

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

**ZPŮSOBY INFORMOVÁNÍ HROMADNÝCH SDĚLOVACÍCH
PROSTŘEDKŮ O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: prof. MUDr. Leoš Navrátil Csc.

Vypracoval: Štěpán Wawreyn

2007

ABSTRACT

The ways how media inform about extraordinary events

The ways how media inform about extraordinary events have an important influence on determination of people, institutions and organizations. If the state agency is not able to respond on extraordinary events fast enough, the information is published regardless of an institutions' opinion. Every in this way established information lives its own life – it becomes a source for other media, it is taken by the broadcast and people discuss it. This status is mostly irreversible.

Fast, realistic, pragmatic and complete information means a lot. The real truth of information is the difficult problem and it stands to reason, that all significant subjects should inform their surroundings properly and actively. In this Bachelor Work there are summerized some demands on a press agent, his/her scope of employment, which doesn't consists only of informing about extraordinary events but also includes the comprehensive long - term cooperation with media. Next there are enumerated sorts of mass media and representatives of individual media applied in the Czech republic. There is the description of the possible use of these representatives for information according to ratings, number of printed copies and quantity of people reading newspaper, listening to the radio and watching television. Next there are elaborated possibilities of communication with mass media, which consists of briefings and interview and next there are described principles of communication with media.

In this work there are also described sorts of extraordinary events and basic information for population about its origin.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma způsoby informování hromadných sdělovacích prostředků o mimořádných událostech vypracoval samostatně a použil jen pramenů, které cituji a uvádím v příložené bibliografii.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 15. května 2007

Poděkování

Děkuji prof. MUDr. Leoši Navrátilovi za odborné vedení, ochotu a pomoc při vypracování této práce.

OBSAH

ÚVOD	8
1 SOUČASNÝ STAV	9
1.1 Hromadné sdělovací prostředky	9
1.1.1 Historie.....	9
1.1.2 Rozdělení hromadných sdělovacích prostředků.....	11
1.1.3 Tisk.....	11
1.1.4 Náklady vybraných deníků v České republice.....	12
1.1.5 Čtenost vybraných deníků v České republice.....	13
1.1.6 ČTK.....	14
1.1.7 Rozhlas.....	15
1.1.8 Televize.....	19
1.1.9 Internet.....	21
1.2 Legislativa	21
1.2.1 Svobodný přístup k informacím.....	21
1.2.2 Krizové řízení.....	22
1.2.3 Integrovaný záchranný systém.....	22
1.3 Druhy mimořádných událostí	22
1.3.1 Rizika a hrozby v nevojenské oblasti.....	23
1.3.2 Havárie nebezpečných látek.....	24
1.3.3 Jiné technické havárie.....	24
1.3.4 Lokální požáry.....	25
1.3.5 Plošné a lesní požáry.....	25
1.3.6 Radiační havárie.....	25
1.3.7 Epidemie.....	25
1.3.8 Epifitie.....	25
1.3.9 Epizootie.....	25
1.3.10 Živelní pohromy.....	26

1.4 Druhy informací.....	26
1.4.1 Veřejné informace.....	26
1.4.2 Fáze poskytování veřejných informací.....	26
1.4.3 Zpravodajské informace.....	31
1.5 Komunikace při mimořádných událostech.....	31
1.5.1 Veřejná informovanost obyvatelstva.....	31
1.5.2 Základní úkoly komunikace s veřejností.....	32
1.5.3 Varování.....	32
1.5.4 Vyrozumění.....	32
1.5.5 Poskytování včasných informací.....	32
1.5.6 Tisková konference.....	34
1.5.7 Tiskové středisko a jiné formy dočasných pracovišť pro novináře.....	34
1.5.8 Interview.....	34
2 CÍLE PRÁCE.....	36
3 VÝSLEDKY.....	37
3.1 Přístup ke komunikaci.....	37
3.1.1 Porozumění.....	37
3.1.2 Strach.....	38
3.1.3 Krizové štáby a jejich komunikace s veřejností.....	38
3.1.4 Problémy při krizové komunikaci.....	39
3.2 Činnost obyvatelstva a jeho reakce na tísňové informace.....	40
3.2.1 Základní činnost.....	40
3.2.2 Obecné zásady.....	40
3.2.3 Informace pro obyvatelstvo a média v případě rozsáhlých povodní....	41
3.2.4 Informace pro obyvatelstvo a média při ostatních živelních pohromách	42
3.2.5 Informace pro obyvatelstvo a média v případě požáru.....	43
3.2.6 Informace pro obyvatelstvo a média v případě radiační havárie.....	44
3.2.7 Informace pro obyvatelstvo a média v případě chemické havárie.....	48
3.2.8 Informace pro obyvatelstvo a média v případě epidemie, epizootie a epifitie.....	49

3.2.9 Informace pro obyvatelstvo a média v případě jiných technických havárií 49

3.3 Komunikace.....	50
3.3.1 Informování veřejnosti.....	50
3.3.2 Základní pravidla spolupráce s médii.....	54
3.3.3 Tisková konference.....	55
3.3.4 Interview.....	57
3.4 Využití médií a spolupráce s nimi.....	58
3.4.1 Tisk.....	58
3.4.2 Rozhlas.....	60
3.4.3 Televize.....	61
3.4.4 Internet.....	63
3.4.5 Tiskový mluvčí.....	64
4 DISKUZE.....	66
5 ZÁVĚR.....	72
6 LITERATURA	
7 KLÍČOVÁ SLOVA	
8 PŘÍLOHY	

ÚVOD

Informovanost o mimořádných událostech je jednou ze základních a nejdůležitějších věcí v životě každého občana, instituce či organizace v České republice. Způsob, jakým hromadné sdělovací prostředky o mimořádné události informují, rozhoduje o tom, jak každý občan, instituce nebo organizace tuto sdělovanou informaci přijme, jakým způsobem ji zpracuje a jakým způsobem se následně zachová. Je mnoho sdělovacích prostředků a široké pole způsobů, jakými tyto sdělovací prostředky mohou své okolí informovat. Možnosti hromadných sdělovacích prostředků jsou velice rozsáhlé a sdělované informace mají veliký dopad na to, jak společnost na tyto z médií získané informace zareaguje. Právě způsob podání informací dokáže často ovlivnit názory lidí, spoluutváří veřejné mínění, a to se nakonec odráží na celkovém stavu společnosti, na jejím vztahu k zákonům, k okolí, k práci, k majetku, k životnímu prostředí, k morálce a takto bych mohl pokračovat dále. Společnost sdělované informace může přijmout pozitivně, ale také s negativně.

Proto jsem si vybral toto téma pro bakalářskou práci. Práce bude zpracována podle metodiky posouzení vlivu sdělených informací o mimořádných událostech na společnost ze zdravotního, psychologického, ekonomického, ekologického a sociálního hlediska. Na tomto základě bude vypracována metodika policejního mluvčího.

1. SOUČASNÝ STAV

1.1 Hromadné sdělovací prostředky

1.1.1 Historie

Hromadné sdělovací prostředky je název pocházející z angličtiny mass media. Schopnost médií informovat širokou veřejnost byla objevena záhy poté, co vznikl periodický tisk. Mezi nejstarší předchůdce novin patří například Cézarovy písemné zprávy z římského senátu, které vycházely od 1. do 4. století našeho letopočtu pod názvem Acta senatus. Podobně informačně byly zaměřeny Acta diurna populi Romani, v Římě vydávané úřední noviny se zprávami o různých událostech, jak se sběhly den po dni. Tyto ručně psané noviny zanikly v roce 330 našeho letopočtu. Prvním historickým mezníkem ve vývoji médií se stal vynález knihtisku Johannem Gutenbergem v letech 1447 až 1448. Do této doby postrádala ručně psaná periodika schopnost široké publicity ve veřejnosti. Teprve knihtisk umožnil výrobu novin v nákladech, které dosahovaly velkého počtu výtisků.

Zdrojem informací pro prostředky masové komunikace jsou aktuality všeho druhu. Rozsáhlé agenturní systémy dnes pokrývají svět tak dokonale, že není možné, aby se skutečně významná událost nebo aktualita nedostala do médií za několik málo hodin, za několik desítek minut, nebo dokonce do živého rozhlasového, televizního nebo internetového přenosu. Dnes můžeme přijímat televizní a rozhlasové zpravodajství mnoha stanic z celého světa a být svědky událostí, které se právě odehrávají kdekoliv na světě.

1.1.2 Rozdělení hromadných sdělovacích prostředků

Rozdělení hromadných sdělovacích prostředků z hlediska působnosti je zejména na celoplošné (působnost po celém území České republiky) a místní (působnost v jednotlivých lokalitách – obce, okresy, kraje a jiné).

Další dělení hromadných sdělovacích prostředků je na klasická a elektronická.

Tisk

Rozhlas

Televize

Internet

Jednotný systém varování a vyrozumění

1.1.3 Tisk

Tisk patří mezi klasická média.

Recipients (příjemce informace) je nejširší gramotná veřejnost, zprávy vycházejí 1 den po události, aktualizace není možná, 80% pochází vlastních informací, důraz je kladen spíše na dopady a názory, když vychází je již veřejné mínění většinou utvořené.

Tisk se řídí zejména tiskovým zákonem, což je zákon č. 46/2000 Sb. o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů, ve znění zákona č. 302/2000 Sb. a zákona č. 320/2002 Sb. Další právní předpis, který upravuje působení České tiskové kanceláře je zákon ČNR č. 517/1992 Sb. o České tiskové kanceláři.

V České republice v současnosti vychází celá řada periodik, využitelná k informování široké veřejnosti však připadají pouze některá. Mezi ně patří zejména Blesk, Deníky Bohemia, Mladá fronta Dnes, Deník Právo, Lidové noviny, Sport, Hospodářské noviny, Haló noviny.

1.1.4 Náklady vybraných deníků v České republice

Tabulka 1: Náklady vybraných deníků v České republice.

název	periodicita	průměrný měsíční náklad v roce 2005
Blesk	6x týdně	641 978
Deníky Bohemia	6x týdně	492 668
Mladá fronta Dnes	6x týdně	373 477
Deník Právo	6x týdně	227 289
Lidové noviny	6x týdně	105 356
Sport	6x týdně	98 024
Hospodářské noviny	5x týdně	76 755
Haló noviny	6x týdně	33 000

(5)

Tabulka 2: Rozdělení Deníků Bohemia podle regionu a nákladu.

název	periodicita	průměrný měsíční náklad v roce 2005
Středočeské Deníky Bohemia a Večerník Praha	6x týdně	83 715
Západočeské Deníky Bohemia	6x týdně	66 122
Východočeské Deníky Bohemia	6x týdně	61 065
Moravskoslezské Deníky Moravia	6x týdně	60 303
Severočeské Deníky Bohemia	6x týdně	57 149
Jihočeské Deníky Bohemia	6x týdně	49 514
Jihomoravské Deníky Moravia	6x týdně	48 465
Středomoravské a Východomoravské Deníky Moravia	6x týdně	47 145
Vysočina Deníky Moravia	6x týdně	19 190

(5)

1.1.5 Čtenost vybraných deníků v České republice

Tabulka 3: Čtenost vybraných deníků v České republice.

název	čtenost
Blesk	1 543 800
Mladá fronta Dnes	1 174 300
Deník Právo	533 100
Lidové noviny	316 800
Sport	280 400
Západočeské Deníky Bohemia	210 500
Východočeské Deníky Bohemia	198 100
Severočeské Deníky Bohemia	193 900
Hospodářské noviny	182 100
Jihočeské Deníky Bohemia	148 400
Moravskoslezské Deníky Moravia	137 000
Středomoravské a Východomoravské Deníky Moravia	133 700
Haló noviny	132 500
Středočeské Deníky Bohemia a Večerník Praha	130 800
Jihomoravské Deníky Moravia	104 800
Vysočina Deníky Moravia	76 600

Odhad čtenosti je vztažen na jedno vydání titulu. Výsledky Media projektu za rok 2005 (6)

1.1.6 ČTK

Česká tisková kancelář (ČTK) je národní tisková a informační agentura, jejímž posláním je poskytovat objektivní a všestranné informace pro svobodné vytváření názorů. Servis prodává médiím i jiným právnickým a fyzickým osobám. ČTK je veřejnoprávní institucí, která byla zřízena zákonem. Stát neodpovídá za závazky agentury a agentura neodpovídá za závazky státu. ČTK není dotována ze státních prostředků. ČTK je politicky i ekonomicky nezávislá. (11)

Historie ČTK.

ČTK vznikla 28. října 1918, ve stejný den jako Československá republika, tehdy pod názvem Československá tisková kancelář. ČTK byla až do 90. let 20. století státní agenturou a její dějiny jsou úzce spojeny s osudy československého státu. V letech 1920-1930 stojí v čele agentury Emil Čermák, který je pokládán za otce zakladatele ČTK. Podařilo se mu vybudovat na svou dobu moderní tiskovou agenturu, která měla rozsáhlou síť domácích i zahraničních zpravodajů. V září 1930 se ČTK stěhuje do nové funkcionalistické budovy v Opletalově ulici v Praze. V důsledku zřízení protektorátu Čechy a Morava a vzniku Slovenského štátu se od ČTK se odděluje její slovenská část. V roce 1948 se ČTK na dlouhou dobu stává nástrojem politické propagandy vládnoucí strany. Téměř po celé období totality je zpravodajství silně cenzurováno. Vydávají se dva typy zpravodajství - jedno je pro veřejnost, druhé zpravodajství je neveřejné, určené pro vysoké stranické a státní funkcionáře. Agentura je formálně podřízena vládě, fakticky ji ale řídí Ústřední výbor Komunistické strany Československa. Během 80. let byly zavedeny do provozu ČTK počítače. V důsledku toho v roce 1988 byla vytvořena první databanka ČTK. Zpravodajství je archivováno v elektronické podobě. V souvislosti se změnou podmínek na trhu po roce 1989 začíná transformace agentury. ČTK usiluje o nezávislé a nestranné zpravodajství. V roce 1992 se oddělila slovenská část agentury a následně na základě zákona č. 517/92 vzniká veřejnoprávní Česká tisková kancelář. Podle zákona o ČTK je oddělena od státu a má formu veřejnoprávní instituce. Agentura nemá konkrétního vlastníka, podléhá kontrole Rady ČTK, jejíchž

sedm členů volí Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. Díky technickému rozmachu ČTK začíná digitálně zpracovávat fotografický servis, uskutečňuje se přenos fotografií prostřednictvím satelitu. Dochází k rozšíření nabídky dokumentačních databází, zpracování a vydávání infografiky a je zahájeno ekonomické zpravodajství v angličtině. Koncem 90. let je spuštěna Infobanka ČTK. Od roku 1996 ČTK nepobírá státní dotace, od roku 1997 je ziskovým podnikem. (12)

Všeobecné zpravodajství ČTK

Zahrnuje textové zpravodajství z domova i ze zahraničí. Má nejširší tematický záběr ze všech servisů ČTK - od politických jednání na úrovni hlav států, parlamentů, vlád a ministerstev přes informace o mezinárodněpolitickém vývoji, činnosti politických stran, legislativy a justice, církví, ekologických aktivit a problémů, zpravodajství ze školství, zdravotnictví, policie, soudů, vědy a kultury až po lehčí žánr pro rubriky "ze společnosti". Stále většího významu a širšího zastoupení se dostává regionálnímu a komunálnímu zpravodajství. (13)

1.1.7 Rozhlas

Rozhlas patří mezi elektronická média.

Recipienty jsou nejčastěji automobilisté nebo lidé poslouchající rádio jako kulisu k jiné činnosti, zprávy jsou uváděny 10-30 minut po události, možnost průběžné aktualizace, 80 % informací pochází z externích zdrojů, velká část z internetových zpráv.

