



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA CHEMICKÁ

ÚSTAV CHEMIE A TECHNOLOGIE OCHRANY
ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

FACULTY OF CHEMISTRY

INSTITUTE OF CHEMISTRY AND TECHNOLOGY OF
ENVIRONMENTAL PROTECTION

KOMUNIKACE V KRIZOVÝCH SITUACÍCH S MÉDII A VEŘEJNOSTÍ

COMMUNICATION WITH MEDIA AND PUBLIC AT EMERGENCIES

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

JAN BRZOBOHATÝ

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

PhDr. ZDENA ROSICKÁ, CSc.

BRNO 2009



Vysoké učení technické v Brně
Fakulta chemická
Purkyňova 464/118, 61200 Brno 12

Zadání bakalářské práce

Číslo bakalářské práce: **FCH-BAK0282/2008** Akademický rok: **2008/2009**
Ústav: Ústav chemie a technologie ochrany životního prostředí
Student(ka): **Jan Brzobohatý**
Studijní program: Ochrana obyvatelstva (B2825)
Studijní obor: Krizové řízení a ochrana obyvatelstva (2804R002)
Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Zdena Rosická, CSc.**
Konzultanti bakalářské práce:

Název bakalářské práce:

Komunikace v krizových situacích s médii a veřejností

Zadání bakalářské práce:

Shrnutí zásad vhodných a možných způsobů komunikace s médii a veřejností při mimořádné události.
Základní kritéria etického kodexu chování médií.

Termín odevzdání bakalářské práce: 29.5.2009

Bakalářská práce se odevzdává ve třech exemplářích na sekretariát ústavu a v elektronické formě vedoucímu bakalářské práce. Toto zadání je přílohou bakalářské práce.

Jan Brzobohatý
Student(ka)

PhDr. Zdena Rosická, CSc.
Vedoucí práce

doc. Ing. Josef Čáslavský, CSc.
Ředitel ústavu

V Brně, dne 1.12.2008

doc. Ing. Jaromír Havlica, DrSc.
Děkan fakulty

ABSTRAKT

Bakalářská práce pojednává o komunikaci při krizových situacích s médii a veřejností. Základními tématy jsou mimořádné události, jejich definice, klasifikace a poukázání na to, že jsou stále čtenější a těší se stále většímu zájmu médií a veřejnosti.

Dalším hlavním bodem práce je komunikace. Definice komunikace, její rozdělení, funkce a možné překážky zabraňující efektivní komunikaci.

Dále v práci následuje obecný popis médií, jejich funkce v moderní společnosti a vlivu médií na společnost. Část práce je věnována také etice chování médií.

Následuje část práce, ve které jsou popsány způsoby varování obyvatelstva při mimořádných událostech v působnosti státu a způsoby informování médií o mimořádných událostech. S tím souvisí potřeba institucí mít vyškolené pracovníky, kteří budou znát problematiku mimořádných událostí, komunikace obecně a komunikace s médii, mediálního prostředí a kteří budou problematiku před médii a veřejností prezentovat.

ABSTRACT

The bachelor's thesis deals with communication with media and public at emergencies. The fundamental topic are the emergencies, their definitions, classification and the fact, that emergencies occur more frequently and attract public and media attention.

Communication is the next presented topic as well as its classification, function and barriers to communicate effectively.

Further part is devoted to general characteristics of media, its role in contemporary society and impact on the public. One part also pays attention to the media behaviour and journalistic ethics.

The next part characterizes methods of population warning at emergencies, which are available for the government as well as the methods how media are informed at emergencies. Therefore state administration need experienced people having knowledge about emergencies, communication with the public and media, being able to present these problems adequately.

KLÍČOVÁ SLOVA

MÉDIA, VEŘEJNOST, MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE, NOVINÁŘSKÁ ETIKA

KEYWORDS

MEDIA, PUBLIC, EMERGENCY, MASMEDIA COMMUNICATION, JOURNALISTIC ETHICS

BRZOBOHATÝ, J. Komunikace v krizových situacích s médii a veřejností. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická, 2009. 38 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Zdena Rosická, CSc.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a že všechny použité literární zdroje jsem správně a úplně citoval. Bakalářská práce je z hlediska obsahu majetkem Fakulty chemické VUT v Brně a může být využita ke komerčním účelům jen se souhlasem vedoucího diplomové práce a děkana FCH VUT.

.....

podpis studenta

OBSAH

1 ÚVOD	6
2 CÍL PRÁCE.....	6
3 TEORETICKÁ ČÁST.....	7
3.1 MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI.....	7
3.1.1 Dělení mimořádných událostí	7
3.1.2 Krizové stavy.....	8
3.1.3 Frekvence mimořádných událostí v České republice.....	10
3.2 KOMUNIKACE.....	13
3.2.1 Definice pojmu komunikace	13
3.2.2 Dělení komunikace.....	14
3.2.3 Paralingvistické aspekty verbálního projevu.....	16
3.2.4 Funkce komunikace.....	17
3.2.5 Komunikační proces.....	18
3.2.6 Komunikační bariéry.....	20
3.3 MÉDIA.....	20
3.3.1 Význam médií	20
3.3.2 Druhy médií.....	21
3.4 INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI PŘI KRIZOVÝCH SITUACÍCH	24
3.4.1 Varování, vyrozumění, tísňové informace	25
3.5 INFORMOVÁNÍ MÉDIÍ PŘI KRIZOVÝCH SITUACÍCH	27
3.5.1 Úloha tiskového mluvčího při krizových situacích.....	30
3.5.2 Krizová komunikace	30
3.5.3 Tisková zpráva, interview, tisková konference.....	31
3.6 NOVINÁŘSKÁ ETIKA	33
4 VÝSLEDKY A DISKUZE	35
4.1 Potřeba komunikace s médii a veřejností při mimořádných událostech	35
4.2 Úskalí komunikace s médii a veřejností.....	35
5 ZÁVĚR.....	36
6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	37

1 ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybral téma Komunikace v krizových situacích s médii a veřejností. Zvolil jsem ho z důvodu stále většího počtu přírodních či člověkem zaviněných mimořádných událostí a stále větší vůle médií tyto události prezentovat.

Pevnou součástí krizového řízení a ochrany obyvatelstva by měla být spolupráce s médii a veřejností.

Ochota veřejnosti dobrovolně se vzdělávat ve věcech ochrany obyvatelstva je dnes na poměrně nízké úrovni, a tak je potřebné veřejnost ovlivňovat, a to je dnes možné hlavně pomocí médií. Ta mají dnes naprosto stěžejní vliv na informovanost obyvatelstva o mimořádných událostech ať už ve stádiu prevence proti mimořádným událostem, dále bezprostředně po vzniku mimořádné události, kdy mají média zásadní vliv na ovlivnění chování veřejnosti a v krajním případě i na záchranu osob, zvířat a majetku. V neposlední řadě hrají média významnou roli v informování obyvatelstva po mimořádné události, kdy přinášejí informace o následcích mimořádných událostí a o opatřeních, která je nutno podniknout, aby se mimořádná událost znovu pokud možno neopakovala. Média mohou také svým vlivem vyvolat všeobecnou debatu o mimořádných situacích tak, aby se tyto dostaly do širšího povědomí obyvatelstva.

Kvůli významnému vlivu médií je nutné mít specializované pracovníky, nejčastěji tiskové mluvčí, kteří prezentují před médii a veřejností všechny potřebné informace týkající se mimořádných událostí dle pokynů odpovědných orgánů. Tito mluvčí by měli být jak znalí problematiky mimořádných událostí, tak schopní jednat na dostatečné úrovni s médii s cílem poskytnout jasné a potřebné informace v odpovídajícím časovém horizontu.

Proto jsem se rozhodl v této práci popsat obecně problematiku mimořádných událostí (členění, zákonné definice, četnost), dále komunikaci jako prostředek k dorozumívání mezi jednotlivci, jako nástroj, jehož pomocí se dají lidé ovlivňovat a komunikaci s médii (v médiích). Dále jsou popsány také schopnosti, které by měli mít lidé komunikující s médii a veřejností a možná úskalí, která jim mohou tuto komunikaci ztížit.

2 CÍL PRÁCE

Cílem práce je okrajová klasifikace mimořádných událostí, popis komunikace jako takové, její funkce a hlavních složek.

Dále shrnutí zásad vhodných a možných způsobů komunikace s médii a veřejností při mimořádné události, stanovení základních požadavků na osoby, které komunikují s médii při mimořádných událostech. Požadavky na jejich komunikační schopnosti a zvládnání různých forem jednání s médii

Cílem práce je také popis médií s ohledem na jejich vliv na moderní společnost zmínění a okrajové ohodnocení úrovně médií s ohledem na kvalitu a přínos předávaných informací a na novinářskou etiku.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

3.1.1 Dělení a definice mimořádných událostí

Mimořádnou událostí rozumíme škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. [17]

Základem pro předcházení mimořádným událostem, pro dostatečnou rychlost reakce na ně a pro plánování náprav následných škod, je kategorizace mimořádných událostí.

Způsobů dělení mimořádných událostí je několik. Například rozdělení s ohledem na důvod vzniku mimořádné události, dále dle charakteru mimořádné události nebo dle dopadů (ať už na obyvatelstvo, majetek či životní prostředí) mimořádných událostí.

Obecně platí rozdělení mimořádných událostí na přírodní a antropogenní.

Přírodní mimořádné události lze rozdělit na živelné a biologické pohromy. Živlem se rozumí prudký, neovladatelný přírodní jev či přírodní síla, která má zpravidla ničivé a zhoubné účinky. Biologické pohromy zahrnují epidemie (hromadné rozšíření nakažlivé nemoci ohrožující zdraví a životy osob), epizootie (hromadné nakažlivé onemocnění zvířat) a epifytie (hromadné nákazy polních kultur škodlivými organismy). [1]

Antropogenní mimořádná událost (antropogenní katastrofa, havárie) vzniká činností člověka a představuje nežádoucí provozní příhodu (nehodu, hromadné neštěstí), při níž dochází k poškození strojů, budov, různých provozních, technologických, skladovacích a dalších zařízení, vozidel, letadel, lodí a dalších prostředků. Odborná literatura dále uvádí pojmy „průmyslová havárie“, „provozní havárie“, „technická havárie“, „ekologická havárie“ a jiné. Patří sem i terorismus a válka. [1]

Tabulka č. 1 Třídění mimořádných událostí dle živelů [2]

	přírodní	průmyslové	sociální
země	sesuvy, zemětřesení	zamoření půdy, radioaktivita, pozemní exploze	dopravní nehody, devastace půdy a lesů
voda	povodně, deště, tsunami	protržení hrází, znečištění toků	hromadná utonutí
ohně	blesky, sopky, láva	hořlaviny, chemické reakce, elektrický proud	nedbalost, kouření, vypalování trávy
vzduch	větrné smrště, změny teplot, meteority	kyselé deště, ozon, smog, toxicita	letecké a kosmické nehody

Analýzy průběhů katastrof ukazují, že pokud se nějaká mimořádná událost stane, tak dochází k působení několika přírodních i antropogenních činitelů zároveň. Působení těchto činitelů může mít buďto podstatu *domino efektu* anebo *synergického jevu*. Domino efekt spočívá v tom, že jedna událost spustí řetězec dalších navazujících událostí. Může to být například protržení hráze, které vyvolá povodeň, ta zapříčiní sesuv půdy, ten může způsobit zhroutení domů a tak dále. U synergického jevu se jedná o to, že jeden jev najednou způsobí vlnu současného působení dalších jevů. Typickým příkladem může být výbuch. Výbuch vyvolá najednou tlakovou vlnu, ohrožení létajícími troskami, požár či rozšíření nebezpečné látky do okolí.

3.1.2 Krizové stavy

Mimořádné události, které dosáhnou většího významu, mohou přerůst v krizové situace. Jedná se o události, při kterých k ukončení jejich rozvoje či likvidaci následků, je třeba většího nasazení sil a prostředků, než je obvyklé.

Krizovou situací se dle právního řádu České republiky rozumí mimořádná událost, při níž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu (s vyhlášením těchto stavů se počítá pro nevojenské ohrožení republiky, proto zde není zahrnut válečný stav, který ale jinak mezi krizové stavy patří. Nicméně stav ohrožení státu může být vyhlášen i pro vojenské účely. Zde je podle mého názoru propojení zákonů a krizových stavů lehce zmatené).

Krizové stavy jsou popsány v krizovém zákoně č. 240/2000 Sb., v zákoně č. 110/1998 Sb. o bezpečnosti České republiky a v zákoně č. 1/1993 Sb., tedy v Ústavě České republiky.

Stav nebezpečí [18]

(1) Stav nebezpečí se jako bezodkladné opatření může vyhlásit, jsou-li v případě živelní pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie, nehody nebo jiného nebezpečí ohroženy životy, zdraví, majetek, životní prostředí, pokud nedosahuje intenzita ohrožení značného rozsahu a není možné odvrátit ohrožení běžnou činností správních úřadů a složek integrovaného záchranného systému.

