsíce srpna. Z toho můžeme vyvodit závěr, že média se v průběhu těchto pěti dní zasloužila a o velký počet vydaných příspěvků (112).

6.3.7.1 Poměr vydaných článků v únoru 2015



Graf 3 Počet článků vydaných v únoru 2015.[Zdroj: vlastní]

Časová osa zobrazuje počet všech vydaných článků v období od 24. 2. 2015 do 25. 2. 2015.

Počátek celé akce v médiích se datuje na **24. 2. 2015**, kdy se první zmínka o střelbě objevuje na serveru www.idnes.cz. V médiích se objevují články, které oznamují, že střelec zabil osm osob a potom zastřel i sám sebe. Případ je různě srovnáván s podobnými událostmi a je vyhodnocován jako nejtragičtější v historii. Vycházejí různá vyjádření, že střelec nebyl psychicky zcela zdrav, že si stěžoval střelec na šikanu a že v podvečer události se policie konečně dostala do jeho domu. Hlavním tématem jsou informace od muže, který útok přežil na WC. Poprvé se objevuje zmínka, že tragédie zřejmě rozvíří diskuzi o držení zbraní.

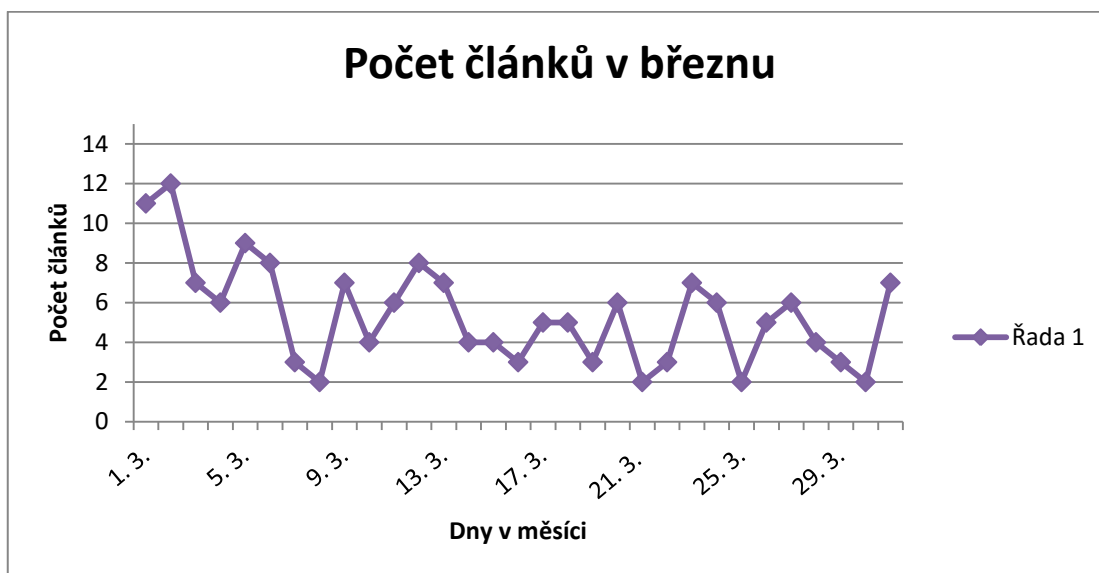
Den na to **25. 2. 2015** se zveřejňuje průběh celé události a objevují se informace o postřelené ženě, která měla být údajně servírka. Toto tvrzení je vyvráceno a už se ví, že šlo o účetní podniku. Lidé začínají truchlit, uctívat památku obětí a ptají se, jak je možné, že se stalo něco tak šíleného v jejich klidném městě. Objevují se zprávy o tom, že střelec měl zbrojní pas a že si na něj lidé stěžovali. Ministr kritizoval starostu za „upovídánost“.

Následující den **26. 2. 2015** je hlavním tématem nedávno před útokem obnovený zbrojní pas pachatele a také to, že by měl doktorům a psychologům umožněn přístup do registru zbraní. Objevují se zmínky o pochybení policie, které se však sám ministr vnitra zastává. Vychází články o útěku před vrahem z restaurace.

Zlínský kraj by chtěl kvůli takovým situacím, jako úterní útok střelce, vlastní zásahovou jednotku, tak zní další zprávy, které vycházejí dne **27. 2. 2015**. V tento den přijel uctít památku obětem prezident republiky. Policie oponuje lékaři vraha, že mu mohl zbrojní průkaz vzít.

Hádky mezi starostou, policií a lékaři gradují. Spousta článků svědčí o tom, že až teď spoustě lidí dochází, co se vlastně stalo a že tragédie nemá srovnání. Policie se brání lživým výroky, které napadají její zásah. To všechno se děje poslední únorový den.

6.3.7.2 Poměr vydaných článků v měsíci březnu 2015



Graf 4 Počet článků vydaných v březnu 2015.[Zdroj: vlastní]

Časová osa zobrazuje počty vydaných příspěvků za období od 1. 3. 2015 až do 31. 3. 2015. Z časové osy jasně plyne, že zájem médií v pomalé míře klesal a stoupal mírně pouze v souvislostech, které vycházely o události na povrch a byly pro média atraktivní.

Začátkem března se začínají objevovat výsledky pitvy, kdy státní zástupce potvrzuje informaci, že oběti zemřely okamžitě a že střelec do lidí pálil opakovaně. Najdeme zmínky o kritice ministra, že špatně komunikoval se starostou obce.

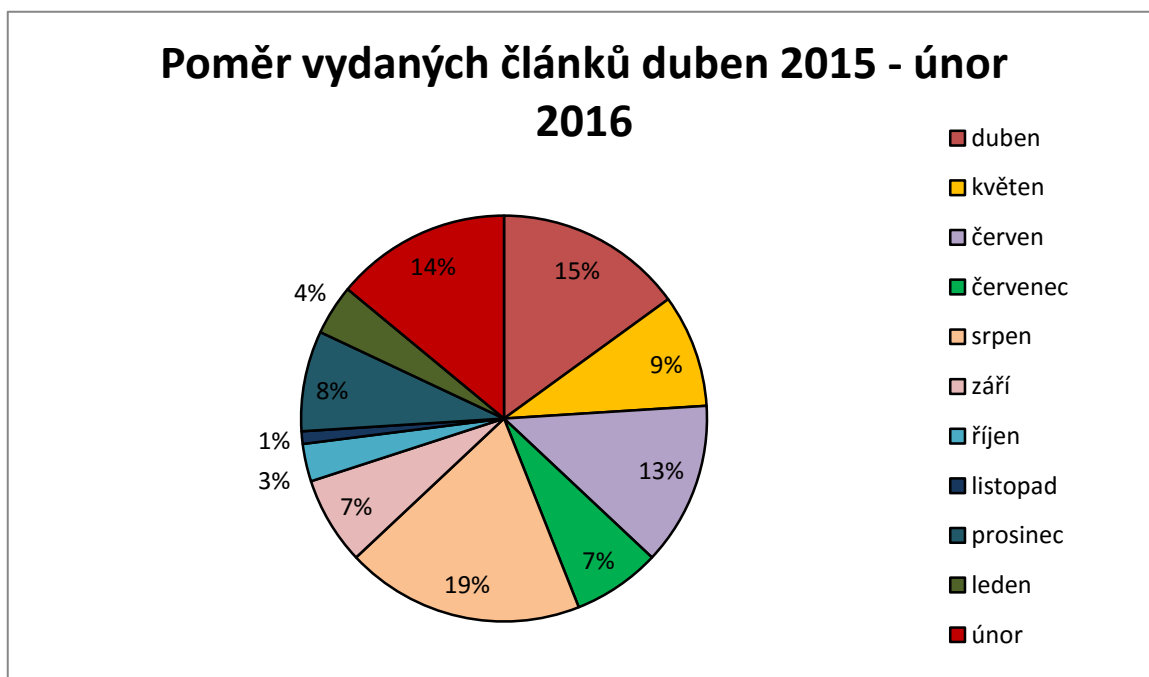
Dne **2. 3. 2015** proběhl první pohřeb z obětí a do města Uherský Brod přijíždí také premiér B. Sobotka, aby uctil památku obětí. Informace o tom, že zazní ve městě, kde se útok odehrál i zvuk sirén. Policie je stále kritizována za ne zcela správný postup při zásahu.

Týden po střelbě **3. 3. 2015** je uvaleno embargo na informace. Starosta vyjadřuje další soustrast a objevují se informace, že se něco změní a obce budou moci mít určitá práva, kdo získá zbrojní pas. Zdravotní stav postřelené účetní se podle médií má zlepšovat.

Informace o události postupem času utichají. Zhruba v polovině měsíce března vychází na povrch informace, že zásahu velelo pět velitelů a jejich rozkazy byly protichůdné.

Ani měsíc po střelbě není zcela objasněno, zda byl průběh zásahu správný. Chybovat měl operační důstojník. Znovu je rozebírána kritika na starostu.