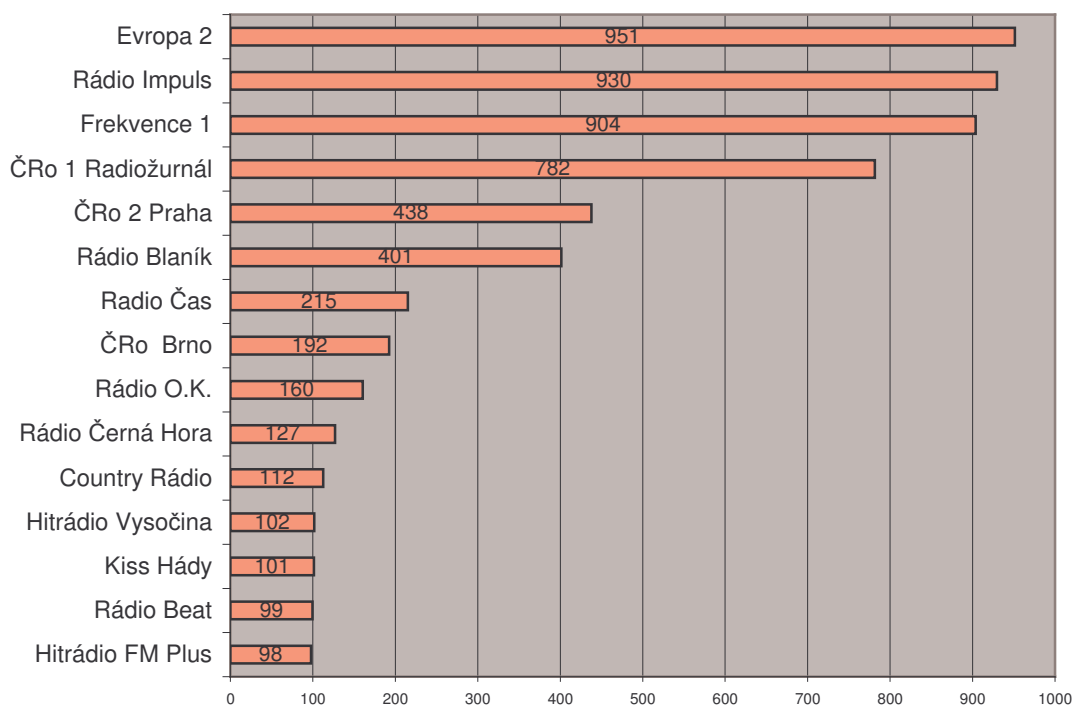
Působení rozhlasu upravují následující právní předpisy. Zákon č. 231/2001 Sb. o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění zákona č. 309/2002 Sb. a zákona č. 274/2003 Sb., zákona č. 341/2004 Sb. a zákona č. 501/2004 Sb., zákona č. 626/2004 Sb., zákona č. 82/2005 Sb. a zákona č. 127/2005 Sb. Tímto zákonem se řídí všechny rozhlasové stanice v České republice. Působení Českého rozhlasu jako celoplošného média navíc upravuje zákon ČNR č. 484/1991 Sb. o Českém rozhlasu.

Podle § 32, písm. i, zákona č. 231/2001 Sb. je jednou ze základních povinností provozovatelů vysílání a provozovatelů převzatého vysílání povinnost po-

skytnout v naléhavém veřejném zájmu státním orgánům a orgánům územní samosprávy na jejich žádost nezbytný vysílací čas pro důležitá a neodkladná oznámení v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu. Odpovědnost za obsah těchto oznámení má osoba, které byl vysílací čas poskytnut. Za nedodržení této povinnosti hrozí provozovateli pokuta od 5000.- Kč do 2500000.- Kč podle § 60, odst. 1, písm. c, tohoto zákona. (4)

Stanice s celorepublikovým pokrytím: Český rozhlas, Evropa 2, Frekvence 1, Rádio Impuls, Kiss FM.

1.1.8 Poslechovost rozhlasových stanic



Graf 1: Poslechovost rozhlasových stanic v České republice.

Rozhlasové stanice v ČR osloví 5 603 000 posluchačů což je 63,9 % populace ČR denně. Celoplošné stanice mají 3,39 mil. posluchačů denně, regionální stanice mají 3,43 mil. posluchačů denně.

Stanice Českého rozhlasu.

Vysílání Českého rozhlasu osloví téměř 1,7 milionu posluchačů denně (1.691 tis. osob) Čtyři celoplošné rozhlasové stanice (1.200 tis. posluchačů denně). ČRo 1 – Radiožurnál 738 000 posluchačů denně, ČRo 2 – Praha 438 000 posluchačů denně, ČRo 3 - Vltava, ČRo 6. Dvanáct regionálních stanic (655 tis. posluchačů denně). Regina, České Budějovice, Plzeň, Sever, Hradec Králové, Brno, Olomouc, Ostrava, Vysočina, Region - Střední Čechy, Pardubice, ČRo 4 – Rádio Wave.

Poslechovost v regionech.

Tabulka 4: Poslechovost rozhlasových stanic v regionech.

region	1. nejposlouchanější stanice	2. nejposlouchanější stanice	3. nejposlouchanější stanice
Praha	Evropa 2 138 100	ČRo 1 Radiožurnál 107 600	Frekvence 1 74 700
Středočeský	Rádio Impuls 84 00	ČRo Č. Budějovice 68 900	Frekvence 1 57 100
Jihočeský	Rádio Blaník 113 400	Evropa 2 91 100	Frekvence 1 84 300
Plzeňský	Hitrádio FM Plus 80 500	Evropa 2 60 300	Frekvence 1 56 400
Karlovarský	Radio Egrensis 43 500	Evropa 2 39 900	Rádio Dragon 32 900
Ústecký	Rádio Blaník 99 100	Frekvence 1 80 600	Evropa 2 68 800
Liberecký	Evropa 2 57 000	Rádio Contact Liberec 44 600	Frekvence 1 34 900
Královehradecký	Rádio Černá Hora 64 300	Rádio Impuls 64 200	Rádio O.K. 53 200
Pardubický	Evropa 2 50 900	Rádio O.K. 57 700	Rádio Impuls 49 300
Vysočina	Hitrádio Vysočina 84 000	Rádio Impuls 38 700	ČRo 1 Radiožurnál 36 700
Jihomoravský	Rádio Impuls 144 600	ČRo Brno 96 700	Frekvence 1 92 400
Olomoucký	Rádio Impuls 89 500	Frekvence 1 69 300	Evropa 2 64 800
Zlínský	ČRo 1 Radiožurnál 69 500	Frekvence 1 66 500	ČRo Brno 55 300
Moravskoslezský	Radio Čas 160 100	Frekvence 1 134 200	Rádio Impuls 108 500

(7)

1.1.8 Televize

Televize patří mezi elektronická média.

Recipienty je nejširší veřejnost, zprávy jsou uváděny asi 30 minut po události (živé vstupy), do 60 minut vlastní záběry, možnost průběžné aktualizace, 30 % informací pochází z externích zdrojů, televize je většinou první médium s vlastními informacemi z místa.

Televizní vysílání upravuje stejně jako u rozhlasu hlavně zákon o provozování rozhlasového a televizního vysílání č. 231/2001 Sb. Působení veřejnoprávní České televize dále ještě upravuje zákon ČNR o České televizi č. 483/1991 Sb.

Televizní stanice v České republice.

Česká televize. Státní veřejnoprávní televize, založená k 1. 1. 1992.

Historie České televize. V Československu televize začala dělat první krůčky již před 2. světovou válkou. Než se však mohlo dospět ke konkrétním výsledkům, veškerou aktivitu přerušily válečné události. Po válce byl výzkum obnoven. První pokusné televizní vysílání se pak uskutečnilo v roce 1948 v rámci Mezinárodní výstavy rozhlasu MEVRO v Praze. Zkušební televizní vysílání ze Studia Praha v Měšťanské Besedě (ve Vladislavově ulici) bylo zahájeno 1. května 1953 a 25. února 1954 bylo prohlášeno za pravidelné. Dne 10. května 1970 bylo vysílání Čs. televize obohaceno o druhý program. Na něm 9. května 1973 bylo zahájeno pravidelné barevné vysílání. Na prvním programu se diváci pravidelného barevného vysílání dočkali 9. května 1975. (9)

TV Nova. Soukromá televizní stanice - licence CET 21, s.r.o. TV Nova je česká soukromá televizní stanice, která začala vysílat 4. února 1994 z Prahy. Po léta je jednou z nejsledovanějších českých televizních stanic.

Prima TV. Soukromá televizní stanice - licence FTV Premiéra, s.r.o. TV Prima (oficiální název Prima televize) je česká soukromá televizní stanice. Televize vysílá z Prahy, jejím současným provozovatelem je FTV Prima, spol. s.r.o.

Stanice začala vysílat v roce 1993 v Praze a středních Čechách pod názvem FTV Premiéra, později Premiéra TV. Licenci k celoplošnému vysílání získala v

roce 1994 s podmínkou, že část svého vysílacího času musí poskytovat provozovatelům lokálního a regionálního vysílání, podíl regionálního vysílání na Primě se však postupně snižoval. Od roku 1997 se stanice jmenuje Prima televize. V roce 2003 byla provozovateli prodloužena licence na celoplošné vysílání do 28. června 2018.

Óčko. Hudební televizní stanice - licence Stanice O, a.s.

Meteo TV. Televize o počasí - vysílá 24 hodin denně.

Regionální televizní stanice. Praha – Top TV a 24 CZ, Karlovarský kraj - TV Duha, Liberecký kraj – Genus TV, Mítel TV a RTM TV Liberec, Ústecký kraj – TV Dakr a TV Lyra, Středočeský kraj – TV Port, Pardubický kraj – OIK TV a TVPCE, Plzeňský kraj – TV Zak, Jihočeský kraj – TV Gimi, kraj Vysočina – Vysočina TV, Královéhradecký kraj – TV Puls, Moravskoslezský kraj – TV Art, B Plus TV a Polar Televize, Olomoucký kraj – TV Morava a TV Rapotín, Zlínský kraj – Emurfilm TV, Jihomoravský kraj – TV b1 a Fatem TV.

V současnosti je nejběžněji na území České republiky dostupné vysílání České televize se dvěma programy, vysílání TV Nova a vysílání Prima TV.

Tabulka 5: Sledovanost televizních stanic v České republice.

TV Nova	43,15 %
ČT 1	22,08 %
Prima TV	19,64 %
ČT 2	7,89 %
ČT 24	0,61 %
ČT 4 Sport	0,21 %
ostatní	6,42 %

(8)

1.1.9 Internet

Internet patří mezi elektronická média. V posledních letech je zaznamenáván mohutný rozmach internetu a to nejen díky stále lepším technickým možnostem ale hlavně díky velice snadné dostupnosti připojení k této celosvětové elektronické síti.

Recipienty jsou všichni gramotní lidé s přístupem na web, zprávy jsou uváděny do 10 minut po události, možnost průběžné aktualizace, 100% informací pochází z externích zdrojů.

Mezi zpravodajské servery patří zpravodajský server Čtk, České Noviny.cz, Deník veřejné správy (<http://denik.obce.cz/go>),

1.2 Legislativa

1.2.1 Svobodný přístup k informacím

Zákon č. 106/1999 Sb. ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. Tento zákon řeší otázku povinnosti poskytovat informace.

1.2.2 Krizové řízení

Zákon č. 240/2000 Sb. ze dne 28. června 2000 o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon).

Krizový zákon se zabývá činností státu, státních orgánů, orgánů státní samosprávy, fyzických a právnických osob při mimořádných událostech. Zabývá se jejich právy a povinnostmi.

1.2.3 Integrovaný záchranný systém

Zákon č. 239/2000 Sb. ze dne 28. června 2000 o integrovaném záchranném systému.

V tomto zákoně je pospán integrovaný záchranný systém, zákon řeší jeho strukturu, oblasti působnosti a podobně.

1.3 Druhy mimořádných událostí

V podstatě lze rozlišit tři druhy událostí, a to tzv. Každodenní události, katastrofy a nouzové situace a ozbrojený konflikt. Pod pojmem každodenní události rozumíme dopravní nehody, havárie v železniční dopravě, pády letadel, zřícení staveb, výbuchy a havárie inženýrských sítí, záchranu osob v nejrůznějších situacích atd. Jedná se o události s malým počtem zdravotnických a nenávratných ztrát, s malými hmotnými škodami a s minimálním dopadem na infrastrukturu společnosti a životní prostředí. Oblast činnosti při každodenních událostech lze obecně nazvat zábranou škod.

Katastrofy a nouzové situace zahrnují přírodní a technogenní katastrofy s velkým počtem zdravotnických a nenávratných ztrát, s velkými hmotnými škodami, s masivním narušením infrastruktury společnosti, života obyvatel a životního prostředí. Jde především o rozsáhlé záplavy, sesuvy půdy, zemětřesení, rozsáhlé plošné požáry, sněhové laviny, havárie průmyslových výrobních a dopravních systémů

s výrony plyných škodlivin a radioaktivních látek. Oblast činnosti při katastrofách a nouzových situacích se obecně nazývá ochrana proti katastrofám.

Ozbrojené konflikty mohou být vnitrostátního charakteru (občanská, etnická nebo jiná válka), válečným střetnutím mezi dvěma suverénními státy nebo se může jednat o koaliční válku mezi dvěma vojenskými uskupeními suverénních států. Oblast činnosti při ozbrojených konfliktech se nazývá z hlediska mezinárodního humanitárního práva civilní ochranou (obranou) ve smyslu Dodatkových protokolů I a II k Ženevským úmluvám z roku 1949 o ochraně obětí ozbrojených konfliktů, které byly přijaty v Ženevě v roce 1977. (3)

1.3.1 Rizika a hrozby v nevojenské oblasti

V souvislosti s ukončením studené války se začaly objevovat nové hrozby a přetrvávající některá dlouhodobá rizika.

Permanentní hrozbu představují státy, nevládní skupiny a organizace, které nerespektují mezinárodní právo a které prosazují svoje zájmy válkou, násilím a potlačováním lidských práv. Značný potenciál pro vznik regionálních krizí vytvářejí etnické a náboženské spory, ekonomické a sociální problémy a porušování lidských práv uvnitř států.

Hrozba použití zbraní hromadného ničení není zcela vyloučena a stále se rozšiřuje okruh subjektů, které těmito zbraněmi disponují nebo které je chtějí získat. Obzvláště nebezpečné je získání těchto zbraní jednotlivci, skupinami, či nestátními subjekty.

V řadě oblastí je častým a mimořádně nebezpečným jevem terorismus a extremismus. Reálnou hrozbu představuje nebezpečí použití zbraní hromadného ničení k vydírání. Nejzávažnější současná hrozba pro evropskou bezpečnost je situace v jihovýchodní Evropě, na Blízkém Východě a v severní Africe.

Regionální konflikty a rozdíly v životní úrovni jsou příčinou politické a ekonomické migrace. Negativní reakce některých skupin obyvatelstva cílových

zemí vůči migrantům je odsouvá na okraj společnosti a často zapojuje do individuální nebo organizované kriminality.

Nová rizika přinášejí nebývalé komunikační možnosti, které otevírají prostor pro organizovaný zločin, obchod s narkotiky a terorismus. Existují reálné hrozby podvratné činnosti, založené na pronikání do elektronických a informačních systémů a jejich narušování.

Samostatnou kapitolou je narušení životního prostředí v důsledku antropogenní činnosti, což vede k živelným pohromám, klimatickým změnám, úbytku pitné vody, epidemiím a celé řadě následných a doprovodných negativních jevů.

Většina evropských zemí považuje za závažná a připravuje se především na tato rizika: přírodní katastrofy, technogenní katastrofy, narušení životního prostředí v důsledku antropogenní činnosti, poruchy v zásobování, epidemie, masová migrace, organizovaná kriminalita, terorismus a extremismus všeho druhu, obchod s drogami, nekontrolovatelné rozšiřování zbraní hromadného ničení, mezistátní konflikty mimo Evropu, ale v její blízkosti (Střední Východ). (3)

1.3.2 Havárie nebezpečných látek

Za nebezpečné jsou považovány látky, přípravky a výrobky, které mohou ohrozit zdraví, život lidí a životní prostředí. Při úniku se jedná především o kontaminaci povrchové a podzemní vody a půdy, popřípadě únik látky do ovzduší. Jsou to látky hořlavé, výbušné, jedovaté, radioaktivní, samozápalné, vznětlivé, infekční, průmyslové odpady a jiné.

Možná místa výskytu jsou provozní havárie v objektech, kde se nebezpečná látka vyrábí, skladuje, zpracovává nebo je s ní jinak nakládáno a havárie při dopravní nehodě při přepravě nebezpečné látky (místo havárie nelze předvídat).

1.3.3 Jiné technické havárie - dopravní nehody

Možná místa výskytu jsou veškeré pozemní komunikace, u leteckých havárií nelze místo přesněji určit.

1.3.4 Lokální požáry

Místo vzniku nelze přesněji určit.

1.3.5 Plošné a lesní požáry

Místa vzniku jsou v zalesněných velkoplošných katastrofách, v nepřístupném terénu spojeném s existencí chráněných krajinných oblastí a přírodní útvary, kde může dojít samostatným nebo sdruženým působením přírodních jevů k požáru; např. bleskem, tlením a nedbalostním nebo úmyslným jednáním člověka.

1.3.6 Radiační havárie

Místa možného vzniku jsou provozní havárie v objektech, kde se vyskytují stacionární zdroje ionizujícího záření, přeprava paliva a zdrojů ionizujícího záření.

1.3.7 Epidemie

Možná místa vzniku jsou ve všech větších aglomeracích. V případě salmonelózy jde především o lahůdkářské, cukrářské, masné výrobny a prodejny, zdroje vody a prodejny ovoce a zeleniny. V případě virové hepatitidy nelze místo přesně specifikovat, jedná se o prostor od ohniska až po větší území, například kraj. V případě chřipky nelze také přesně specifikovat, jedná se o rozsáhlá území s více ohnisky. U bacilární úplavice a břišní tyfus v případě kontaminace vody a potravin se jedná také o větší území.