(2) Stav nebezpečí lze vyhlásit jen s uvedením důvodů, na nezbytně nutnou dobu a pro celé území kraje nebo pro jeho část. Rozhodnutí o vyhlášení stavu nebezpečí musí obsahovat krizová opatření a jejich rozsah. Změna krizových opatření musí být rovněž vyhlášena.

(3) Stav nebezpečí pro území kraje nebo jeho část vyhláší hejtman kraje, v Praze primátor hlavního města Prahy (dále jen "hejtman"). Hejtman, který stav nebezpečí vyhlásil, o tom neprodleně informuje vládu, Ministerstvo vnitra a sousední kraje, pokud mohou být krizovou situací dotčeny.

(4) Stav nebezpečí lze vyhlásit na dobu nejvýše 30 dnů. Tuto dobu může hejtman prodloužit jen se souhlasem vlády.

(5) Není-li možné účelně odvrátit vzniklé ohrožení v rámci stavu nebezpečí, hejtman neprodleně požádá vládu o vyhlášení nouzového stavu.

(6) Rozhodnutí o stavu nebezpečí se vyhláší stejně jako nařízení kraje. Rozhodnutí nabývá účinnosti okamžikem, který se v něm stanoví. Rozhodnutí se vyvěšuje na úřední desce krajského úřadu a na úředních deskách obecních úřadů na území, kde je stav nebezpečí vyhlášen. Krajský úřad zveřejní rozhodnutí též dalšími způsoby v místě obvyklými, zejména prostřednictvím hromadných informačních prostředků a místního rozhlasu.

(7) Stav nebezpečí nelze vyhlásit z důvodu stávky vedené na ochranu práv a oprávněných hospodářských a sociálních zájmů.

(8) Stav nebezpečí končí uplynutím doby, na kterou byl vyhlášen, pokud hejtman nebo vláda nerozhodnou o jeho zrušení před uplynutím této doby. Vláda stav nebezpečí zruší též, pokud nejsou splněny podmínky pro jeho vyhlášení.

(9) Rozhodnutí vlády o zrušení stavu nebezpečí se vyvěsí na úřední desce krajského úřadu a na úředních deskách obecních úřadů na území, kde byl stav nebezpečí vyhlášen, zveřejní se v hromadných informačních prostředcích a vyhlásí se ve Sbírce zákonů. Účinnosti nabývá okamžikem, který se v rozhodnutí stanoví.

Nouzový stav [19]

Čl. 5

(1) Vláda může vyhlásit nouzový stav v případě živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví nebo majetkové hodnoty anebo vnitřní pořádek a bezpečnost.

(2) Nouzový stav nemůže být vyhlášen z důvodu stávky vedené na ochranu práv a oprávněných hospodářských a sociálních zájmů.

(3) Je-li nebezpečí z prodlení, může vyhlásit nouzový stav předseda vlády. Jeho rozhodnutí vláda do 24 hodin od vyhlášení schválí nebo zruší.

(4) Vláda o vyhlášení nouzového stavu neprodleně informuje Poslaneckou sněmovnu, která může vyhlášení zrušit.

Čl. 6

(1) Nouzový stav se může vyhlásit jen s uvedením důvodů na určitou dobu a pro určité území. Současně s vyhlášením nouzového stavu musí vláda vymezit, která práva stanovená ve zvláštním zákoně a v jakém rozsahu se v souladu s Listinou základních práv a svobod omezují a které povinnosti a v jakém rozsahu se ukládají. Podrobnosti stanoví zákon.

(2) Nouzový stav se může vyhlásit nejdéle na dobu 30 dnů. Uvedená doba se může prodloužit jen po předchozím souhlasu Poslanecké sněmovny.

(3) Nouzový stav končí uplynutím doby, na kterou byl vyhlášen, pokud vláda nebo Poslanecká sněmovna nerozhodnou o jeho zrušení před uplynutím této doby.

Stav ohrožení státu [19]

Čl. 7

(1) Parlament může na návrh vlády vyhlásit stav ohrožení státu, je-li bezprostředně ohrožena svrchovanost státu nebo územní celistvost státu anebo jeho demokratické základy.

(2) K přijetí usnesení o vyhlášení stavu ohrožení státu je třeba souhlasu nadpoloviční většiny všech poslanců a souhlasu nadpoloviční většiny všech senátorů.

ZKRÁCENÉ JEDNÁNÍ O NÁVRZÍCH ZÁKONŮ

Čl. 8

(1) Po dobu stavu ohrožení státu nebo válečného stavu může vláda požadovat, aby Parlament projednal vládní návrh zákona ve zkráceném jednání.

(2) O takovém návrhu se Poslanecká sněmovna usnese do 72 hodin od jeho podání a Senát do 24 hodin od jeho postoupení Poslaneckou sněmovnou. Jestliže se Senát v této lhůtě nevyjádří, platí, že je návrh zákona přijat.

(3) Po dobu stavu ohrožení státu nebo válečného stavu prezident republiky nemá právo vracet zákon přijatý ve zkráceném jednání.

(4) Ve zkráceném jednání nemůže vláda předložit návrh ústavního zákona.

Válečný stav [20]

Čl. 43

(1) Parlament rozhoduje o vyhlášení válečného stavu, je-li Česká republika napadena, nebo je-li třeba plnit mezinárodní smluvní závazky o společné obraně proti napadení.

3.1.3 Frekvence mimořádných událostí a krizových stavů v České republice

Počet událostí je zohledněn od uvedení „krizové legislativy“ v platnost, tedy od 1. ledna 2001 do konce roku 2008.

Tabulka č. 2 Počet jednotlivých druhů událostí se zásahy jednotek požární ochrany [5], [8]

Druh události	Počet událostí v jednotlivých letech							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Požáry	16 421	18 295	28 156	20 550	19 484	19 665	21 835	20 406
Dopravní nehody	18 536	20 450	21 503	21 188	20 681	18 976	21 270	20 063
Živelné pohromy	x	13 329	1 796	1 605	2 729	5 414	10 044	5 599
Úniky NL	4 156	5 693	5 883	5 550	5 630	5 809	6 377	6 242
Technické havárie	35 506	43 190	40 994	46 814	40 413	49 785	48 010	42 104
Radiační nehody	0	0	0	3	2	4	0	0
Ostatní MU	x	240	154	100	48	735	166	17

Tabulka nemá zcela přesnou výpovědní hodnotu, protože bere v úvahu pouze události se zásahem jednotek požární ochrany. Tyto hodnoty se tedy nedají zcela porovnávat s absolutními čísly. Nejvýraznější rozdíl by byl pravděpodobně u dopravních nehod, protože se často stává, že k dopravní nehodě vyjíždí pouze policie. Ovšem myslím, že pro účely této práce je tabulka zcela dostačující.

Dále následuje tabulka s událostmi, při kterých byl vyhlášen třetí a zvláštní stupeň poplachu IZS, jednalo se tedy o události většího významu.

Tabulka obsahuje krátké období, protože stupně poplachu IZS jsou v platnosti až od roku 2004.

Tabulka č. 3 Počet událostí s vyhlášeným 3. a zvláštním stupněm poplachu IZS
[4], [5], [6], [7], [8]

Rok	2004	2005	2006	2007	2008
Počet událostí	5	1	6	19	18

Graf č. 1 k Tabulce č. 3



Z tabulky a grafu je jasně patrný prudký nárůst počtu významných mimořádných událostí mezi lety 2006 a 2007, přičemž trend nastolený v roce 2007 se udržel i v roce 2008.

Následuje přehled krizových stavů od ledna 2001 do prosince 2005. Přehled je obsažen ve Zprávě o stavu zajištění bezpečnosti ČR v oblasti ochrany před mimořádnými událostmi[16].

Tabulka č. 4 Události s vyhlášeným krizovým stavem mezi lety 2001 až 2005 [16]

Krizová situace	Období	Krizový stav	Území
Hrozba sesuvu pískovcových masivů	leden až červen 2002	Stav nebezpečí	obec Hřensko, okr. Děčín
Povodňová situace	červenec až srpen 2002	Stav nebezpečí	část území Jihomoravského kraje a kraje Vysočina
Povodňová situace	srpen až říjen 2002	Stav nebezpečí + Nouzový stav	Hl. město Praha, Středočeský, Jihočeský, Plzeňský, Karlovarský a Ústecký kraj
Průtrž mračen, tornádo	červenec 2004	Stav nebezpečí	město Litovel, okr. Olomouc
Sesuv skalního masivu	září 2004	Stav nebezpečí	město Oslavany, okr. Brno - venkov
Porucha vodního díla Mostiště	červenec až srpen 2005	Stav nebezpečí	obec Mostiště a Vídeň okr. Žďár N/Sázavou

Poslední dobou jsou lidé svědky nárůstu počtu mimořádných událostí jak ve světě, tak v České republice. Velmi významný vliv na počet mimořádných událostí má neustálý vědeckotechnický pokrok, růst potřeb obyvatelstva po surovinách, energiích a službách. Dochází k neustálému rozšiřování výroby v oblasti průmyslu a toto rozšiřování má za následek obsazování nových míst pro vznik firem a migraci obyvatelstva. Trendem posledních let je umisťování veškerých výrobních prostředků poblíž městských aglomerací, případně co nejbližší významným dopravním uzlům, aby byla zajištěna co nejlepší dopravní obslužnost.

Rozvoj průmyslu a služeb sebou nese samozřejmě i větší pravděpodobnost vzniku antropogenních mimořádných událostí (havárií).

Rozvíjející se průmysl má ale také vliv na přírodní mimořádné události. Vytěžení lesa může mít vliv na průběh povodně stejně jako úprava koryta řeky. Emise z továren či elektráren mají vliv na kvalitu ovzduší, na kyselost dešťů, na ovlivňování velikosti skleníkového efektu atd.

Nemalý vliv na následky mimořádných událostí na obyvatelstvo má obyvatelstvo samo. Počet lidí na Zemi stále stoupá a ti jsou pak nuceni žít stále blíže a blíže nebezpečným oblastem. To, ruku v ruce s malou informovaností a připraveností lidí na mimořádné události, může mít významný vliv na možné ohrožení osob, zvířat, majetku a životního prostředí při mimořádných událostech.

Díku tomu, že vůle lidí se informovat, je ve většině případů nulová, protože lidé čekají, že se o ně stát při krizových situacích postará, je nutné s lidmi včas, dostatečně efektivně a přesně komunikovat (prostřednictvím tiskových mluvčích a následně médií), když krizové situace vzniknou.

3.2 KOMUNIKACE

3.2.1 Definice pojmu komunikace

Slovo komunikace je latinského původu a znamená něco spojovat. Je nutné uvést, že slovo komunikace má velmi široké použití. Může obsahovat pojmy od dopravní stavby přes přenos materiálu po přenos myšlenek, informací, atd., mezi účastníky komunikace. Termín komunikace se používá v řadě různých vědních oborů, ale většinou je spjat s používáním jazyka.

V této práci se budu zabývat pouze komunikací mezilidskou. A to ve formách jednání dvou osob, jedné osoby se skupinou osob a jednání jedné osoby s médií.

Nejdůležitější charakteristiky komunikace je možné shrnout do následujících bodů:

1. Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování.
2. Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem.
3. Komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů. [3]

Komunikace je základním nástrojem, který lidé používají k vzájemnému dorozumívání se. Komunikace probíhá prakticky nepřetržitě i bez toho, abychom jí věnovali nějakou větší pozornost. Dalo by se říct, že komunikujeme automaticky. Komunikování považujeme za samozřejmost a tak s ním také nakládáme.

Ovšem jsou případy, kdy komunikaci přikládáme větší důležitost a jsme si tedy vědomi jejího významu a důležitosti. Tento případ nastává, pokud chceme někomu něco důležitého sdělit, pokud se připravujeme na důležitý rozhovor, interview, konferenci, přednášku atd. V těchto okamžicích se na konverzaci připravujeme a uvědomujeme si, kolik věcí naše schopnosti komunikovat a dosáhnout při komunikaci daného cíle, ovlivňuje.

Mohou přijít obavy o to, zda svoji úlohu zvládneme, nervozita, stres, obavy jestli posluchače zaujmeme, jestli si o nás posluchači dokážou vytvořit pozitivní obraz a budou nám v průběhu vzájemné komunikace vyrovnanými komunikačními partnery.

Jestliže si chceme při komunikaci věřit, spoléhat na sebe sama, jestliže máme mít optimální sebedůvěru, měli bychom se snažit komunikaci více porozumět a také ji lépe zvládat. To znamená jednak vědět, jak funguje ve výjimečných situacích, ale i v situacích, které si normálně neuvědomujeme. [3]

Při průběhu komunikace je také dobré mít na vědomí, že i komunikace má svoji minulost, přítomnost a budoucnost. Toto tvrzení můžeme chápat z hlediska historického nebo kontextového. Z historického hlediska souvisí komunikace s vývojem člověka. V rámci kontextu platí, že komunikující jsou ovlivňováni tím, co se stalo před tím, než začali komunikovat, jsou ovlivňováni aktuálním děním okolo sebe a dalšími různými vjemy a také jsou, ať už více či méně, ovlivňováni tím, co bude následovat po skončení komunikace.

