

Řízení krizové komunikace a management evakuace a přepravy sportovních zvířat při mimořádných událostech.

Bc. Lucie Janásková

Diplomová práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Lucie Janásková
Osobní číslo:	L19717
Studijní program:	N1032A020002 Bezpečnost společnosti
Studijní obor:	Rizikové inženýrství
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Řízení krizové komunikace a management evakuace a přepravy sportovních zvířat při mimořádných událostech

Zásady pro vypracování

1. Proveďte kritickou literární rešerši týkající se komunikace a krizové komunikace.
2. Charakterizujte vybranou mimořádnou událost.
3. Proveďte analýzu řízení komunikace a krizové komunikace.
4. Navrhněte projekt řízení komunikace a krizové komunikace při mimořádné komunikaci.

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

Seznam doporučené literatury:

1. COLEMAN, Amanda, 2020. *Crisis Communication Strategies: How to Prepare in Advance, Respond Effectively and Recover in Full*. London: Kogan Page. ISBN 978-1789662900.
2. THOMPSON, Kirrilly, 2018. Facing disasters together: how keeping animals safe benefits humans before, during and after natural disasters. *Revue Scientifique et Technique de l'OIE*. 37(1), 223-230. ISSN 0253-1933. Dostupné z: doi:10.20506/rst.37.1.2753
3. TOMANDL, Jan. *Krizová komunikace*: Masarykova Univerzita v Brně, 2020. ISBN 978-80-210-9636-3.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího diplomové práce.

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

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

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

L.S.

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

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

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti, dne: 6.8.2027

Jméno a příjmení studenta: Bc. Lucie Janásková

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá riziky krizové komunikace a evakuace při mimořádné události. Teoretická část je zaměřena na vymezení pojmů komunikace, krizová komunikace, evakuace. Cíl diplomové práce je zahrnut zejména v praktické části, která využívá výsledků dotazníkového šetření, hodnotí současný stav systému a pokouší se navrhnout zlepšení vedoucí k optimalizaci.

Klíčová slova: komunikace, krizová komunikace, evakuace, mimořádná událost

ABSTRACT

The thesis deals with the risks of crisis communication and evacuation in emergencies. The theoretical part is focused on defining the concepts of communication, crisis communication, evacuation. Aim of the thesis is mainly involved in the practical part, which uses the results of the survey values of the current state of the system and try to suggest improvements to optimize the use.

Keywords: communication, crisis communication, evacuation, emergency

Své poděkování bych chtěla věnovat především panu Mgr. Marku Tomašíkovi, Ph.D., vedoucímu své diplomové práce, za metodickou pomoc, čas, cenné rady, doporučení a trpělivost strávenou při konzultacích a pomoci se zpracování.

V neposlední řadě patří obrovské poděkování mé rodině a také Kelsey Jandura a mým nejbližším, kteří poskytli nekonečné množství morální podpory a času na zotavení, bez něhož by nebylo možné tuto práci dokončit.

I would like to express my gratitude to Mr. Mgr. Marek Tomašík, Ph.D., supervisor of my thesis, for methodological help, time, valuable advice, recommendations and patience spent on consulting with the step by step process.

Last but not least, a huge thank you to my family, to Kelsey Jandura and those closest to me who have provided endless amounts of moral support and time to recover without which it would not be possible to complete this thesis.

Bc. Lucie Janásková

MOTTO: „*If You Have a Lemon, Make a Lemonade.*“

Dale Carnegie, 1948

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 HISTORIE VS. PŘÍTOMNOST	11
2 CO JE KRIZE	13
3 PROCES A FUNKCE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	15
3.1 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, KRIZE	16
3.2 NOUZOVÝ STAV A DIVERZITA SOUSEDNÍCH STÁTŮ	18
3.2.1 Transport v kontextu krize	19
3.3 MANAGEMENT EVAKUACE	20
4 CHARAKTERISTIKA ODVĚTVÍ	30
4.1 FEI – FÉDÉRATION EQUESTRE INTERNATIONALE.....	31
4.2 JEZDECTVÍ JAKO JINÝ ÚHEL POHLEDU.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST A POPIS JEJÍHO PRŮBĚHU	35
5.1 CHARAKTERISTIKA A POPIS UDÁLOST.....	35
5.2 REAKCE FEI.....	37
5.2.1 Analýza	37
6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
7 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	39
7.1 RISK ASSESMENT A RISK MITIGATION	48
8 KRIZOVÝ MANAGEMENT V OBLASTI	52
9 NÁVRH PLÁNU KRIZOVÉ KOMUNIKACE	54
9.1 CHECKLIST – KONTROLNÍ SEZNAM PODLE POZIČNÍHO POSTAVENÍ.....	54
9.2 NOUZOVÉ A KRIZOVÉ ŘÍZENÍ	57
9.3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	59
9.4 NOUZOVÝ OPERAČNÍ PLÁN	62
9.5 EVAKUAČNÍ PROTOKOL	65
ZÁVĚR	67
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	70
SEZNAM GRAFŮ	71
SEZNAM OBRÁZKŮ	72
SEZNAM TABULEK	73
SEZNAM PŘÍLOH	74

ÚVOD

Řízení krizové komunikace a evakuace je nástroj krizového managementu. Ve státní sféře a institucích je důležitým nástrojem pro efektivní řízení při nežádoucích událostech. Jejím hlavním úkolem je výměna informací v průběhu a po události.

Mimořádná událost může postihnout jakékoliv odvětví, a její formy bývají odlišné. Může být finanční, politická, sociální, může nastat havárie či přírodní katastrofa až po formy pandemií či zoonóz atd. V okamžiku, kdy společnost postihne taková mimořádná událost, vystupuje do prostředí krizová komunikace. Jen tehdy zjistíme, jak byly nadefinované strategie připraveny na veškeré situace reagovat.

Hlavním faktorem krizového managementu je umění volit odpovídající přístupy v daných podmínkách a rozličných prostředích.

Krizový management jako interdisciplinární obor, který má za cíl efektivní řízení činnosti lidí k vytyčenému cíli.

Ne všem krizím je možno předcházet. Při dobré připravenosti však lze lehce eliminovat ztráty a devastující následky, a je možno se z těchto mimořádných událostí zotavit.

Jakákoli úspěšná krizová komunikace proto zahrnuje definovaný plán s korektně aplikovanými metodickými postupy.

Situace, která si zaslouží být titulována jako krizová musí výhledově být charakterizována jako potenciálně negativní, negativní nebo jak negativní změna. Nejeví se tedy v brzkém stádiu jako pozitivní

Aby naši komunikátoři byli schopni myslet čistě a rychle, aby mohli analyzovat data a situaci, musí mít otevřenou mysl. Klást správné otázky proto, aby podpořili svůj úsudek a domněnky, musí být připraveni vidět situaci odlišně. Jak? Klíčem svobodné mysli je znalost struktury a procesů.

Cílem práce je osvětlit celou problematiku a podnítit lepší komunikační kanály, transparentnost a jednoznačnost v jezdeckém odvětví.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORIE VS. PŘÍTOMNOST

Jedna z nejznámějších přírodních katastrof v historii je erupce Vesuvu v roce 79 n.l. Sbírkou odlítků a koster zemřelých můžeme nyní zařadit mezi zdroje veřejné morbidní fascinace, ale slouží také jako důkaz naprosté absence krizové připravenosti.

Údésné pozůstatky zkrouceného psího těla s obojkem, zřejmě byl v okamžiku smrti v Pompejích připoután ke sloupku. Na rozdíl od pozůstatků dalšího psa, který byl nalezen s mladým chlapcem, se zdá, že tento zemřel sám.

Již nikdy se nedozvíme, zda osoba od prvního psa přežila, protože se pro toto zvíře nevrátila, nebo zda chlapec zahynul právě proto, že se vrátil své zvíře zachránit. Ale co nám tyto archeologické poznatky řeknou, je fakt, že lidé a zvířata čelili katastrofám od dávnověků a to společně.

Z historického hlediska vidíme, že pokud nás zasáhne MU (mimořádná událost) nestačí řešit pouze životy lidí, ŽP (životní prostředí), majetek, svrchovanost státu atd. Je nutné se zabývat i našimi partnery, kteří nás doprovází životem, ať už je důvodem podnikání, sport, nebo jiné důvody.

Lidé vlastníci zvíře, nebo ti, kteří mají živnost z aktivit, zahrnujících zvířata nebo jen silné pouto k jedinému, vidí potřebu je ochránit jasně a nediskutovatelně. I přesto že tento úhel pohledu není sdílen širokou veřejností nebo záchrannými složkami. Těm se toto pouto velmi často zdá jako nepodstatné. Krizové orgány, krizový management, a komunikátoři tuto skutečnost velmi často opomíjejí, a což je později dokáže dohnat do úzkých. (Every D., 2016)

Jezdecký sport, který je stejně starý jako příběh z Pompejí, je problematikou krizové připravenosti téměř nedotčený. Neexistuje žádná šablona či manuál, který by v tomto odvětví řídil nebo určoval směr. Zaměříme se tedy na nynější situaci. Analýza vybrané MU nám přehledně zobrazí, jak si krizový management a komunikace stojí v dnešní době. Výborně nám k tomu poslouží právě probíhající pandemická situace, s možností srovnání I. a II vlny.

Tento profesionální sport, má své místo na olympijských hrách, a na rozdíl od mnohých dalších je sportem smíšeným. Je tedy esenciální zachování rutiny tréninku a koloběhu soutěží. Zvířecí sportovci nejsou schopni se bez tohoto minima řádně prezentovat (ba

naopak ve srovnání s během, v němž lze pokračovat i za přísných opatření, by jim nečekaná přestávka mohla zdravotně značně uškodit).

2 CO JE KRIZE

Krize je nenadálá nebo neočekávaná událost, která naruší průběh závodního ceremoniálu, a ohrožuje bezproblémový chod závodiště, zaměstnanců, soutěžících, zvířat, majetku, materiální stav, či pověst organizace samé.

Krizi můžeme podle úrovně rozdělit na:

- incident - způsobí narušení části závodiště např.: vytopená aréna v důsledku velké srážkovosti. Nebo znevýhodnění jednotlivce - násilí páchané na osobě nebo zvířeti účastnícího se závodu.
- kritický incident - naruší velkou část celého závodiště např.: požární alarm, rozliti nebezpečné látky s následkem předčasného ukončení a s možností evakuace celého objektu. Lokalizované k místu závodiště.
- havárie - neohrožuje jen závodníky a účastníky závodní akce, ale také komunitu. Událost velkého rozsahu (tornádo, povodně, pandemie...)

Individuální krize jsou kategorizovány podle závažnosti od malé náhlé události až po katastrofické MU. Toto rozlišení je důležité hlavně při styku a komunikování situace ze státními zástupci.

Podrobnější typové rozdělení:

Typ E

Malý ojedinělý incident (prasklé vodovodní potrubí)

Typ D

Incident vyžadující zásah limitované pomoci (narušení bezpečnosti objektu – vstup neoprávněné skupiny (ochránci zvířat) - security zásah, obnova elektrického zásobování ne delší než 30 minut)

Typ C

Nebezpečí zahrnující osoby – bez infrastruktury. Může být komplexní, ohrožení reputace (otrava nástrahami proti hlodavcům, fyzické napadení/útok nenávistný čin. je třeba PR vyjádření

Typ B

Situace s více nebezpečími – je nutný zásah zvenčí (zásobování vodou, elektřinou, sopečná činnost, bouřky zasahující danou oblast, nakažlivé onemocnění – lidé či zvířata, hrozba výbušninou)

Typ A

MU, která zasahuje kraj, stát nebo i v celosvětovém měřítku. Jaderné nebezpečí nebo jiné. Zasahují složky IZS. Je třeba aktivovat nouzový operační tým.

3 PROCES A FUNKCE KRIZOVÉ KOMUNIKACE

Procesem komunikace rozumíme vzájemnou výměnu dat, informací a znalostí. Ve čtyřech základních oblastech komunikace.

Krizová komunikace situuje svůj předmět do krizí, katastrof a hromadných neštěstí. Reakce jednotlivců nebo i organizací na ohrožení reputace a mimořádné události. Její dynamický rozvoj souvisí s nárůstem právě těchto mimořádných událostí a potřebou efektivnějšího managementu.

Nepletme si krizovou komunikaci s PR (public relations). Při krizové komunikaci už automaticky máme to, po čem v PR toužíme nejvíce – pozornosti.

Tabulka 1 Oblasti komunikace místem, skupinou, účelem a druhem použití

OBLASTI KOMUNIKACE	INTRAPERSONÁLNÍ	INTERPERSONÁLNÍ	MALÉ SKUPINY	VEŘEJNÁ
ZAHRNUTÉ OSOBY	samotná osoba	mezilidská – vzájemná	pracovní kolektiv, přátelé, rodina	větší počet lidí
ÚČEL	„rada experta“ vlastní evoluce	mezi jedinci	školení	zaujmout větší počet lidí

Sama komunikace nemá jasné hranice, okruhy se často překrývají. Primárně ji můžeme dělit:

- Informativní – mezilidská integrace přenos dat mezi lidmi
- Instruktivní – informační s více detaily – popis, postup...
- Přesvědčovací – za účelem změny postoje, hodnocení (zkouška...) argumentace
- Zábavná – rozesmát, zabavit (stand up show, divadlo...)
- Vzdělávací a výchovná – pomocí institucí

- Socializační a integrující – navazování kontaktů
- Souvztažnost – souvislosti, které nám dávají možnost lépe pochopit
- Osobní identity – kdo jsme, v co věříme, co od sebe očekáváme
- Poznávací – zážitky, vzpomínky, plány
- Svěřovací – podpora, pomoc
- Úniková – k odreagování

Komunikace jako proces si žádá přítomnost komunikátorů (vysílače informací) a komunikantů (přijímač informací) a to přes komuniké (zpráva v podobě verbálních a nonverbálních symbolů). Stejný komunikační jazyk nám nezaručuje, že zpráva bude pochopena. Zpětná vazba (reakce na zprávu přijatou komunikantem) je proto velmi důležitá a vypovídá o způsobu interpretace (vysvětlení). (Konečná, 2009) (Mikulaščík, 2010)

Poselství krizové komunikace jsou

1. Transparentnost
2. Pravdivost
3. Reaktivita (akceschopnost) a zodpovědnost

3.1 Mimořádná událost, krize

Mimořádná událost

Působení škodlivé síly nebo jevů. Vyvolaných člověkem či přírodními vlivy či havárií ohrožující život, zdraví, majetek, ŽP a provedení záchranných a likvidačních prací je nutností. (Zákon č.239/2000 Sb., 2001)

V příkladu za MU považujeme náhlou závažnou událost, narušující stabilitu systému s možným ohrožením jeho existence a bezpečnosti. Mající na systém záporný účinek, způsobují zhoršení jeho funkce, zastavení či zánik.

Mimořádné události mají charakteristické dělení. Například dle příčiny:

<ul style="list-style-type: none"> • mimořádné události vyvolané přírodními jevy 	<ul style="list-style-type: none"> • abiotické (např. vichřice, požáry způsobené přírodními ději)
<ul style="list-style-type: none"> • lokální (např. povodeň, zemětřesení) 	<ul style="list-style-type: none"> • biotické (např. epizootie, přemnožení škůdců)
<ul style="list-style-type: none"> • globální (např. super vulkanická katastrofa, pandemie) 	<ul style="list-style-type: none"> • a další...

Dále je můžeme dělit dle závažnosti stupně poplachu od 1 do 3 a zvláštní stupeň poplachu IZS (HZS). V případě, že velitel zásahu vyhlásí nejvyšší, zvláštní stupeň poplachu, přebírá koordinaci hejtman kraje. Pokud situace přesáhne území ČR nebo území kraje přebírá koordinaci ministerstvo vnitra.

Dělení dle aktivace traumatologického plánu ZZS, dělení je podle počtu postižených v jednotlivcích.

- 1. stupeň – 0 až 10
- 2. stupeň – 11 až 100
- 3. stupeň – 101 až 1000
- zvláštní stupeň – nad 1000

V těchto plánech se řeší zejména způsob transportu do náležitých zařízení. Součástí je seznam těchto zařízení, přehled sil a prostředků spolupráce.