1.3.8 Epifitie

Epifitie je hromadná nákaza polních kultur včetně hygienických a dalších režimů. Místo vzniku nelze přesněji určit.

1.3.9 Epizootie

Epizootie je hromadný výskyt infekčního onemocnění zvířat vyskytující se na velkých územích v určitých obdobích. Nemusí postihnout všechna zvířata,

vzniká jen tam, kde se vyvinou vhodné podmínky, například červenka prasat, mor drůbeže a podobně. Možná místa vzniku jsou v místech chovu hospodářských zvířat a u volně žijících zvířat.

1.3.10 Živelní pohromy

Jedná se o povodně, záplavy, vichřice, sněhové kalamity, dlouho trvající mrazy a dlouho trvající vysoké teploty a sucha. Místo vzniku je na jakémkoli území s dopadem na pozemní komunikace a objekty, železniční tratě a objekty, vodní toky, energetické rozvody a inženýrské sítě, občanskou a průmyslovou zástavbu a přehrady.

1.4 Druhy informací

1.4.1 Veřejné informace

Veřejné informace - tísňové informace jsou informace o situaci a pokyny potřebné k usměrnění chování a činnosti obyvatelstva. Veřejné informace jsou vytvořené informace, které jsou určeny k distribuci k cílovým skupinám obyvatelstva a slouží k vytváření očekávaných postojů a nálad obyvatelstva při řešení krizové situace. Jejich cílem je vyvolat aktivní reakci u obyvatelstva, jichž se realizovaná opatření dotýkají. (10)

1.4.2 Fáze poskytování veřejných informací

Fáze přípravy (zejména preventivně výchovná činnost)

Tato fáze by měla obsahovat dva úkoly, za prvé vytvoření strategie pro oblast veřejných informací, jejímž obsahem by měly být mimo jiné, předpřipravené zprávy, sdělení o různých typech incidentů, opatření přijímaná v souvislosti se zá-
sahem, instrukce o chování a činnosti obyvatelstva, za druhé přípravu obyvatelstva.

K základním formám přípravy patří:

Internet-zveřejnění zásad chování obyvatelstva při vzniku mimořádných událostí a dalších aktuálních informací využitelných i pro správní orgány, orgány obcí, právnické osoby, podnikající fyzické osoby a obyvatelstvo.

Rozhlasové vysílání zaměřené na informace o vzniku mimořádné události a chování obyvatelstva při jeho vzniku, na vzdělávací pořady k problematice ochrany obyvatelstva při vzniku mimořádné události a další aktuální informace.

Televizní vysílání zaměřené na informace o vzniku mimořádné události a chování obyvatelstva při jejím vzniku, na krátké vzdělávací pořady a aktuální informace o připravenosti a činnosti složek integrovaného záchranného systému při provádění záchranných a likvidačních prací.

Tisk zaměřený na informace o vzniku mimořádných událostí a chování obyvatelstva při jejich vzniku, o činnosti složek integrovaného záchranného systému při záchranných a likvidačních pracích.

Spolupráce s občanskými sdruženími na základě uzavřených dohod za účelem vytvoření podmínek pro výběr a přípravu lektorů k přípravě obyvatelstva k sebeochraně a vzájemné pomoci při vzniku mimořádných událostí.

Příprava a vydávání metodických materiálů pro lektory k přípravě obyvatelstva k sebeochraně a vzájemné pomoci při vzniku mimořádných událostí.

K tomu je dále nutné zabezpečit instruktáže pro starosty obcí, právnické osoby a podnikající fyzické osoby zaměřené k charakteru možného ohrožení obyvatelstva a k připraveným záchranným a likvidačním pracím. Výběr a přípravu lektorů pro přípravu obyvatelstva v obcích k sebeochraně a vzájemné pomoci při vzniku mimořádných událostí. Výběr lektorů je vhodné provádět z řad příslušníků a zaměstnanců hasičských záchranných sborů a občanských sdružení, která svojí náplní se mohou podílet na přípravě obyvatelstva. Letáky a jiné tiskoviny s informacemi o možnostech vzniku mimořádných událostí na teritoriu okresu (obce), o chování obyvatelstva při jejich vzniku a o připravených záchranných a likvidačních pracích.

Zvláštní místo má v oblasti preventivně výchovné činnosti příprava dětí a mládeže. Pokynem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (ze dne 4. března

2003), který byl zpravován ve spolupráci s Ministerstvem vnitra-generálním ředitelstvím HZS ČR, bylo uloženo, že do učebních dokumentů pro základní školy, střední školy, vyšší odborné školy a speciální školy se zařazuje tematika „Ochrana člověka za mimořádných událostí“ v rozsahu šest vyučovacích hodin ročně v každém ročníku. Tím byl nahrazen obdobný pokyn z roku 1999, který však neukládal přesný rozsah výuky, byl určen jen pro vyšší ročníky základní škol a střední školy a neobsahoval aktuální problematiku, zejména teroristické akce s použitím zbraní hromadného ničení.

Podstatnou a novou věcí je, že se do učebních dokumentů pro zmíněné školy zařazuje tematika Ochrana člověka za mimořádných událostí ve striktně stanoveném minimálním rozsahu (šest hodin ročně), a to již od prvního ročníku základních škol. Tematika se zařazuje podle rozhodnutí ředitele samostatně nebo v rámci příslušných předmětů podle platných učebních dokumentů. Obsah je zaměřen na ochranu osob před následky živelních pohrom včetně nezbytných dovedností (zásady chování při povodni, zemětřesení, velkém sesuvu půdy, sopečném výbuchu, atmosférické poruše, požáru, lavinovém nebezpečí), před následky úniku nebezpečných látek do životního prostředí včetně nezbytných dovedností (improvizovaná ochrana osob při úniku radioaktivních, chemických a biologických látek) a před následky použití nebo anonymní hrozbě použití výbušniny nebo nebezpečné látky (činnost při nálezu či obdržení podezřelého předmětu). **(10)**

Fáze hrozby vzniku mimořádné události

Informace mají charakter upozornění, výstrahy, také sdělení o možném vývoji hrozící mimořádné události a již v této fázi mohou obsahovat také doporučení zásad chování a opatření k ochraně života, zdraví, majetku a životního prostředí. K jejich předání je vhodné využít hromadných informačních prostředků, Internet, mobilní operátory, místní rozhlas, koncové prvky varování apod. Informování v tomto případě může být realizováno i po předchozím použití koncových prvků varování.

Tato fáze nemusí probíhat vždy. **(10)**

Fáze vzniku mimořádné události

Jde o tzv. tísňové informace, které sdělují zdroj, povahu a rozsah vzniklé mimořádné události, nutná opatření a zásady chování obyvatelstva k bezprostřednímu zvládnutí vzniklé mimořádné události a ke zmírnění jejich následků. Komunikace v této fázi bývá již ovlivněna negativními pocity a emocemi, které mohou vést až ke vzniku nejhoršího jevu a to k panice.

Úloha tiskového faktoru je za krizové situace prvořadá, pokud se jedná o šíření informací, které se týkají přímo bezpečnosti obyvatelstva, anebo chování určitých zúčastněných osob. Pro zajištění přesného a správného obsahu takových informací, které mohou mít velký význam, musí být jejich původ jediný a apriori známý všem. Předávání „aktivních“ zpráv poskytuje orgánu přesvědčení, že kontroluje situaci, a obyvatelstvu názor, že je o ně pečováno. V souhrnu by mělo být před krizí a během ní vykonáno vše pro to, aby bylo dosaženo informovanosti, znalosti, a to s účinností, věrohodností a pohotovostí, přičemž je nutno se vyhýbat vnučování anebo skrývání důležitých údajů.

Pro tuto rozhodující etapu činnosti je charakteristické, že krizový štáb musí v poměrně krátké době přesvědčit široké publikum, že je fakticky jediným a oficiálním představitelem krizového štábu pro styk s veřejností s pravomocí poskytovat informace a odpovídat na dotazy. Pracovníci krizového štábu si musí uvědomit, že nesmí dojít ke stavu, kdy by ohlásili vznik mimořádné události mezi posledními. Platí totiž zásada, že největší důvěru veřejnosti získává ten, kdo přichází s informací jako první. Je vždy lepší alespoň některé základní informace uvolnit a postupně je upřesňovat a doplňovat, než dodatečně čelit velkému množství dotazů a vysvětlovat, jak důvěrné informace pronikly nekontrolovanými kanály. Tyto úniky vytvářejí velmi nepříjemnou situaci a obvykle se již vzniklou určitou nedůvěrou veřejnosti nepodaří eliminovat po celé období krizové situace.

Informování je nutné realizovat v kontextu s varováním s využitím koncových prvků varování a hromadných informačních prostředků, mobilních operátorů, Internetu a všech dalších dostupných informačních prostředků.

Základní pravidla reagování na mimořádné události.

Reagovat bezprostředně a uvést do činnosti krizový plán vedení organizace. Pokusit se zajistit, aby se představitel vedení organizace objevil co nejdříve na místě. Sdělit médiím tolik, kolik je možné. Držet se přesně známých skutečností, nedělat odhady o možných příčinách mimořádné situace nebo o možných ztrátách. Mít připraveny základní informace pro média v době, kdy jim ještě nelze podat důvěryhodné informace o vlastní mimořádné události. Taktně se věnovat příbuzným nebo přátelům obětí. Zveřejnit zvláštní uvolněné linky, na kterých se mohou zájemci dozvědět o možných ztrátách na životech. Jakmile se dají sdělit ověřené informace, svolat tiskovou konferenci. Snažit se toho aby na tiskové konferenci vystoupil představitel vedení organizace. Při tiskové konferenci se vyhýbat zbytečným odborným termínům. Dávat pozor, aby novináři neměli dojem, že mají být zaslepení odborností. Jasně ukázat lítost nad neštěstím a ujistit novináře, že budou podniknuty veškeré možné kroky k nápravě. Mít na paměti, že sdělovací prostředky se mohou o případ zajímat dlouhou dobu. Kritické komentáře se mohou objevit ještě po delším čase a je vhodné na ně reagovat. **(10)**

Fáze obnovy po mimořádné události

Činnost krizového štábu v období likvidace mimořádné události a obnovy původního stavu lze ohraničit vydáním oficiální zprávy o zvládnutí situace v místě mimořádné události s tím, že došlo k eliminaci působení ničivých a škodlivých faktorů. Je nutno náležitě vyhodnotit provedenou činnost v oblasti informování obyvatelstva a navrhnout opatření ke zdokonalení činnosti v budoucnosti. Současně je třeba zhodnotit i kontakty a formy spolupráce se zástupci masmédií, s pracovníky agentur, telekomunikací a záchranných subjektů. Je vhodné později celou mimořádnou událost vyhodnotit a informovat širokou veřejnost s cílem posílit důvěru v krizový management a záchranné systémy.

Obsah informace je především zaměřen na opatření k nouzovému přežití obyvatelstva a k obnově postiženého území. K jejich předání je vhodné využít

hromadných informačních prostředků, Internet, mobilní operátory, místní rozhlas, koncové prvky varování, úřední desky obecních úřadů apod.

Tato čtvrtá fáze je velice důležitá. Jde především o psychologické hledisko protože informace přichází v době, kdy si postižený člověk naplno uvědomuje prožitá utrpení, popřípadě to, o co přišel (např. majetek, zdraví nebo v nejhorším případě o své bližní). Proto je pro něho nesmírně důležitá každá informace, která mu jen trochu pomůže. K takovým informacím by měly patřit za prvé informace o krátkodobé pomoci, jako je lékařská a psychosociální pomoc, nouzové ubytování a stravování, místa humanitární pomoci, možnosti získání nebo zapůjčení nářadí či přístrojů, způsoby likvidace znehodnocených potravin, plodin a uhynulých zvířat, zabezpečení ostrahy opuštěných objektů (po evakuaci) a kontroly stavu obydlí a veřejných budov (statika, rozvody energií). Za druhé informace o dlouhodobé pomoci, jako jsou místa psychosociální, právní a poradenské pomoci, materiální a finanční pomoc obnova zdrojů pitné vody, infrastruktury a podobně a likvidace pojistných událostí. (10)

1.4.3 Zpravodajské informace

Jsou novinářské informace poskytované jako výklad situace z podkladů redaktora s rezervou přesnosti a obsahové úplnosti, jejichž cílem je aktivně ovlivňovat psychologické klima ve společnosti, názory a celkové veřejné mínění.

1.5 Komunikace při mimořádných událostech

1.5.1 Veřejná informovanost obyvatelstva

Základní požadavky na zajišťování informovanosti obyvatelstva v případě hrozby vzniku mimořádných událostí jsou stanoveny zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému. Bližší požadavky k tomuto opatření jsou řešeny vyhláškou č. 380/2002, k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva.

1.5.2 Základní úkoly komunikace s veřejností

Rozlišuje se informování v preventivní fázi a v akutní fázi. V preventivní fázi se jedná o informování o reálných i pravděpodobných rizicích, o způsobech varování a vyrozumění a o seznámení s ochrannými opatřeními. V akutní fázi je nutné zabezpečit okamžité a co nejvíce dostupné varování a bezprostřední stručné a výstižné informování obyvatelstva o nastalé situaci.

1.5.3 Varování

Varování je souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva na hrozící nebo nastalou mimořádnou událost vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Zahrnuje zejména varovný signál, po jehož provedení je neprodleně obyvatelstvu poskytnuta prvotní informace.

1.5.4 Vyrozumění

Vyrozumění je souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících předávání informací o hrozící nebo nastalé mimořádné události orgánům krizového řízení a dalším právnickým osobám určeným havarijním plánem.

1.5.5 Poskytování včasných informací

Poskytováním včasných informací rozumíme souhrn činností zajišťující shromažďování, třídění a bezodkladné předávání informací o mimořádných událostech (tzv. tísňové informace).

V současnosti v oblasti včasného varování obyvatelstva je výzkum zaměřen na multidisciplinární přístup řešení úkolů a integraci výsledků práce s dalšími odbornostmi jako je krizové řízení, ochrana obyvatelstva, informatika a spojení. Vlastní předmět směru výzkumné činnosti je rozčleněn na komplexní informační a

komunikační podporu procesu varování a tísňového informování obyvatelstva a na podporu procesu přípravy uživatelů a správců jednotného systému varování a vyrozumění (JSVV), odborníků v oblasti varování a tísňového informování obyvatelstva a dalších odborností. **(1)**

Za účelem zabezpečení varování, vyrozumění a poskytování tísňových informací je v podmínkách ČR provozován tzv. jednotný systém varování a vyrozumění. Tento systém je tvořen vyrozumívacími centry, které jsou součástí OPIS IZS (operační a informační středisko integrovaného záchranného systému) a dále zařízeními, která jsou pro účely varování a poskytování tísňových informací používána u právnických a podnikajících fyzických osob. Nedílným prvkem tohoto systému jsou telekomunikační sítě, kterými je zajištěn přenos signálů, povelů k aktivaci koncových prvků varování a vyrozumění. **(10)**

Jednotný systém varování a vyrozumění je tvořen soustavou selektivně rádiově ovládaných sirén a dalšími místně ovládanými sirénami. Pro varování obyvatel je v ČR k dispozici celkem 5,5 tisíce sirén a další koncové prvky JSVV, například obecní bezdrátové rozhlasové stanice napojené na tento systém. Garantem celého systému je MV-GŘ Hasičského záchranného sboru ČR, z jehož operačního a informačního střediska (OPIS) je možno spouštět JSVV pro území celé ČR. Další vyrozumívací centra jsou zřízena u jednotlivých OPIS HZS krajů a územních odborů HZS. Možnost aktivovat JSVV mají také řídicí centra obou našich jaderných elektráren. **(2)**

V současnosti jsou v jednotném systému varování a vyrozumění používány dva druhy sirén. Jedná se o sirény rotační (obr. 1) a sirény elektronické (obr. 2). Elektronické sirény kromě výstražného tónu umožňují navíc i odvysílání verbální informace. Postupně se jimi nahrazují zastaralé sirény rotační.

Hlavním tónem, který by měl každý občan znát je signál Všeobecná výstraha. Ten bývá vyhlášován kolísavým tónem po dobu 140 sekund. Dalším používaným signálem je Požární poplach. Ten je určen ke svolávání příslušníků jednotek PO. Vyhláší se tónem stálé výšky po dobu 25 sekund přerušovaný desetisekun-

dovými přestávkami po dobu jedné minuty. Zkoušky sirén probíhají na území celé republiky vždy první středu v měsíci ve 12 hodin.

1.5.6 Tisková konference

Tisková konference je shromáždění, na kterém jsou pozvaným zástupcům sdělovacích prostředků předávány informace o aktuálních událostech, popřípadě o stanovisku institucí či jednotlivců. Pořádá se buďto pravidelně nebo ve chvíli, kdy je nutné sdělit důležité informace veřejnosti. V drtivé většině případů umožňuje novinářům okamžitě klást otázky.