Schopnost jedince komunikovat záleží také na počtu případných posluchačů. Člověk, který není zvyklý komunikovat před publikem, si bude v komunikaci mnohem méně jistý, než kdyby se bavil třeba jen s jedním člověkem. Schopnost komunikovat před publikem záleží také na orientaci se přednášejícího v tématu. Je pravděpodobné, že v oblasti, ve které si

budeme jisti svými znalostmi, si budeme v komunikaci více věřit, než ve věci, o které se máme bavit s posluchači a zároveň ji zcela neznáme.

Schopnost jedince komunikovat před publikem může také ovlivnit účast přednášejících kolegů. Pokud přednáší více lidí, snižuje se nervozita jednotlivce.

3.2.2 Dělení komunikace

Základní a všeobecně uznávané dělení komunikace je na komunikaci verbální a neverbální. Tyto dvě části komunikace se přitom vzájemně nevylučují. Naopak je běžné, že verbální komunikace je doplňována neverbální a naopak.

Verbální komunikace

Komunikace slovní. Ke komunikování používáme slova, věty, souvětí nebo například jen jednoduchá citoslovce. Verbální komunikace může být také psaná. Každý člověk je schopen verbálního vyjadřování. Verbální vyjadřování je nedílnou součástí lidského myšlení, protože verbálně může člověk nejpřesněji vyjadřovat svoje myšlenky a názory.

Verbální konverzace se řídí dle daných po dlouhou dobu udržovaných schémat. Například pokud se potkáme jen tak s někým na ulici a prohodíme pár slov, bude se jednat o obecnou nezávaznou komunikaci prováděnou s vědomím toho, že komunikace nebude mít dlouhého trvání. Naopak pokud přijdeme k někomu na návštěvu, tak počítáme s tím, že se zdržíme déle, komunikace může zajít do větších detailů. Záleží také na naší vzájemné znalosti s komunikačním partnerem a na oboustranné důvěře. Jde o odlišné styly komunikace.

Komunikační styly můžeme obecně rozdělit na čtyři skupiny.

1) Konvenční komunikace – komunikace probíhající na obecné úrovni. Výměna pozdravů, formálních vět. Pro tento styl komunikace je typická větší distance mezi komunikujícími.

2) Konverzační komunikace – konverzace na základě výměny zajímavostí, zabavení se, vyplnění času.

3) Operativní komunikace – k této komunikaci dochází v asymetrických vztazích, kde jsou jasně vymezeny role komunikujících. Může to být například konverzace mezi nadřízeným a podřízeným.

4) Osobní (intimní) komunikace – komunikace v rámci naplňování citových vztahů. [15]

Neverbální komunikace

Jak již bylo napsáno, většinou kráčí ruku v ruce spolu s verbálním projevem. Úkolem neverbálních symbolů je podporovat, zvýrazňovat nebo tlumit verbální složku projevu. Její výhodou (nebo nevýhodou) je to, že ji většinou řečník není schopen tak dobře kontrolovat jako verbální projev. Pokud nechceme nějaké slovo říct, tak ho prostě neřekneme, ale některé neverbální projevy doprovázející naši řeč si ani nemusíme uvědomovat, přesto je budeme dělat.

Frekvence a důraz neverbálního projevu se člověk od člověka liší. Záleží na povaze lidí, na momentální náladě. Věci ovlivňující naše neverbální chování je spousta. Do určité míry je to dáno kulturou, národností či výchovou. Je pravděpodobné, že Fin nebude ani zdaleka tak divoce gestikulovat jako Ital a podobně.

Neverbální sdělení může vzhledem k verbálnímu vystupovat v několika vztazích. Buďto může verbální výstup podporovat a zesilovat, může mu odporovat, může verbální reakci plně zastupovat, může ji zdůraznit či doplnit nebo verbální zprávu regulovat.

Neverbální komunikace není tady tak snadno ovladatelná jako komunikace verbální, nicméně její nevýhoda je i v nejednoznačnosti interpretace gest.

Největší význam při pozorování neverbálního projevu bývá zaměřen na pohyby obličejových svalů a na pohled očí. Toto pravidlo obecně platí pro celou hlavu. Na druhém místě ve významnosti jsou pohyby rukou a na posledním místě nás ovlivní pohyby a pozice těla a nohou.

Neverbální komunikaci můžeme rozdělit do několika oblastí.

1) Mimika – pohyby svalů obličeje. Z výrazu obličeje se dá docela dobře odhadnout pohled účastníků konverzace na dané téma.

2) Gestika – do této kategorie spadá takzvaná řeč těla. Pohyby hlavy, rukou, případně i nohou.

3) Posturika – pod tímto pojmem je obsaženo držení těla, uvolněnost nebo naopak napjatost, směr natočení těla.

4) Kinezika – spontánní pohyby těla nemající význam gest. Jedná se o neuvědomělé a nezamýšlené pohyby. Každý člověk má určité takové pohyby, kterými se vyznačuje (může jít o hlazení nosu, luskání s prsty, kousání rtu).

5) Pohledy – velmi důležitá součást neverbální komunikace. Při pohledech je důležité všimnout si zacílení pohledu, délky pohledu (krátké pohledy mohou značit nezájem, přehnaně dlouhé zase mohou být až nepříjemné), přivření víček, počet mrkání (nervózní lidé mohou více mrkat), pootevření zornice a napětí svalů kolem očí.

6) Proxemika – vzdálenost při komunikaci. Tato oblast neverbální komunikace souvisí s tím, jak se lidé znají a jak si důvěřují. Obecně jsou známy čtyři základní skupiny vzdáleností (v různých literaturách jsou uvedeny různé vzdálenosti, protože je prostě nemožné vytvořit v tomto ohledu pravidla, která by seděla každému člověku. Každý má hranice mezi vzdálenostmi nastaveny odlišně).

Intimní vzdálenost je nejmenší a lidé do ní pouští své blízké. Hranice se pohybuje do půl metru.

Osobní vzdálenost může mít rozpětí od půl do dvou metrů, záleží na tématu rozhovoru, okolí, časovém prostoru atd.

Skupinová vzdálenost – vzdálenost od jednoho do deseti metrů. Tato vzdálenost platí pro rozhovor jedince se skupinou.

Veřejná vzdálenost – vzdálenost od dvou do sta metrů.

7) Teritorium – každý účastník rozhovoru nějakým způsobem hájí svůj prostor. Některé lidi v našem teritoriu tolerujeme, jiné ne. Ty, které netolerujeme, můžeme při rozhovoru přehlížet nebo je třeba schválně nepouštět ke slovu.

8) Haptika – doteky lidí při komunikaci. Doteky mohou mít různé významy: formální, neformální, přátelské a intimní. Důležité je to, jakých částí těla se účastníci komunikace dotýkají. Nejčastějším dotekem je podání ruky či poplácání po rameni. Pro samotné podání ruky existuje mnoho pravidel, která by se měla dodržovat.

9) Chronemika – způsob hospodaření s časem v komunikaci. Zda například člověk protahuje obecný a zbytečný rozhovor a důležitější hovory se pak snaží odbýt co nejrychleji.

8) Neurovegetativní reakce – automatické, myslí neovlivnitelné reakce na určité podněty (zrudnutí, pocení atd.).

9) Rekvizity a image – mezi neverbální části projevu patří i věci, kterými člověk zaujme například v podobě brýlí, tužky se kterou si při komunikaci hraje, tím jak je oblečen, upraven apod.

10) Prostředí – prostředí, ve kterém se komunikace odehrává, za předpokladu, že jsme do tohoto prostředí byli pozváni. Vzhled prostoru, ve kterém komunikujeme, může napovědět o člověku, se kterým komunikujeme.

11) Sdělování činy – místo komunikování můžeme prostě nějakou činnost vykonat a je pravděpodobné, že to bude mít větší účinek, než kdybychom kolem toho zbytečně mluvili. [3]

3.2.3 Paralingvistické aspekty verbálního projevu

Jedná se o způsob, dokonalost či nedokonalost, s jakou řečník dokáže zaujmout posluchače s pomocí nejen toho, co říká, ale jak to říká. Není důležité mít dobře připravenou řeč, projev, prezentaci atd., ale jde i o to, jak danou tematiku dokážeme „prodat“.

Paralingvistika se zabývá tím, jak je možné dopomáhat jazykovému projevu směrem k jeho zdokonalování. K tomu, aby nás posluchači lépe poslouchali, abychom zdůraznili důležité věci či myšlenky z našeho projevu, abychom dali najevo náš názor na danou tematiku, můžeme vhodně využít našeho tónu řeči. Zeslabování a zesilování hlasitosti, změna výšky hlasu, rychlost mluvení atd. Naučením se ovládat tyto aspekty řeči může výrazně dopomoci k úspěšnému přednesu.

Nejvýznamnějším prvkem je hlasitost řeči. Hlasitostí můžeme zvýrazňovat důležité body projevu, můžeme dávat najevo svoje zaujetí v určitých oblastech nebo prostě jen zvýšíme hlasitost za účelem toho, abychom na sebe strhli uvádající pozornost publika. Je zjevné, že tichý řečník pravděpodobně nikdy nedokáže zaujmout publikum stejně jako hlasitý řečník. Pouze tichý přednes začne po určité době působit monotónně a publikum si může myslet, že je řečník nesmělý nebo že se publika dokonce bojí. Naopak hlasitá řeč může být sice výrazem určité přátelskosti a otevřenosti směrem k publiku, avšak může být vnímána i jako důsledek špatné sebekontroly. Optimální je tedy přiměřené střídání hlasitosti řeči s tím, že když mluvíme hlasitěji, můžeme volit méně výrazná neverbální gesta a pokud mluvíme tišeji, tak je vhodné zase na neverbálních gestech trochu přidat. [3]

Důležitou součástí mluveného projevu každého člověka je výška hlasu. Každý má jinou výšku a barvu hlasu. Řečníci (zde se bude jednat zřejmě spíše o ženy) s vyšším hlasem budou možná nuceni čelit té nepříjemnosti, že se jejich hlas nebude posluchačům poslouchat tak příjemně, jako kdyby jim přednášel někdo s hlubším hlasem (na druhou stranu je větší pravděpodobnost, že publikum výškou hlasu zaujmou).

Další velice důležitou součástí mluvy je rychlost řeči. Každý člověk má jiné tempo řeči, a tak je samozřejmé, že pokud komunikuje člověk, jehož tempo řeči je pomalejší než tempo jeho komunikačního partnera, může mít tento člověk problém s porozuměním a zachytáváním jednotlivých slov. Při vnímání rychlejší řeči je člověk nucen více a pozorněji naslouchat, což vede logicky k rychlejší únavě. Mluvíci by při přednesu měl být schopen odhadnout, ve kterých fázích může zrychlit a kdy naopak zpomalit. Ke zpomalení by mělo dojít při uvádění důležitějších nebo složitých informací.

Dalším aspektem ovlivňujícím kvalitu řeči i schopnost publika naslouchat, je její plynulost. Pěkná, plynulá řeč bez pomlkl působí monotónně, což není dobré. Je důležité plynulost řeči narušovat pomlkami, které budou chtěné. Pomocí pomlkl můžeme v publiku vyvolat pocit očekávání toho, co přijde, a tedy zvýšit pozornost. Chybou jsou však nechtěné pomlky ve formě různých opakujících se povzdechů (velmi významná a často slyšitelná nedokonalost verbálního projevu téměř každého z nás).

Pokud je mluvčí v dostatečné míře seznámen s tématem komunikace (to by mělo být vždy), pak se jeho projev vyznačuje určitou kvalitou řeči. Každé publikum je jiné a tomu je třeba taky přizpůsobovat kvalitu řeči. Dle odbornosti jak řečníka, tak publika v daném tématu je třeba se na komunikaci poctivě připravit, aby publikum rozumělo a aby i řečník pak rozuměl případným dotazům.

Negativní složkou paralingvistických aspektů řeči jsou chyby v řeči. Mohou to být jak nesprávná výslovnost písmen, slov, tak špatná artikulace, frázování. Často se setkáváme s mumláním, polykáním koncovek nebo začátků slov. Velmi významnou chybou je takzvané opomenutí, kdy řečník ohlásí například uvedení základních deseti bodů. Tyto body začne vyjmenovávat a komentovat a nakonec dojde k tomu, že některý z bodů zapomene zmínit.

Velmi rušivě působí i opakování podobných nebo stejných slov několikrát v jednom souvětí nebo velmi často za sebou během konverzace. Těmto slovům se říká slovní vata, obvykle to jsou slova jako „vlastně“, „prostě“, „tedy“, „jaksi“ atd.

3.2.4 Funkce komunikace

Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou zcela striktní a tak se některé funkce zcela logicky překrývají.

