

# Komunikace v zátěžových situacích

Lucie Fryštáková

---

Bakalářská práce  
2017



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: 2016/2017

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Fryštáková**  
Osobní číslo: **L14286**  
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**  
Studijní obor: **Ovládání rizik**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komunikace v zátěžových situacích**

Zásady pro vypracování:

1. Rešerše literatury z oblasti krizové komunikace, krizové intervence a zátěžové situace.
2. Výběr respondentů do výzkumu z oblasti IZS.
3. Dotazníkové šetření u vybraných pracovníků.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

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

[2] ŠPATĚNKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

[3] VÁGNEROVÁ, Marie. Základy psychologie. Karolinum, 2004. ISBN 978-80-246-0841-9.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**

Ústav krizového řízení

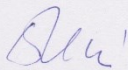
Datum zadání bakalářské práce:

**3. února 2017**

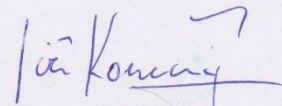
Termín odevzdání bakalářské práce:

**15. května 2017**

V Uherském Hradišti dne 10. února 2017



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.  
děkan



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

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

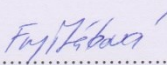
Beru na vědomí, že:

- 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<sup>1)</sup>;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se bakalářská práce 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 ..... 8.5. 2017 .....

  
.....  
podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

- (2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnožení.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.
- (4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování ministerstvu.
- 2) 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, § 35 odst. 3:
- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).
- 3) 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, § 60 Školní dílo:
- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## ABSTRAKT

Bakalářská práce „Komunikace v zátěžových situacích“ je zaměřena na krizovou komunikaci u jednotlivých složek integrovaného záchranného systému. Teoretická část obsahuje všeobecný popis komunikace a krizové komunikace. Dále následuje popis zátěžové situace společně s první psychickou pomocí. Praktická část zahrnuje výsledky z dotazníkového šetření, který se zabýval využitím krizové komunikace, školením a vnímáním krizové komunikace u pracovníků složek IZS.

Klíčová slova: Komunikace, Krizová komunikace, Zátěžová situace, Krizová intervence, Integrovaný záchranný systém, Psychosociální krizová pomoc

## ABSTRACT

The bachelor thesis "Communication in stressful situations" is focused on crisis communication of individual components of the integrated rescue system. The theoretical part contains a general description of communication and crisis communication. The following is a description of the stressful situation together with the first psychic help. The practical part includes the results from the questionnaire survey, which dealt with the use of crisis communication, training and perception of crisis communication among the staff of the IRS.

Keywords: Communication, Crisis communication, Stressful situation, Crisis intervention, Integrated rescue system, Psycho-social help

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D. za cenné rady, odborné vedení, poskytnuté informace, připomínky a ochotu, kterou mi věnovala při zpracování bakalářské práce.

Další poděkování patří všem respondentům, kteří vyplnili dotazník a tím mi poskytli potřebné informace.

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

**OBSAH**

<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 VYMEZENÍ POJMŮ</b> .....	<b>12</b>
<b>2 KOMUNIKACE</b> .....	<b>14</b>
2.1 DRUHY KOMUNIKACE.....	15
2.1.1 Verbální komunikace .....	15
2.1.2 Neverbální komunikace .....	16
2.2 KOMUNIKAČNÍ PROCES .....	17
<b>3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	<b>18</b>
3.1 PŘEDMĚT A CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	20
3.2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE V IZS.....	20
3.2.1 Komunikace v přednemocniční neodkladné péči .....	21
3.2.2 Komunikace při předávání pacienta do zdravotnického zařízení .....	21
<b>4 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE</b> .....	<b>22</b>
4.1 KRIZE .....	25
4.2 TRAUMA.....	26
<b>5 PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC</b> .....	<b>27</b>
5.1 PRVNÍ PSYCHICKÁ POMOC .....	29
<b>6 KRIZOVÁ INTERVENCE</b> .....	<b>30</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>31</b>
<b>7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>32</b>
<b>8 METODOLOGIE</b> .....	<b>33</b>
8.1 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	33
8.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	33
<b>9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU</b> .....	<b>34</b>
<b>10 PRŮBĚH VÝZKUMU</b> .....	<b>36</b>
<b>11 ANALÝZA DAT</b> .....	<b>38</b>
<b>12 VÝSLEDKY</b> .....	<b>39</b>
<b>13 DISKUZE</b> .....	<b>59</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>61</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>62</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>65</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>66</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....	<b>67</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>69</b>



**SEZNAM PŘÍLOH..... 70**

## ÚVOD

Komunikace je nedílnou součástí života a patří mezi základní potřeby člověka. Už od narození se učíme základům správného vyjadřování. Dělíme ji na verbální a neverbální. Lidé komunikují vždy za nějakým účelem, který je více či méně zřejmý. Většinou se jedná o účel informační, instrukční a přesvědčovací. Komunikace bývá v dnešní době ovlivňována rušivými faktory a šumy. Dlouhodobé vyhýbání se komunikaci s ostatními lidmi, naznačuje většinou psychické problémy.

Krizová komunikace je chápána jako specifická forma obecné komunikace. Je nástrojem krizového řízení a využívá se před a během krizové situace. Krizovou komunikaci dělíme na interní, externí a komunikaci pracovníků IZS. Hlavním předmětem je výměna informací a cílem poskytnutí důvěryhodné, včasné, správné a přesvědčivé informace.

Teoretická část je rozdělena do několika kapitol. Mezi hlavní dvě kapitoly patří krizová komunikace a psychosociální krizová pomoc. V první části se zabýváme krizovou komunikací všeobecně, krizovou komunikací v integrovaném záchranném systému, komunikací v přednemocniční neodkladné péči a při předávání pacienta do zdravotnického zařízení. V druhé části popisují psychosociální pomoc, poskytovatele této pomoci, její hlavní náplň a první psychickou pomoc, která s tímto úzce souvisí.

V praktické části je použita metoda kvantitativního výzkumu a to ve formě dotazníkového šetření a s ním spojené výzkumné otázky. K získání respondentů je použita metoda příležitostného výběru.

Cílem práce bude zjistit, zda se pracovníci integrovaného záchranného systému orientují v oblasti krizové komunikace, jestli si pod tímto pojmem dokáží něco představit a jestli ji využívají. Zda někdy prošli školením na krizovou komunikaci a jestli ho podstupují pravidelně.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 VYMEZENÍ POJMŮ

Oblast krizového řízení a psychologii mimořádných událostí můžeme vymezit tím, že je zde nejednotné pojmenování, a proto si myslím, že není k věci si pár pojmů ujasnit. Vybrané pojmy jsou rozepsány, jelikož se poté objevují v teoretické části mé práce a tak bude jednodušší jim poté porozumět.

V dnešní době se objevuje několik internetových stránek a knižních publikací, kde pojmy nalezneme. Každý autor má jiný pohled, ale mnoho z nich se shoduje.

Z knižních publikací jsem si vybrala knihu Krizové komunikace a komunikace rizik od Štěpána Vymětala, kde je většina pojmů k mému tématu bakalářské práce velmi dobře vymezena a dále knihu Krize: psychologický a sociologický fenomén od Naděždy Špatenkové.

Mezi další použité zdroje patří stránky Ministerstva vnitra, které považuji za zajímavé a důležité a mnoho z nás bych se v nich mělo umět orientovat a čerpat podstatné a pravdivé informace.

Zbytek mé práce se bude orientovat více na komunikaci a věci, které s ní souvisí a ty si postupně rozeberu dle důležitosti.

### **Integrovaný záchranný systém / IZS („Integrated Rescue System“)**

Koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a provádění záchranných a likvidačních prací. Mezi základní složky IZS patří Hasičský záchranný sbor, Policie ČR a Zdravotnická záchranná služba. Mezi ostatní složky můžeme zařadit Armádu ČR, neziskové organizace, státní a soukromé společnosti a další subjekty. IZS je dán zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. [18]

### **Krize („crisis“)**

Situace, která způsobuje změnu, narušení rovnováhy v navyklém způsobu života a reakci na náročnou životní situaci, kterou člověk není schopen jednoduše překonat. Příčiny krize dělíme na vnější a vnitřní. Mezi vnější příčiny můžeme zařadit ztrátu, volbu anebo jakoukoliv změnu, kdežto pod pojem vnitřní příčiny řadíme adaptaci člověka na jeho vývoj a krize tedy přichází, když nezvládne úlohy vývoje. [6]

### **Krize psychická („psychological crisis“)**

Ztráta nebo narušení duševní rovnováhy, která nastává, když se člověk dostane do situace, kterou není schopen sám zvládnout za určitou dobu a navyklým způsobem. [6]

### **Krizové vyjednávání („crisis negotiation“)**

Metoda řešení incidentů a krizí pomocí komunikace policie s pachatelem a dalšími zúčastněnými osobami, která je důležitou součástí zvládnání některých typů krizových situací. [1]

### **Psychosociální krizová pomoc („psycho-social help“)**

Duchovní, emoční a praktická pomoc, která naplňuje psychosociální potřeby lidí, kteří se dostali do mimořádné události. [6]

### **Psychosociální krizové potřeby („psychosocial needs“)**

V souvislosti s krizovou situací a mimořádnou událostí vznikají u lidí specifické potřeby, které mají široké spektrum a různé trvání v čase. V první řadě musí být naplněna potřeba bezpečí, abychom pak mohli naplňovat potřeby další. [1]

### **Ripple efekt („ripple effect“)**

Sociální jev popisovaný v teorii krizové komunikace, kdy původní riziko nebo hrozba působí na své okolí tak, že v něm způsobí změny, jejichž dopady se objeví na jiném místě a v jiném čase. [1]

### **Riziko („risk“)**

Označuje pravděpodobnost ohrožení. Efektivní komunikace o rizicích musí obsahovat faktory chemické a fyzikální, ale také faktory sociální a psychologické povahy. [1]

## 2 KOMUNIKACE

Patří mezi základní potřebu lidského společenství. Komunikaci uplatňujeme každý den ve svém soukromém i profesním životě. Komunikaci můžeme brát jako výměnu informací. Optimální výměnu informací nám znemožňují nebo znesnadňují komunikační bariéry.

Komunikace mezi lidmi je součástí jejich interakce takzvaného vzájemného působení a zároveň prostředkem socializace. Díky komunikaci se člověk orientuje v požadavcích společnosti, jejich norem a hodnot. Pokud by chyběla ve světě možnost verbálního sdělení, tak socializační vývoj by byl ochuzen. [12]

Lidé komunikují z různých důvodů a ty mohou být konkrétní a podmíněné určitou momentální situací. Dlouhodobé vyhýbání se komunikaci s ostatními lidmi, naznačuje většinou psychické problémy. [12]

Podle Zdenka Vybírala můžeme komunikaci rozdělit na zdravou jinak řečeno kvalitní a nezdravou. Kvalitní komunikace se podílí na kvalitě našeho života. Je-li jedinec nepřetržitě vystaven nezdravé komunikaci, zanechává to jednotlivé stopy v jeho mysli, může narušit charakter, posuzovací procesy a silně působí na jeho organismus. Z hrozby se člověku svírá žaludek a jsme-li vystaveni vyhrožování, může u jedince nastat panický záchvat. [24]

*„Lidská společnost představuje síť vztahů mezi lidmi. Přirovnáme-li ji k síti rybářské, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.“* [24, str. 17]

Lidé komunikují vždy za nějakým účelem, který je více či méně zřejmý.

### Nejčastěji se jedná o účel:

1. **Informační** – sdělení, oznámení, předání či doplnění informace.
2. **Přesvědčovací** – získat něco nebo ovlivnit někoho.
3. **Instrukční** – poskytnout návod, vysvětlit, naučit.
4. **Pobavení** – rozveselit, rozptýlit, vyplnit čas.
5. **Exhibice** – předvedení se, upoutání pozornosti, vzbuzení zájmu. [11], [12]

V komunikaci nastávají situace, kdy výměna informací není optimální, jelikož se vyskytují překážky, které dorozumívání narušují a komplikují, a proto si účastníci navzájem rozumí jen málo nebo dokonce vůbec a nejsou schopni se domluvit. Překážky dělíme na ty, které vycházejí z nějakého úmyslu a na ty bez úmyslu. [12]

## 2.1 Druhy komunikace

Komunikaci můžeme z praktického hlediska dělit na dvě hlavní složky a to verbální a neverbální. Z psychologického hlediska se dá komunikace dělit také na záměrnou a nezáměrnou, vědomou a nevědomou, ale také na pozitivní a negativní či interpersonální a intrapersonální. [12]

### 2.1.1 Verbální komunikace

Za verbální komunikaci považujeme vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. V širším pojetí zde řadíme komunikaci ústní i písemnou, přímou nebo zprostředkovanou.

#### Komunikační roviny verbální komunikace:

- **Emociální komunikace** - zabývá se formou sdělení, způsobem jeho podání, pocitem z partnera, emočními extrémy jako je pláč a hysterie.
- **Racionální komunikace** – z celého průběhu komunikace se důsledně oddělují jakékoliv emoce a základem je komentování.

#### Druhy verbální komunikace:

- **Formální komunikace** – má stanoveny specifické cíle, je obvykle plánována.
- **Neformální komunikace** – nenáročná na přípravu, častější. [11], [12]

### 2.1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá označována jako řeč těla neboli proces dorozumívání pomocí neslovních prostředků. Řeč našeho těla je při komunikaci velmi důležitá, jelikož z toho mnoho poznáme. Jednoduše řečeno jakýkoliv projev chování může fungovat jako sdělení. Neverbální projev slouží jako kontext či doprovod k verbálnímu projevu a je důležité se jej pořádně naučit, jelikož v jednotlivých společnostech se projevy liší a mohou způsobit vzájemné nepochopení mezi lidmi, kteří pocházejí z odlišného prostředí.

V oblasti psychologie komunikace řadíme neverbální komunikaci k metodám, které jsou často využívány k nenásilnému ovlivnění komunikačního partnera. Problematika pravdy a lži v lidské komunikaci velmi úzce souvisí s fenoménem neverbální komunikace, proto u neškoleného člověka v této oblasti lze pomocí projevů těla zjistit skutečný stav.

Na neverbální komunikaci má vliv věk člověka - čím jsme starší, tím více se snažíme o to, aby naše řeč těla a naše gesta nebyla "rozmáchlá" a snažíme se prostřednictvím našeho těla nedávat najevo tolik o sobě.

Právě pomocí gestikulace, pohybu, výrazu obličeje, mimiky rtů, postoje těla, doteků, úsměvu, úpravy zevnějška člověk vyjadřuje a sděluje (uvědoměle či neuvědoměle) vše pravdivěji než pomocí řeči, kterou dovede své skutečné pocity, postoje, potřeby adaptivně kamuflovat. [11], [12], [20]

#### **Složky neverbální komunikace:**

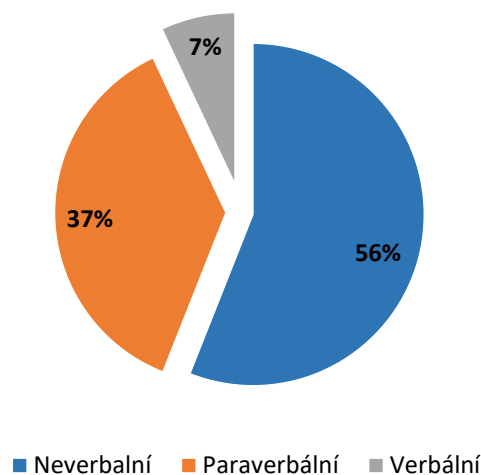
- gestika (pohyby rukou),
- mimika (výraz tváře),
- haptika (doteky),
- posturika (poloha těla),
- proxemika (vzdálenost mezi osobami),
- image,
- zacházení s časem. [11], [12]



Kromě psychiky má na těchto projevech i podíl veškeré svalstvo a část fyziologických dějů jako je pocení, zrychlený dech, sucho v ústech nebo naopak velké nahromadění slin a také zblednutí či zčervenání.

V našem životě neverbální komunikace může řeč upřesňovat, doplňovat ale i nahrazovat. [12]

Graf 1 Podíl jednotlivých složek na komunikaci, zdroj [2]



## 2.2 Komunikační proces

Komunikace je přenos vzájemného porozumění pomocí symbolů. Proces komunikace zahrnuje odesílatele, přenos sdělení zvoleným kanálem a příjemce.