1.5.7 Tiskové středisko a jiné formy dočasných pracovišť pro novináře

Tisková střediska se zřizují na dočasnou dobu všude tam, kde se předpokládá kumulace novinářů při mimořádné události. Podstatou těchto středisek je poskytování a zprostředkování informací z mimořádné události. Základem fungování tiskového střediska je akreditace novinářů. Novinář se sám, nebo na vyzvání pořadatele nechá zaregistrovat do seznamu tiskového střediska. Zřizování tiskového střediska se předpokládá při vzniku mimořádné události velikého rozsahu nebo u dlouhotrvající mimořádné události.

1.5.8 Interview

Interview (rozhovor) je častým prostředkem spolupráce s médii. Může mít několik různých podob. Z hlediska obvyklé realizace lze rozlišit interview, kdy poskytujeme informace novináři přímo osobně, interview jako telefonický rozhovor nebo interview předané na žádost redakce písemně, když byly předtím obdrženy otázky. Při rozhovoru záleží ve velké míře na tom, komu se interview poskytuje. K redakci nebo novináři, kterého pracovník dobře zná, má jistě větší důvěru, než k redakcím neznámým či k novinářům, o nichž pracovník ví, že uplatňují vůči organizaci agresivní, méně seriózní nebo dokonce nepřátelskou žurnalistiku.

Je řada způsobů, jak co nejefektivněji připravit rozhovor s novinářem. Pokud bude pracovník (tiskový mluvčí) prostřednictvím této formy s médii často

spolupracovat, seznámí se s dalšími podrobnostmi uplatňování interview, vyškolí se případně mediálním tréninkem a dobře se zorientuje v mediálním prostředí. Oboustranná odpovědnost mezi reportérem a pracovníkem by se měla projevit na samém začátku interview. Obě strany si musí uvědomit nutnost jednat korektně. Zejména při choulostivém interview je na místě pořizovat si zvukový záznam rozhovoru. Toto je samozřejmé, pokud půjde o nahrávku pro rozhlas nebo televizi. S pořizováním záznamu je třeba seznámit také reportéra. Do pořizovaného záznamu v jakékoli formě musí pracovník uvádět jen prokázaná fakta. Reportéra lze také odkázat na další hodnověrné zdroje. Po ukončení interview nesmí zůstat nezodpovězena žádná zásadní otázka.

2 CÍLE PRÁCE

Zpracování současného stavu problematiky způsobu informování hromadných sdělovacích prostředků o mimořádných událostech. Rozdělení druhů médií, zpracování jejich charakteristiky s cílem nalézt nejvhodnější média pro komunikaci při mimořádných událostech. Dalším cílem je rozdělení a popsání druhů mimo-

řádných událostí, rozdělení druhů informací. Cílem je také nalezení správného postupu při komunikaci s hromadnými sdělovacími prostředky a upozornění na možné problémy při této komunikaci. Popsat informace sdělované obyvatelstvu při různých druzích mimořádných událostí. Popsat způsoby včasného varování obyvatelstva. Popsat poskytování veřejných informací. Popsat činnost a úkoly tiskového mluvčího jednotek IZS a dalších složek státní správy.

3 VÝSLEDKY

3.1 Přístup ke komunikaci

3.1.1 Porozumění

Pro komunikaci není podstatné samotné sdělování. Jejím účelem je dorozumění a porozumění. Pokud si nerozumíme, pak komunikace nefunguje, neplní svůj účel, i když z technického pohledu přesto probíhá.

V současnosti je nejen v České republice komunikace s laickou veřejností ztížena i její lhostejností k problematice na bázi většinového přístupu ve spektru názoru od: „Mě je to jedno – je to stejně zbytečné“ až po: „Mě to nezajímá – to stát; na to platím daně“. Ovšem při následných hysterických reakcích na následky mimořádných událostí, zhusta zapříčiněných právě lhostejností k okolí a vlastní nedbalostí. Tedy mimo jiné i reakcích na zjištění osobního selhání a nepřipravenosti na fatální následky své lhostejnosti. Překonáváme také velkou setrvačnost zprofanování ochrany obyvatelstva jako součásti dřívější vojenské doktríny. Na udržování této situace má bohužel nemalý podíl sféra sdělovacích médií, zejména tisku a televize, která by ale naopak měla být nejvýznamnějším prvkem dorozumivacím. Při nízké úrovni autocenzury z hlediska obsahové kvality sdělení jsou média schopna tak neuvěřitelného rozsahu matení pojmů, že se mnohdy diví i laici. Dopady jsou ovšem velmi citelné, protože je tím posilována jednak nejednoznačnost významu pojmů v oblasti bezpečnosti a jednak také nezáměr většinové společnosti přijmout svůj podíl na zajištění vlastní bezpečnosti. Změna tohoto stavu je do budoucnosti velkým úkolem pro odbornou veřejnost a je odpovědností vrcholných úrovní exekutivy státu. Několik málo tištěných celoplošných odborných periodik, která se tohoto úkolu zhošťují, například Linka 112, Rescue-report nebo Urgentní medicína je ale při svých nákladech orientována především na veřejnost odbornou a z obecného pohledu nehrají zatím i při své kvalitě při komunikaci s laickou veřejností velkou roli. **(10)**

3.1.2 Strach

Ke spuštění mnohých konfliktů a následných krizí stačí často pouze strach. Strach může vést až k iracionální reakci a může pramenit i z rozmanitých důvodů, například obavy z něčeho nového, z nevypočitatelného, z moci jiných lidí, z důsledku neschopnosti jiných, z násilí, z teroru, z války a podobně. Ze strachu

vzniká nedůvěra nebo krize důvěry či dokonce její ztráta. Strachu lze obvykle účinně předcházet také otevřenou komunikací s veřejností. Bohužel je v našem životě běžným jevem neschopnost a nechuť vyslovovat veřejně často velmi nepříjemné pravdy. Jejich zamlčování, odvádění pozornosti, neochota a neschopnost na nepříjemnou pravdu navázat konstruktivním řešením nebyly jen vlastnosti totalitního systému, který vždy stojí na základech nepravdy. Neschopnost komunikovat s lidmi ve věci jejich obav je ve větší nebo menší míře průvodních jevů i demokratických systémů.

Problém a krize se řeší o to snadněji, oč rychleji se podaří izolovat původní příčiny a vypořádat se s nimi. V této situaci začíná úloha veřejné komunikace. Veřejnost by neměla být zbytečně oddělována od mnohdy kruté reality. Naopak je důležité ji rozumným způsobem na mnohé krizové situace připravovat.

3.1.3 Krizové štáby a jejich komunikace s veřejností

Jedním z rozhodujících faktorů, jenž ovlivňuje úroveň řešení krizové situace, je krizová komunikace. Rychlé, výstižné, vyčerpávající, účelné a pravdivé informace mají nedocenitelný význam. Během krizových situací je tvorba veřejných informací a zajišťování veřejné informovanosti součástí krizového řízení. Řešení krizových situací si vyžaduje nejen včasné vyrozumění a varování, ale také průběžné informování nejen orgánů krizového řízení, ale také veřejnosti o vývoji krizové situace a způsobech jejího řešení.

Krizová komunikace. Krizová komunikace mimo jiné představuje také kontakt mezi jednotlivci a skupinami a z hlediska přenosu informací tvoří vysoce specializovanou a přitom nezastupitelnou činnost ve všech fázích fungování krizových štábů. Komunikaci lze schématicky popsat jako přenos informace od odesílatele k příjemci za předpokladu, že příjemce informaci porozuměl. Krizová komunikace je předem nebo operativně připravený dialog řídicích pracovníků (tiskových mluvčích) s "okolím", ve kterém se veřejnosti a médiím sdělují potřebné, předem dojednané informace, záměry a plány postupu při zvládnutí krizové situace. Při krizovém řízení a přípravě opatření krizové komunikace se vychází z psychologické

charakteristiky jednotlivých etap krizové situace a obsahu hlavních opatření, která by se v jednotlivých etapách měla realizovat. Význam informace při krizové komunikaci je ten, že konkrétní informace mají v různém prostředí odlišný charakter a význam. Mají vztah ke konkrétnímu příjemci, který na základě jejího přijetí buď vykonává stanovené činnosti, nebo ji jenom registruje, případně se s ní může zprostředkovaně seznámit. Příprava rychlé a včasné informace by měla být jedním z prvních, ale i trvalých a samozřejmých opatření, která budou muset plnit krizové štáby, aby se předešlo dohadům, nedorozuměním a nesprávné interpretaci. Požadované vlastnosti informací využitelných při krizové komunikaci jsou relevantnost, přesnost, pravdivost, správnost, úplnost, stručnost a včasnost. **(10)**

3.1.4 Problémy při krizové komunikaci

Krizová komunikace zabezpečuje přenos nejrůznějších informačních údajů různými komunikačními systémy prostřednictvím komunikačních médií. Zvláštností přenosu informací při řešení krizové situace je vysoká míra neúplných, případně zkreslených informací. Řada z nich může být způsobena problémy s komunikační technikou, ale většina z nich je především způsobena lidským faktorem, a to neschopností účastníků krizové situace a také i členů krizových štábů podávat objektivní informace v podmínkách stresu (např. při ohrožení životů, materiálních hodnot atp.). Navíc nedostatečné zapojení médií nebo jejich úplná blokáda může vyvolat šíření poplašných zpráv a fám, které se mohou podílet na vytvoření stresových situací, kolektivní nejistoty a podobně. Problémy při využívání informací jsou výběr významných, správných a vhodných informací z velkého množství dostupných informací, různorodé zdroje informací, opožděný příjem informací, neúplnost informací, záměrné znehodnocování informací, utajování vybraných důležitých informací a podobně. **(10)**

3.2 Činnost obyvatelstva a jeho reakce na tísňové informace

Je úkolem tiskového mluvčího, aby v rámci různých preventivních akcí, dnů otevřených dveří a besed nebo přednášek, informoval obyvatele o tom, jakým způ-

sobem se mají zachovat při mimořádné události. Dále je také nezbytné, aby tiskový mluvčí měl zpracované postupy, jak bude postupovat při mimořádné události.

3.2.1 Základní činnost

Při zaslechnutí sirény zapnout rozhlas a televizi, sledovat vysílání rozhlasu a televize (Český rozhlas, Česká televize, místní rozhlasové stanice). Sledovat vysílání obecního rozhlasu a místní kanál televize. Sledovat zprávy vysílané rozhlasovými zařízeními na vozidlech hasičů, policie, zdravotnické záchranné služby. Žádat informace o situaci u obecního či městského úřadu, nebo u operátorů jednotek integrovaného záchranného systému. Získané oficiální informace předávat v nezměněné podobě sousedům, starým, nemocným, a osamělým osobám a pomáhat jim. Dále postupovat podle získaných oficiálních informací.

3.2.2 Obecné zásady

Na rozhlasovém přijímači si naladit regionální nebo státní rozhlasovou stanicí a zapnout televizi s celostátním programem. Pozorně sledovat veškeré informace. Dodržovat pokyny orgánů veřejné správy, samosprávy a záchranných složek. Upozornit své sousedy. Zachovat klid. Připravit si potraviny a tekutiny na 3 dny pro každou osobu. Připravit si teplé oblečení. Připravit si zavazadlo pro případ evakuace nebo ukrytí. Provést všechny zásady pro opuštění bytu nebo domu. Dát vodu a krmení domácím zvířatům. Na základě žádosti záchranných složek a orgánů veřejné správy poskytnout pomoc pro zabezpečení záchranných a likvidačních prací.

3.2.3 Informace pro obyvatelstvo a média v případě rozsáhlých povodní

V případě kritického nedostatku času pomocí systému JSVV informovat obyvatele postižených oblastí, aby zanechali veškeré činnosti a rychle se odebrali na bezpečné místo jako je kopec, vyšší svah nebo předem stanovené místo. V případě nutnosti mohou být využita vozidla Policie ČR, ze kterých je možné pomocí megafonů informaci odvysílat.

Mluvčí Policie ČR bezprostředně po získání potvrzení hrozby povodně vydá oficiální tiskovou zprávu. Ve zprávě bude uvedeno, druh a rozsah hrozby, místa ohrožení, výzva pro občany ke shromáždění na stanoveném místě, pokyny k případné evakuaci, složení evakuačního zavazadla a případnou výzvu pro organizace a dobrovolníky, aby se zúčastnili na pomoci při záchranných protipovodňových opatřeních. Tato tisková zpráva bude předána zástupcům rozhlasových a televizních stanic a ČTK. Vzhledem k nutnosti tyto informace předat co nejrychleji, nepřipadá v úvahu využití tisku.

Pokud je dostatek času před hrozící povodní, tiskový mluvčí při svolané tiskové konferenci předá médiím informace pro obyvatelstvo. Na tiskové konferenci budou mít zastoupení všechna média včetně tisku. Občané budou vyzváni, aby si vytypovali bezpečné místo, které nebude zaplaveno. Připravili si pytle s pískem na utěsnění nízko položených dveří a oken. Pokud mají k dispozici osobní automobil, připravili jej k použití nebo popřípadě automobil převezli na bezpečné místo. Vypnuli hlavní vypínač elektrického proudu, uzavřeli hlavní uzávěry vody a plynu. Přemístili vybavení domácnosti do vyšších pater. Uzavřeli všechna okna. Připravili si evakuační zavazadlo pro případ opuštění bytu. Vzali si nepromokavou obuv a oděv. Odstranili nebezpečné látky, které mohou ve styku s vodou zhoršit její kvalitu. Informovali své sousedy. Připravili evakuaci zvířat. Dbali pokynů záchranných složek a orgánů veřejné správy. Sledovali pokyny v hromadných sdělovacích prostředcích.

V průběhu povodní tiskový mluvčí informuje o momentálním stavu povodně, o jejím rozsahu, o zasažených místech, o způsobu a průběhu záchranných prací a o činnosti jednotek integrovaného záchranného systému. Tyto informace tiskový mluvčí předává médiím formou tiskových zpráv, při tiskové konferenci, případně při interview. Samozřejmostí je zásada pravdivých informací, rychlost sdělení, aby se předešlo spekulacím nebo panice a informace musí být jasné a srozumitelné. V této fázi je vhodné zveřejnit kontakty na různé charitativní organizace, telefonické linky bezpečí a pomoci a podobně.

Při dlouhotrvající rozsáhlé povodni je možnost zřízení prozatímního tiskového střediska pro novináře. Výhodou v tomto případě je rychlé předávání aktuálních informací o vývoji situace médiím.

Po povodni tiskový mluvčí sděluje informace médiím o konci povodně a o možnosti návratu obyvatel do zasažených míst, s poučením o jejich chování v těchto místech. Mezi tato poučení patří používání balené pitné vody, odklizení možných zdrojů nákazy, například uhynulá zvířata nebo ryby a podobně. Dále po shromáždění údajů o škodách na majetku, o zraněných osobách a o případných ztrátách na životech předává tiskový mluvčí tyto informace médiím, ty však musí být zveřejněny citlivě s ohledem na postižené občany. Dále tiskový mluvčí předává médiím informace o způsobu a průběhu likvidačních prací.

3.2.4 Informace pro obyvatelstvo a média při ostatních živelních pohromách

V případě živelních pohrom tiskový mluvčí Policie České republiky předává první informace pro veřejnost zástupcům rozhlasu a televize. Je důležité, aby veřejnost o hrozbě vzniku živelní pohromy nebo o vzniku živelní pohromy, byla informována v co možná nejkratší době. Proto nepřichází při prvotním informování v úvahu tisk. Tiskový mluvčí při prvotním informování využije tiskové zprávy nebo tiskovou konferenci. Zde předá základní informace o druhu živelní pohromy, o jejím rozsahu, o zasažených územích, o směru postupu živelní pohromy. Dále tiskový mluvčí informuje obyvatele o opatřeních, která byla v souvislosti s živelní pohromou vyhlášena, například uzavírky komunikací, zákaz vstupu do určených oblastí, o přerušení dodávek el. proudu, plynu a vody. Dále informuje o stavu záchranných a likvidačních prací, o aktuálním vývoji živelní pohromy a seznámí občany se způsoby, jak se mají zachovat.

Po ukončení živelní pohromy informuje tiskový mluvčí o stavu likvidace následků, o škodách na majetku a o počtu zraněných nebo mrtvých osob. Tyto informace je nutné zveřejňovat citlivě s ohledem na postižené lidi. Veškeré informace sdělené tiskovým mluvčím musí být pravdivé, nesmí být nic zamlčeno,

s informací by měl tiskový mluvčí přijít jako první, sdělené informace musí být srozumitelné pro všechny občany.