Rozdělujeme celkem 11 základních funkcí komunikace:

- 1) ***Informativní funkce*** – předávání informací, faktů, atd.
- 2) ***Instruktivní funkce*** – v podstatě se jedná o rozšířenou informační funkci. Rozšíření spočívá ve vysvětlení významů, popisu, návodu jak něčeho dosáhnout nebo jak něco dělat.
- 3) ***Přesvědčovací funkce*** – působení na okolí s cílem změnit názory, postoje nebo způsob konání. Přesvědčování může být racionální (pomocí argumentů a logiky) a emocionální (působení na city).
- 4) ***Posilovací a motivující funkce*** – mohla by být zařazena i jako podskupina do přesvědčovacích funkcí. Jedná se zde o posilování určitého přesvědčení, emocí atd.
- 5) ***Zábavná funkce*** – jejím cílem je pobavit okolí, vyplnit pauzy v komunikaci, pomoci trochu odlehčit atmosféru komunikace.
- 6) ***Vzdělávací a výchovná funkce*** – tato funkce je uplatňována především prostřednictvím institucí, často obsahuje další funkce, jako například informativní či instruktivní.
- 7) ***Socializační a společensky integrující funkce*** – vytváření vztahů mezi lidmi, sblížení, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti.

Komunikace závisí mimo jiné i na naší společenské úrovni. Každá společenská vrstva má poněkud odlišný způsob komunikace.

8) **Funkce osobní identity** – komunikace na úrovni osobnosti. Pro nás samotné je komunikace velmi důležitá, protože nám pomáhá ujasnit si spoustu věcí v sobě samém, uspořádat si názory atd.

9) **Poznávací funkce** – umožňuje sdělovat si každodenní zážitky a plány. Prostřednictvím zkušeností jiných lidí v sobě uchováváme informace, které bychom sami nebyli schopni prožít.

10) **Svěřovací funkce** – slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí atd. Většinou souvisí s očekáváním podpory a pomoci. Sdílení pocitů a problémů, které člověka trápí, je pro každého jedince velkým přínosem. Tato funkce může mít různou hloubku. Existuje přímá snaha pomoci maximální mírou identifikace nebo pouhé akceptování pocitu bez jakýchkoli snah tento stav hodnotit.

11) **Úniková funkce** – odreagování se. Pokud je člověk unavený, našťvaný, tak může mít chuť komunikovat o něčem nezávazném a neutrálním. [12], [14]

3.2.5 Komunikační proces

Protože komunikace není nic statického, stále probíhá, tak můžeme hovořit o komunikačním procesu. To, že se jedná o proces, máme prokázáno tím, že komunikace probíhá převážně mezi dvěma a více lidmi a tím dochází k vzájemnému ovlivňování účastníků komunikace, což bezpochyby proces je.

Proces vnímání zprávy či myšlenky, informace, má obdobný průběh jako sinusoida. Počátek a závěr jsou vnímány silněji než střední část sdělení (na počátku působí novost, na konci vědomí, že nebude nic následovat, takže člověk má snahu zachytit co nejvíce dat). [3]

Základní schéma komunikačního procesu

1) **Vnímání dat** – při vnímání dat záleží na síle podnětu a na našem zájmu o tento typ podnětu. Některá data vnímáme, jiná ne.

2) **Spojování dat s významem** – data jsou přeměněna na informaci. Vybraná a uspořádaná data jsou spojena a naplněna dle jejich významu.

3) **Vkládání záměru a postoje** – konkretizování ve smyslu postoje (např. citového vztahu).

4) **Epizodické uspořádání dat** – informace se podobají jednotkám, které spojujeme a tím vytváříme představu o určitých skutečnostech, o závislosti jednotlivých epizodických jednotek.

5) **Hlavní smlouva** – jde o vnímání naší role ve vzájemných vztazích. Uvědomění si toho, co je normální či vhodné a co ne.

6) **Soubor předpokladů, očekávání a pravidel** – naučené vzory chování, pravidla chování. Jedná se o určité zažité stereotypy způsobené výchovou.

7) **Kulturní model** - spektrum vztahů, které jsou vymezeny kulturou, v níž žijeme. Roli zde hrají politické a ideologické standardy a celkový kulturní rámec. [12]

Základní součásti komunikačního procesu:

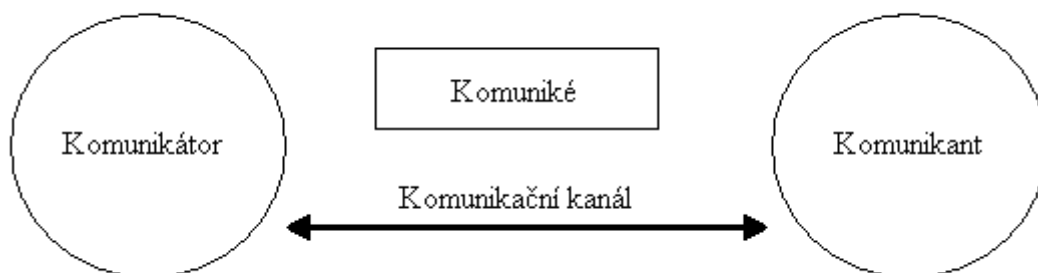
Komunikátor – ten, kdo vysílá zprávu, myšlenku, informaci. Předpokládá, že příjemce má společný základ znalostí.

Komunikátor nemusí být vždy dokonalý při sdělování informací, může některá fakta zkreslovat, některá dokonce záměrně zamlčovat, může domýšlet informace, nemusí být úplně informovaný.

Komunikant – ten, kdo zprávu přijímá.

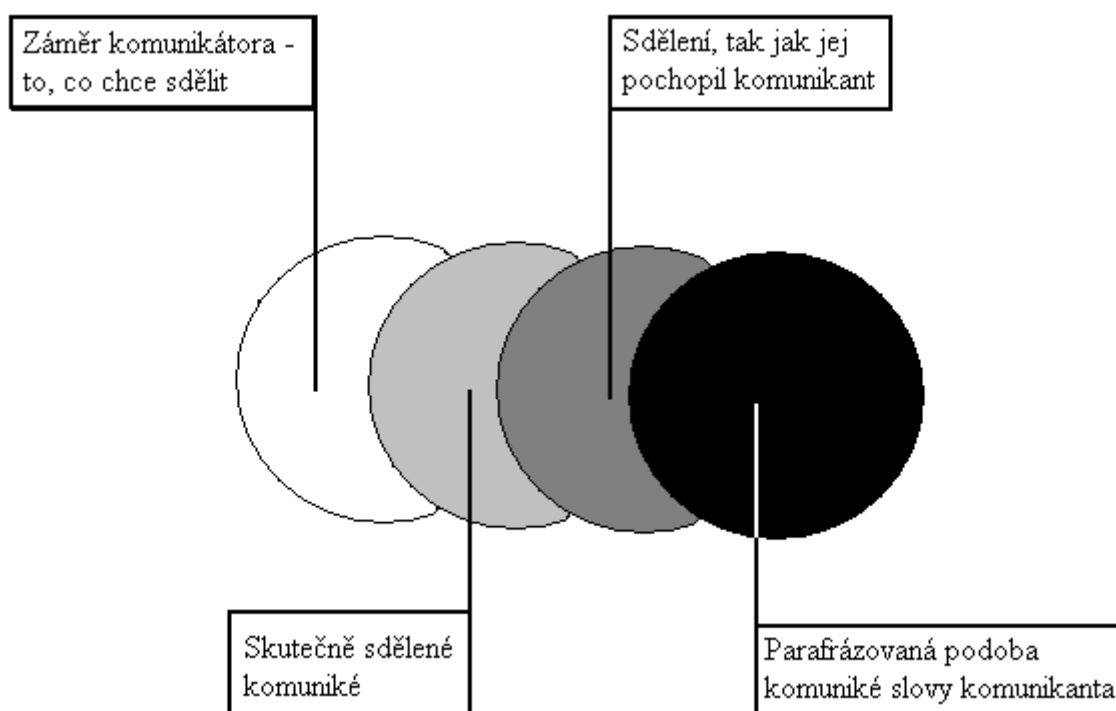
Komuniké – vyslaná informace. Může mít jak podobu verbální tak i neverbální.

Komunikační jazyk – informace je vždy vysílána prostřednictvím určitého komunikačního jazyka. Jde především o odlišné pochopení abstraktních slov. [3]



Obrázek č. 1 Schéma komunikačního procesu probíhajícího mezi dvěma osobami [3]

Při přenosu informací dochází samozřejmě ke zkreslením z různých důvodů. Tím nejdůležitějším a nejobvyklejším je to, že význam stejných pojmů je u různých lidí chápán různě. Čím více stupni přenosu informace prochází, tím je zkreslenější (klasickým případem je např. hra na tichou poštu).



Obrázek č. 2 Znázornění postupu deformování informací, které jsou předávány od jedné osoby ke druhé. [3]

3.2.6 Komunikační bariéry

Komunikační bariéry představují problémy, se kterými se musíme potýkat. Pokud chceme úspěšně komunikovat, tak bychom si tyto bariéry měli uvědomovat a snažit se je minimalizovat. Jejich úplné odstranění je prakticky nemožné. V zásadě můžeme komunikační bariéry rozdělit na vnitřní a vnější.

Vnější komunikační bariérou může být narušení komunikace někým třetím, hladina hluku okolního prostředí nebo například vizuální rozptylování (koukáme při komunikaci na okolí, do počítače atd.)

Vnitřních bariér je více. Obvykle si tyto bariéry vytváříme sami. Nejčastější bariérou je strach z neúspěchu. Dále se může jednat o ovlivnění rodinnými problémy, možná neúcta (nebo naopak přehnaný respekt) k ostatním účastníkům komunikace, nedostatečná znalost problematiky a tak dále.

3.3 MÉDIA

3.3.1 Význam médií

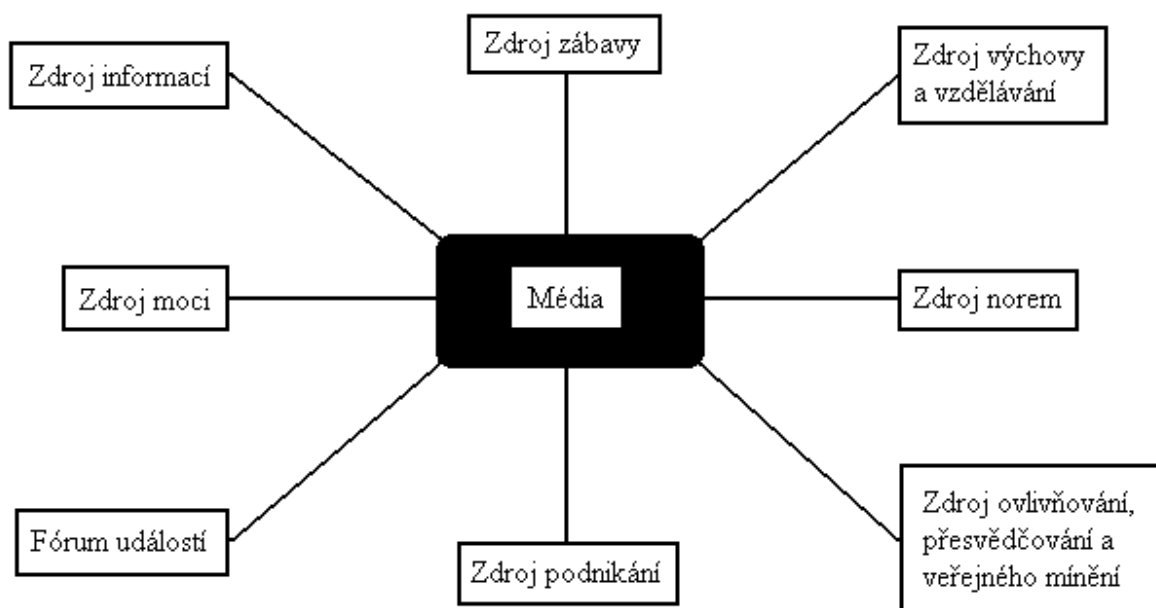
Pracovníci určení pro komunikaci při krizových stavech by měli znát nejen problematiku krizových stavů samotných a umět komunikovat s dostatečnou efektivitou, ale měli by i vědět, která média, s jakými informacemi a v jaký čas oslovit.

Média v dnešní době hrají v oblasti předávání informací veřejnosti (a to z jakéhokoli oboru lidské činnosti) zcela zásadní roli. Ovlivňují prakticky celou populaci. Je velmi pravděpodobné, že každý člověk alespoň jednou denně nějakým způsobem vnímá informace z médií (pokud pomineme některé africké státy, kmeny žijící v zapadlých částech pralesů Jižní Ameriky atd.). V rámci České republiky přístup obyvatel k médiím není žádným způsobem omezen a tak mají média prakticky do všech domácností u nás otevřené dveře.