Odesílatel zakóduje určitou informaci, zprávu, myšlenku či nápad takovým způsobem, který je srozumitelný odesílateli i příjemci. Pomocí kanálu, který spojuje odesílatele s příjemcem, jsou přenášeny informace. Sdělení přenášíme pomocí počítače, telefonu nebo televize a to písemnou či ústní formou. Příjemce musí být schopen porozumět informaci a převést ji do myšlenky. Interpretuje sdělení na základě svých předchozích zkušeností a podle daných pravidel. Nejdůležitější na procesu je, aby odesílatel i příjemce používaly stejný význam a symboliku, jinak komunikace nemusí být dokončena.

Komunikaci bývá ovlivňována rušivými faktory a šumy, které mohou poškodit zprávu. Příkladem může být hluk, používání nejednoznačných symbolů, porucha komunikačního kanálu, malá pozornost, špatná interpretace slov nebo symbolů, předsudky, cizí jazyk a gesta. Zpětná vazba je posledním krokem v procesu komunikace. [2], [8]

### 3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizová komunikace je v dnešní době chápána jako nástroj krizového řízení, ale také jako specifická forma obecné komunikace. Jedná se zejména o masovou, skupinovou, veřejnou či interpersonální komunikaci, která může mít formu jak verbální, tak i neverbální. Krizová komunikace bývá využívána nejen při vzniku krizové situace, ale také před vznikem takové události, jelikož je nutné krizi předvídat a být na ni připraveni.

Krizová událost má potenciál zvyšovat zájem médií, veřejnosti, zainteresovaných a nezainteresovaných orgánů. Tento zájem je však kontraproduktivní a navíc může poškodit jméno subjektu. Krizová komunikace je výměna informací, která nastává mezi organizacemi, jednotlivci, skupinami a médií, před, během a po skončení mimořádné události. Dále se můžeme setkat s definicí, že krizová komunikace je forma sociální komunikace. [1], [15]

**Podle Štěpána Vymětala lze krizovou komunikaci vymezit z několika pohledů:**

- **Interní komunikace**

Používá se mezi složkami krizového řízení nebo mezi managementem a pracovníky firmy.

- **Externí komunikace**

Používá se při komunikaci s obyvatelstvem prostřednictvím sdělovacích prostředků.

- **Komunikace pracovníků IZS**

Používá se při komunikaci s jednotlivci a skupinami zasaženými mimořádnou událostí. Jedná se například o komunikaci mezi zraněnými a zdravotnickými záchranáři, dále komunikace policistů se zástupci médií a s přihlížejícími. Dále ji využívají během krizové připravenosti a při následném krizovém vyjednávání. [1]

Při této komunikaci je důležitá stručnost, jasnost a srozumitelnost. U pracovníků IZS je důležitá jejich emoční a sociální inteligence a schopnost efektivně komunikovat. [16]

V této práci se zabývám posledním bodem, tedy krizovou komunikací pracovníků IZS při zátěžových situacích, jelikož se domnívám, že mnoho pracovníků si pod pojmem krizová komunikace představí něco jiného. Pro zlepšení této situace je žádoucí zjistit to, jak jsou na tom jednotlivé složky.

#### Hlavní aspekty krizové komunikace:

- obsah a forma,
- možná úskalí,
- problematika budování důvěry,
- otázky vnímání rizika. [1]

Tab. 1 – Vývojová stádia krizové komunikace, zdroj [1]

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

### 3.1 Předmět a cíle krizové komunikace

**Předmětem krizové komunikace je výměna informací nebo sdělení:**

- mezi orgány, silami a prostředky IZS,
- médiím, odborníkům, veřejnosti a vyšetřujícím MU,
- rodinným příslušníkům, zaměstnancům firmy a jiným osobám o MU, která může nastat nebo již nastala, důvodem předávání informací je eliminace nebo odstranění možných dopadů. [15]

**Cílem krizové komunikace je poskytnutí včasné, důvěryhodné, správné a přesvědčivé informace na správném místě a ve správnou dobu za účelem dosažení:**

- Včasné a odborné připravenosti orgánů a prvků IZS k zabránění paniky, zmírnění nejistoty, zajištění efektivního chování zasažených osob a posílení víry v budoucnost.
- Zmírnění nebo zabránění rozsahu negativní publicity, zachování dobrého jména a celistvosti týkajících se orgánů nebo prvků systému IZS, firem, které by mohly být označeny jako původce nebo příčina krizové události. [15]

### 3.2 Krizová komunikace v IZS

Krizová komunikace v IZS je primárně určena pro komunikaci mezi jednotlivými složkami, ústředními správními úřady, ministerstvy, správními úřady s rozšířenou působností nebo působností ve správních obvodech ORP.

**Ke krizové komunikaci slouží:**

- telekomunikační síť ministerstva, zabezpečující připojení hromadné radiokomunikační sítě IZS včetně hlasové a datové komunikace,
- veřejná mobilní a veřejná pevná telekomunikační síť s přednostním spojením,
- záložní rádiová síť v přímém režimu na určeném kmitočtu,
- mobilní telekomunikační sítě a zařízení, jejichž nasazení může povolit velitel zásahu. [15]

### **3.2.1 Komunikace v přednemocniční neodkladné péči**

Komunikace s osobami v PNP má oproti klasické komunikaci svá specifika a je většinou náročnější. Jedním ze základních pravidel ovšem zůstává respekt k lidské jedinečnosti a důstojnosti. Pokud to situace vyžaduje, je možné použít paternalistický přístup, který spočívá v převzetí velení a kompetencí do svých rukou i proti vůli postižené osoby. Je třeba upozornit, že tento způsob by měl být použit pouze v nezbytně nutných situacích, kdy postižená osoba ohrožuje svým chováním jak sebe, tak své okolí.

Při hromadných neštěstích je důležitá komunikace mezi jednotlivými týmy celého IZS, aby byla zajištěna co nejefektivnější spolupráce a nejkvalitnější zdravotní péče. [16]

### **3.2.2 Komunikace při předávání pacienta do zdravotnického zařízení**

Tento typ komunikace se omezuje pouze na složku Zdravotnické záchranné služby při předání pacienta do zdravotnického zařízení. Tato komunikace vyžaduje vzájemný respekt a slušnost, přičemž by neměla komunikace probíhat pouze mezi zdravotníky, ale také s pacientem. [16]

## 4 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE

Zátěžová situace vyvolává u jedince stav, při kterém se cítí ohrožen, je spojena s úbytkem uspokojení a ohrožuje tělesnou i duševní pohodu. Jedinec hodnotí tyto situace jako obtížné pro svoje emoce, prožívá je jako nepříjemné a omezují ho. O situaci člověk uvažuje a nějak ji posuzuje, může ji prožívat různými způsoby a pak hodnotí. [9], [11]

Jedná se o situaci, která přináší tlak na danou osobu, uvede ho v nejistotu, nepohodu a tento jedinec tuto vzniklou situaci musí nějakým způsobem řešit.

Zátěž může být psychická i fyzická. V praxi se ale navzájem prolínají. Obecně se jedná o vše, co je neznáme a vzbuzuje nejistotu nebo nepohodlí. [25]

Z jiného pohledu můžeme brát zátěžové situace jako kladné a žádoucí, jelikož podněcují člověka k hledání nových cest, k učení a vedou ho k vyšším výkonům.

**Podle uvedených bodů zátěžovou situaci dělíme do několika skupin a podskupin:**

- 1) **Krizové situace:** Jedná se o všechny mimořádné zátěžové situace, které jsou hůře předvídatelné nebo nepředvídatelné a ohrožují jedince nebo skupinu. Také vyvolávají nouzový stav a potřebují akutní řešení. Často si lidé myslí, že se nachází v krizové situaci, ale přitom jde jen o těžké období života.

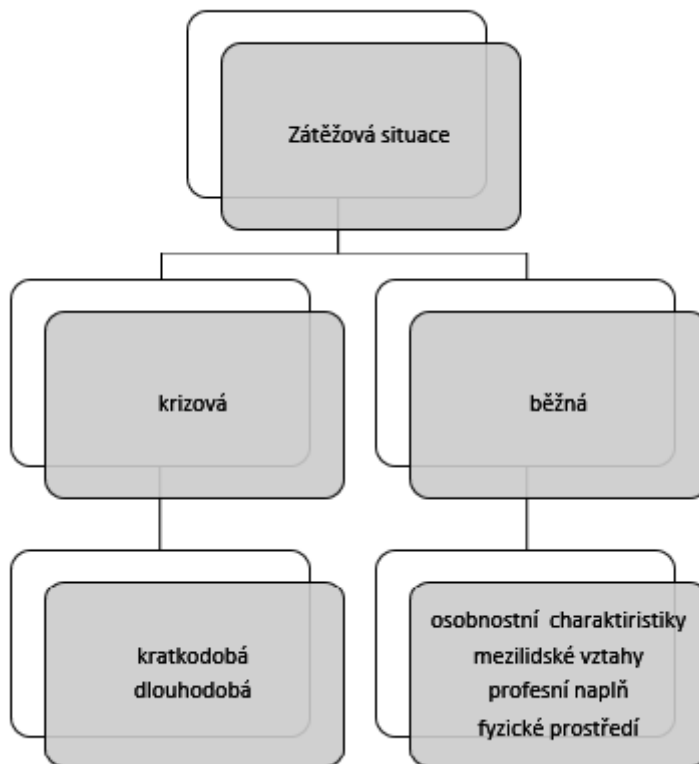
**Krizové situace dělíme na:**

- a) **Krátkodobé:** Jedná se o hromadnou havárii, povodně, požáry, exploze, chemické havárie, kriminální čin a vyžaduje si to akutní řešení.
  - b) **Dlouhodobé:** Jedná se o posttraumatický syndrom po krátkodobé krizové situaci, dlouhodobý nedostatek jídla a pití, pobyt v zajetí a na nebo na vojenské misi.
- 2) **Běžné zátěžové situace:** Jedná se o všechny zátěžové situace, které se nacházejí v osobním nebo profesním životě. Jde o „stresy“, které vychází z toho, že žijeme a pracujeme. Paradoxně můžeme říct, že tyto situace jsou pro naši psychiku a zdraví nebezpečnější než krizové. Vyčerpávají nás a jsou nebezpečnější, jelikož se jim často bráníme a nepovažujeme je za důležité.

Můžeme se na ně z většiny případů připravovat dopředu anebo jim předcházet.

**Běžné zátěžové situace dělíme podle toho, z čeho vyplývají:**

- a) **Z vlastních osobnostních charakteristik:** Skoro polovinu běžných zátěžových situacích si způsobíme sami sebekritickým pohledem na vlastní osobu a prosazováním „zaručených pravd“. Často dáváme vinu jiným za své neúspěchy a odvolávám se na „špatné zkušenosti z minulosti“. Tyto situace ovlivňují a zatěžují psychiku jedince a způsobují dlouhodobé zátěžové prožitky.  
Zvládání vyžaduje tvrdou práci na sobě, odvahu a hledat jiné přístupy.
- b) **Z mezilidských vztahů:** Jedná se o vztah na pracovišti s nevyhovujícím kolegou ne o vztah „nadřízený – podřízený“. Možným řešením je kompromis, odborné vysvětlení, změna úhlu pohledu. Dále sem také patří nevyhovující osobní vztahy a neschopnost vytvářet funkční mezilidské vztahy.
- c) **Z profesní náplně:** Situace vyplývají často z náplně práce, jako je zvládání náročných projektů, nebo tlak v podnikatelské sféře. Tyto situace jsou většinou očekávatelné a můžeme je předvídat, ale mnoho lidí se chová jako by neexistovaly.
- d) **Z fyzického prostředí:** Situace jsou dány a nelze je odbourat plánovanými postupy. Jedná se například o to, že musíme pracovat ve dvanáctihodinových směnách s nepravidelným provozem a díky tomu nemáme dostatečný spánek, pravidelný pitný režim a stravu. Pracujeme ve velkém teple nebo zimě a v hlučném prostředí. [9]



Obr. 1 Rozdělení zátěžové situace (zdroj vlastní)

Hodnocení zátěžové situace bývá emotivní a kognitivní. City jsou součástí situacích, které se vymykají očekávání. Při situaci, která je pro nás nepříjemná a ohrožující, dáváme najevo negativní emoce.

**Výsledné řešení závisí na tom, co více převažuje:**

- **Zátěž jako potřeba obrany a úniku** - jedinec považuje zátěž za nezvladatelnou, ovlivňuje sebehodnocení a selhání nebo rezignace může dále zhoršovat sebedůvěru.
- **Zátěž jako výzva** – jedinec považuje náročnost a obtížnost zátěže jako podnět k aktivitě, pozitivní emoce umožňují dosažení většího výkonu a při úspěchu roste sebestjistota a sebevědomí.



Každý člověk má jinou odolnost vůči zátěži. Slouží k tomu protektivní faktory, které pomáhají zvládnout situaci a přečkat ji v duševní rovnováze. Jedná se o schopnost vyrovnat se s náročnými životními situacemi využitím pozitivních možností s dostatečnou sebedůvěrou. Můžeme to vyjádřit pomocí míry zátěže, kterou jedinec dokáže zvládnout bez větších problémů.

Důležité je komunikovat o problému, zaměřit se na způsob přemýšlení, vyhodnocování, rozhodování, přijmout nabízenou pomoc a co nejvíce omezit negativní vliv na psychiku jedince a na fungování týmu. [9]

Odolávat zátěžím, nebo eliminovat negativní důsledky, nám umožňují osobnostní vlastnosti. Zahrnuje to svědomitost, vnitřní kontrolu, ochotu přijmout novou zkušenost, extraverci, otevřenost ke světu, emoční stabilitu a optimismus. Zvládání zátěžové situace podporuje dostatečná sebedůvěra a pozitivní sebepojetí. [11]

## 4.1 Krize

Pod pojmem krize si mnoho lidí představí něco jiného, jelikož pro každého má krize jiný význam a jinou váhu. Pro některé to je smrt blízkého, rozvod, autonehoda a pro některé to může být pouze neúspěch ve škole nebo v zaměstnání.

Vodáčková Daniela uvádí krizi jako subjektivně ohrožující situaci s potenciálními změnami a velkým dynamickým nábojem, díky kterému by nebylo možné dosáhnout zrání a životního posunu. [10]

V oblasti psychosociální se pod pojmem krize rozumí důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vyrovnávacími strategiemi, nebo s pomocí, zvládnout navyklym způsobem v přijatelném čase. Výše uvedenou definici můžeme uvádět pod zjednodušeným pojmem a to krize psychická.

Krize v psychologickém kontextu se definuje jako extrémní psychická zátěž a stav, který je schopný vyvolat selhání dosavadních mechanismů a nefunkčnost v oblasti sociální, psychické nebo biologické. [13]

## 4.2 Trauma

V souvislosti s krizí se setkáváme s pojmem trauma. Jedná se o duševní otřes, který člověk zažil nebo byl jeho svědkem.

Trauma je následkem takových okolností, kdy se člověk nachází v ohrožující situaci, kterou nemůže jednoduše zvládnout a je doprovázena bezmocí. Oběť v této situaci považuje bezmoc za vlastní selhání. [13]

V IZS trauma považují za reakci na situaci, které znamenala ohrožení života nebo zdraví jedince, případně vážné duševní, společenské nebo tělesné ohrožení jedince. [19]

## 5 PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC

Podle Špatenkové si pod pojmem psychosociální pomoc můžeme představit pomoc lidem, organizacím, rodinám, skupinám a obcím při a po mimořádných událostech a dle manuálu ke standardům psychosociální krizové pomoci jde o soubor reakcí, činností a služeb, které navozují v době trvání a v době zvládnutí mimořádných událostí. Doposud není jednoznačně ujasněno postavení PsKP mezi ostatními typy pomoci, proto někteří tvrdí, že tato pomoc je podmnožinou pomoci humanitární. Psychosociální krizová pomoc má svůj začátek, průběh a konec a její vyhodnocení, které slouží pro zvládnutí další podobné události.