3.2.5 Informace pro obyvatelstvo a média v případě požáru

V případě vzniku velkoplošného požáru je obyvatelstvo varováno prostřednictvím JSVV. V případě selhání, nebo nedostupnosti JSVV, například v odlehlých místech, provede se varování obyvatel pomocí megafonů ve vozidlech Policie ČR. Prostřednictvím těchto sdělovacích prostředků je obyvatelstvo informováno o nutnosti provést opatření pro záchranu ohrožených osob, jestliže je to v silách zasahujících občanů. Dále jsou občané upozorněni, aby se řídili pokyny velitele zásahu, velitele jednotky požární ochrany nebo obce, poskytli věcnou nebo osobní pomoc při požáru, pomáhali starým a nemocným, invalidům, dětem, sousedům. Uzávěřili přívod plynu, vypnuli hlavní vypínač elektrické energie. Podle možností odvedli do bezpečné vzdálenosti zvířata, vynesli cenné věci, odstranili výbušné, jedovaté a hořlavé látky a zajistili nasměrování záchranných složek na místo požáru. Uvolnili přístupové cesty záchranným složkám. Nekomplikovali činnost záchranným složkám po jejich příjezdu na místo zásahu.

Při vzniku velkoplošného požáru musí tiskový mluvčí Policie ČR vydat oficiální tiskovou zprávu, ve které bude uvedeno místo vzniku požáru, jeho rozsah, území na které se předpokládá šíření požáru. Toto prohlášení musí obsahovat informaci pro obyvatele o zákazu vstupu na místa požáru nebo na místa požárem ohrožená. Tuto zprávu tiskový mluvčí předává zástupcům rozhlasových a televizních stanic a ČTK. S ohledem na časovou tíseň v této fázi nepřipadá v úvahu varování prostřednictvím tisku.

V další fázi předává tiskový mluvčí informace o průběhu požáru, o způsobu a stavu záchranných prací, o zasažených místech, o kontaktech na pomoc pro postižené občany. Tyto informace předá tiskový mluvčí médiím při tiskové konferenci, tiskovou zprávu nebo při interview. Při dlouhotrvajícím velkoplošném požáru připadá v úvahu zřízení dočasného tiskového střediska, kde budou informace aktuálně a rychle předávány novinářům.

Po uhašení nebo zániku požáru tiskový mluvčí informuje občany prostřednictvím médií o možnosti návratu na postižená území, po potvrzení informuje média o škodách na majetku, o počtu zraněných osob nebo o ztrátách na životech, citlivě s ohledem na postižené občany. Po ukončení vyšetřování informuje tiskový mluvčí novináře o příčině vzniku požáru.

Při vzniku lokálního požáru informuje tiskový mluvčí média pouze tiskovou zprávou. Tato zpráva bude obsahovat místo vzniku požáru, čas vzniku požáru, způsobu uhašení požáru, o počtu nasazených jednotek integrovaného záchranného systému, o počtu zraněných osob či o ztrátách na životech. Pokud půjde o lokální požár kde je předpoklad zraněných osob nebo ztrát na životech, je nutné, aby tiskový mluvčí v průběhu požáru komunikoval s novináři přímo na místě.

Informace poskytované tiskovým mluvčím musí být pravdivé, přesné, jasné, srozumitelné i pro laickou veřejnost a aktuální.

3.2.6 Informace pro obyvatelstvo a média v případě radiační havárie

V případě radiační havárie v jaderném provozu se vyhláší tři stupně radiační mimořádné události. První stupeň se vyhláší v případě, že dojde k radiační havárii, která nepřesáhne hranice objektu v jaderném provozu a jsou ohroženi jenom zaměstnanci jaderného provozu. V tomto případě se hromadným sdělovacím prostředkům informace sdělují až poté, co je o mimořádné události vyrozuměn Státní úřad pro jadernou bezpečnost. Nejdéle však do 24 hodin. Informace jsou novinářům předány formou oficiální zprávy nebo interview s tiskovým mluvčím jaderného provozu, kde k mimořádné události došlo. Informace musí být pravdivé, jasné a musí být z informací patrné, že nejsou ohroženy životy ani zdraví občanů.

Druhý stupeň se vyhláší pokud došlo k radiační havárii, která přesáhla hranice objektu v jaderném provozu, ale nepřesáhla hranice areálu provozu. Při této havárii jsou ohroženi zaměstnanci provozu a osoby likvidující havárii, například hasiči. V případě druhého stupně jsou médiím předány informace oficiální zprávou, při tiskové konferenci nebo při interview. Informace jsou novinářům předány až po vyrozumění Státního úřadu pro jadernou bezpečnost, nejdéle do 4 ho-

din. Informace při vyhlášení druhého stupně jsou předávány tiskovým mluvčím Policie České republiky nebo HZS. Předávané informace musí být pravdivé, musí mít uklidňující charakter, aby se zabránilo panice. Zároveň ovšem nesmí být žádná skutečnost zamlčena, neboť v případě, že by novináři získali k těmto informacím přístup, došlo by ke ztrátě důvěry.

Třetí stupeň se vyhláší, pokud došlo k radiační havárii, která přesáhla hranice areálu jaderného provozu. Okamžitě je vyrozuměn stanoveným způsobem pracovník OPIS a Státní úřad pro jadernou bezpečnost. Při vyhlášení třetího stupně radiační mimořádné události se okamžitě spouští JSVV – 140 sekund kolísavý tón sirén, třikrát se opakující. Sirény spouští OPIS nebo záložně směnový inženýr. Poté následuje zveřejnění předtočených relací na televizním kanále Čt 1 a rozhlasové stanici ČRo 1 Radiožurnál. Na dalších televizních stanicích jsou uvedeny běžící titulky, ve kterých jsou diváci upozorněni na radiační havárii a jsou vyzváni k přeladění na stanici Čt 1. Podobně jsou vstupem do vysílání vyzváni ke stejným krokům posluchači rozhlasových stanic.

Obsah předtočené relace je následující. Vážení občané, věnujte, prosím, pozornost následující mimořádné závažné zprávě. V objektu (název zařízení) byla vyhlášena mimořádná událost třetího stupně, radiační havárie. Pracovníci (název zařízení) již pracují na odstranění havárie a průběžně vyhodnocují radiační situaci. Jsou prováděna všechna dostupná opatření k minimalizaci úniku radioaktivních látek. Zachovejte klid a vyslechněte celé mimořádné hlášení. Další informace jsou určeny pro obyvatele, kteří se nacházejí v zóně havarijního plánování (název zařízení). Žádáme všechny obyvatele, kteří se nacházejí v tomto pásmu, aby se ukryli do obytných budov a soustředili se nejlépe do střední, případně suterénní místnosti s minimálním počtem oken, dveří a jiných větracích otvorů. Pokud tuto možnost nemáte, zvolte místnost s okny a dveřmi na straně odvrácené od zařízení. Ani tam se však nezdržujte u oken. Je třeba, abyste uzavřeli a utěsnili okna, dveře, uzavřeli všechny ventilační otvory, vypnuli větrací, klimatizační zařízení a uhasili oheň v kamnech a jiných spalovacích zařízeních. Dále vyzýváme obyvatele v třináctikilometrovém pásmu, aby neprodleně požili tablety jodidu draselného, a to podle pří-

balové informace v následujícím dávkování: novorozenci do jednoho měsíce věku - 1/4 tablety, kojenci a děti do tří let - 1/2 tablety, děti ve stáří od tří do dvanácti let - 1 celá tableta, mladiství starší dvanácti let a dospělí - 2 tablety. Do obdržení další informace neopouštějte ve vlastním zájmu úkryt. Pokyny a instrukce Vám budou sděleny prostřednictvím Českého rozhlasu na stanicích ČRo - 1 Radiožurnál, ČRo – regionální stanice a Českou televizí na okruhu ČT1. Nepřeladujte proto ani nevypínejte váš rozhlasový nebo televizní přijímač. V obcích v okolí jaderné elektrárny budou důležité informace rovněž předávány prostřednictvím místních rozhlasů. Dodržujte ve vlastním zájmu všechny pokyny orgánů místní samosprávy a orgánů krizového řízení. Zachovejte klid a rozvahu a pozorně si znovu pročtete Příručku pro ochranu obyvatelstva pro případ radiační havárie v (název zařízení), kterou jste již obdrželi. Naleznete v ní důležité informace o opatřeních, omezeních a postupech platných pro tuto mimořádnou situaci.

Následuje text hlášení v případě evakuace. Vážení občané, věnujte, prosím, pozornost následujícím pokynům k přípravě na zahájení evakuace. Jsou určeny pouze pro obyvatele, kteří se nacházejí ve vnitřní pětikilometrové části zóny havarijního plánování. Ta zahrnuje tyto obce a osady (názvy konkrétních obcí a osad). Obyvatele těchto obcí a osad žádáme, aby zahájili přípravu k evakuaci podle pokynů orgánů místní samosprávy a orgánů krizového řízení a podle informací uvedených v Příručce pro ochranu obyvatelstva pro případ radiační havárie Jaderné elektrárny Temelín. Připravte si evakuační zavazadlo, které by mělo obsahovat osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas, rodný list, průkaz pojištěnce, doklady k provozování motorového vozidla, včetně dokladů rodinných příslušníků), léky a zdravotní pomůcky (osobní léky, obvazy a další vybavení běžné lékárničky), brýle ke čtení, cennosti (peníze, šperky, vkladní knížky, cenné papíry, pojišťovací smlouvy, platební a sporožirové karty), sezónní oblečení (náhradní oděv, prádlo, obuv, pláštěnka), přiměřenou zásobu prostředků osobní hygieny a hygienických potřeb, spací pytel (přikrývky), karimatku nebo nafukovací lehátko, jídelní nádobí, potřeby na šití, kapesní nůž, otvírač na konzervy, základní trvanlivé potraviny na 2 - 3 dny, včetně nápojů, kapesní svítilnu a náhradní baterie, svíčky, zapalovač, zá-

palky, dále se doporučuje přenosný rozhlasový přijímač, psací potřeby a dopisní obálky se známkami, písťalku, předměty pro vyplnění dlouhé chvíle (např. stolní společenskou hru, knížku). Pokud máte k dispozici uzavřený automobil, bude možná i samostatná evakuace. Důkladně však zvažte, zda je vaše vozidlo v dobrém technickém stavu, máte-li dostatečnou zásobu pohonných hmot a znáte-li cestu k cílovému místu evakuace. V neposlední řadě zvažte, zda jste způsobilí k jízdě. Do obdržení další informace k zahájení evakuace neopouštějte v žádném případě ve vlastním zájmu úkryt. Ještě jednou opakujeme jména obcí a osad, kterých se příprava na zahájení evakuace týká (názvy obcí a osad).

Tiskový mluvčí v této situaci informuje novináře tiskovými zprávami, při tiskové konferenci nebo interview. Nejvýhodnější způsob v této situaci je informování při tiskové konferenci. Tiskový mluvčí informuje o charakteru havárie, o rozsahu kontaminace, o síle kontaminace, o rozloze zasaženého území. Dále informuje novináře o stavu a průběhu likvidačních prací, o množství jednotek nasazených na likvidaci. Informace musí být jasné, přesné, rychlé a pravdivé, aby se předešlo spekulacím a následné panice. Dále prostřednictvím médií předává další pokyny od jednotek integrovaného záchranného systému a od dalších jednotek, které se podílejí na likvidaci havárie pro obyvatelstvo. V této situaci vzhledem k nutnosti informace předat, využije tiskový mluvčí rozhlas nebo televizi, tisk nepřipadá v úvahu. Dále tiskový mluvčí zveřejní kontakty na humanitární a charitativní organizace, kam se mohou v případě potřeby obrátit. Po zlikvidování radiační havárie, jejích následků a dekontaminaci tiskový mluvčí informuje občany prostřednictvím médií o možnosti návratu na postižená území, po potvrzení informuje média o škodách na majetku, o počtu zraněných osob nebo o ztrátách na životech, citlivě s ohledem na postižené občany. Po ukončení vyšetřování informuje tiskový mluvčí novináře o příčině vzniku radiační havárie.

3.2.7 Informace pro obyvatelstvo a média v případě chemické havárie

V případě chemické havárie, při které dojde k úniku nebezpečných látek, je okamžitě obyvatelstvo varováno prostřednictvím JSVV signálem všeobecná vý-

straha. Sirény se rozezní na 140 sekund kolísavým tónem, který se 3x opakuje. Dále jsou občanům předány informace prostřednictvím JSVV, hromadných sdělovacích prostředků nebo pomocí vozidel integrovaného záchranného systému.

Text sdělení je následující. Pozor, mimořádná zpráva! Vážení spoluobčané, věnujte prosím pozornost této zprávě. V (název zařízení nebo místo nehody) došlo dnes v (čas) k havárii, při které došlo k úniku (název nebezpečné látky). Z tohoto důvodu jste byli varováni signálem všeobecná výstraha, který byl spuštěn v (čas spuštění JSVV). Pokud se nacházíte v prostoru (zasažená místa), hrozí Vám nebezpečí (druh nebezpečí). Pokud se někdo nachází na otevřeném prostranství, okamžitě vyhledejte nejbližší dům. Neukrývejte se do sklepa, protože většina plyných nebezpečných látek je těžších než vzduch. Na ústech a nose si přidržíte navlhčenou poskládanou tkaninu. V domě uzavřete dveře, okna, vypněte ventilaci, utěsněte ventilační otvory, okna a dveře. Sledujte informace v hromadných sdělovacích prostředcích, pokyny sdělované místním rozhlasem, vozidly integrovaného záchranného systému nebo vozidly armády ČR. Připravte si improvizované prostředky individuální ochrany. Uhasťte otevřený oheň v kamnech, vypněte plynové spotřebiče. Pokud možno zabezpečte domácí zvířata krmením, vodou a uzavřete je. Byt, dům opouštějte až na základě pokynů záchranářů nebo oficiálního sdělení. Zdržujte se v místnosti, která je na odvrácené straně od havárie a držte se proti větru od místa havárie. Pomozte starým a nemocným lidem ve svém okolí a upozorněte na ně záchranáře.

Další informace předává tiskový mluvčí zástupcům rozhlasu nebo televize, protože informace je nutné zveřejňovat okamžitě. Po předání důležitých včasných informací pro ohrožené obyvatelstvo předá tiskový mluvčí tiskovou zprávou, při tiskové konferenci nebo při interview zástupcům všech médií informace o druhu havárie, o místě havárie, o jejím rozsahu a o stavu záchranných a likvidačních prací.

Po zlikvidování havárie a jejích následků předá tiskový mluvčí informace o této skutečnosti médiím a vyzve občany k návratu do domova, pokud byli evakuováni. Po ukončení vyšetřování informuje tiskový mluvčí o příčinách nehody, o po-

čtu zraněných nebo mrtvých osob. Tyto informace je nutné sdělovat citlivě s ohledem na postižené občany. Informace musí být pravdivé, důvěryhodné a předané médiím včas. Je nutné vyhnout se jakýmkoli nepodloženým spekulacím.

3.2.8 Informace pro obyvatelstvo a média v případě epidemie, epizootie a epifitie

V případě vzniku epidemie, epizootie nebo epifitie bude informovat tiskový mluvčí Policie České republiky média a veřejnost pouze v případě, že byla v souvislosti s mimořádnou událostí, vyhlášena bezpečnostní a preventivní opatření například omezení volného pohybu osob, zákaz vstupu na určitá území, omezení volného pohybu domácích a hospodářských zvířat a podobně. Konkrétní informace o mimořádné události bude sdělovat tiskový mluvčí Krajské hygienické stanice nebo ministerstva životního prostředí.

Informace o bezpečnostních a preventivních opatřeních musí být jasná, srozumitelná pro všechny občany a musí být v nich obsaženy případné sankce při nedodržení opatření.

3.2.9 Informace pro obyvatelstvo a média v případě jiných technických havárií

Tiskový mluvčí Policie České republiky informuje média a obyvatelstvo v závislosti na rozsahu technické havárie. V případě menšího rozsahu s minimálními škodami informuje tiskový mluvčí pouze tiskovou zprávou popřípadě při interview. Předá základní informace o místě havárie, druhu havárie jejím rozsahu a po ukončení vyšetřování o příčinách havárie a o škodách.

Při technické havárii většího rozsahu s velkou škodou informuje tiskový mluvčí média o mimořádné události tiskovou zprávou nebo při interview a je možné také svolat tiskovou konferenci. Tiskový mluvčí tak předá údaje o místě vzniku technické havárie, o druhu havárie, o rozsahu havárie, o stavu záchranných a likvidačních prací a po ukončení vyšetřování tiskový mluvčí sdělí informace o příčinách vzniku technické havárie a o jejích následcích.

3.3 Komunikace

3.3.1 Informování veřejnosti

Informování veřejnosti není jednoznačně hladký a bezkonfliktní proces. Do popředí jsou tak postaveny vždy dvě otázky. První je, zda je veřejnost dostatečně informována. Druhou pak je, zda je veřejnost správně informována.