Média nemají pouze informační funkci, ale i mnoho jiných. To, jakým způsobem lidé vnímají důležitost těchto funkcí, je vysoce individuální a je to ovlivněno mnoha faktory (výchova, pracovní zařazení, koníčky, volný čas, postoj k médiím atd.).

Někteří lidé jsou schopni prosedět u televize (internetu) takřka celý den a sledovat jen zábavné pořady, jiní lidé zase kladou důraz na obsah a kvalitu informací jednotlivých médií.

Následující schéma popisuje různé funkce médií.



Obrázek č. 3 Funkce masmédií [3]

Dalo by se říci, že média jsou veřejností převážně vnímána jako zdroj zábavy a informací. Různé mocenské skupiny mohou pomocí médií prosazovat své zájmy, což obsahuje funkce médií jako zdroje moci, popřípadě ovlivňování, přesvědčování a veřejného mínění (lidem je dáván najevo názor většiny).

Média se také řadí mezi významné zdroje výchovy a vzdělávání, a to formou vzdělávacích pořadů (to platí hlavně u televize).

Média jako zdroj norem pro lidské chování jsou z hlediska programové skladby (opět se jedná převážně o televizi a internet) poměrně problematickou částí oblasti mediální komunikace.

Média také slouží jako subjekty podnikání. Každé médium má svého vlastníka, který se s jeho pomocí snaží docílit co největšího možného zisku.

3.3.2 Druhy médií

V literatuře se můžeme setkat s několika děleními médií.

Média můžeme dělit na specifická (propagační prostředky) a masmédiá (médiá oslovující co největší počet posluchačů, diváků, čtenářů - televize, rozhlas, tiskoviny a internet).

Další možné dělení je na elektronická (televize, rozhlas, internet, film) a klasická média (tisk, knihy atd.).

Budeme se věnovat dělení na specifická média a masmédiá, přičemž pozornost zaměříme na masmédiá, protože na ně by se měla obracet i pozornost při komunikaci s médii a přes média dále zprostředkovaně k co největšímu počtu lidí.

Jako masmédiá tedy vystupují tisk, rozhlas, televize a internet.

Periodický tisk

První noviny byly vydány v psané podobě již za Julia Caesara a měly čistě zpravodajský charakter. Byly rozšiřovány opisováním. Rozvoj tištěných médií znamenal vynález knihtisku někdy kolem roku 1448 (údaje se různí) Němcem Gutenbergem. První tištěné noviny na světě pak vyšly v roce 1609 a první noviny v Čechách v roce 1719. [9]

V současné době v České republice existuje několik hlavních deníků vycházejících celorepublikově (Mladá fronta Dnes, Lidové noviny, Právo a Hospodářské noviny). Dále vychází denně celá řada regionálních periodik (například Rovnost) a také celá řada bulvárních deníků (Blesk).

Existuje obrovské množství všemožných periodik vycházejících s různou periodicitou, jedná se však většinou o produkty zaměřené na určitou cílovou skupinu čtenářů (časopisy pro ženy, pro muže, magazíny atd.).

Klasické noviny mají své stálé příznivce (pokud se bavíme o seriózních tiskovinách. Je jasné, že bulvární a zájmové tiskoviny mají také své stále příznivce, ovšem motivací čtenářů těchto periodik nebývá potřeba kontroly aktuální politické situace nebo prevence mimořádných událostí). Jedná se především o lidi, kteří chtějí mít podrobnější přehled o tématech, která je zajímají.

Noviny mají možnost probrat danou tematiku více do hloubky, než televizní či rádiové zpravodajství. Každý čtenář si může vybrat noviny dle své oblasti zájmu, výběr je u nás dostatečný.

Noviny už v dnešní době nejsou jen černobílými listy, ale jsou obvykle barevné a s poměrně velkým prostorem pro reklamu.

Rozhlas

V roce 1922 začíná rozhlasové vysílání v Anglii BBC a v roce 1923 u nás zahajuje vysílání Český rozhlas „Radiojournal“. [9]

Úlohu informačního kanálu plní veřejnoprávní stanice Český rozhlas (dělí se dále na celoplošné stanice – ČRo 1 Radiožurnál, ČRo 2 Praha, ČRo 3 Vltava a ČRo 6 a dále na regionální a ostatní stanice). Další stanice s celoplošným pokrytím jsou Frekvence 1, Evropa 2 a Rádio Impuls, což jsou stanice zaměřující se spíše na zábavu a hudbu. Dále vysílá 76 regionálních rádií. [10]

Zpravodajství na komerčních stanicích bývá většinou uváděno každou půlhodinu v krátkých zprávách, dle stanice se liší i náplň zpráv. Stanice se přizpůsobují svým posluchačům.

Dalo by se říct, že rádio je dnes jen jakousi doplňkovou aktivitou k televizi či internetu. Lidé často poslouchají rádia hlavně v práci nebo při jízdě autem.

Televize

V roce 1929 začíná pokusné vysílání BBC a v 1935 začíná první pravidelné vysílání v Berlíně. V České republice začíná pravidelné zkušební televizní vysílání v roce 1954 po předchozích zkušebních vysíláních v letech 1948 a 1953. [9], [10]

O televizi stále můžeme mluvit jako o fenoménu naší doby. Je patrně nejvýznamnějším médiem, ze kterého čerpáme informace ze všech oblastí. Televizní stanice dávají divákům pravidelné zpravodajské relace, plní zábavnou funkci, vysílají spousty dokumentů, filmů, seriálů. Současný život by byl bez televize pravděpodobně jen těžko představitelný.

Televize má oproti rádiu tu výhodu, že informaci nabízí jak auditivně, tak vizuálně. Divák má dnes také mnohem větší možnost volby, protože stanice s celorepublikovým pokrytím nejsou u rozhlasu tak početné jako u televize. A to navíc samozřejmě existuje možnost (hojně využívaná) sledovat i programy zahraničních stanic.

Divák má dnes na výběr velmi širokou škálu televizních programů, které se různí podle svého zaměření. I u nás jsou již dnes běžné čistě zpravodajské, sportovní, hudební, filmové a další kanály.

Televizní obdobou Českého rozhlasu mezi rádii je veřejnoprávní Česká televize. Pod Českou televizi spadají kanály ČT 1, ČT 2, dále zpravodajská ČT 24 a sportovní kanál ČT 4. Další nejvýznamnější televizní stanice u nás jsou TV Nova a TV Prima. Tyto dvě stanice mají na svých prvních kanálech zhruba stejně vyváženou programovou skladbu (z hlediska poměru filmu, zpravodajství a zábavy). Stanice se mezi sebou samozřejmě liší formou pořadů, úrovní atd.

V České republice momentálně vysílají 4 celoplošné televizní stanice a přes 20 regionálních televizních stanic. **[10]**

Internet

Nejmohutněji se rozvíjející médium. Jeho vznik můžeme zařadit zhruba do 70. let 20. století, kdy se začala tvořit síť vzájemně propojených počítačů v rámci armády Spojených států Amerických, ke které se v polovině 80. let začaly připojovat americké univerzity a rozšiřování internetu nabralo na rychlosti. **[11]**

Počátkem devadesátých let do hry vstupuje i český Internet - ne snad, že by nějak ovlivnil dění na světovém internetu, ale vznikl a propojil se světem a začal jím být ovlivňován. **[11]**

V současné době je internet nejkomplexnějším zdrojem informací na které si člověk může jen vzpomenout. Kdykoli můžeme najít cokoli, můžeme se spojit s kýmkoli nezávisle na tom, kde se zrovna nacházíme, dalo by se říci, že nám internet dává takřka nekonečné možnosti.

Jako médium již v dnešní době (s trochou nadsázky řečeno) pohltil všechna ostatní média. Každý tištěný titul má své stránky na internetu, kde je přístup ke všem článkům, navíc se zde nacházejí čtenářské diskuse k článkům, aktuální informace atd.

Prakticky u všech rádiových stanic existuje možnost poslouchat jejich vysílání na internetu. Existují dokonce i stanice, které můžeme poslouchat pouze prostřednictvím internetu.

To stejné platí i pro televizní vysílání. Většina televizních stanic nabízí své vysílání takzvaně on-line, tedy na internetu. Není vysíláno v tak velkém rozlišení jako normální televizní vysílání, nicméně je dostupné. Televizní vysílání je samozřejmě doplněno také vlastními informačními servery televizních stanic, kde se můžeme dočíst aktuální novinky atd.

Nejvýznamnějšími hráči na českém internetovém jsou webové portály. Tím nejznámějším a nejpoužívanějším je portál www.seznam.cz, dále pak www.centrum.cz, www.atlas.cz, informační portál Mladé fronty Dnes www.idnes.cz a mnoho dalších. Všechny tyto portály disponují vlastním informačním servisem.

Důležitým informačním zdrojem u nás je také portál ČTK, který slouží jako zdroj informací pro média a úřady.

Schopnost reakce médií na krizové situace s ohledem na předání informací obyvatelstvu

Pokud dojde ke krizové situaci, je důležité si uvědomit, která média jsou schopna v jakém časovém horizontu uveřejnit důležité informace.

V tomto ohledu bude zřejmě nejrychlejší předání informací za pomoci celostátních rozhlasových stanic, protože ty prakticky hned po obdržení zprávy mohou zprávu předat. Je celkem obvyklé, že některé stanice přerušují své vysílání kvůli aktuálním informacím, které se týkají důležitých témat.

Jako druhá nejrychlejší možnost předání informací se jeví internetové zpravodajství, ať už přes ČTK nebo přímou cestou přes nejnavštěvovanější informační portály.

Často se stává, že již při (nebo těsně po) příjezdu záchranářů či hasičů na místo zásahu jsou přítomny sdělovací prostředky. Je nutné jim poskytnout odpovídající informace, aby mohli informaci zpracovat co nejrychleji do potřebné formy, předat do studia a pak v rámci zpravodajské relace, popřípadě mimořádného vysílání mohli tuto reportáž zařadit do vysílání. Celý tento proces samozřejmě trvá určitou dobu, takže televizní zpravodajství v rámci rychlosti reakce můžeme zařadit na třetí místo našeho pomyslného žebříčku.

Rychlejší reakci na mimořádnou událost může televize nabídnout prostřednictvím proužku pohybujiícího se po obrazovce buďto nahore nebo dole. V tomto proužku pak může rolovat přes obrazovku důležitá informace.

Největší prodleva s ohledem na rychlost reakce na mimořádné události připadá periodikům. Ty informují o události zpravidla následující den, takže informace nejsou tak aktuální jako u ostatních médií, nicméně je zde na druhou stranu větší prostor pro podrobnější popis situace, více rozhovorů s odborníky atd.

3.4 INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI PŘI KRIZOVÝCH SITUACÍCH

Při mimořádných událostech, a tedy i krizových stavech, má naprosto stěžejní úlohu stát, který musí zajistit informovanost obyvatelstva, které na ni má ze zákona právo. Včasná a vhodná informovanost může mít významný vliv na ochranu zdraví, životů, majetku či životního prostředí. Úlohu státu ve věcech informování obyvatelstva při mimořádných událostech zastupují převážně obce a Hasičský záchranný sbor České republiky (informovat mohou i velké podniky, v jejichž objektu se mimořádná událost stala).

Varování veřejnosti při krizových situacích je pro lidi v postižené oblasti a okolí nejdůležitější, ovšem je také důležité, aby mu předcházela preventivní fáze. Důležité je také informování obyvatelstva po mimořádné události, v rámci likvidace mimořádné události.

Fáze prevence mimořádných událostí

Cílem prevence mimořádných událostí by mělo být dosažení dobré informovanosti obyvatelstva o možných zdrojích rizik v jejich okolí a následně o způsobu ochrany obyvatel při vzniku mimořádné události spojené se známým rizikem. Například v zóně havarijního plánování jaderné elektrárny Dukovany je obvyklé, že začátkem každého roku najdou obyvatelé ve schránkách kalendář, který obsahuje popis doporučeného postupu obyvatel při radiační havárii.

Problémem této fáze je jistá neatraktivnost pro obyvatele. Pořádání různých seminářů o rizicích a možnostech předcházení mimořádným událostem se zřejmě neseťká mezi veřejností

s hromadnou účastí. Lidé podle mě berou problematiku vlastní informovanosti stále na lehkou váhu, řekl bych, že u většiny převažuje názor „však ono se stejně nic nestane, a kdyby ano, tak se o nás stejně někdo postará“. Většina lidí má svých starostí dost a vyvinutí vlastní iniciativy ohledně přípravy na mimořádné události je dost problematickou záležitostí.

V této fázi by mohly (měly) hrát významnější roli média, ovšem problémem je již zmiňovaná nezáživnost pro diváka a tedy nevhodnost pro média, protože co je pro diváka nezáživné (nebo záživné pouze pro úzkou skupinu lidí) je pro média těžko „prodejně“.