Základem je dobrá znalost právního rámce a společenství orientované intervencemi. Potřeby mohou být psychické, emoční, duchovní, sociální a praktické. Pracovník by měl být velmi dobře seznámen s psychologií a znát humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci. [5], [21]

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je svou povahou terénní a proaktivní, včasná a dlouhodobá, týmová, mezioborová a jejím výsledkem je připravenost na další událost. [17]

### Psychosociální krizovou pomoc poskytují:

- **Koordinátoři** – často na nich záleží výsledná kvalita, účinnost pomoci a účelnost, jelikož jejich dovednosti jsou kromě jiných organizační a řídicí.
- **Občané** – zásady první psychické pomoci by měl každý občan ovládat tak jako poskytování první pomoci tělesné.
- **Pracovníci a dobrovolníci** – jedná se o zacvičené, podporované, organizované a hodnocené jedince, kde při prvotní pomoci přímé jsou některé jejich odpornosti podřazeny pod sjednocující typ činnosti. [21]

### Psychosociální krizová pomoc naplňuje čtyři základní cíle:

- začlenění lidí do společenství,
- otevření se budoucnosti, což obsahuje posílení odvahy k životu a pocitu životního smyslu,
- obecní, individuální a rodinné uznání události a výsledné posílení připravenosti na další událost,
- zvládnutí nároků života jako je obnovení řádu a struktury. [21]

**Prostředky a nástroje k dosažení cílů a výsledků:**

- pomoc zdravotní, duchovní a psychosociální,
- pomoc podle vyhodnocování hodnot, sil, situace,
- pomoc při plánování činnosti,
- uznání ztráty u jedinců, rodin, obcí a organizací,
- podpora při prosazování zájmů zasažených,
- vyjednávání,
- poradenství,
- komunitní intervence, koordinace a vyhodnocení pomoci a spolupráce,
- krizové a bezpečnostní plány a návrhy pomoci a spolupráce,
- dokumentování,
- podpora a sdílení zkušeností,
- propojování lidí s lidmi,
- sociální tlumočení,
- časná intervence a krizová intervence a následná pomoc. [5] [17]

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je postavená na zásadách, přesvědčení, hodnotách a postojích, kterým neporozumíme bez znalostí konkrétní spolupráce a konkrétního pomáhání.

Pomoc zasaženým v zátěžové situaci bývá pravděpodobně nejčastější lidskou reakcí, ale měli bychom mít jasně vytyčenou antropologickou pozici a hodnoty našeho pomáhání a uvědomit si vlastní postoj a motivaci.

**V psychosociální krizové pomoci neštěstí dělíme na dva typy:**

- **zcela nepředvídatelné** – většinou způsobené člověkem,
- **předvídatelné** – většinou způsobené člověkem. [17]

Setkáváme se zde s pojmem třech KO nebo S. Jedná se o komunikaci (sdělování), koordinaci (součinnost) a kooperace (spolupráce).

**Nejhlavnější z nich je komunikace, jelikož většina omylů při pomoci nastává při se-  
lhání této činnosti.**

Spolupráce a kvalita pracovníka je dána jeho schopností se s určitou mírou vcítit do situace zasažených. Někdy i tento pracovník potřebuje pomoc, jelikož díky kontaktu s traumatizovanými lidmi se stává mlčenlivým svědkem hrůz a sám obětí.

Pomoc pomáhajícím spočívá ve stejných principech jako u přímých obětí a to dostatek spánku, pitné vody, sdílení, uznání. [3]

## **5.1 První psychická pomoc**

V průběhu zátěžové situace bývávají zasažení lidé emociálně zaplaveni a mohou prožívat šok, strach, úzkost, paniku, ochromení a zmatenost a každý jedinec má své základní psychosociální krizové potřeby. Za první pomoc můžeme považovat okamžitou, dočasnou péči, která je poskytována obětem na místě nehody a za cíl má psychickou stabilizaci zasaženého. [19], [22]

V typové činnosti složek IZS při poskytování psychosociální pomoci se pod tímto pojmem rozumí soubor jednoduchých postupů, při kterých je cílem stabilizace psychického stavu tak, aby byly zajištěny základní lidské potřeby, pocit bezpečí, předání do další péče a aby nastalá situace se pro jedince nezhoršovala. [23]

Při mimořádných událostech je první psychická pomoc určena osobám, které jsou přímo zasaženy na místě zásahu, a organizuje ji velitel zásahu, který si pro tuto činnost může zvolit odborného pracovníka pro uvedenou oblast. [23]

**Pracovníci určení k psychické pomoci mají sedm základních a hlavně neodkladných cílů a úkolů:**

1. Mezi zasaženými vybrat jedince, kteří potřebují zdravotnickou pomoc v důsledku na stresovou reakci.
2. Doprovodit osobu na bezpečné místo a poskytnout ochranu před další újmou.
3. Postarat se, aby jedinci měli co pít a jíst a aby jim bylo dostatečné teplo/chladno.
4. Pomoc zorientovat se, ujišťovat je a podporovat jejich pocit jistoty.
5. Pomáhat zasaženým lidem kontaktovat jejich rodinu, přátelé a blízké.
6. Informovat o pachatelích a místě činu a o tom co se bude dít dál.
7. Propojit jedince a jejich členy rodiny se zdroji bezprostřední pomoci. [19]

## 6 KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizovou intervencí můžeme brát jako vyhledání pomoci v krizi. Jedná se o specializovanou pomoc osobám, které se v ní ocitli. V krizovém stavu se může ocitnout každý jedinec a to tedy i zdravý bez duševní či tělesné poruchy. Skládá se z různých forem pomoci, které mají jedinci vrátit jeho psychickou rovnováhu, která byla narušena kritickou událostí. Pomoc se může konat pomocí telefonu nebo přímým kontaktem s klientem. Cílem této složky je zeslabení intenzity krize, zklidnění a ohraničení akutního krizového stavu. [5], [10], [13]

**Krizové intervence se skládá ze čtyř pomoci:**

- **Psychologické** – založena na rozhovorech a setkání s klientem zaměřených na problém, který krizi vyvolal, a hlavním cílem je stabilizace osobnosti.
- **Lékařské** – založena na krátkodobé hospitalizaci, psychiatrické intervenci a v případě potřeby medikaci.
- **Sociální** – založena na okamžitém sociálním zásahu, který je zaměřený na osoby, které se ocitly v akutní krizové situaci.
- **Právní** – založena na pomoci od právníků, ale také od sociálního pracovníka v oblasti sociálně-právní. [5]

**Růžička Michal rozděluje krizovou intervencí do třech pilířů:**

- **Psychická stabilizace klienta** – pomocí klidného vystupování, posouzení závažnosti problému, orientování se v něm a posouzení možnosti ohrožení života klienta.
- **Zamezení stupňování okolností** – hledání spouštěče krize, nalezení částečného řešení problému.
- **Zprostředkování návazné péče** – předání klienta specialistovi. [13]

KI se vyznačuje okamžitou pomocí, která je časově ohraničená, zajištěním pocitu bezpečí a materiální pomocí, koncentrací se na problém a individuálním přístupem. Při pomoci bychom se měli vyvarovat, abychom neutěšovali, nepřesvědčovali, nežádali o rychlé rozhodnutí a časně nepodávali uklidňující léky. Krizový pracovník by se měl zaměřit a pracovat na akutním, zřetelném, nejpotřebnějším a nejviditelnějším problému. [5]

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem praktické části bakalářské práce je zjištění znalostí (povědomí) o krizové komunikaci u jednotlivých složek IZS.

### **Na základě mého cíle jsme zvolila tyto výzkumné otázky:**

VO1: Co si představí jednotlivé složky IZS, v rámci své profese, pod pojmem krizová komunikace?

VO2: Byly pracovníci z jednotlivých složek IZS školeni na krizovou komunikaci?

VO3: V jaké oblasti krizové komunikace jsou jednotlivé složky IZS školeny?

VO4: Jsou pracovníci jednotlivých složek IZS pravidelně školeni?

VO5: Vnímají se jednotlivé složky IZS dostatečně kompetentní komunikovat s člověkem v krizi?

VO6: Uplatňují jednotlivé složky IZS krizovou komunikaci v praxi?

VO7: V jakých situacích, v rámci své profese, jednotlivé složky IZS nejčastěji využívají krizovou komunikaci?

VO8: Myslí si jednotlivé složky IZS, že je možné se krizovou komunikací naučit?

VO9: Co si myslí jednotlivé složky IZS, že patří do krizové komunikace?

VO10: Co považují jednotlivé složky IZS v rámci komunikace s člověkem v krizi za nejdůležitější?



## 8 METODOLOGIE

Metodologie vytváří aktuální soubor poznatků o způsobech poznávání a o kritériích správnosti použitých prostředků a dále se stává soustavou pravidel, jak lze dojít k vysvětlení určitých jevů či ověření určitých předpokladů. [26]

V mé praktické části se zabývám krizovou komunikací u jednotlivých složek IZS, zda jsou pravidelně školeny a jestli vůbec rozumí a znají tento pojem.

### 8.1 Kvantitativní výzkum

Jedná se o sběr dat, který je zaměřen na velké množství respondentů, kteří odpovídají na otázky formou dotazníku. Jejich odpovědi jsou poté zpracovány a statisticky vyhodnoceny. [27]

Předpokládá se, že předměty zkoumání jsou určitým způsobem měřitelné či nějak tříditelné. [26] Tento výzkum je založen na sběru dostatečného množství dat od většího počtu osob, v mé praktické části se jedná o respondenti ze složek IZS, a jejich statistické zpracování. Byla k tomu využita metoda příležitostného výběru. Jedná se o libovolný výběr, kdy bereme toho, kdo je nám po ruce. [29]

### 8.2 Dotazníkové šetření

V dotaznících mohou být dva typy položených otázek a to otevřené, kde se respondenti mohou libovolně vyjádřit, a uzavřené, kde si respondenti vybírají z již předložených možností odpovědi. [30]

V mém dotazníkovém šetření jsou využity oba typy, a jelikož při odpovědi na uzavřenou otázku dochází ke ztrátě informace, protože respondent nemá jinou možnost odpovědi, jsem zvolila kombinaci obou typů otázek, tak aby si každý mohl vybrat, dle své kvalifikace a uvážení.

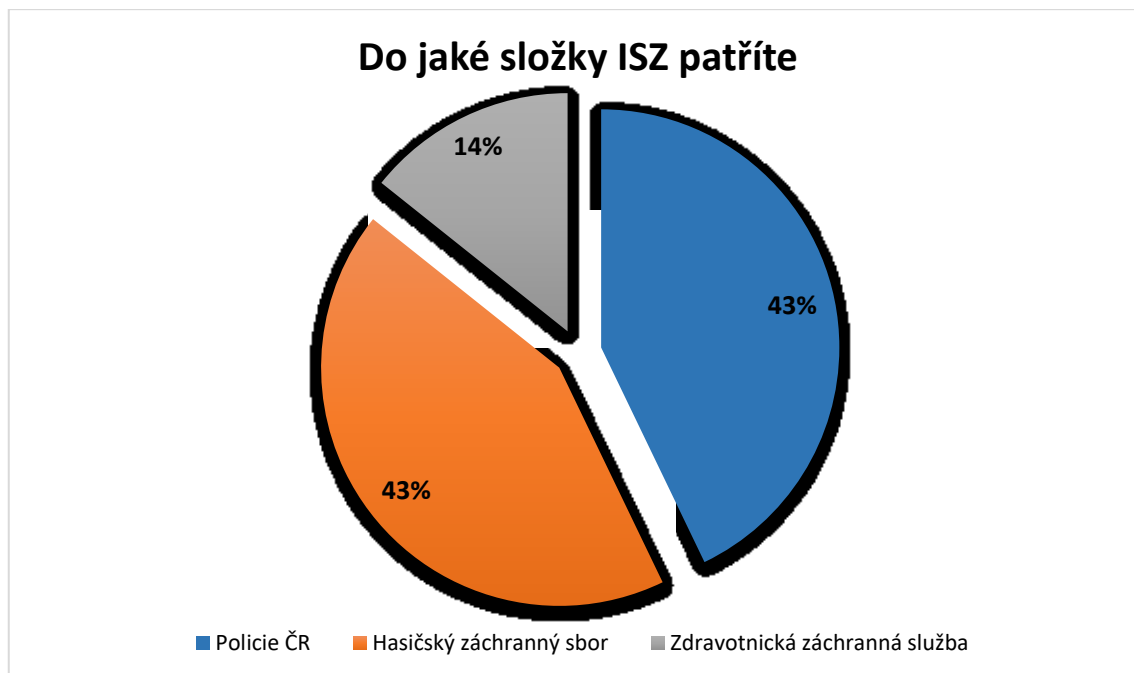
## 9 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Hlavní podmínkou pro výběr vhodných respondentů bylo zaměstnání u Policie ČR, Hasičského záchranného sboru nebo poskytovatele zdravotnické záchranné služby.

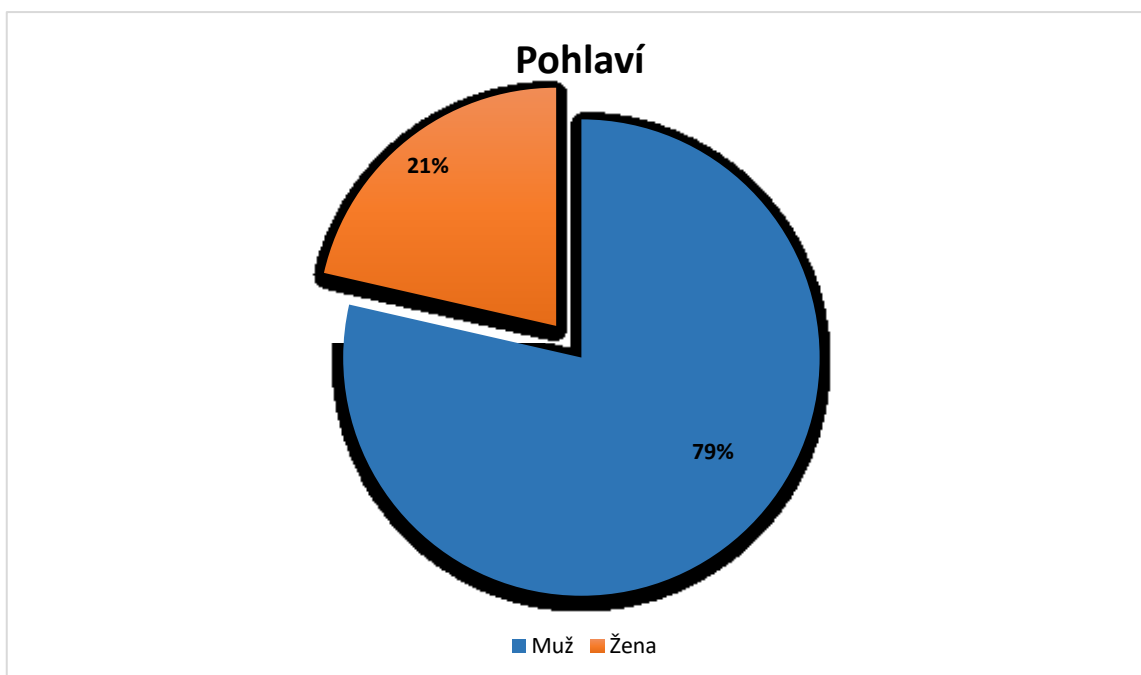
Pro větší spektrum se jedná o respondenty z různých krajů.

Ve výběru respondentů bylo 30 zaměstnanců Hasičského záchranného sboru ve věku od 22 let do 42 let a jejich průměrný věk činí 35 let, 30 zaměstnanců Policie ČR ve věku od 22 let do 54 let a jejich průměrný věk činí 38 let, a 10 zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby ve věku od 30 let do 45 let a jejich průměrný věk činí 36 let.

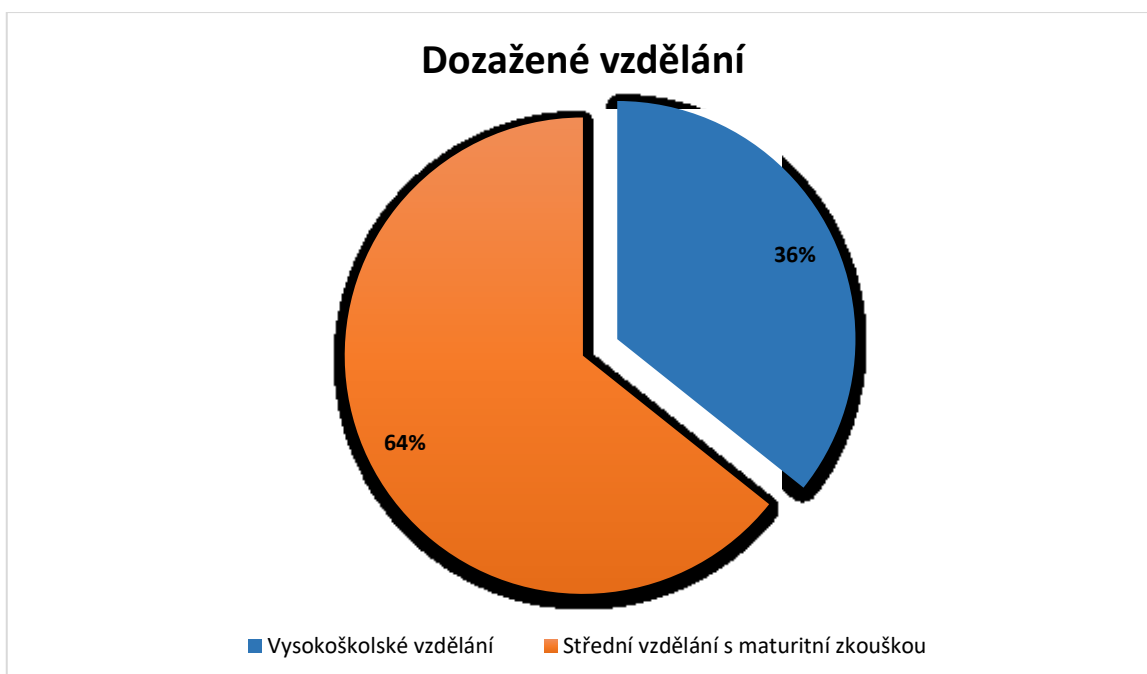
Graf 2 Procentuální rozdělení jednotlivých složek IZS



Graf 3 Procentuální zastoupení ve výzkumném vzorku



Graf 4 Procentuální vyjádření dosaženého vzdělání



## 10 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum probíhal v rozmezí od ledna do dubna. Získávání dat probíhalo po předchozí domluvě dotazníkovou formou. Otázky v dotazníku byly sestaveny tak, aby se zjistilo přesné povědomí o krizové komunikaci ve vybraných složkách integrovaného záchranného systému.

Pro získání informací na internetu tak i ve škole při konzultacích s vedoucí mé bakalářské práce, jsem zvolila pro vypracování dotazníku stránku click4survey, kde je možné si sestavit dotazník zcela zdarma. Postup na této stránce je velmi jednoduchý. Zprvu se stačí zaregistrovat pomocí e-mailové adresy a následně se přihlásit a kliknout na „nový průzkum“, kde si už jednoduše vyberete, jaký chcete vzhled, a poté se již sestavují jednotlivé otázky. Před dokončením dotazníku si můžeme kliknout na náhled dotazníku a vše si zkontrolovat. Za poslední bod můžeme brát ikonu distribuce, kde zvolíme spustit průzkum a pak jej můžeme rozeslat mezi jednotlivé dotazované, kteří po vyplnění kliknou na dokončit průzkum. Jejich odpovědi se shromažďují na stránce click4survey, kde jsou k náhledu odpovědi a ty se dají následně vyhodnotit.

Bohužel někteří domluvení pracovníci z určitých složek se znovu neozvali a po opakované prosbě a psaní jak zpráv, tak emailů nekomunikovali. To zhoršilo mé získávání odpovědí do mého dotazníku. Tak to bylo hlavně u pracovníků ZZS. Po napsání několika emailů a vlastní návštěvy, jsem se nedočkala žádné odezvy. Proto jsem se rozhodla využít sociální stránky a poprosit určité skupiny a vyplnění dotazníku. Jako první jsem si vybrala skupinu Záchranáři, jelikož jsem viděla, že již dříve zde nějaké dotazníky zveřejnili. Napsala jsem jim zprávu, kde jsem je slušně poprosila a stručně vytýčila, o co se jedná. Bohužel si zprávu jen přečetli a dotazník nezveřejnili. Druhá skupina byli záchranáři z Moravskoslezského kraje, kde byly ochotní a dotazník zveřejnili na sociální síti a dokonce i na svém blogu. Bohužel ochota vyplnění už nebyla tak vstřícná. Během 3 dnů, co záchranáři zveřejnili odkaz na vyplnění dotazníku, si průzkum v oblasti krizové komunikaci otevřelo přes 60 respondentů a odpovědělo pouze 10. Myslela jsem si, že je tedy ani nebudu dávat do své praktické části, ale jejich odpovědi byly zajímavé a možná i nejlepší ze všech složek, a proto je zde také uvádím.

U domluvených hasičů byl problém, že dotazník nemohou vyplnit elektronicky, jelikož v práci nemají možnost a ve svém osobním volnu se k tomu nedostali. Tudíž jsem jim musela dát tištěnou formu a poté si jejich odpovědi sama vložit do elektronického dotazníku. Další

problém, který zde nastal, byl, že na druhé směně své vyplněné dotazníky někde založili a nemohli je najít. Proto jsem musela rychle jednat a znovu jim dotazníky poslat, tím se mi prodloužilo čekání a nemohla jsem začít pracovat na své praktické části.

Nejjednodušší spolupráce byla s Policií ČR. Po domluvě s mým známým jsem odeslala na jeho email odkaz na dotazník a odpovědi se jen hrnuly. Pro doplnění počtu jsem zašla na stanici do Buchlovic, kde mi bylo slíbeno, vyplnění 12 dotazníků. Po 14 dnech jsem tam znovu zašla a byly mi vráceny jen 4.

Celkem dotazník otevřelo 153 osob a odpovědělo pouze 70. Z toho vyplývá, že celková návratnost byla pouze 47% (viz příloha č. 1).

## 11 ANALÝZA DAT

Výsledky byly vytvořeny na základě četností odpovědí u jednotlivých otázek a následně převedeny do grafické podoby. Byla vytvořena popisná statistika u jednotlivých složek IZS a následně byly tyto složky porovnány mezi sebou.

## 12 VÝSLEDKY

V této kapitole praktické části popisují výsledky výzkumu pro moji bakalářskou práci.

Cílem bylo zjištění znalostí u jednotlivých složek IZS v oblasti krizové komunikace, zda jsou pravidelně školeny a jestli vůbec rozumí a znají tento pojem.

### Výsledky k VO1

VO1: Co si představí jednotlivé složky IZS, v rámci své profese, pod pojmem krizová komunikace?

Většina odpovědí od dotazujících byla postavena na stejném principu jen jinak formulována nebo o něco doplněná. Pro upřesnění jsem vybrala nejčastější a nejzajímavější odpovědi.

### Respondenti Hasičského záchranného sboru:

První dotazovaný: „Komunikace při nebezpečné nebo stresové situaci.“

Druhý dotazovaný: „Komunikace během autonehody.“

Třetí dotazovaný: „Přímá komunikace se sebevrahem, pozůstalými.“

Čtvrtý dotazovaný: „Spolupráce s médii během mimořádné události.“

Pátý dotazovaný: „Koordinace složek IZS během KS.“

Šestý dotazovaný: „Komunikace s oběťmi mimořádné události.“

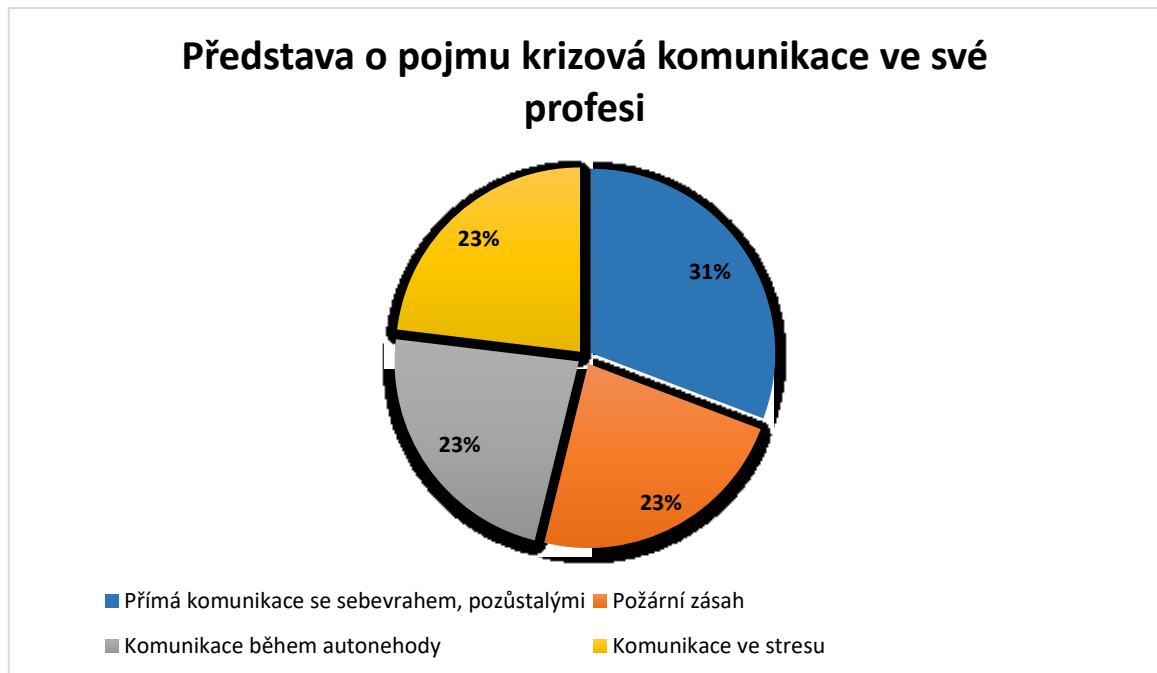
Sedmý dotazovaný: „Evakuace osob.“

Osmý dotazovaný: „Zabezpečení komunikace mezi sebou a složkami IZS.“

Devátý dotazovaný: „Požární zásah.“

Desátý dotazovaný: „Komunikace v zátěžových situacích.“

Graf 5 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VO1 u HZS

**Respondenti Policie ČR:**

První dotazovaný: „Práce s pachateli trestních činů.“

Druhý dotazovaný: „Komunikace ve vypjatých situacích.“

Třetí dotazovaný: „Komunikace při vzniku krizové situace.“

Čtvrtý dotazovaný: „Odpor, který klade zadržený nebo podezřelý.“

Pátý dotazovaný: „Řízení situace v krizi.“

Šestý dotazovaný: „Oznámení úmrtí.“

Sedmý dotazovaný: „Zmírnění/eliminování dopadů negativní situace či události na konkrétní subjekt či osobu.“

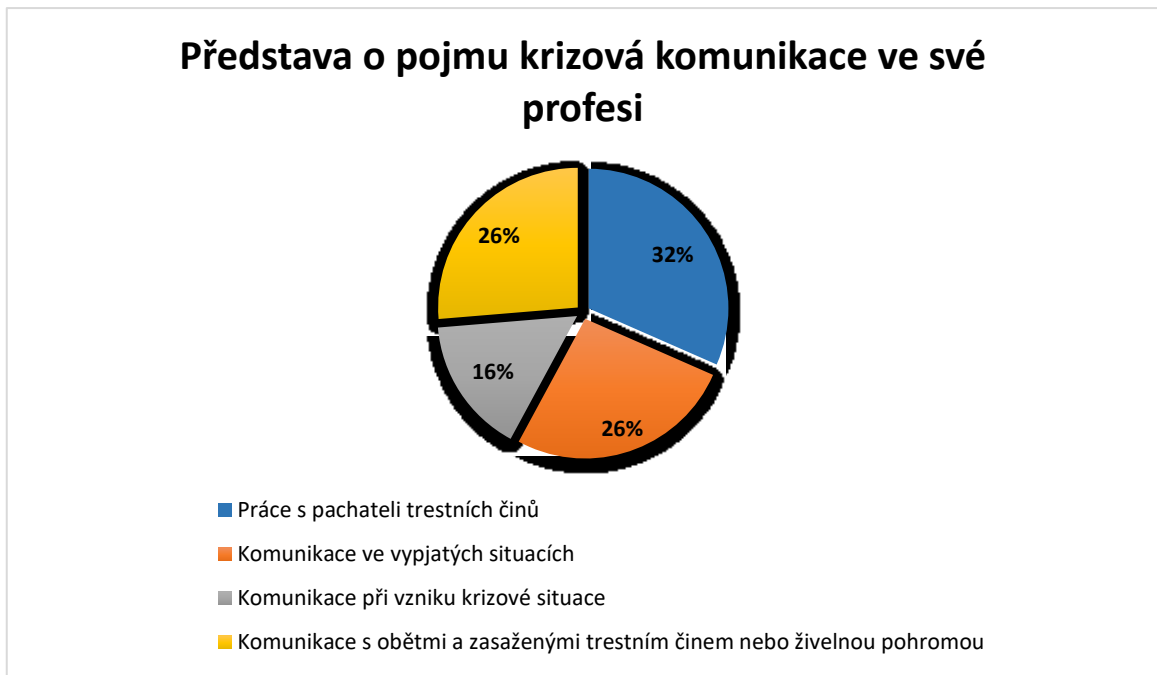
Osmý dotazovaný: „Komunikace s oběťmi a zasaženými trestním činem nebo živelnou pohromou.“

Devátý dotazovaný: „Napjatá/vyhrocená komunikace při které se řeší problémy osobního a vztahového charakteru.“

Desátý dotazovaný: „Udržení spojení s nadřízenými a dalšími složkami IZS pro vyřešení krizové situace.“



Graf 6 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VOI u Policie ČR

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:**

První dotazovaný: „Výjezdy ke zraněným a nehodám.“

Druhý dotazovaný: „Komunikace se zraněnými.“

Třetí dotazovaný: „Příjem a řízení hovorů na tísňových linkách.“

Čtvrtý dotazovaný: „Komunikace s agresivními pacienty.“

Pátý dotazovaný: „Hromadné neštěstí.“

Šestý dotazovaný: „Komunikace při vzniku krizové situace mezi složkami IZS.“

Graf 7 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VO1 u ZZS



#### Výsledky k VO2, VO3, VO4

VO2: Byly pracovníci z jednotlivých složek IZS školeni na krizovou komunikaci?

VO3: V jaké oblasti krizové komunikace jsou jednotlivé složky IZS školeny?

VO4: Jsou pracovníci jednotlivých složek IZS pravidelně školeni?