Na první otázku lze odpovědět tak, že k dostatečné informovanosti veřejnosti jsou dnes vytvořeny všechny potřebné předpoklady. Média dosáhla úrovně z dnešního pohledu technické dokonalosti. Příliv informací je pro obyvatele technicky i finančně prakticky nenáročný. Vzdělanost obyvatelstva je na úrovni, která zajišťuje dobrý příjem informací. Ve vyspělých zemích i u nás je zajištěna svoboda tisku. V posledním desetiletí se naopak projevují problémy, které souvisejí spíše s informační přesyceností obyvatelstva.

Na druhou otázku není odpověď jednoznačná. Věcná správnost informování je složitým problémem a je zřejmé, že všechny významné subjekty by měly aktivně a správně informovat své okolí. Velmi často tomu tak ovšem není. O tom svědčí četné politické a hospodářské problémy, skandály a jiné negativní celospolečenské jevy, s nimiž v různé míře souvisí nedokonalé nebo nesprávné informování veřejnosti. Z toho vyplývá, že v současnosti v naší společnosti není již dávno možné získávat informace prostřednictvím osobních zkušeností, ale že je nutné použít k informování další zdroje. Společnosti tedy nezbyvá, než médiím do určité míry věřit. V tomto směru je poté určující jistá mediální důvěryhodnost, kterou konkrétní média mají. V poslední době ovšem důvěryhodnost médií u veřejnosti klesá. Týká se to především denního tisku, privátních televizí a rozhlasových stanic, ale i osobností některých moderátorů, komentátorů nebo různě publikovaných žurnalistických příspěvků. Důvodem tohoto poklesu je nejčastěji navyšování senzací a zábavně orientované informační zpravodajství. Ovšem u specializovaných médií, kterými jsou například hospodářský tisk, oborově profesní časopisy, odborný tisk pro širší veřejnost, tím více roste jejich věrohodnost u veřejnosti.

Důvěra a spolehlivost jsou základní podmínky informování veřejnosti.

Veřejná informovanost je často a intenzivně diskutované téma zvláště ve vztahu k mimořádným událostem. Obyvatelstvo má základní právo být informováno o tom co se stalo, co bude následovat a co by mělo dělat v případě, že je ohroženo jeho zdraví, život či majetek.

Informování obyvatelstva představuje významný nástroj, kterým disponují státní orgány a orgány krajů a obcí a jejich krizové štáby při přípravě na řešení krizových situací. Informační potřeby člověka, charakter informací, bariéry při komunikaci, emocionální aspekty rozhodování člověka, stresogenní faktory, cílové skupiny a další pojmy vystupují jako významná sociální realita a měly by se stát frekventovanými kategoriemi v přípravě a v realizace komunikace s obyvatelstvem v krizových situacích. Komunikace nevzniká sama o sobě, ale je potřebné ji systematicky a metodologicky organizovat. Komunikace v současné době musí vycházet z koncepce ochrany obyvatelstva a musí nutně zapadat do její řídicí strategie. Musí být odborně vedená a materiálně zabezpečená. To však stojí energii, lidskou sílu a peníze.

Informování obyvatelstva je tak jednou z nejdůležitějších součástí opatření ochrany obyvatelstva. Ať již se jedná o ochranu občanů v případě vojenského ohrožení či napadení státu, nebo o ochranu při přírodních či při průmyslových nehodách a katastrofách. Vlastní realizace procesu informování v uvedených situacích má specifický charakter. Příjemci jsou obvykle ve stresu a časové tísní a rozhodnutí, které na základě získaných informací činí, může mít na ně značný dopad. Informace musí zasáhnout všechny skupiny obyvatel a být pro ně srozumitelná. Proces informování musí umožnit občanům informace zejména získat, porozumět jim a přijmout je jako důvěryhodné.

Získání informací předpokládá zajištění co nejlepšího přístupu k nim, ze všech možných zdrojů, které jsou občanům přístupné, a také které jsou pro ně obvyklé. Ať už se jedná o standardní hromadné sdělovací prostředky jako jsou rádio a televize, tak o další informační prostředky, jako jsou například elektronické informační tabule, městský a obecní rozhlas, sirény a počítačové sítě.

Varovná oznámení musí obsahovat stručnou a srozumitelnou informaci o okamžité ohrožující situaci, jakož i jasná pravidla chování odpovídající takové situaci a tato pravidla musí v případě potřeby obsahovat také požadavek na zavedení určitých ochranných opatření. Abychom mohli informacím porozumět, je třeba je předávat v takovém tvaru, který nevyžaduje žádné hlubší vzdělání a zkušenosti a umožní rychle na ně reagovat. Přesné číselné údaje například nejsou tou nejvhodnější formou, jak sdělovat lidem například rozsah zamoření ovzduší v dané oblasti škodlivými či nebezpečnými látkami. Pro rychlé porozumění předávaných informací je nejvýhodnější grafické vyjádření a slovní formulace v pojmech, které jsou obecně známé. Důležitá oznámení musí být opakována v pravidelných intervalech. Je nutno připojit pokyn, týkající se dalších následujících instrukcí, takže lidé mohou pociťovat jistotu, že budou soustavně a včas informováni o dalším průběhu vzniklé události a v případě potřeby také o opatřeních, která bude nutno vykonat. V případě dalších oznámení vydávaných v průběhu události, je nutno tato ověřovat, zda jde skutečně o poslední novinky, protože jinak by lidé mohli ztratit zájem a přestat poslouchat. Abychom předávaným informacím důvěřovali, je velmi důležité, kdo nám je prezentuje a dále to, zda jsou informace, které jsme získali z více různých zdrojů, konzistentní. Pravděpodobně bychom váhali s tím, co udělat, kdyby v nebezpečné situaci se objevil na obrazovce zcela neznámý člověk a začal vydávat pokyny, které by navíc byly v rozporu s tím, co vidíme a co nám říkají sousedé. Zcela jiná situace ovšem nastává, když mluví člověk, jehož známe, víme, že se uvedenou věcí kvalifikovaně zabývá a také z dalších zdrojů docházejí stejné informace. V každém případě, pokud je to možné, texty oznámení pro účel varování a instruování obyvatelstva, musí být u orgánů pro prevenci pohrom připraveny v takovém rozsahu, aby vyžadovaly pouze upřesňující a doplňující revizi pro jejich přizpůsobení okamžité situaci čas od času. Důležité vzorové texty musí být zařazeny do všech krizových a havarijních plánů.

Právo veřejnosti na informace je svázáno se dvěma základními podmínkami důležitými při mimořádných událostech, a to za prvé s důvěrou v úřady, zásahové

jednotky a další tzv. krizový management a za druhé se spolehlivostí výše uvedených subjektů.

Lidem obecně vadí zastírání následků mimořádných událostí, lži a neupřímnost. Pokud vyjde pravda najevo, uvědomí si, že byli podvedeni a důvěra v úřady je pak nulová. Občan má právo vědět, jak budou reagovat úřady při hrozbě nebo vzniku mimořádné události a jak mu poradí, co má dělat on. Princip práva lidí na pravdivé, včasné a pokud možno přesné informování je založen na zásadách demokracie. Pro srovnání s nedemokratickými společnostmi se stačí podívat do historie naší země a vzpomenout si jak jsme byli „informováni“ o havárii v Černobylu v roce 1986. Spolehlivé informace jsou zásadní pro zmírnění dopadů mimořádných událostí. Úřady, stejně jako záchranné složky, potřebují podporu a spolupráci s obyvatelstvem. Vysoká úroveň spolupráce vede k lepšímu přesvědčení lidí o tom, aby se řídili pokyny úřadů a záchranných sborů a krizový management měl „méně práce“ respektive měl možnost se plně věnovat práci.

Přesvědčit společnost o spolehlivosti znamená jediné, a to každodenně ji přesvědčovat o schopnostech všech subjektů, které řeší záchranu osob a ochranu zdraví, života a majetku. Je také nutné, aby představitelé krizového managementu a záchranných složek byli mediálně známí, a to nejen na centrální, ale i na regionální a místní úrovni.

Ve všech případech zde sehrávají významnou roli média. V případě, že jsou v nich realizovány různé druhy relací jak v rámci preventivně výchovné činnosti, tak i při hrozbě nebo vzniku mimořádné události, musí představitelé veřejné správy nebo složek IZS hovořit pouze o faktech, vyhýbat se spekulacím nebo nepodloženým představám. V opačném případě by lidé ztratili důvěru a veřejná správa nebo složky IZS se stávají z pohledu společnosti nespolehlivými.

3.3.2 Základní pravidla spolupráce s médii

1. Pravidlo pravdivosti

Pravdivostí rozumíme, že informace musí optimálně odpovídat skutečnosti. Pravdivost má být co nejvíce ověřitelná a blízká fiktivní i absolutní pravdě.

2. Pravidlo jasnosti

Pravidlo jasnosti má dvojí podobu. Jasnost v myšlení subjektů komunikace a jasnost v obsahu a formě jejich komunikace. Z hlediska tvůrčího pak musí být sdělení informátora formulováno tak, aby příjemce informace skutečně zasáhlo. Proto musí být výpověď sdělení přesná a jednoduchá.

3. Pravidlo jednoty slova a činu

Jednota slova a činu se považuje za rozhodující požadavek. Důvěra a porozumění mezi subjektem a veřejností může vzniknout jen tehdy, pokud výpovědi subjektu odpovídají jeho denní veřejností ověřitelné praxi. Z mnoha příkladů českých médií je zřejmé, jak často se slova rozcházejí s činy subjektů. Pokud média zjistí, že byla oklamána, vrací se po zjištění nepravostí o subjektu znovu zpět k tématu a publikují jej znovu. Potom tento klamavý subjekt neunikne negativní publicitě.

4. Zásada kontinuity

Publicita žije ze senzacechtivosti příjemců informací. Senzace mají ovšem krátkou životnost. Je proto nutné práci s médii často na léta plánovat. Tak poté vznikne kontinuita a zní solidní základna důvěry mezi subjektem a médii a poté i veřejností.

5. Zásada systematičnosti

Bez systematičnosti se v práci s médii nelze obejít. Systematičnost se v této činnosti považuje za zásadní požadavek. V praxi má publicita tendenci vznikat spíše nahodile. Proto má plánovaná práce s médii daleko větší a podstatně lepší výsledky než nahodilá práce s médii.

6. Zásada svázanosti s institucí a osobnostmi

Předchozí zásady se nedají oddělit od svázanosti práce s médii s institucí a jejími osobnostmi. Práce s médii vzniká z vůle instituce nebo organizace, s přáním medializovat subjekt. Svázaností s osobnostmi se rozumí, že subjekt není anonymní a že má pro spolupráci s médii své představitele (osobnosti). Ty jsou pro mediální prezentaci nezbytné tím, že představují neživá institucionální fakta a informace v živé podobě lidské tváře.

7. Zásada koordinace všech aktivit

Tato zásada znamená, že není možné, aby kromě určených pracovníků kdokoli jiný v organizaci pracoval s médii, ani aby si pracovníci sami vyhledávali novináře.

Všechny tyto zásady jsou podstatné pro dobré vztahy subjektů s představiteli médií a poté i veřejností. Pracovat na kladné publicitě v době, kdy není nějaká mimořádná událost, je důležité pro stavy, kdy mimořádná událost hrozí nebo nastane. Subjekt je poté v očích médií a veřejností důvěryhodným a jediným kompetentním se k mimořádné události vyjadřovat

3.3.3 Tisková konference

Tisková konference je jednou z typických forem veřejného informativního projevu. Je to specializovaný a stylizovaný typ ústního vyjadřování, které musí být přesné, stručné, jednoznačné a jasné. Základem je zvládnutí základní řečové dovednosti a vlastní techniku tiskové konference. K úspěšně zvládnuté a provedené tiskové konferenci neodmyslitelně patří schopnost obratně, vhodně a efektivně využít a kombinovat verbální i neverbální složky ústního projevu. Smyslem tiskové konference je šetřit čas, umožnit dotázat se tiskového mluvčího na konkrétní přesné aktuální údaje, předat potřebný materiál a informace. Vždy se jedná o jednorázovou prezentaci faktů s odvoláním na další dostupný a známý materiál. Tiskový mluvčí Policie ČR, který briefing provádí, musí dokonale zvládnout komunikaci a být připraven na zpětnou vazbu účastníků.

Tiskové konference náleží k organizačně náročným činnostem.

Tiskový mluvčí musí postupovat podle následujících kroků:

1. Definovat mimořádnou událost, shromáždit fakta a provést důkladné závěry.
2. Zpracovat variabilní činnosti, které povedou ke sjednání konsensu, kompromisu nebo k prohloubení vědomostí.
3. Porovnat varianty činností, analyzovat pro a proti jednotlivých činností a postupně dospět k závěrům, které z dostupných faktů vyplývají.
4. Předložit doporučení, která se týkají zainteresovaných stran, určit souhlas a nesouhlas.

5. Vyřešit vzniklé rozpory a nově posoudit dané varianty činnosti. Teprve v této fázi je možné vypracovat vlastní tiskovou konferenci a prováděcí dokumenty.

Pro přípravu tiskové konference je třeba si vyjasnit téma konference, vypracovat seznam novinářů k pozvání, upřesnit místo, datum a čas konání a účast představitelů organizace. Pozvání na tiskovou konferenci tiskový mluvčí rozešle dopisem i elektronicky e-mailem. U místa konání se ujistí, že zvolený prostor je vhodný velikostí, aby stačil pojmout všechny zástupce lokálních a celoplošných médií. Dále zvolí, pokud je to možné, místnost o více východech, aby řečníci mohli opustit prostor bez případného obtěžování novináři, pokud by to situace vyžadovala. Dále si tiskový mluvčí připraví tiskové materiály na konferenci a zpracuje scénář průběhu tiskové konference. Je důležité, aby si připravil a předložil koncept vystoupení a tiskových prostředků pro konferenci. Po odsouhlasení obsahu a rozsahu tiskových prostředků vedením, započíná s jejich výrobou. Výroba se často může protáhnout až do krajního termínu a často se stává, že zhotovené tiskové prostředky se vezou přímo z produkce na tiskovou konferenci. Tento stav nastane pokud tiskový mluvčí potřebuje sdělit co nejaktuálnější informace, které se průběžně mění, což je případ mimořádných událostí. Během vlastního vypracovávání tiskové konference musí tiskový mluvčí důsledně dodržovat některá standardní pravidla, jako je důkladnost, věcnost, zvážení všech aspektů, posouzení všech variant, poskytnutí vysvětlení a podložení je daty, statistikou a předvídat dotazy a námítky.

U tiskové konference musí tiskový mluvčí dodržet daný formát, tzn. představit organizaci, specifikovat mimořádnou událost, charakterizovat situaci, předložit v logickém sledu fakta, určit předpoklady, které eliminují nedostatky v údajích, projednat pro a proti každé možnosti, zjistit nesouhlasná stanoviska, znovu prověřit klíčové body a znovu oznámit doporučení, předložit jasný závěr, umožnit klást dotazy a odpovídat na ně, případně představit další řečníky. Porady jsou velmi atraktivní pro tiskové mluvčí, kteří vlastní tiskovou konferenci provádějí i pro samotné účastníky, ale tiskový mluvčí musí být vždy připraven na to, že jednotlivec může naprosto změnit plánovaný průběh. Tiskový mluvčí, který vlastní tiskovou konferenci provádí, musí být velmi rozhodný a schopný se rychle vrátit k pů-

vodnímu tématu a především dospět k řešení. Veškerá komunikace by tedy měla vždy k tomuto cíli směřovat.

3.3.4 Interview

Při interview musí tiskový mluvčí Policie České republiky vycházet především z toho, komu interview poskytuje. Pokud se jedná o novináře, se kterým tiskový mluvčí již v minulosti spolupracoval, zná jej jako spolehlivého a důvěryhodného novináře zastupující důvěryhodné médium, proběhne rozhovor rychle, jasně a jednoduše. Novinář už z předchozích rozhovorů s tiskovým mluvčím zná určená pravidla rozhovoru a vzájemná komunikace probíhá jednoduše. V případě, že tiskový mluvčí novináře nezná nebo novinář zastupuje ne příliš důvěryhodné médium, musí tiskový mluvčí předem určit jasná pravidla. Je výhodné si před rozhovorem vyžádat otázky, které bude novinář klást, předem určit, které otázky nebudou nebo nemohou být zodpovězeny a především předem jasně stanovit téma, kterého se interview bude týkat.

Tiskový mluvčí musí při interview vystupovat sebejistě, důvěryhodně, na otázky odpovídat pohotově, správně, věcně a pravdivě. Pokud bude položena nevhodná otázka, tiskový mluvčí odpoví „Na tuto otázku nemohu odpovědět“, „Na tuto otázku nebudu odpovídat“ nebo „No comment“. Se zástupci všech médií musí tiskový mluvčí jednat seriózně a bez rozdílu. Tiskový mluvčí by neměl žádné novináře upřednostňovat a naopak, protože tiskový mluvčí si musí svou pozici budovat dlouhodobou prací s médii.