Krize

Příležitost nebo hrozba? Úhel pohledu a kreativita hraje stěžejní roli. Krize kabát příležitosti v počátcích nikdy nenosí. V příležitost je otočena patřičnou dávkou umu a kreativity. Nalezneme ji u exponovaného jedince přes organizaci až k mezinárodní násilné konfrontaci. O eskalaci krize jedinec ani žádná z velmocí v dnešní době netouží. Možnosti odkazu úspěchu či světové nadvlády podložené násilím nebo smrtí samotnou každý odolá. (Roberts, 1988)

3.2 Nouzový stav a diverzita sousedních států

Nouzový stav v české republice je možno vyhlásit za krizový stav podle zákona 240/2000 Sb., O krizovém řízení a O změně některých zákonů a 110/1998 Sb., O bezpečnosti České republiky, a to, za vzniku živelních pohrom, průmyslových nebo ekologických havárií, nehod, pandemií či jiných, kdy jsou ohroženy životy, zdraví, majetek, vnitřní pořádek, bezpečnost, svrchovanost státu. Vyhláší se na části nebo celém území. Bez souhlasu Poslanecké sněmovny může být vyhlášen maximálně na 30 dnů.

Sousedící státy mají tuto tematiku podchyceny následovně:

Slovensko (227/2002 Z. z., O bezpečnosti státu v čase války, válečného stavu, výjimečného stavu a nouzového stavu). Zde je podmínkou bezprostřední ohrožení nebo ohrožení stejných statků jako v ČR. Zde zákon upravuje, jaká omezení práv případná regulační opatření či uložení povinností může vláda vyhlásit po dobu nouzového stavu. Po dobu nouzového stavu může prezident republiky může povolovat vojáky v záloze.

Německo k vyhlášení nouzového stavu využívá speciální zákon Notstandsgesetze, Notstandsrecht. V porovnání s ČR a SK právně odpovídají výjimečnému stavu.

Rakousko má tuto tematiku ošetřenou prostřednictvím mimořádných opatření, která upravuje spolková ústava. Federální prezident může za určitých podmínek (na návrh spolkové vlády, pokud se Národní rada nemůže sejít) přijmout opatření pomocí prozatímních legislativních předpisů. Do 8 dnů však musí být svolána Národní rada.

3.2.1 Transport v kontextu krize

Transportní stejně tak, jak evakuační operace si musí být vědomy, že pokud se operuje -> situace nastanou. Připravenost, znalost procesů a trénink jsou „must have“. Znalost tabulky priorit v krizovém managementu dle stupnic důležitosti od nejdůležitějšího (1) taktéž.

Tabulka 2 Priority v krizovém řízení

1.	Záchrana životů a prevence vážných zranění
2.	Minimalizování škod na životní prostředí, majetek a aktivech
3.	Ochrana pověsti a oboru
4.	Obchodní schopnosti, návrat k normálu

Krizový management a obchodní schopnosti jsou potřebné k tomu abychom mohli krizi mimořádné události odolat, a aby byl návrat k normálu vůbec možný.

V případě, vyhlášení těchto stavů, nachází jezdecký sport malé výhody. I přes přísné restriktce a ustanovení, může většině případů pokračovat transport zvířat. Legislativně se na něj vztahují výjimky v zákoně stejně jako na rychle se kazící potraviny, tedy zásobování. Řidiči podléhají přísným školením (Animal transport, Code 95 a s nimi spojenými psychologickými testy...) tak aby i za těchto situací věděli, jak správně postupovat.

Logistická oddělení v oboru si vybírají řidiče s prokazatelnou praxí s transportem živých zvířat, nejlépe specialisty s praxí – ošetřovatele, certifikované transportní firmy. Ať totiž chceme nebo ne, je veliký rozdíl mezi přepravou „mrtvé“ nebo „živé“ hmotnosti. Nutnost bezpečného transportu je esenciální.

Z praxe právě díky I. vlně COVID - 19 se mnozí z nás setkali s přetížeností transportu a s jeho náhradním řešením. Do služby byli povoláni řidiči bez praxe se sportovními zvířaty.

Podotýkám, že to nebyla zkušenost pozitivní, a do budoucna se jí celé odvětví plánuje vyvarovat.

3.3 Management evakuace

Management je slovo francouzsko – latinského původu. Vyjadřuje řízení, ovládání činností, označuje skupinu vedoucích pracovníků. (Kalnický, 2012)

Evakuace – řeší přemístění osob, zvířat a věcných prostředků s danými opatřeními z míst ohrožených MU do míst, kde nebezpečí nehrozí. Pro osoby je zde zajištěno nouzové přežití, pro zvířata ustájení a pro věcné prostředky uložení.

Evakuaci upravuje vyhláška č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. (Ministerstvo, 2021)

Tabulka 3 Dělení evakuace

fáze	charakteristika	délka trvání
1.	Pobyt v zóně	Od počátku
2.	Vlastní evakuace (přeprava, prostředky)	Hodiny až dny
3	Nutné přestávky nebo příjezd do jiného střediska	Dle aktuální situace

pozn.: Uvedená délka jednotlivých fází vychází z analýzy průběhu průměrné přepravy závodících z domácí základny do místa působiště. Tyto data vycházejí z dotazníkového šetření praktické části diplomové práce.

3.3.1 Evakuace, stres a její stresové faktory

Evakuace (z lat., česky „vyklizení, vyprázdnění“)

Evakuace se vztahuje na všechny osoby v místech ohrožených mimořádnou událostí s výjimkou osob, které se budou podílet na záchranných pracích, řízení evakuačních opatření, nebo budou vykonávat jinou neodkladnou činnost k zajištění minimalizace následků mimořádné události.

V České republice jsou základní právní náležitosti evakuace stanoveny v zákonných i podzákonných normách, jakými jsou např. krizový zákon č. 240/2000 Sb., zákon o integrovaném záchranném systému č. 239/2000 Sb., zákon o zajišťování obrany České republiky č. 222/1999 Sb., vyhláška Ministerstva vnitra o požární prevenci č. 246/2001 Sb., vyhláška Ministerstva vnitra k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva č. 380/2002 Sb. a řada dalších.

Občané jsou o vyhlášené evakuaci informováni prostřednictvím sirén varovným signálem a tísňovou informací v hromadných sdělovacích prostředcích (rádio, televize, tisk), případně z mobilních rozhlasových prostředků.

Stres je stav, kdy je organismus vystaven mimořádným podmínkám. Takto vyvolaná reakce má zabránit smrti či zranění. Zahrnuje jak fyzické, tak psychické složky.

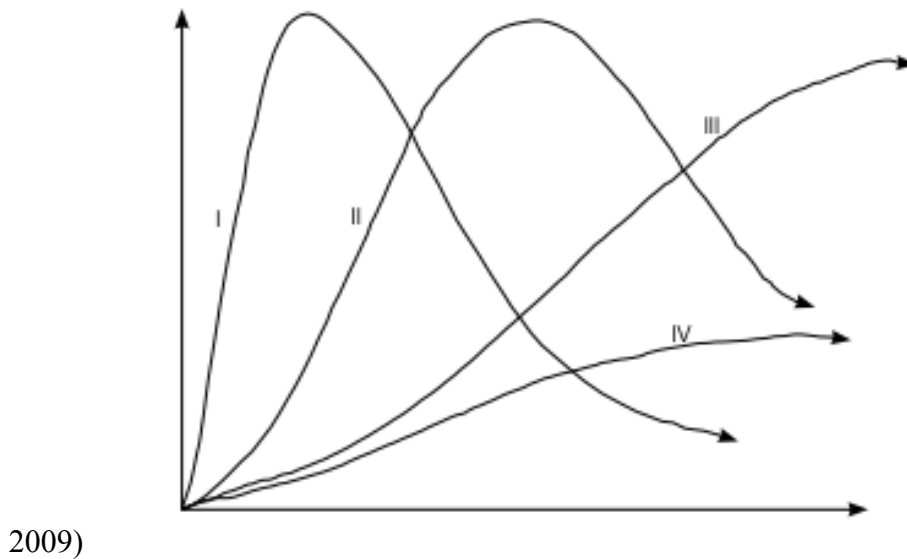
Známe i eustres, který je hodnocen jako pozitivní zátěž. Stimuluje organismus v přirozené míře a motivuje k lepším výkonům. Na stránce druhé známe distres ten je hodnocen jako nadměrná zátěž, který je schopen jedince poškodit či způsobit smrt. Toto dělení je známo již od roku 1975, kdy zavedl je zavedl Hans Selye. (University Pennsylvania State, 5.10.2015,) (Medicalexpress, 2020)

Frustrace je pocit, který se dostaví po neúspěchu. Náprava není možná v nejbližší době, anebo tomu něco brání. Pociťujeme zklamání, zmar. Nevidíme žádné řešení přicházející v blízké době.

Stresové faktory evakuace -

Když se evakuace týká život přímo ohrožující situace, má zvýšené napětí tendence ovlivňovat únikové chování osob. Mluvíme o „klidném způsobu exitu ke stresujícímu chování při útěku.“ Toto chování ovlivňuje vzorce pohybu osob, které jsou pro správnou evakuaci stěžejní.

K pochopení dynamiky evakuace je důležité porozumět vlivu stresu na evakuované osoby a zařadit tento aspekt zařadit do evakuačních rámců. (Rui Feng Cao, 2021) (Chris Cocking,



Graf 1 Stres versus výkon

osa x – kvalita výkonu v poznávání a řešení problémů

osa y – intenzita stresu

I nízká tolerance stresu

II průměrná tolerance stresu

III pomalý start nebo vysoký výkon při vleklé krizi

IV relativně stres – faktor intenzity (James E. Driskell, 2013)

Stres je soubor nepříznivých časově rozdílně trvajících vlivů na organismus ovlivňující jeho reakce. Faktor vyvolávající tuto reakci je stresor vyskytující se ve formě fyzikální, chemické, biologické, psychosociální a jejich kombinací. Individualita jedince spočívá v reakci vůči nim.

Obecně jde o přípravu na útěk, boj nebo nepříznivou reakci celkového strnutí. Prvotní reakce je výhodou, při dlouhodobém vystavení dochází k vyčerpání rezerv, které mohou končit až patologickými stavy.

Přihlédneme – li k těmto poznatkům, musíme vliv stresu zařadit k hlavním FA (faktorům) ovlivňující plánování evakuace. Základní znalost reakce organismu na stres, nám pomůže efektivněji plánovat a tvořit komunikační kanály, tak aby příjemci zprávu obdrželi. Tyto znalosti nám pomohou předcházet zmatku ve společnosti.

Adaptační syndrom a jeho fáze:

Poplachová neboli **alarmová reakce** (užití glukokortikoidů, mineralkortikoidů)

- zvyšuje průtok krve do svalů (síla a tonus), krátí koagulační čas
- mobilizace E zdrojů z jater
- zvýšená fce kardiorepiračního aparátu
- snižuje práh bolesti zvyšuje pocení a dočasně snižuje imunitu
- tlumení funkce trávicího traktu
- rozšiřuje zornice, zostruje fyz. funkce,

Fáze adaptační uplatňuje zpětně vazebné mechanismy jak na buněčné úrovni, tak i na úrovni organismu jako celku tak, aby se normalizovaly komplexní funkce.

- Absolutní je důsledku **pozitivní** (trénink fyzických a psychických funkcí)
- Částečná při sportovním tréninku se projeví jako přetrénování
- Nulová vyúsťuje v celou řadu psychosomatických onemocnění a poruch.

Fáze vyčerpání

V této fázi dochází k rozvratu metabolických procesů, které nemusí být vždy reverzibilní.

„Zajímavá je statistika chování lidí při živelních pohromách, případně při extrémní zátěži, kdy až 25 % zůstane klidných a chová se racionálně, dalších až 25 % zpanikaří a zbytek se nechá řídit a ovládat.“ (21ht)

PTSD (post – traumatic stress disorder) Akutní silný stres vyvolává posttraumatickou

stresovou poruchu projevující se emoční labilitou, nepřiměřenými reakcemi, ale i stavy deprese, dezorientace a úzkosti až po paniku. (MUDr. Kapounková Kateřina, 2013)

Do dnešní doby známe nespočet studií o vlivu stresu na přepravu koní. Existuje jen pár těch, které zahrnují koně, kteří cestují na denní bázi a jsou tedy přivyklí.

V případě prvním je prokazatelná změna hladiny kortizolu (kortizol pomáhá uvolňovat stres prostřednictvím zvýšeného metabolismu cukru, dodáním energie organismu – dostatek energie k úniku z nebezpečné situace. Stejný efekt má na člověka – krátkodobě napomáhá vyrovnání se se stresem.), změnu srdeční frekvence v reakci na transport delší než 1370 km.

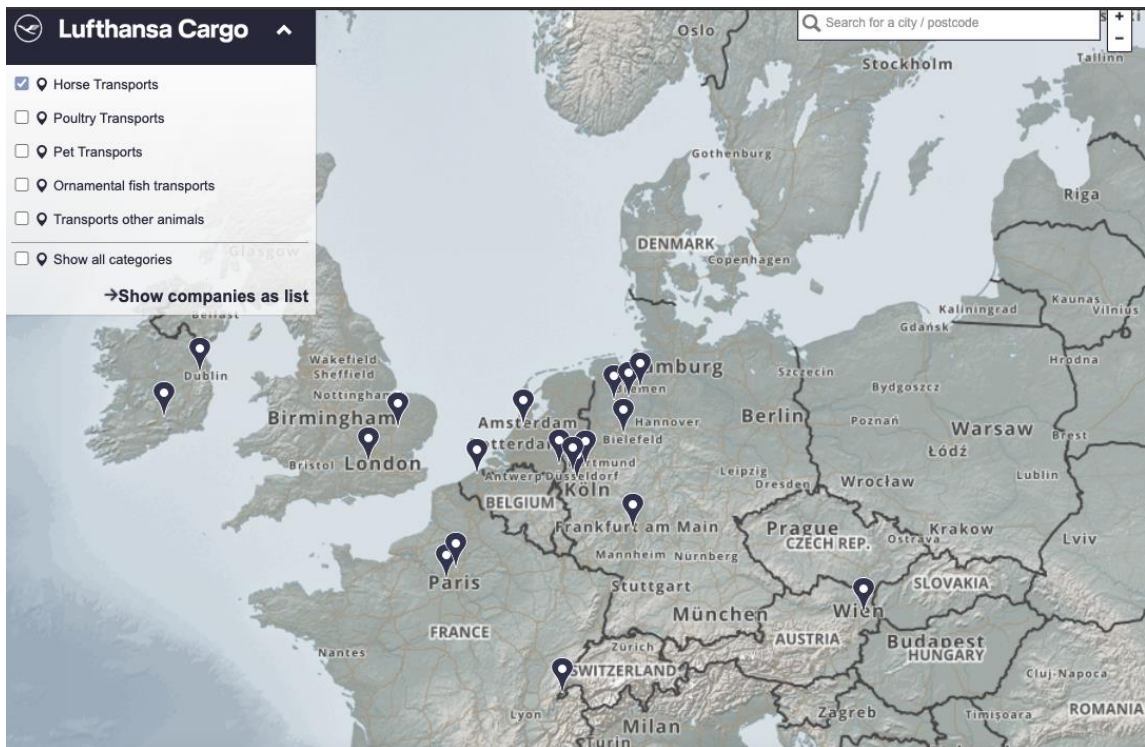
3.3.2 Transport, evakuace zvířat

Evakuace sportovních zvířat musí nutně zahrnovat dostatečné transportní prostředky stejně tak, jak množství osob schopných nakládky a transportu samotného.

Transport samotný probíhá několika způsoby:

Tabulka 4 Druhy transportu zvířat

pozemní	lodní	vzdušná
Přepravníky	V přepravnících	v kontejnerech – mezi kontinenty
Nákladní kamionová	kamiony	
Vlaková (pro sportovní účely se nevyužívá)	kontejnery	



Obrázek 1 Vzdušný transport společnosti Lufthansa

DFDS EUROPEAN FERRY ROUTES

Discover Europe with ferry crossings from DFDS and make travelling with your vehicle easy and affordable.

DFDS offer daily sailings between [Copenhagen and Oslo](#), as well as crossings to the [UK from France and Holland](#), plus routes to [Germany, Sweden and the Baltics](#).



Obrázek 2 Trajektová spojení společnosti DFDS (DFDS)



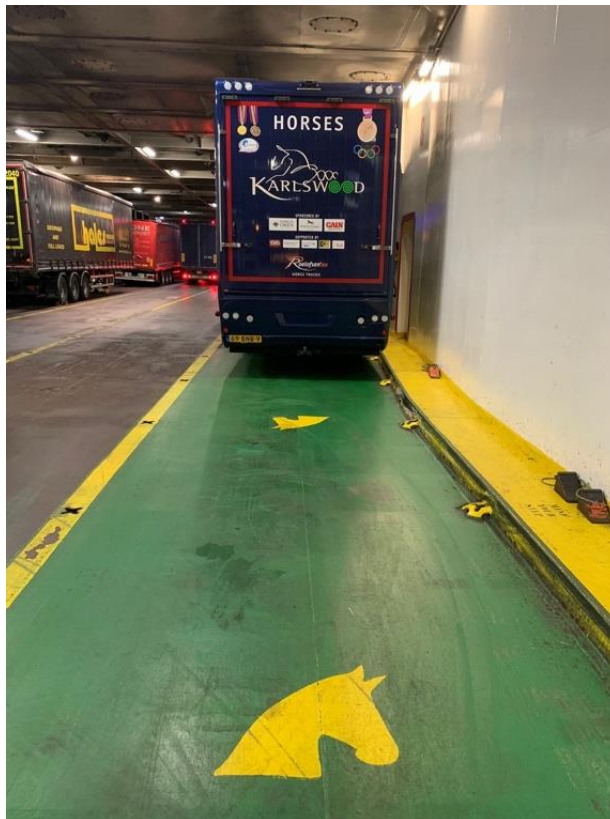
Obrázek 3 Nakládka závodního koně do kontejneru,
kontejner na palubě letadla



Obrázek 4 Transport Evropských koní z letiště na závodníště Omaha (US)



Obrázek 5 Kamion se sportovními koňmi naložený na vlak v Eurotunelu



Obrázek 6 Kamion se sportovními koňmi naložený na trajekt



Obrázek 7 Malý koňský přepravník v Eurotunelu



Obrázek 8 Nejčastější transportní sestava s mobilním obydím



Obrázek 9 Kamionová sestava s mobilním obydím

4 CHARAKTERISTIKA ODVĚTVÍ

Olympijský sport, který zahrnuje sportovní zvířata – koně je zaštiťován nadnárodní federací (FEI – Fédération Equestre Internationale) v disciplínách:

- skoky
- drezúra & paradrezúra
- všestrannost
- spřežení & para spřežení
- vytrvalost
- voltiž
- reining

Státní úroveň zaštiťují národní jezdecké federace – Česká jezdecká federace (ČJF), německá (NRF)... pokrývají tatáž odvětví. Tyto organizace se zavazují za registraci závodních atletů, určování pravidel pro čistý sport, celkovou pohodu zvířat, výběru reprezentantů na sportovních mezinárodních akcích stejně tak, jak uskutečnění sportovních akcí.

V roce 1900 se jezdeckví poprvé jako smíšený sport objevilo na letních olympijských hrách a od roku 1912 pravidelně v disciplínách drezura, všestrannost a parkurové skákání.

V nadnárodní úrovni běžně závodní střediska pojmu 300 až 2500 koňských sportovců cestujících z různých koutů Evropy, UK, IRL, US...

Názorné kapacity závodišť:

PRAGUE PLAYOFFS (ČR, Praha) - zimní sezóna - 170 koní

X BIONIC (SK, Šamorín) - letní sezóna - 440 koní, zimní sezóna 198 koní

ESC Olomouc (ČR, Olomouc) - 430 koní

Chuchle aréna (ČR, Praha) - 320 koní

Oliva Nova (Valencie, Spain) - 1200 koní

Sunshine (Spain) - 2500 koní

Složení týmu v průměru 1 oštrovatel na 3 koně, 1 jezdec, 1 manager; 1 řidič, 1 týmový veterinář a kovář (pendeleři)

Logistika v tomto odvětví je na vysoké úrovni, stejně jako týmový a sportovní management.

Zprostředkovatelé závodíšť jsou ve velké části soukromé subjekty. Vlastníci provozující plochu vhodnou na dané sportovní utkání, případně závodní centra, která slouží primárně jezdeckému sportu, a jsou dodatečně zprostředkována pro ostatní užití (ŠAMORIN, SK)

Případně jsou využívány plochy výstavišť – MESSE (Frankfurt – DE, Leipzig – DE, Hannover – DE, Kiel – DE)

Dodatkové služby jsou kontraktovány externě (stable management, security, first aid, supply chain, catering, Sociální zařízení, Show Management a mnohé další. Samotná FEI (International Federation for Equestrian Sport) dodává ze svých řad rozhodčí, kontrolory a administrativu, u které je kontraktována buď na částečný úvazek nebo na plný úvazek. Pracovní úvahy zmiňují pro ukázkou jak různorodém a logisticky náročném odvětví se nacházíme. Pro představu. pro dokreslení barvitosti: lékař bydlící v ČR, může s patřičnými atestacemi a dohodu s FEI, vystupovat v pozici stewarda FEI na LGT (Longine Global Champion Tour) ve Francii v Monaku a o týden později dozorovat v Saúdské Arábii s 2 směňami v nemocnici v mezičase.

4.1 FEI – Fédération Equestre Internationale

FEI zavázána dodržovat zákony zemích, v nichž se sportovní události konají. Při Mimořádné události je tedy nucena zrušit závodní plán anebo, přijmou patřičná opatření, tak aby se nenacházela v rozporu se zákonem patřičné země. Vzhledem k charakteru tohoto odvětví, při zrušení závodního týdne nebo předčasného ukončení tréninkové tour nenese zodpovědnost za závodící jedince. Ale je nucena čelit jiné výzvě, a tou je evakuace závodních subjektů i přes to, že závodící subjekty si zabezpečují návrat do místa působení či přechodného pobytu sami. Dle skutečností, jež umožňuje zákon, nám zde nastává komunikační výzva. FEI zprostředkovává informace získané ze svých zdrojů a zástupců působících zemí. Tyto získané informace prezentuje pořadateli závodní události a ten je následně schopný je dále zprostředkovat závodním subjektům.

Závodní subjekty často překračují hranici několika zemí. Jsou nuceni zastavit, složit náklad (koně) a provést patřičný odpočinek po němž mohou v transportu pokračovat. Pokud by povinnou přestávku nedodrželi, ohrozili by sebe, zvířecí sportovce a také ostatní účastníky provozu.

4.2 Jezdectví jako jiný úhel pohledu

Sama úroveň krizové komunikace je značně rozdílná jak odvětví od odvětví, tak podle úrovní managementu. V nadnárodních korporacích je běžně v praxi jasně stanoven koncept krizové komunikace. Setkáme se také s konceptem inteligentního managementu (v lokálních místech neboli volná ruka – tento benefit podmiňují předpokladem znalosti trhu/prostředí). Jedná-li se o národní společnost, velmi častým úkazem je absence jakékoliv komunikace nebo špatných PR (public relations). Management organizace často není schopen zaujmout postavení při nenadálé situaci či MU a vzniká tím vysoké riziko radikalizace celé situace. Lidé jednájí pod tlakem, stresorem je strach, na nějž nedokážou najít odpověď. Následně pak může dojít k Informační explozi vedoucí k informačnímu přesycení. V tomto momentě se člověk sám se stává šířitelem zmatku.

Některá legislativa týkající se krizové komunikace na území České republiky:

- zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
- zákon č. 110/1998 Sb., O bezpečnosti České republiky
- zákon č. 240/2000 Sb., O krizovém řízení
- zákon č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím

V mnoha krizích, budou standartní operační postupy, nehledě na to, jak často jsou nacvičovány, odsunuty stranou, kvůli vzrušení z dané situace. Často se také setkáme se situací, kdy dané autority jsou zachváceny tíhou okolností a stresu.

Jezdectví jako sport takový se často vymyká běžnému modelu krizového managementu (máme koně, nikdo jiný se nemusí zaobírat touto kombinací – jezdecký sport je rychlý překonávají se pevné překážky máme masovou mezinárodní účastnost, velká fluktuace specialistů – kováři, fyzioterapeuti, veterináři, rozhodčí, diváci a mnozí další). Lidé

v oboru jsou zvyklí ovládat velká majestátní zvířata, být dobře finančně zajištěni, odhodlaní flexibilní a kreativní. Přece jenom v týmu může být vystrašen jen jeden, ale člověk to nikdy není. Tato barvitá kombinace hraje důležitou roli k samotné toleranci rizika.

I přes to všechno je trendem posledních let se co nejvíce přiblížit k firemnímu modelu managementu.

V dnešních dobách značné zlepšení nastává značné zlepšení ve věci kancelářského obsazení. V porovnání s minulými lety, kdy bylo vše řízeno chaoticky jen jedinci, kteří měli talent velmi často pouze na sport jako takový, se již odstupuje a jsou smluvně najímáni členové do pozic značně odborných (cestovní ruch, administrativní činnost, logistika, HR, týmový poradce a mnohé další)

Sport v ČR se nevyskytuje na špičkové úrovni, jak z ohledu zázemí, kdy se zde nachází pouze pár areálů využitelných k tréninku a udržitelnosti sportu tak i rozvoje kvalitních sportovních koní a personálu nehledě na finanční náročnost tohoto odvětví. Avšak přes tuto skutečnost nás reprezentuje pár jmen, na něž můžeme být patřičně hrdí. I přes pár zvučných jmen, která se pyšní možností reprezentovat naši zemi na zahraničních kolbištích, budu pro zajištění objektivnosti této práce čerpat zejména ze svých zahraničních zkušeností a poznatků.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST A POPIS JEJÍHO PRŮBĚHU

Touto diplomovou prací bude popsána a rozebírána situace na mezinárodní scéně parkurového sportu, který stejně, jako zbytek světa, zasáhla pandemická situace SARS-CoV-2. Jedná se o situaci, která vyvolala celosvětové obavy.

Popis a srovnání vln.

Postoj FEI byl správný, však velmi pomalý, a veřejně těžko dostupný – jak lze usoudit, dle dotazníkového šetření.

Tato událost mnou byla vybrána proto, že se mě osobně hluboce dotýká. Byla jsem součástí tohoto sportu v každé vlně. Mohu detailně popsat a srovnat veškeré dění před, při I a II vlně i po.

5.1 Charakteristika a popis událost

2020: I. vlna COVID - 19.

V masmédiích se doslýcháme o nové infekci. Zatím si nejsme ničím jisti, ale pro vysoký růst nemocnosti a mortality v postižených zemích – začíná svět panikařit. Veřejné akce se ruší, začínají se uzavírat hranice. Státy se zavazují k ochraně svých obyvatel, nastolují restrikce.

Na španělských sportovních závodištích plných do maximální kapacity (příprava na OH Tokio tč. 2020) se začíná šířit panika. Dne 14.3. 2020 závodiště oznámila zrušení navazujícího programu a účastníci museli místa opustit (nařízení španělské vlády) Nastala masivní panika ohledně transportu pracovníků a zvířat. Stop – over ustájení byla kvůli restrikcím daných zemí přeplněna, nebo uzavřena. Profesionální řidiči byli zahlceni objednávkami, nebo drženi ve svých zemích (jelikož státní pravidla jim neumožňovala vycestovat) Celé odvětví bylo v zájmu personálu i zvířat nuceno jednat na hranici se zákonem, a přijímat rizika, která by nebyla za běžných podmínek podstoupena.

Byli rezervováni řidiči bez dostatečných certifikací, byly překračovány dovolené doby jízdy, zvířata cestovala bez náležitých pauz. Samotní řidiči často překračovali zákon o povoleném režimu řízení, kdy ti, kteří byli schopni jet, cestovali bez přestávek.

2021: II. vlna COVID - 19

Ke dni 9.1.2021 nebyla známá skutečnost, jestli závodní sezóna pod záštitou profesionálního sportu bude moci pokračovat alespoň v omezeném režimu. Španělsko Oliva Nova MET I. Průměrná cesta závodních subjektů zabere cca 2 dny. Oficiální start závodů 10.1.2021. Ke dni 8.12021 nebylo stále známo, jestli profesionální sport může začít i přes zákazová opatření, která jsou plánovaná na následující dva týdny (half lock down).

Show Office obeslal přihlášené subjekty emailem, který jim sděloval, že 7.1. 2021 ještě stále nemají informace o tom, zda – li se profesionální sport může uskutečnit v regionu Valencie;

Opatření pro místní veřejnost: restaurace otevřené jen do 17:00, obchody otevřeny ve standardním režimu, znemožněn pohyb mezi městy podmíněn pracovními důvody.

Dne 9.1. 2021 městská rada a police stále nezaujali stanovisko ohledně profesionálního sportu.

Přijíždějící subjekty jsou však vpouštěny do areálu, zvířatům je umožněno ustájení, lidem povolen pohyb. Apartmány a hotely jsou otevřené, ubytovávají. Pro vstup na závodníště – negativní výsledek testu COVID-19. PCR nebo POC antigenní, ne starší než 72hodin. Na místě odebíráno, v případě nutnosti, týmem zdravotníků ve variantě testu antigenního.

Podobné stanovisko zaujalo závodníště Vejer de la Frontera (Sunshine Tour) v Andalusii – Španělsko. Každý zúčastněný má povinnost se přihlásit do aplikace, kde zadá své osobní údaje. Pomocí aplikace bude vybrán ke screeningovým kontrolním odběrům kdykoliv během pobytu pomocí mobilní aplikace, kterou daný jedinec používá ke vstupu do reálu, security checku a akreditaci jako takové.

Každý týden je podle protokolů v plánu testování 200 osob.

Při porušení restrikcí a osobní ochrany (nošení obličejové masky, zákazu shlukování, dodržování rozestupů, screeningovému měření TT (tělesné teploty) byla policii připravena závodníště uzavřít.

Německo – závodní sezóna funguje, diváci nejsou přítomni, závodní tým se skládá z nezbytného počtu osob. Na závodníšti přítomni: jezdec, trenér, ošetřovatel. Žádný

doprovodný personál. Výjimka byla udělena neodkladné veterinární péči, a psychické podpoře jezdce (dříve partner nebo osoba blízká)

5.2 Reakce FEI

Prezident FEI podal prohlášení v březnu 2020, ze kterého bylo již známo, že nás čekají změny velkého rázu. Avšak ani toto prohlášení nás nemohlo připravit na to, co opravdu přišlo.

5.2.1 Analýza

Tato kapitola se bude věnovat analýze probíhající pandemie vybrané jako zástupnou situací za MU.

Analytická – zkoumá každý prvek související s výzkumem, budeme zde brát ohled na příspěvky na vybraných serverech: (covid, lock down...) vydaných článků po dobu události (počet soutěžících), počet článků v ... (v jarní, podzimní, jarní sezóně) veřejná prohlášení, oficiální komunikační kanály a mnohé další.

Dotazníkové šetření – kvantitativní metoda průzkumu profesionálního veřejného mínění, cílem bylo zjistit co si zainteresovaní účastníci v daném odvětví myslí. Dotazník byl vytvořen na stránkách survio.com a respondenti byli vyzváni k vyplnění prostřednictvím sociálních sítí a komunikačních aplikací. S ohledem na skutečnost, že se tematika dotýká zejména mezinárodního sportu) jako jazyk dotazníku zvolila angličtinu (originál je zařazen v příloze).

6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

6.1 Cíl průzkumu

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit aktuální situaci vědomí o krizovém managementu a procesu evakuace při mimořádné události.

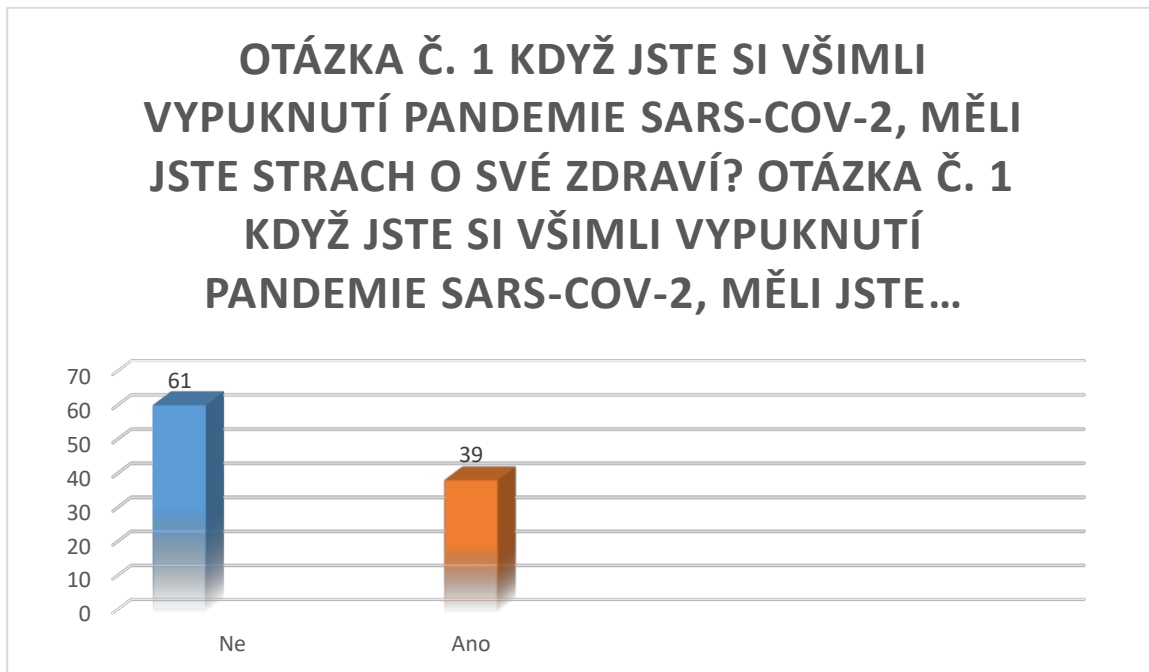
6.2 Průzkum, popis a metodika

Pro získání dat nutných pro svou diplomovou práci jsem využila dotazníkového šetření. Dotazník, jež jsem využila je v originále přiložen v příloze P1. Dotazník byl anonymní pro zachování objektivitu a co největší návratnosti. Sestavovala jsem jej sama. Dotazy, které obsahoval směřovaly na první pocity z pandemické situace, vnímanou úroveň bezpečí, aktuální lokaci, vzdálenost od domova, impakt masmédií, komunikační schopnosti FEI nebo organizátorů závodů, obtížnost transportu, finanční situaci v ohledu k pandemii, svobodu a bezpečnost cestování, uvítání nezávislého média zaměřeného speciálně na danou krizovou situaci.

Dotazník byl vytvořen na stránkách survio.com a respondenti byli vyzváni k vyplnění prostřednictvím sociálních sítí Facebook, Instagram a aplikací Whatsaap, Telegram či Mesenger. Dotazník obsahoval 18 otázek. Vyplnilo jej 153 osob. S ohledem na skutečnost, že se tematika dotýká zejména mezinárodního sportu jsem jako jazyk dotazníku zvolila angličtinu (originál je zařazen v příloze P 1). Údaje byly zpracovány v Microsoft Excel programu a grafické znázornění bylo použito v mé diplomové práci.

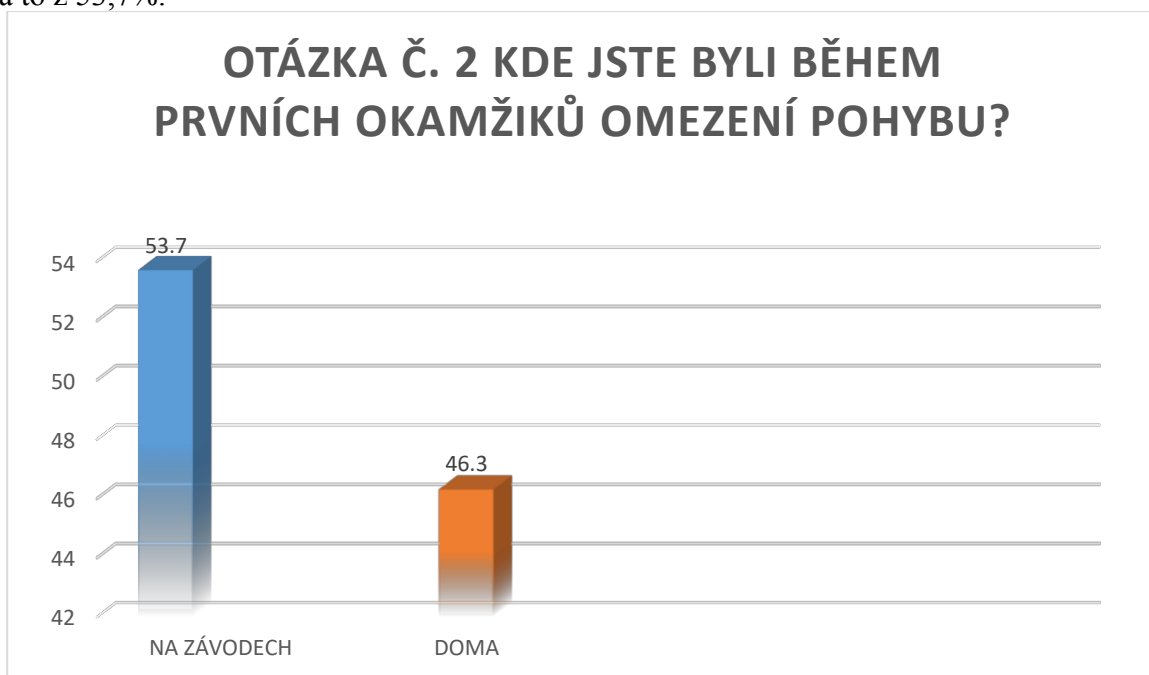
7 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Odpovědi na otázku č. 1 jasně znázorňují vyšší zastoupení kategorie lidí, která se neobávala.



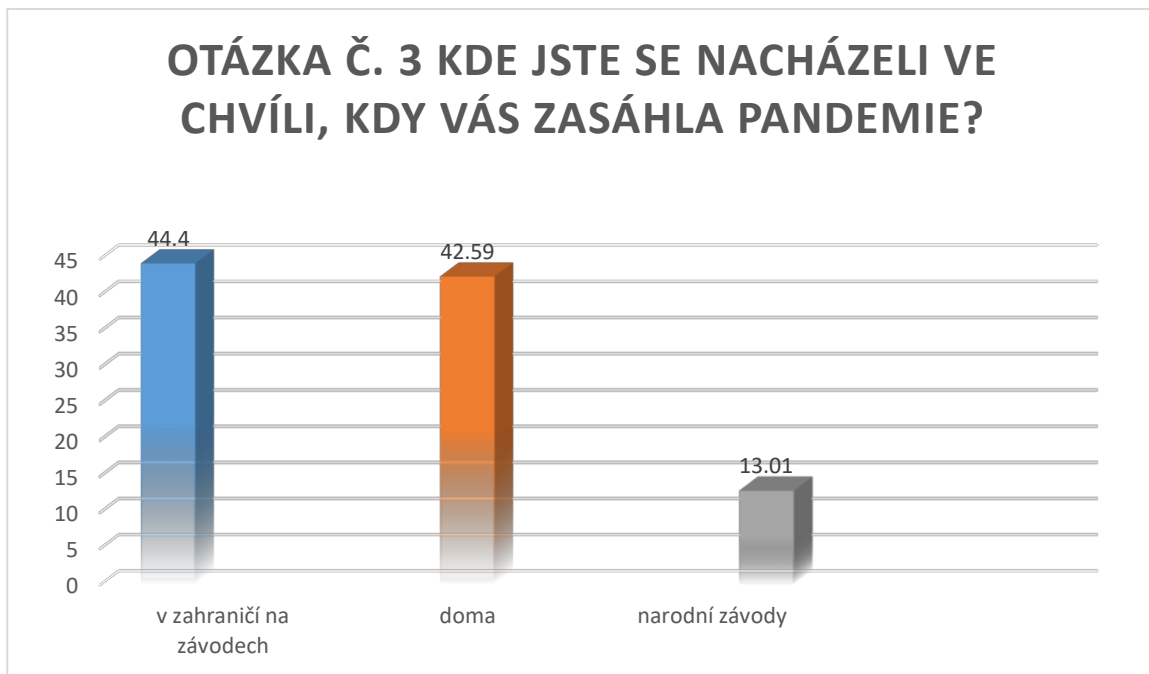
Graf 2 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.

Otázka č.2 Dotazovaní v prvních okamžicích omezení pohybu se vyskytovali na závodech a to z 53,7%.



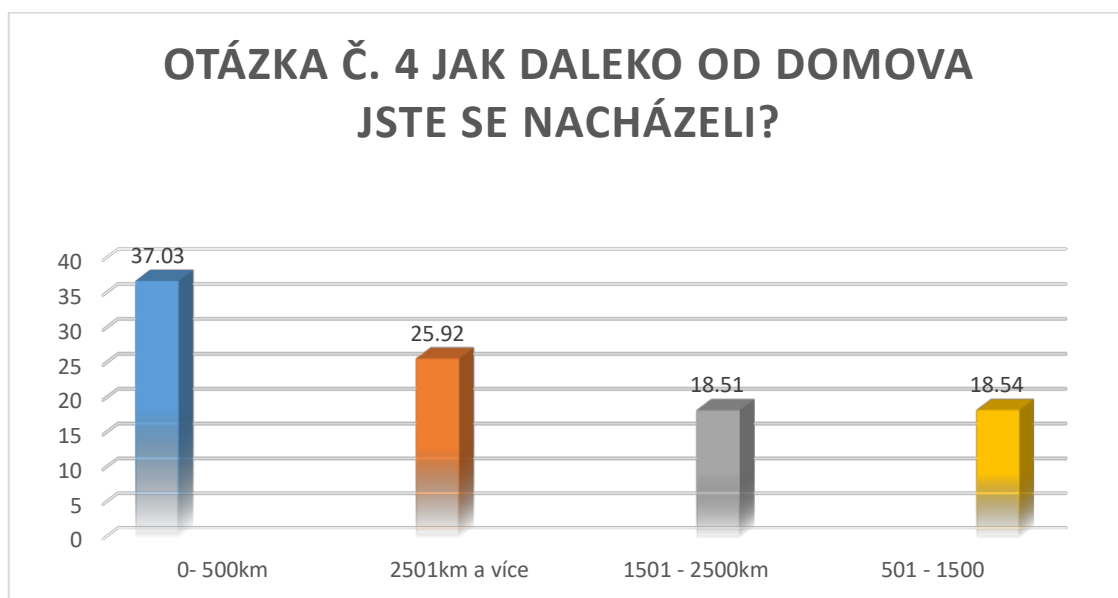
Graf 3 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.2

Odpovědi na tento dotaz účastníci jasně dali na vědomí, že sport si vyžaduje hodně cestování. V otázce č. 3 více specifikovali svou odpověď a jasně uvedli, že převážná většina se pohybuje za hranicemi své rodné vlasti.



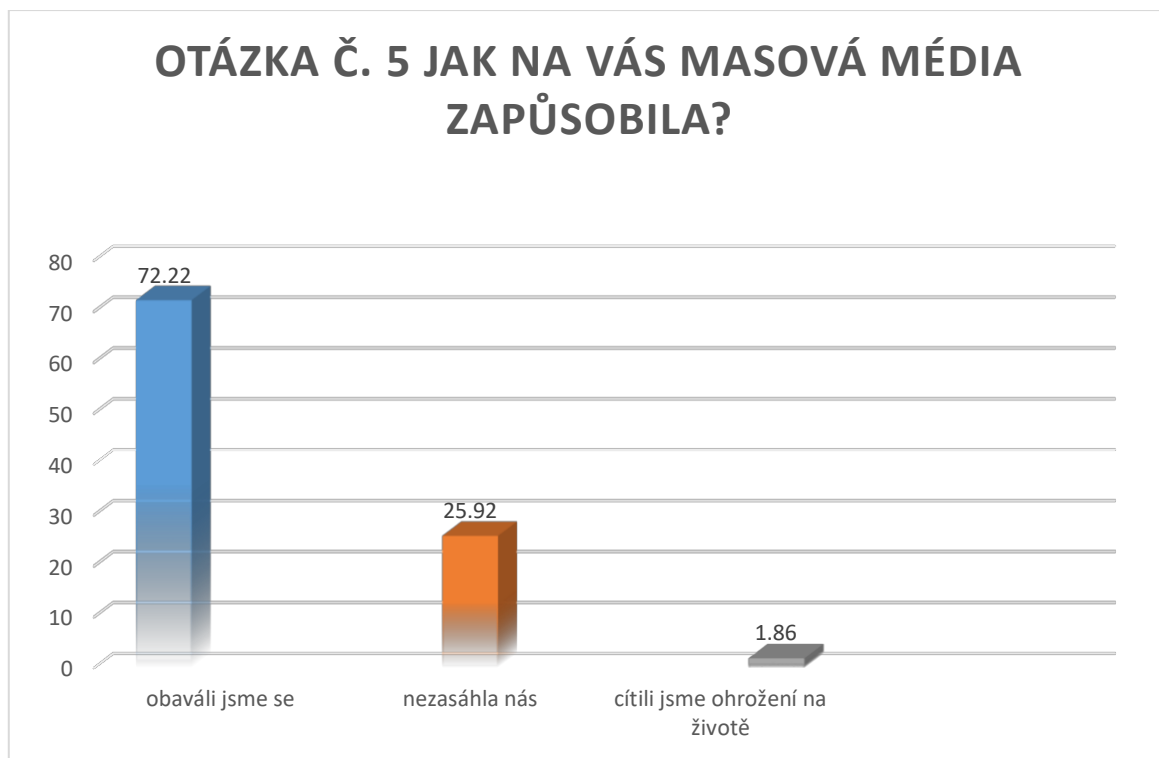
Graf 4 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.3

Otázka č. 4 nám zobrazila, že 37,03 % účastníků bylo ve vzdálenosti 0-500km od domova. Druhé největší zastoupení měla skupina účastníků, kteří se nacházeli ve vzdálenosti 2501km a více.



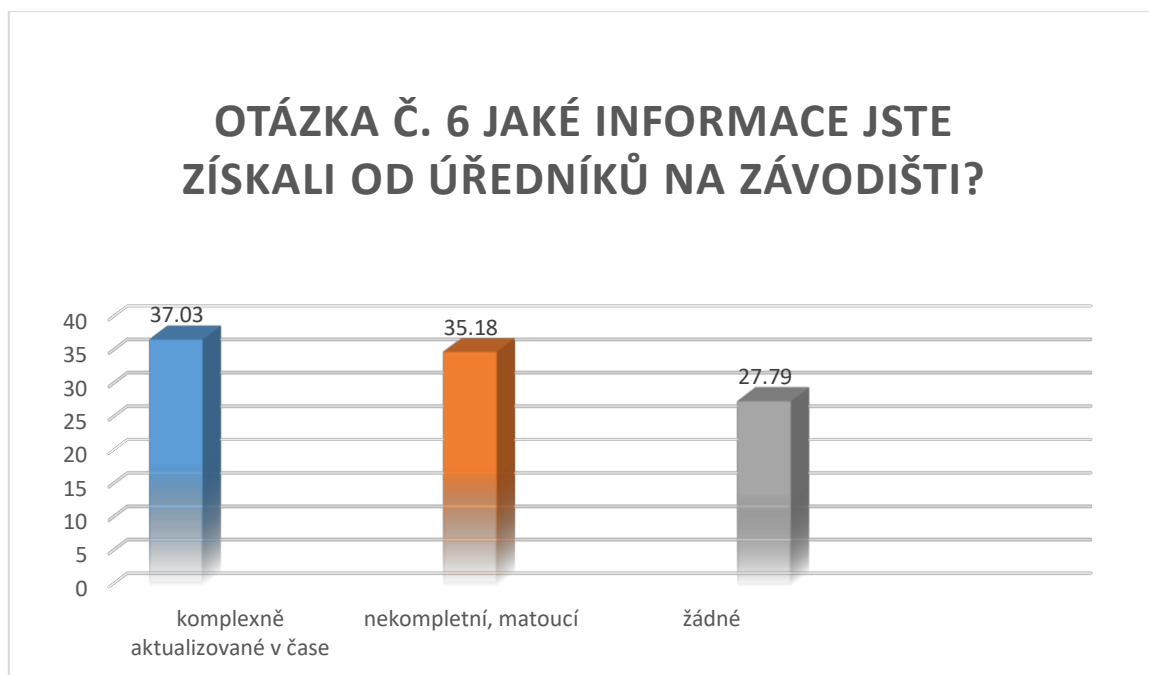
Graf 5 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.4

V otázce č 5 nám 77,22% dotázaných jasně řeklo, že masmédia jim způsobila obavy.