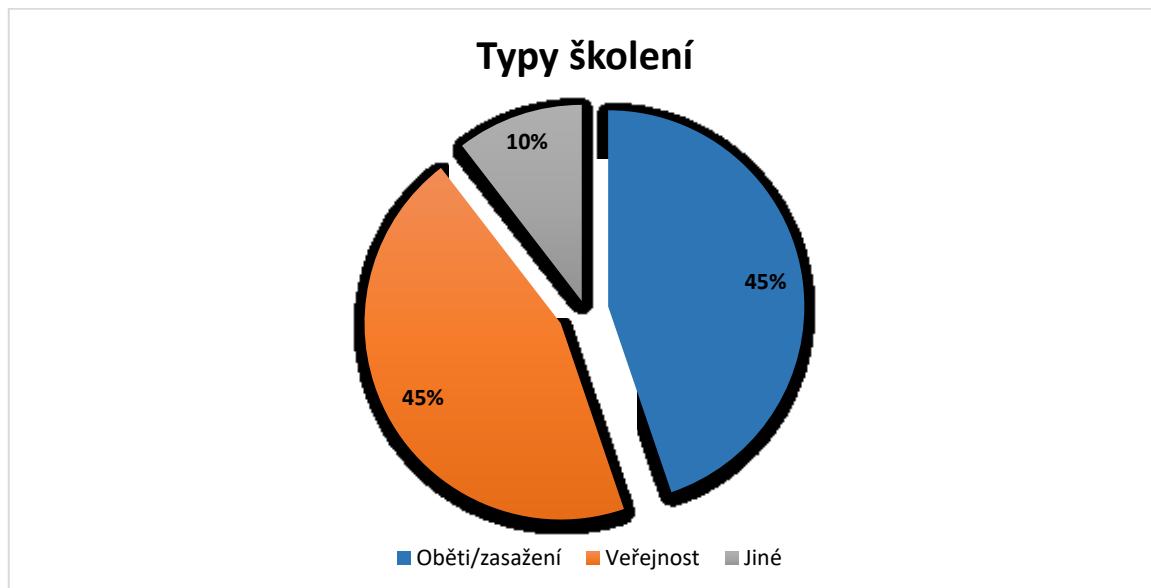
#### Respondenti Hasičského záchranného sboru:

Graf 8 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u HZS



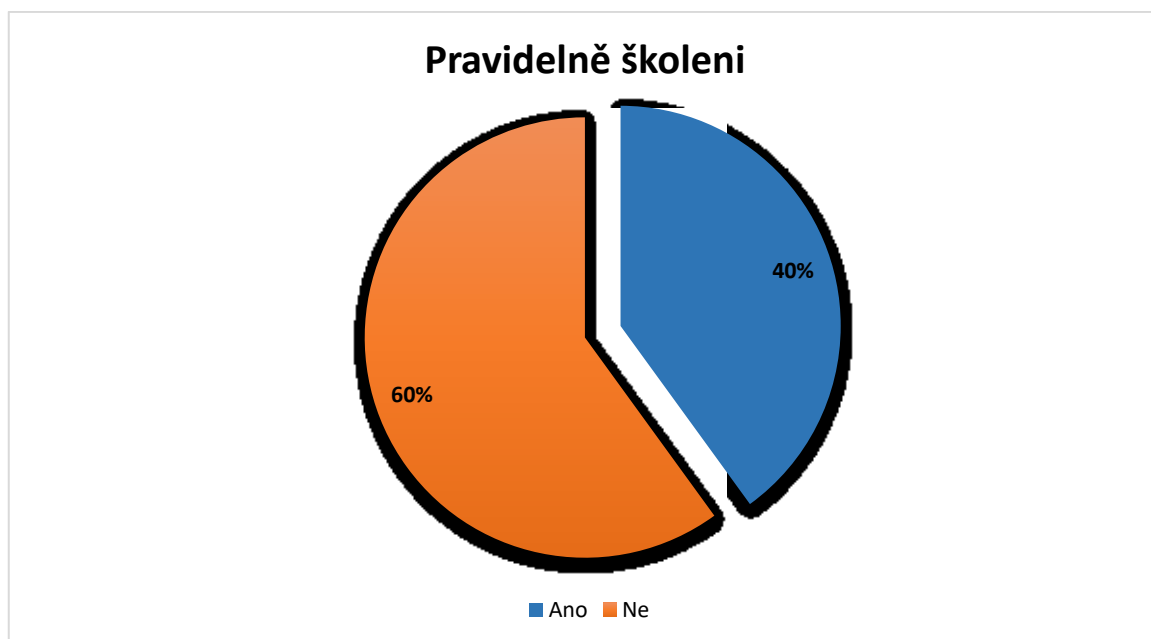
Z třiceti respondentů HZS bylo na krizovou komunikaci školená přesně půlka, tudíž patnáct jich odpovědělo ANO a patnáct NE.

Graf 9 Procentuální vyjádření typů školení u HZS



Šest respondentů si vybralo možnost jiné. Jejich odpověď byla stejná a to, že se zúčastnili posttraumatického kurzu.

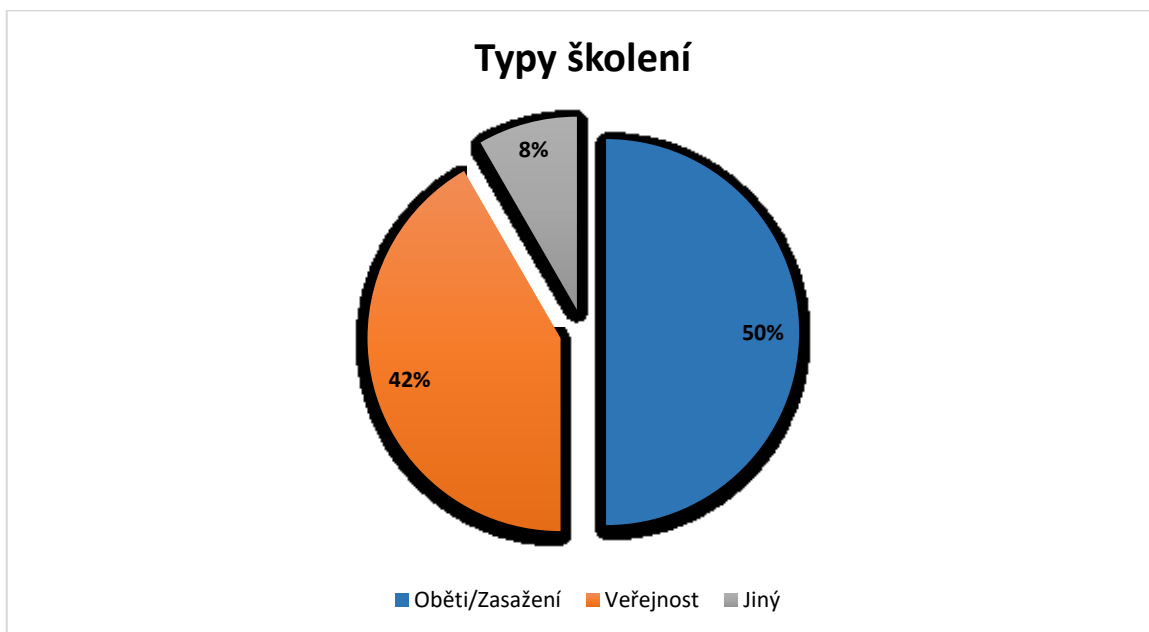
Graf 10 Procentuální vyjádření pravidelnosti školení u HZS



Z výše uvedených patnácti respondentů HZS je pravidelně školená pouze šest.

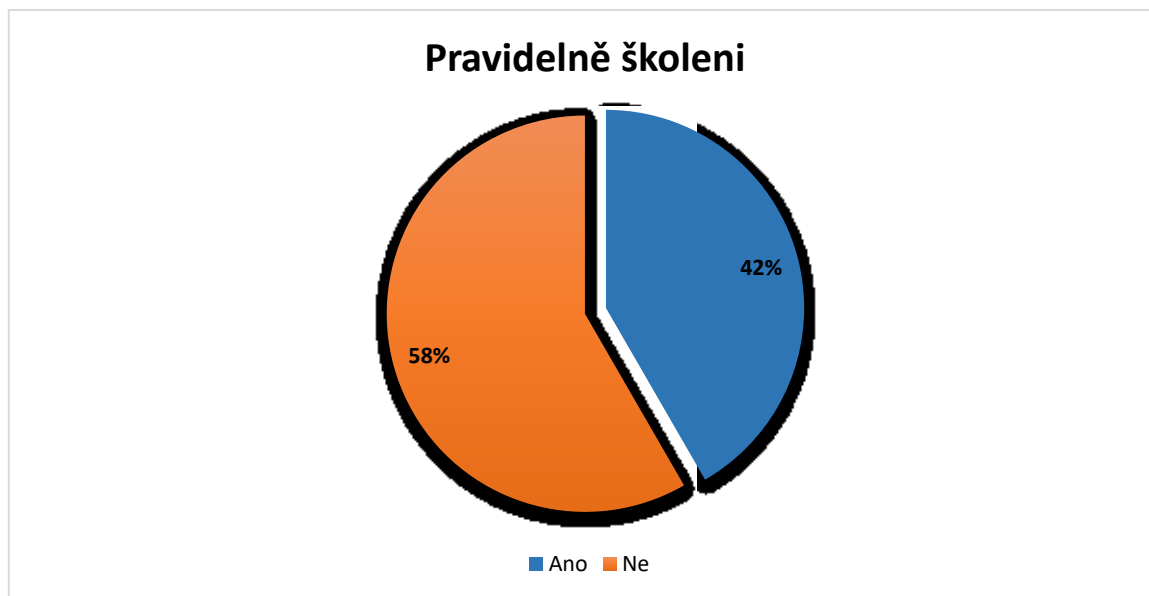
**Respondenti Policie ČR:***Graf 11 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u Policie ČR*

Z třiceti respondentů Policie ČR je školeno pouze dvanáct osob na krizovou komunikaci.

*Graf 12 Procentuální vyjádření typů školení u Policie ČR*

Pouze jeden respondent podstoupil školení v rámci Střední školy v Holešově.

Graf 13 Procentuální vyjádřená pravidelnosti školení u Policie ČR



Z výše uvedených dvanácti respondentů je pravidelně školen pouze pět.

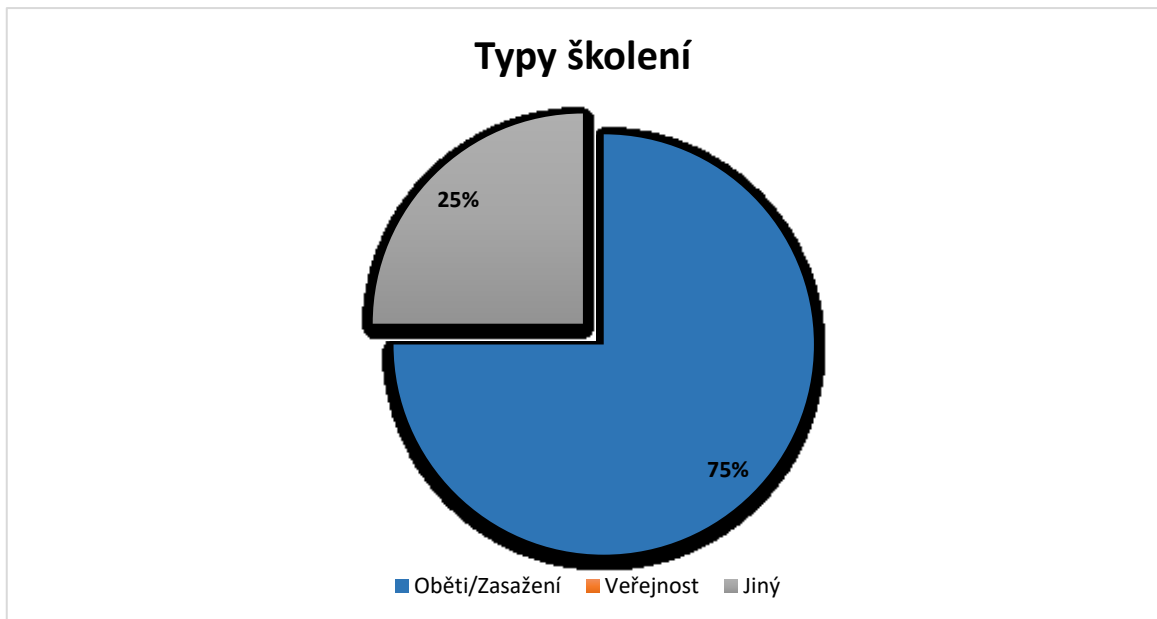
#### Respondenti Zdravotnické záchranné služby:

Graf 14 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u ZZS



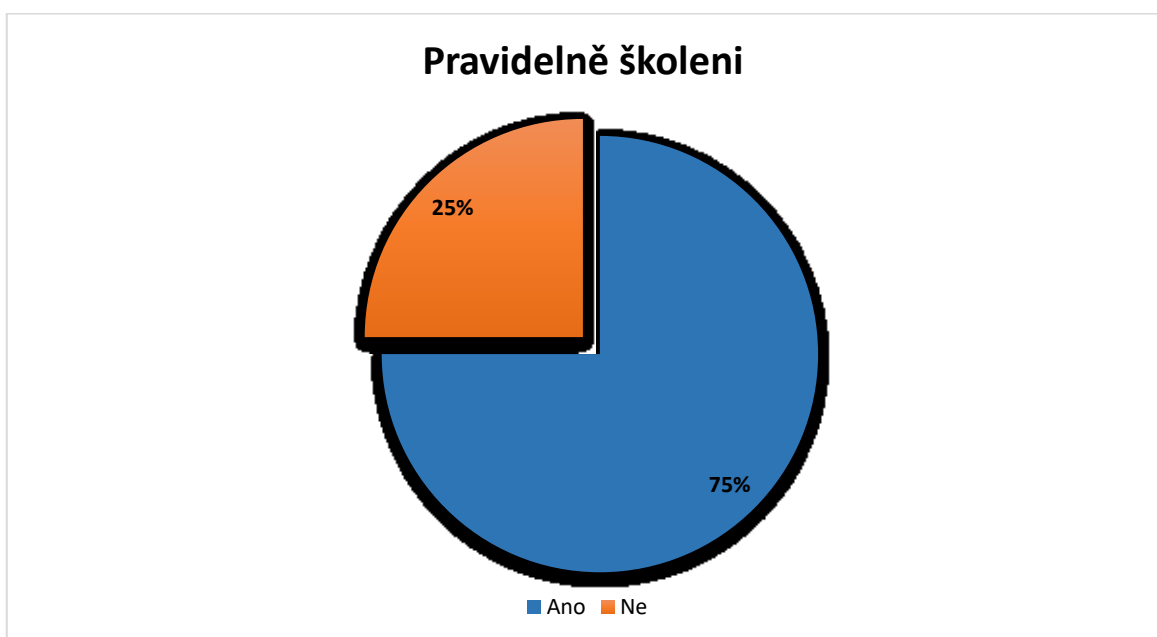
Z deseti respondentů je většina školená na krizovou komunikaci.

Graf 15 Procentuální vyjádření typů školení u ZZS



Dva respondentů si vybrali možnost jiný. Jejich odpověď byla stejná a to, že podstoupili školení na dispečera pro krizové řízení. Školení pro veřejnost v této složce nikdo nepodstoupil.

Graf 16 Procentuální vyjádřená pravidelnosti školení u ZZS



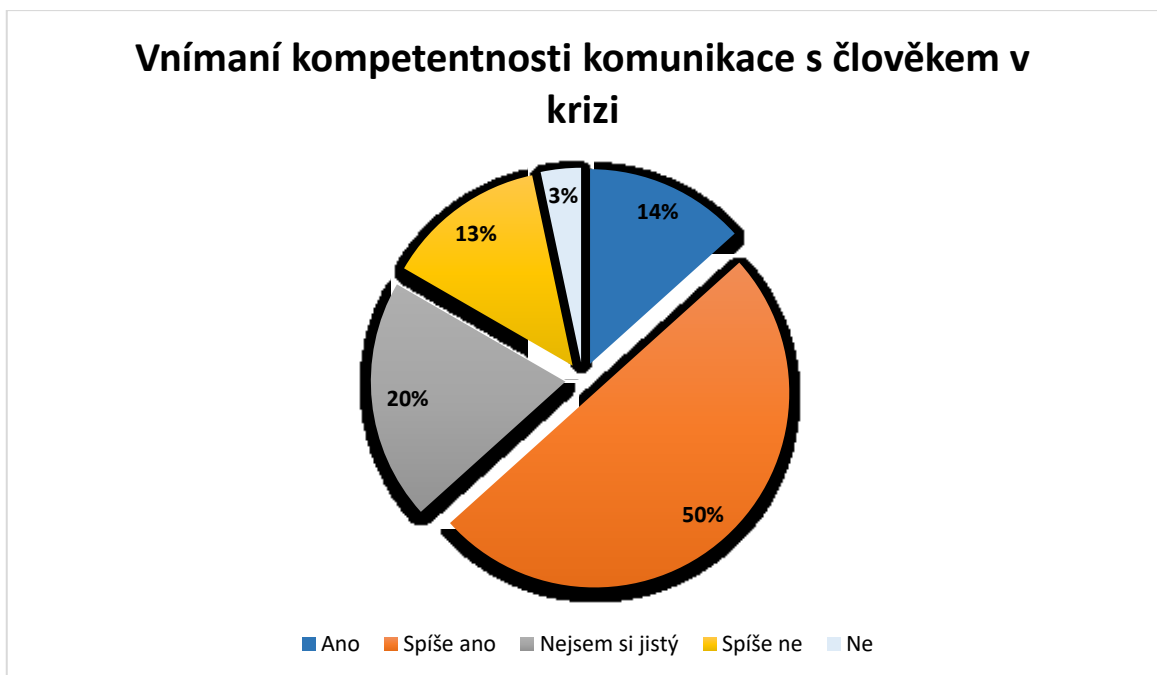
Z výše uvedených osmi respondentů je pravidelně školeno šest.

## Výsledky k VO5

VO5: Vnímají se jednotlivé složky IZS dostatečně kompetentní komunikovat s člověkem v krizi?

### Respondenti Hasičského záchranného sboru:

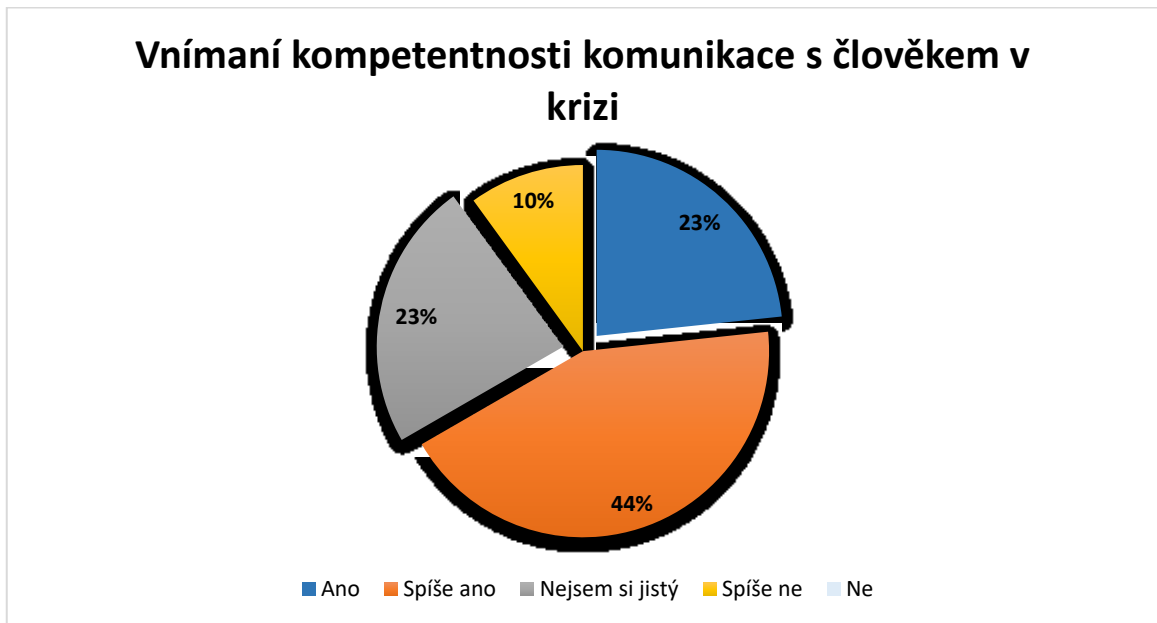
*Graf 17 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u HZS*



Většina dotazujících od HZS si věří, že dokáží komunikovat s člověkem v krizi. Pouze jeden respondent odpověděl ne a šest, že si nejsou jistý.

**Respondenti Policie ČR:**

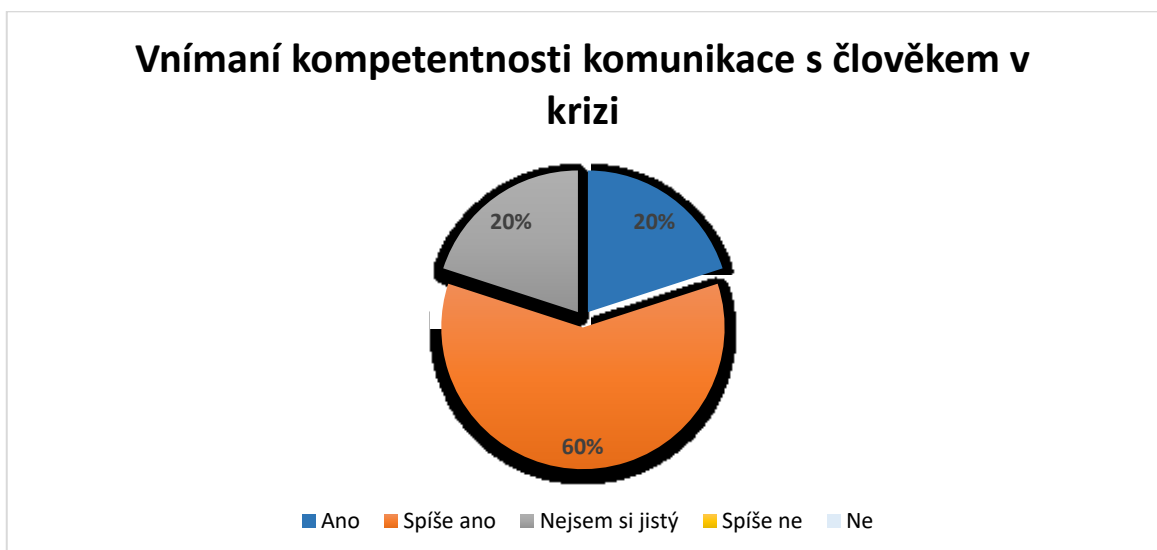
*Graf 18 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u Policie ČR*



Většina dotazujících od Policie ČR si věří, že dokáže komunikovat s člověkem v krizi. Žádný z dotazujících neodpověděl ne. Pouze sedm z nich si nejsou jistí, zda na to mají dostatek zkušeností.

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:**

*Graf 19 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u ZZS*





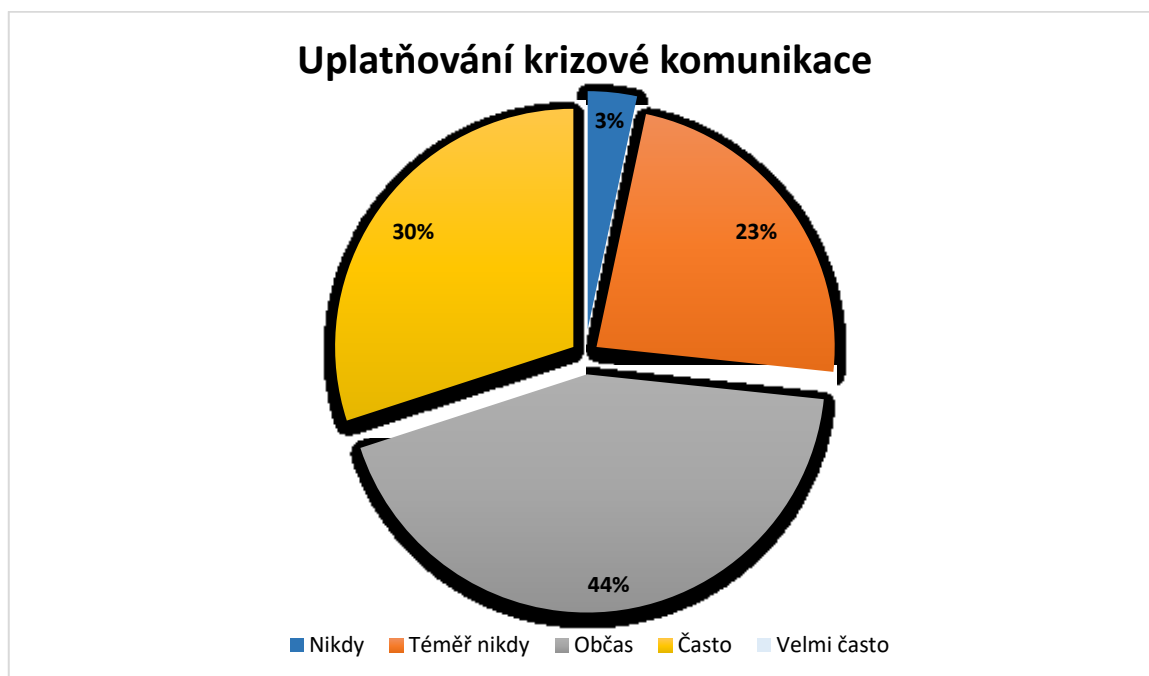
Většina dotazujících od ZZS si věří, že dokáží komunikovat s člověkem v krizi. Žádný z dotazujících neodpověděl ne. Pouze dva z nich si nejsou jistí a to může být způsobeno tím, že si dostatečně nevěří.

### Výsledky k VO6

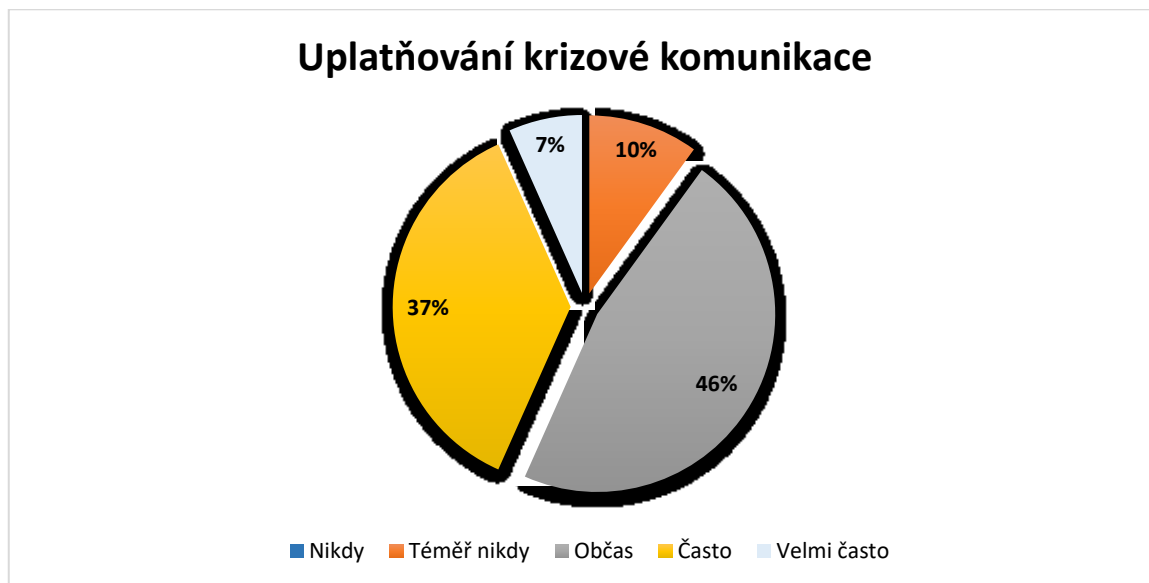
VO6: Uplatňují jednotlivé složky IZS krizovou komunikace v praxi?

**Respondenti Hasičského záchranného sboru:**

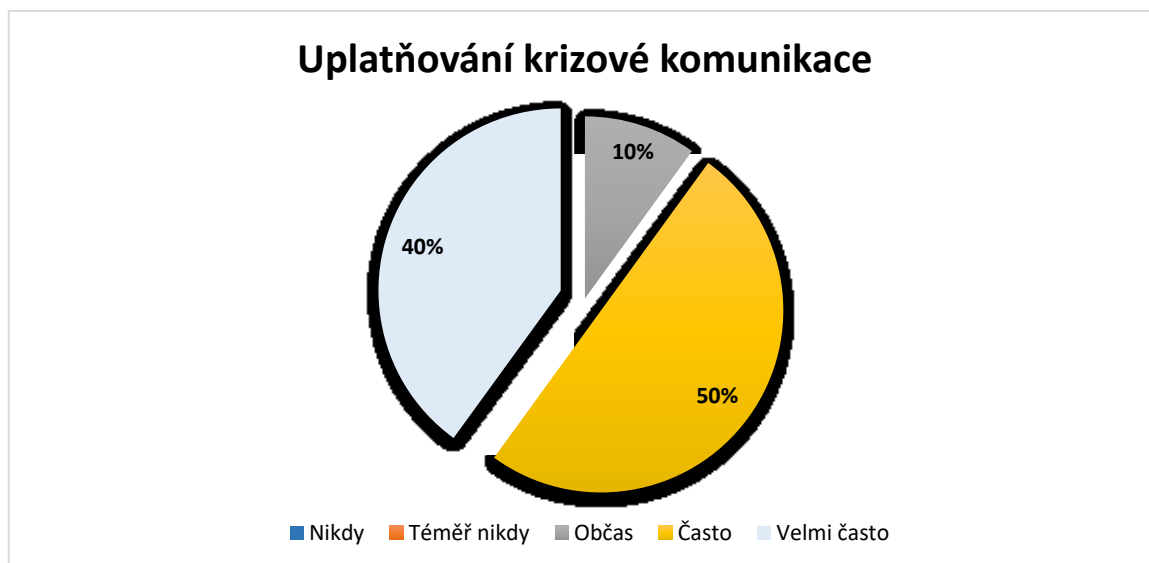
*Graf 20 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u HZS*



Větší část respondentů od HZS odpovědělo, že krizovou komunikaci využívají občas. Pouze jeden z dotazujících ji nikdy nepoužil.

**Respondenti Policie ČR:***Graf 21 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u Policie ČR*

Respondenti od Policie ČR odpověděli, že krizovou komunikaci uplatňují z větší části občas a poté často. Žádný z dotazujících neodpověděl, že by krizovou komunikaci nikdy nevyužili.

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:***Graf 22 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u ZZS*

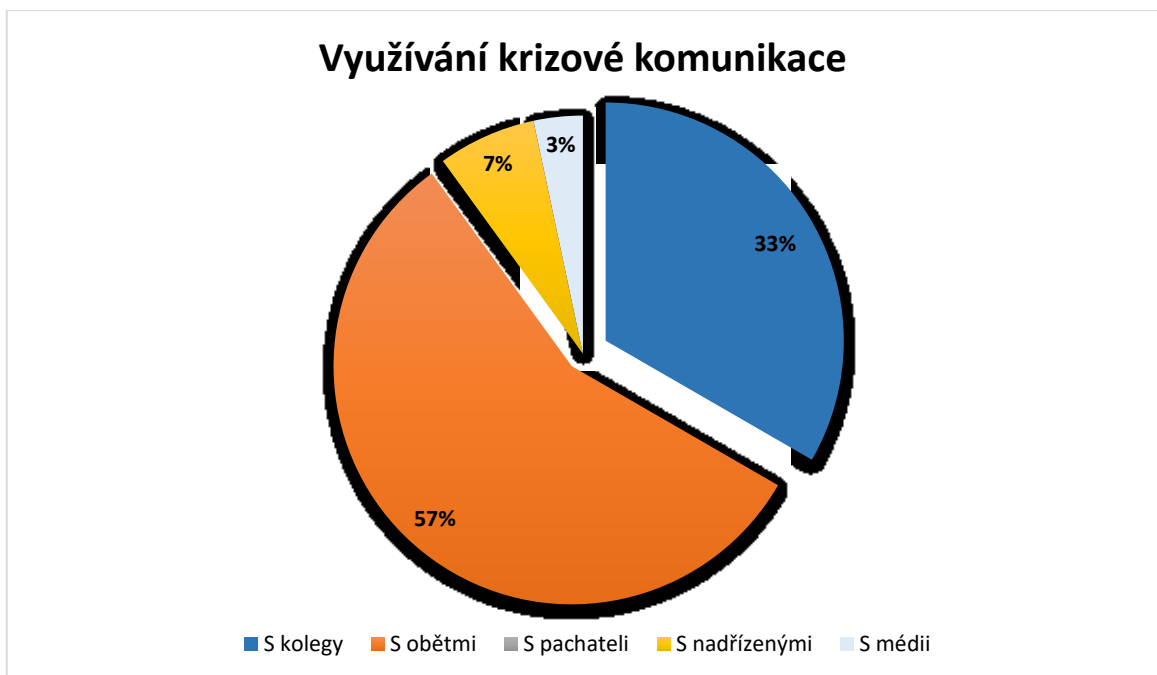
Z toho grafu je dobře vidět, že pro poskytovatele zdravotní pomoci, je krizová komunikace důležitá a hodně ji využívají.

### Výsledky k VO7

VO7: V jakých situacích, v rámci své profese, jednotlivé složky IZS nejčastěji využívají krizovou komunikaci?

#### Respondenti Hasičského záchranného sboru:

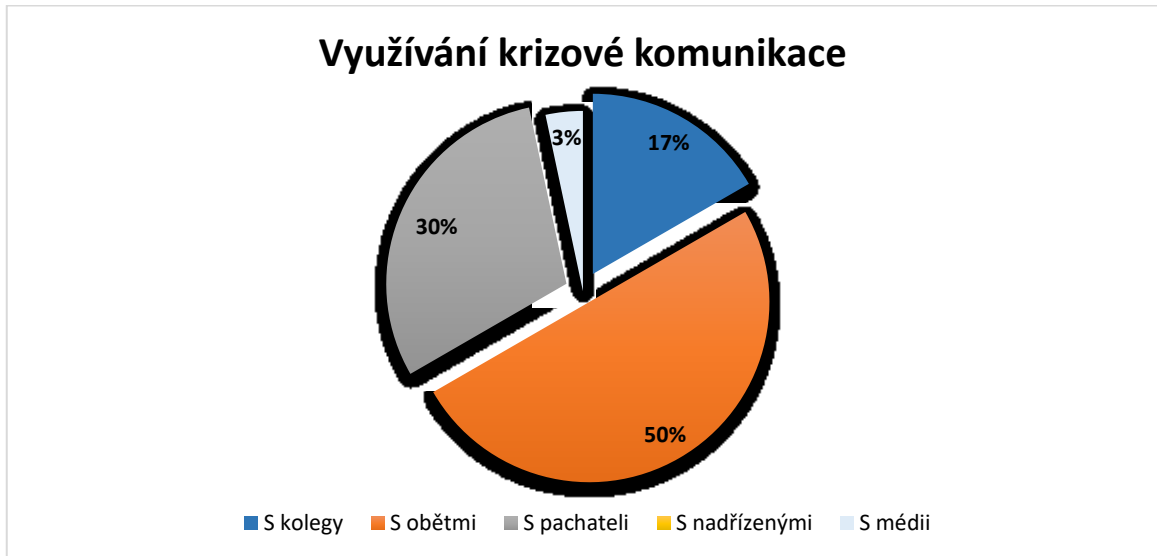
*Graf 23 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u HZS*



Z grafu vychází, že dotazující hasiči nejvíce využívají krizovou komunikaci během komunikace s oběti, nebo mezi sebou.

**Respondenti Policie ČR:**

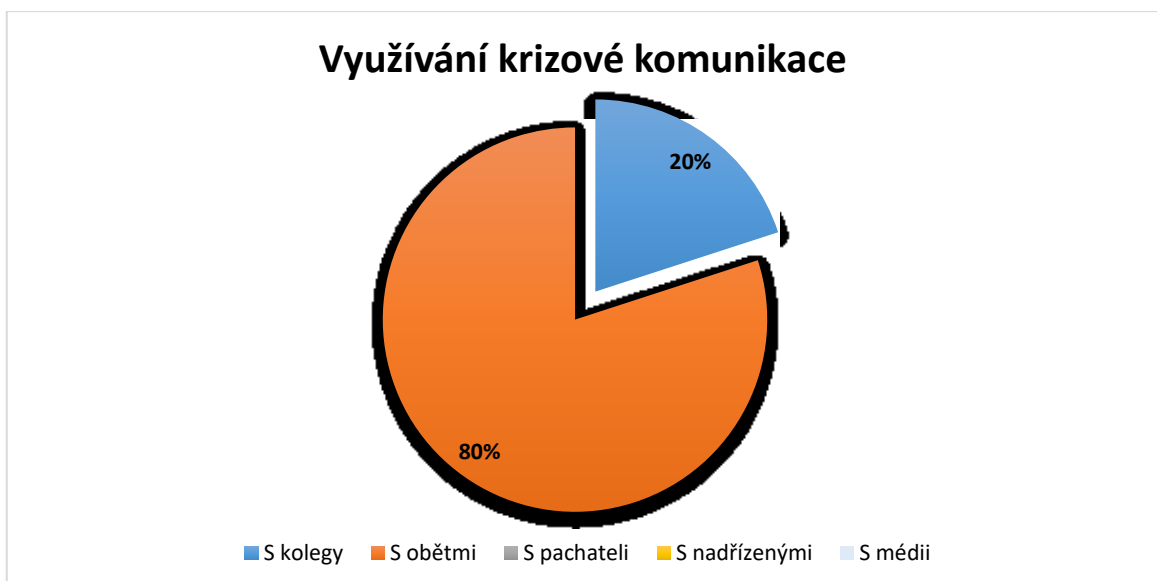
*Graf 24 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u Policie ČR*



Respondenti od Policie ČR nejčastěji ve své profesi využívají krizovou komunikaci během komunikace s oběti trestních činů a dále s pachateli.

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:**

*Graf 25 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u ZZS*



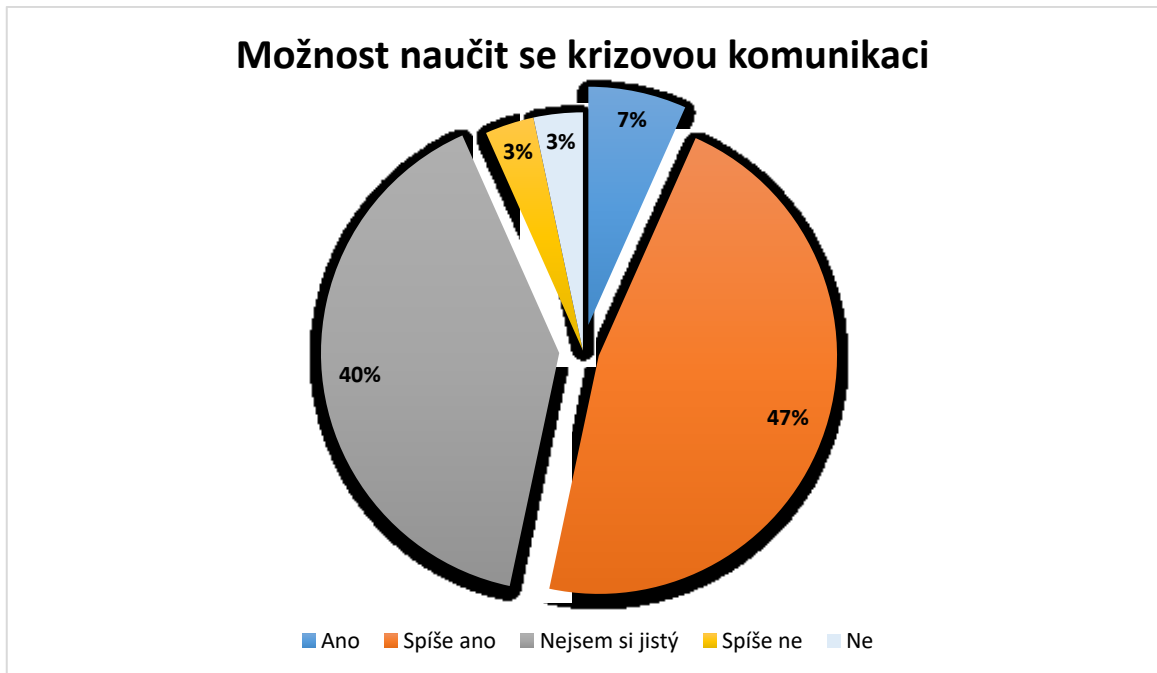
Osm dotazujících odpovědělo, že v rámci své profese využívají krizovou komunikaci během komunikace s oběti a zbylý dva během komunikace s kolegy.

## Výsledky k VO8

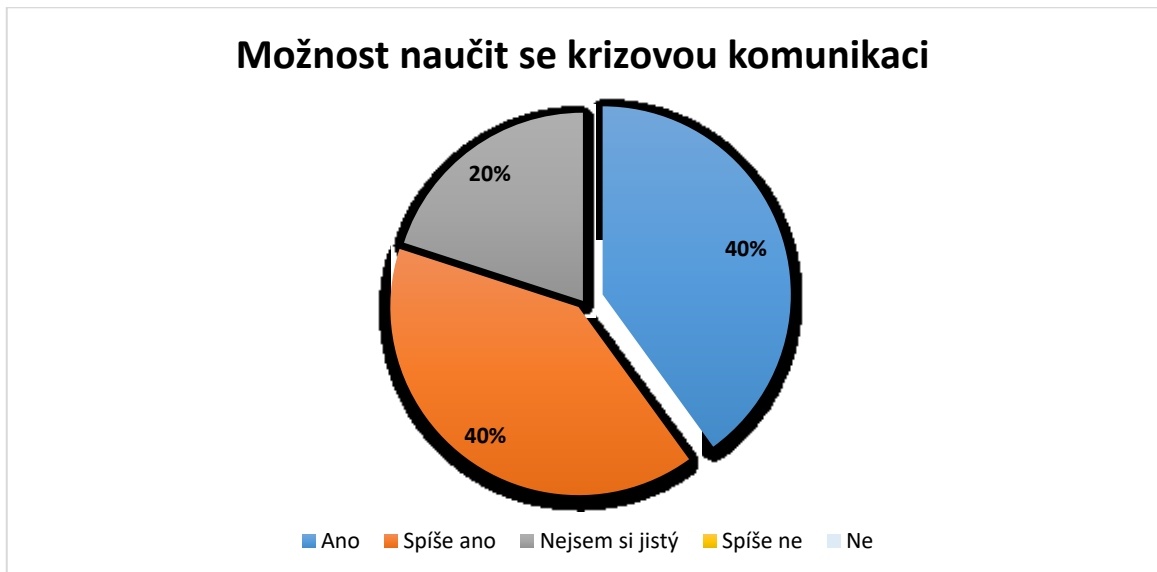
VO8: Myslí si jednotlivé složky IZS, že je možné se krizovou komunikací naučit?

### Respondenti Hasičského záchranného sboru:

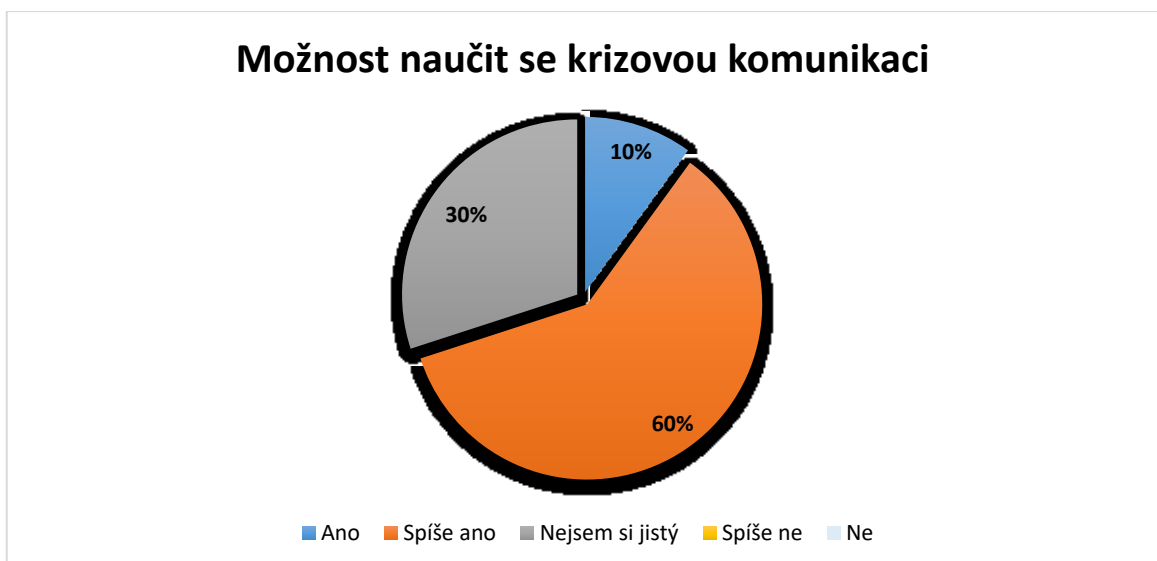
Graf 26 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikací u HZS



Pouze jeden z hasičů odpověděl, že krizovou komunikací se není možné naučit. Skoro polovina z nich si myslí, že spíše ano a zbytek si není jistý, což může být spojeno s nedostatkem informací a malým sebevědomím.

**Respondenti Policie ČR:***Graf 27 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikaci u Policie ČR*

Šest respondentů od Policie ČR odpovědělo, že si nejsou jistí, zda se dá krizová komunikace naučit, zbylá část jsou z větší části přesvědčení, že ano. Nikdo neodpověděl, že by se krizovou komunikaci nedalo naučit.

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:***Graf 28 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikaci u ZZS*

Tři respondenti od ZZS si nejsou jistí, zda se dá krizová komunikace naučit, zbytek je z větší části přesvědčen, že ano. U této složky nikdo neodpověděl, že by se krizovou komunikaci nedalo naučit.

### **Výsledky k VO9**

VO9: Co si myslí jednotlivé složky IZS, že patří do krizové komunikace?

Pod touto otázkou si každý respondent představil něco jiného. Někteří pod tím viděli činnost nebo to jak se mají chovat, jakou mají mít vlastnost. Mnohokrát se odpovědi shodovali nebo byly podobné jak u otázky č. 1.

Většina odpovědí od dotazujících byla postavena na stejném principu jen jinak formulována nebo o něco doplněná. Pro upřesnění jsem vybrala nejčastější a nejzajímavější odpovědi.

### **Respondenti Hasičského záchranného sboru:**

První dotazovaný: „Komunikace mezi sebou, s oběťmi a nadřízenými během zásahu.“

Druhý dotazovaný: „Komunikace se všemi osobami, které jsou úzce spojeny s krizovou situací.“

Třetí dotazovaný: „Stresové situace.“

Čtvrtý dotazovaný: „Přístup k oběti.“

Pátý dotazovaný: „Spolupráce mezi jednotlivými složkami IZS a jejich společná komunikace.“

Šestý dotazovaný: „Veškerá činnost a komunikace během zásahu při krizové situaci.“

Sedmý dotazovaný: „Správné ovládní verbální a neverbální komunikace.“

Osmý dotazovaný: „Důslednost, pečlivost.“

Devátý dotazovaný: „Ráznost, věcnost.“

Desátý dotazovaný: „Vyhrocená situace.“

**Respondenti Policie ČR:**

První dotazovaný: „Komunikace s oběťmi, veřejností, pozůstalými, rodinnými příslušníky a nadřízenými.“

Druhý dotazovaný: „Oznámení o úmrtí, vyjednávání s únoscem/únosci, komunikace se sebevrahem, komunikace/řešení při domácím násilí, komunikace s jednotlivcem/davem při hromadných setkáních a demonstracích.“

Třetí dotazovaný: „Všechny okolnosti během zásahu.“

Čtvrtý dotazovaný: „Přístup k oběti.“

Pátý dotazovaný: „Vyjednávání s pachatelem, zadržení pachatele.“

Šestý dotazovaný: „Trpělivost.“

Sedmý dotazovaný: „Umění hovořit - verbální a neverbální komunikace.“

Osmý dotazovaný: „Práce s oběťmi – viktimologie, psychologie.“

Devátý dotazovaný: „Plán typových činností, krizové plány.“

Desátý dotazovaný: „Vstřícnost, rozhodnost.“

**Respondenti Zdravotnické záchranné služby:**

První dotazovaný: „Komunikace s oběťmi.“

Druhý dotazovaný: „Zjišťování identity a zranění od volajících.“

Třetí dotazovaný: „Komunikace při ošetření zraněných.“

Čtvrtý dotazovaný: „Komunikace s nemocnicí.“

Pátý dotazovaný: „Zjišťování identity a zranění u postižených osob mimořádnou událostí během zásahu.“

Šestý dotazovaný: „Operační a taktická úroveň zásahu.“



## Výsledky k VO10

VO10: Co považují jednotlivé složky IZS v rámci komunikace s člověkem v krizi za nejdůležitější?

Většina odpovědí od dotazujících byla postavena na stejném principu jen jinak formulována nebo o něco doplněná. Pro upřesnění jsem vybrala nejčastější a nejzajímavější odpovědi.

### **Respondenti Hasičského záchranného sboru:**

První dotazovaný: „Profesionální přístup, otevřenost, vstřícnost.“

Druhý dotazovaný: „Útěcha, pochopení, klid.“

Třetí dotazovaný: „Empatie.“

Čtvrtý dotazovaný: „Zasažení nám musí uvěřit, že jim chceme a můžeme pomoci.“

Pátý dotazovaný: „Srozumitelnost, trpělivost.“

Šestý dotazovaný: „Vyvarování se nevhodných slov.“

Sedmý dotazovaný: „Zachovat klidnou hlavu, schopnost se ovládnout.“

Osmý dotazovaný: „Strohé a pravdivé odpovědi, dostatečná hlasitost.“

Devátý dotazovaný: „Vyvarování se nevhodných klišé.“

Desátý dotazovaný: „Zajištění bezpečí a uklidnění.“

### **Respondenti Policie ČR:**

První dotazovaný: „Komunikace s oběti, veřejností, pozůstalými, rodinnými příslušníky a nadřízenými.“

Druhý dotazovaný: „Oznámení o úmrtí, vyjednávání s únoscem/únosci, komunikace se sebevrahem, komunikace/řešení při domácím násilí, komunikace s jednotlivcem/davem při hromadných setkáních a demonstracích.“

Třetí dotazovaný: „Všechny okolnosti během zásahu.“

Čtvrtý dotazovaný: „Přístup k oběti.“

Pátý dotazovaný: „Vyjednávání s pachatelem, zadržení pachatele.“

Šestý dotazovaný: „Trpělivost.“

Sedmý dotazovaný: „Umění hovořit - verbální a neverbální komunikace.“

Osmý dotazovaný: „Práce s oběťmi – viktimologie, psychologie.“

Devátý dotazovaný: „Plán typových činností, krizové plány.“

Desátý dotazovaný: „Vstřícnost, rozhodnost.“

### **Respondenti Zdravotnické záchranné služby:**

První dotazovaný: „Rychlé jednání, naslouchání a opakování.“

Druhý dotazovaný: „Klid, trpělivost.“

Třetí dotazovaný: „Vstřícnost, porozumění.“

Čtvrtý dotazovaný: „Srozumitelnost, pečlivost.“

Pátý dotazovaný: „Etiketa.“

Šestý dotazovaný: „Pochopení.“

### 13 DISKUZE

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo zjistit, jestli pracovníci integrovaného záchranného systému si dokáží něco představit pod pojmem krizová komunikace, zda postupují školení a kdy a kde nejčastěji využívají krizovou komunikaci. K výzkumnému cíli se vztahovaly jednotlivé výzkumné otázky.

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že skoro celá většina má ponětí o tom, co je to krizová komunikace a dokáží si něco pod tímto pojmem představit. Jen málo respondentů odpovědělo stručně „Nic.“. Hasiči se shodli, že se hlavně jedná o komunikaci během auto-nehody, s pozůstalými, se sebevrahem a při požárním zásahu. U policistů se jedná o komunikaci ve vypjatých situacích, především při práci s pachateli trestních činů a naopak komunikace s oběti a zasaženými trestních činů. Pro záchranáře je to hlavně komunikace se zraněnými, buď přímo na místě nehody, anebo při hovoru na tísňové lince. Jejich komunikace je vždy ovlivněna tím, jak se lidé, se kterými komunikují, chovají. Tito lidé mohou být ve stresu, ovlivnění krizovou situací, anebo být pod vlivem návykových látek, to může vést ke komplikacím a ztížení komunikace.

Na výzkumnou otázku o školení již nebyly odpovědi tak shodné. Z třiceti odpovídajících hasičů podstoupilo školení patnáct a dále je pravidelně školeno jen šest respondentů. Většinou se jednalo o školení spojené s oběti a zasaženými a někteří podstoupili posttraumatický kurz. U policistů to bylo obdobné, zde bylo školeno dvanáct osob a pravidelně pět z nich. Podstoupili školení zaměřené na veřejnost a oběti/zasažení. Z deseti záchranářů je školeno osm a další školení podstupuje šest z nich. Dva respondenti jsou školeni v oblasti dispečer pro krizové řízení a zbylý část na oběti a zasažení.

Hasiči uplatňují krizovou komunikaci mezi sebou a s oběti, policisté s oběti a pachateli a záchranáři s oběti. Pravidelnost využívání již nebyla tak shodná. U hasičů odpověděla větší část, že krizovou komunikaci využívá občas, dokonce sedm z nich odpovědělo, že téměř nikdy. Policisté odpověděli občas a také často. Záchranáři to měli jednoznačné a to, že využívají krizovou komunikaci velmi často nebo často.

Z výzkumu vyplývá, že pro svoji profesi krizovou komunikaci nejvíce potřebují a využívají záchranáři, jelikož musí být v neustálém kontaktu s pacientem a to vyžaduje rychlé jednání, klid a trpělivost. Dle mého názoru využívají krizovou komunikaci více policisté než hasiči, a proto je řadím hned za záchranáře. Policisté se dostávají do kontaktu s řidiči, pachateli trestních činů, nebo lidmi v podnapilém stavu a ti jsou většinou agresivní a způsobují

přítež, proto musí policisté zachovat klid, umět se ovládat a být nezaujatí. Když se hasiči dostanou do takové situace, kde využívají krizovou komunikaci, musí mít profesní přístup, otevřenost vůči lidem, mít pro ně pochopení a poskytnout jim útěchu.

Na výzkumné otázky nejlépe odpovídali policisté, jejich odpovědi byly bohaté, smysluplné a šlo poznat, že si na tom dali záležet. Možná to ovlivnil jejich věk a zkušenosti. Dle mého názoru si nejhůře vedli hasiči, jelikož mnohokrát nevěděli, co mají odpovědět a dokonce i nějaké otázky vynechali. Myslím si, že to nebrali tak vážně, jako ostatní složky IZS.

## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci, která nese název Komunikace v zátěžových situacích, jsem se zabývala základním rozdělením komunikace, dále krizovou komunikací a pojmy, které s ní souvisí. Problematika, která je zpracovaná v této práci je dle mého názoru aktuální, bohužel se o ní moc nemluví, i když využití komunikace při koordinaci složek integrovaného záchranného systému je důležitá.

Bakalářskou práci jsem rozdělila na část teoretickou, která je nezbytná k pochopení základních pojmů, a část praktickou. V teoretické části jsem se nejprve zaměřila na vymezení základních pojmů. Dále jsem obecně charakterizovala komunikaci, krizovou komunikaci, jaké jsou její hlavní aspekty a cíle. Poté jsem se zaměřila na zátěžové situace a jejich dělení a na psychickou krizovou pomoc, kde jsem popsala základní rysy a poskytovatele této pomoci.

V praktické části se nachází všechny metody, pomocí kterých jsem došla k závěru a cíli bakalářské práce. Dále jsem použila dotazník pro získání odpovědí na mé zvolené výzkumné otázky.

Cílem práce bylo získat odpovědi na otázky, které se týkají krizové komunikace u jednotlivých složek integrovaného záchranného systému.

Po vyhodnocení všech odpovědí vyšlo, že většina dotazujících z jednotlivých složek integrovaného záchranného systému má pojem o krizové komunikaci. Jen malá část, si pod tímto pojmem ve své profesi nedokázala nic představit. Bohužel školení na tuto oblast podstoupila jen malá část a ještě menší je v ní pravidelně školená.

Dle mého názoru je krizová komunikace u složek IZS velmi důležitá, jelikož jednotliví pracovníci denně komunikují s lidmi, kteří jsou ve stresu a ovlivněni nějakou nepříjemnou událostí, která se projevuje na jejich psychice a následném chování. Proto bych navrhla opatření, které by se týkalo pravidelného školení složek integrovaného záchranného systému. Pro každou složku by bylo školení specifické, jelikož každá složka má jinou pracovní náplň a v určitých situacích využívá krizovou komunikaci více než ostatní složky. Další možností by bylo školení na krizovou komunikaci při nástupu do práce, které by museli podstoupit všichni. Tím by se zamezilo možným chybám při komunikaci s člověkem v krizi a pracovníci by si byly jistější při provádění této činnosti.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [2] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [3] BAŠTECKÁ, Bohumila a Kolektiv. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
- [4] BAŠTECKÁ, Bohumila a Kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 987-80-247-4195-6.
- [5] ŠPATĚNKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9
- [6] ŠPATĚNKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, 2004. Psyché. ISBN 80-247-0888-4.
- [7] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích: efektivní zvládnutí krizových a zátěžových situací* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2013 [cit. 2017-03-05]. Monografie (Key Publishing). ISBN 978 8087647-12-7.
- [8] PŘIKRYLOVÁ, Jana, JAHODOVÁ, Hana. *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3622-8
- [9] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnutí krizových a zátěžových situací*. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074181757.
- [10] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 9788026202127.
- [11] VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Karolinum, 2004. ISBN 978-80-246-0841-9.

- [12] PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta strojní VŠB, 2007. Elektronický učební text.
- [13] RŮŽIČKA, Michal. *Krizová intervence pro speciální pedagogy: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013 [cit. 2017-03-05]. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-244-3305-9
- [14] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8.
- [15] KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.
- [16] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2.
- [17] *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010 [cit. 2017-03-05]. ISBN 978-80-86640-51-8.
- [18] *Pojmy*. Ministerstvo vnitra České Republiky. [online]. © 2017 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/pojmy>
- [19] DEWOLFE, Deborah J. *Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus: terénní průvodce*. Praha: Psychologické pracoviště MV - GŘ HZS ČR ve spolupráci s Bohumilou Bašteckou, 2010. ISBN 978-80-86640-52-5.
- [20] *Neverbální komunikace*. Neverbální komunikace.cz: zábavný web o tělomluvě [online]. c2010 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.neverbalni-komunikace.cz/>
- [21] *Standardy: Manuál Standardů psychosociální krizové pomoci*. Psychosociální integrovaný tým ČR [online]. [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://pitcr.cz/i dex.php?section=21&module=navigationmodule>

- [22] PTÁČEK, Radek a Petr BARTŮNĚK. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada, c2011. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-3976-2.
- [23] *Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS*: Katalgový soubor typové činnosti [online]. MV - GŘ HZS ČR, 2015 [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/soubor/stc-12-izs-typova-cinnost-slozek-izs-pri-poskytovani-pschosocialni-pomoci-122015-pdf.aspx>.
- [24] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-736-387-1.
- [25] *Zátěžové situace a patologické jevy s nimi spojené*. E-learningová podpora mezioborové integrace výuky tématu vědomí na UP Olomouc [online]. 2013 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://pfyziollfup.upol.cz/castwiki/?p=6410>
- [26] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, Sociologie. ISBN 978-80-247-3006-6
- [27] *Kvantitativní výzkum 1 – Úvod*. In: Survio [online]. 2013 [cit. 2017-04-21]. Dostupné z: <http://www.survio.com/cs/blog/serialy/kvantitativni-vyzkum-1-uvod>
- [28] Mgr. Renáta Provažníková: *Komunikace v krizových situacích*. Národní pojištění [online]. 2014, (3) [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/casopis-narodni-pojisti/archiv-vydanych-cisel/clanky/mgr-renata-provaznikova-komunikace-v-krizovych-situacich.htm>
- [29] *Metody výběru vzorku: Příležitostný výběr*. Psychologie - příprava na přijímací zkoušky [online]. [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.samouk.cz/moodle/mod/prsenter/view.php?open=1&id=128&chapterid=396>
- [30] *Dotazník jako průzkumná metoda*. In: Psychologie v teorii a praxi [online]. 2010 [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>



**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

KI	Krizová intervence.
PsKP	Psychosociální krizová pomoc.
IZS	Integrovaný záchranný systém.
PNP	Přednemocniční neodkladná péče.
ORP	Obec s rozšířenou působností
MU	Mimořádná událost
HZS	Hasičský záchranný sbor
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ČR	Česká Republika

## SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1 Rozdělení zátěžové situace (zdroj vlastní)</i> .....	24
--	----

**SEZNAM GRAFŮ**

<i>Graf 1 Podíl jednotlivých složek na komunikaci, zdroj [2] .....</i>	17
<i>Graf 2 Procentuální rozdělení jednotlivých složek IZS .....</i>	34
<i>Graf 3 Procentuální zastoupení ve výzkumném vzorku .....</i>	35
<i>Graf 4 Procentuální vyjádření dosaženého vzdělání .....</i>	35
<i>Graf 5 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VO1 u HZS .....</i>	40
<i>Graf 6 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VO1 u Policie ČR.....</i>	41
<i>Graf 7 Procentuální vyjádření nejčastějších odpovědí u VO1 u ZZS.....</i>	42
<i>Graf 8 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u HZS .....</i>	42
<i>Graf 9 Procentuální vyjádření typů školení u HZS.....</i>	43
<i>Graf 10 Procentuální vyjádřená pravidelnosti školení u HZS .....</i>	43
<i>Graf 11 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u Policie ČR.....</i>	44
<i>Graf 12 Procentuální vyjádření typů školení u Policie ČR .....</i>	44
<i>Graf 13 Procentuální vyjádřená pravidelnosti školení u Policie ČR .....</i>	45
<i>Graf 14 Procentuální vyjádření školení na krizovou komunikaci u ZZS.....</i>	45
<i>Graf 15 Procentuální vyjádření typů školení u ZZS .....</i>	46
<i>Graf 16 Procentuální vyjádřená pravidelnosti školení u ZZS .....</i>	46
<i>Graf 17 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u HZS.....</i>	47
<i>Graf 18 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u Policie ČR.....</i>	48
<i>Graf 19 Procentuální vyjádření kompetentnosti komunikace s člověkem v krizi u ZZS.....</i>	48
<i>Graf 20 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u HZS .....</i>	49
<i>Graf 21 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u Policie ČR.....</i>	50
<i>Graf 22 Procentuální vyjádření uplatňování krizové komunikace u ZZS.....</i>	50
<i>Graf 23 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u HZS.....</i>	51
<i>Graf 24 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u Policie ČR.....</i>	52
<i>Graf 25 Procentuální vyjádření využívání krizové komunikace v určitých situacích u ZZS.....</i>	52
<i>Graf 26 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikaci u HZS .....</i>	53

---

*Graf 27 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikaci u Police  
ČR.....54*

*Graf 28 Procentuální vyjádření možnosti se naučit krizovou komunikaci u ZZS.....54*

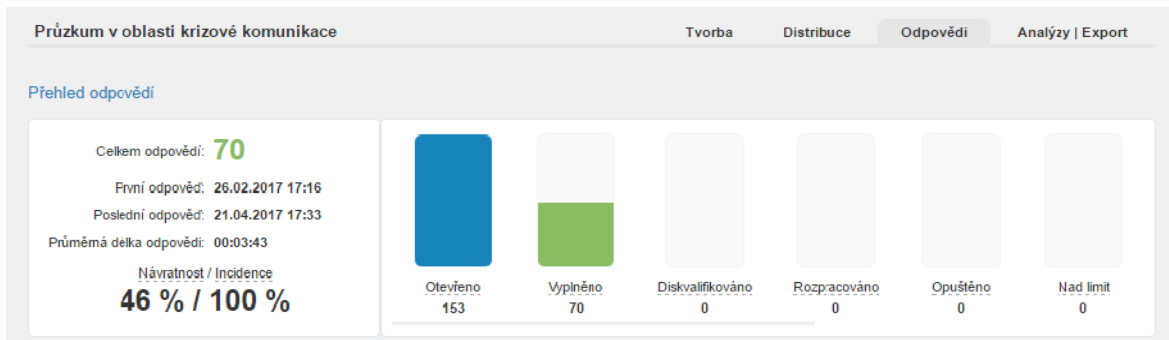
## SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1 – Vývojová stádia krizové komunikace, zdroj [1] .....</i>	<i>19</i>
---	-----------

## SEZNAM PŘÍLOH

- P1           Přehled odpovědí
- P2           Dotazník

# PŘÍLOHA P I: PŘEHLED ODPOVĚDÍ



## PŘÍLOHA P 2: DOTAZNÍK

Pohlaví: muž – žena

Věk:

Dosažené vzdělání: základní vzdělání, střední vzdělání s maturitní zkouškou, střední vzdělání s výučním listem, Vyšší odborné vzdělání, Vysokoškolské vzdělání

Do jaké složky IZS patříte: HZS, Policie ČR, ZZS

- 1) Co si představíte, v rámci své profese, pod pojmem krizová komunikace?
  
- 2) Absolvovali jste školení na krizovou komunikaci? Ano – Ne
  
- 3) Pokud jste odpověděli, že ano, tak jaký typ školení v krizové komunikaci?
  - a) oběti/zasažení
  - b) veřejnost
  - c) jiná (rozepsat)
  
- 4) Jste pravidelně školení v krizové komunikaci? Ano - ne
  
- 5) Cítíte se dostatečně kompetentní komunikovat s člověkem v krizi:
  - A) ano
  - B) spíše ano
  - C) nejsem si jist
  - D) spíše ne
  - E) ne



- 6) Jak často uplatňujete krizovou komunikaci ve své službě:
- A) nikdy
  - B) téměř nikdy
  - C) občas
  - D) často
  - E) velmi často
- 7) V jakých situacích, v rámci své profese, nejčastěji využíváte krizovou komunikaci:
- A) komunikace s oběťmi
  - B) komunikace s pachateli
  - C) komunikace s kolegy
  - D) komunikace s nadřízenými
  - E) komunikace s médii
  - F) jiná (rozepsat)
- 8) Myslíte si, že je možné se krizovou komunikací naučit:
- A) ano
  - B) spíše ano
  - C) nejsem si jist
  - D) spíše ne
  - E) ne
- 9) Co všechno podle Vás patří do krizové komunikace?
- 10) Co považujete v rámci komunikace s člověkem v krizi za nejdůležitější?