3.4 Využití médií a spolupráce s nimi

3.4.1 Tisk

Využití tisku za účelem informování o mimořádné události je hlavně u periodik, které vycházejí denně. U deníků je zároveň nutné počítat s tím, že v drtivé většině je u deníků tisková uzávěrka ve večerních hodinách přede dnem uvedení na

trh. Z těchto důvodů není vhodné a ani možné využívat tisk k předávání nouzových informací. Proto informace, které bude deník předávat svým čtenářům, musí pocházet z oficiálních zdrojů. To znamená od osoby, která má oprávnění pro komunikaci s médii. Většinou to bývá tiskový mluvčí jedné ze složek integrovaného záchranného systému, nebo budou informace pocházet z tiskové konference. Tiskovou konferenci uspořádají buďto jednotlivé složky integrovaného záchranného systému, nebo záchranný systém jako celek, popřípadě krizový štáb.

Významným kritériem pro komunikaci s tiskem je serióznost jednotlivých deníků. Při předávání informací o mimořádných událostech veřejnosti je podstatné, aby veřejnost získala tyto informace přesné, nezkreslené a neupravené se snahou skandalizovat zákrok složek integrovaného záchranného systému, osob zákrok provádějící či jejich velení nebo dalších složek státní správy. V současnosti je u některých periodik snaha veškeré informace skandalizovat za účelem zvýšení prodejnosti a jiných zištných důvodů velice veliká. Proto je důležité citlivě rozhodovat, se kterými periodiky úzce spolupracovat a kterým naopak sdělovat pouze oficiální prohlášení. Text pro tato prohlášení musí být poté jasný, stručný a přesný tak aby se nedal dále jakýmkoli způsobem upravit, či zkrátit.

Přehled periodik v České republice a možnost jejich využití při spolupráci s nimi:

Hospodářské noviny, čtenost v roce 2005 byla 182 100, periodicita 5x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 76 755 výtisků. Hospodářské noviny jsou seriózním periodikem na našem mediálním trhu a díky tomu je lze využít k užší spolupráci při informování veřejnosti o mimořádných událostech. Zároveň je možné zástupce tohoto periodika přizvat k případným tiskovým konferencím.

Deníky Bohemia, čtenost v roce 2005 byla 881 600, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 492 668 výtisků. Deníky Bohemia jsou jedním z nejrozšířenějších a nejčtenějších periodikem v České republice, které je zároveň seriózní. Vzhledem k tomu, že vychází celostátně s regionální přílohou, je možné jej využít při mimořádné události lokálního významu. Deníky Bohemia lze

využít k užší spolupráci při informování široké veřejnosti a lze jejich zástupce přizvat k případným tiskovým konferencím.

Mladá fronta Dnes, čtenost v roce 2005 byla 1 174 300, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 373 477 výtisků. Mladá fronta Dnes je také jedním z nejčtenějších seriózních periodik a jako takové je lze využít při užší spolupráci při informování obyvatelstva o mimořádných událostech a zároveň je možné zástupce Mladé fronty Dnes přizvat k případným tiskovým konferencím.

Lidové noviny, čtenost v roce 2005 byla 316 800, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 105 356 výtisků. Lidové Noviny jsou seriózním periodikem a proto je také lze využít při informování o mimořádných událostech a zástupce Lidových novin lze také přizvat k případným tiskovým konferencím.

Deník Právo, čtenost v roce 2005 byla 533 100, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 227 289 výtisků. Deník Právo je také seriózní tisk a proto je možné jej využít při informování veřejnosti o mimořádných událostech. Je také možné zástupce Deníku právo přizvat na případné tiskové konference.

Haló noviny, čtenost v roce 2005 byla 132 500, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 33 000 výtisků. Haló Noviny jsou seriózním periodikem, proto je možné je využít při informování obyvatelstva o mimořádných událostech a je možné zástupce Haló Novin přizvat na případné tiskové konference.

Sport, čtenost v roce 2005 byla 280 400, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 98 024 výtisků. Deník Sport je sice seriózním periodikem, ovšem svým obsahem se zaměřuje hlavně na dění kolem sportu. Nicméně i Sport lze využít k užší spolupráci při informování o mimořádných událostech. Je ovšem otázkou zda zástupci tohoto periodika projeví zájem o takové informace a o případnou účast na tiskových konferencích. Případným příjemcem by v takové situaci hlavně skalní příznivec sportu, který kromě informací ze sportu se o nic jiného nezajímá.

Blesk, čtenost v roce 2005 byla 1 543 800, periodicita 6x týdně, průměrný měsíční náklad za rok 2005 činil 641 978 výtisků. Blesk patří mezi bulvární deníky, proto není vhodný k užší spolupráci. Jeho snaha veškeré získané informace skandalizovat, pozměňovat či zkracovat je evidentní. Veškerá spolupráce se zástupci tohoto deníku by se měla omezit pouze na oficiální informace z prohlášení, které se nedají jakkoli změnit nebo zkrátit.

Šíp patří také mezi bulvární deníky a proto jej také není vhodné využít k užší spolupráci při informování o mimořádných událostech. Veškerá spolupráce se zástupci tohoto deníku by se měla omezit pouze na oficiální informace z prohlášení, které se nedají jakkoli změnit nebo zkrátit.

Super je posledním z řady známých bulvárů, proto i pro tento deník platí stejná pravidla jako u Blesku a Šípu.

ČTK. ČTK je tiskovou agenturou s dlouhou historií. V novodobé historii je politicky a finančně nezávislou seriózní agenturou. Zpravodajství ČTK využívá mnoho médií, proto je vhodné s ČTK úzce spolupracovat při informování o mimořádných událostech. Je také vhodné přizvat zástupce na případné tiskové konference.

3.4.2 Rozhlas

Rozhlas patří k jednomu z hlavních sdělovacích prostředků, které lze využít k předávání informací o mimořádných událostech a také k předávání nouzových informací. Nespornou výhodou rozhlasu je jeho dostupnost. Rozhlasový přijímač vlastní drtivá většina domácností, jsou jím vybaveny osobní automobily, je poslouchán nakupujícími v obchodních centrech, poslouchají jej lidé v zaměstnání a jsou jím vybavena restaurační zařízení. Toto vše tvoří z rozhlasu nejdostupnější sdělovací prostředek. Díky jeho rozšířenosti je důležitý především pro předávání nouzových informací.

Vzhledem k tomu, že v současnosti je v České republice provozováno mnoho rozhlasových stanic je složité při předávání informací informovat všechny zástupce těchto rozhlasových stanic. Dalším problémem je fakt, že existuje mnoho

rozhlasových stanic, které vysílají pouze regionálně. Řešením této situace je informování jednotlivých stanic pouze oficiálním prohlášením s výzvou posluchačů, aby si přeladili svůj rozhlasový přijmač na stanici Český Rozhlas 1 – Radiožurnál, kde budou vysílány další informace. Povinnost odvysílat tato a podobná prohlášení vyplývá provozovatelům ze zákona č. 231/2001 Sb., § 32, písm. i.

Rozhlasovými stanicemi s celorepublikovým pokrytím jsou Český rozhlas, Evropa 2, Frekvence 1, Rádio Impuls, Kiss FM. Se zástupci těchto rozhlasových stanic je vhodné úzce spolupracovat při informování o mimořádných událostech a je možno přizvat jejich zástupce k případným tiskovým konferencím. Z hlediska serióznosti je z těchto stanic na nejvyšší úrovni Český rozhlas. Proto je nejvýhodnější při předávání nouzových informací využít stanici Českého rozhlasu 1 – Radiožurnál. Tato rozhlasová stanice má jednak celorepublikové pokrytí, dále má vysokou poslechovost a je veřejnoprávní.

3.4.3 Televize

Televize patří mezi sdělovací prostředky, bez kterých si mnoho lidí nedokáže představit běžný život. Důvodem může být snaha diváka získávat nové informace z různých oblastí lidské činnosti například z politiky, vědy, kultury, sportu a z mnoha dalších. Dalším důvodem může být pouhá relaxace a trávení volného času sledováním různých pořadů, filmů, seriálů a podobně. Stejně jako rozhlas je i televize velmi rozšířená. Nalezneme jí ve většině domácností, v restauracích, obchodních střediscích mnoho lidí k ní má přístup i v zaměstnání. Televize poskytuje příjemci informace (divákovi) informace do půl hodiny a obrazové informace přímo z místa podle místa mimořádné události zhruba do hodiny. Televize má oproti ostatním hromadným sdělovacím prostředkům výhodu v tom, že poskytuje divákovi nejenom zvukové informace, ale i obrazové. Díky tomu dokáže diváka doslova vtáhnout přímo do děje a dokáže na diváka velice silně zapůsobit. Z této výhody se ovšem může stát z hlediska informování o mimořádných událostech i nevýhoda. Pokud bude ze strany společnosti, která provozuje televizní vysílání, snaha informace zkreslovat, skandalizovat nebo jinak upravovat může a s nejvyšší pravděpo-

dobností i dojde k negativnímu dopadu na mínění široké veřejnosti. Dalším problémem je fakt, že každá společnost, která televizní vysílání provozuje, má své vlastní televizní štáby, které vyjíždějí do terénu a odtud provádějí živé přenosy a aktuální vstupy do vysílání. Pokud tomuto štábu odmítneme poskytnout jakoukoli oficiální informaci, dojde ze strany štábu ke spekulacím. Budou provádět rozhovory se svědky události, kteří nejsou schopni podat přesné a objektivní informace. Může dojít k odvysílání obrazových materiálů s nepatřičným komentářem. Následně hrozí odvysílání reportáže, která spustí kolotoč dohadů, zmatků a hrozí vznik paniky mezi lidmi. V této situaci se poté jen velice těžko tyto fámy vyvracejí, protože divák bude věřit první informaci, kterou o mimořádné události dostal.

Na území České republiky působí tři subjekty, které provozují televizní vysílání. Těmi jsou veřejnoprávní Česká televize, TV Nova a Prima TV.

Česká televize je veřejnoprávní a běžným přenosem vysílá na dvou programech Čt 1 a Čt 2. Oba tyto programy jsou celoplošné, ale z hlediska informování o mimořádných událostech je výhodné použít program Čt 1. Na ostatních programech, jako je Čt 2, Čt 24 a Čt 4 Sport, je vhodné odvysílat upozornění, že došlo k mimořádné události spolu s výzvou aby diváci sledovali program Čt 1, kde jim budou poskytnuty další informace.

Česká televize je seriózním televizním médiem a proto s jejími zástupci lze úzce spolupracovat při informování o mimořádných událostech. Dále je vhodné tyto zástupce přizvat na případné tiskové konference.

TV Nova je televizí s největší sledovaností. Ovšem způsob předávání informací divákovi je z veliké části založen na hledání senzací a na skandalizaci informací za jediným účelem, a tím je zvyšování sledovanosti. Na druhou stranu se ovšem nelze omezit pouze na krátké oficiální zprávy, neboť hrozí odvysílání reportáže která bude působit na diváky negativně.

Prima TV stejně jako TV Nova hledá na každé informaci spíše senzaci nebo skandál aby zvýšila sledovanost. Zároveň se ovšem stejně jako u TV Nova nelze omezit pouze na krátké oficiální zprávy, neboť hrozí odvysílání reportáže která bude působit na diváky negativně.

Ostatní společnosti, které provozují televizní vysílání nemají celorepublikové pokrytí, nebo je možné přijímat pouze prostřednictvím satelitního, nebo kabelového vysílání. Proto se lze u těchto televizí omezit pouze na předávání krátkých oficiálních informací z prohlášení, které se nedají jakkoli změnit nebo zkrátit.

3.4.4 Internet

Vzhledem k tomu, že mnoho lidí má v současnosti přístup k síti internet nelze opominout ani internetové zpravodajské servery. Stejně jako mezi periodiky, které vycházejí v tiskové podobě, je mezi zpravodajskými servery veliký rozdíl. Tento rozdíl spočívá v samotném zaměření na různé druhy informací například z politiky, kultury, sportu, vědy nebo vyloženě bulvární informace.

Mezi seriózní zpravodajské servery patří zpravodajský server Čtk, České Noviny.cz a Deník veřejné správy (<http://denik.obce.cz/go>). České Noviny.cz a Deník veřejné správy využívají zpravodajství České tiskové kanceláře. Vzhledem tomu není třeba s těmito zpravodajskými servery úzce spolupracovat.

Super.cz, je internetová bulvární podoba známého deníku, proto jakákoli spolupráce není výhodná. Zde je třeba se omezit pouze na oficiální informace z prohlášení, které se nedají jakkoli změnit nebo zkrátit.

Blesk.cz, je stejně jako Super.cz internetovou podobou bulvárního deníku. Stejně jako u Super.cz není výhodná jakákoli spolupráce a je třeba se omezit pouze na oficiální informace z prohlášení, které se nedají změnit nebo zkrátit.

Novinky.cz je on-line magazín deníku Právo a portálu Seznam.cz. Vzhledem k tomu, že Novinky.cz využívají z velké části informace z deníku Právo a z ČTK není nutné s tímto internetovým deníkem spolupracovat. V případě možnosti je možné předat oficiální informace z prohlášení.

3.4.5 Tiskový mluvčí

Každý podnik či instituce operuje na veřejnosti a dosažení jejich cílů závisí na postoji určitých částí veřejnosti. Všechny organizace bez ohledu na ziskovost či neziskovost komunikují s nejrůznějšími skupinami, či částmi veřejnosti: se zákaz-

níky, se státními a samosprávnými institucemi, se svými akcionáři, dokonce i s vlastními zaměstnanci. A to vše proto, aby dosáhly svých cílů. A právě komplexní práce s veřejností, dnes skrytá pod hojně používanou anglickou zkratkou PR (Public Relations) je v současnosti alfou a omegou dlouhodobé existence jakékoliv organizace. (14)

Hlavní cíle PR. Hlavními cíly jsou informování a tím získání důvěry veřejnosti, vyjednávat, komunikovat s veřejností a přesvědčit cílovou skupinu o užitečnosti nebo důležitosti záměrů.

Jaký by měl být ideální tiskový mluvčí Policie České republiky? Měl by mít zkušenosti, nebo by naopak neměl být zatížen žádnou rutinou? A má to být odborník, nebo mluvčí pro všechno?

Mluvčí by měl být hlavně důvěryhodný, přístupný, rychlý, vstřícný a měl by rozumět svému oboru. Osoba tiskového mluvčího musí vypadat a jednat seriózně tak aby před novináři a veřejností působila důvěryhodně. Samotná důvěryhodnost tiskového mluvčího má zásadní vliv na to, jak veřejnost jím sdělované informace přijme. Tiskový mluvčí musí poskytovat kvalitní, srozumitelné a důvěryhodné informace, zároveň musí být také vstřícný a rychlý při odpovídání na otázky novinářů. Není proto důležité aby tiskovou mluvčí byla krásná žena s vizáží modelky, která se ovšem vůbec neorientuje v problematice oboru ve kterém působí. Je samozřejmé, že se tiskový mluvčí nemůže přesně orientovat v problematice všech složek Policie ČR, ale musí být kreativní a schopný si potřebné informace opatřit a orientovat se v nich. Předpokladem samozřejmě je, aby tiskový mluvčí měl základní přehled o všech složkách Policie ČR a jejich problematice.

Využití dat o mediálním trhu pro tiskové mluvčí. Tiskový mluvčí Policie České republiky musí mít přehled o mediálním trhu v České republice. Cílenější komunikací ví koho oslovuje. Mediální trh tvoří základ pro podklad pro rozhodování která média jsou pro tiskového mluvčího důležitější. Mluvčí má lepší odhad potenciálního vlivu na veřejnost, může předvídat, jak médium výpověď zpracuje.

Tiskový mluvčí Policie České republiky si musí budovat svou pozici pomocí dlouhodobé práce s médii a veřejností. Je důležité, aby jeho osoba byla zástup-

cům médií a veřejnosti dobře známá. V těchto případech se tiskový mluvčí musí zaměřit především na média s vysokou čteností, poslechovostí a sledovaností. Důležité je se před veřejností pozitivně zviditelnit, proto připadají v úvahu i média méně důvěryhodná, jako například Blesk. Pro zviditelnění je důležitá čtenost a Blesk projde denně rukama 1,5 milionu lidí.

Obvyklá pracovní náplň tiskového mluvčího Policie České republiky. Píše a připravuje svá vystoupení a podle potřeby vystoupení představitelů Policie ČR. Je v kontaktu s tiskovými a elektronickými médii. Předává jim informace o Policii ČR, odpovídá na dotazy novinářů a poskytuje interview. Vystupuje před médii, případně na veřejnosti za Policii České republiky, není-li tímto úkolem pověřen vyšší představitel. Organizuje tiskové akce a obvykle je také řídí. Monitoruje publicitu o Policii České republiky a o strukturách, které s ní souvisejí. Spolupracuje ostatními osobami a složkami. Koordinuje jiné tiskové aktivity Policie České republiky (publicita všech složek organizace, odvedené práce atd.).