Fáze likvidace následků mimořádných událostí

Po pominutí mimořádné události je potřeba vyčíslit škody a snažit se navrátit vše pokud možno do původního stavu. Lidé, kteří byli postiženi mimořádnou událostí, potřebují jak finanční, tak psychologickou pomoc. Potřebují informace, jak se mají s následky události vypořádat.

Informace je možné získat z médií, protože pokud se mimořádná událost stane, tak se okamžitě dostává do médií, ze kterých mizí až po ukončení této události. Pokud se jedná o větší události, tak bývají média doslova prošpikována rozhovory, reportážemi a radami obyvatelstvu jak se zachovat.

Dalším zdrojem informací je také samozřejmě stát (tedy obce, kraje, Hasičský záchranný sbor a různé další instituce).

Fáze mimořádné události

Jak už bylo napsáno, tak zde se jedná o nejdůležitější fázi s ohledem na ochranu obyvatelstva. Fáze prevence prakticky neexistuje, takže je třeba lidem dát co nejrychleji a co nej přesnější ty nejdůležitější informace.

Hlavním úkolem státu v této fázi je varování, vyrozumění a poskytování tísňových informací.

3.4.1 Varování, vyrozumění, tísňové informace

Varování

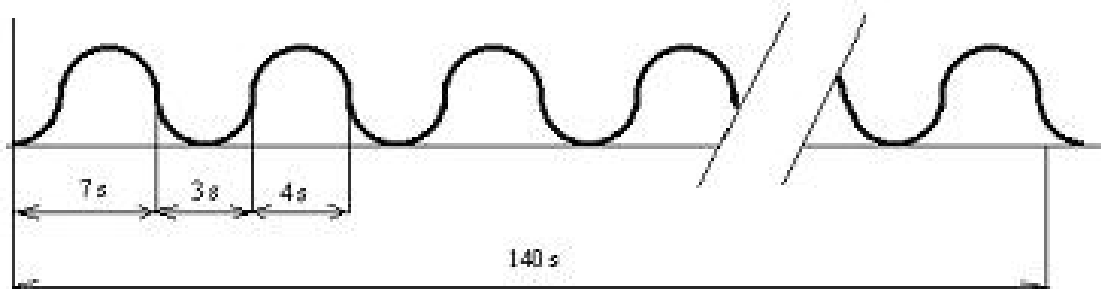
Varování obyvatelstva je komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání varovné informace o reálně hrozící nebo již vzniklé mimořádné události vyžadující realizaci opatření k ochraně životů a zdraví obyvatelstva, majetku a životního prostředí. [1]

Varování může být provedeno několika způsoby. Může být předáno jako akustická informace, verbální informace nebo optická informace.

Jednotný systém varování a vyrozumění je v ČR budován od roku 1991. Systém tvoří síť poplachových sirén, které zabezpečují bezprostřední varování obyvatelstva, a dále pak soustava vyrozumívacích center, soustava dálkového vyrozumění (doprava signálu a informací mezi vyrozumívacími centry), soustava místního vyrozumění (infrastruktura pro ovládání poplachových sirén a vyrozumění osob). HZS ČR má rovněž právo vstoupit do sdělovacích prostředků a informovat obyvatelstvo prostřednictvím televize a rozhlasu. [12]

Obyvatelstvo je v případě hrozby nebo vzniku mimořádné události varováno především prostřednictvím varovného signálu „Všeobecná výstraha“. Tento signál je vyhlášován

kolísavým tónem sirény po dobu 140 vteřin a může zaznít třikrát po sobě v cca. třiminutových intervalech. Po tomto signálu bezprostředně následuje mluvená tísňová informace, kterou se sdělují obyvatelstvu údaje o bezprostředním nebezpečí vzniku nebo již nastalé mimořádné události a opatření k ochraně obyvatelstva. K poskytování této tísňové informace se využívá i koncových prvků varování, které jsou vybaveny modulem pro vysílání hlasové informace. [12]



Obrázek č. 4 Všeobecná výstraha [12]

Dále existují signály, které již nejsou varovné, ale slouží například pro kontrolu funkčnosti systému varování obyvatelstva - signál „Zkouška sirén“, signál je pouštěn každou první středu v měsíci v poledne nebo signál „Požární poplach“, který slouží pro svolávání složek požární ochrany.

Otázkou je, do jaké míry je veřejnost obeznámena s těmito signály. Zkoušku sirén zřejmě pozná každý, protože je každý měsíc opakována, u ostatních signálů je to značně spekulativní.

Dále existuje celá řada verbálních signálů, které blíže specifikují, o jaký typ signálu, který zazněl, se jednalo. Jedná se o signály Zkouška sirén, Všeobecná výstraha, Požární poplach, Nebezpečí zátopové vlny, Chemická havárie, Radiační havárie, a Konec poplachu.

Informaci ze samotných varovných signálů je však potřeba doplnit, aby mělo obyvatelstvo přehled o situaci, a tak většinou po odvysílání varovného signálu následují **tísňové informace**. Tyto informace mohou být vysílány například z reproduktorů umístěných na technice složek IZS, z obecního rozhlasu nebo z médií. Pro obyvatelstvo je proto důležité zapnout televizi či rádio, internet, a poslouchat instrukce orgánů krizového řízení.

Vyrozumění

Vyrozumění je komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání varovné informace o hrozící nebo již vzniklé mimořádné události složkám Integrovaného záchranného systému, orgánům územní samosprávy a státní správy, právníkům a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních nebo krizových plánů. [1]

K vyrozumění může být použito telefonní spojení, radiové sítě složek IZS, pagerů, sirén (svolání jednotek požární ochrany), elektronické pošty. V tom případě, že by došlo k porušení komunikačních sítí, mohou být použity i spojky.

Jednotný systém varování a vyrozumění je technicky, provozně a organizačně zabezpečován:

Vyrozumívacími centry - operační a informační střediska IZS a zařízení zřízená za účelem varování a vyrozumění.

Telekomunikačními sítěmi zahrnutými do infrastruktury systému selektivního radiového návěští - linková datová síť propojující zadávací terminály a další součásti systému a sítě umožňující ze zadávacích terminálů dálkově ovládat koncové prvky varování a předávat zprávy na pagery.

Koncovými prvky - rotační a elektronické sirény a místní informační systémy s vlastnostmi elektronických sirén, technická zařízení schopná předat informace orgánům krizového řízení.

[1]

3.5 INFORMOVÁNÍ MÉDIÍ PŘI KRIZOVÝCH SITUACÍCH

Nejvýznamnější roli po bezprostředním informování obyvatel při vzniku mimořádné události státními orgány hrají média. Zcela zásadně pak v této fázi záleží na tom, jakou informaci dokážou média divákům, posluchačům či čtenářům poskytnout. Jedná se o pravdivost informace, její přesnost, důležitost a hlavně jasnou formulaci. Samozřejmě jde také o rychlost, s jakou se zpráva o mimořádné události či krizové situaci do médií, potažmo dále k veřejnosti, dostane.

Schopnost rychlosti reakce médií již byla nastíněna v kapitole „médiá“.

V dnešní době jsou média schopna získat si informace prakticky okamžitě. Může se stát, že zavolá očitý svědek události, do médií se dostanou fotografie a podobně. Při informování může být tedy osoba s médii jednající, vystavena tomu, že ta jsou již o záležitosti informována (někdy i lépe než ten, kdo jim má situaci ozřejmit). V takovém případě by měl tiskový mluvčí či kdokoli jiný, pokud možno zachovat chladnou hlavu a odpovídat na otázky, na které zná odpověď a nepouštět se do žádných spekulací. Pokud by si totiž nechal například vnutit nějaký názor reportéra nebo se pouštěl do spekulací „coby, kdyby“, mohlo by to následně mít naprosto opačný efekt při uvedení reportáže, rozhovoru atd. Místo toho, aby byla veřejnost správně informována a uklidněna, mohla by být zprávou z médií ještě více zmatena. Nemělo by také v žádném případě docházet k zadržování informací. Je jedno z jakéhokoli důvodu. Zadržování informací a neochota komunikovat s médii může vést k tomu, že si média budou hledat informace jinde a to může vést ke zhoršení kvality informací, které budou média dále distribuovat. Pokud ale existuje důvod tak závažný, že znemožňuje poskytnutí informací médiím, tak by ho měli mluvčí uvést a říct, že dokud tento stav nepomine, tak nebudou schopni podat požadované informace. Měl by pak být stanoven určitý časový horizont, ve kterém by informace měla být uveřejněna.

Média by také měla mít jasno o tom, na koho se v případě vzniku krizové situace mohou obrátit a kdo jim podá informace. Měla by platit zásada, že je nutno jednat se všemi druhy médií, nikoho nevynechávat a snažit se s nimi vycházet v dobrém.

Při snaze o rozlišení jednotlivých médií lze konstatovat, že dominantní postavení v České republice měla a má Česká tisková kancelář, která má stručné, jasné, přesné a srozumitelné informace, které dále poskytuje všem zásadním sdělovacím prostředkům.

Obecně pak platí, že veřejnoprávní stanice (Český rozhlas a Česká televize) mají střízlivější reportáže či rozhovory, zaměřené spíše věcně, kdežto soukromé společnosti se soustředí nejen na věcnou stránku problému, ale snaží se takřka vždy nabídnout divákům i něco „extra“.

Při poskytování zpráv médiím by tedy měl mít člověk, který jim informaci sděluje, na mysli, do jakého druhu média informaci poskytuje a pro jakou koncovou skupinu je tato informace určena (jinak bude vypadat rozhovor do hlavních zpráv na ČT 1 a jinak rozhovor pro deník Blesk apod.).

Povinnost poskytovat informace podle zákona mají státní orgány a orgány územní samosprávy normálně do 15 dnů. Poskytovat informace jen ve své kompetenci mají například hasiči za hasiče nebo policie za policii a nikdy by neměli sdělovat své názory třeba na záchrannou službu či soukromý podnik. Také by neměly sdělovat informace, které ohroží vyšetřování případu, mají charakter ochrany utajovaných skutečností. [2]

Musíme také pamatovat na to, že novináři nikdy nemají pouze jeden zdroj informací, ale snaží se informace získat z co nejvíce zdrojů.

Při komunikaci s médii si každý člověk chtě nechtě uvědomuje, že jeho slova uslyší či bude číst mnoho lidí. Je proto důležité slova dobře volit. Při práci před televizní kamerou je to mnohem složitější, protože kamera obsáhne nejen verbální projev, ale také projev neverbální, který se mnohem hůře ovládá. O tom co do neverbálního projevu všechno patří a na co všechno je třeba dbát, bylo zmíněno v kapitole o neverbální komunikaci.

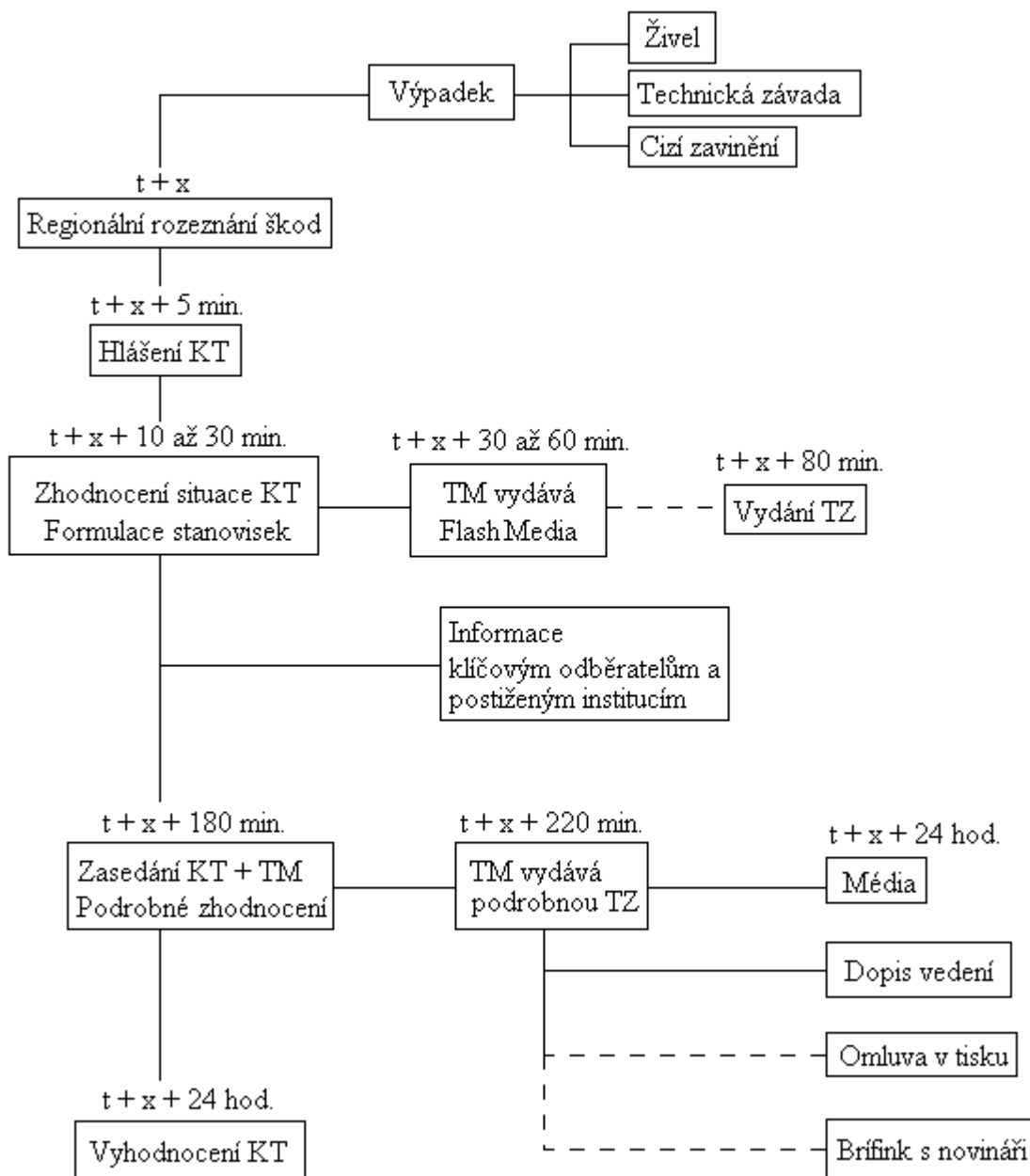
Je samozřejmé, že ne všechny mimořádné události jsou tak významné a zajímavé, že se o ně hned budou všechna média přetahovat a budou je chtít dostat za každou cenu do vysílání či vydání. Je proto důležité zvolit formu oznámení mimořádné události. Při těch opravdu významnějších událostech, při krizových stavech, se novináři obvykle po vydání tiskové zprávy či nějakého prohlášení přihlásí o informace sami, je pak vhodné uspořádat například nějaký brífink či tiskovou konferenci za účasti většího počtu novinářů.