6.3.8 Poměr vydaných článků během období duben 2015 – únor 2016



Graf 5 Poměr vydaných článků od dubna 2015 do února 2016.[Zdroj: vlastní]

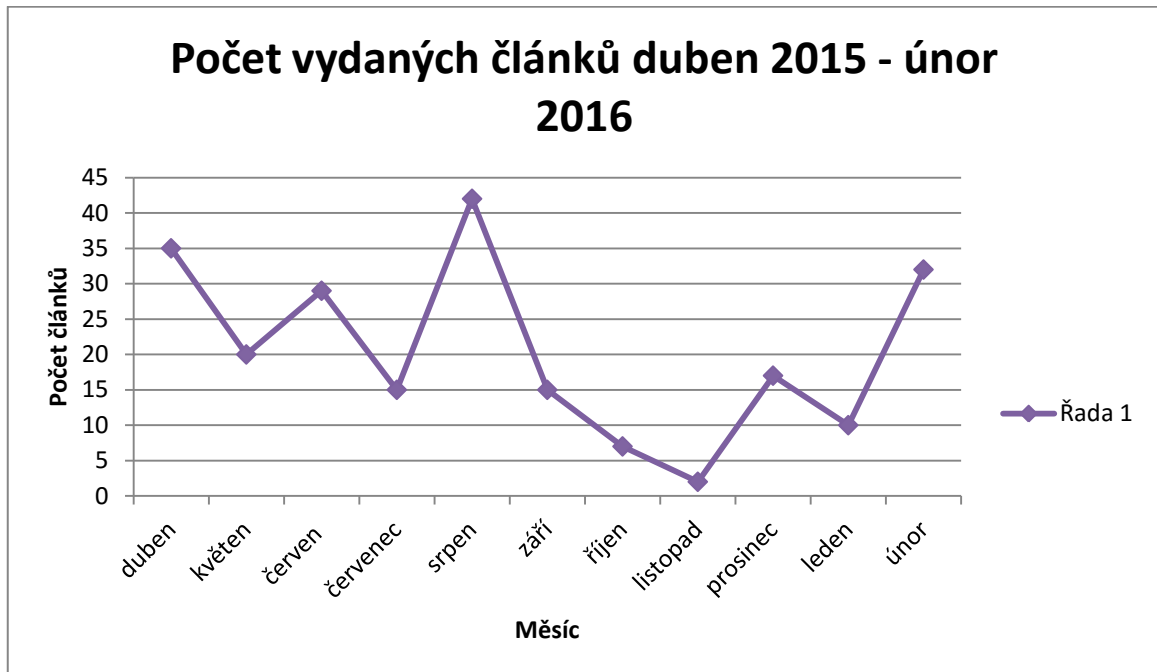
Graf 5 vyhodnocuje poměr vydaných článků za jednotlivé měsíce až do konce pozorovaného období. Můžeme zde vyčíst, že zájem o událost byl ještě v následujících měsících po útoku. Pak lehce klesal a znovu vzrostl především v měsíci červnu 2015 (29).

V měsíci srpnu 2015 (42) se přesně po půl roce případ uzavírá.

Ze strany médií se zájem o kauzu čteně vyskytuje ještě ke konci roku 2015(17).

Zájem médií upadá téměř na nulovou hodnotu. Pouze při připomínce ročního výročí tragédie se znovu začíná hojně psát o události v mnoha médiích (32).

6.3.8.1 Počet vydaných článků od dubna 2015 do února 2016



Graf 6 Počet vydaných článků od dubna 2015 do února 2016.[Zdroj: vlastní]

Graf množství vydaných článků ukazuje spíše propad vydávání článků v souvislosti s naší vybranou událostí.

Za zmínku stojí především červnový měsíc roku 2015 (29), kdy bylo hlavním tématem, že město Uherský Brod má v plánu vybudovat pietní místo před budovou, kde se nacházela restaurace Družba. Internet i tištěné noviny jsou plné zpráv o tom, že sbírka plus benefiční koncerty vybraly až 2,5 milionu korun, které budou rozděleny mezi pozůstalé a jinak dotčené osoby. V tomto měsíci vychází zprávy o tom, že žena vraha zůstává stále v psychiatrické léčebně, o toto rozhodnutí požádala sama výše zmíněná.

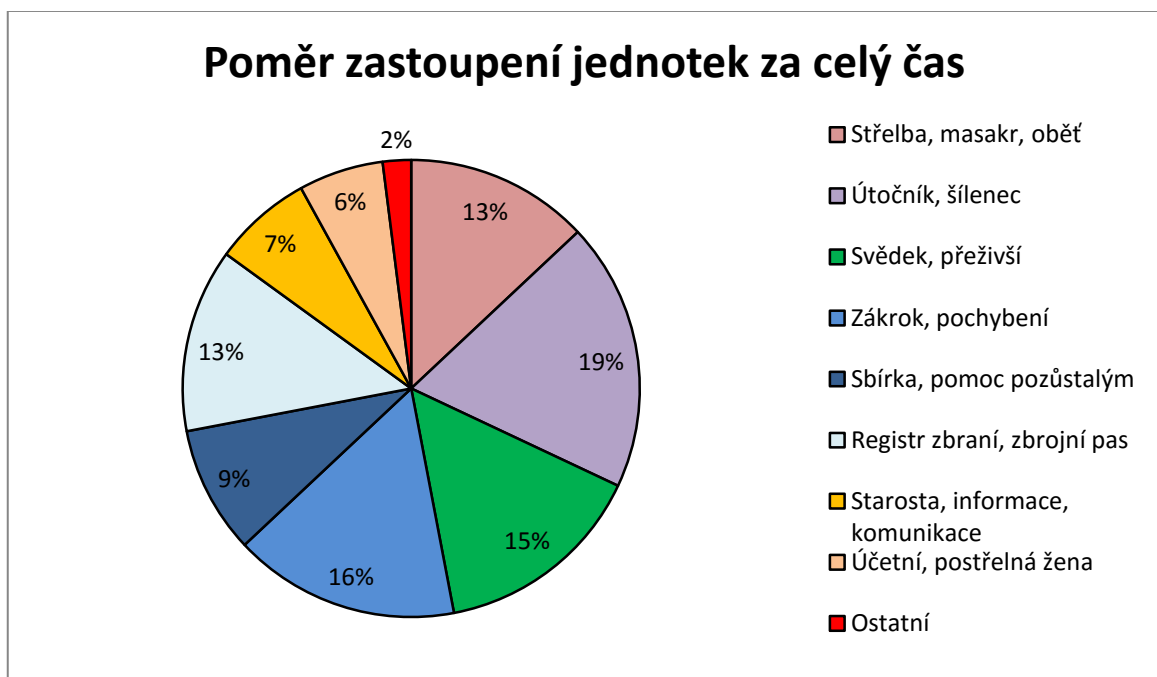
V měsíci srpnu 2015 (42) se přesně po půl roce případ uzavírá. Policie jako důvod uvádí smrt střelce. Inspekce, která měla za úkol zhodnotit postup a zásah policie, uzavírá vyšetřování s tím, že policie provedla podle předpisů správný postup, ale dopustila se dílčích

chyb. Tento zákrok tudíž není posuzován jako trestný čin, ale jako pochybení. Zprávy o těchto trestech vyšly již v měsíci květnu 2015.

Ze strany médií se zájem o kauzu četně vyskytuje ještě ke konci roku 2015 (prosinec 17), kdy jsou udělovány ceny mladým mužům, kteří se dostali při střelbě ven a nebáli se napadnout útočníka. Získali cenu Michala Velíška.

Zájem médií upadá téměř na nulovou hodnotu. Pouze při připomínce ročního výročí tragédie se znovu začíná hojně psát o události v mnoha médiích (32). Událost se stala velmi smutnou vzpomínkou pro řadu lidí.

6.3.9 Poměr zastoupení záznamových jednotek po dobu události



Graf 7 Poměr zastoupení záznamových jednotek po dobu události. [Zdroj: vlastní]

Graf 7 zachycuje četnost, jak se jednotlivé záznamové jednotky, které byly vybrány, objevovaly v titulcích článků po celé analyzované období, tj. od 24. 2. 2015 do 24. 2. 2016.

V celkovém počtu článků 649, se vybrané záznamové jednotky naskytly celkem 853 krát. Všechna zjištěná data, byla pro přehlednost převedena na procentuální počet. Z grafu se dá zjistit, že největší procentuální zastoupení má výskyt jednotky označené jako útočník či šílenec. Několik kategorií si jsou výsledkem četnosti velmi blízko. Jedná se o již zmiňo-

vanou jednotku zahrnující záznamy o útočnickovi, které svým nejvyšším počtem 163 jednotek získalo prvenství. O pár procent méně s počtem 132 jednotek zaujímá záznam s názvem zákrok a pochybení, čím je brán v úvahu zákrok policie a možnosti jejího pochybení. S pouhým rozdílem jednoho procenta jsou na třetí příčce články zabývající se různými svědectvími a věnovány těm, kteří tragédii přežili (celkem 127 jednotek).

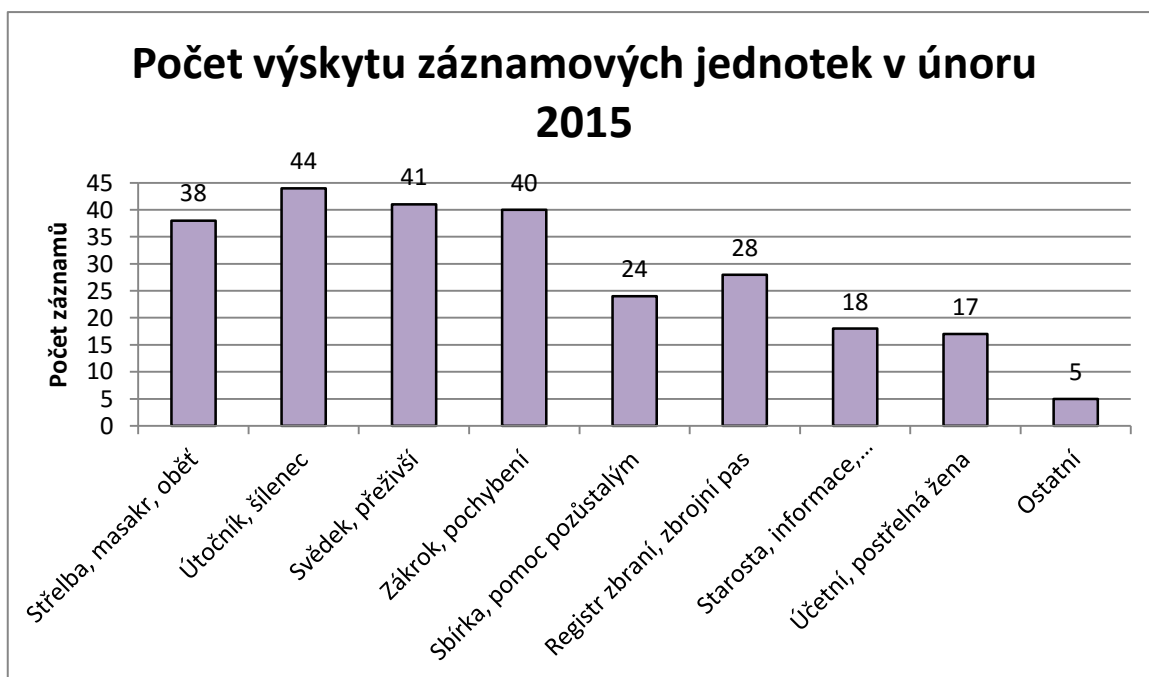
Další v pořadí jsou hned dvě kategorie v procentuálním zastoupení 13 %. Jedná se o jednotku střelba, masakr obětí (113) a jednotku označenou jako registr zbraní, zbrojní pas (108).

Těmto jednotkám byla věnována značná pozornost ze strany médií. Vzhledem k výsledkům se můžeme dopracovat k závěru, co bylo nejvíce diskutováno a označeno jako nejvíce atraktivní pro všechny čtenáře a příjemce informací.

Další jednotkou v pořadí je jednotka označená jako pomoc pozůstalým (82), dále jednotka starosta (63) a jednotka nazvaná účetní (51). Díky těmto výsledkům jsme získali obraz, co bylo prioritou pro média.

K detailnějšímu zobrazení události, je uvedena ještě poslední skupina grafů, která analyzuje slovní spojení v kratších časových úsecích, jak již byly rozděleny v předešlých grafech.

6.3.9.1 Poměr zastoupení záznamových jednotek v měsíci únoru 2015



Graf 8 Počet výskytu záznamových jednotek v únoru 2015.[Zdroj: vlastní]

Graf 8 zobrazuje četnost výskytu vybraných záznamových jednotek v časovém rozmezí měsíce února 2015, kdy se celá kauza započala a kdy byl počáteční a velmi vysoký zájem o událost ze všech médií.

V tomto měsíci podléhalo analýze celkem 188 vybraných titulků zabývajících se naší problematikou. V tomto množství se objevilo 255 vybraných záznamových jednotek, což činí jednu třetinu ze všech analyzovaných titulků a nalezených záznamových jednotek.

Největší počet výskytu získal záznam věnovaný útočníkovi, který střílel (44). V médiích je především vysvětlováno, zda byl útočník psychicky narušený jedinec a jak je možné, že tento jedinec měl nedávno před útokem obnovenou platnost zbrojního průkazu. Většina titulků se týká přímo útočníka, jeho ženy nebo rodiny. Objevují se zprávy, že na něj i jeho manželku byly několikrát podány stížnosti. Úřady ale daly věci do chodu teprve pár dní před tím, než se celý masakr odehrál.

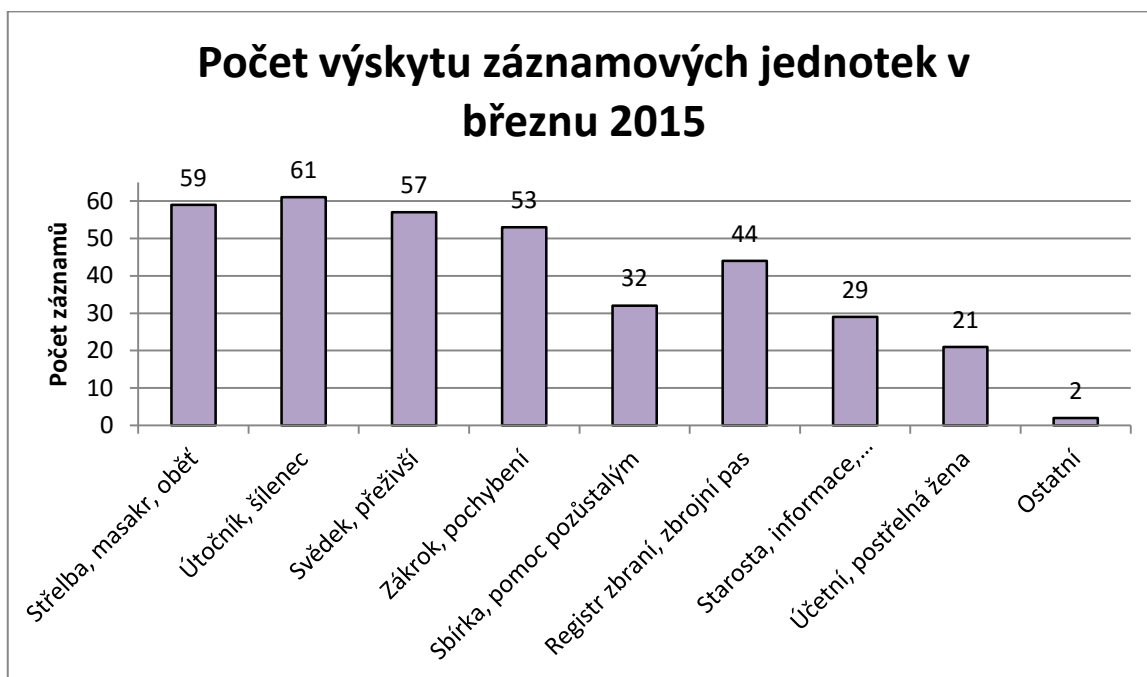
Vyrovnané počty výskytu v titulcích mají dále témata, která se dotýkají střelby (38), svědků (41) a zákroku (40) policejní složky. V tomto období se převážně objevují nejrůznější spekulace a tvrzení, jelikož ještě není nic konkrétního krátce po tragédií jisté.

Na konci měsíce je dokončena a pitva a tudíž pozůstali mohou své blízké, o které přišli při tragédii (24). Ve větší míře se reaguje na vlastnictví zbrojního pasu a kvůli události, která se stala v Uherském Brodě, přichází na přetřes téma zpříšňování podmínek získávání a obnovování zbrojního pasu. Ministerstvo také hlásá do světa, že by se měly překontrolovat krizové plány a zlepšovat komunikace při krizových situacích (28).

Titulky se formulují i takovým způsobem, jakým probíhaly slovní potyčky mezi starostou a ministrem (18). Ve zhruba stejném počtu výskytu záznamových jednotek 17 se objevují zprávy o postřelené ženě a o jejím zdravotním stavu.

Dnes již víme, že útočník trpěl psychickou poruchou, stejně jako jeho žena, která je stále v psychiatrické léčebně.

6.3.9.2 Poměr zastoupení záznamových jednotek v měsíci březen 2015



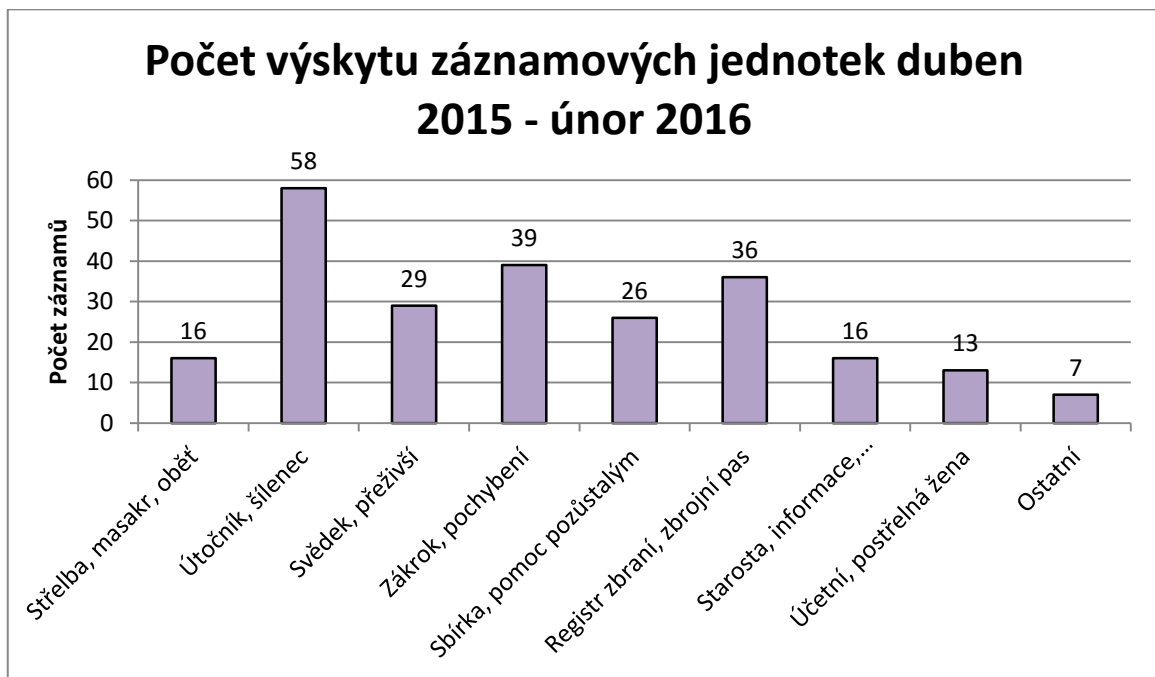
Graf 9 Počet výskytu záznamových jednotek v březnu 2015.[Zdroj: vlastní]

Graf 9 zobrazuje četnost výskytu vybraných záznamových jednotek v měsíci březnu 2015.

V tomto měsíci bylo vydáno 227 článků a z grafu plyne, že novináři se snažili udržet pozornost čtenářů opět tématy, které se hojně vyskytovaly již v minulém měsíci únoru 2015. Četnost byla opět nejvyšší u kategorie střelba, útočník, svědek a zákrok. Současně se navý-

šil mírně počet kategorie registru zbraní a zbrojního průkazu. Články pokračují téměř v tom samém duchu, jako již na počátku vybrané události, s rozdílem, že v březnu je posuzováno více dní (celý měsíc), tudíž je logické, že četnost vybraných jednotek je daleko vyšší. Souvisí to také s tím, že uplynula nějaká doba, kdy se stihlo objasnit, co se vlastně stalo a různé úkony probírané v souvislosti s touto událostí.