4 DISKUZE

Při zpracování tohoto tématu bakalářské práce jsem narazil na několik problémů. Prvním problémem je fakt, že k tomuto tématu jsem našel jen velice malé množství zpracované literatury. Dalším problémem bylo, že v rámci Policie České republiky není zpracovaný jednotný materiál, kterým se stanoví postup tiskového mluvčího při mimořádné události. U jednotlivých složek pak v případě, že nějaký materiál zpracovaný je, tak mi nebyl poskytnut s odůvodněním, že patří mezi materiály tajné.

Většina evropských zemí považuje za závažná a připravuje se především na tato rizika: přírodní katastrofy, technogenní katastrofy, narušení životního prostředí v důsledku antropogenní činnosti, poruchy v zásobování, epidemie, masová migrace, organizovaná kriminalita, terorismus a extremismus všeho druhu, obchod s drogami, nekontrolovatelné rozšiřování zbraní hromadného ničení, mezistátní konflikty mimo Evropu, ale v její blízkosti (Střední Východ) (3).

Jedním z nejrizikovějších faktorů je vzrůstající extremismus, obchod s drogami a s ním spojená organizovaná kriminalita. Nebezpečí plyne převážně z toho, že tyto jevy jsou součástí denního života v České republice. Na celkovém stavu se podepisuje i nedostatečná účinnost soudního a zákonodárského systému v České republice.

Nejčastějším zdrojem informací o aktuálních událostech není sdělení odpovědného místa, ale náhodní kolemjdoucí nebo lidé, upozorňující na zajímavé události, které zjistili průběhu svého zaměstnání nebo jen tak ze zájmu.

Novináři většinou vědí relativně přesně co se stalo, problém je pro ně pouze ověřit u odpovědné instituce, zda jejich informace se shoduje se zjištěním na místě. Pokud oficiální místa nejsou schopna dostatečně rychle zareagovat, informace je publikována bez ohledu na stanovisko institucí. Každá takto vzniklá informace si žije vlastním životem – stává se zdrojem pro další média, přejímá ji rozhlas, lidé o ní diskutují. Tento stav je většinou nevratný (10).

V současné době, kdy téměř každý občan v České republice vlastní telefon, je rychlost šíření zpráv vysoká. To znamená jediné, že doba za jakou se novináři o mimořádné události dozví se zkracuje. proto je nutné jednat při komunikaci s médii obratně a rychle. Navíc možnosti, rychlost reagování a drzost novinářů roste, proto je velmi důležité nesnažit se novinářům informace tajit, nebo jim předávat informace nepravdivé.

Úloha tiskového faktoru je za krizové situace prvořadá, pokud se jedná o šíření informací, které se týkají přímo bezpečnosti obyvatelstva, anebo chování určitých zúčastněných osob. Pro zajištění přesného a správného obsahu takových informací, které mohou mít velký význam, musí být jejich původ jediný a apriori známý všem. Předávání „aktivních“ zpráv poskytuje orgánu přesvědčení, že kontroluje situaci, a obyvatelstvu názor, že je o ně pečováno. V souhrnu by mělo být před krizí a během ní vykonáno vše pro to, aby bylo dosaženo informovanosti, znalosti, a to s účinností, věrohodností a pohotovostí, přičemž je nutno se vyhýbat vnučování anebo skrývání důležitých údajů (10).

Veřejnost převážně věří informaci, která byla zveřejněná jako první, a věří také tomu, kdo tuto informaci zveřejnil. Pokud již od samého začátku o mimořádné události zveřejňuje informace tiskový mluvčí Policie České republiky, získává kontrolu nad tím, jak je veřejnost informována. média jeho informace přejímají a jsou zveřejňována jako jediné a správné informace. Předejde tak možným spekulacím a fámám v případě, že o mimořádné události informují média bez účasti státních orgánů, nebo orgánů státní samosprávy.

Komunikace v současné době musí vycházet z koncepce ochrany obyvatelstva a musí nutně zapadat do její řídicí strategie. Musí být odborně vedená a materiálně zabezpečená. To však stojí energii, lidskou sílu a peníze (10).

Konkrétně u Policie ČR na úrovni okresních ředitelství v současnosti neproveditelná věc. Neexistuje jednotně zpracovaný jakýkoli postup, každé okresní ředitelství postupuje podle sebe. Tiskový mluvčí předává novinářům pouze informace, které dostane pokynem od nadřízeného. Navíc pozice tiskových mluvčích zastávají nekvalifikovaní lidé. Dalším problémem jsou finance, které na zpracování koncepce komunikace nejsou dostatečné. Toto ovšem není problémem na úrovni okresních ředitelství Policie České republiky, ale je to problém Policie České republiky jako celku.

Jako ve všech ostatních oborech lidské činnosti i v oblasti zajišťování bezpečnosti, kam ochrana obyvatelstva patří, podmiňuje nezkreslenou komunikaci jednotný výklad a užívání pojmů mezi všemi zúčastněnými stranami. Správné nastavení komunikace, pokud má probudit ochotu prvků podílet se na zajištění své bezpečnosti tak jak je obecně definována, přitom není jednoduché. Je velmi závislé na znalosti mentality obyvatel a znalostní úrovni. Na tomto poli bylo již vykonáno mnoho. Patří sem například vrácení předmětu ochrana obyvatelstva do osnov základních a středních škol a zahájení systematické přípravy pedagogických pracovníků pro tento předmět. Nicméně stále musíme mít na paměti, že cílovou skupinou jsou všichni obyvatelé státu a možnosti její přípravy kapacitně omezené. Nicméně právě to musí být podnětem ke hledání nových prostředků komunikace (10).

V současnosti je většina mladých lidí v tomto směru nedostatečně vzdělaná. Předmět ochrana obyvatelstva tzv. „branná výchova“ v osnovách základních škol do dnešní doby chybí. Veřejnost je tedy nedostatečně vzdělaná a neví, jak se má v případě mimořádné události zachovat.

Přesvědčit společnost o spolehlivosti znamená jediné, a to každodenně ji přesvědčovat o schopnostech všech subjektů, které řeší záchranu osob a ochranu zdraví, života a majetku. Je také nutné, aby představitelé krizového

managementu a záchranných složek byli mediálně známí, a to nejen na centrální, ale i na regionální a místní úrovni (10).

V současnosti při trendu, kdy média zveřejňují převážně negativní zprávy o složkách IZS, především o Policii České republiky, je velice složité budovat jakoukoliv důvěru veřejnosti. Na škodu jsou především negativní zprávy o různých incidentech, které vynášejí předčasné soudy, uveřejněné ještě před ukončením šetření. (vyfotografovaná vozidla IZS při přestupcích, záběry ze zásahů PČR, atd.)

Ukončení studené války a minimalizování možnosti vzniku globální vojenské konfrontace ve středoevropském prostředí umožnilo změnit charakter připravovaných opatření k ochraně obyvatelstva i v rámci České republiky. Na druhé straně je ale třeba vidět, že existují a nadále vznikají nové, často obtížně předvídatelné bezpečnostní hrozby a rizika. Hrozbu mohou představovat nedemokratické státy, různé nevládní skupiny a organizace, které nerespektují mezinárodní právo, a pro které jsou válka, terorismus, násilí a potlačování základních lidských práv a svobod prostředkem prosazování jejich zájmů. Stálá pozornost musí být také věnována možným rizikům vzniku provozních havárií a živelních pohrom, otázkám epidemií, ekologickým nebezpečím a jiným ohrožením (15).

Je patrné, že ochrana obyvatelstva a s ní i informování veřejnosti, jsou obory, které se neustále vyvíjejí a je nutné neustále hledat nové způsoby jak efektivně chránit a informovat obyvatelstvo. Další zásadní vliv na informování veřejnosti má sociální růst společnosti a s tím i zvýšené nároky společnosti na kvalitu a kvantitu informací. Rovnoměrně s tímto růstem společnosti ovšem roste i moc médií, proto je důležitá dlouhodobá a systematická práce s médii.

Lidstvo se od svého vzniku muselo v zájmu své existence vypořádávat s různými nepříznivými událostmi, které ovlivňovaly a nadále ve velké míře ovlivňují jednání a konání člověka. Zdroji, které ohrožují lidské zdraví a životy, hmotné a kulturní statky a také životní prostředí, jsou události (hrozby a následná ohrožení) narušující společenské, technologické a přírodní systémy. Působení negativních vlivů na zmiňované systémy má za následek živelní po-

hromy, průmyslové havárie a vznik dalších mimořádných událostí. Mimořádné události však mohou vzniknout v lokálním rozsahu i při provádění běžné činnosti obyvatelstva, např. při haváriích vozidel na komunikacích, haváriích na železnici, ale také vlivem možných teroristických akcí. Proto je důležité znát možná nebezpečí a chování při vzniku těchto událostí. Umět si poradit, ale i pomoci blízkým a spoluobčanům. Ke zmírnění následků těchto událostí přispívají zejména legislativní a organizační opatření, která přijímá každý vyspělý stát, Českou republiku nevyjímaje (15).

Stav u Policie České republiky je v ohledu informování obyvatelstva při mimořádných událostech nevyhovující. Neexistuje zpracovaná žádná jednotná metodika, jak by měl postupovat tiskový mluvčí Policie České republiky při informování o mimořádných situacích. Každá složka tak má vytvořený svůj vlastní systém, jak postupovat, a toto je do budoucna nepřípustné.

Rychle se pohybující záplavové vlny, stržené sloupy a stožáry elektrického vedení, vysoké návěje sněhu a hroutící se budovy postaví většinou zcela nepřipravenou veřejnost do situací, v nichž se bude rozhodovat o životě a smrti. Jen když si seženete včas všechny potřebné informace a když pochopíte komplikovanost každé takové pohromy či katastrofy, budete mít šanci vyhnout se chybám pramenícím ze zažitých a zcela nepoužitelných rad, jak se v takové situaci chovat. Budete-li náležitě připraveni, můžete zachránit život nejen sobě, ale i mnoha dalším lidem (16).

Veřejnost v České republice většinou nemá valný zájem o informace o mimořádných událostech dokud nenastanou. Proto je informování tiskového mluvčího Policie České republiky a dalších složek stěžejní a informace pro veřejnost, jimi poskytnuté musí být komplexní, rychlé, pravdivé, jasné a srozumitelné všem občanům.

V krizi se musíme naučit hospodařit nejen s materiálními prostředky, nýbrž i se svými myšlenkami. To vše v podmínkách trvalé nejistoty. Ne všichni si uvědomujeme, co k takové efektivní činnosti potřebujeme. Nestačí totiž jen

chtít. Musíme také umět! Neboť krize a katastrofy mohou být sice nevyhnutelné, avšak ne nezvládnutelné (17).

Je podstatné, aby úlohu tiskového mluvčího Policie České republiky zastávala osoba nejenom znalá komunikace s veřejností a médii, ale i znalá problematiky Policie České republiky jako celku i jejích složek.

Za přípravy útoků 11. září vydali teroristé několik málo stovek tisíc dolarů. Za to však dostali zpravodajství médií po celém světě v protihodnotě mnoha miliard dolarů. Zatímco v západních státech bylo jejich počínání odsouzeno, v muslimských státech se jim za pomoci tohoto vítaného zpravodajství dostalo pozornosti, jaká by jim byla jinak upřena. Terorismus jako globální ohrožení se bez ohledu na ideologii zaměřuje dnes na to, aby si „skandalizací“ získal pokud možno celosvětovou pozornost. Média si proto musí jasně uvědomit, že šedé eminence teroru je zneužívají. Ten, kdo zabírá a ukazuje roztrhaná těla nebo nekriticky zveřejňuje pamflety teroristů, ten jim hraje do ruky (18).

V současné době je valná většina médií při honbě za senzací uveřejnit prakticky cokoli. Je proto důležité v případě mimořádných událostí médiím dodat dostatek informací patřičného charakteru z oficiálních míst a tím se snažit předejít spekulacím médií při honbách za senzacemi. Pokud tiskový mluvčí zveřejní včas dostatek pravdivých informací, veřejnost povětšinou bude věřit těmto informacím a nebudou jí zajímat spekulace. Nesmí ovšem dojít k zamlčování podstatných faktů, nebo k zveřejňování nepravdivých informací.

5 ZÁVĚR

Jak již bylo řečeno v úvodu mají způsoby informování hromadných sdělovacích prostředků o mimořádných událostech rozhodující vliv na rozhodování lidí, institucí a organizací. Následně přes tyto příjemce informací je mnohdy zásadním způsobem ovlivňován samotný průběh mimořádné události. V důsledku informací, které byly hromadnými sdělovacími prostředky předány příjemcům, je další vývoj mimořádné události pozitivní nebo negativní.

Další velice významnou roli v toku informací zastávají osoby, které komunikují se zástupci hromadných sdělovacích prostředků. Není rozhodující, zda se jedná o profesionály v oboru komunikace, kterými jsou tiskoví mluvčí, nebo o ostatní osoby například velitel zásahu, vedoucí pracovník. Tyto osoby musí být důvěryhodné a to nejen v očích novinářů, ale i veřejnosti. Dále by tyto osoby měly být alespoň trochu mediálně známé a musí se orientovat v problematice, která se té které mimořádné události dotýká. Samotná osoba tiskového mluvčího musí patřičně vzdělaná, důvěryhodná, komunikativní, vstřícná a dostatečně rychlá. Zároveň si musí svou pozici před novináři a veřejností dlouhodobě budovat. K budování pozice je třeba být díky sdělovacím prostředkům zviditelněný, proto například v rámci různých propagačních akcí musí tiskový mluvčí spolupracovat i se zástupci médií, která se netěší právě veliké důvěryhodnosti, ale mají vysokou čtenost, poslecho-
vost nebo sledovanost. Toto pravidlo platí zejména u bulvárního deníku Blesk, který vychází v nákladu 641 978 výtisků a jeho čtenost je 1 543 800. Z tohoto pohledu je právě tento deník vhodný na zviditelnění a to nejen osoby tiskového mluvčího, ale i složek, které se nějakým způsobem podílejí na zvládnání mimořádné situace.

Literatura

- 1 Linhart Petr, Některé otázky ochrany společnosti, MV- generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR 2005. 95 s., ISBN 80-86640-43-4
- 2 <http://www.megasphera.cz/rescueinfo/novinky/jsvv.htm>, 26. února 2007
- 3 Linhart Petr, Šilhánek Bohumil, Ochrana obyvatelstva v Evropě, MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR 2003. 176 s., ISBN: 80-86640-55-8
- 4 <http://www.mvcr.cz/sbirka/2001/sb087-01.pdf>, 27. února 2007
- 5 <http://www.rocenkaunievydavatelu.cz/index.php?akce=naklad>, 8. března 2007
- 6 <http://www.rocenkaunievydavatelu.cz/index.php?akce=ctenost>, 8. března 2007
- 7 http://www.arbomedia.cz/uploads/updoc/RP%203-4_06.pdf, 8. března 2007
- 8 <http://mres.cz/>, 8. března 2007
- 9 <http://www.ceskatelevize.cz/ct/historie/index.php>, 8. března 2007
- 10 Sborník přednášek z konference Ochrana obyvatelstva 2006, editor doc. Dr. Ing. Michail Šenovský, Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, ISBN 80-86634-78-7
- 11 <http://www.ctk.cz/page/?id=1932>, 19. dubna 2007
- 12 <http://www.ctk.cz/page/?id=1934>, 19. dubna 2007
- 13 <http://www.ctk.cz/page/?id=1943>, 19. dubna 2007
- 14 <http://www.econ.muni.cz/%7Esimona/skola/marketing/1pr.html>, 19. dubna 2007
- 15 Rektořík Jaroslav a kolektiv, Krizový management ve veřejné správě, Ekopress 2004. 180 s., ISBN 80-86119-83-1
- 16 McNab Chris, Rabigerová Joanna, SOS Naučte se chránit sebe, svůj domov a rodinu, Jan Vašut s.r.o 2005. 170 s., ISBN 80-7236-394-8
- 17 Dvořák Josef, Lidský faktor v řízení rizika a krizových situací, vydala Vysoká škola ekonomická v Praze, Institut krizového managementu 2003. 66 s.

18 Ulfkotte Udo, Hrozba terorismu, vydal Euromedia Group – Ikar v Praze 2003.
163 s., ISBN 80-249-0162-5

Klíčová slova

Recipient - příjemce nějakého působení v sociální interakci, například posluchač hromadných sdělovacích prostředků

Čtenost – počet lidí čtoucí tisk

Poslechovost – počet lidí poslouchající rozhlas

Sledovanost – počet lidí sledující televizi

Antropogenní - jev podmíněný nebo způsobený člověkem

Příloha obrázky



obr. 1 Rotační siréna



obr. 2 Elektronická siréna