Při méně významných událostech pak stačí sama tisková zpráva, informování médií pomocí elektronické pošty, sms zprávou a podobně.

Zásady mediální komunikace bychom mohli shrnout do těchto bodů:

- 1) Zhodnocení situace a její prezentace na veřejnosti. Jaký to bude mít dopad.
- 2) Jak rychle má být první informace podána, tedy zda si vyžádat krátký čas na zjištění více informací a posouzení situace nebo hned podávat informace.
- 3) Kterou cestou, jakými prostředky bude informace podána. Rozhlas, televize, email, sms, WWW stránky apod. [2]

Výhodou v krizové situaci pak je připravený krizový scénář, který může vypadat například takto:



Obrázek č. 5 Schéma krizového scénáře [2]

Legenda : t - čas
 x - doba zaregistrování problému
 KT - krizový tým
 TM - tiskový mluvčí
 TZ - tisková zpráva

3.5.1 Úloha tiskového mluvčího při krizových situacích

Úloha tiskového mluvčího při krizových situacích spočívá ve znalosti krizové situace, v co nejrychlejší reakci na tuto situaci prostřednictvím podání dostatečného množství informací médiím, ve znalosti krizové komunikace a ve znalosti médií (jejich působnosti, kvality předávaných informací, rychlosti předání informací atd.).

Tiskový mluvčí musí být otevřený vůči jednání se všemi druhy médií pokud možno za jakékoliv situace.

Jednání tiskových mluvčích by se mělo řídit následujícími pravidly:

- 1) Být fundovaným tiskovým mluvčím.
- 2) Mít připravený krizový scénář.
- 3) Tiskový mluvčí by měl být součástí krizového týmu (štábu) a nemít jen poradní funkci.
- 4) Jednota vyjadřování v rámci instituce.
- 5) Rychlost informací.
- 6) Otevřenost.
- 7) Pravdivost informací.
- 8) Zjištění toho, co již novináři vědí.
- 9) Zpočátku připustit horší variantu
- 10) Nesvalovat vinu na jiné.
- 11) Striktně se držet faktů, nedovolit žádné spekulace.
- 12) Nepoužívat výraz „bez komentáře“.
- 13) Používat formulace jako například „na základě dosud zjištěných skutečností“ apod.
- 14) Nemluvit o věcech, kterým tiskový mluvčí nerozumí.
- 15) Věcnost. Není dobré slibovat něco, co bychom nemuseli být schopni splnit.
- 16) Předávat pouze potvrzené důkazy.
- 17) Přednostně hovořit o pozitivních stránkách věci.
- 18) Dávat si pozor na dotazy novinářů. [2]

3.5.2 Krizová komunikace

O krizové komunikaci se mluví spíše ve spojení s krizovým managementem v souvislosti s ekonomickými krizovými stavy v podnicích, nicméně pojem krizové komunikace může obsáhnout i komunikaci při krizových situacích, a to buďto mezi složkami státní správy a složkami IZS, nebo mezi státní správou a složkami IZS a veřejností či médií.

V rámci orgánů státní správy a složek IZS se za krizovou komunikaci považuje komunikace při krizových situacích. Aby komunikace mohla probíhat bezproblémově a nebyla blokována jinými uživateli (jedná se především o komunikaci pomocí mobilních telefonů a pevných linek), tak existuje systém linek, které jsou při krizových situacích zvýhodněny oproti ostatním uživatelům sítě, kteří mohou být v krajním případě i odpojeni od sítě, aby nedošlo k jejímu přetížení a tedy aby mohly složky řešící krizovou situaci mezi sebou bez omezení komunikovat.

V rámci komunikaci mezi státní správou (IZS) a médií, potažmo veřejností, se za krizovou komunikaci může považovat postup, kterým je dobré postupovat při předávání informací médiím a veřejnosti. Tento postup vyžaduje znalost mediálního prostředí, znalost

komunikačních dovedností, nonverbální komunikační schopnosti, schopnost účelné komunikace s médii. Je to vlastně výběr vlastností, povinností a dovedností tiskového mluvčího (pracovníka předávajícího informace médiím či veřejnosti) při krizové situaci.

Pro lepší orientaci při krizových situacích, kdy je třeba uplatnit krizovou komunikaci, je dobré mít vypracován plán krizové komunikace, který může tiskovým mluvčím pomoci usnadnit a zrychlit krizovou komunikaci.

Plán krizové komunikace by měl řešit, jak se na komunikaci připravit, tedy jak postupovat při šíření nepravdivých informací a fám, znát svá slabá místa a připravit si varianty pro vysvětlení problému a ty prodiskutovat, připravit si veškeré informace, které mohou zajímat novináře, mít připraveny vzory (matrice) zprávy pro tisk, mít po ruce pro vlastní využití aktuální seznam telefonních čísel všech klíčových spolupracovníků, včetně domácích a mobilních telefonů, pro konzultace mít aktuální seznam klíčových médií a redaktorů, zejména těch, kteří sledují oblast samosprávy a úřadů, kteří jsou etičtí apod. Je důležité absolvovat mediální trénink, interview o tom, jak správně komunikovat se sdělovacími prostředky před televizní kamerou. K tomu lze využít nácvik při simulovaných cvičeních. Také počítat s tím, že když krize vypukne, okamžitě se o ni začne zajímat tzv. „sedmá velmoc“, což znamená, že o ní novináři vědí dříve než povolane osoby. [2]

3.5.3 Tisková zpráva, interview, tisková konference

Tisková zpráva

Tisková zpráva může sloužit jako první věc, která se novinářům dostane do rukou. Měla by proto mít jasnou a danou formu.

Při vydání tiskové zprávy by tiskoví mluvčí měli mít souhrn kontaktů na novináře, kterým tuto zprávu pošlou.

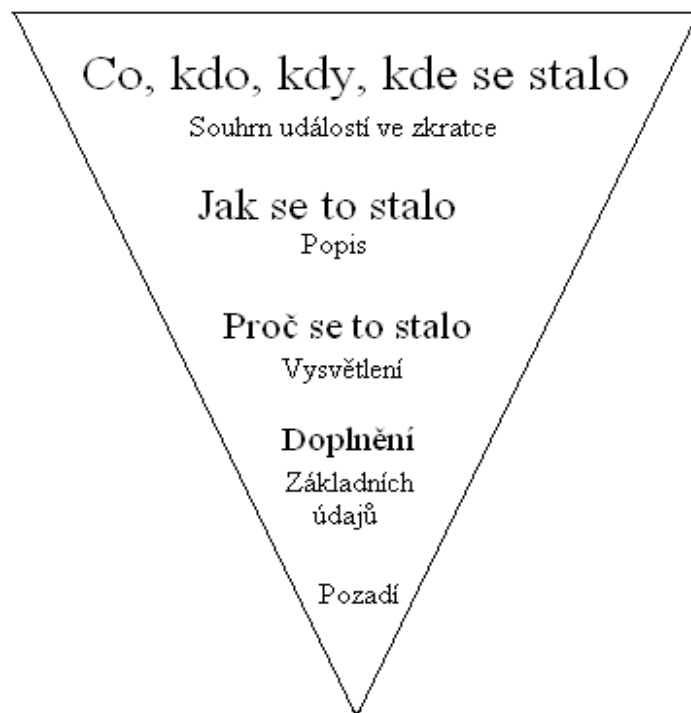
Obecně u tiskové zprávy platí, že její první odstavec je nejdůležitější. V něm by se měly nacházet stěžejní informace celé zprávy, v dalších odstavcích jsou uváděny upřesňující informace. Takovéto řazení informací usnadní novinářům práci při jejím zpracování.

Tisková zpráva by měla být pojmenována jednoduše, novináři si titulek stejně vymyslí sami. Délka zprávy by neměla přesáhnout jednu stranu A 4.

Krajně nevhodné je při psaní tiskové zprávy užívání superlativů a používání dlouhých souvětí. Je dobré používat spíše činný než trpný rod.

Nezbytnou součástí je také uvedení data vydání tiskové zprávy a kontakt na osobu, která zprávu vydala, popřípadě na osobu, která je schopna zprávu dále komentovat (tiskový mluvčí).

Tisková zpráva má strukturu tzv. „obrácené pyramidy“. Význam a smysl tohoto názvu je vysvětlen na obrázku č. 6.



Obrázek č. 6 Struktura psaní textové zprávy [2]

Interview

Interview je dnes při krizových situacích poměrně vyhledávanou atrakcí pro novináře. Může jít o telefonní interview či interview před kamerou. To opět ovlivňuje rozsah podávaných informací.

Mělo by platit, že na interview jsou připraveni oba (případně více) jeho účastníci. O daném tématu by tedy měl mít přehled jak tazatel, tak dotazovaný. V případě krizových situací může jít o poměrně problematickou oblast, protože pokud dojde například k úniku nebezpečné chemické látky, tak novináři očekávají, že jim bude rozhovor poskytnut co nejdříve a tiskový mluvčí tak nemůže očekávat, že budou novináři seznámeni s tím, jaké povahy je uniklá látka, jaké může mít účinky, jak je nebezpečná, jaké jsou možnosti její likvidace apod. Opět je tedy zvýrazněna úloha tiskových mluvčích, kteří se při interview musí chovat nanejvýš profesionálně a snažit se podávat takové informace, aby byly jasné novinářům a aby ti je pak s co nejmenším zkreslením mohli dále prezentovat.

Tiskový mluvčí musí mít neustále při poskytování informací na paměti druh média, do kterého rozhovor poskytuje a s tím skloubit délku svého projevu a případné zabíhání k větším podrobnostem. Při zdouhavém odpovídání na otázky je pravděpodobné sestřihání odpovědí a tím dojde k nevratnému zkreslení informací.

Specifickou disciplínou v tomto ohledu jsou rozhovory před kamerou. Zde není kladen důraz pouze na to, co bude tiskový mluvčí říkat, ale i na to, jak se bude projevovat neverbálně. Mluvčí musí myslet na to, že u diváků je třeba vzbudit za poměrně krátkou chvíli důvěru. Je důležité působit přirozeně, klidně, vyjadřovat se klidným, sebevědomým hlasem, jasně oddělovat věty a souvětí, zároveň však mluvit dostatečně rychle a věcně.

V jednání před kamerou je potřebná praxe. Lidé, kteří předstoupí před kameru poprvé, se často cítí nesví a mohou podlehnout nervozitě. To se pak může projevit chybami

v komunikaci (opakování slov, povzdechy apod.) nebo dokonce může dojít k nějakým nechtěným slovním formulacím, a tady si pak mohou být mluvčí jisti, že se stanou „ozdobou“ zpravodajství či jiných pořadů. Toho je samozřejmě nutné se vyvarovat.

Tisková konference

Tiskovou konferenci lze považovat za určitý vrchol práce s médii. Interview bývá poskytováno jednotlivým médiím s ohledem na jejich informační požadavky, tisková zpráva je, dalo by se říci, strohým prohlášením.

Tisková konference slouží k prezentaci stavu věcí (krizových situací) pro širší okruh médií, která jsou na ni sezvána. Tiskových konferencí se mohou účastnit jak televizní stanice, tak rozhlasové stanice a samozřejmě i tisk.