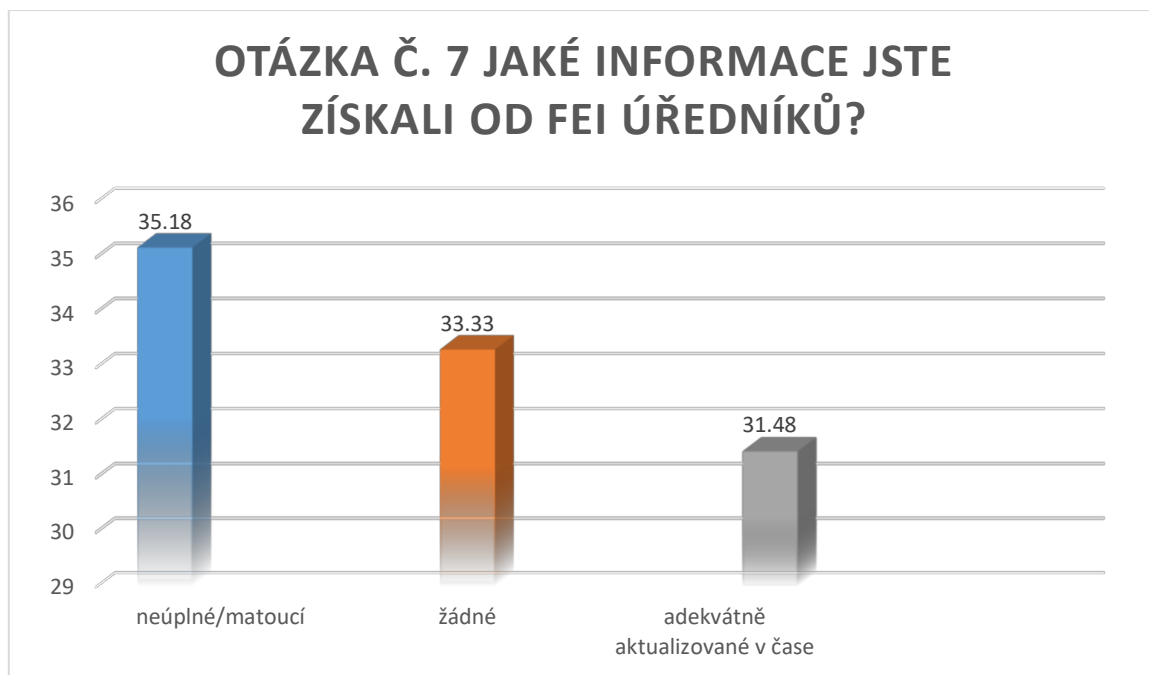
Graf 6 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.5

Respondenti u otázky č. 6 uvedli, že 37,03% bylo spokojeno a dostávali informace komplexní a aktualizované v čase.



Graf 7 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.6

V otázce č.7 jsme se dozvěděli, že FEI podala z velké části neúplné a matoucí informace.



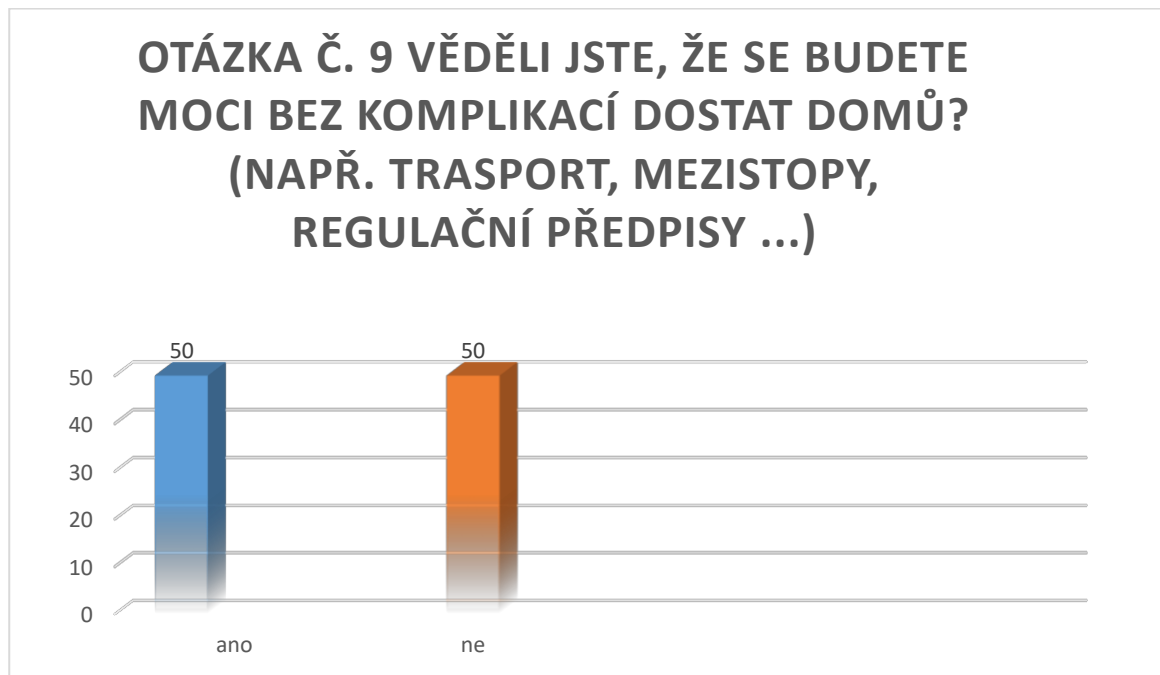
Graf 8 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.7

Otázka č. 8 Jak jste se vy a koně dostali domů odpovědělo z 83,33% bezproblémově.



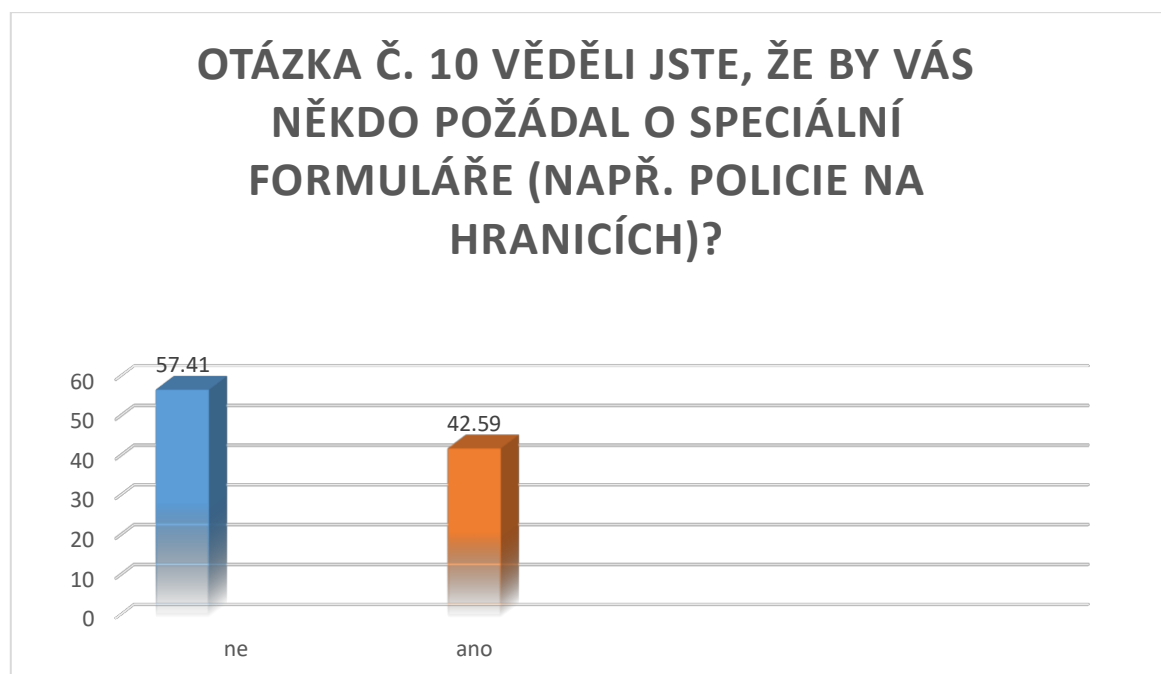
Graf 9 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.8

Otázka č. 9 nám účastníky rozdělila na poloviny.



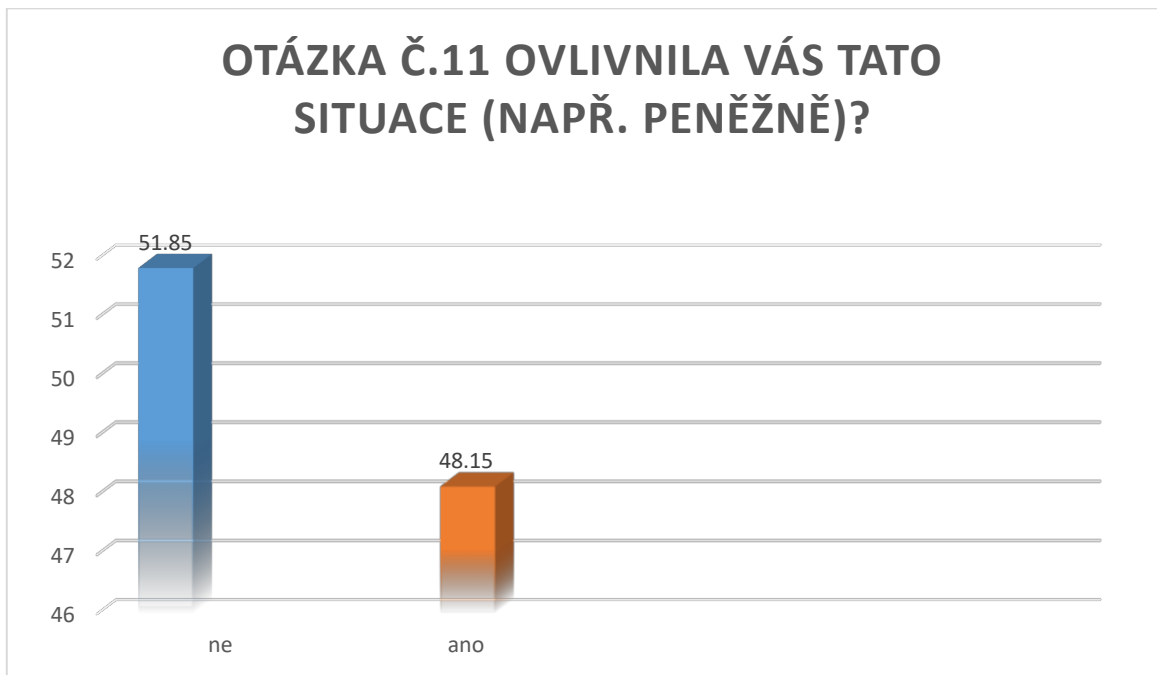
Graf 10 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.9

Otázka č. 10 57,41% dotázaných si myslela, že formuláře nebudou zapotřebí.



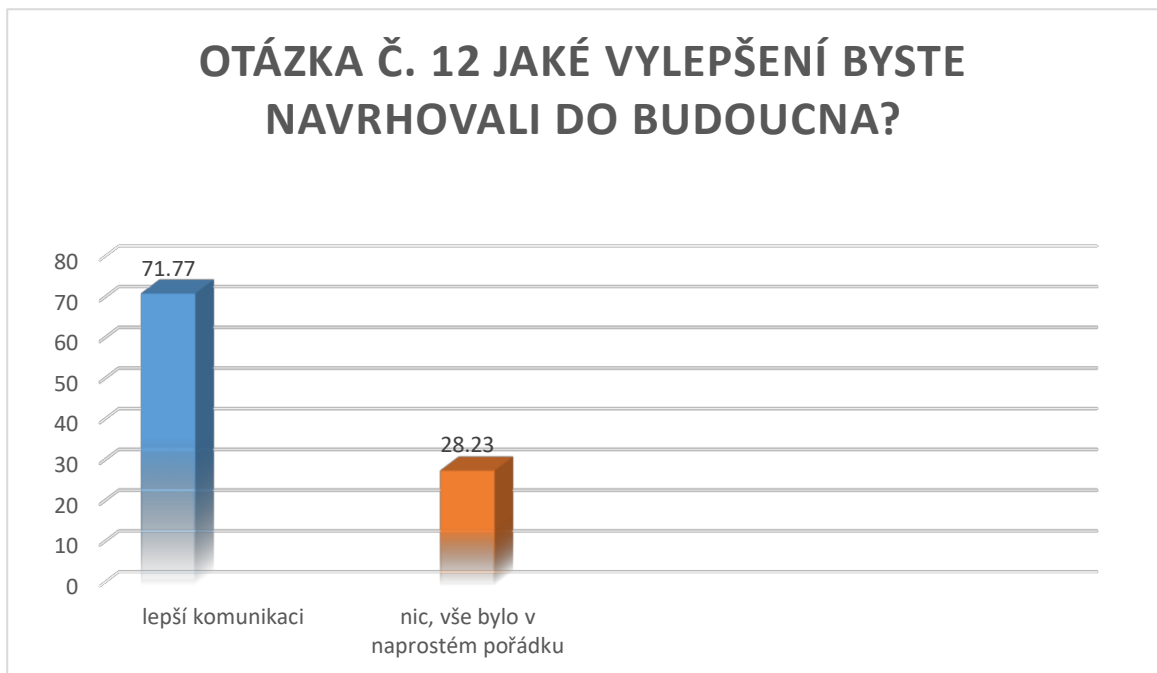
Graf 11 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.10

Otázka č. 11 51,85% dotázaných situace nijak neovlivnila.



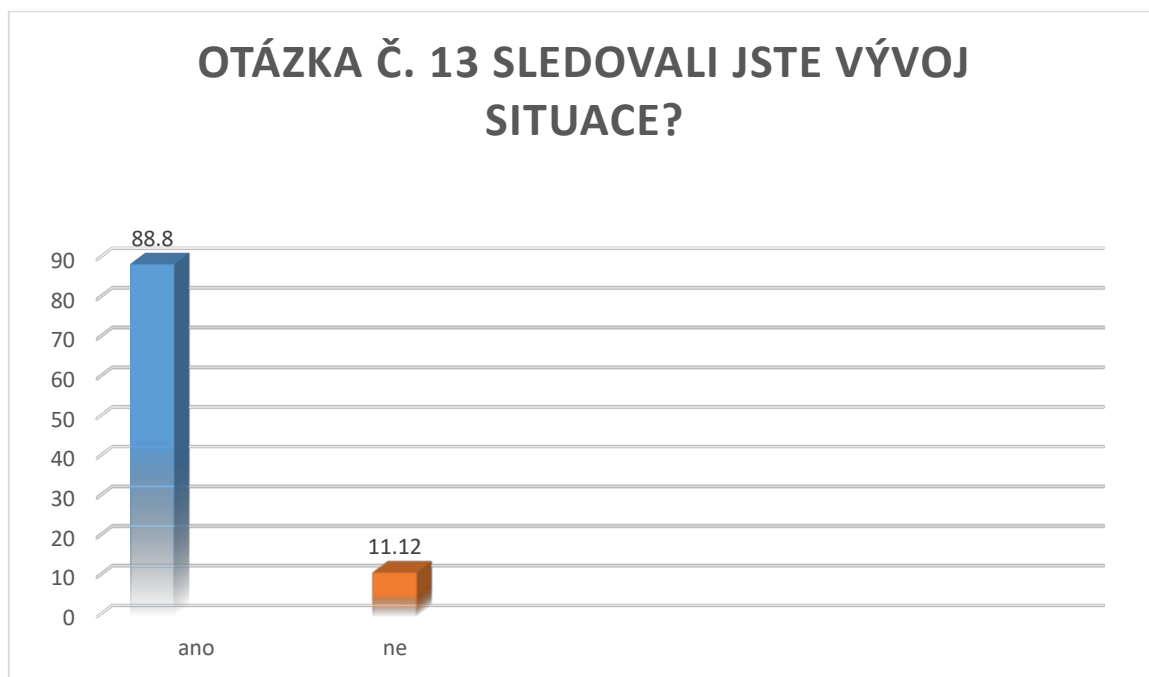
Graf 12 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.11

Na otázka č.12 71,77%dotazovaných si přeje lepší komunikaci.



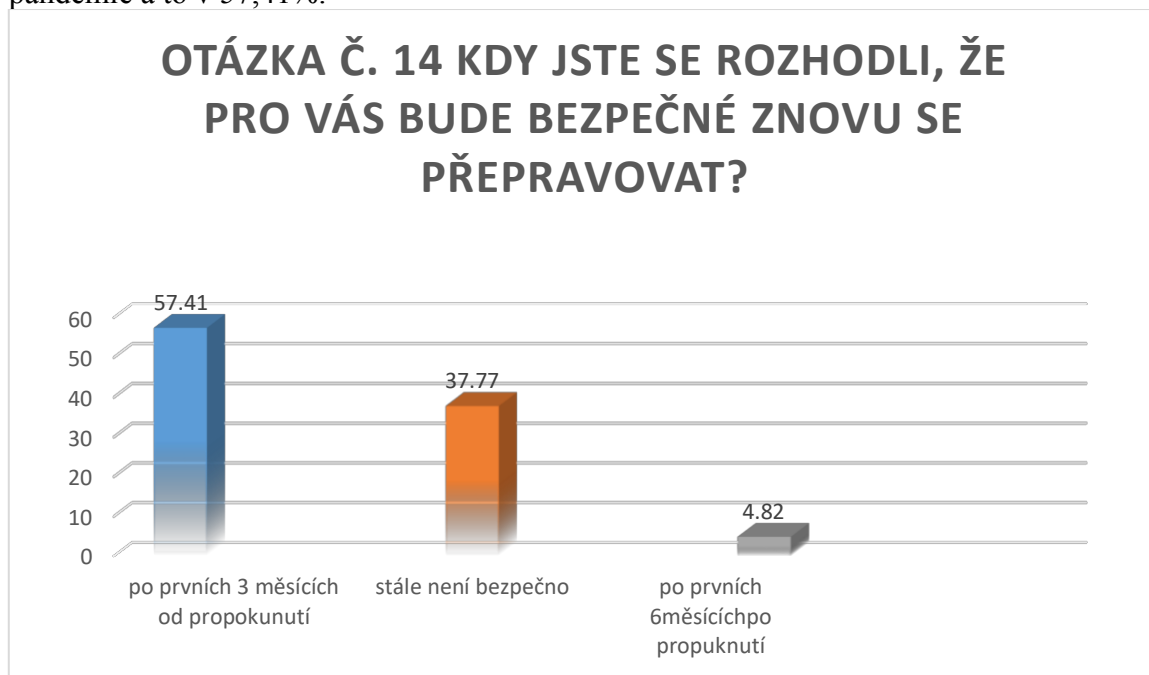
Graf 13 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.12

Otázka č. 13. 88,8% s dotazovaných sledovalo vývoj situace



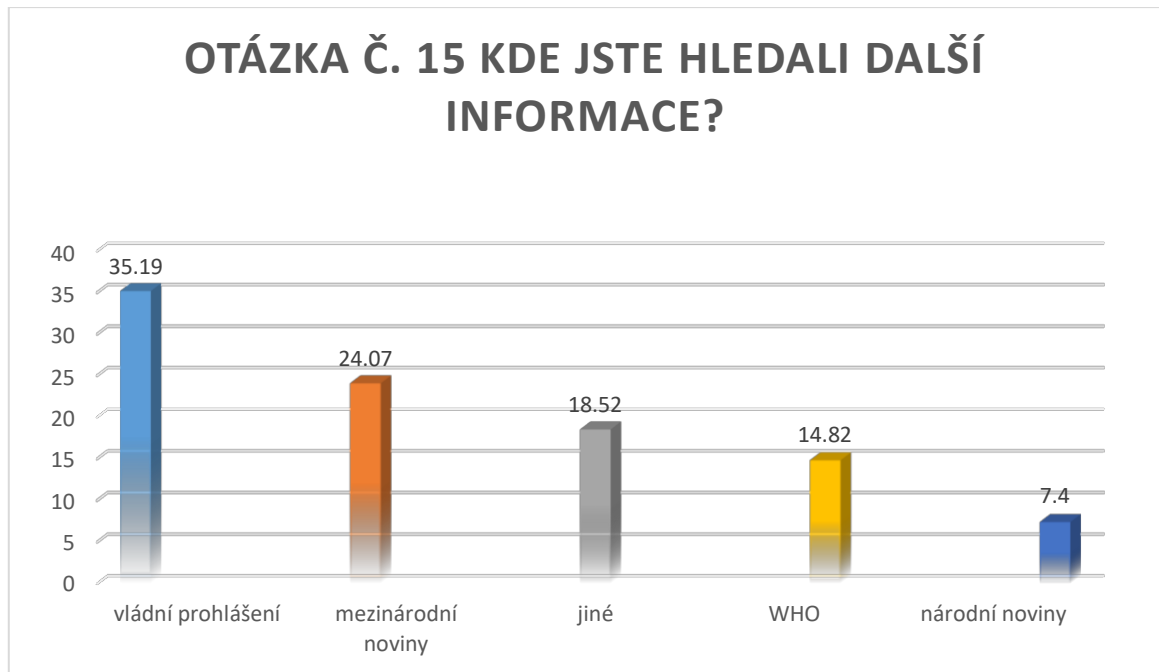
Graf 14 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.13

Otázka č. 14 dotazovaní se cítili bezpečně cestovat již po prvních 3 měsících od propuknutí pandemie a to v 57,41%.



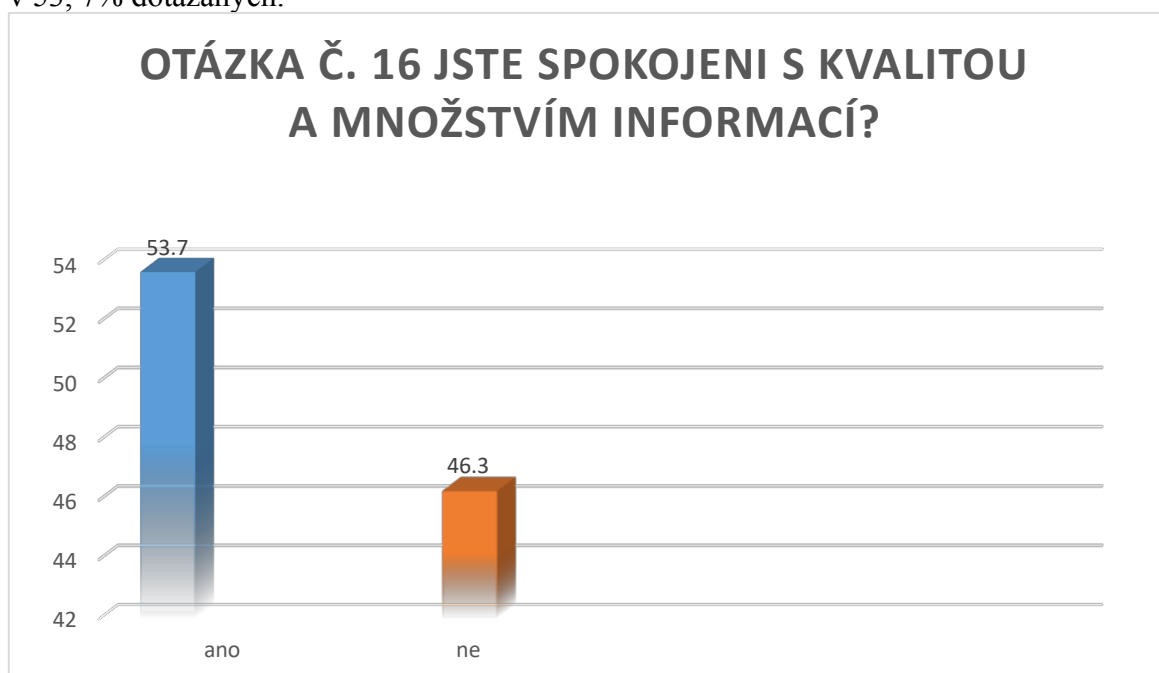
Graf 15 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.14

Otázka č. 15 dotazovaní nacházeli informace zejména ve vládních prohlášeních. Mezinárodní noviny zabrali místo druhé s 24,07 %.



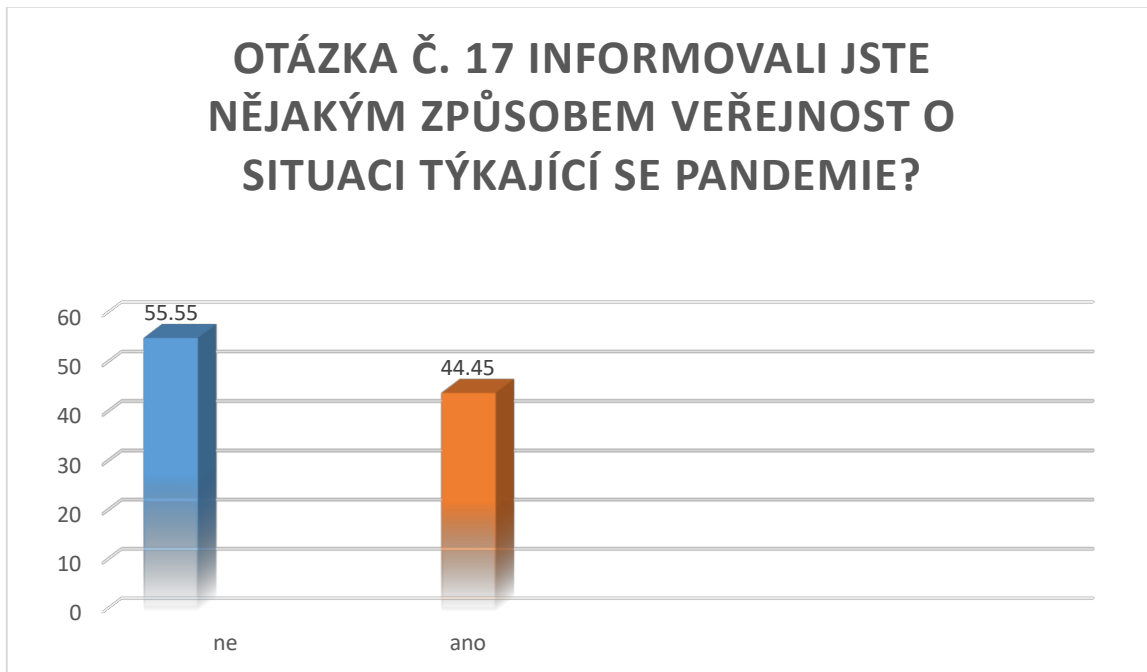
Graf 16 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.15

Otázka č. 16 Ohledně kvality a množství informací nám vypověděla o spokojenosti a to v 53,7% dotázaných.



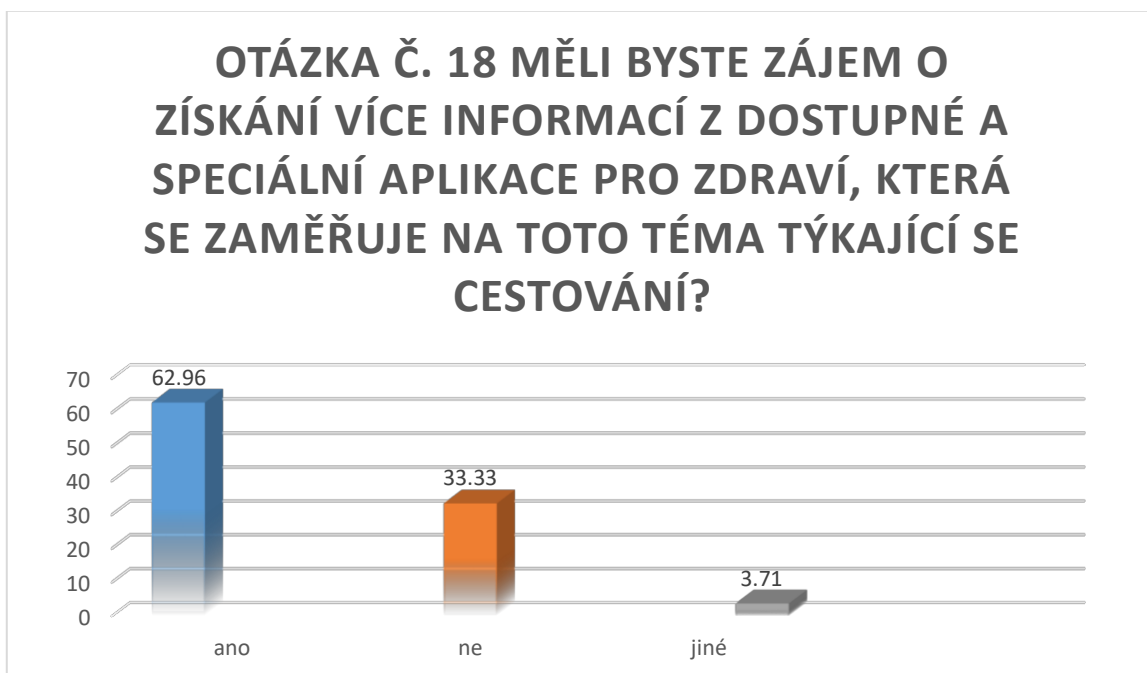
Graf 17 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.16

Otázka č. 17. Zúčastnění jasně uvádějí, že nijak veřejnosti názor přejatý z masmédií nevyvraceli a to v nadpoloviční většině.



Graf 18 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.17

Otázka č. 18. Nam Otevírá jasné vize budoucnosti o možnostech rozvoje krizové komunikace. Pravděpodobně bude veřejností vyžadována centralizace elektronizace, pravidelná aktualizace z ověřených zdrojů.



Graf 19 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.18

7.1 Risk Assessment a risk mitigation

Níže vytvořené tabulky hodnocení rizika a jejího přenosu použitelné jako šablona pro závodistiště.

RISK ASSESSMENT

Tabulka 5 Posouzení rizik

Riziko	ANO (1) / NE (0)
Budou závody/setkání probíhat v krajině s aktivním výskytem závažného nakažlivého onemocnění, rizikem havárie či přírodní události (záplavy, sesuvy půdy, požáry...)	
Bude se událost odehrávat na jednom místě nebo více (města, území států? (jedno místo = 0; více= 1)	
Bude událost zahrnovat zahraniční účast ze zemí které mají aktivní výskyt nákazy přenositelné na člověka nebo zvěře	
Bude událost zahrnovat velké množství účastníků z rizikových skupin (pokud ANO – specifikuj rizikovou skupinu do poznámky)	
Bude událost zahrnovat sportovní událost, považovanou za rizikovou – kontaktní sport	
Bude se událost nacházet v uzavřeném areálu	
SCORE (součet)	

Risk mitigation plán

Tabulka 6 Opatření ke zmírnění rizik obecně

skóre: 2 = ano/dokončeno, 1 = možná / zpracovává se, 0 = Ne / Nezvažovali

Oblast	Klíčová úvaha	skóre	váha	Výsledné skóre	poznámka
Riziková komunikace	Je vytvořená strategie krizové komunikace zahrnující MU				
	Je v dosahu osoba, která vedla PR v úkolech externí komunikace s národními a mezinárodními vládními úředníky, širokou veřejností a médii (pokud ano, identifikujte tuto osobu v komentářích)				
	Proběhlo monitorování národních a mezinárodních médií a sociálních médií zavedeno pro zvěsti, aby bylo možné jim čelit brzy? (Vysvětlete prosím v komentářích jaké protokoly jsou zavedeny)				
	Byla navázána koordinace s hlavními oficiálními mediálními kanály a sociálními sítěmi, jako jsou jako Twitter, Facebook a Instagram, aby bylo možno zprávy koordinovat (čelit falešným zprávám a fámám o stavu sportovní události, včetně změn)?				
Koordinace zájmových skupin a partnerů	Existuje zavedený mechanismus pro spolupráci a koordinaci mezi zdravím a bezpečnostní sektor, který je považován za zásadní?				
	Existují dohodnuté, jasné a snadno srozumitelné procesy pro podávání zpráv externím subjektům (včetně dozorových úřadů, WHO atd.) a šíření rizikových komunikačních zpráv (média)?				

	Existuje rozhodovací orgán / subjekt a dohodnutý postup pro úpravu, omezení, odložit nebo zrušit událost				
Velení a řízení	Existují opatření k aktivaci strategického operačního střediska pro zdraví, pokud existují podezření na jejich ohrožení?				
	Nechte vedení a personál absolvovat školení a cvičení týkající se osobních bezpečnostních postupů a nouzová opatření ke zmírnění následků při MU				
Plány nouzové připravenosti a reakce	Byl pro akci vypracován pohotovostní lékařský plán a plán evakuace?				
	Zahrnuje pohotovostní lékařský plán reakce informace o tom, jak účastníci by měli komunikovat se systémem zdravotní péče hostitelské země (např. horká linka / linka pomoci) číslo, lékařské týmy a body první pomoci pro Událost, místní systém zdravotní péče) a kam se obrátit na zajištění hladké evakuace a transportu koní.				
	Požádala hostitelská země nebo organizační výbor podporu od WHO (world health organization – světová zdravotnická organizace) / nebo místního veřejného zdraví či KVS (krajská veterinární správa)?				
Zvláštní zmírňující opatření	Jsou zavedena opatření k omezení sdílení zařízení				
	Bude mít akce určené sezení pro všechny diváky?				
	Byly u všech sportovců provedeny zdravotní prohlídky před cestou? Jsou dokumentovány nemocnosti, léky, alergie atd.?				
Součet míry mitigace					
Mitigace v (%)					

RISK VS MITIGATION MATRIX

Tabulka 7 Matrix tabulka

Posouzení rizika skoré	Velmi připraveni 76-100	Připraveni 51-75	Připravenost je podceněna 26-50	Nepřipraveni 0-25
0 - zanedbatelný	Velmi nízká			
1 - velmi nízký				
2 - nízký	Nízká			
3 - nízký střední				
4 - vysoký střední	Střední			
5 - vysoký risk	Vysoká			
6 - velmi vysoký risk	Velmi vysoká			

8 KRIZOVÝ MANAGEMENT V OBLASTI

Zasahující během krize a týkající se prevence, plánování, a tréninku. Kryje také obnovení stavu po incidentu. Tyto složky jsou citlivé na bezpečnost, efektivnost a časové vypětí.

Předpoklady

Vše je založeno na realistickém přístupu k problému. Následující předpoklady by měly být použity pouze jako vodítka/nařízení/směrnice.

1. Nouzová situace nebo mimořádná událost se mohou objevit kdykoliv. Během dne či noci, o víkendu, nebo svátcích. To vše s malým nebo žádným varováním.
2. Posloupnost událostí je nepředvídatelná. Proto by mělo veškeré plánování a připravené podklady sloužit pouze jako návod nebo kontrolní seznam, pravděpodobně je bude potřeba upravit podle požadavků dané situace.
3. Lze vyhlásit MU nebo katastrofu, pokud informace naznačují, že se tyto podmínky vyvíjí nebo jsou vysoce pravděpodobné.
4. Mohla by nastat evakuace. Zúčastnění by mohli být vyzváni k rychlému úniku ve spolupráci s místními úřady a složkami IZS, KVS a týmem veterinářů.
5. Všichni zúčastnění, který se nachází v závodním areálu mohou být přemístěni.
6. Může být ohroženo zásobování.
7. Infrastruktura by mohla být uzavřena a přesun by mohl být ohrožen.
8. Komunikační kanály mohou být narušené a návrat by mohl být odložen.
9. Závodiště by mohlo být dočasným útlukem pro soutěžící po dobu MU, pokud tak nařídí státní nebo místní úřady.

Prevence a plánování

1. Připravit řetězec nouzových operací
2. Naplánovat nábor/trénink stávajícího nouzového týmu
3. Zahrnout a testovat oznamovací systém (sirény, rozhlas...)
4. Vybavit a udržovat zdravotní, bezpečnostní a požární vybavení

5. Připravit protokol na nejvíce předpokládané krize.
6. Rozeslat plán s protokoly všem ředitelům a exekutivě s kopiemi dostupnými veřejnosti na vyžádání.

Reakce

1. Vyhlás MU a evakuaci pokud, se jedná o krizi zahrnující areál závodistiště nebo blízké prostředí.
2. Zříd' pohotovostní operační středisko, pokud nutno.
3. Koordinuj rychlou pomoc zraněným nebo obětem.
4. Identifikuj úřady a zájmové skupiny, které je nezbytné informovat. Zašli upozornění a aktualizace.
5. Řid' nouzovou situaci, obstaruj informace, komunikuj s komunitou a externími stakeholders stejně jako s místními médii.
6. Koordinuj s místními, státními a federálními pohotovostními systémy (IZS) podle úrovně krize ke zvládnutí situace.

Obnovení

1. Vyhotov a dokonči krizový audit, dokumentaci o efektivnosti reakce/odpovědi.
2. Identifikuj vady a nedostatky krizového řízení a diskutuj o nich.
3. Proved' revizi krizové komunikace. Opakuj ročně v dané periodě. Zahrň seznam speciálního vybavení, kontaktů, rozpočet, a projekci pro novinky.
4. Doplň návrhy do plánu, rozešli aktualizovanou kopii všem výkonným pracovníkům ihned po schválení.

9 NÁVRH PLÁNU KRIZOVÉ KOMUNIKACE

9.1 Checklist – kontrolní seznam podle pozičního postavení

Pořadatel

Slouží jako výchozí velitel incidentů a nasměruje tým záchranných operací k posouzení nouze, k usnadnit reakci, informuje zaměstnance náhradníka.

- Je-li to vhodné, schvalte rozhodnutí o evakuaci (nebo k tomu určete zástupce)

a povolit uzavření

- Komunikovat se širokou veřejností a státních úředníků
- Chcete-li obnovit normální provoz, vydejte závěrečné úplné stanovisko s návrhem aktualizované šablony krizové komunikace a případné evakuace

Kancelář závodů (show Office)

Znovu potvrďte, že byla kontaktována 112/ 911 a další příslušné veřejné agentury

- Zaveďte nouzový operační plán v mimořádných situacích kontaktujte pořadatele a svolte tým pro nouzové operace, pokud tyto strany ještě nejsou aktivovány na závodní půdě
- Informovat vedoucí komunikace
- S pořadatelem zřídte operační středisko pro řešení incidentu a jeho pokračování, jak je to možné informujte lidské zdroje; povolte veškerá volání potřebného personálu (v případě nouzové situace mimo pracovní dobu)
- Poskytovat pořadateli průběžné informace o stavu a poskytovat posouzení dopadu mimořádné události na instituci za účelem kontinuity činnosti
- Show Office slouží jako velitel incidentu v nepřítomnosti nebo na základě jmenování pořadatele

Security

- Koordinovat se záchrannými složkami pro potvrzení počátečního posouzení situace
- Upozornění místních úřadů a vedoucích spolupracovníků
- Oznamte počáteční výstrahu komunity v koordinaci se show office nebo s pořadatelem
- Určete nezbytné okamžité akce – bezpečnostní reakci
- Udržujte komunikaci veřejnými bezpečnostními agenturami a IZS
- Komunikovat s pohotovostním operačním střediskem (EOC – emergency operational centrum), pokud je zřízeno, a radit a aktualizovat tým pro nouzové operace
- Dohlížet / pomáhat při zabezpečování budov s bezpečnostním týmem a dostupným personálem
- Stanovit požadavky na podávání zpráv a příslušná oznámení donucovacím orgánům

Vedoucí pracovník pro zázemí areálu (stable manager)

- Koordinovat zařízení a pozemní posádku pro kontrolu škod a obnovení základních služeb
- V případě potřeby pomozte zabezpečení závodíště při vytváření bezpečnostního obvodu v místě nouze
- Koordinujte základní personální zabezpečení a vybavení pro usnadnění oprav a obnovy
- Vyhledejte požadované zdroje pro koordinaci reakce materiálu, například nezbytné externí dodavatelé nebo společnosti poskytující veřejné služby
- Koordinujte nouzové napájení a osvětlení, přenosné zásoby vody a hygienické potřeby
- Za účelem zajištění alternativních dočasných čtvrtí pro ustájená zvířata v případě potřeby a také pro obyvatele a respondenty

- Dohlížet na zveřejňování schválených značek a oznámení

Mluvčí/komentátor/oddělení komunikace

- Koordinujte komunikaci v závodě i mimo něj
- Koordinovat s pořadatelem, pokud je to nutné, zrušit nebo změnit rozvrh soutěží
- Komentátor je velitelem incidentů v nepřítomnosti pořadatele nebo zástupců z kanceláře závodů
- Koordinujte se všemi řediteli týmu případně s pohotovostní službou (EOC) k udělování oprávnění pro vstupy nebo evakuaci
- Při přípravě a dodání se koordinujte s komunikačním úřadem a ředitelem pro bezpečnost
- oznámení pro komunitu / závodící / rodiny / majitele
- Koordinovat úsilí o zachování provozu

Veterinární tým

- Koordinovat nouzová upozornění
- Plnit počáteční velitelské povinnosti pro bezpečnost a zabezpečení zvířat na závodě, jejich případný transport.
- Komunikovat se zainteresovanými strany (majiteli, jezdci, ošetřovateli, trenéry).
- Koordinovat akce se vedoucím pracovníkem pro zázemí v oblasti pozemků za účelem zřízení a realizace dlouhodobého bydlení a možnosti v případě dlouhodobější evakuace.
- Koordinovat přepravu zvířat mimo areál.
- Koordinovat potřebný personál, aby v případě potřeby zorganizoval evakuaci dle daných potřeb.

9.2 Nouzové a krizové řízení

Interní komunikace

Během nouze určí předseda týmu pro nouzové operace někoho pro polní kontakt, který může monitorovat situaci zblízka. Kontakt by měl zůstat v neustálé komunikaci s

EOC prostřednictvím telefonu nebo obousměrných vysílaček (Stewardi je mají k dispozici běžně)

Externí záchranné složky mají také rádiový komunikační systém.

Během mimořádných událostí nebo katastrof typu A a typu B budou také použity následující způsoby komunikace:

- E-mail
- Výstražný bulletin webu závodiště
- Hromadný oznamovací systém Emergency Alert (rozhlas)
- Požární poplachy a zvon

Vedoucí by měli zajistit, aby všichni zúčastnění v jejich okolí byli informováni o mimořádné události a věděli, kam jít, pokud jsou evakuační postupy aktivovány.

V případě dlouhodobé i mimořádné události nebo katastrofy, budou ředitelé informačních technologií a komunikace koordinovat oznámení o stavu prostřednictvím emailu, webu a telegramu. V případě technologického výpadku budou použity megafony.

Externí komunikace

Bude podrobně popsána v kapitole krizová komunikace

Zůstaňme jednostranní

Během nouze určí předseda týmu pro nouzové operace kontakt v terénu nebo kontakt odpovědný za sledování situace a podávání zpráv.

Terénní kontakt bude úzce spolupracovat s ředitelem a / nebo asistentem ředitele komunikace, který bude zpracovávat všechny mediální dotazy řadou připravených odpovědí a / nebo tiskových konferencí.

Ředitel komunikace je odpovědný za přípravu písemného shrnutí krize, slouží ke komunikaci s médii i ostatním publikem, stejně tako jako pro zachování informací.

Krizový management – stádia

Reakce na krizi typu A, B nebo C bude řízena třemi následujícími fázemi.

Odpovědi na krizi typu A, B nebo C by měly být řízeny ve třech krocích:

První krok

- Security poskytuje počáteční hodnocení / třídění a pomoc, shromažďuje všechny základní informace v místě mimořádné události: druh mimořádné události / krize; čas incidentu; přijatá opatření
- Seznam zúčastněných osob; úmrtí a zranění; rozsah škody.
- Pohotovostní služby / orgány činné v trestním řízení
- Ředitel bezpečnosti přehodnocuje krizi a úroveň dopadu na komunitu / organizaci a iniciuje multirezortní reakci, měl dokumentovat čas zahájení a zaznamenávat všechny další dostupné informace.
- Upozorněte orgány činné v trestním řízení a pohotovostní zdravotnické služby, pokud ještě nejsou na cestě připravit se na spolupráci s externími agenturami.
- Informujte zúčastněné
- Volání budou centralizované na pořadatele závodů. Aktualizované kontaktní informace pro příchozí hovory by měly být průběžně poskytovány

Druhý krok

- Přezkoumání a hodnocení dosavadní krize – časový plán, reakce, dopad krize na závodistiště a jeho fungování a poté koordinace dalších kroků.

- Ředitel bezpečnosti v případě usnadňuje sekundární třídění nekritických zranění a transport do zdravotnického zařízení. Přesun koní je-li nutný na kliniky v nejbližším okolí.
- Ředitel komunikace by měl vypracovat / poskytnout informace pro informační seznam, včetně popisu počtu mimořádných událostí, zranění nebo nehod, posouzení škod na majetku. Pokračuje v komunikaci se zasahujícími službami.

Třetí krok

- Pokračujte v komunikaci s městem a s používáním médií (všechny dostupné komunikační kanály).
- Ředitel komunikace a další klíčoví zaměstnanci by si měli povšimnout, jak efektivní byly reakce, aby o nich bylo možné po skončení krize diskutovat a vyhodnotit je.
- Až budou všechna rizika zmírněna, deklarujte přechod do režimu obnovy a implementujte postupy obnovy, zaznamenejte událost a podle potřeby všechna přijatá opatření.

9.3 Krizová komunikace

Vážné mimořádné události způsobující závažná narušení vyžadují komunikaci s externím publikem. Bez ohledu na to, zda chceme zapojit média, mohou média kontaktovat nás, takže reakce by měla vždy být připravena.

Poskytování přesných a aktualizovaných informací médiím je odpovědností ředitele komunikace. Komunikační kancelář také komunikuje s obyvateli a podniky, které jsou blízko závodiště a mohou být ovlivněny nouzovou situací.

Komunikace s médii

V případě krize hovoří s médii pouze určení zaměstnanci, tak jak je jmenuje ředitel komunikace. Žádosti o pohovory vyřizuje ředitel pro komunikaci. Schvaluje je ředitel závodu v koordinaci s týmem pro nouzové operace.

Následující plán komunikační strategie lze použít, pokud bude nutno čelit potenciálně tristním nebo škodlivým zprávám týkající se závodiště, sportu, sportovců, či jakýchkoliv zúčastněných. Mezi další možné situace bychom mohli například zařadit zatčení účastníka, trestnou činnost, kontroverzní vystupování spolu s protesty na půdě závodiště (historicky dle ukázky níže narušitelka bojující pro pohodu zvířat (animal welfare)).

Tím se dostaneme k rozvoji průběžného zpravodajství, nátlaku na rychlost reakce. Každý vlastník mobilního telefonu s připojením k internetu může v reálném čase zveřejňovat získaná data. Plán komunikační strategie bude muset počítat se situací tváří v tvář potenciálně trapným nebo škodlivým zprávám týkající se závodiště, sportu, sportovců. Zatčení, trestná činnost, kontroverzní vystupování, protesty útočící na již zmiňovanou pohodu zvířat.



Obrázek 10 Narušitelka vnikla do kolbiště v průběhu závodu a tím ohrozila právě zdraví a pohodu zúčastněných



Obrázek 11 Narušitelka s transparentem jezdecké závody je týrání v Rotterdamu (NED) 25.8.2019 (Leueen, 2019)

Body prohlášení

Písemná odpověď na dotazy médií by měla být formulována jako „prohlášení“ a „body rozhovoru“.

Nejpříkladnější úhel pohledu je z pozice outsidera, který se pokouší odpovědět na následující otázky:

- Co je to krize?
- Na koho se krize vztahuje? (Jedna osoba? Areál? Město? Reputace?)
- Co je známo?
- Co není známo?
- Existuje plán pro potvrzení neznámých informací?
- Existuje prohlášení pořadatele nebo instituce?

Zvažte, které informace jsou veřejné a které veřejné nejsou, a proč, abyste je mohli lépe určit. Body prohlášení zahrnují základy situace, které poskytují jednoduché vysvětlení. Další jsou vytvářeny v očekávání konkrétních otázek reportérů, na základě hlášení podobných situací. Diskutovat body třetí a čtvrté úrovně obsahující informace které byste raději neprozradili, ale učiníte tak, pokud na vás bude tlačit reportér. Pouze komunikační specialisti by měli nabízet body 3. a 4. úrovně k diskusi.

Důležité poznatky:

- Neodpovídejte na mediální dotazy slovy „Bez komentáře“. Vysvětlete, proč nemůžete odpovědět, např.: „Podrobnosti zatím nebyly potvrzeny.“
- Buďte si vědomi posledních komunikačních trendů (framing - rámování, stealing thunder - předběhněte ostatní, informační vakuum - zůstat v popředí i se samozřejmostmi, filling the silence - přidávat poznatek za poznatkem)
- Nehádejte ani nespekulujte. Držte se faktů.
- Nikdy nemluvte mimo záznam.
- Během krize neposkytujte exkluzivní rozhovory. Informace musí být k dispozici ve stejnou dobu všem.
- Nezveřejňujte jména ani okolnosti úmrtí jak závodících subjektů, tak pořadatelů.
- Nediskutujte o odhadech škod, dokud nebude stanovena zákonná odpovědnost.
- Nediskutujte o specifikách trestné činnosti. Všechny otázky týkající se nelegální činnosti přenechejte orgánům činným v trestním řízení.
- Neposkytujte médiím přístup k rodinám zraněných nebo zabitých, pokud rodina nedá souhlas.

9.4 Nouzový operační plán

Prvotní hlášení mimořádných událostí by mělo být na oddělení bezpečnosti a zabezpečení.

Tým používá následující základní protokol:

- Shromážděte a zdokumentujte podrobnosti o tom, kdo, co, kde, kdy a jak k incidentu došlo
- Kategorizujte úroveň a rozsah nouze
- Informujte vedení a všechny zúčastněné

- Obraťte se na oddělení bezpečnosti a zabezpečení, pohotovostní služby
- Upozorněte a sestavte tým pro nouzové operace
- Posuďte situaci a mobilizujte lékařské služby, evakuační plány a pohotovostní operační centra
- Určete instituce, které by měly být o situaci informovány, tj. Místní média, správní rada

Nouzový operační tým a krizový komunikační plán by měly být aktivovány po vyhlášení stavu nouze typu A nebo typu B.

V případě velké katastrofy nebo v reakci na národní teroristickou hrozbu by mělo závodistiště v ideálním případě být schopno udržet se v izolaci po dobu nejméně 72 hodin, aby bylo možno stav nouze vyřešit.

Ideálně by mělo být připraveno:

Kontaktní informace

- Aktuální kontaktní informace pro všechny zúčastněné členy
- Seznam klíčových oddělení s telefonními, e-mailovými a faxovými údaji
- Úplný seznam všech zaměstnanců a závodníků, pomocného personálu s kontaktními údaji a podrobnostmi o osobách se speciálními potřebami

Manuály a dokumenty

- Tři nebo více kopií nouzového operačního plánu
- Jednotlivé protokoly reakce na mimořádné události
- Kopie evakuačních plánů budov

Zařízení

- Čtyři nebo více telefonů
- Počítač s přístupem k e-mailu, internetu a serverům

- Náhradní datové linky pro dva počítače
- Obousměrná rádia
- Kopírovací zařízení
- Televize s kabelovým a bateriovým napájením
- Nouzový zdroj energie, např. benzinový nebo naftový generátor s dostatečným množstvím paliva pro udržení po dobu 72 hodin

9.5 Evakuační protokol

Kategorie evakuace / uzavření/omezení pohybu (lockdown)

Existují tři kategorie pro evakuaci se zvyšujícím se stupněm závažnosti:

1. Evakuace budovy
2. Evakuace celého areálu
3. Uzavření areálu

Kategorie 1: Evakuace budov

Budova je někdy evakuována v případě lokalizované nouzové situace v areálu, která je omezena měřítkem, například výpadek proudu v budově nebo malý požár, ovlivňující pouze tuto budovu. Evakuace individuální budovy nastane, když zazní poplach budovy (požár), nebo po oznámení ze strany bezpečnostních složek (únik plynu)

1. Jakmile uslyšíte poplach nebo oznámení o evakuaci, shromážděte pouze základní věci, tj. pokud možno telefon, klíče, bundu a láhev vody. Zachovejte klid a odejděte k nejbližšímu označenému východu a upozorněte ostatní, aby udělali totéž.

Kategorie 2: Evakuace celého závodíště

V případě mimořádných událostí velkého rozsahu, které ovlivňují celé závodíště nebo místní komunitu, jako jsou záplavy, rozsáhlé výpadky proudu a silné bouře, může být vyhlášena evakuace celého závodíště. Bude nutné vyčkat pokynů pořadatelů k možnému započítí evakuace. Je nutno postupovat spořádaně, a poslechnout pokynů pravděpodobně bude nutno evakuovat také zvířata.

Kategorii 3: Akce uzavření závodíště

V určitých krizových situacích, jako je například aktivní střelec. Policie uzavře areál a vyzve zúčastněné, aby se ukryli na místě.

Komunikace v případě nouze

Ruční radiostanice (obousměrné vysílačky), e-maily, mobilní telefony a textové zprávy by měly být příslušným personálem používány ke sdílení pokynů a aktualizací.

9.5.1 Protokol pro různé druhy nouze

Běžně se vypracovávají protokoly pro variace různých událostí, s typickými a charakteristickými body. Doporučila bych je dle této šablony vypracovat každému závodisti podrobněji se zaměřením na jejich rozdílnosti.



Graf 20 Grafické znázornění stavebních pilířů plánu krizové komunikace pro jezdeckví

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo v uvedených souvislostech zobrazit současný stav jezdeckého sportu a vytvořit návrh funkční krizové komunikace a evakuace sportovních zvířat při mimořádné události a nastítnit rozvoj v tomto směru.

Teoretická část diplomové práce vymezuje základní pojmy a problematiku odvětví. Nastíněna je metodika řešení.

Úvodem v praktické části popisuji metodiku průzkumu dotazníkového šetření, zaměřeného na stav a postoj odborné jezdecké veřejnosti k problematice mimořádné události. Dále zde popisuji chaotické momenty z pandemické situace, kdy trh má touhu se nezastavit, ale je ovlivněn nejistotou a nejasnými informacemi. Hraje zde roli vysoká stresová zátěž spojená s odloženými Olympijskými hry v Tokiu.

V neposlední řadě jsem získaná data analyzovala a navrhla šablonu protokolu krizové komunikace. Vytvořila seznam úkolů a pravomocí při mimořádné události dle jednotlivých pozičních rolí běžných pro chod závodistiště.

Tuto problematiku lze chápat jako neustále vyvíjející se proces, který je nutný šít na míru dané situaci. Specifičnost každého incidentu nás nesmí překvapit, proto se budeme řídit 3K (klid, korektnost, konzistence) a nepodceníme důležitost tréninku svalové paměti (automaticnosti) a variability protokolů, tak abychom mohli čelit mimořádné události v lehkosti plné síly.

Hledání rozvoje, flexibility a stability je cestou k úspěchu. Svou diplomovou práci chci podpořit rozvoj této tematiky tedy krizové komunikace a evakuace i v méně diskutovaných odvětvích.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[Online] <https://www.govcert.cz/>.

[Online] [Citace: 12. Květen 2021.]

<https://elearning.tul.cz/mod/book/view.php?id=264189>.

Chris Cocking, John Drury, Steve Reicher., 2009. researchgate.net. [Online] 2009. [Citace: 12. Květen 2021.]

https://www.researchgate.net/publication/261585410_The_psychology_of_crowd_behavior_in_emergency_evacuations_Results_from_two_interview_studies_and_implications_for_the_Fire_and_Rescue_Services.

DFDS. [Online] [Citace: 28. Leden 2021.] [dfds.com](https://www.dfds.com).

Every D., Due C., Thompson K. & Ryan J. 2016. *Conflicting Perspectives on Nonhuman Animal Rescues in Natural Disasters*. místo neznámé : Brill, 2016.

James E. Driskell, Salas Eduardo. 2013. *Stress and Human Performance*. Mahwah : Psychology Press, 2013.

Kalnický, Juraj. 2012. *Obecný management*. 1.vyd. Ostrava : Repronis, 2012.

Konečná, Zdeňka. 2009. *Základy komunikace*. 1. vydání. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2009.

Leueen, Anne. 2019. horseaddict.net. [Online] 2019. [Citace: 20. Březen 2021.] <https://horseaddict.net/2019/08/27/seriously-misplaced-protest/>.

Medicalexpress. 2020. [Online] 2020. [Citace: 6. Prosinec 2020.] <https://medicalxpress.com/news/2020-12-bit-stress-good.html> - A bit of stress might not be so good for us after all, study finds.

Mikulaščík, Milan. 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2.doplňené a přeprac. Praha : Praha Grada, 2010.

Ministerstvo, vnitra, České, republiky. 2021. [Online] 2021. [Citace: 15. Únor 2021.] <https://www.mvcr.cz/clanek/evakuace.aspx>.

MUDr. Kapounková Kateřina, MUDr. Pospíšil Zdeněk. 2013. fsps.muni.cz. [Online] 2013. [Citace: 10. Duben 2021.] <https://www.fsps.muni.cz/inovace-RVS/kurzy/patofyziologie/stres.html>.

Roberts, J.M. 1988. Decision making in international crisis. London : Macmillan, 1988.

Rui Feng Cao, Eric Wai Ming Lee, Anthony Chun Yin Yuen, Quing Nian Chan, Wei Xie, Meng Shi, Guan Heng Yeoh., 2021. Development of an evacuation model

considering the impact of stress variation on evacuees under fire emergency. [Online] 2021. [Citace: 15. Duben 2021.]

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753521000771>.

University Pennsylvania State. 5.10.2015., Stress in adolescence prepares rats for future challenges. [Online] 5.10.2015., [Citace: 25. březen 2021.] <http://phys.org/news/2015-10-stress-adolescence-rats-future.html>.

Zákon č.239/2000 Sb. 2001. Sbírka zákonů 1.1.2001, o integrovaném záchranném systému o změně některých zákonů. místo neznámé, Česká republika : mvcr.cz, 2001.

COLEMAN, Amanda, 2020. *Crisis Communication Strategies: How to Prepare in Advance, Respond Effectively and Recover in Full.* London: Kogan Page. ISBN 978-1789662900.

THOMPSON, Kirrilly, 2018. *Facing Disasters Together: How Keeping Animals Safe Benefits Humans Before, During, and After Natural Disasters.* Revue Scientifique at Technique de l'OIE. 37(1), 223-230. ISSN 0253-1933. Dostupné z: [doi:10.20506/RST.37.1.2753](https://doi.org/10.20506/RST.37.1.2753)

TOMANDL, Jan. *Krizová komunikace: Masarykova Univerzita v Brně,* 2020. ISBN 978-80-210-9636-3.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MU	Mimořádná událost
PR	Public relations
IZS	Integrovaný záchranný systém
HZS	Hasičská záchranná služba
ČR	Česká republika
ZZS	Zdravotní záchranná služba
SK	Slovenko
FA	Faktor
E	Energie
Fce	Funkce
PTSD	z anglického překladu Post-traumatic stress disorder tedy posttraumatická stresová porucha
FEI	Fédération Équestre Internationale neboli světová jezdecká federace
ČJF	Česká jezdecká federace
NJF	Německá jezdecká federace
UK	Spojené království
IRL	Irsko
US	Spojené státy
LGCT	Longines Global Champions Tour
MET	Mediterranean Equestrian Tour
PoC	Antigenní test Covid 19
PCR	Polymerázová řetězová reakce technika k detekování DNA i z velmi malého vzorku
WHO	Světová zdravotnická organizace
KVS	Krajská veterinární správa
EOC	krizové operační středisko

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Stres versus výkon	22
Graf 2 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.	39
Graf 3 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.2	39
Graf 4 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.3	40
Graf 5 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.4	40
Graf 6 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.5	41
Graf 7 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.6	41
Graf 8 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.7	42
Graf 9 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.8	42
Graf 10 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.9	43
Graf 11 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.10	43
Graf 12 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.11	44
Graf 13 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.12	44
Graf 14 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.13	45
Graf 15 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.14	45
Graf 16 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.15	46
Graf 17 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.16	46
Graf 18 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.17	47
Graf 19 Grafické vyhodnocení dotazníkového šetření otázka č.18	48
Graf 20 Grafické znázornění stavebních pilířů plánu krizové komunikace pro jezdectví...	66

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vzdušný transport společnosti Lufthansa	25
Obrázek 2 Trajektová spojení společnosti DFDS (DFDS).....	25
Obrázek 3 Nakládka závodního koně do kontejneru,	26
Obrázek 4 Transport Evropských koní z letiště na závodníště Omaha (US).....	26
Obrázek 5 Kamion se sportovními koňmi naložený	27
Obrázek 6 Kamion se sportovními koňmi	28
Obrázek 7 Malý koňský přepravník v.....	28
Obrázek 8 Nejčastější transportní sestava s mobilním	29
Obrázek 9 Kamionová sestava s mobilním obydlím	29
Obrázek 10 Narušitelka vnikla do kolbiště v průběhu závodu a tím ohrozila právě	60
Obrázek 11 Narušitelka s transparentem jezdecké závody je týrán v	61

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Oblasti komunikace místem, skupinou, účelem a druhem použití	15
Tabulka 2 Priority v krizovém řízení	19
Tabulka 3 Dělení evakuace	20
Tabulka 4 Druhy transportu zvířat	24
Tabulka 5 Posouzení rizik	48
Tabulka 6 Opatření ke zmírnění rizik obecně	49
Tabulka 7 Matrix tabulka	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

P I Dotazník

Hello there,

Could i ask you for little favor? I am finishing my master degree, and i am desperately in need of data base ground for my thesis.

Below is link to survey, it's easy one. You pick one answer to each question and on the end you will just submit it. It is anonymous. And I would be very happy if u could share it with as many people from equestrian industry as possible only then it would provide the scale of data i need

1. When you noticed the pandemic outbreak of SARS-CoV-2, were you worried about your health?

- yes
- no

2. Where were you during the first moments of lockdown?

- home
- at the show

3. Where were you located the moment that you were affected by pandemic?

- in my home country - show ground
- in my home country - home
- abroad - show ground

4. How far where you from home?

- 501 - 1500 km
- 1501 - 2500km
- 2501 km and more

5. How has the mass media affected you?*

Select one answer

- didn't affect me in any way
- made me worried
- made me fear for my life

6. What information did you get from officials at the show ground?

- comprehensively updated over time
- incomplete, confusing
- none

7. What information did you get from FEI officials?

- comprehensively updated over time
- incomplete, confusing
- none

8. How did you and the horses get home?

- with no trouble
- it was difficult (had to improvise)

9. Did you know if you would be able to get home without any complications? (e.g. shipper, stopovers, region regulations...)

- yes
- no

10. Did you know if anyone would ask you for special forms (e.g. police on the border)?

Select one answer

- yes
- no

11. Did this topic affect you (e.g. money wise)?

Select one answer

- yes
- no

12. What kind of improvement would you suggest for the future?

- better communication
- none, everything has been alright
- other

13. Have you followed the development of the situation?

- yes
- no

14. When did you decide that it would be safe for you to travel again?

- within first 3 months after 1st outbreak
- within first 6 months after 1st outbreak
- it is still not safe

15. Where did you look for additional information?

- national newspaper
- international newspaper
- government statements
- WHO
- other

16. Have you been satisfied with the quality and quantity of information?

- yes
- no

17. In any kind of way, have you advised the public about the situation concerning the pandemic?

- yes
- no

18. Would you be interested in receiving more information from an available and special health app that is focused on this topic pertaining to travelling?

- yes
- no
- other...

Thank you for your cooperation and for your time spent completing this questionnaire.