6.3.9.3 Počet výskytu vybraných záznamových jednotek od dubna 2015 – únor 2016



Graf 10 Počet výskytu záznamových jednotek duben 2015 – únor 2016.[Zdroj: vlastní]

Graf 10 zobrazuje četnost výskytu vybraných záznamových jednotek v období od 1. 4. 2015 do 24. 2. 2016.

Analýzou vydaných článků bylo zjištěno, že v tomto období bylo vydáno celkem 234 článků. Tento podíl tvoří dohromady 36 % z celkového množství vydaných článků.

V tomto období bylo zjištěno, že záznamové jednotky nabyly hodnoty 240. Asi po měsíci od vybrané tragédie s postupem času zájem o událost opadá. Nejhlavnějším tématem je stále osoba střelce. V souvislosti s jeho osobou byly neustále prokazovány nové poznatky a média se hlavně zabírala motivem vraha. Tyto záznamy nabývají hodnoty 58 jednotek.

Za zmínku ještě stojí kategorie záznamů o zákroku samotném, kdy je definitivně oznámeno, že policie postupovala správně a nedopustila se trestného činu (39). Pouze strážníci, kteří nejednali podle předpisů, dostali tresty (jeden v podobě napomenutí, druhý snížení platu). Tímto média udržovala částečnou pozornost čtenářů.

Narůst se ještě vyskytuje v kategorie registru zbraní a zbrojních pasů. Tato otázka je do dnešní doby nedořešena.

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Dotazníkové šetření patří mezi kvantitativní metodu průzkumu. Je to především průzkum veřejného mínění. Tato metoda je velmi oblíbeným šetřením, zejména v humanitních vědách jako je např. sociologie, psychologie, antropologie, management, marketing, apod.

Dotazníky jsou zaslány nebo předány vybrané skupině lidí. Pomocí dotazníkového šetření je možné sesbírat velké množství dat s méně kvalitními či podrobnými informacemi.

7.1 Prostředky a cíle dotazníkového šetření

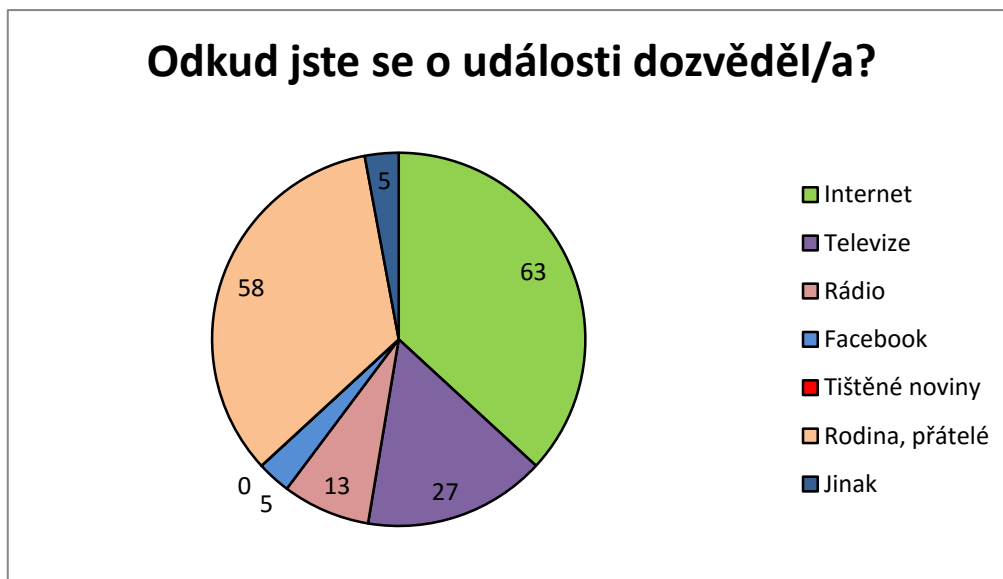
Cílem analýzy tohoto dotazníkového šetření byl výzkum, co si obyvatelé o dané události myslí, jak na ni pohlížejí a získání relevantních informací v souvislosti s vybranou událostí. Pokusíme se nastínit, čemu lidé dávají přednost při vyhledávání a zjišťování informací a také to, jaké množství zájmu lidé vybrané události věnovali.

Data byla získána pomocí vytvořeného dotazníku na webových stránkách www.surveymonkey.com. Respondenti byli vyzváni k vyplnění dotazníku na sociální síti Facebook. Dotazník obsahoval 15 otázek.

7.2 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Dotazník vyplnilo celkem 171 osob, z nichž bylo 99 žen a 72 mužů. Věkové rozmezí respondentů se pohybovalo od 15 do 55 let, kdy největší zastoupení měla věková skupina pohybující se od 15 do 25 let (128). Respondenti odpovídali na následující otázky:

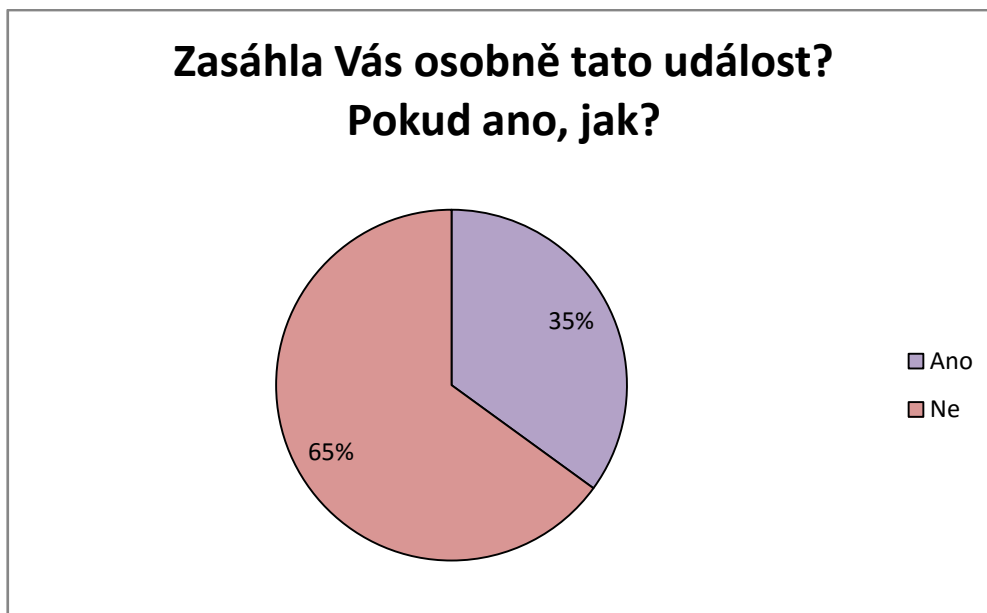
1. Odkud jste se o události, že se v restauraci střílelo, dozvěděl/a?



Graf 11 Grafické znázornění výsledku otázky č. 1.[Zdroj: vlastní]

Při pohledu na graf 11 jasně vidíme, že největším informačním médiem při prvotním zisku informací o vybranou událost byly hned dvě oblasti, mezi kterými je rozdíl pouhých 5 odpovědí. Jedná se internet, na kterém se o události dozvědělo 63 respondentů a na druhém místě je kategorie rodiny a přátel. Na třetím místě je televize, která získala zhruba o polovinu méně hlasů než internet (15 %). Dále se o události dozvědělo 13 respondentů z rádia (8 %). Na páté příčce se stejným počtem hlasů je sociální síť facebook a kategorie jinak. Do kategorie jinak uvedli někteří respondenti, že se nacházeli nedaleko místa tragédie. Zbývá nám poslední možnost, jak se respondenti mohli o této kauze dozvědět. Jsou to tištěné noviny, a jak vidíme, v grafu nezaujmají žádnou část, protože tuto možnost nevybral žádný z dotazovaných osob. To svědčí o tom, že v dnešní době, nejrychleji získáváme informace většinou z internetu.

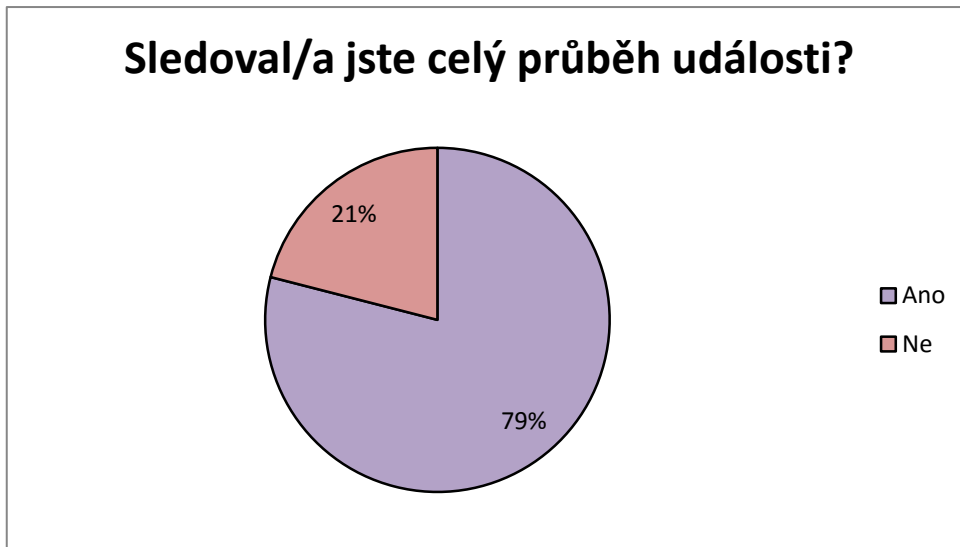
2. Zasáhla Vás osobně tato událost? Pokud ano, jak?



Graf 12 Grafické znázornění výsledku otázky č. 2.[Zdroj: vlastní]

V procentuálním zastoupení, zda dotazovaného zasáhla tato událost osobně, odpovědělo 60 lidí, že ano a 111 respondentů, že ne. Podle odpovědí, byli všichni dotazovaní událostí velmi šokováni. Hodně z nich odpovědělo, že znalo některé z obětí a několik jich odpovědělo, že se jejich blízkým či přátelům podařilo utéct. Objevilo se také několik odpovědí, že zraněná účetní patří do rodiny některých dotazovaných. Většinová reakce byla ta, že si lidé nemysleli, že by se něco takového mohlo stát v jejich městě či blízkém okolí a také to, že měli strach o své blízké, rodinu.

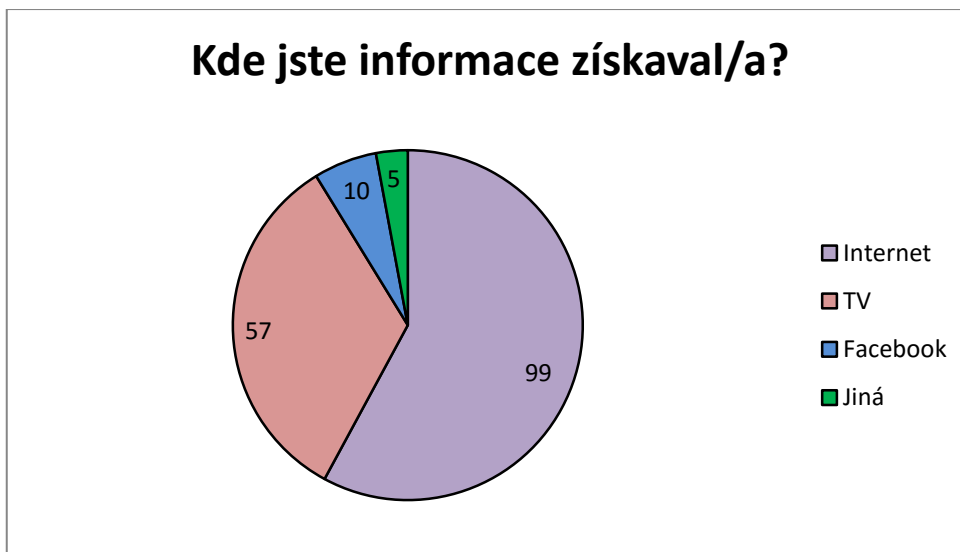
3. Sledoval/a jste celý průběh události?



Graf 13 Grafické znázornění výsledku otázky č. 3.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 13 vidíme, že o událost byl značný zájem. Celý průběh sledovalo 79 % dotazovaných, což je přesně 135 osob. Pouze 36 z celkového počtu 171 odpovědělo, že průběh události nesledovalo.

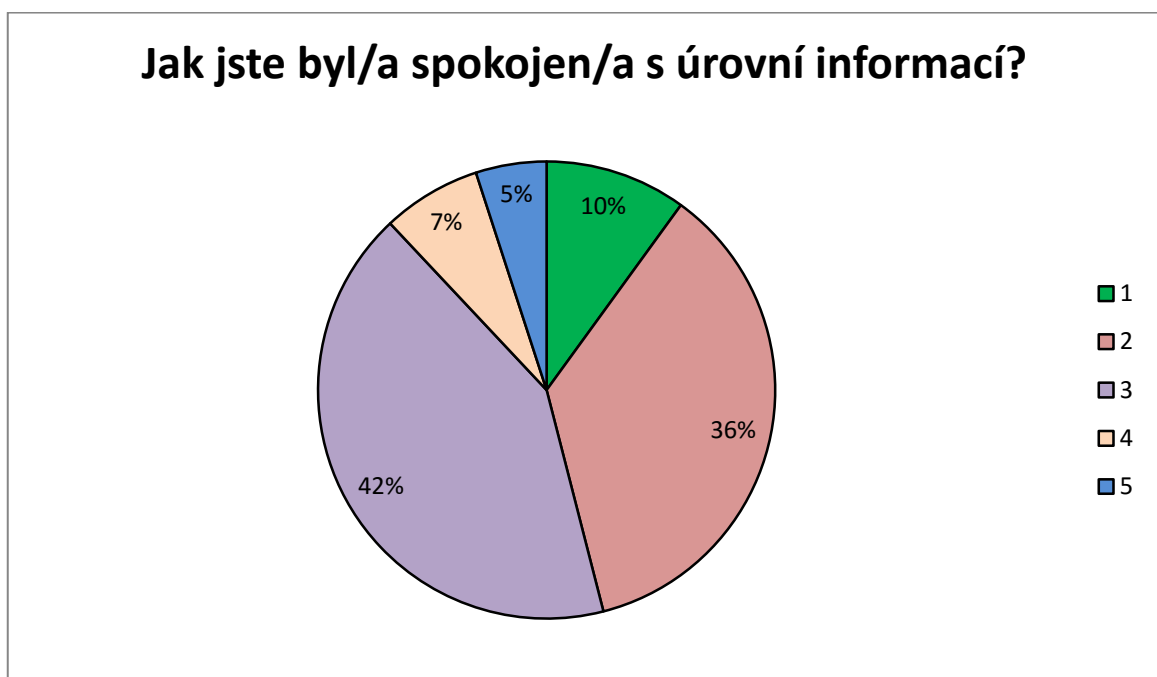
4. Kde jste informace získával/a nebo hledal/a o této tragédii?



Graf 14 Grafické znázornění výsledku otázky č 4.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 14 jasně vyplývá, že ve způsobu, jak respondenti získávali informace, jasně zvítězil internet. Na internetu a různých zpravodajských webech bylo možné získat informace nejrychleji, vzhledem k tomu, že byly informace neustále obnovovány. Na druhém místě je televize. Nejméně hlasů pak získala sociální síť facebook. To, že získávali dotazovaní novinky o události jinak, odpovědělo 5 lidí. Většinou to byla odpověď, že se tyto možnosti prolínaly.

5. Jak jste byl/a spokojen/a s úrovní informací ve sledovaných médiích?



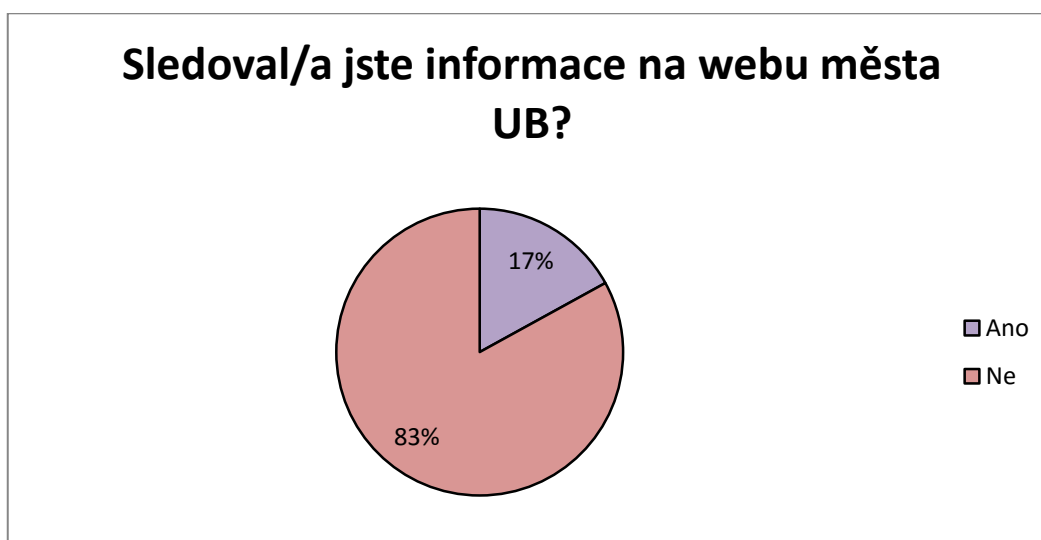
Graf 15 Grafické znázornění výsledku otázky č. 5.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 15 můžeme vyčíst procentuální zastoupení spokojenosti dotazovaných s úrovní informací, které byly k dispozici. Respondenti měli tuto míru hodnotit od 1 do 5, kdy hodnota 1 označuje informace za výborné a hodnota 5 označuje informace za nedostatečné. Stupněm 1 byly informace ohodnoceny pouhými 10 % dotazovaných. Většinou informace hodnotili dotazovaní stupněm 2 a 3, což je docela uspokojivá míra informovanosti. Stupněm 4 pak bylo hodnoceno v počtu 12 lidí a 9 lidí označilo informace za nedostatečné.

6. Účastnil/a jste se internetových diskuzí zabývajících se tragédií?

Graf 16 Grafické znázornění výsledku otázky č. 6.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 16 vidíme, že respondenti neměli příliš velký zájem o internetové diskuze týkající se vybranou událostí. Z výsledků vyplývá, že těchto diskuzí se zúčastnilo pouze 14 respondentů.

7. Sledoval/a jste v průběhu celé události informace na stránkách města Uherský Brod?

Graf 17 Grafické znázornění výsledku otázky č. 7.[Zdroj: vlastní]

Graf 17 ukazuje, že většina lidí odpověděla, že informace na webových stránkách města Uherský Brod, nehledala. Pouze 29 respondentů odpovědělo, že pravidelně navštěvovalo webové stránky města.

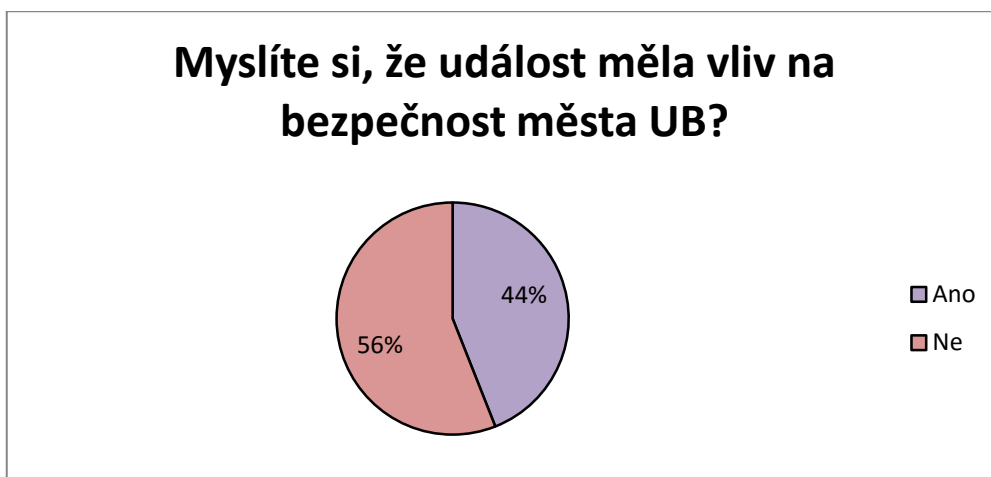
8. Účastnil/a jste se pietní akce?



Graf 18 Grafické znázornění výsledku otázky č. 8.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 18 vyplývá, že se pietní akce za oběti střelby zúčastnilo pouze 17 lidí z celkového počtu 171 dotazovaných.

9. Myslíte si, že tato událost měla vliv na bezpečnost ve městě Uherský Brod?

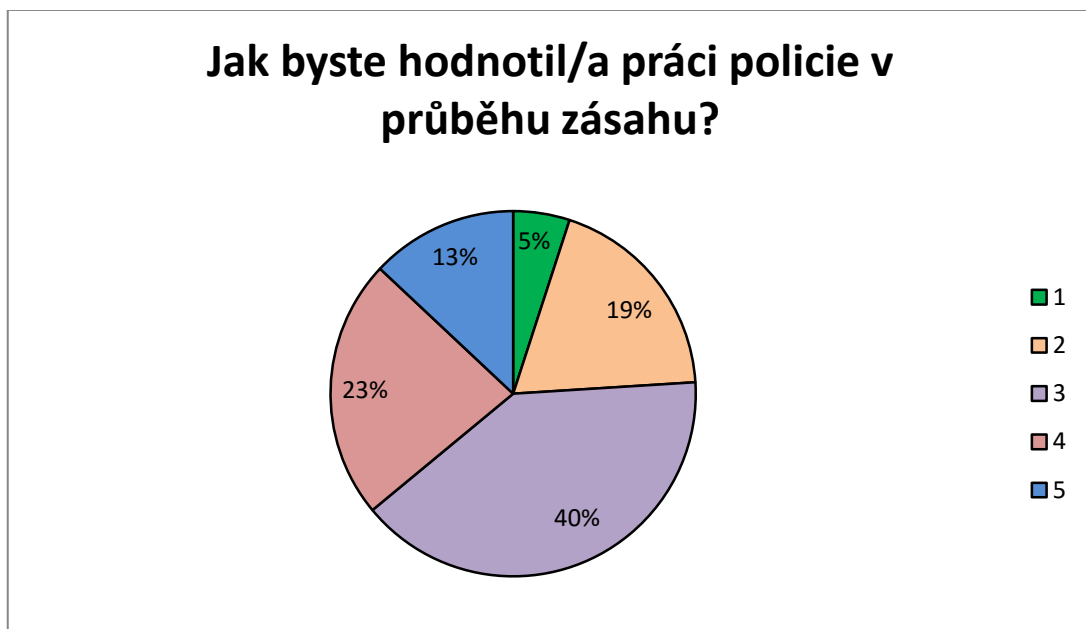


Graf 19 Grafické znázornění výsledku otázky č. 9.[Zdroj: vlastní]

Graf 19 znázorňuje, že mínění respondentů na to, zda událost měla vliv na bezpečnost Uherský Brod, bylo téměř vyrovnáno. To, že tragédie ovlivnila vybraná událost, si myslí celkem 75 dotazovaných a 96 dotazovaných odpovědělo přesný opak.

Spousta odpovědí obsahovala tvrzení, že tato kauza mohla vyprovokovat další jedince k podobným činům. Mezi odpověďmi se objevovaly také určité pochybnosti o činnosti policii a zmínky o tom, že obyvatelé mají určitou nedůvěru k policii po této události. Mezi odpovědi patří také tvrzení, že krátce po události měla být zvýšená četnost hlídek a zavedeny prvosledové hlídky.

10. Jak byste hodnotil/a práci policie v průběhu zásahu?

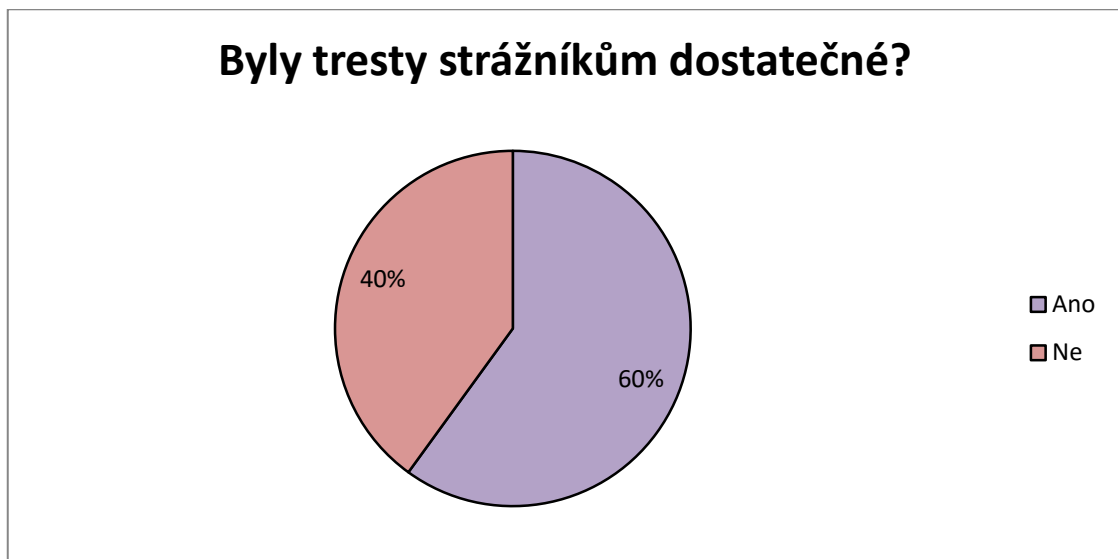


Graf 20 Grafické znázornění výsledku otázky č. 10.[Zdroj: vlastní]

Graf 20 zobrazuje mínění o kvalitě zásahu policie v průběhu zásahu. Dotazovaní měli zásah hodnotit od 1 do 5, kde 1 označovala zásah za výborný a hodnota 5 označuje zásah policie za nedostatečný.

Nejvíce lidí hodnotilo zásah střední hodnotou 3 (68 osob). Na druhé příčce je označován zásah známkou 4, kdy takto odpovědělo 39 lidí. Jen o 6 osob méně hodnotilo zásah policie známkou 2 (33). Za nedostatečný zásah hodnotilo 13 % dotazovaných (22 osob) a pouhých 9 dotazovaných zásah hodnotilo zásah policie za výborný.

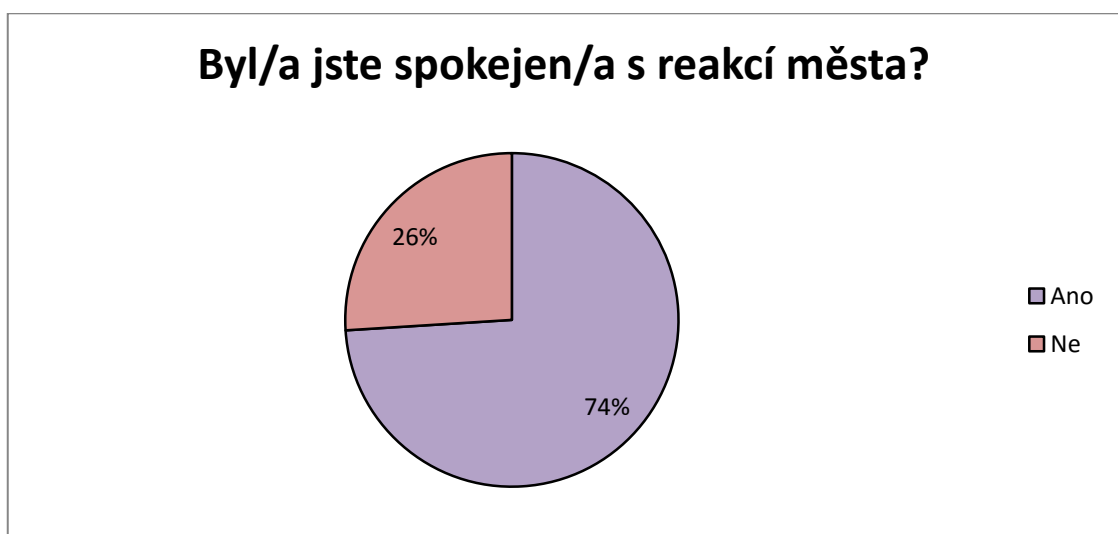
11. Myslíte si, že tresty udělené strážníkům za nesprávné postupy byly dostatečné?



Graf 21 Grafické znázornění výsledku otázky č. 11.[Zdroj: vlastní]

Z grafu 21 můžeme vyčíst, že 60 % respondentů shledává tresty, které byly uděleny strážníkům za chybné postupy při zásahu naší kauzy, jako dostatečné (103). Opak, že tresty byly nízké, si myslí 68 dotazovaných.

12. Byl/a jste spokojen/a s reakcí na tragédii ze strany města?



Graf 22 Grafické znázornění výsledku otázky č. 12.[Zdroj: vlastní]

Graf 22 nám ukazuje, že silná většina byla s reakcí města na událost spokojená. Nespokojených s reakcí města bylo 29 lidí z celkového počtu 171.

13. Myslíte si, že došlo k pochybení v komunikaci mezi policií a vedením města Uherský Brod?



Graf 23 Grafické znázornění výsledku otázky č. 13.[Zdroj: vlastní]

Graf 23 nám ukazuje procentuální zastoupení mínění, zda došlo k pochybení v procesu komunikace mezi policií a vedením města Uherský Brod. To, že komunikace proběhla bez komplikací si myslí 67 dotazovaných. To, jak spolu tyto dva subjekty komunikovaly, označilo 104 lidí za pochybný proces komunikace.

14. Měl/a byste zájem být v případě další krizové události více informován/a o tom, co se děje?



Graf 24 Grafické znázornění výsledku otázky č. 14.[Zdroj: vlastní]

Graf 24 nám zobrazuje, že 79 % dotazovaných by si přálo být více v případě další krizové události, mít k dispozici více informací (135 osob). Z dotazovaných označilo zápornou odpověď 36 dotazovaných. Tito respondenti byli s množstvím informací spokojeni.

15. Myslíte si, že by reakce na podobné události mohla být lepší?



Graf 25 Grafické znázornění výsledku otázky č. 15.[Zdroj: vlastní]

Graf 25 znázorňuje mínění dotazovaných, zda by mohla být reakce na podobné situace lepší. Záporně odpovědělo 17 % z dotazovaných, což bylo 29 lidí. Zbytek dotazovaných odpovědělo, že by reakce na další takové krize mohla být určitě lepší (142).

Velká část odpovědí zahrnovala zmínku o tom, že by zlepšení mohlo být v komunikace mezi složkami IZS a samosprávou, příp. zlepšení koordinace v rámci bezpečnostních složek celkově. Připomínky obsahovaly také názory, že by měla umět policie efektivněji zasahovat a být více připravená v dalších podobných situacích. S tímto tématem souvisí i některé odpovědi, které poukazují přímo na zásah a zlepšení výcviku strážníku při zneškodňování aktivního střelce. Dále se v odpovědích nacházelo mínění, že by bylo vhodné mít zásahovou jednotku v bližším dosahu než je vzdálenost z Brna, týká se celoplošného a četnějšího zavedení zásahových jednotek.

Vyskytla se např. i odpověď respondenta, která poukazovala, že mediální důraz by se měl klást méně na osobu útočnicka. Tato připomínka je určitě věcná, jelikož z obsahové analýzy vyplynul velmi vysoký zájem o osobu útočnicka. Řada respondentů si myslí, že je to přesný návod pro provedení dalších podobných útoků.

Za zmínku stojí i odpovědi, které poukazovaly na psychologickou a psychiatrickou péči, ať už zraněným nebo příbuzným a pozůstalým.

7.3 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Na základě získaných dat z dotazníkového šetření a jejich analýzy můžeme konstatovat, že nejčastěji vyhledávaným zdrojem informací byl především internet a dalším z hlavních zdrojů bylo televizní zpravodajství. Velmi malý zájem byl o tištěné noviny v průběhu zjištěných informací. Tento fakt v dnešní době a také vzhledem k věkovému rozsahu dotazovaných není příliš překvapivý.

Při pozorování reakcí na způsob zpracování a úroveň informovanosti bylo hodnocení respondentů spíše průměrné. Tento fakt může být spojen se zveřejňováním nejasných a spekulativních vyjádření. Může se jednat také o to, že veškerá média se velmi věnovala přímo osobě útočnicka. Určitý význam při tomto hodnocení může mít také mínění dotazovaných, že policie jednala chybně a policisté nastupují do služby s tím, že by měli být ochotni položit za jiné osoby život. Konečná šetření však označila však tento postup za správný. Občany to značně ovlivnilo. V tomto ohledu záleží, jak se na fakta pohlíží. Policisté neměli

ponětí, zda je uvnitř někdo naživu či ne. Věc druhá je, že se očekává, že policisté by měli být schopni zneškodnit útočníka s využitím malého časového rozsahu.

Z těchto výsledků dotazníkového šetření můžeme získat náhled na to, jak lidé všeobecně událost vnímali a také to, že si spousta z nich uvědomila, že se bohužel taková tragédie může přihodit v běžném každodenním životě a na místech, kde by to mnohé nenapadlo.

Výsledky mohou být také určitým návrhem na oblasti, kde by se co mohlo zlepšit. Řada lidí označila jako nedostatečný způsob komunikace mezi starostou Uherského Brodu a policií, kdy starosta neměl ponětí, co se přesně děje a dozvídal se o události s časovým odstupem. Další oblastí na zlepšení by byl určitě zásah a postup policie. V neposlední řadě by se mohla zlepšit také všeobecná informovanost o podobných událostech, aby nedocházelo k ohrožení dalších obyvatel.

7.4 Navrhovaná doporučení

Co se týká komunikace s obcemi a krajem v krizových situacích, funguje komunikace operačních středisek HZS s obcemi a krajem ve všech krajích na území našeho státu. V některých krajích funguje velmi dobře i komunikace operačních středisek Policie ČR s obcemi a kraji. Zástupce samosprávy je vždy vyrozuměn operačním střediskem složky IZS, která velí celému zásahu při mimořádných událostech. Policie ČR nemůže vždy zástupcům samosprávy sdělovat bezprostředně informace o probíhajícím zásahu.

Vhodným opatřením by bylo zavést jednotnou formu komunikace všech krajských ředitelství PČR se zástupci krajů a obcí. Optimálním způsobem tohoto informování by mohlo být zasílání SMS zpráv na čísla, která jsou uvedena v seznamu obcí a krajů a jsou neustále aktualizována v případě změny čísel.

Komunikace obecní policie by se mohla taktéž dohodnout na nějakém neměnném a vhodném způsobu vzájemné informovanosti prospěšné pro obě strany. Policie by také mohla zlepšit komunikaci s médii, aby média mohla náležitě informovat veřejnost a nedocházelo tak k panice apod. Větší informovanost by byla také pozitivní v tom, aby např. obyvatelé při některých krizových stavech neopouštěli své domovy, které jsou v blízkém okolí takových událostí. Přenos těchto informací by mohl proběhnout i vysíláním rozhlasu.

V souvislosti s touto událostí nebylo prokázáno, že by tyto plány bylo možné zpochybnit. V případě nevyhovujících krizových, havarijních a typových plánů může dojít k obměnám

zejména v oblasti propojení státní sféry a samosprávy, aby komunikace probíhala co nejnadhěji. Na podobně extrémní krizové stavy by měli být připraveni tiskoví mluvčí, kteří by měli znalosti o tom, jakým způsobem komunikovat.

Policie by měla mít k dispozici a aktivně využívat psychologa v podobných situacích a to především s osobami, které jsou zainteresovány do události a není možné, je z místa akce bezpečně dostat pryč. Pro takové osoby jsou takovéto události velmi stresové situace a komunikace těchto osob s psychologem může být velmi přínosné i pro samotný zákrok policie. Také komunikace policie s osobami, které není možné bezpečně dostat z místa, kde se krizová situace udála, by se měla zlepšit. Při této komunikaci komunikoval P. Gabriel pouze pomocí SMS zpráv a hovorů s manželkou, což je velký nedostatek. Policie by měla kontaktovat zainteresované osoby v místě krizové situace a komunikovat s nimi.

Při podobných krizových stavech, kdy útočník nebo aktivní střelec může v čase průběhu celé akce sledovat např. televizi a být informován o tom, co se děje venku, by bylo vhodné odpojit budovu nebo místo, kde se akce koná, od přívodu elektrického vedení a měl by být odpojen i plyn.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce s názvem Analýza krizové komunikace při vybrané mimořádné události byla zpracována ve dvou hlavních částech.

První teoretická část se zabývá všeobecně komunikací, je objasňováno, jak je definována, jak může probíhat, kdo se jí účastní a podobně. Tato část je důležitá pro pochopení komunikace jako takové. Komunikace souvisí s krizovou komunikací, která je hlavním předmětem této závěrečné práce. Téma krizové komunikace je rozebíráno v dalších kapitolách. Věnovala jsem se především jasnému vymezení krizové komunikace a také tomu, proč je ovládání krizové komunikace v dnešní době obzvláště velmi důležité. Další část se věnuje integrovanému záchrannému systému, který je pro zvládnutí nejrůznějších krizí velmi důležitý. V této části je shrnuto, jaké složky patří do IZS a co má která složka za úkol při vzniku mimořádné události. V další kapitole jsou rozebrány orgány krizového řízení a jejich jednotlivá práva a povinnosti a také to, co mají jednotlivé subjekty v popisu práce při řešení mimořádných událostí.

V další části bakalářské práce je již praktická část, která je jistě, co se týče obsahu, zajímavější než ta teoretická. V prvních kapitolách je popsáno o jakou vybranou událost se jedná, co se přesně stalo a je nastíněn její průběh. Pro lepší orientaci je uvedena v další kapitole časová osa průběhu události. V dalších kapitolách je již provedena obsahová analýza za účelem zjištění, co bylo hlavními tématy v souvislosti s touto mimořádnou událostí. Obsahová analýza byla zvolena na tento průzkum proto, že je již dlouho nejvhodnějším nástrojem na zjištění obsahu příspěvků z médií. Média patří k nástrojům krizové komunikace a vzhledem k problematické kauze se průzkum médií jevil jako nejvhodnější. V poslední části je vyhodnoceno dotazníkové šetření veřejného mínění. Jedná se především o to, jaká média lidé všeobecně vyhledávali za účelem zisku informací o vybrané události. Po tomto průzkumu se vyjasnilo, kde došlo k jistým mezerám v krizové komunikaci při vybrané události, a v poslední části jsou navrhovaná opatření, která by přispěla ke snadnějšímu průběhu dalších podobných událostí.

Cíl této bakalářské práce byl tedy splněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009, 151 s. ISBN 978-80-214-3891-0.
- [2] MIKULAŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010, 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [3] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [4] URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA, *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3563-4.
- [5] Komunikace. Komunikační dovednosti [online]. 2016 [cit. 2016-01-26]. Dostupné z: <http://www.softskills.wz.cz/html/komunikacni.html>.
- [6] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [7] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
- [8] ZAPLETALOVÁ, Šárka. *Krizový management podniku pro 21. století*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2012, 166 s. ISBN 978-80-86929-85-9.
- [9] RAIS, Roman. *Specifika krizového managementu*. Ekonomie. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2007, 92 s. ISBN 978-80-87071-11-3.
- [10] CHALUPA, Radek. *Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2012, 176 s. ISBN 978-80-247-4234-2.
- [11] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1 Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
- [12] Integrovaný záchranný systém [online]. 2016 [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: <http://www.otavskyplaminek.cz/i-z-s.html>.
- [13] ŠENOVKÝ, Michal, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém*. Vyd. 2 Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. 141 s. ISBN 978-80-7385-007-4.
- [14] Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události na úrovni kraje. Uherské Hradiště, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Ing. Ján Kačer, Ph.D.

[15] ČESKO. Zákon č. 240 ze dne 28. června 2000 o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000.

[16] ČESKO. Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2001, částka 127. Dostupné na: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>. ISSN 1211-1244.

[17] TRAMPOTA, Tomáš a VOJTĚCHOVSKÁ, Martina. *Metody výzkumu médií*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 293 s. ISBN 978-80-7367-683-4.

PRAMENY:

www.ceskatelevize.cz, www.tn.nova.cz, www.idnes.cz, www.aktualne.cz,
www.rozhlas.cz, www.novinky.cz, www.blesk.cz, Mladá Fronta DNES,
www.slovacky.denik.cz, Lidové noviny.

Závěry šetření mimořádné události v Uherském Brodě, Pět oblastí analýzy k událostem v Uherském Brodě.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

KK	Krizová komunikace.
MU	Mimořádná událost.
AR	Analýza rizik.
IZS	Integrovaný záchranný systém.
OPIS	Operační a informační střediska.
KŘ	Krizové řízení.
KS	Krizová situace.
KŠ	Krizový štáb.
HZS	Hasičský záchranný sbor.
ORP	Obec s rozšířenou působností.
OOP	Obvodní oddělení policie.
CPA	Centrum plaveckých aktivit.
KŘP	Krajské ředitelství policie.
PČR	Policie Česká republika

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Podíl verbálních a neverbálních informací.[7]	15
Obrázek 2 Složky IZS. [12]	24

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Poměr výskytu příspěvků na vybraných serverech.[Zdroj: vlastní]	44
Graf 2 Poměr vydaných článků po dobu události.[Zdroj: vlastní]	46
Graf 3 Počet článků vydaných v únoru 2015.[Zdroj: vlastní]	47
Graf 4 Počet článků vydaných v březnu 2015.[Zdroj: vlastní].....	48
Graf 5 Poměr vydaných článků od dubna 2015 do února 2016.[Zdroj: vlastní]	49
Graf 6 Počet vydaných článků od dubna 2015 do února 2016.[Zdroj: vlastní].....	50
Graf 7 Poměr zastoupení záznamových jednotek po dobu události.[Zdroj: vlastní].....	51
Graf 8 Počet výskytu záznamových jednotek v únoru 2015.[Zdroj: vlastní]	53
Graf 9 Počet výskytu záznamových jednotek v březnu 2015.[Zdroj: vlastní].....	54
Graf 10 Počet výskytu záznamových jednotek duben 2015 – únor 2016.[Zdroj: vlastní].....	55
Graf 11 Grafické znázornění výsledku otázky č. 1.[Zdroj: vlastní]	58
Graf 12 Grafické znázornění výsledku otázky č. 2.[Zdroj: vlastní]	59
Graf 13 Grafické znázornění výsledku otázky č. 3.[Zdroj: vlastní]	60
Graf 14 Grafické znázornění výsledku otázky č. 4.[Zdroj: vlastní]	60
Graf 15 Grafické znázornění výsledku otázky č. 5.[Zdroj: vlastní]	61
Graf 16 Grafické znázornění výsledku otázky č. 6.[Zdroj: vlastní]	62
Graf 17 Grafické znázornění výsledku otázky č. 7.[Zdroj: vlastní]	62
Graf 18 Grafické znázornění výsledku otázky č. 8.[Zdroj: vlastní]	63
Graf 19 Grafické znázornění výsledku otázky č. 9.[Zdroj: vlastní]	63
Graf 20 Grafické znázornění výsledku otázky č. 10.[Zdroj: vlastní]	64
Graf 21 Grafické znázornění výsledku otázky č. 11.[Zdroj: vlastní]	65
Graf 22 Grafické znázornění výsledku otázky č. 12.[Zdroj: vlastní]	65
Graf 23 Grafické znázornění výsledku otázky č. 13.[Zdroj: vlastní]	66
Graf 24 Grafické znázornění výsledku otázky č. 14.[Zdroj: vlastní]	67
Graf 25 Grafické znázornění výsledku otázky č. 15.[Zdroj: vlastní]	67

SEZNAM PŘÍLOH

P I PŘEHLED VÝSKYTU VYBRANÝCH ZÁZNAMOVÝCH JEDNOTEK

P II OBSAHOVÁ ANALÝZA ČLÁNKŮ/TITULKŮ – POČET VYDANÝCH ČLÁNKŮ
V MĚSÍCI

PŘÍLOHA P I: PŘEHLED VÝSKYTU VYBRANÝCH ZÁZNAMOVÝCH JEDNOTEK

Tabulka 1 Počet záznamových jednotek za jednotlivá období.

Záznamová jednotka	Únor 2015	Březen 2015	Duben 2015 – Únor 2016	Celkem
Střelba – útok, zabití, masakr, oběť, mrtví, tragédie	38 krát	59 krát	16 krát	113 krát
Útočník – psychicky narušený, šíle- nec	44 krát	61 krát	58 krát	163 krát
Svědék – útěk, ukrytí, ti, co přežili, přežil jsem	41 krát	57 krát	29 krát	127 krát
Zákrok – hlídka, postup, zásahová jednotka, pochybení, vyjednávání, policie	40 krát	53 krát	39 krát	132 krát
Pomoc pozůstalým – pieta, pohřeb, památka, peníze, sbírka, benefice	24 krát	32 krát	26 krát	82 krát
Registr zbraní – lékaři, psychiatři, legální zbraně, zbrojní pas, držení zbraní	28 krát	44 krát	36 krát	108 krát
Starosta – nedostatek informací, stížnost, upovídání	18 krát	29 krát	36 krát	63 krát
Účetní – zraněná žena, postřelená žena, stav	17 krát	21 krát	13 krát	51 krát
Ostatní	5 krát	2 krát	7 krát	14 krát
Celkem	255 krát	358 krát	240 krát	

PŘÍLOHA P II: OBSAHOVÁ ANALÝZA ČLÁNKŮ/TITULKŮ – POČET VYDANÝCH ČLÁNKŮ V MĚSÍCÍCH

Tabulka 2 Počet vydaných článků v měsíci únoru.

ÚNOR 2015											
Servery											
Datum	ceskatelevize.cz	79mislky.denik.cz	MF Dnes	tn.nova.cz	Lidové noviny	idnes.cz	aktualne.cz	rozhlas.cz	novinky.cz	blesk.cz	Celkem
24. 2.	5	4	0	5	0	5	3	4	5	2	33
25. 2.	3	3	2	4	2	3	1	3	2	1	24
26. 2.	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20
27. 2.	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	22
28. 2.	1	2	0	2	2	2	1	1	2	1	14
Celkem	13	14	6	17	9	14	9	12	12	7	112

Tabulka 3 Počet vydaných článků v měsíci březnu.

BŘEZEN 2015											
Servery											
Datum	ceskatelevize.cz	slovacky.denik.cz	MF Dnes	tn.nova.cz	Lidové noviny	idnes.cz	aktualne.cz	rozhlas.cz	novinky.cz	blesk.cz	Celkem
1. 3.	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11
2. 3.	1	2	2	1	1	2	1	1	1	0	12

3. 3.	1	2	1	1	1	1	0	0	0	0	7
4. 3.	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	6
5. 3.	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
6. 3.	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	8
7. 3.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
8. 3.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
9. 3.	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	7
10. 3.	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
11. 3.	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	6
12. 3.	1	2	1	1	1	1	1	0	0	0	8
13. 3.	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	7
14. 3.	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4
15. 3.	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4
16. 3.	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
17. 3.	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	5
18. 3.	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	5
19. 3.	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
20. 3.	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	6
21. 3.	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
22. 3.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
23. 3.	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	7
24. 3.	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	6
25. 3.	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
26. 3.	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5
27. 3.	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	6

28. 3.	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4
29. 3.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
30. 3.	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
31. 3.	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	7
Celkem	22	21	15	20	18	19	12	15	13	12	167

Tabulka 4 počty vydaných článků v období duben 2015 – únor 2016.

DUBEN 2015 – ÚNOR 2016											
Servery	ceskatelevize.cz	slovakky.denik.cz	MF Dnes	tn.nova.cz	Lidové noviny	idnes.cz	aktualne.cz	rozhlas.cz	novinky.cz	blesk.cz	Celkem
Měsíc											
Duben	5	6	3	4	3	4	2	3	3	2	35
Květen	3	3	2	2	1	3	1	2	2	1	20
Červen	4	5	3	3	4	3	2	1	2	1	29
Červenec	2	3	1	1	2	2	1	1	2	0	15
Srpen	6	5	4	6	3	4	3	4	5	2	42
Září	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	15
Říjen	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	7
Listopad	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Prosinec	2	2	1	1	1	2	2	2	4	0	17

Leden	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	10
Únor	2	3	2	4	5	5	3	4	3	1	32
Celkem	29	32	20	25	24	28	16	18	23	8	223

Tabulka 5 Celkové součty vydaných článků.

SOUČTY ČLÁNKŮ											
Servery	ceskatelevize.cz	slovaacky.denik.cz	MF Dnes	tn.nova.cz	Lidové noviny	idnes.cz	aktualne.cz	rozhlas.cz	novinky.cz	blesk.cz	Celkem
Období											
Únor	13	14	6	17	9	14	9	12	12	7	112
Březen	22	21	15	20	18	19	12	15	13	12	167
Duben – únor	29	32	20	25	24	28	16	18	23	8	223
Celkem	64	67	41	62	51	61	37	45	48	27	502