Tisková konference musí být dopředu dobře připravena a její průběh by měl být přesně naplánován. Záleží také na výběru místa pro tiskovou konferenci. Je třeba, aby místo vyhovovalo technickým požadavkům médií. Při krizových situacích je tisková konference důležitým zdrojem informací pro širokou škálu médií, avšak není možné ji uspořádat v rámci hodin od vzniku mimořádné události. Tiskové konference obvykle následují druhý den po začátku události, případně ve večerních hodinách, což už ale není příliš vhodné.

Tiskové konference by se měli účastnit odborníci seznámení do detailů s problematikou nastalé mimořádné události a možnostmi jejího řešení. Ti by také měli prezentovat své názory a odpovídat na případné dotazy novinářů. Pokud se jedná o narychlo svolanou tiskovou konferenci, je třeba pamatovat na to, že novináři nemusejí být na danou problematiku zcela připraveni a mohou pokládat scestné dotazy, ovšem i tyto je dobré zodpovídat.

Úloha tiskového mluvčího je při tiskové konferenci spíše organizační. Má za úkol pozvat novináře, které by dané téma mohlo či mělo zajímat, dále by měl připravit body průběhu tiskové konference. Před začátkem tiskové konference představit její účastníky, v průběhu konference ji „moderovat“ a dohlížet na její průběh a po stanoveném čase či po zodpovězení všech otázek ze strany novinářů je povinností tiskového mluvčího tiskovou konferenci ukončit. Tiskový mluvčí by měl mít také za úkol zajistit pořízení záznamu průběhu tiskové konference, aby pak mohly být korigovány případné chybné informace v médiích.

3.6 NOVINÁŘSKÁ ETIKA

Stejně jako drtivá většina ostatních oborů lidské činnosti i média potřebují jakési usměrnění toho, co je vhodné, co je doporučované, co může být prezentováno a jakou formou a naopak co vhodné není a co by prezentováno být nemělo.

Existuje několik různých etických kodexů médií, v různých státech se mohou lišit.

Některá kritéria jsou však prakticky pro všechny kodexy stejná. Jsou to:

- 1) Pravda a přesnost, právo lidí na pravdivé informace.
- 2) Společenská odpovědnost novináře ke společnosti a k veřejnému blahu.
- 3) Profesionální integrita, novinář má odmítnout práci, která je v rozporu s jeho osobním přesvědčením o zásadách osobní etiky.

4) Veřejná dostupnost a participace. Sem patří právo na korekci informací a právo na odpověď.

- 5) Nestrannost a nepředpojatost.

- 6) Respekt k soukromí jedince.
- 7) Nezávislost na parciálních zájmech.
- 8) Úcta k univerzálním hodnotám a odlišnosti kultur, respekt lidí k lidským právům, respekt ke společenskému pokroku, svobodě národů, míru a demokracii.
- 9) Eliminace války a jiných společenských zel, jimž lidstvo čelí, neobhajovat agresi, nepodporovat šíření zbraní.
- 10) Odpovědnost vůči zákonu.
- 11) Slušnost a dobrý vkus.
- 12) Prosazování nového světového informačního a komunikačního řádu. Tento princip je zaměřen na potřebu dekolonizace a demokratizace informací a komunikace. *[3]*

Zkusme si lehce nastítnit dodržování etického kodexu v českém mediálním prostředí. V rámci hodnocení jednotlivcem v této práci je to do značné míry subjektivní hodnocení a názory na dodržování či nedodržování tohoto kodexu se budou člověk od člověka lišit.

To, že lidé mají právo na pravdivé informace, je v dnešní době samozřejmé. Nelze tvrdit, že bychom z médií dostávali údaje nepravdivé, nicméně zkreslení informací médii (důvodem jsou stříhy, nepřesné citace, vytrhávání slov či vět z kontextu) je poměrně časté.

Novináři jsou dnes spíše než vůči společnosti a veřejnému blahu odpovědlni svým vedoucím a ti jsou vedeni k tomu, aby se uveřejňované informace co nejlépe prodávaly.

Třetí bod je podle mého názoru velice zajímavý a diskutabilní. Je jasné, že novinář asi nikdy nebude psát v rozporu se svým přesvědčením a snad nebude psát ani v rozporu se svým svědomím, nicméně osobní etika (je to dáno už slovem „osobní“) novináře je velice nekonkrétní pojem.

Veřejná dostupnost je samozřejmá, protože snad neexistuje na světě novinář, který by vydával články či točil interview jen pro sebe nebo úzký okruh lidí. Čím více lidí se dozví o jeho práci, tím je větší možnost prosazení se.

Nestrannost a nepředpojatost jsou podle mého názoru právě ovlivněny již zmiňovanou osobní etikou.

Respekt k soukromí jedince je podle mě největší bolestí (alespoň u nás) tohoto kodexu. Pokud se může novinář dozvědět co nejkonkrétnější, co nejdelikátnější a co nejexkluzivnější informace, tak pro to udělá vše. A soukromí jde stranou. Snad nejhorším případem za posledních pár let v našich médiích je v tomto ohledu tzv. „Kuřimská kauza“, ve které se dostaly fotografie a reportáže se zneužívanými chlupci do všech (nejen) zpravodajských relací u nás. S úpravou práva na soukromí jedince počítá nový tiskový zákon. Snad tato úprava najde své uplatnění.

Nicméně nejde házet všechna média do jednoho koše, je jasné, že diametrálně odlišný způsob předání informace bude mít veřejnoprávní televize či rozhlas, kde se na etický kodex prostě zřetel brát musí, než bulvární plátek, jehož jediným cílem je otisknout co nejzajímavější článek s co nejúdernějším titulkem a zvýšit si tak co nejvíce zisk.

4 VÝSLEDKY A DISKUZE

4.1 Potřeba komunikace s médii a veřejností při mimořádných událostech

Komunikace s veřejností je při prvotní fázi po vzniku mimořádné události zajištěna pomocí systému varování a vyrozumění (pokud je to potřeba). Lidé se pak pravděpodobně budou snažit získat doplňující informace, ty jim mohou být poskytnuty buďto doplňující tísňovou informací z rozhlasu (nebo techniky složek IZS) nebo prostřednictvím médií.

Je tedy důležité, aby se informace k médiím dostaly při mimořádných událostech dostatečně rychle a byly přesné.

Proto by měl být kladen na komunikaci při mimořádných událostech velký význam a tuto komunikaci by měli provádět pouze pověřeni odborní pracovníci (tiskoví mluvčí), kteří si budou umět poradit s vystupováním před médii i veřejností a kteří budou schopni předat potřebné informace v dostatečné kvalitě.

Správná komunikace může být při mimořádné události, na kterou nejsou občané připraveni, základem ochrany či záchrany jejich zdraví, majetku či dokonce životů.

4.2 Úskalí komunikace s médii a veřejností

Komunikace s médii a veřejností má mnoho úskalí. Jednání obyvatel v zasaženém území by měl ovlivnit již případný varovný signál „Všeobecná výstraha“, nicméně je zřejmě velmi nejasné, kolik lidí tento signál zná a dokáže jej rozpoznat, tím spíše na něj nějak reagovat. Následné tísňové informace lidem poskytnout základní informace, které pak mohou být rozšířeny pomocí médií. Je třeba, aby média již měla informace, které budou moci „pustit do éteru“. Pokud by média tyto informace neměla z důvěryhodných zdrojů (od tiskových mluvčích zainteresovaných subjektů), je zde možnost toho, že by si média začala shánět informace z méně důvěryhodných zdrojů, což by mohlo mít vliv na kvalitu následně šířených informací a navíc by to poškozovalo subjekty, od kterých se očekává, že vyjádření prostřednictvím mluvčího podají, ovšem dosud to neudělali nebo toto vyjádření schválně zdržují. Zde hrozí možnost skandalizace problému médii, protože záměrné zdržování informací média ještě více nabudí ve snaze o jejich získání.

Při rozhovoru mluvčích s médii je třeba pamatovat na druh médií, se kterými jedná. Je třeba pamatovat na to, jaké informace jednotlivým médiím vyhovují (rozhlasový rozhovor, televizní interview, ...).

V neposlední řadě by si měli také tiskoví mluvčí dávat pozor na vlastní vyjadřování, protože média pak mohou jejich nešikovnost ve slovních obrazech náležitě využít.

Komunikace není rozhodně jednoduchá věc. Umět dobře komunikovat za normálních podmínek může být složité, natož pak pokud je člověk vystaven stresu při řešení mimořádných událostí, proto je třeba, aby se komunikaci věnovali odborníci.

5 ZÁVĚR

Komunikace by se měla stát pevnou součástí mimořádných událostí, a to nikoliv komunikace jen tak naoko, aby byly mezi média a veřejnost rozšířeny alespoň nějaké informace, ale komunikace na určité úrovni, která je v této práci popsána.

Komunikace musí splňovat obsahové požadavky s ohledem na význam sdělení, které se bude předávat médiím a následně veřejnosti. Komunikace musí být stručná, jasná a v akutních případech i velmi rychlá, aby nedocházelo ke zkreslení zpráv médií.

Je třeba o mimořádných událostech komunikovat, rozebírat je, mluvit o nich, ale to vše v rámci určité úrovně odbornosti, aby nedocházelo ke špatným výkladům, nepochopení nebo zkreslování předávané informace.

Z hlediska rozsahu znalostí a potřebných dovedností k vedení dostatečně dobré a účinné komunikace je třeba, aby každá instituce, která o mimořádných událostech bude informovat, měla schopného odborníka, který bude schopen se dobře orientovat jak v problematice mimořádných událostí, tak v problematice komunikace před (s) médií a veřejností.

Z pohledu veřejnosti se jedná o věc zcela zásadní, protože veřejnost očekává, že bude v případě mimořádné události informována a že tyto informace budou kvalitní, umožní lidem se v nastalé situaci lépe zorientovat a poradit si, než se dostaví další pomoc (bude li třeba).

Komunikace s médií je věcí do jisté míry „ošemetnou“, protože člověk, který médiím zprávu předává, si musí uvědomovat, s jakými médií jedná a jak tato média budou jeho zprávu prezentovat.

6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

[1] ZEMAN , Miloš, MIKA, Otakar J. *Ochrana obyvatelstva*. 1. vyd. Brno : VUT, Fakulta chemická, 2007. 115 s. ISBN 978-80-214-3449-3.

[2] VALÁŠEK , Jarmil, KOVÁŘÍK , František a kolektiv autorů. *Krizové řízení při nevojenských krizových situacích. Modul C*. 1. vyd. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2008. 104 s. ISBN 978-80-86640-93-8.

[3] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.

[4] LUKEŠ , Pavel, VONÁSEK, Vladimír a kolektiv. *Statistická ročenka 2004*. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2005. 36 s. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>>.

[5] LUKEŠ , Pavel, VONÁSEK, Vladimír a kolektiv. *Statistická ročenka 2005*. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2006. 36 s. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>>.

[6] LUKEŠ , Pavel, VONÁSEK, Vladimír a kolektiv. *Statistická ročenka 2006*. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2007. 40 s. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>>.

[7] LUKEŠ , Pavel, VONÁSEK, Vladimír a kolektiv. *Statistická ročenka 2007*. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2008. 40 s. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>>.

[8] LUKEŠ , Pavel, VONÁSEK, Vladimír a kolektiv. *Statistická ročenka 2008*. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2009. 40 s. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>>.

[9] *Média* [online]. 2006, aktualizace 8.3.2009 [cit. 2009-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Média>>.

[10] VERONIKAB. *Mediální trh v ČR* [online]. 2007 [cit. 2009-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czech.cz/cz/ceska-republika/media/medialni-trh-v-cr?i=>>>.

[11] ZANDL, Patrick. *Historie českého internetu* [online]. vydáno 2003 [cit. 2009-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.lupa.cz/clanky/historie-ceskeho-internetu/>>>.

ISSN 1213 - 0702.

[12] GIBSON, J. W., HANNA, M. S. *Introduction to Human Communication*. Vm. C. Brown Publishers 1992

[13] GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHARNNÉHO SBORU ČR. *Varování obyvatelstva* [online]. Vydáno 2008 [cit. 2009-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/jednotny-system-varovani-a-vyrozumeni-89993.aspx>>.

[14] WAHLSTROM, B. J. *Perspectives on Human Communication*. Vm. C. Brown Publishers 1992

[15] PLAŇAVA, I. *Jak spolu mluvíme*. Brno : Masarykova univerzita, 1992.

[16] MINISTERSTVO VNITRA - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Zpráva o stavu zajištění bezpečnosti České republiky v oblasti ochrany před mimořádnými událostmi* [online]. Vydáno 15. 3. 2006 [cit. 2009-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/koncepce-a-legislativa-koncepcni-materialy-a-legislativa-ochrany-obyvatelstva.aspx>>.

[17] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

[18] Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)

[19] Zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky

[20] Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky