

**ČESKÉ VYSOKÉ  
UČENÍ TECHNICKÉ  
V PRAZE**

**FAKULTA  
BIOMEDICÍNSKÉHO  
INŽENÝRSTVÍ**



**DIPLOMOVÁ  
PRÁCE**

**2016**

**JAROSLAV  
ŽALUD**





**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**

---

Fakulta biomedicínského inženýrství  
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Význam krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví**

**Crisis Centers and their Roles and Significance in Case of Emergency  
Situations in Civil Aviation**

Diplomová práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva  
Studijní obor: Civilní a nouzové plánování

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Dana Rebeka Ralbovská, Ph.D.

**Bc. Jaroslav Žalud**

---

**Kladno, květen 2017**

## Z a d á n í   d i p l o m o v é   p r á c e

Student: **Bc. Jaroslav Žalud**  
Studijní obor: Civilní nouzové plánování  
Téma: **Význam krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví**  
Téma anglicky: Crisis Centers and their Role and Significance in Case of Emergency Situations in Civil Aviation

### Zásady pro vypracování:

Cílem diplomové práce bude ucelený náhled o úlohách a činnostech krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví. V teoretické části bude popsána činnost krizových center, ukotvení v legislativě a jejich význam a funkce při řešení mimořádných situací na civilních letištích. Blíže se zaměříme na nároky, které jsou kladeny na pracovníky krizových center, jejich pracovní postup a přístup k veřejnosti. Pozornost bude věnována analýze činnosti krizových center při vybraných mimořádných událostech v civilním letectví. V praktické části bude provedena SWOT analýza a komparace činností krizových center při vybraných mimořádných událostech na jednotlivých letištích v ČR a v zahraničí. V závěru budou na základě provedené analýzy formulovány doporučení, které mohou sloužit jako příklad práce krizových center.

### Seznam odborné literatury:

- [1] ŠPATENKOVÁ, Naděžda, Krizová intervence pro praxi, ed. 2., Praha: Grada Publishing, 2011, ISBN 978-80-247-2624-3
- [2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda, Krize: psychologický a sociologický fenomén, ed. 1., Praha: Grada Publishing, 2004, ISBN 80-247-0888-4
- [3] ŠČUREK, Radomír, MARŠÁLEK Daniel, Režimová a administrativní ochrana civilního letiště, ed. 1., Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, ISBN 978-80-7204-882-3
- [4] KOVERDYNSKÝ, Bohdan, Letecká security: historie, organizace, standardy a postupy, ed. 1., Cheb: Svět křídel, 2014, ISBN 978-80-87567-51-7

Vedoucí: PhDr. Mgr. Dana Rebeka Ralbovská, Ph.D.

Zadání platné do: 20.08.2018

.....  
vedoucí katedry / pracoviště

.....  
děkan

V Kladně dne 12.12.2016

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem Význam krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Kladně dne: 19.05.2017

.....  
podpis

## **Poděkování**

Touto cestou bych velice rád poděkoval mé vedoucí PhDr. Mgr. Daně Rebece Ralbovské, Ph.D. za cenné rady a připomínky, které mi po celou dobu zpracování diplomové práce poskytovala, za její vstřícnost a trpělivost. Mé poděkování patří všem kolegům z HZS Letiště Praha, a.s. a pracovníkům oddělení bezpečnosti letiště. Dále také kolegům a kolegyním z ostatních letišť za jejich přístup a poskytnutí materiálů ke zpracování diplomové práce a všem dalším, kteří nějakým způsobem poskytli věcné připomínky a praktické rady při psaní diplomové práce.

## **Abstrakt**

Cílem diplomové práce bude ucelený náhled na úlohy a činnosti krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví. V teoretické části bude popsána činnost krizových center a dalších organizačních jednotek, jejich ukotvení v mezinárodní a evropské legislativě a následná implementace do legislativy letecké dopravy v České republice a jejich význam a funkce při řešení mimořádných událostí na civilních letištích. Seznámíme se s druhy mimořádných událostí a nestandardních situací, se kterými se můžeme setkat v civilním letectví a na letištích, a které setýkají přímo letového provozu ve vzduchu či na zemi, v areálu letiště, případně v jeho přilehlém okolí. Blíže se zaměříme na nároky, které jsou kladeny na pracovníky krizových center, jejich pracovní postupy i odpovědnosti a přístup k cestujícím, kterých se mimořádná událost přímo dotýká, přístup k příbuzným a známým cestujících, jakož i přístup k veřejnosti a médiím. Pozornost bude věnována analýze činnosti a dalších postupů při aktivaci krizových center a organizačních jednotek při vybraných mimořádných událostech v civilním letectví. V praktické části bude provedena SWOT analýza zaměřená na krizová centra na Letišti Praha, popis a komparace činností krizových center při mimořádných událostech na jednotlivých letištích v České republice a zahraničí. Pro zpracování diplomové práce byla oslovena tři největší letiště na našem území a několik letišť ze zahraničí. V závěru budou na základě provedené analýzy formulována doporučení, která mohou sloužit jako příklad práce krizových center. S ohledem na vývoj situace po celém světě by každé letiště mělo v rámci preventivního opatření dbát a patřičně prověřovat správné, účinné a efektivní postupy krizových center aktivovaných nastalou mimořádnou událostí.

## **Klíčová slova**

Mimořádná událost, civilní letectví, psychika, krizové centrum, letecká nehoda

## **Abstract**

The aim of the thesis is to give a comprehensive overview of main tasks and operation procedures of crisis centres in civil aviation emergencies and exceptional situations. Theoretical part describes crisis centres operations as well as operations of other organizational units, their position in international and European legislation, and their legislative implementation into air transportation of Czech Republic. Their purpose and use in these exceptional situations will also be explained. I will present various uncommon and exceptional situations which can occur in civil aviation, and which directly affect air traffic, whether on the ground, in the air, airport area or its vicinity. I will take a closer look at requirements for crisis centre staff, their operation procedures, responsibilities and their approach towards not only passengers, who are directly affected by the exceptional situation, but also their relatives, media and public. I will pay attention to operations analysis and other procedures when crisis centres and organizational units are being activated. In second part of the thesis I will present a SWOT analysis, describe crisis centres in Czech Republic as well as abroad, and compare their procedures during an exceptional situation or an emergency. In order to be able to do so, I addressed three largest airports in our country and several airports abroad. Conclusions are drawn in the last part. Based on the analysis carried out in the second part I present my recommendation which might act as an example of crisis centres operation procedures. Taking in account current safety situation around the world, every single airport should sift the best and most effective procedures used by their crisis centres to maximize their impact.

## **Keywords**

Exceptional situation, civil aviation, psychics, crisis centre, airplane accident



## Obsah

1	ÚVOD.....	12
2	SOUČASNÝ STAV .....	14
2.1	Vymezení základních pojmů .....	14
2.1.1	Mimořádná událost .....	14
2.1.2	Krizová situacez pohledu krizového řízení .....	14
2.1.3	Krizový stav.....	15
2.1.4	Krizový plán .....	15
2.1.5	Traumatizující událost .....	16
2.2	Psychické dopady na cestující v letecké dopravě po traumatizující události.....	17
2.2.1	Fobie z létání.....	17
2.2.2	Úzkost .....	18
2.2.3	Strach .....	18
2.2.5	Davové jednání. ....	19
2.2.4	Posttraumatické poruchy.....	20
2.3	Normativní úprava ochrany civilního letectví před protiprávními činy.....	21
2.3.1	Mezinárodní úmluvy.....	22
2.4	Normy organizací ICAO a ECAC.....	23
2.4.1	Přílohy Úmluvy o mezinárodním civilním letectví .....	23
2.4.2	Evropské předpisy.....	23
2.4.3	Nařízení Evropského parlamentu a Rady .....	24
2.4.4	Nařízení komise .....	24
2.5	Národní legislativní úprava .....	24
2.5.1	Právní předpisy .....	24
2.5.2	Letecké předpisy .....	25
2.6	Aktéři ochrany civilního letectví před protiprávními činy.....	26
2.6.1	Mezinárodní organizace vládního typu.....	26

2.6.2	Mezinárodní organizace nevládního typu.....	27
2.7	Letištní pohotovostní plánování.....	28
2.7.1	Mimořádná událost v civilním letectví.....	29
2.8	Letištní pohotovostní plán.....	29
2.8.1	Členění mimořádných událostí a potencionálních hrozeb na letištích.....	30
2.9	Infrastruktura pro řešení mimořádných událostí v civilním letectví.....	31
2.9.1	Bezpečnostní dispečink letiště.....	31
2.9.2	Centrum řízení mimořádných situací.....	31
2.9.3	Řídící štáb.....	32
2.9.4	Centrum pro cestující.....	32
2.9.5	Centrum pro příbuzné a známé.....	32
2.9.6	Vyplňování a sesouhlasování vytěžovacích formulářů.....	33
2.9.7	Centrum pro znovusetkání.....	34
2.9.8	Krizové Call Centrum.....	34
3	CÍL PRÁCE.....	35
4	METODIKA.....	36
4.1	Získávání dokumentace ze zahraničních a českých letišť.....	36
4.2	Analýza poskytnuté dokumentace a literárních zdrojů.....	36
4.3	SWOT analýza.....	37
5	VÝSLEDKY.....	38
5.1	Letiště Praha.....	38
5.2	Letiště Brno.....	39
5.3	Letiště Ostrava.....	39
5.4	Letiště Bratislava.....	40
5.5	Letiště Frankfurt.....	41
5.6	Komparace oslovených letišť.....	42
5.7	SWOT analýza Letiště Praha.....	43

5.8	Analýza informací o letištích a jejich postupech při MU .....	44
6	DISKUZE .....	50
7	ZÁVĚR .....	70
8	Seznam použitých zkratek .....	72
9	Seznam použité literatury .....	75
10	Seznam použitých obrázků .....	84
11	Seznamu použitých tabulek .....	85
12	Seznam Příloh .....	86

# 1 ÚVOD

V současné době je letecká doprava, navzdory spáchaným teroristickým činům, stále považována za nejbezpečnější způsob přepravy osob. Vynecháme-li lidské selhání, i nadále jsou zde faktory, které vedou ke vzniku mimořádné události (dále jen MU), v civilním letectví. Hovoříme o přírodních vlivech, které nejsme schopni nikterak ovlivnit a dále o technickém selhání strojů, řízených ve většině případů počítači. Přes veškerou snahu lidské naprogramovat řídicí jednotky k bezchybnému a opravdu dokonalému provozu, ve snaze vyhnout se jakýmkoli chybám, se čas od času stane, že stroj nesplní svoji úlohu. V takovém případě, dochází k ohrožení životů cestujících na palubách letadel při situacích, jako jsou výpadky motorů, selhání řízení a dalších, které mohou vést až k nejhoršímu možnému scénáři, letecké nehodě. Zmíněné události však způsobují ohrožení cestujících i letadla pouze ve vzduchu během letu. Nesmíme ovšem zapomenout na další možné hrozby a rizika, které mohou ohrozit civilní letectví na celém světě.

V historii civilního letectví bylo zaznamenáno mnoho dokonaných i nedokonaných pokusů o únos letadla s cestujícími na palubě. Za těmito hrozbami povětšinou byly podepsány osoby sympatizující s některou teroristickou organizací a únos letadla zvolily jako způsob k dosažení svých cílů a záměrů. Nejhorším skutkem spáchaným zločinci v civilním letectví, byl každému z nás do paměti zapsaný teroristický útok z 11. září 2001, kdy se únoscí nejen zmocnili několika letadel s cestujícími na palubě, ale také nasměrovaly tyto několik set tun vážící stroje plné leteckého paliva do budov obsazených dalšími stovkami až tisíci nic netušících osob. Dále nesmíme opomenout možná rizika v podobě případného naplnění hrozeb anonymních telefonátů o uložení trhavy ve veřejných prostorách mezinárodních letišť a několik útoků spáchaných sympatizanty teroristických organizací na veřejné prostory s velkým počtem osob. V současné době však musíme mít na zřeteli další velmi závažnou hrozbu pro civilní letectví, a to možnost použití chemických a biologických zbraní k útoku na obyvatelstvo. Tento útok však naštěstí doposud nebyl v civilním letectví zaznamenán, kromě několika případů, kdy vzniklo podezření na přítomnost cestujících nakažených vysoce nakažlivou nemocí, kteří cestovali ze zemí těmito nemocemi zasažených. Na všechny tyto možné varianty ohrožení civilního letectví, musí být společnost připravena. Proto každý provozovatel letiště i subjekty a osoby spojené s poskytováním letových služeb, musí být dostatečným způsobem připraveni a schopni rychle a účinně reagovat na vzniklou MU.

V civilním letectví hovoříme o letištních pohotovostních plánech, ve kterých provozovatelé letišť zpracovávají postupy a činnosti všech organizačních jednotek přítomných na letišti, které se podílejí na řešení MU.

V diplomové práci si představíme ucelený přehled o úlohách a činnostech krizových center, aktivovaných při vzniku MU, jakožto nástroje účinného řešení a koordinování činností nejen na místě zásahu, ale i v okolních prostorách letiště. V teoretické části bude popsána činnost krizových center, ukotvení v legislativě a jejich význam a funkce při řešení MU na civilních letištích. Popíšeme si význam a funkci letištního poplachového plánu. Blíže se zaměříme na nároky, které jsou kladeny na pracovníky krizových center, jejich pracovní postup a přístupy k veřejnosti. Pozornost bude věnována analýze činnosti krizových center při vybraných MU v civilním letectví. V praktické části bude provedena SWOT analýza a komparace činností krizových center při vybraných MU na jednotlivých letištích v České republice a v zahraničí. V závěru budou na základě provedené SWOT analýzy formulována doporučení, která mohou sloužit jako příklad práce krizových center.

Volba tématu této diplomové práce byla vedena mým velkým zájmem o danou problematiku, neboť se často osobně účastním řešení MU v civilním letectví a to konkrétně na Letišti Václava Havla v Praze. Z pozice výjezdového hasiče u Hasičského záchranného sboru Letiště Praha jsem měl již několikrát příležitost být osobně přítomen a aktivně se podílet na řešení MU přímo v místě jejího vzniku, což mi však nikdy neumožnilo poznat a seznámit se s úkoly a činnostmi krizových center při nastalé MU. Obsahem této diplomové práce, zejména v části praktické, bych rád obecně rozšířil náhled na řešení MU v letecké přepravě z pohledu činnosti krizového centra, i z hlediska zajištění péče poskytnutí psychologické pomoci cestujícím, kterých se MU určitým způsobem přímo dotkla.

## 2 SOUČASNÝ STAV

Tato kapitola nás seznámí se základními pojmy týkajícími se tématu této diplomové práce. Popsání jednotlivých pojmů, pomůže snáze pochopit význam a činnosti jednotlivých situací a složek spolupracujících na zvládnutí krizových situací v civilním letectví.

### 2.1 Vymezení základních pojmů

#### 2.1.1 Mimořádná událost

Mimořádná událost (dále jen MU) je událost nebo situace nastalá v důsledku havárie, ohrožením bezpečnosti, živelnými pohromami, nezákonnou činností, která je řešena orgány a složkami bezpečnostního systému podle zvláštních právních předpisů. MU je specifikována v § 2 písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o Integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů (dále jen zákon IZS), ve znění pozdějších předpisů, jako: „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.*“ (zákon č 239/2000 Sb., o IZS)

MU v civilním letectví můžeme rozdělit do oblasti technogenních událostí, kam by patřily MU typu letecká nehoda, únik nebezpečných látek, požár, exploze a do oblasti sociogenních vnitřních událostí, kam lze řadit události typu hromadné postižení osob mimo epidemie, hrozby teroristických útoků. (Šín et al., 2017). Podrobnější členění MU je vyobrazeno v příloze Obrázek 1 - Schéma členění MU (Hálek, 2014).

#### 2.1.2 Krizová situace z pohledu krizového řízení

Původ slova „krize“ pochází z řeckého slova „krisis“ odvozeného od slova „krino“, což v překladu znamená „rozdělovat, oddělovat, posuzovat“, dále pak „přít se, měřit se, či bojovat“. (Roudný, Linhart, 2004). Krizí lze nazvat takovou situaci, kdy je člověk vystaven takovým překážkám, které lze jen stěží překonat běžnými návyky či postupy k řešení problému.

MU může v některých případech přejít do fáze tzv. krizové situace (dále jen KS), která je definována v § 2 písm. b) zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen krizový zákon) *jako MU podle zákona o IZS, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu (dále jen krizový stav).*

Stav nebezpečí vyhláší hejtman kraje v případě, že jde o událost, jejíž intenzita ohrožení není velkého rozsahu. Nouzový stav vyhláší vláda ČR a jedná se již o situaci, kdy intenzita dané události dosahuje značného rozsahu. Nejzávažnějším stavem je stav ohrožení státu, kdy se již jedná o bezprostřední ohrožení svrchovanosti státu nebo územní celistvost státu či jeho demokratických základů. Tento stav je oprávněn vyhlásit Parlament ČR. Grafické znázornění vývoje MU na krizový stav je uvedeno na obrázku 2.

Pojem krize tedy můžeme použít k popisu situací, kdy dochází k dramatické změně. Obecně krizi nazýváme stav, kdy přesáhnutím meze, kterou považujeme za kritickou, dochází k nestabilní situaci (Roudný, Linhart, 2004).

Autorka Špatenková (2004, s. 15) nás přitom upozorňuje: „*že důležitým faktorem krize je také to, že zpravidla je doprovázena negativními emocemi, byť za krizi můžeme považovat i situaci, kdy po období nestability, dojde ke změně stavu věcí s pozitivním či negativním výsledkem*“.

### 2.1.3 Krizový stav

„*Za krizi (obecně) považujeme složitou situaci (mimořádnou událost), v níž je významným způsobem narušena rovnováha mezi základními charakteristikami systému, jako je jeho poslání, hodnoty, cíle, styl fungování (chování) systému na jedné straně a postojem (vztahem) okolního prostředí na straně druhé. Krizový stav jakožto stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný stav je vyhlášen oprávněnými orgány za účelem řešení krizové situace.*“ (Antušák, Kopecký, 2002, s. 97)

Po překročení meze tzv. normálního stavu, následuje stav krizový a začíná fází nazývanou *elevace*, ve které se objevují varovné signály a příznaky. Následující fáze začíná překročením hranice stability systému a nazýváme ji **eskalace**. V okamžiku zpomalení či zastavení růstu intenzity působení škodlivých sil, nastává další fáze **kulminace**, po které následuje **likvidace**, při níž dochází k odstraňování vzniklých škod. Poslední fáze je **konsolidace**, během které dochází k obnovování základních činností (Roudný, Linhart, 2004).

### 2.1.4 Krizový plán

Krizový plán, je souhrnný plánovací dokument, který orgány krizového řízení, využívají k plánování postupů a opatření ve své územní a věcné působnosti, pro řešení krizových situací takového rozsahu, kdy je nezbytné použít zákonná mimořádná opatření k vyřešení krizové situace. Je zpracováván ministerstvy, jinými správními úřady a orgány

územní samosprávy k zajištění připravenosti na řešení krizové situace v dané působnosti. Krizový plán je stanoven zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Krizový plán může být definován také jako: „*preventivní dokument vytvořený pro potřeby krizových štábů či komisí. Pro subjekt odpovídající za zkoumaný systém je především zásadním a základním informačním podkladem pro provedení komplexních preventivních opatření, daný plánem územního rozvoje zkoumaného systému. Krizový plán je také podkladem k zabezpečení sil a prostředků, výcviku členů krizového štábu, záchranářů, obyvatelstva ve zvládnutí praktických činností. Krizový plán není pomůckou pro krizový štáb za krizového stavu, ale před krizovým stavem, i když je součástí operační dokumentace*” (Štětina, 2000, s. 5).

V civilním letectví se používá specifický druh krizového plánu, vycházející z leteckého předpisu L 14 o letištním pohotovostním plánování. Tento plán nazýváme Letištní pohotovostní plán a je povinností každého provozovatele mít tento plán vypracovaný.

### **2.1.5 Traumatizující událost**

Jak bylo uvedeno výše, MU potažmo KS je spojena s negativními emocemi a může představovat zátěž pro osoby, které se vyskytnou v jejím rádiu. Zasažené osoby mohou situaci prožívat jako traumatizující událost. Pojmem traumatizující událost můžeme označit okamžik či událost v životě jedince, jež zásadním způsobem narušili či stále narušují jeho psychickou rovnováhu. Mezi tyto události můžeme zařadit vážné dopravní nehody, letecké nehody, hromadné havárie, ztrátu blízké osoby, závažné onemocnění a další. Tyto události se poté mohou projevit v životě jedince například různými neurózami (psychickými poruchami, změnami chování), avšak je důležité uvést, že každý jedinec ve společnosti má rozdílnou reakci na psychologické narušení své duševní rovnováhy (Smolík, 2002).

*„Psychické trauma lze definovat jako náhle vzniklou situaci, která má pro jedince negativní význam, vede k určitému poškození nebo ztrátě. Projeví se především potížemi v emoční oblasti, traumatizovaný člověk ztrácí pocit jistoty a bezpečí, prožívá úzkost, která je vyjádřením jeho obav do budoucnosti, i smutek, jež lze chápat jako truchlení nad ztrátou něčeho důležitého. Trauma ovlivňuje rovněž uvažování takto postiženého jedince, narušuje jeho objektivitu.“* (Vágnerová, 2008, s. 52)



## **2.2 Psychické dopady na cestující v letecké dopravě po traumatizující události**

Civilní letectví je spjato s řadou MU, jako je pád letadla, technické závady na letadle a mnohé další, díky kterým dochází k vystavení cestujících traumatizujícím událostem. Ty mohou následně velmi negativně působit na psychiku jedince a způsobit řadu psychických následků a poruch.

Téma diplomové práce se týká civilního letectví. Budeme-li definovat strach v osobní letecké přepravě, jde o situace, ve kterých se cestující obávají o svůj život z důvodu letecké nehody, jakožto nejhoršího možného scénáře, dále z letů za bouřky a z možných turbulencí během letu. Dalším faktorem ovlivňujícím strach je mechanická závada letadla, proto se cestující často ptají na typ, stáří a dobu provozu letadla, dále se zajímají o reference přepravní společnosti a kvalifikovanost posádky přepravní společnosti. V neposlední řadě mnoho cestujících má strach z přeplněných letů, kdy je pro ně nesnesitelné, sdílet omezený prostor s mnoha dalšími cestujícími, případně mají strach z výšek a uzavřeného prostoru (Síkelová, 2008).

### **2.2.1 Fobie z létání**

Fobie z létání je nadměrný strach ze situací jakýmkoliv způsobem spojených s cestováním leteckou přepravou, který má za následek absolutní vyhýbání se létání a všemu s tím spojeným. Část lidské společnosti nemá létání ráda a má-li možnost, volí raději formu jiného dopravního prostředku než letadlo. Když však nemá možnost jiného výběru, zvládne let bez větších obtíží. Oproti tomu zbylá část společnosti reaguje na létání velmi silným projevem úzkosti, že se letu raději úplně vyhne, nebo ho absolvuje pod silnými tlumícími léky či pod vlivem alkoholu. O fobii z létání, hovoříme pouze tehdy, způsobuje-li výrazný stres či velmi omezuje život postiženého. Strach z létání má v různé míře přibližně 20% české populace. Velký nárůst fobií z létání nastal po teroristickém útoku v září 2001 ve Spojených státech. Zpráva o havárii letadla bývá uvedena jako nejčastější příčina vzniku fobie z létání (Praško, 2008).

Dalšími příčinami vzniku strachu může být strach ze spáchání teroristického útoku, ať už ve vzduchu nebo na zemi, strach z turbulencí a destrukce trupu letadla, strach z udušení či umrznutí, případně selhání letového dispečera a následného nepovedeného přistání a vysazení motoru. Fleischer (2012) konstatuje, že samotný strach z létání je běžný jev vyskytující se v letecké přepravě, který ovlivňuje jedince při výběru cílové destinace letu.

*„I přes velké úsilí vyhnout se letadlu někteří lidé s fobií z létání občas letět musí. Během letu většinou pociťují intenzivní tělesné příznaky strachu, jako pocení, bušení srdce, nedostatek dechu, nevolnost, třes apod. Strach se může vystupňovat až v paniku, zejména když se děje něco neočekávaného, jako je turbulence, nebo když je venku bouřka. Samotné tělesné příznaky mohou vést ke strachu ze ztráty kontroly nebo zbláznění.“ (Praško, 2008, s. 179)*

Letiště Václava Havla v Praze ve spolupráci s výcvikovým střediskem pro piloty a palubní personál připravilo pro cestující, trpící strachem z létání, speciální kurz na odbourání strachu z létání. Program kurzu zahrnuje přivítání zájemců a diagnostiku každého z nich pomocí dotazníku. Následuje zhlédnutí filmů o letectví a popsání technických aspektů létání, práce palubních průvodčích s cestujícími a samotný let v trenažeru letadla Airbus A 320. Následuje vysvětlení psychologických aspektů létání, doporučené terapie a techniky na uvolnění a relaxaci. Kurz je jednodenní a účastníkům se věnují profesionální lektori z řad aktivních pilotů a palubních průvodčích ([www.prg.aero](http://www.prg.aero); [www.catc.cz](http://www.catc.cz)).

### **2.2.2 Úzkost**

Úzkost ve svém životě občas prožívá každý člověk. Je to zcela normální děj, který nás doprovází po celou dobu života. Úzkost můžeme definovat jako stav, kdy jedinec zažívá nepříjemné pocity z ještě nenastalého nebezpečí či ohrožení, a to i přesto, že riziko ohrožení nemá přesnou podobu a míru. K vyvolání pocitu úzkosti postačuje pouhá představa. Mluvíme tedy o stavu, kdy jedinec není schopen popsat konkrétní obavy z určitých věcí (Vágnerová, 2008).

Autor Öhman (2008) uvádí, že úzkost a strach se prolínají a jsou zaměřeny na hrozbu. Oba přinášejí negativní pocity a rozdílné tělesné projevy, které se se odlišují u každého jedince.

Úzkost však může být i pozitivní, kdy vede člověka ke zvýšení osobního výkonu a motivace (Praško a kol., 2012).

### **2.2.3 Strach**

Psychický jev, který provází jedince téměř celý život. Strach patří do sekce emoce, tudíž je motivační silou jedince a usnadňuje jeho adaptaci na nové životní podmínky. Strach je nedílnou součástí formování osobnosti jedince a podílí se také na jeho socializaci. Často bývá spojen s úzkostí, avšak na rozdíl od úzkosti je strach konkrétní a zřejmý.

Strach a úzkost se vzájemně doplňují a nelze je výslovně oddělit. Strach je často popisován jako nepříjemný prožitek vázaný na určitý objekt či situaci, které v jedinci vyvolávají obavu z možného ohrožení. Strach je reakcí na poznané či očekávané nebezpečí, plní signální a významnou obrannou funkci (Vymětal, 2004).

#### **2.2.4 Panika**

Panika je akutní reakcí na stres, jestliže se větší počet osob dostane pod silnou psychickou zátěž, přičemž paniku můžeme definovat jako „*diskrétní období intenzivního strachu nebo nepohodlí*.“ (Klein, 2013, s. 215). Příkladem situace, ve které může snadno dojít k panice je situace cestujících na palubě letadla, které se ocitne v nouzi. Panika se většinou projevuje ztrátou vlastní sebekontroly, kdy se jedinec přestane ovládat a následně na situaci může reagovat nerozumným a nevhodným útekem (Baštecká a kol., 2013).

Jde o jakési nabourání stability určité skupiny či davu lidí, kdy se následně každý jedinec začne starat o své nejvyšší hodnoty, čili o své vlastní zdraví a život. Tímto krokem, však jedinec stojí sám tváří v tvář před nebezpečím, které považuje za mnohem větší, než kdyby mu čelil jako jedinec v davu či skupině. Za zmínku však stojí, že panika vzniká tehdy, existuje-li nebezpečí, které je společné pro všechny jedince v davu či skupině lidí, která čelila nebezpečí na samotném začátku. Z mnohých studií a zkušeností zasahujících záchranářů a dalších účastníků, však vyplývá, že z pohledu katastrof a chování skupin či davů lidí, je panika poměrně vzácná, jelikož se lidé především snaží vzájemně si pomáhat (Glass, 2001).

Panika, častěji postihne nezkušené jedince, kteří nikdy ve svém životě nezažili MU. Jedinci, kteří již mají nějakou zkušenost s MU, panice nepropadají tak snadno. V případě vzniku paniky, hraje velmi významnou roli čas, který máme na záchranu života, velikost prostoru ve kterém se při MU nacházíme a množství osob v našem bezprostředním okolí a jejich chování (Baštecká a kol., 2013).

#### **2.2.5 Davové jednání.**

Dav lze popsat jako shromáždění jedinců, rozdílných národností, rozdílného vyznání, vzdělání, profese, pohlaví a dalších jiných náhod a skutečností, které je spojili. V davech lze předpokládat přítomnost protikladných myšlenek, aniž by to vyvolalo konflikt. Z psychologického hlediska považujeme dav za seskupení normálních jedinců, relativně stabilních, kteří se odlišují svým myšlením, prožíváním a také chováním, kromě situací, kdy dojde k vytvoření davu. Potom se všichni jedinci spojí do jakéhosi společného myšlení a cítění.

Podle momentální jednoty se zde vytváří kolektivní smysl a duše davu, kde uvědomění jedinci snadno splynou. Převahu následně získává jakási nenormální, primitivní vrstva jejich osobnosti v jejich psychice. Takový dav je potom tak silný, jako jeho nejslabší článek a má sklon ke všem možným extrémům (Le Bon, 2016).

*„Hromadné chování pojmáme jako neinstitucionalizované, situačně determinované interakční chování subjektů v sociálních souborech, příznačných nestabilní integrací v důsledku specifické modifikace nespécifické psychické (vnitřní i vnější) interakční odezvy jedinců na aktualizované podmínky a okolnosti extrémní, mimořádné či neočekávané, jejich vnitřní integritu narušující psychické zátěže hromadné povahy.“ (Mikšík, 2005, s. 105)*

Hromadné chování lidí popisuje několik jevů, které lze řadit dle organizovanosti a fyzického kontaktu. Dělíme pak takové hromadné chování lidí na dav, masu, veřejnost, atd. Hromadné chování lidí lze volně vyložit jako specifický typ chování sociálního, rozvíjejícího se pod emociogenním tlakem situačních kontextů. Zároveň lze ale konstatovat, že i působení krajní psychické zátěže hromadné povahy nevede nutně k rozvoji takového typu sociálního chování, které bychom museli označit termínem hromadné chování (Baštecká a kol., 2013).

#### **2.2.4 Posttraumatické poruchy**

Posttraumatické poruchy jsou reakcí na určitou jednorázovou traumatizující událost či déle trvající stresovou situaci. Jsou charakteristické znovuprožíváním a přetrváváním prožité události ve vědomí jedince. Bývají spojovány s intenzivním strachem, pocitem bezmoci a hrůzy. Jedinec trpící touto poruchou se často snaží vyhnout podnětům, které mohou nějakým způsobem souviset s touto zkušeností. V případě traumatizující události kdy je zasažen větší počet osob, představuje to pro zasaženého jedince jistou výhodu, jelikož má možnost sdílet traumatizující zážitek s ostatními zasaženými, necítí se sám na vypořádání se s nastalou situací (Vágnerová, 2008).

##### **2.2.4.1 Akutní reakce na stres**

Akutní reakce je popisována jako přechodná akutní porucha, vyvolaná reakcí zdravého jedince na intenzivní fyzický či duševní stres. Symptomy vznikají ihned, mají ráz výrazné úzkosti, projevu zoufalství, izolace, hněvu, nekontrolovatelného zármutku, neadekvátní hyperaktivity či to mohou být disociační poruchy. Dále můžeme hovořit o poruchách spánku, motorického neklidu, koncentrace atd. Traumatická událost se vrací v myšlenkách či představách (Velký lékařský slovník, 2008).

Reakce může nastat do hodiny, obvykle trvá několik hodin až dnů (Andršová, 2012). Je možné, že příznaky akutní stresové reakce si zasažený jedinec nebude pamatovat (Baštecká, 2013).

*„Akutní reakce na stres- označují se tak fyziologické změny v chování a prožívání, které startují rychle po té, co se traumatizující podnět objevil nebo v následných dvou až třech dnech“ (Vodáčková a kol., 2007, s. 360).*

#### **2.2.4.2 Posttraumatická stresová porucha**

*„Posttraumatická stresová porucha zahrnuje vystavení traumatické události, na niž dotyčný reagoval strachem, bezmocí či děsem, plus přítomnost následujících příznaků déle než měsíc:*

- *traumatická událost je neustále znovu prožívána, např. jako opakující se a rušivé vybavování, flashbacky nebo sny.*
- *neustále vyhýbání se podnětům spojeným s traumatem a ochromení celkové vnímavosti.*
- *neustále příznaky zvýšené aktivity, např. potíže se spánkem, výbuchy hněvu, nadměrná lekavost, potíže se soustředěním“ (Hill, 2004, s. 261).*

Autorka Baštecká (2005) upřesňuje: *„Posttraumatická stresová porucha je opožděnou a prodlouženou odpovědí na traumatizující podnět. Diagnostikuje se zhruba do 6 měsíců po události a příznaky musí přetrvávat alespoň měsíc, aby se diagnóza mohla stanovit“ (Baštecká, 2005, s. 48).*

### **2.3 Normativní úprava ochrany civilního letectví před protiprávními činy**

Civilní letecká přeprava je od svého počátku mezinárodního charakteru, proto v její roli, hrají značný význam mezinárodní předpisy. S ohledem na začlenění České republiky do Evropské unie významně vytváří regulační rámec také evropská pravidla. V oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy jsou tyto normy přímo aplikovatelné, tzn., není potřeba je zvlášť provádět v národním právu. Přestože se letecké nehody objevují od úplného počátku civilního letectví, spáchání protiprávního činu, začalo letectví po celém světě ovlivňovat teprve v sedmdesátých letech minulého století (Koverdinský, 2014).

Letecká doprava, všeobecné letectví či aviatika, všechny tyto termíny lze používat pro překlad anglického spojení General Aviation, jímž můžeme označit v dnešní době nejatraktivnější způsob přepravy osob a zboží. Letecká přeprava je významným prvkem v ekonomice a též má významnou roli v dopravní infrastruktuře. Komunikační uzly v letecké dopravě představují letiště, která zajišťují nejen vzlety a přistání letadel, ale též představují nezbytné zázemí pro jejich servis a údržbu. Letecká přeprava je druh dopravy s narůstajícím ekonomickým významem. Dělíme ji na vojenskou a civilní dopravu, civilní dopravu dále dělíme na nákladní a osobní. Leteckou dopravu osobní můžeme rozdělit na pravidelnou a tzv. nepravidelnou. Pravidelnou dopravu představují pravidelné lety v letovém řádu, nepravidelnou dopravu představují tzv. charterové lety, vypravované většinou v letním letovém řádu. Charterový let vypravuje letecká společnost po objednání objednatel, většinou se jedná o cestovní kanceláře (Lysoněk, 2015).

Letecká přeprava je považována za nejbezpečnější způsob přepravy na světě, i přes tento fakt se v letectví stávají MU a letecké nehody, způsobené technickou poruchou či selháním lidského faktoru. MU se budeme věnovat v následujících částech práce. Autor Tůma (2007) uvádí, že bezpečnost v letecké dopravě vyjádřená počtem nehod na počet vzletů se stále navyšuje, respektive že rizikovost se snižuje. Pravděpodobnost, že se jedinec stane účastníkem letecké nehody, je v současnosti přibližně 1:11 milionům.

### 2.3.1 Mezinárodní úmluvy

- **Úmluva o mezinárodním civilním letectví**

Úmluva o mezinárodním civilním letectví byla sepsána dne 7. prosince 1944 v Chicagu. Jedná se o základní mezinárodní předpis pro oblast civilního letectví a je bez pochyby velmi významný pro leteckou bezpečnost. Dle místa podpisu se též nazývá Chicagskou dohodou. Úmluvou je vázáno 52 států. V bývalé ČSSR byla Úmluva vyhlášena v tehdejší sbírce zákonů, zákonem č. 147/1947 Sb. Za dobu více než šedesát let platnosti, nedoznala úmluva výraznějších změn, principy v ní jsou aktuální a aplikují se v praxi. Méně ustálené jsou však přílohy úmluvy, tzv. Annexy. Úmluva dále stanovuje ICAO (International Civil Aviation Organisation) jako vrcholnou mezinárodní organizaci, odpovídající za rozvoj civilního letectví a prosazování ustanovení úmluvy a definuje její organizační strukturu a pravomoci.

Dalšími důležitými mezinárodními úmluvami v civilním letectví jsou:

- Úmluva o trestných a některých jiných činech spáchaných na palubě letadla
- Úmluva o potlačení protiprávního zmocnění se letadel

- Úmluva o potlačování protiprávních činů proti bezpečnosti civilního letectví
- Dodatkový protokol k Montrealské úmluvě
- Úmluva o značkování plastických tržavin pro účely její identifikace
- Pekingská úmluva a Pekingský protokol (Koverdinský, 2014).

## **2.4 Normy organizací ICAO a ECAC**

### **2.4.1 Přílohy Úmluvy o mezinárodním civilním letectví**

V šedesátých a sedmdesátých letech minulého století bylo v civilním letectví spácháno mnoho protiprávních činů s fatálními následky na životech cestujících a majetku. Reakcí na tento vývoj událostí bylo mimořádné zasedání Shromáždění ICAO v roce 1970. Na zasedání byla vznesena žádost na stanovení základních pravidel ochrany civilního letectví před protiprávními činy. Požadavky měly být ustanoveny v některé ze stávajících příloh, nebo ukotveny v nové zcela samostatné příloze. Na základě činnosti spolupráce pracovních skupin, byla vytvořena nová příloha s číslem 17, označována jako Příloha 17 či Annex 17. V příloze, jsou obsažena závazná pravidla a doporučené postupy pro ochranu civilního letectví před protiprávními činy. Příloha 17 se zabývá řešením především administrativních a koordinačních aspektů ochrany civilního letectví před protiprávními činy a technických detailů ochrany. Každý smluvní stát je povinen dle Přílohy 17, zpracovat a vytvořit vlastní národní program ochrany civilního letectví před protiprávními činy (Koverdinský, 2014).

### **2.4.2 Evropské předpisy**

Důvodem k výrazné obměně požadavků na bezpečnost v civilním letectví v rámci Evropské unie, se staly teroristické útoky ve Spojených státech dne 11. září 2001. Dne 16. prosince 2002 bylo vydáno Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2320/2002 ke stanovení společných pravidel v bezpečnosti civilního letectví. Nařízení vycházelo z doporučení stanovených v Dokumentu 30 ECAC, jednotlivé stanovy, však neměli význam pouhého doporučení, ale formu mezinárodně závazného předpisu. Novým nařízením č. 300/2008 byla zrušena dosavadní platnost nařízení č. 2320/2001. Cílem nového nařízení bylo zjednodušení, harmonizování a upřesnění dosavadních platných pravidel a zvýšení bezpečnostní úrovně.

### 2.4.3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady

Právní předpis typu nařízení Evropského parlamentu a Rady, je schvalován společně Radou a Parlamentem a je všeobecně závazným pravidlem na všech úrovních. Oproti směrnicím a rozhodnutí, které jsou směřovány ke konkrétním členským zemím, je nařízení platné pro všechny členské státy. Důležitým právním předpisem pro leteckou bezpečnost je od 29. dubna 2010: **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 300/2008 o společných pravidlech v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy.** Nařízení se týká letišť provozujících civilní letadlovou přepravu i poskytovatelů služeb na zmíněných letištích. Nařízení stanovuje postupy a pravidla uplatňovaná na palubách leteckých přepravců.

### 2.4.4 Nařízení komise

Z právního hlediska je Nařízení komise podobné Nařízení Evropského parlamentu a Rady, rozdíl je pouze v procesu schvalování. Nařízení komise je závazné pro členské státy. Pro oblast civilního letectví jsou důležitá především tato nařízení:

- Nařízení Komise (ES) č. 272/2009, doplnění základních norem pro ochranu civilního letectví, zvláště detekční kontroly;
- Nařízení Komise (EU) č 72/2010, postupy pro provádění inspekce Komise v oblasti ochrany před protiprávními činy;
- Nařízení Komise (EU) č. 185/2010, prováděcí opatření pro společné základní normy letecké bezpečnosti;
- Nařízení Komise (EU) č. 357/2010, standardy pro palubní a letištní zásoby tekutin;
- Nařízení Komise (EU) č. 573/2010, využití vycvičených psů na vyhledávání výbušnin k detekční kontrole (Koverdinský, 2014).

## 2.5 Národní legislativní úprava

### 2.5.1 Právní předpisy

- **Zákon o civilním letectví**

V České republice vytváří základní úpravu ochrany civilního letectví před protiprávními činy zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, ve znění pozdějších předpisů. (Dne 1. 2. 2015 nabyla účinnosti novela zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a novela prováděcí vyhlášky č. 108/1997 Sb.). Zákon upravuje podmínky pro provozování letišť, leteckých činností, leteckých staveb, ochranu civilního letectví před protiprávními činy



a podmínky výkonu státní správy a sankcí za porušování zákona. Důležitou částí zákona o civilním letectví je část č. 8- ochrana civilního letectví před protiprávními činy. Dle zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, je za protiprávní čin v civilním letectví považován nejen trestní čin, ale i přestupek či jiný správní delikt, který může závažným způsobem ohrozit či narušit bezpečnost civilního letectví v České republice ([www.caa.cz](http://www.caa.cz)).

- **Zvláštní právní předpisy**

Náležitostmi týkajícími se ochrany civilního letectví před protiprávními činy se zabývá kromě zákona o civilním letectví, také řada dalších zvláštních předpisů. V §42 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, v platném znění, jsou formulována oprávnění příslušníka Policie ČR, k zastavení a prohlídce dopravního prostředku, mezi které se řadí i dopravní letadlo. Oprávnění umožňují příslušníkům Policie prohlédnout letadlo, zavazadla, cestující a jejich osobní věci, které se v letadle nacházejí. Dalším zvláštním předpisem ve vztahu k činnosti policie na mezinárodních letištích je zákon č. 216/2002 Sb., o ochraně státních hranic, v platném znění. V § 10 se hovoří o zajištění ochrany vnějších hranic na mezinárodním letišti. K zajištění ochrany vnější hranice na mezinárodním letišti musí být splněny zvláštní bezpečnostní podmínky. K těmto podmínkám patří, především zajištění oddělené kontroly osob cestujících na domácích leteckých linkách a osob cestujících z jiných a do jiných než smluvních států (zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, zákon č. 216/2002 Sb., o ochraně státních hranic).

### **2.5.2 Letecké předpisy**

Předpisy řady L představují přejímání mezinárodních norem civilního letectví do českého právního řádu. Pro civilní letectví bylo přeloženo několik významných dokumentů. Prvním byla Příloha 17 Úmluvy o mezinárodním civilním letectví a druhým následně základní bezpečnostní předpis Evropské konference pro civilní letectví- Dokument 30. Předpisy vydalo Ministerstvo dopravy ČR ([www.caa.cz](http://www.caa.cz)).

Působnost a závaznost předpisů stanovuje § 102 odst. 2 zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, v platném znění, který hovoří o tom, že: *„provozovatelé letišť a leteckých staveb, osoby pověřené provozováním leteckých služeb, provozovatelé leteckých činností a ostatní osoby zúčastněné na civilním letectví jsou povinni dodržovat letecké předpisy, které jsou v souladu s mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu, vydávány Mezinárodní organizací pro civilní letectví, Sdružením leteckých úřadů podle předpisů Evropské unie a Evropskou organizací pro bezpečnost leteckého provozu EUROCONTROL, a to ve znění přijatém Českou republikou zastoupenou Ministerstvem*

dopravy. Tyto předpisy se uveřejňují v *Letecké informační příručce* jsou k dispozici na Ministerstvu dopravy a na Úřadu“ (zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, ve znění pozdějších předpisů).

## **2.6 Aktéři ochrany civilního letectví před protiprávními činy**

V šedesátých letech minulého století začaly být uskutečněné protiprávní činy proti civilnímu letectví velmi závažným problémem a bylo nutné reagovat na tento fakt přijetím určitých opatření na mezinárodní úrovni, která by umožnila účinně, efektivně a hlavně aktivně reagovat na nastalé skutečnosti. Organizace ICAO převzala odpovědnost při vytváření bezpečnostní politiky v civilním letectví a souběžně i při přijímání adekvátních legislativních, organizačních a technických opatření na mezinárodní úrovni. Jedním ze základních úkolů organizace ICAO se tak stalo zvyšování bezpečnosti v mezinárodní letecké dopravě (Bína a kol., 2014).

### **2.6.1 Mezinárodní organizace vládního typu**

- **Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO)**

Mezinárodní organizace pro civilní letectví (International Civil Aviation Organization-ICAO) vznikla v Chicagu v prosinci roku 1947 při přijetí Chicagské úmluvy. Od října roku 1947 je též specializovanou agenturou Organizace spojených národů. Ústředí ICAO se nachází v Montrealu. Úlohu ICAO v civilním letectví vymezuje článek 44 a následující články této úmluvy. ICAO spravuje nezávislý orgán nazvaný jako Shromáždění a jeho stálým výkonným orgánem je Rada (Bína, Žihla, 2011).

- **Evropská konference pro civilní letectví (ECAC)**

Evropská konference pro civilní letectví (European Civil Aviation Conference-ECAC) je mezivládní organizace založená v Paříži v roce 1955 pouhými 19 zeměmi, s cílem podpory rozvoje bezpečné efektivní a udržitelné letecké dopravy. Všechny členské země ECAC dodržují bezpečnostní standardy stanovené v Příloze 17 k Úmluvě o mezinárodním civilním letectví a dále požadavky stanovené v Dokumentu 30. ECAC vytvořila program dobrovolných bezpečnostních auditů a program technické pomoci, který pomáhá členským zemím implementovat bezpečnostní pravidla na jejich území (Koverdinský, 2014).

- **Evropská komise a její pracovní orgány**

Evropská komise European Commission (dále jen EC), vykonává a plní úlohy jakožto výkonný orgán Evropské unie, nezávislý na jednotlivých členských státech. Nedílnou součástí úkolů komise, je upravovat a aplikovat právní rámec stanovený předpisy a úmluvami na mezinárodní úrovni, do evropského práva. Důležitým orgánem Evropské komise je Výbor pro bezpečnost civilního letectví, který vytváří nové bezpečnostní normy a jehož působnost zaštiťuje Generální ředitelství pro mobilitu a dopravu. Každý členský stát má ve výboru své zástupce, čímž mají možnost ovlivnit výslednou podobu právních norem. Česká republika vyslala jako své zástupce, pracovníky odboru civilního letectví Ministerstva dopravy ČR ([www.euroskop.cz](http://www.euroskop.cz)).

- **Evropská agentura pro bezpečnost letectví**

Evropská agentura pro bezpečnost letectví - European Aviation Safety Agency (dále jen EASA) vznikla na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 159/2002, článek 12, dne 28. září 2003. Sdružuje 32 členských států. Sídlo má v Kolíně nad Rýnem. Evropská agentura se zabývá certifikací, údržbou, letovou způsobilostí letadel a leteckých komponentů. Dále uspořádáním letového provozu, letových navigačních služeb a letišť ([www.easa.europa.eu](http://www.easa.europa.eu)).

## **2.6.2 Mezinárodní organizace nevládního typu**

- **Mezinárodní organizace kriminální policie (INTERPOL)**

Mezinárodní organizace kriminální policie (International Criminal Police Organisation - INTERPOL) vznikla v roce 1923 ve Vídni, Československo patřilo k zakládajícím členům. Jako nevládní organizace obdržela v roce 1949 od Organizace spojených národů (OSN) statut konzultačního orgánu. Aktuálně čítá 190 členských států, je největší policejní organizací na světě. Její ústřední orgán, generální sekretariát, sídlí v Lyonu. Cílem organizace INTERPOL je vytvořit mezinárodní spolupráci kriminálních policí členských států v boji proti mezinárodnímu zločinu([www.interpol.int](http://www.interpol.int)).

- **Mezinárodní asociace leteckých dopravců**

Přestože mezinárodní asociace leteckých dopravců - International Air Transport Association (dále jen IATA) není organizací vládního typu, patří mezi nejdůležitější mezinárodní organizace. Jedná se o dobrovolnou organizaci, která sdružuje letecké společnosti (pravidelně provozující leteckou dopravu- podmínka členství) na celém světě, aby jako celek podpořily bezpečný, spolehlivý a efektivní rozvoj mezinárodní letecké

dopravy. Po vlně únosů letadel v šedesátých letech rozšířila IATA svoji působnost i na podporu ochrany civilního letectví před protiprávními činy. Jako zástupce a ochránce zájmů leteckých společností se účastní jednání mezinárodních institucí ICAO a ECAC při stanovení a prosazování nových norem v civilním letectví ([www.iata.org](http://www.iata.org)).

- **Mezinárodní federace dopravních pilotů**

Mezinárodní federace dopravních pilotů - International Federation of Airline Pilots Associations (dále jen IFALPA) je nevládní organizace pro ochranu zájmů pilotů a funguje též jako komunikační prostředek při jejich jednání s úřady, jako jsou např. ICAO, IATA apod. Důležitou roli představuje IFALPA ve spolupráci s organizací IATA a Mezinárodní federací dispečerů řízení letového provozu (IFATCA), kdy společně analyzují, navrhují a připomínkují doporučené postupy a normy navržené organizací ICAO, následně jsou tyto stanovy implementovány do mezinárodního civilního letectví ([www.icao.int](http://www.icao.int)).

- **Mezinárodní rada letišť**

Mezinárodní rada letišť - Airport Council International (dále jen ACI), se sídlem v Montrealu, je mezinárodní asociace sdružující letiště po celém světě a je jediným globálním obchodním zástupcem těchto letišť. Hlavním cílem asociace je spolupráce jednotlivých letišť na celém světě společně s vládními organizacemi, leteckými dopravci a také výrobci letadel. Společně s Mezinárodní organizací pro civilní letectví (ICAO), Mezinárodní organizací letecké dopravy (IATA) a Mezinárodní federací pilotů (IFALPA) vyvíjí doporučené postupy a standardy pro mezinárodní letiště a dále poskytují informační a vzdělávací příležitosti vedoucí ke zvyšování dosud zavedených standardů a postupů na letištích po celém světě ([www.aci.aero](http://www.aci.aero)).

## **2.7 Letištní pohotovostní plánování**

Předpis L 14 Úřadu pro civilní letectví vycházející z ICAO Airport Services Manual, popisuje pohotovostní plánování jako: „*proces přípravy letiště na zvládnutí mimořádných událostí na letišti nebo v jeho okolí. Účelem letištního pohotovostního plánování je minimalizovat následky mimořádných událostí, zejména z hlediska záchrany lidských životů a zajištění provozu letadel. Letištní pohotovostní plán stanoví postupy pro koordinaci zásahu různých letištních útvarů nebo služeb a těch útvarů v okolních obcích, které by mohly přispět při řešení mimořádné události*“ (Předpis L 14, hlava 9).

Každý provozovatel letiště musí mít vypracovaný Letištní pohotovostní plán odpovídající velikosti provozu letadel a činností prováděným na daném letišti, který zajišťuje koordinaci potřebných činností, v případě vzniku MU na letišti či v jeho okolí. (Předpis L 14, hlava 9).

### **2.7.1 Mimořádná událost v civilním letectví**

V civilním letectví se mohou vyskytovat různé druhy MU, například letadlo v tísni, z důvodu technického problému či zdravotních komplikací u posádky letadla či cestujících. Dalšími příklady MU mohou být, nezákonné zmocnění se letadla, hrozby umístění výbušnin do letadla či budov letiště, výskyt nebezpečného materiálu na palubě letadla či v prostorách letiště, přírodní pohromy, požáry provozních budov letiště či ohrožení veřejného zdraví, spočívající například v riziku šíření vysoce nakažlivých nemocí cestujícími po celém světě či ve vypuknutí nakažlivé nemoci u velkého počtu osob zaměstnaných na mezinárodních letištích (Předpis L 14, hlava 9).

## **2.8 Letištní pohotovostní plán**

Plán koordinuje odpovědnost či účast všech jednotek, které by podle posouzení Úřadem civilního letectví ČR mohly přispět k řešení MU. Jednotky můžeme rozdělit na jednotky působící přímo na letišti a na jednotky působící mimo letiště. Jednotkami na letišti jsou například, složky Řízení letového provozu, Záchraná a požární služba, správa letiště, Stálá lékařská služba, provozovatelé letadel, Policie ČR a Ostraha letiště. Mezi jednotky mimo letiště patří Hasičský záchranný sbor ČR, Zdravotnická záchranná služba, nemocnice, armáda. Cílem plánu je minimalizovat následky dané MU, zajistit záchranu lidských životů a udržet, případně znovu obnovit v co nejkratší časové délce provoz letiště. Nezbytnou součástí každého letištního pohotovostního plánu musí být dokumentace obsahující specifikace všech lidských i technických zdrojů, které lze využít ke zvládnutí nastalé MU. Při MU protiprávního charakteru spojených s protiprávními činy v civilním letectví mají velký význam při řešení situace, krizové prostory, tedy prostory a místnosti určené povolanými osobami ke zvládnutí určité části MU. Hlavními poskytovateli krizových prostorů a mobilních mechanizačních prostředků jsou vždy provozovatel letiště a smlouvené handlingové společnosti (Koverdynský, 2014).

### 2.8.1 Členění mimořádných událostí a potencionálních hrozeb na letištích

Potencionální hrozby a MU spojené s úmyslným ohrožením bezpečnosti, způsobené jedincem či větším počtem ozbrojených osob můžeme v civilním letectví jednotlivě označit obecným, ale výstižným a vše vysvětlujícím slovem, tzv. signálem. Mezi tyto signály patří:

- **bomba A** - oznámení s nízkou věrohodností o uložení nástražného výbušného systému (dále NVS) v letadle na letišti;
- **bomba B** - oznámení s nízkou věrohodností o uložení NVS v budovách či areálu letiště
- **únos letadla za letu** - přijetí informace o únosu letadla s možným přistáním na letišti;
- **průnik** - informace o možném násilném pokusu o průnik osoby nebo skupiny osob do neveřejného prostoru letiště, bezpečnostně vyhrazeného prostoru letiště či leteckých zařízení;
- **únos** - informace o možném násilném pokusu osoby nebo skupiny osob o průnik do bezpečnostně vyhrazeného prostoru a zmocnění se letadla;
- **hala** - informace o možném pokusu o narušení bezpečnosti a pořádku v prostorách terminálů a veřejných prostor letiště
- **amok** - předpokládaný útok jednoho či více ozbrojených pachatelů v budově či areálu letiště na civilní osoby (Letištní pohotovostní plán)

Další MU spojené s civilním letectvím a letovým provozem můžeme rozdělit natyto:

- **incident** - událost spojená s provozem letadla na letišti, která ovlivňuje, nebo by mohla mít vliv na bezpečnost provozu letadla či letiště;
- **vážný incident** - událost spojená s provozem letadla, jejíž okolnosti naznačují, že by mohlo dojít k letecké nehodě;
- **letecká nehoda na letišti** - letecká nehoda v areálu letiště, která nemá vážnější dopad na provoz letiště;
- **letecká nehoda mimo areál letiště** - letecká nehoda mimo areál letiště a jeho přilehlé okolí, při které nedošlo ke zranění či usmrcení osob na palubě letadla
- **letadlo s infekcí** - přilet letadla s pravděpodobným výskytem vysoce nebezpečné nákazy u cestujícího na palubě;
- **požár** - požár objektu menšího rozsahu bez ohrožení zdraví a životů osob a bez ohrožení provozu letiště; požár většího rozsahu ohrožující zdraví a životy osob, nebo požár objektu významného pro provoz letiště

- **únik nebezpečných látek** - únik nebezpečné látky ohrožující zdraví osob a životní prostředí v nespecifikovaném množství (Letištní poplachový plán).

## **2.9 Infrastruktura pro řešení mimořádných událostí v civilním letectví**

### **2.9.1 Bezpečnostní dispečink letiště**

*„BED je centrálním ohlašovacím místem pro krizové situace a MU. Má charakter stálé služby a soustřeďuje všechny informace o mimořádné události. Souhrnně řídí a koordinuje podřízené složky v rámci svých kompetencí“* (Letištní pohotovostní plán).

Bezpečnostní dispečink (dále jen BED) aktivně monitoruje provozní stav a zasahuje do události, která zjevně přechází do režimu nestandardní události, aby tento vývoj pokud možno odvrátil. Při MU koordinuje činnost složek Bezpečnostní kontroly (dále jen BEK) a složek Ostrahy Letiště (dále jen OLE), do aktivace řídicího štábu koordinuje součinnost ostatních složek a subjektů působících na letišti. Po obdržení informace o vzniku MU či spáchání protiprávního činu, informuje o události Policii ČR (dále jen PČR), Inspektorát cizinecké policie (dále jen ICP). Při MU odpovídá za aktivaci, řízení a koordinaci přímo podřízených dispečerských pracovišť a vyčleněných sil a prostředků letiště. Zajišťuje aktivaci a střežení krizových prostor pracovníky složek BEK a OLE pro řešení MU (Letištní pohotovostní plán).

### **2.9.2 Centrum řízení mimořádných situací**

Centrum řízení mimořádných situací představuje větší zasedací místnost pro jednání řídicího štábu letiště či zasedání štábu velitele policejního opatření. Centrum se nachází v těsné blízkosti BED a provozního dispečinku letiště. Místnost je vybavena komunikační, výpočetní a prezentační technikou, která umožňuje sledování dění v místě události prostřednictvím kamerového systému. Centrum je stavebně řešeno tak, aby umožňovalo oddělení jednotlivých stanovišť členů různých týmů. Centrum umožňuje řídicímu štábu nerušené řízení a posuzování variantk řešení MU. Po aktivaci krizového centra je umožněn vstup pouze autorizovaným osobám (osoby svolané na zasedání krizového štábu). Všechny vchody do centra jsou vybaveny řízeným systémem vstupů. Osoby, které nejsou na seznamu autorizovaných osob, jsou do centra vpuštěny výhradně po souhlasu vedoucího pracovníka řídicího štábu (Koverdinský, 2014).

### **2.9.3 Řídící štáb**

Řídící štáb odpovídá za provoz letiště, mimoMísta policejního opatření, a za odstraňování následků MU po jejím vyřešení. Na základě provozních a jiných omezení způsobených MU a jejím řešením koordinuje součinnost jemu při MU podřízených složek a subjektů za účelem minimalizace ztrát způsobených těmito omezeními. Kmenovými členy řídicího štábu jsou vedoucí štábu, zástupce BED, zástupce centrálního dispečinku provozu letiště, zástupce Hasičského záchranného sboru provozovatele letiště, zástupce PČR, zástupce Řízení letového provozu (ŘLP) a zástupci letecké a handlingové společnosti. Další členové jsou do štábu povoláváni na pokyn vedoucího řídicího štábu (Letištní pohotovostní plán).

### **2.9.4 Centrum pro cestující**

Centrum pro cestující (dále jen PRC) je aktivováno při vzniku MU, kdy je potřeba se náležitě postarat o cestující, postižené danou situací. Provozovatel letiště a dotčená letecká společnost (případně handlingová společnost) poskytují v těchto prostorách veškeré služby cestujícím. Koordinátor odpovědný za aktivaci centra a jeho technické zajištění, dále obstarává komunikaci mezi krizovým prostorem a řídicím štábem. Cestujícím je poskytnuta veškerá péče, včetně psychologické pomoci, tlumočnických služeb a duchovní pomoci. Součástí je dále zdravotní asistence pracovníka Stálé lékařské služby (dále jen SLS) s vybavením. Postiženým je poskytnuto občerstvení a dle potřeby také přikrývky, oblečení, hračky pro děti atd. K dispozici je možnost využít komunikační síť (mobilní telefony) a prostředky pro dobíjení komunikačních prostředků. V průběhu poskytované péče jsou cestující vytěžováni příslušníky PČR a pracovníky letecké společnosti. Získané informace jsou zapsány do vytěžovacích formulářů (Letištní pohotovostní plán).

### **2.9.5 Centrum pro příbuzné a známé**

V případě vzniku takové MU, kdy je potřeba se patřičně postarat o příbuzné a známé cestujících, vyčleňuje provozovatel letiště prostor pro aktivaci Centra pro příbuzné a známé (dále jen FRRC). Ze strany provozovatele letiště, dotčené letecké společnosti (příp. handlingového agenta) jsou v těchto prostorách cestujícím poskytnuty veškeré služby. V centru pro příbuzné a známé bude přítomen koordinátor aktivovaného prostoru (pracovník BEK), který odpovídá za aktivaci a technické zajištění daného prostoru, a také zajišťuje komunikační spojení mezi krizovým prostorem a Řídicím Štábem či Štábem Velitele Policejního Opatření (dále jen VPO). V případě, že na letišti nebo v jeho okolí



dojde k MU, budou příbuzní a známí účastníků události, kteří čekali na letišti nebo na něj v souvislosti s informacemi o události dorazili, přemístěni do ústraní, mimo bezprostřední dosah sdělovacích prostředků a veřejnosti, do aktivovaného centra. Příbuzným a známým zde bude poskytnuta stejná pomoc jako cestujícím v Centru pro cestující. Před vstupem do centra bude probíhat dvoufázová selekce. První kontrola ze strany příslušníků ICP a druhá selekce proběhne na recepci před samotným vstupem do centra pracovníky handlingové či letecké společnosti. Pokud osoba nevyhovuje, je vrácena zpět a nevpuštěna do prostoru, pokud je osoba sporná, nebo se jedná například o řidiče (nejedná se o rodinného příslušníka nebo známého) bude odvedena do tzv. holding area (vyčkávací prostor). Tam proběhne jen zkrácené vytěžování (jméno cestujícího, kam měl jet a kontakt na řidiče a firmu (Letištní pohotovostní plán).

#### **2.9.6 Vyplňování a sesouhlasování vytěžovacích formulářů**

Cestující i jejich příbuzní a známí jsou v aktivovaných centrech podrobováni dotazům (procesu vytěžování). Od cestujícího je potřeba zjistit všechny důležité informace (pro leteckou společnost, pro PČR a případně pro zastupitelský úřad). Od příbuzných a známých je nutné zjistit především jméno osoby, na níž čekají a vztah k této osobě. Informace jsou zaznamenávány pracovníky handlingové nebo letecké společnosti do určených vytěžovacích formulářů. Za proces vyplňování a sesouhlasování (shodování informací) vytěžovacích formulářů je odpovědná dotčená handlingová a letecká společnost. Sběr informací od volajících příbuzných zajišťuje kontaktní centrum příslušné letecké společnosti nebo krizové call centrum letiště. Vyplněné vytěžovací formuláře jsou z obou krizových center prostřednictvím přítomných koordinátorů posílány průběžně na řídicí štáb. Zde jsou přítomni zástupci handlingové a letecké společnosti. Jejich úkolem je příchozí formuláře porovnávat a sesouhlasovat informace z dostupných center. V případě nenalezení shody mohou nastat dvě možnosti:

- pokud na cestujícího nečeká žádná osoba a má vyřízené veškeré náležitosti (cestovní doklad, vízum, zavazadla apod.) pak může s povolením PČR opustit letiště;
- příbuzný čeká na cestujícího, který se nenachází v Centru pro cestující (zraněný, nepřeživší osoba) je pracovníkem handlingové společnosti odveden do samostatného prostoru a je mu za přítomnosti psychologa, lékaře a příslušníka PČR sdělena skutečnost o daném cestujícím.

Všechny osoby z obou krizových center jsou prostřednictvím koordinátorů vyznamovány a převáženy do Centra znovusetkání, odkud opouštějí letiště (Letištní pohotovostní plán).

### **2.9.7 Centrum pro znovusetkání**

Centrum znovusetkání (dále jen RA) slouží ke shledání čekajících příbuzných a známých s nezraněnými účastníky MU, případně k dočasnému přesunutí cestujících z letadla, v situacích, kdy je není možné přesunout do Centra pro cestující. Cestující jsou v oddělených prostorách mimo dosah sdělovacích prostředků a veřejnosti. Centrum znovusetkání je aktivováno pouze v případě, že jsou přeživší a nezranění účastníci MU. Pokud takoví nejsou, centrum se neaktivuje a příbuzní a známí se nepřevážejí. Pokud není stanoveno jinak, jsou cestující do objektů přivezeni přes neveřejný prostor letiště (airside) a příbuzní a známí přes veřejný prostor (landside). Zastřežení objektů zajišťují pracovníci OLE a příslušníci PČR především ze strany veřejného prostoru, aby bylo zamezeno vstupu nepovolaných osob do objektu nebo jeho těsné blízkosti (dodržení bezpečnostní zóny). V Centru znovusetkání bude přítomen koordinátor aktivovaného prostoru (pracovník BEK), který odpovídá za aktivaci a technické zajištění daného prostoru, a také zajišťuje komunikační spojení mezi krizovým prostorem a řídicím štábem (Štábem VPO) (Letištní pohotovostní plán).

### **2.9.8 Krizové Call Centrum**

Úkolem krizového call centra (dále jen KCC) je zpracování příchozích a odchozích hovorů na krizovou linku letiště. Krizové call centrum je aktivováno při MU, kdy se očekává vysoký nárůst hovorů na linky letiště. O aktivaci centra rozhoduje vedoucí řídicího štábu dle povahy MU. Operátoři poskytují volajícím oficiální tiskové zprávy odsouhlasené tiskovým mluvčím provozovatele letiště, případně po domluvě s leteckou společností, přepojují volající pro podrobnější informace přímo na krizovou linku konkrétní letecké společnosti. Činnost krizového call centra představuje:

- zpracování příchozích telefonních hovorů a dotazů vztahujících se k MU v rozsahu uvolněných informací tiskovým mluvčím letiště nebo řídicím štábem;
- soustředování dotazů vztahujících se k MU, na které v daný okamžik časových důvodů, ještě nelze odpovědět, nebo nejsou informace uvolněny; sepisování dotazů a kontaktů volajících do připravených vytěžovacích karet a jejich předávání cestou krizového call centra na řídicí štáb, případně zástupci handlingové nebo letecké společnosti (Letištní pohotovostní plán).

### 3 CÍL PRÁCE

Základním cílem teoretické části diplomové práce je podat ucelený náhled na problematiku vlivu MU na civilní letectví. MU, zvláště v civilním letectví jsou vždy spojené s velkým počtem zasažených osob. Na takové situace musí být každé letiště připraveno a být schopno okamžitě reagovat. Z tohoto důvodu také každé letiště zpracovává dokument, zabývající se řešením všech druhů MU, které mohou v civilním letectví nastat. Takový dokument stanovuje postupy a konkrétní činnosti spojené s řešením MU, určuje význam letištních krizových center, podílejících se významnou měrou na správném zvládnutí a řešení krizové situace a spojených s poskytnutím péče o osoby, jichž se MU přímo dotkla, dále o příbuzné a známé. V praktické části bude provedena komparace letišť, analýza a komparace činností krizových center při vybraných MU na jednotlivých letištích v ČR a v zahraničí, a SWOT analýza zaměřená na krizová centra na Letišti Praha. Pro zpracování diplomové práce byla oslovena letiště v České republice a několik evropských letišť. V závěru budou na základě provedené analýzy formulována doporučení, která mohou sloužit jako příklad práce krizových center.

#### **Cíle práce:**

- přinést ucelený náhled na problematiku vlivu MU na civilním letectví, s velkým počtem zasažených osob;
- zpracovat přehled mezinárodní a evropské legislativy a její implementace do české legislativy spojené s civilním letectvím;
- zpracovat ucelený přehled o činnosti krizových center při MU;
- uskutečnit komparaci oslovených letišť;
- zhotovit analýzu informací o letištích a jejich postupech při MU;
- provést SWOT analýzu krizových center Letiště Praha.

## 4 METODIKA

Při zpracování diplomové práce byla využita metoda analýzy poskytnuté dokumentace zpracované pro využití při řešení MU v civilním letectví a literárních zdrojů, dále rozhovory s odborníky ze zdravotnictví, bezpečnosti v civilním letectví a výcvikového střediska pro piloty a palubní personál. Dále byla použita metoda komparace včetně vlastních zkušeností při výkonu služby u Hasičského záchranného sboru Letiště Praha, a.s. (dále jen HZS LP) v Praze Ruzyni.

### 4.1 Získávání dokumentace ze zahraničních a českých letišť

Pro získání potřebné dokumentace ke zpracování diplomové práce, byla oslovena česká a zahraniční letiště. V České republice byla formou emailu a telefonického hovoru, oslovena letiště v Praze, Brně a Ostravě. Zahraniční letiště byla oslovena cestou formálního emailu, odeslaného ze služebního emailu pod záštitou Letiště Praha, ve kterém byl popsán důvod k poskytnutí dokumentace a záměr, jak bude s poskytnutými informacemi naloženo. V příloze bylo doloženo ověřené potvrzení o studiu na Fakultě biomedicínského inženýrství ČVUT v Praze a zadání diplomové práce, obojí přeloženo do anglického jazyka. Email byl odeslán na letiště v Bratislavě, Frankfurtu, Curychu, Bruselu a Tel Avivu.

### 4.2 Analýza poskytnuté dokumentace a literárních zdrojů

Ke komplexnímu a správnému popsání činností krizových center při mimořádných událostech bylo nezbytné důkladně nastudovat Letištní pohotovostní plán zpracovaný pro řešení mimořádných událostí na letišti Václava Havla v Praze Ruzyni. Je důležité zmínit, že v plánu jsou uvedeny informace podléhající určitému stupni citlivosti, tudíž některé údaje bylo nutné vynechat a neuvěřenit a pouze popsat vlastními slovy po nastudování konkrétních postupů. Pro komparaci, analýzu činností při MU a SWOT analýzu bylo nutné získat materiály z dalších českých a zahraničních letišť. Letiště v Brně a Ostravě neposkytlo kompletní dokumentaci, poskytlo informace pouze k jasně formulovaným otázkám týkajícím se tématu diplomové práce. Ze zahraničních letišť přišla odpověď pouze z Bratislavy a Frankfurtu. Letiště v Bruselu, Curychu a Tel Avivu zaslali negativní odpověď na naši otázku spolupráce. Zde je důležité zmínit, že pro mnoho letišť nejen v Evropě, ale po celém světě je téma významu krizových center při MU v civilním letectví, bráno jako velmi citlivé, úzce související s bezpečností a provozem letiště v různých situacích a nechtějí informace o činnostech a postupech krizových center na letištích sdělovat mezi

širokou veřejnost. Po získání všech potřebných informací ze zmíněných letišť, jsme provedli popis a komparaci letišť, analýzu získaných informací o letištích a jejich postupech při MU a aktivaci krizových center, následně byla vytvořena SWOT analýza zaměřená na Letiště Praha.

### 4.3 SWOT analýza

Název SWOT představuje zkratku počátečních písmen vlastností, kterými se daná analýza zabývá. Strength - silné stránky, Weakness - slabé stránky, Opportunities - příležitosti, Threats - Hrozby. Cílem analýzy je přimět zaměstnance, manažery a pracovníky dalších organizací přemýšlet nad danými prvky, vyplývající z provedené analýzy a poté z nich vyvodit důsledky vedoucí ke zlepšení stávající situace a viditelnému pokroku. SWOT analýza je účinným nástrojem pro rozbor aktuální situace, kdy dokáže rychle rozpoznat nebezpečí a nové příležitosti. Její provedení nezabere mnoho času oproti jiným analýzám a výsledek vidíme okamžitě. Aplikování metody SWOT analýzy je použitelné téměř pro všechna odvětví, od obchodních firem po krizové řízení. Vznik a použití SWOT analýzy se datuje do let 1960 až 1970, podílel se na ni tým Stanford Research Institute vedený Albertem S. Humphreym. Úkolem týmu bylo provést analýzu neúspěchu plánovacího procesu firem ve Fortune 500 ve Spojených státech a Velké Británii. Postupem času se SWOT analýza, jakožto pracovní nástroj dále rozvíjela, k jejímu rozvoji přispěla celá řada dalších autorů, kteří dovedli SWOT analýzu do dnešní podoby ([www.businessvize.cz](http://www.businessvize.cz)).

V praktické části diplomové práce jsme se rozhodli pro SWOT analýzu právě z důvodu snadné aplikace a rychlého zjištění výsledků, tedy silných stránek, slabých stránek, nových příležitostí a potencionálních hrozeb při aktivaci krizových center při MU v civilním letectví. SWOT analýza byla aplikována na Letiště Praha. Pražské letiště bylo vybráno jednak z důvodu poskytnutí velkého množství informací a poté též z důvodu poskytnutí kompletního letištního pohotovostního plánu, který byl důkladně nastudován a následně byly zjištěné charakteristiky použity do zmíněné SWOT analýzy. Dalším důvodem pak je autorovo působení u HZS LP a možnost zjištěné výsledky a identifikované příležitosti předat ke zpracování nových návrhů a doporučení pro zlepšení činností a práce aktivovaných krizových center na Letišti Václava Havla v Praze.

## 5 VÝSLEDKY

### 5.1 Letiště Praha

Mezinárodní letiště Václava Havla v Praze Ruzyni je největším letišťem v České republice. Letiště je určeno pro mezinárodní i vnitrostátní, pravidelný i nepravidelný letecký provoz. Letiště Praha patří dle ICAO do nejvyšší kategorizace letišť, což umožňuje přistání největších dopravních a nákladních letadel na světě. Roční počet odbavených cestujících dosáhla v roce 2016 hranici 13 milionů a počet pohybů letadel byl 136 tisíc. Letiště Praha disponuje třemi vzletovými a přistávacími drahami. Pro letový provoz jsou používány pouze dvě. Letiště Praha disponuje odstavnou plochou pro řešení protiprávních činů v civilním letectví a krizovou stojánkou pro řešení MU na letišti. Pro řešení MU je letiště schopné poskytnout prostory ke zvládnutí a řešení události. Mezi tyto prostory patří centrum pro cestující (účastníky MU, přeživší letecké nehody atd.), centrum pro příbuzné a známé, centrum znovusetkání a prostory pro posádku letadla. Dále letiště disponuje centrem pro řešení krizových situací, kde zasedá řídicí krizový štáb letiště. Pro zvládnutí velkého počtu volajících po nastalé MU, letiště zřizuje krizové call centrum, pro konání tiskových konferencí a poskytování informací médiím jsou vyčleněny prostory business salonků. Tiskové zprávy a prohlášení se vydávají v pravidelných intervalech a vždy po schválení všemi vedoucími pracovníky složek podílejících se na řešení MU. Poskytnutí psychologické pomoci řeší Letiště Praha několika cestami. K poskytnutí psychologické a psychosociální pomoci na místě zásahu je možno povolat psychology Integrovaného záchranného systému (IZS) z Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR a HZS krajů, který je vyžádán na pokyn velitele zásahu případně velitele policejního opatření. Na místo události dojíždí společně se silami a prostředky IZS. V krizových centrech pro cestující a příbuzné poskytují psychologickou a psychosociální pomoc pracovníci Českého červeného kříže (dále jen ČČK), a to na základě smluvního vztahu. V neposlední řadě má letiště k dispozici vlastního psychologa, který je na telefonickém spojení H24. Duchovní pomoc je pro cestující a jejich příbuzné a známé zajišťována prostřednictvím Ekumenické rady církví ČR, telefonicky H24. Ta zajistí duchovní v požadovaném počtu a vyznání. Duchovní pomoc je zajišťována na vyžádání, příp. na základě rozhodnutí vedoucího řídicího štábu, jejich vyrozumění zajišťuje BED. Koordinace duchovních je v kompetenci letištního kaplana. Dále je cestujícím na letišti k dispozici modlitebna.

## 5.2 Letiště Brno

Mezinárodní letiště Brno-Tuřany patří mezi české letiště nesoucí status mezinárodní. Je druhým největším letištěm v České republice. Letiště disponuje dvěma vzletovými drahami, jedna se zpevněným povrchem a druhá s travnatým povrchem. Roční počet odbavených cestujících je 418 tisíc a počet pohybů všech letadel je 40 tisíc. Pro řešení MU a protiprávních činů zasedá na letišti krizový řídicí štáb letiště. Pro efektivní a rychlé řešení nastalé události je nutná spolupráce a koordinace všech letištních složek, místních orgánů a externích organizací. Jedná se o organizace a složky ŘLP ČR, s. p., Hasičský záchranný sbor Letiště Brno a.s., Ostraha a Bezpečnostní kontroly Letiště Brno a.s., Provozní dispečer Letiště Brno a.s., Ostatní provozní úseky Letiště Brno a.s., provozovatelé letadel, nájemci a další organizace sídlící na letišti a složky IZS. Letiště aktivuje krizová centra podle typu MU ve spolupráci se složkami IZS JmK. Letiště aktivuje centrum pro cestující a centrum pro příbuzné a známé. K poskytování informací, tiskových prohlášení a komunikaci s médii slouží salonek v odbavovací hale. Poskytnutí psychologické a psychosociální pomoci zajišťuje letiště ve spolupráci se složkami IZS JmK. Modlitebnu ani kaplana, letiště nemá. Zajištění kaplana a duchovní pomoci by bylo řešeno operativně řídicím štábem přes telefonický kontakt.

## 5.3 Letiště Ostrava

Letiště Leoše Janáčka Ostrava, a.s. je třetím největším mezinárodním veřejným civilním letištěm. Letiště disponuje jedinou vzletovou a přistávací drahou. Její délka je 3 500 m a šířka 63 m. Vzletová a přistávací dráha letiště splňuje požadavky, které jsou žádoucí pro přistávání největších dopravních a nákladních letadel. Pro řešení MU na letišti zasedá krizový štáb, který řídí průběh řešení MU z centra pro řešení krizových situací. Centrum je zřízeno v nově postavené budově Integrovaného výjezdového centra (IVC) v areálu letiště, kde společně sídlí Hasičská záchranná služba Letiště Ostrava, Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje (ZZS MSK) a ŘLP ČR zajišťující letové a navigační služby. Dále má v IVC stanoviště BED letiště. Při aktivaci krizových center má letiště k dispozici přijímací středisko přeživších v neveřejném prostoru letiště v odbavovacím prostoru, přijímací středisko pro posádku letadla, v neveřejném prostoru letiště místnost pro posádky. Dále přijímací středisko pro přátele a rodiny, které je zřizováno v prostoru příletové haly ve veřejné části letiště, středisko znovusetkání v příletové hale neveřejného prostoru letiště a středisko pro podporu rodiny v prostoru reklamací zavazadel v neveřejném prostoru příletové haly. Poskytnutí psychologické péče

cestujícím a příbuzným řeší letiště prostřednictvím krajského informačního a operačního střediska (KOPIS) kam je předán požadavek na zajištění intervenčního týmu psychologů HZS MSK a PČR. Stejným způsobem by byl řešen požadavek na zajištění poskytnutí duchovní podpory. Letiště nemá k dispozici stálou modlitebnu. V případě potřeby je schopno vyčlenit pro tuto podporu určitý prostor na letišti. KCC není přímo zřízeno, úkoly a činnosti spojené s krizovým call centrem zajišťuje BED.

## 5.4 Letiště Bratislava

Mezinárodní letiště Milana Rastislava Štefánika je největší letiště na Slovensku. Roční počet odbavených cestujících je přibližně 1,75 milionů. Počet pohybů letadel je více než 25 tisíc ročně. Letiště disponuje dvěma vzletovými a přistávacími drahami. Při řešení MU na letišti a v jeho blízkém okolí zasedá a řídí řešení události řídicí štáb letiště, jehož vedoucím je pracovník z organizační jednotky Integrovaný bezpečnostní systém letiště. Letiště při řešení události aktivuje krizová centra podle typu MU a zpracovaných postupů na danou MU v souladu se zpracovaným letištním pohotovostním plánem. Letiště disponuje centrem pro cestující a centrem pro příbuzné a známé (Prijmové stredisko pre nezranených a príbuzných). Centrum pro znovusetkání se nezřizuje. Při aktivaci centra pro cestující, zajistí krizový řídicí štáb uvolnění určeného prostoru, kam se přesunou nezranění cestující a posádka letadla. Dále zajistí podmínky pro činnost pracoviště psychologické, duchovní, sociální pomoci a provizorního pracoviště záchranné služby. Vždy se oddělují nezranění a zranění cestující. V obou centrech proběhne vytěžení informací od každého z cestujících. Při řešení MU, se zřizuje KCC pro přijímání telefonických hovorů a dotazů. Na pokyn krizového štábu zveřejňuje emailové adresy, telefonní čísla prostřednictvím webových stránek. Vybraní zaměstnanci, kteří jsou vyškoleni v oblasti psychologické pomoci a krizové komunikace, komunikují s příbuznými a podávají dostupné a schválené informace. Po vyžádání se na letiště dostaví profesionální podpůrný tým z organizace Modrý Anděl (dále jen MA) nezisková organizace zajišťující poskytnutí první psychologické pomoci a krizové intervence na Slovensku. Informace pro média, sdělovací prostředky a ostatní cestující se sdělují po schválení řídicím štábem a složek podílejících se na řešení události ve stanovených intervalech v tiskovém středisku. Letiště zajišťuje poskytnutí psychologické pomoci prostřednictvím již zmíněného KCC, dále povoláním psychologů z Ministerstva Vnitra Slovenské republiky (dále jen MVSR), z organizací MA a Slovenský červený kříž (dále jen SČK) na základě smluveného vztahu. Všechny složky jsou kontaktovány po rozhodnutí řídicího štábu. Psychologové MV SR, se dostaví na místo



MU do 15 minut. K zajištění duchovní podpory, kontaktuje BED na pokyn řídicího štábu, kontaktní osoby jednotlivých církví podle vypracovaného seznamu. Letiště nemá k dispozici stálou modlitebnu, v případě potřeby jsou uvolněny vhodné prostory na její zřízení.

## **5.5 Letiště Frankfurt**

Mezinárodní civilní letiště v německém Frankfurtu nad Mohanem je třetím největším letištem v Evropě. Za londýnským Heathrow a pařížským letištem Charlese de Gaulla tvoří další nejvýznamnější dopravní uzel v mezinárodní letecké přepravě. Počet odbavených cestujících přesahuje 54 miliony ročně a počet pohybů letadel je více než 450 tisíc za rok. Letiště disponuje třemi vzletovými a přistávacími drahami a jednou dráhou určenou výhradně pro vzlety. Domovskou bázi představuje letiště pro národní leteckou společnost Lufthansa, která provozuje zcela samostatně jeden ze tří terminálů, ze kterých se letiště skládá. Při řešení MU zasedá krizový řídicí štáb. Letiště disponuje všemi krizovými centry, které byly popsány u předchozích letišť tedy centrem pro cestující, centrem pro příbuzné a známé, centrem pro posádku, centrem pro znovusetkání, krizovým a call centrem. V případě MU jako podezření na uložení výbušniny v prostorách letiště, ohrožení aktivním střelcem apod. koordinuje letiště spolupráci s bezpečnostními a ozbrojenými složkami z města Frankfurt. Pro poskytování psychologické péče disponuje letiště vlastním týmem vyškolených zaměstnanců s tzv. CISM qualification (Critical Incident Stress Management). Vzdělávací akademie Fraport Aviation Academy, která stojí v areálu letiště, nabízí velmi široké spektrum výcvikových kurzů pro pracovníky z různých odvětví. Letiště Frankfurt má vlastní vzdělávací kurzy v poskytování psychologické péče. Prvním kurzem je Critical Incident Stress Management a druhý kurz se nazývá Disaster Management. Tímto kurzem prošli zaměstnanci různých organizačních jednotek, zaměstnanci letištního hasičského záchranného sboru, pracovníci ostrahy letiště, příslušníci německé policie, zaměstnanci zdravotnické záchranné služby, dále pak zaměstnanci německého řízení letového provozu a zaměstnanci národní letecké společnosti Lufthansa, která také disponuje vlastním týmem zaměstnanců poskytujících psychologickou péči. Tento tým je nasazen ihned po ohlášení nastalé MU. Pro poskytování duchovní pomoci má letiště k dispozici letištního kaplana a modlitebnu.

## 5.6 Komparace oslovených letišť

Tabulka 1- Komparace oslovených letišť

	Letiště Praha	Letiště Brno	Letiště Ostrava	Letiště Bratislava	Letiště Frankfurt
Centrum pro cestující	x	x	x	x	x
Centrum pro příbuzné a známé	x	x	x	x	x
Centrum pro posádku	x	-	x	x	x
Centrum pro znovusetkání	x	-	x	-	x
Centrum řízení krizových situací	x	x	x	x	x
Řídící štáb	x	x	x	x	x
Krizové call centrum	x	-	-	x	x
Tiskové středisko	x	x	x	x	x
Letištní psycholog	x	-	-	-	x
Letištní kaplan	x	-	-	-	x
Modlitebna	x	-	-	-	x
Vzdělávací program CISM	-	-	-	-	x

Zdroj: vlastní zpracování

## 5.7 SWOT analýza Letiště Praha

Tabulka 2- SWOT analýza Letiště Praha

<b><i>Silné stránky (Strength)</i></b>	<b><i>Slabé stránky (Weakness)</i></b>
Rychlá aktivace krizových center	Nízký počet zaměstnanců vyškolených pro poskytování první psychologické pomoci
Plán s jasnými pokyny pro pracovníky letiště (Letištní pohotovostní plán)	Nespolupráce cestujících (odmítnutí jakékoli komunikace)
Pokrytí veškerých potřeb poškozených	Přítomnost dětí (problém s komunikací u malých dětí)
Aktivace a činnost krizového call centra (ověřená akceschopnost)	Jazyková bariéra mezi cestujícími a pracovníky krizových center (ne každý cestující ovládá anglický jazyk)
Systém vytěžování informací od cestujících a příbuzných metodikou SRN	Problematika vytěžování informací z etnických a náboženských důvodů
Koordinace zasahujících složek s pracovníky krizových center	Potencionální nízký počet psychologů při větším počtu zasažených osob (velká dopravní letadla)
<b><i>Příležitosti (Opportunities)</i></b>	<b><i>Hrozby (Threats)</i></b>
Vytvořit vzdělávací program CISM pro zaměstnance, dle vzoru letiště Frankfurt	Spáchání teroristického útoku po nastalé MU, použití CBRNE látek
Podpora zaměstnanců ve výuce cizích jazyků, pracovní stáže, výměnné pobyty	Letecká nehoda, Únik chemických látek, živelné pohromy, útok drony
Vzdělávání v oblasti náboženských a etnických kultur	Průnik nepovolaných osob do krizových center (vyvolání paniky)
Četnější provádění taktických a prověřovacích cvičení s větším počtem zasažených osob, procvičování krizové komunikace	Šíření nepodložených informací MU do sdělovacích prostředků a na sociální sítě (červen 2013- havárie letadla v San Francisku)
Využití služeb letištního psychologa pro zaměstnance podílejících se na řešení MU	Logistické zabezpečení přesunu cestujících do krizového centra (nedostatek autobusů)
Možnost využití sociálních sítí jako prostředek pro sdělení informací veřejnosti o nastalé MU	Potencionální možnost přesunu cestujícího s podezřením na nakažení VNN do krizového centra (zamlčení příznaků, zmatek při třídění cestujících)

Zdroj: vlastní zpracování

## 5.8 Analýza informací o letištích a jejich postupech při MU

V této části diplomové práce se zaměříme na zhodnocení výsledků a informací zjištěných v praktické části z námi oslovených letišť v České republice a v zahraničí. Zhodnotíme aktuální připravenost letišť na MU v civilním letectví a aktivování dostupných krizových center.

Z komparace oslovených letišť provedené pod bodem 5.6 této práce je na první pohled zřejmé, že z hlediska teoretické připravenosti na řešení následků MU a technického a logistického zajištění všech potřebných prostředků je nejlépe připraveno Letiště Frankfurt. Díky vzdělávací akademii je letiště schopno zajišťovat mnoho erudovaných pracovníků v mnoha odvětvích, ať již v oblasti požární ochrany, tak pro téma této diplomové práce přednější, v oblasti poskytování psychologické pomoci a řešení MU v civilním letectví. Prvním kurzem, který absolvují pracovníci bezpečnostních a záchranných sborů, je kurz Disaster Management (DM). Provozovatelé letišť musí být schopni v úzké spolupráci s místními a vnitrostátními veřejnými zdravotními organizacemi provádět strategické postupy a plány v případě velkého počtu obětí, které zahrnují také nebezpečí dovážených infekčních nemocí. Musí být dobře připraveni, pokud jde o poskytnutí ošetření či jiné pomoci v případě lékařské katastrofy nebo MU. Všechna vnitrostátní a mezinárodní letiště podléhají vnitrostátním i mezinárodním požadavkům, předpisům a zákonům týkajícím se personálu a vybavení, které musí být v pořádku. To vyžaduje přípravu plánů a postupů pro katastrofy, cvičení a průběžné revize nebo aktualizaci těchto postupů. Během kurzu se účastníci seznámí s kompletním výčtem prostředků, sil a prostorů, které mají k dispozici pro řešení MU. S krizovými centry, nebo zdravotní klinikou zřízenou pro běžný provoz, ale i pro případ MU, prací záchranné služby, riziky infekčních onemocnění, plány prevence katastrof a dalších možných havárií na letišti a v přilehlém okolí.

Druhý kurz, kterým procházejí pracovníci složek podílejících se na řešení MU v civilním letectví, je Crisis Incident Stress Management (CISM). Tento kurz je zaměřen na zasahující pracovníky, kteří se v něm naučí, jak ovládat stres a nepodléhat tlaku a napětí ze stresových situací, jak zachovat chladnou hlavu v rozhodovacích procesech či jak se vyhnout posttraumatické stresové poruše a snížit stres po traumatických událostech. Dále je kurz zaměřen na krizovou komunikaci s osobami zasaženými MU a poskytování psychologické pomoci na místě události a v aktivovaných krizových centrech.

Letiště disponuje nejen propracovaným krizovým plánem, ostatně jako další oslovená letiště, ale také poskytuje komplexní zázemí pro všechny zasažené osoby. Při MU

zřizuje všechna dostupná krizová centra, pro cestující, pro příbuzné a známé zasažených cestujících, pro znovusetkání, oddělené centrum pro posádku letadla. Samozřejmostí je poskytnutí duchovních a tlumočnických služeb.

Všechna námi zmíněná fakta však ovlivňuje několik důležitých aspektů. Hlavní roli představují velikost a kategorizace letiště, vytíženost a samozřejmě hustota a frekvence letového provozu. Letiště Frankfurt svou rozlohou a téměř 80 tisícovým počtem zaměstnanců představuje jaké si město ve městě. Počtem odbavených cestujících a počtem pohybů letadel se řadí mezi největší vzdušné přístavy ve střední Evropě, proto si právem může dovolit vybudovat vlastní vzdělávací středisko pro zaměstnance a zdravotní kliniku. Z našeho pohledu, je letiště Frankfurt dožijista vzorem, pro ostatní letiště v oblasti připravenosti na zvládnutí MU v civilním letectví a s tím spojené aktivování krizových center. S ohledem na vývoj letectví a nárůst cestujících využívajících leteckou přepravu, který představuje, riziko ohrožení životů velkého počtu osob, jistě stojí za zvážení myšlenka na vytvoření podobného vzdělávacího programu v oblasti poskytování psychologické pomoci samotnými zaměstnanci na letištích v ČR a v Bratislavě. Čímž by se jejich připravenost posunula zase o kousek výš v celosvětovém měřítku. Z naší vytvořené komparace se za letiště Frankfurt posunulo letiště Praha. Poskytuje stejné služby a aktivaci jednotlivých center jako letiště ve Frankfurtu, rozdíl je pouze v již zmíněném vzdělávacím programu. Velkým přínosem a jednou z poskytovaných služeb, se na letišti Praha ukázala zavedená metoda na vytěžování informací od cestujících a příbuzných, tzv. metodika SRN (Supervizor, Responder, Navigator).

Metodika má objasnit všem důležitým subjektům a osobám způsob řešení MU ve vztahu k cestujícím v Centru pro cestující a Centru pro příbuzné a známé. Obsahuje systém rozdělení prostoru na jednotlivé zóny a zajištění péče o přítomné osoby. Cílem této metodiky je rozdělení úkolů jednotlivým členům emergency care teamu. Emergency care team je rozdělen na Supervizora, Respondera a Navigátora. Supervizor, je vedoucí osoba, která koordinuje členy daného care teamu. Před příchodem či příjezdem osob do krizového centra provádí briefing členům care teamu společně s příslušníky PČR, pracovníky OLE, SLS a dalších. Po příjezdu osob (účastníků MU) provede briefing i s těmito osobami. U supervizora se shromažďují vyplněné vytěžovací formuláře s informacemi a požadavky cestujících, které následně předává dalším subjektům. Supervizor též odpovídá za vytváření číselného a jmenného seznamu osob přítomných v daném krizovém centru a ten pak předá na vyžádání složkám provozovatele letiště a PČR. Úkolem respondera je pomoci s vyplněním vytěžovacích formulářů osobám přítomným v krizovém centru a následně jim

poskytnout pomoc a servis. Navigátor usměrňuje pohyb osob v krizových centrech a zabezpečuje jejich usazení. Dále má na starosti sběr vyplněných vyčerpávacích formulářů a následné předání supervizorovi. Tato metoda se ukázala jako velmi přínosná, pro řešení nastalé události. Její efektivnost byla již několikrát prověřována, naštěstí vždy jen při taktických a prověřovacích cvičeních. Ze získaných informací, však nemůžeme na sto procent potvrdit implementaci metodiky SRN do služeb letišť v Brně, Ostravě a Bratislavě.

Z hodnocení letiště Frankfurt se zcela jistě lze domnívat, že tato metoda byla již zavedena. Dalším hodnoceným aspektem jsou samotná krizová centra aktivovaná v co nejkratším časovém úseku od vzniku MU. Centry pro cestující a příbuzné a známé disponují a jsou schopna aktivovat všechna námi oslovená letiště. Můžeme tedy tvrdit, že jsou to základní pilíře ke zvládnutí krizové situace. Oddělením obou zasažených skupin osob, tedy samotných cestujících na palubě letadla či osob čekajících na svůj let v prostorách letiště, přímo zasažených MU, tak osoby, které jsou spjaty s postiženými osobami, tedy rodinnými příslušníky, kamarády, kolegy a dalšími, je možné zabránit nadměrnému šíření dezinformací, paniky a strachu o své blízké. Zároveň získáme potřebný čas pro vytěžení důležitých informací k co nejrychlejší identifikaci všech zúčastněných osob. Za zmínku stojí též fakt, že oddělením skupin, lze potencionálně zabránit třetím osobám ze široké veřejnosti, kterých se MU nijak nedotkla, obohacovat se jakýmkoliv způsobem na úkor zasažených osob. Prostorem pro poskytnutí péče palubnímu personálu a posádce tedy centrem pro posádku z postiženého letadla, po zjištění porovnání opět disponují téměř všechna letiště. Výjimku tvoří letiště Brno, které v poskytnutých informacích tento prostor nezmínilo. Lze se tedy domnívat, s přihlédnutím na velikost odbavovacího terminálu, že v případě vzniku MU bude posádka sdílet prostor společně s cestujícími. Tento postup není nijak ojedinělý, je to běžný standard na letištích menších kategorií.

Tři z celkových pěti dotazovaných letišť aktivují při řešení krizové situace centrum znovusetkání. Toto centrum sehrává svou hlavní roli po vytěžení informací od postižených osob a jim příbuzných osob. Po následném sesouhlasení, tedy nalezení shody v poskytnutých informacích u jednotlivých osob, se tyto osoby odvedou do zmíněného centra, kde proběhne již z názvu vyplívající opětovné setkání. Dalším úkolem centra je poskytnout dostatečné soukromí pro, po nastalé a prodělané situaci, významnou a dojemnou situaci, bez přítomnosti zbytečných osob a sdělovacích prostředků. Centrum pro znovusetkání se nezřizuje pouze na letištích v Brně a Bratislavě. Po prostudování MU, které se v minulosti

stali, můžeme doporučit, pro daná letiště, položení si otázky, zda do budoucna nezahrnout aktivaci centra znovusetkání do aktualizace letištních pohotovostních plánů.

V komparaci zjištěných výsledků, jsme našli shodu všech oslovených letišť ve třech bodech ze všech hodnocených částí. Shoda vznikla ve zřízení center pro řízení krizových situací, v zasedání krizového řídicího štábu a zřízení tiskového střediska. Centrum pro řízení krizových situací se významně podílí na zvládnutí krizové situace. Představuje týlové pracoviště pro zasedání a činnost krizového řídicího štábu a dalších vedoucích pracovníků podílejících se na řešení události, ať jsou to zástupci letecké společnosti, které by patřilo případně zasažené letadlo či pracovníci a zástupci externích složek podílející se na řešení společně se složkami z letiště. Svým vybavením poskytuje komplexní soubor technických prostředků, komunikačních zařízení pro řízení nastalé MU. Představu, jak asi týlové pracoviště vypadá, si můžeme udělat z obrázků přiložených v příloze, pořízených se souhlasem provozovatele letiště, z centra řízení krizových situací na Letišti Praha. Z prostudovaných materiálů lze vyvodit závěr, že na zřízení a vybavení centra pro řešení krizových situací jsou kladené obecně doporučující požadavky. Měla by to být větší místnost s velkým stolem a dostatkem míst k sezení, k dispozici by měla být tabule a audio a video projekce. Přístup ke kamerovému systému o přehledu dění na místě události. Součástí centra by měla být, oddělená pracovní místa pro jednotlivé řídicí složky, dále občerstvovací místo či kuchyňka a sociální zařízení. Každé letiště si přizpůsobí své řídicí centrum podle svých interiérových možností.

Řídicí štáb či krizový řídicí štáb zřizuje každý provozovatel letiště jako svůj řídicí a rozhodující orgán při řešení MU, protiprávních činů a nestandardních situací, které mohou nastat v civilním letectví, prostorách letiště a jeho přilehlém okolí. Vedoucím štábu je pracovník letiště, který v daný časový úsek zastává činnost na postu statutárního zástupce letiště pro rozhodování a řízení. Řídicí štáb disponuje nejvyššími kompetencemi a rozhodovacími pravomocemi, vždy spolupracuje s VZ či VPO, na základě které, pak vydává rozhodnutí a potřebné úkoly a požadavky. Zasedání řídicího štábu však nepředchází pouze letecké nehody či protiprávní činy. Důvodem k zasednutí řídicího štábu, jsou i události, jako je vypuknutí epidemie, kalamitní stavy, při kterých hrozí omezení letového provozu, ale také například stávka řidičů vozidel taxislužby, která představuje riziko v zablokování příjezdových cest na letiště.

Dalším bodem shody u všech letišť bylo zřízení a aktivace tiskového střediska. Prostřednictvím tiskového střediska komunikuje řídicí štáb, provozovatel letiště a zástupci letecké společnosti se širokou veřejností. Pro lepší komunikaci s okolím a příbuznými, kteří

nejsou přítomni osobně na letišti či místě události, pokud se stala mimo areál letiště. Zřizuje a aktivuje KCC, které slouží k shromažďování informací od příbuzných, které by mohly urychlit vytěžování informací a identifikaci. Dále jejich činnost spočívá v odpovídání na kladené dotazy od volajících. Je možné poskytnutí telefonické krizové intervence. Ze získaných výsledků jsme zjistili, že KCC nezřizuje pouze Letiště Ostrava, kde činnost a úkoly KCC částečně přebírá BEDv IVC. Druhým letištem, kde není KCC je letiště v Brně. Další službou podílející se na řešení nastalé události je zajištění přítomnosti letištního psychologa u zasažených osob či příbuzných a známých. Z oslovených letišť má k dispozici letištního psychologa pouze letiště v Praze a Frankfurtu. Zbylá letiště v Brně a Ostravě, koordinují zajištění psychologů společně se složkami IZS. Letiště v Bratislavě využívá služeb psychologů MVSK a MA která zajišťuje poskytnutí erudovaných pracovníků v oblasti poskytování první psychologické pomoci a krizové intervence společně se SSK. Poskytování psychologické péče na letišti Frankfurt, jsme si již představili na úvod naší analýzy. Na pražském letišti, je poskytnutí psychologické a psychosociální pomoci zajištěno několika cestami. V rámci součinnosti při MU se složkami IZS působí vyškolení psychologové. V případě potřeby může OPIS IZS na základě „*Typové činnosti složek IZS při poskytování psychosociální pomoci*“ (zákon č. 239/2000 Sb., o IZS) aktivovat i tzv. ostatní složky IZS - nestátní neziskové organizace, Člověk v tísni, ADRA, Diakonie ČCE, ČČK, Charita aj. Psychosociální pomoc lze intervenovat v Místě zásahu (MZ) nebo Místě policejního opatření (MPO) i v krizových centrech. V MZ, nebo MPO je psycholog podřízen VZ či VPO a přijíždí na místo spolu s prostředky IZS. Psychologové působící v krizových centrech se budou shromažďovat na určeném místě a odtud budou pracovníky BEK nebo OLE doprovázet podle potřeb do krizových center. Reakční doba v (MZ/MPO) je shodná s příjezdem složek IZS. V krizových centrech cca do 60 min. V první fázi posílá OPIS IZS své vlastní kapacity (psychologové GŘ HZS ČR nebo HZS krajů) a následně, podle potřeby aktivují výše zmíněné ostatní složky IZS.

Další možností zajištění psychologické pomoci, je povolání pracovníků ČČK. Pracovníci ČČK jsou osoby vyškolené v oblasti poskytnutí psychosociální pomoci, jazykově vybavení a jsou též schopni zajistit před-lékařskou pomoc, z čehož vyplývá možná výpomoc při nedostupnosti letištní SLS či ZZS. Reakční doba pracovníků ČČK je 90 minut od vznesení požadavku na zajištění pracovníků. Pro oblast psychosociální pomoci je k dispozici také letištní psycholog, který působí v oblasti krizové psychologie a intervence a spolupracuje při plánování psychosociální pomoci v rámci přípravy na řešení



MU na letišti. Během MU spolupracuje s pracovníky ČČK a externími psychology při poskytování psychosociální pomoci a dle kapacitních a časových možností také zapojení do poskytování psychosociální pomoci. Letištní psycholog je k dispozici H24 na smluveném telefonickém spojení.

Mezi další potřebné služby, které jsou letiště schopna zajistit, se týkají náboženského vyznání cestujících, tedy poskytnutí duchovní pomoci a dále také velmi potřebné tlumočnické služby. Z komparace výsledků zřetelně vyplývá, že možnost poskytnutí služeb letištního kaplana a prostorů pro vykonání modliteb (modlitebna) skýtá pouze letiště Frankfurt a Praha. Zbylá letiště těmito prostory a službou nedisponují. Na letišti Praha je duchovní pomoc pro cestující a jejich příbuzné a známé zajišťována H24 prostřednictvím Ekumenické rady církví ČR, která zajistí duchovní v požadovaném počtu a vyznání. Duchovní pomoc je zajišťována na vyžádání, případně na základě rozhodnutí vedoucího řídicího štábu. Jejich vyrozumění provádí BED. Duchovní se po příjezdu na letiště budou shromažďovat na stanoveném místě, odkud budou odvedeni podle potřeb do krizových center. Koordinaci těchto duchovních zajišťuje letištní kaplan. Tlumočnické služby na letištích zajišťují v prvním případě sami jazykově vybavení zaměstnanci handlingové či letecké společnosti, případně překladatelské agentury, na základě předem domluveného smluvního vztahu.

## 6 DISKUZE

V rámci diskuse se budeme věnovat podrobnějšímu rozboru některých slabých stránek a oblastí skýtajících prostoru ke zlepšení letiště Praha, které je předmětem provedené SWOT analýzy. Zaměříme se zde na psychologickou podporu a péči, která se vyskytuje ve všech analyzovaných letištních plánech pro řešení nepředvídatelných událostí, byť v různé míře robustnosti. V diskusi se také zaměříme na nový fenomén, který často představuje problém i pro letiště s velmi komplexním systémem zvládnání MU a KS. Tímto fenoménem je zvyšující se důležitost krizové komunikace a zvládnání nekontrolovatelného šíření informací (a potenciálně desinformací) po sociálních sítích. Cílem diskuse je poukázat na důležitost a aktuálnost vybraných oblastí krizového řízení, které mohou z technického pohledu na řešení MU být mylně považovány za druhotné. Na závěr diskuse stručně nahlédneme do případu konkrétního incidentu, který ilustruje krizové řízení pražského letiště.

V rámci SWOT analýzy je možné identifikovat několik témat, které se v případě pražského letiště často objevují na straně příležitostí a slabých stránek. Mezi tyto patří multikulturní připravenost personálu letiště a zainteresovaných institucí v případě MU, která v rámci globálního transportního uzlu, kterým Letiště Václava Havla Praha nepochybně je, s vysokou pravděpodobností bude zahrnovat osoby kulturně a jazykově různé a s různými potřebami duchovní pomoci.

Jak ve své publikaci uvádí Vymětal (2009), při komunikaci s osobami z rozdílného kulturního prostředí musíme velmi citlivě vnímat a reagovat na odlišnosti v chování, zvycích a komunikaci. Je potřeba mít neustále na paměti různé kulturní významy spojené se symboly, slovy, znaky. Registrovat rozlišné kulturní standardy zdvořilostí při komunikaci, fyzickou vzdálenost při rozhovorech, smysl pro téma, která jsou vhodná a která ne, a střídání v rozhovoru. Je také třeba věnovat pozornost rychlosti řeči a slovní zásobě. Pokud nás omezuje jazyková bariéra, je potřeba se vyhnout příliš hlasité mluvě, mluvit pomaleji, zřetelně artikulovat a nepoužívat slang a zkratky. Obecně platí, že pokud komunikujeme s lidmi zasaženými MU, je potřeba naši slovní zásobu a mluvu přizpůsobit na úroveň komunikace s dětmi ve věku 12 let, tedy nepoužívat cizí slova a abstraktní termíny.

Druhým souvisejícím tématem je potenciál poskytnutí adekvátní a relevantní psychologické péče, což souvisí s nízkým počtem zaměstnanců vyškolených pro poskytování první psychologické pomoci a potencionálně nízkým počtem psychologů v situaci obnášející větší počet zasažených osob. Již v roce 1988 Butcher a Hatcher (1988) ve svém textu „*Opomenutá oblast v řešení leteckých krizových situací: psychologická péče*“

identifikovali oblast psychologických služeb osobám zapojeným do krizových situací v aviatice jako prostor, který žádá systematické řešení. Autoři konstatují, že letecké KS mají specifické psychologické dopady na pasažéry i zaměstnance a zdůrazňují jejich emocionální potřeby. Autoři provádí studii vládních i soukromých iniciativ v oblasti poskytování psychologické pomoci v letištním prostoru, přičemž dochází k závěru, že tehdejší podoba standardně poskytované péče je poddimenzovaná a nedostatečně organizačně zapojená do řešení MU. Nastalé KS jsou považovány za traumatické události, které nejvíce postihují přímo zasažené cestující a jejich příbuzné.

S tímto tvrzením výše uvedených autorů souhlasíme, a proto jsou v současné době, jednotliví členové složek IZS povinováni k poskytnutí první psychologické pomoci u zásahů v souladu s STČ 12/IZS - *Typová činnost složek IZS, při poskytování psychosociální pomoci* ([www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)). V typové činnosti jsou popsány kroky první psychické pomoci, které je schopen udělat každý člen jednotek IZS okamžitě na místě události. Kroky první psychické pomoci jsou:

- **Navázat kontakt** - oslovit postiženou osobu (*Jak se jmenujete?; Jsem hasič...; Stalo se...*);
- **Zjistit zdravotní stav** - ošetřit, zajistit ošetření (*Jste zraněný?, Kde Vás to bolí?*);
- **Chránit soukromí- dbát na důstojnost** - chránit postiženého před zvědavci a médii;
- **Informovat, co se děje, naslouchat** - podávat aktuální informace (*Lékař je na cestě.;Ted' budeme provádět...; Jsem tu proto...*) a vyhnout se frázím, mluvit v krátkých větách;
- **Zjistit a zajistit základní potřeby** - zajistit základní potřeby – pět T (teplo, ticho, tekutiny, transport, tišící prostředky), pečovat o dospělého jako o dítě (*Pil jste?; Byl jste na záchodě?; Je vám dost teplo? apod.*), podpořit, opatrně nalézt tělesný kontakt;
- **Hlídat bezpečí** - odvézt postiženého na bezpečné místo (možnost využít vozidel HZS, evakuačního busu), zabránit pohybu, hrozí-li nebezpečí, spolupracovat s ostatními na místě, dbát na vlastní bezpečí;
- **Řešit situaci tady a teď, učinit bezprostřední následující kroky, nehledat dlouhodobá řešení** - předat postiženého do péče blízkých osob či dalších služeb, pomoci kontaktovat postiženým zvolenou osobu, lze využít místní zdroje, sousedy, starostu obce, operační středisko, zajistit konzultaci s psychologem HZS ([www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)).

Pro podporu osob postižených MU je přínosné probrat s nimi možnosti svépomoci, tedy vlastní postupy a strategie, které obvykle pomáhají lidem k překonání potíží

vyplývající z extrémních zátěží. Možnosti svépomoci se odvíjejí od druhu obtíží, které postiženého trápí. Při fyzických obtížích, jakými jsou nevolnost, bolest hlavy, svalové vypětí či únava a vyčerpání, představuje patřičnou svépomoc, správná výživa, pravidelná strava, cvičení a odpočinek. U kognitivních obtíží, jako noční děsy, návraty vzpomínek na prožité trauma, poruchy soustředění a ztrátu paměti, představují svépomoc aspekty jako představování si lepších vyústění či závěrů, přijetí jich jako dočasný stav a dodržování zavedených rutinních činností. Při emocionálních obtížích, do kterých řadíme depresivní pocity, úzkost, strach, hněv, zlost či pocit viny, pocit zahlcení a zármutek, jsou možnostmi svépomoci například hovory s rodinou, přáteli, nebo využití linky důvěry. Využití psychologické poradny, vyjádření svých pocitů. Projevit své emoce, plakat, cítit a prožít smutek. Snížit požadavky kladené na svou osobu či řádný odpočinek. Při projevech behaviorálních obtíží, jakými jsou nespavost, zvýšená lekavost či neschopnost odpočívat a relaxovat, lze nalézt svépomoc při činnostech jako je fyzická aktivita, cvičení a relaxace (Vymětal, 2009).

*„Opatření ke zmírnění psychosociálních následků MU mají následující společný cíl:*

- *uznat, že se stalo něco závažného a že svět po MU pro řadu lidí už nikdy nebude jako svět před ní;*
- *uznáním umožnit, aby se oběti postupně začlenili MU do vlastní životní zkušenosti a sami sebe zpátky do lidské společnosti;*
- *zpracováním dané události v čase umožnit, aby se traumatizující podnět ohraničil a začal být rozlišován, tedy znovu nabýval i netraumatizujících významů.“*

(Ralbovská, 2017, s. 295)

Autor Praško (2003) uvádí: *„Traumatická událost je zážitek, který téměř u každého vyvolá v době ohrožení pronikavou tíseň a výraznou stresovou reakci. Vesměs jde o události, při kterých jde o ohrožení života, zdraví, tělesné a psychické integrity nebo nejdůležitějších hodnot. Událost se stává traumatickou, když z různých důvodů překročí schopnost člověka emočně jí zvládnout“* (Praško, 2003, s. 54)

Jak uvádí Ralbovská (2017), traumatizující události jsou události, silně působící na tělesnou či duševní celistvost jedince, která je jejich působením ohrožena. V jejich důsledku dochází k psychickému traumatu, jež můžeme popsat jako náhle vzniklou situaci s výrazně negativním dopadem na jedince spojenou s určitým poškozením nebo ztrátou. Při nastalé reakci na MU, konstatuje Mareš (2012), že: *„jedinec zpravidla ztrácí kontrolu sám nad sebou, chová se úplně jinak než obvykle. Mění se jeho vnímání průběhu události, času,*

*prožívání tělesných pocitů; střídají se emoce typu strach, bezmoc, zoufalství, vztek. Někdy se dostavuje pocit odcizení, jako by se ho to vůbec netýkalo, jako by to vše probíhalo odděleně od něj, „za sklem“. Jindy zase jedinec úplně „ponořen do dění“, na vše mnohem citlivěji reaguje, vyvíjí přehnanou aktivitu, nedokáže přestat. Vyrovnání se s traumatem mívá svůj předpokládáný průběh (Mareš, 2012, s. 56).*

Různí odborníci stanovují různé etapy i různý časový úsek. My se přidržíme členění Kořána (2009), který rozlišuje pět fází:

- 1. fáze omrácení a šoku (začíná bezprostředně po traumatické události a trvá 24- 36 hodin);*
- 2. fáze výkřiku „co se stalo?“ s pocity přítomnosti mimo realitu, ochromení aktivity či naopak puzení k nadměrné aktivitě (trvá do 3 dnů od začátku traumatické události);*
- 3. fáze hledání smyslu události – „proč mě to potkalo?“ (přibližně 3- 14 dnů po traumatické události);*
- 4. fáze popření a zase znovuprožívání události (přibližně 2- 8 týdnů po traumatické události);*
- 5. posttraumatická fáze (přibližně 1- 3 měsíce po traumatické události) (Kořán, 2009, s. 78).*

Jak uvádí Vodáčková (2007) podstatou akutní reakce jsou mechanismy těla, kdy se tělo brání a chrání. Akutní reakci na stres lze rozdělit do dvou skupin, kdy díky těmto mechanismům dochází k biochemickým změnám, jež mají vliv na náš vegetativní systém.

Pokud u osob postižených MU po nastalé akutní reakci na stres není poskytnuta první psychosociální pomoc a stresová reakce se nezvládne, dochází u těchto jedinců k rozvoji posttraumatické stresové poruchy.

*„Posttraumatická stresová porucha, je rozšířená, chronická duševní porucha, která má vysokou míru komorbidních psychiatrických a zdravotních symptomů. Ve skutečnosti u jednoho ze čtyř jedinců, vystavených traumatu, pravděpodobně dojde k rozvoji posttraumatické stresové poruchy.“ (Han, 2014, str. 72)*

Dle autorky Rosickové (2015): *„Mezi obvykle se vyskytující příznaky patří extrémně dlouhodobé vyrovnávání se s traumatickou událostí, opakované nechtěné rozpomínání na trauma, ztráta pozitivních emocí, pocit emočního otupění, vyhýbání se situacím, které trauma připomínají, vegetativní příznaky úzkosti, nadměrná ostražitost a podrážděnost s přehnanými afekty po malých podnětech. Typicky přítomno neodbytné znovuvybavování nebo znovuprožívání stresu v podobě rušivých „flashbacků“, živých vzpomínek, opakujících*

*se snů, nebo prožívání úzkosti při expozici okolnostem připomínajícím nebo spojeným se stresorem. Celoživotní prevalence PTSD je 10,4- 12,3% u žen a 5,0 - 6,0 % u mužů ve vyspělých zemích. Porucha může vzniknout v kterémkoliv věku. Častěji se však objevuje v mladším věku, kdy je člověk více vystaven traumatickým událostem. Nejtypičtějšími traumaty u mužů jsou válečné zážitky a autonehody, u žen znásilnění. Porucha častěji postihuje svobodné, rozvedené, ovdovělé, ekonomicky handicapované anebo sociálně izolované jedince“ (Rosicková, 2015, s. 113)*

Vodáčková a kol. (2007) popisují posttraumatickou stresovou poruchu jako reakci na traumatizující událost, která může být rozdílná a může se projevovat v rozdílných časových intervalech. Tato porucha se může projevit v řádech měsíců i let po traumatizující události, která ji způsobila. Občas se může projevit v podobě tzv. výroční reakce, což znamená, že se porucha projeví vždy po roce od traumatizující události. Tato reakce se projevuje na fyzické, sociální a emoční úrovni a typickými projevy jsou především: děsivé sny, stále se opakující myšlenky a obrazy z traumatizující události; vyhýbání se místům, spojených s traumatizující událostí; pocity oddělení či odcizení od společnosti a neschopnost prožít pozitivní emoce.

Výše uvedení autoři se společně shodují na jedné věci, a to, že zážitek, který se dříve či později ukáže jako spouštěcí mechanismus posttraumatické stresové poruchy, se na dlouhou dobu zapíše, či můžeme konstatovat, vryje do paměti všech osob postižených touto poruchou. O spouštěcích posttraumatické stresové poruchy uvádí Ralbovská (2017) několik doplňujících informací a konstatuje, že: „*Nemusí se vždy jednat o přímou zkušenost, ale někdy stačí, když je jedinec svědkem těchto událostí nebo pomáhá zasaženým osobám. Existují faktory, které možnost PTSD zvyšují, konkrétně se jedná o: závažnost traumatické události, jejího bezprostředního působení, kontakt se smrtí, zvláště pak s těly obětí, samotu, délku trvání události a četnost výskytu, stupeň ztráty, kterou událost vyvolala, stupeň smutku, který po sobě událost zanechala, aktivitu či pasivitu zasaženého během působení události, stupeň sebekontroly při opakování traumatu atd.*“ (Ralbovská, 2017, s. 295).

Nejznámější a nejtragičtější leteckou nehodou v historii dříve Československého a později českého civilního letectví je pád letadla typu DC - 9, imatrikulace YU- AJO, se 115 cestujícími na palubě dne 30. 10. 1975 v pražské části Suchdol. Při havárii zahynulo 75 cestujících a 4 členové posádky, přeživších bylo 40 cestujících a jeden člen palubního personálu. Nehoda se zapsala do dějin nejen jako tragédie s velkým počtem obětí, ale též jako učebnicová ukázka velké profesionality práce záchranných složek při hromadném postižení osob při letecké nehodě a její zvládnutí. Je známo, že všichni přeživší byli

převezení do pražských nemocnic do 35 minut od pádu letadla. Nutno zmínit, že na tehdejší dobu, prostředky a vybavení záchranných složek, je to pádný důkaz, který dokazuje precizní odvedení záchranných prací. Po nehodě u většiny přeživších došlo k rozvoji posttraumatické stresové poruchy. Z uvedených zdrojů jsou potvrzeny dva případy osob zasažených posttraumatickou stresovou poruchou. Prvním je cestující z havarovaného letadla a druhým je bývalý člen tehdejší ZZS, který měl v osudový den službu a zasahoval na místě události. V obou případech se posttraumatická porucha projevila tím, že oba muži ode dne havárie nikdy nevstoupili na palubu letadla. Přeživší havárie hovořil o svém přežití jako o nevysvětlitelné souhře náhod a svou záchranu považuje za osudové znamení. Druhý muž, člen záchranné služby a účastník záchranných prací na místě události, hovořil o svém vzniklém bloku k létání, že nechce chodit naproti možné havárii a nechce pokoušet osud.

Další letecké havárie na našem území se staly v letech 1977, 1992, 1997 a u každé zahynuli 4 oběti (iDnes.cz, Třeček, 2015).

Dne 3. dubna 2016 při přistání na dubajském letišti havaroval Boeing 777 letecké společnosti Emirates s téměř třemi stovkami cestujících na palubě. Podle zástupců společnosti, které citoval server BBC, byli všichni cestující včas evakuováni pomocí evakuačních skluzů a nedošlo k žádným ztrátám na životech. Později mezinárodní sdělovací prostředky uveřejnili informaci, že při havárii přišel o život jeden ze zasahujících hasičů (iDnes, Ert, 2016). Lze tedy předpokládat, že po zjištění této smutné zprávy mohlo dojít u některých zasahujících k akutní reakci na stres.

V roce 2015, přesně 24. března, došlo k letecké havárii na francouzském území. Do skalního masivu francouzských Alp narazilo letadlo Airbus A320, letecké společnosti Germanwings. Na palubě zahynulo 144 cestujících a 6 členů posádky. Podobnou smutnou zprávu jsme v médiích, již slyšeli několikrát předtím, než došlo k této havárii. Čím je však tato havárie horší, z pohledu jejího působení na lidskou psychiku je fakt, že ji způsobil jeden ze členů posádky. Piloti, lidé, kteří pro mnohé představují záruku bezpečného a klidného letu, jelikož jsou svým vzděláním a zkušenostmi, předpokladem že vzniklé problémy během letu vždy odstraní a situaci zvládnou, se v tomto případě stanou příčinou havárie. Během letu měl první důstojník (kopilot) využít momentu, kdy kapitán letadla odešel na toaletu, zablokoval dveře kokpitu, aby v kabině zůstal osamocen a změnil kurz letu. Následně letadlo v plné rychlosti narazilo do skal. Média uvádějí informace o tom, že měl kopilot nasměrovat letadlo přímo na Alpy a zvyšovat rychlost. Uvádí se, že rychlost letadla v momentě nárazu, měla být přibližně 700 kilometrů za hodinu. Němečtí

vyšetřovatelé uvedli, že německý pilot trpěl dlouhodobými psychickými problémy, hovoří se o depresivních stavech. Dále uvádějí, že před osudným letem, si měl pilot zjišťovat informace o sebevraždách a o zablokování vstupních dveří kokpitu. Z psychologického pohledu se tato událost, zapíše do historie letectví jako ta nejhorší. Těžko si lidská společnost dokáže představit, jaký stres, paniku a utrpení museli zažívat cestující na palubě, když sledovali marnost pokusů kapitána dostat se zpět do pilotní kabiny. Dle sdělovacích prostředků, čekali cestující dlouhých osm minut na jistou smrt (novinky.cz).

V blízké minulosti se stalo mnoho leteckých havárií, které měly velmi závažný psychologický dopad na cestující a na lidskou společnost. Mezi tragédie, které způsobily psychologické újmy, patří pád letadla s představiteli polské vlády v čele s polským prezidentem Lechem Kaczynskim a jeho manželkou, v ruském Smolensku v roce 2010. Polská výprava, letěla do Ruska uctít památku popravených Poláků za války v Katyni. Dle uvedených zdrojů, vládní speciál Tupolev- 154, při přistání za špatných meteorologických podmínek, zavadil o stromy a zřítel se. Tragédii nikdo z cestujících nepřežil. Tato havárie měla psychologický dopad na občany celého Polska, i polských příslušníků, žijících v jiných státech (zpravy.idnes.cz). Další tragédií, která měla opět psychologický dopad na celý svět, byla letecká nehoda s ruským hokejovým týmem Lokomotiv Jaroslavl, 7. září 2011 Tato událost zasáhla i Českou a Slovenskou republiku, neboť na palubě byli přítomni tři čeští hokejisté a jeden slovenský hokejista. Stroj po startu, podle svědků, nezískal dostatečnou rychlost, několikrát se pokusil odlepit od země, což se povedlo jen na malou chvíli, následně se letadlo naklonilo na levou stranu a zřítelo se. Havárii nepřežilo 43 osob, zachránit se podařilo pouze dvě osoby. Tragédie měla mezinárodní dopad, jelikož tým byl poskládán z hráčů z různých zemí světa, ve kterých patřili mezi špičkové a uznávané sportovce (hokej.idnes.cz). Nejmladší leteckou havárií, která měla též mezinárodní dopad na psychiku obyvatelstva, byla havárie ruského vojenského letadla Tupolev- 154, dne 25. prosince 2016. Na jehož palubě zahynuli členové ruského národního uměleckého souboru Alexandrovci a zástupci ruských médií. O život přišlo přes 90 lidí. Zpráva o této tragédii, zasáhla celý svět, neboť Alexandrovci se svými výkony a dovednostmi těšili přízni téměř celého světa (www.parlamentnilisty.cz).

Velký rozvoj posttraumatické stresové poruchy byl mnoha zdroji zaznamenán po teroristických útocích v New Yorku dne 11. září 2001 na budovy Světového obchodního centra. Z práce Salátové (2014) vyplývá, že teroristické útoky představují silný psychický dopad na společnost a tím dochází ke ztrátě pocitu osobního bezpečí, jakožto základní potřeby každého jedince. Tento fakt hraje významnou roli také v úpadku zájmu o leteckou



přepřavu, který byl zaznamenán následně po spáchaných útocích v USA. Výzkum Dudové (2013) poukázal na fakt, že spáchané teroristické útoky měly také vliv na nárůst případů jedinců trpících fobií z létání. Několik autorů dále poukazuje na fakt, že propuknutí posttraumatické stresové poruchy nemusí souviset s přímým prožitím teroristického útoku, ale také, že jedinec může tuto situaci vnímat velmi negativně i v případě, kdy cestuje do destinace, kde k útoku došlo, nebo letí s leteckou společností, jež se stala terčem teroristického útoku. Schuster (2002) uvádí jako příčinu vzniku posttraumatické stresové poruchy u některých osob po 11. září 2001 již pouhé sledování spáchaných útoků v televizi.

V roce 2011 došlo na ruském letišti Domodědovo ke spáchání sebevražedného atentátu. Exploze měla za následek 35 mrtvých a přes 170 zraněných osob. Dle informací poskytnutých ČTK se měl atentátník kavkazského původu vmístit mezi lidi čekající na cestující v příletové hale, těsně před odpálením měl vykřiknout: „*Všechny vás zabiju!*“ (autoři idnes.cz).

Rusko se řadí mezi země, které jsou spojeny s celou řadou teroristických útoků. Zde je výčet teroristických útoků spáchaných na území Ruska:

- **9. září 1999** - výbuch na sídlišti Pečatniki si vyžádal 109 mrtvých a přes 200 zraněných. Kreml z útoků obvinil čečenské povstalce;
- **13. září 1999** - exploze devítipatrového obytného domu na jihu města si vyžádala 124 mrtvých. Vláda obvinila z útoku teroristy z Čečenska;
- **8. srpna 2000** - třináct lidí zahynulo a téměř sto bylo zraněno při explozi, která otrásla podchodem na Puškinově náměstí. Následně pyrotechnici zneškodnili druhou bombu, která byla nastražena poblíž místa první exploze;
- **6. října 2002** - po útoku komanda na divadlo Dubrovka, které obsadili čečenští teroristé, zemřelo 129 civilistů a 40 teroristů. Většina z nich se otráвила plynem, který byl použit při zásahu;
- **5. července 2003** - při útocích dvou sebevražedných atentátnic na letišti Tušino, kde se konal rockový festival, zahynulo 16 lidí, včetně atentátnic. Několik desítek lidí bylo zraněno;
- **6. února 2004** - sebevražedný atentátník způsobil výbuch v metru mezi stanicemi Paveleckaja a Avtozavodskaja; zahynulo 42 lidí včetně atentátníka;
- **24. srpna 2004** - téměř současně se zřítily dvě ruská letadla TU-134 a TU-154, která v rozmezí 40 minut startovala z letiště Domodědovo. Neštěstí, při němž zahynulo 89 lidí, způsobil podle ruské prokuratury dvě čečenské sebevražedné atentátnice;

- **31. srpna 2004** - při bombovém útoku sebevražedné atentátnice u stanice metra Rižskaja zahynulo deset lidí. K útoku se přihlásili islámští extremisté napojení na al-Káidu Brigády Islámbulího, kteří se přiznali i k útokům na dvě ruská letadla 24. srpna 2004;
- **21. srpna 2006** - oběti exploze na Čerkizovském trhu na severovýchodě metropole se stalo 14 lidí a dalších 50 bylo zraněno;
- **27. listopadu 2009** - luxusní Něvský expres, směřující z Moskvy do Petrohradu, vykolejil po výbuchu bomby asi 25 kilometrů od železniční zastávky Bologoje, zahynulo 28 lidí (poslední oběť zemřela v lednu 2010 v nemocnici v Moskvě);
- **29. března 2010** - sebevražedné atentátnice odpálily tři kilogramy trhaviny v moskevském metru. Výbuchy usmrtily 38 lidí a desítky dalších zranily. (zpravy.idnes.cz).

Obecně je známé, že jedním ze záměrů páchaných teroristických útoků je vyvolat paniku a strach o svůj život u velkého počtu civilistů. Proto jsou útoky cíleny na místa, kde dochází k shlukování velkého množství osob. Po útoku právě na takové místo nastává obrovský chaos a zmatek spolu s vypuknutím celé řady psychologických poruch u desítek, stovek, v nejhorších případech i tisíců nevinných osob, což představuje velmi silnou zátěž pro zasažené město či stát. Názorným příkladem jsou série teroristických útoků ze dne 22. března 2016, kdy nejprve došlo ke dvěma explozím v odletové hale bruselského letiště a k další explozi došlo ve stanici metra Maelbeek, nedaleko sídel evropských institucí. Při útocích zahynulo 10 osob na letišti a dalších 20 ve stanici metra. Útoky měly za následek ochromení města, propuknutí paniky a strachu téměř u všech obyvatel Bruselu (autoři idnes.cz, 2016).

Dalšími událostmi způsobujícími psychické poruchy a změny lidského chování, jež se stávají v civilním letectví, a které člověk jen velmi málo ovlivní, jsou úmrtí cestujících na palubě letadla během letu. Tento smutný moment, jenž může kdykoliv a kdekoliv potkat každého z nás, způsobuje závažné dopady na psychiku nejen přítomných příbuzných zesnulého, ale ve stísněném prostoru a s omezeným pohybem také na zbytek cestujících. Ačkoliv lze říci, že se jedná, o naprosto cizí osobu, její náhlé úmrtí a projev okamžitého smutku a pláče jeho blízkých je spouštěcím mechanismem smutku a lítosti nad ztrátou blízké osoby i u ostatních cestujících a personálu.

Na pražském letišti došlo dne 9. listopadu 2012 k neplánovanému přistání (divertu) největšího dopravního letadla na světě, Airbusu A 380, společnosti Emirates. Zdravotní komplikace u 33leté ženy se objevily ve chvíli, kdy letadlo prolétávalo českým vzdušným

prostorem. To byl důvod, proč letadlo přistálo právě v Praze. V těchto závažných situacích musí pilot situaci adekvátně vyhodnotit dle stanovených postupů a zahájit přiblížení na nejbližší možné letiště. Po ohlášení nastalých komplikací dostává letadlo absolutní přednost při přistání před ostatními letadly. Přestože letadlo přistálo na letišti, jak nejrychleji to bylo možné, i přes poskytnutou první pomoc ostatními cestujícími a následnou lékařskou pomocí poskytnutou okamžitě po dosednutí letadla na letiště, mladá žena zemřela. Příčinou úmrtí byla pravděpodobně plicní embolie, kterou vyvolalo akutní dušení mladé ženy (tn.cz, 2012).

Další případ byl zaznamenán dne 12. října 2016 na palubě letadla společnosti Azur Air letícího z Antalye do Moskvy. Přibližně po 45 minutách letu, který měl trvat přibližně tři a půl hodiny, nastaly zdravotní komplikace u padesátileté cestující diabetičky. Žena však nechala potřebný Inzulín v kufru, který byl uložen v zavazadlovém prostoru. Stav cestující se velmi rychle zhoršil a i přes poskytnutou první pomoc a zahájenou resuscitaci žena zemřela. Tento smutný případ, který se čas od času přihodí, jelikož smrt nehledí na čas ani místo, by jistě postupně splynul s časem, kdyby ovšem nedošlo k tomu, čeho byli posléze svědky cestující na palubě. S ohledem na fakt, že letadlo bylo naplněno na svou maximální kapacitu, posádka neměla jinou možnost, než uložit tělo ženy do uličky a přikrýt dekou. O tomto incidentu informoval deník The Sun, který následně poukázal na neetické uložení těla, s ohledem na přítomnost manžela, pro něhož byl tento moment o to více stresující. Obvykle jsou letadla vybavena určeným prostorem pro takovéto situace, kam se tělo zemřelého uloží, aby nebylo v přímém kontaktu s ostatními cestujícími, aby se předešlo nárůstu působení stresu na cestující, kteří už samotným úmrtím byli vystaveni velkému psychickému zatížení. Podobný prostor však velmi často postrádají menší letadla a letadla nízkonákladových společností, jež se snaží ušetřit co nejvíce místa na palubě. Pro tyto letadla a případy jsou postupy stanoveny tak, že se tělo uloží do poslední řady, přikryje dekou a předposlední řada zůstane prázdná, aby alespoň částečně došlo k oddělení od cestujících. Tento postup lze aplikovat pouze v případě neúplně naplněného letadla, což uvedený případ nebyl. Každá letecká společnost má pro tyto situace nepatrně rozdílné provozní postupy. O provozních postupech české společnosti Czech Airlines tiskový mluvčí společnosti Daniel Šabík (2016) uvedl: *„K zesnulému zachováváme maximální možnou míru důstojnosti a piety. Každý případ je ale nutné vyhodnotit individuálně podle pravděpodobné příčiny úmrtí, fáze letu a dalších faktorů tak, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti letu. Pokud to je možné, necháváme tělo upoutané v sedačce a zahalené*

*přikrývkou. Snažíme se přesadit cestující a především se postarat o příbuzné, pokud jsou na palubě a poskytnout jim maximální podporu”(www.novinky.cz).*

Dle námi prostudovaných a dostupných zdrojů jsme přece jen našli velmi citlivé téma, na které téměř všechny letecké společnosti reagují a vyjadřují se k nim jen velmi málo a velmi stručně, anebo vůbec a mlčí. Tímto tématem je právě fakt, jak správně postupovat s tělem cestujícího, který skoná během letu, tak aby se co možná nejvíce eliminovalo působení stresu z náhlé přítomnosti mrtvého lidského těla na cestující a dále aby se alespoň s ohledem na situaci a prostor dodržely znaky důstojnosti a etiky. Většina leteckých společností postupuje tak, že mrtvého přikryje dekou a přes oči nasadí spací pásku, aby se vytvořil dojem, že cestující „spí“, což alespoň částečně odvede pozornost ostatních cestujících. Tento postup společnosti praktikují s ohledem na velmi stísněný prostor pro manipulaci s tělem a dále na nedostatek místa pro uložení těla. Dalším důvodem je pak připoutání těla bezpečnostním pásem k sedadlu, aby nedošlo k jeho samovolnému pohybu při přistání, případně výskytu turbulencí. Na otázku uvedených postupů při těchto specifických situacích bez problémů odpověděli zástupci vedení letecké společnosti Singapore Air. Společnost provozuje hned dvě velmi dlouhé linky mezi singapurským letištěm Changi a New Jersey, vzdálenost mezi oběma místy je 16 600 kilometrů a samotný let trvá 18 hodin. Všechna letadla společnosti, typ Airbus A340- 500, která operují na této lince, jsou automaticky vybavena speciálním boxem na uložení těla. Neochota leteckých společností odpovídat a sdělovat podrobnější informace k tomuto citlivému tématu nevyhází jen z obavy o ohrožení dobrého jména a pověsti společnosti, ale také z legislativních důvodů. Podle leteckých společností lidé na palubách letadel neumírají, tedy alespoň ne z právního hlediska. Bez ohledu na všechny fyzické příznaky poukazující na úmrtí cestujícího zůstává cestující považován za živého, dokud lékař nekonstatuje smrt a neprohlásí ho za mrtvého, k čemuž dojde až po přistání letadla na letišti. Pokud se však mezi cestujícími nenachází lékař, který by toto konstatování mohl provést. Tento moment představuje jistý druh problému pro posádku a leteckou společnost. V jednom anonymním rozhovoru pro Yahoo Travel se jeden z pilotů komerčních letů nechal slyšet, že: *„Poslední, co bychom potřebovali, je, aby někdo medicínsky způsobilý prohlásil jednoho z cestujících za zesnulého. Samo letadlo by se tak stalo předmětem dalšího policejního a lékařského vyšetřování, protože se nejedná o právě konvenční místo pro smrt. My musíme přerolovat po ranveji a letět zpátky, a ne být několik hodin nebo dní odstavení za červenými páskami. A to papírování? Proto během letu nikdo oficiálně neumírá. Pro posádky letadel je přítomnost čerstvého nebožtíka problém, který si žádá pevné nervy a diplomatické řešení.*

*Hned první se projevuje ve vzájemné komunikaci mezi letuškami a pilotní kabinou. Například nikdo oficiálně nesmí nazvat zesnulého mrtvým. Záznam hovorů z černé skříňky by pak členy posádky usvědčil z vědomého porušení předpisů. Proto se většinou zůstává u termínu „velmi nemocný nebo závažně nemocný cestující, případně zdánlivě zesnulý“ (xman.idnes.cz).*

Smutným faktem dále je, že nedochází k úmrtím pouze mezi cestujícími. Občas se vyskytne případ úmrtí některého z členů posádky. V minulosti již bylo zaznamenáno několik případů úmrtí pilotů. Např. dne 15. února 2012 došlo na letu OK-777 letecké společnosti Czech Airlines ke kolapsu kapitána letu. Letadlo vyhlásilo tíseň a nouzově přistálo na pražském letišti. Dle zveřejněných informací došlo u posádky k psychickému otřesu a akutní reakci na stres (iDnes.cz). Podobný případ byl zaznamenán dne 5. října 2015 u společnosti American Airlines, na lince z Phoenixu do Bostonu. Na palubě bylo 147 cestujících. Několik desítek minut před cílovým letištem v Bostonu posádka cestujícím oznámila, že letadlo musí nouzově přistát na letišti ve městě Syracuse. Důvodem pro nouzové přistání byly náhle zdravotní obtíže u kapitána letu. Tisková mluvčí společnosti následně sdělila médiím, že došlo k úmrtí pilota na palubě. Cestující nebyli ohroženi, přistání letadla provedl druhý pilot (idnes.cz).

Jak bylo popsáno v úvodu, letecká přeprava sama o sobě je spojena se specifickými psychickými nároky. I některé běžné zdroje stresu, jako je čekání na zpožděný let či absolvování bezpečnostní kontroly, mohou na cestující působit v prostředí neznámé a neosobní letištní infrastruktury jako vysoká zátěž. Dav vzniklý před bezpečnostní kontrolou má nepříznivý vliv na cestující. Jak uvádí Reichel (2008), dochází v davu k dezindividualizaci jedince. Lidé reagují na podněty podrážděně a hrubě. Dalším faktorem působícím na psychiku cestujících před samotným nástupem do letadla a letem je moment, kdy je cestující z důvodu probíhající bezpečnostní kontroly povinen předložit své zavazadlo k ruční kontrole. Tento proces cestující často komentují nevhodnými výrazy. Podolková (2012) konstatuje, že v rámci bezpečnostních kontrol dochází ke sporným momentům a argumentacím ze strany cestujících a reagujících pracovníků BEK při odebrání zakázaných předmětů či nadlimitních tekutin, kdy občas dochází ke slovnímu a fyzickému napadení pracovníka.

Jak uvádí Bor (2007), cestování letadlem tak samo o sobě může způsobovat u náchylnějších osob depresi, stísněnost, záchvaty paniky i psychózu. O to prudší pak může být stresová reakce na MU. Je proto vysoce žádoucí, aby právě psychologická pomoc dostupná pasažérům nebyla podružným prvkem letištního plánu pro nepředvídané události,

ale naopak stála v jeho jádru. V tomto kontextu je třeba také docenit pozorování, že letištní prostředí ovlivňuje jednání pasažérů a že případy násilného jednání či porušování pravidel nelze přisoudit pouze vlastnostem individua, ale především kombinaci osobnostních a situačních faktorů. Obdobně i péče o pacienty trpící příznakyposttraumatických poruch vyžaduje diferencovaný přístup na bázi lékařsko-psychologické péče se zaměřením na přeživší technogenních incidentů (Volobuev, 2014).

Jinými slovy, navrch níže popsaných komplikací spojených s poskytováním psychologické péče pasažérům s různým kulturním pozadím je třeba brát v úvahu také pozměněnou psychologii cestujících situačním vlivem letištní infrastruktury s v úvodu popsanými prvky vytváření davů a davového chování.

*„Nejnápadnější jev, kterým se projevuje psychologický dav, je tento: ať jsou jedinci, ze kterých se skládá, jacíkoliv, ať jejich způsob života, jejich zaměstnání, jejich povahy nebo inteligence se jakkoliv shodují nebo liší, nabývají prostě tím faktem, že jsou přetvořeni v dav, jakousi kolektivní duši. Tato duše způsobuje, že cítí, myslí a jedná naprosto odlišně než by každý z nich cítil, myslil a jednal, kdyby byl sám. Určité myšlenky a určité city vznikají nebo se přetvářejí v činy pouze u jednotlivců v davu. Psychologický dav je chvilkovou bytostí složenou z různorodých živlů, které se na okamžik sloučily právě tak jako buňky tvořící živé tělo, jež tvoří svým sloučením novou bytost s vlastnostmi velmi odlišnými od těch, které má každá z nich“ (Le Bon, 2016, s. 6).*

Ačkoliv je zřejmé, že psychologická pomoc osobám ocitnuvším se v MU na pražském letišti řešena je, je na místě potvrdit obecný závěr, že poskytování relevantní, srozumitelné a kulturně adekvátní psychologické péče je kontextu letištních systémů reakce na MU nadále náročným úkolem. V tomto kontextu je opět přínosné ocenit vzdělávací programy letiště ve Frankfurtu a vznést doporučení, aby i školící programy menších letišť specificky cílily na zapojování poznatků výzkumného pole klinické psychologie letectví.

Jedním z výstupů SWOT analýzy je také identifikování možnosti využití sociálních sítí jako prostředku pro sdělení informací veřejnosti o nastalé MU. S touto příležitostí se pojí také širší problematika zvládnutí krizové komunikace a kontroly toku informací o nastalé MU. Ačkoliv se letecká doprava řadí mezi nejbezpečnější způsoby dopravy a její bezpečnost se nadále progresivně zvyšuje, v populaci je rozšířené vnímání letecké dopravy jako potenciálně rizikové a, snad právě v souvislosti s rozšířenou fobií z létání a popsanými psychologickými specifiky leteckého přepravování se, je každá MU odehrávající se na palubě letadla či v letištním prostoru a jeho okolí vnímána jako závažná, zajímavá, a tudíž i mediálně atraktivní. S rozšířením využívání sociálních sítí a přítomnosti

videokamery/fotoaparátů téměř každém mobilním telefonu vzniká příležitost pro pořizování a šíření záběrů týkajících se MU v reálném čase. Toto přirozeně znesnadňuje řízení krizové komunikace a klade vyšší nároky na kvalitu a rychlost informování o MU autorizovanými zdroji. V případě letecké nehody či jiné MU je právě Krizová komunikace se sdělovacími prostředky a médii, jedním z klíčových faktorů pro efektivní zvládnutí a řešení nastalé situace.

*„Krizová komunikace (crisis communication) představuje součást krizového managementu. Jejím cílem je zprostředkovat nejen veřejnosti, ale i mediím relevantní, správné, plnohodnotné a důvěryhodné informace týkající se postupu při řešení MU. Rovněž však zahrnuje i vzájemnou interakci orgánů státní správy a samosprávy, hospodářských organizací, záchranných a zásahových složek. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika.“ (Ralbovská, 2017, s. 292)*

Kroky krizové komunikace s médii můžeme aplikovat dle doporučení autora Vymětala (2009) - viz tabulka 3.

Tabulka 3- Sedm kroků v krizové komunikaci s médii

<b>Krok 1</b>	<b>Zjišťování a hodnocení mediálních potřeb, mediálních úskalí a interních možností pro vztahy se sdělovacími prostředky.</b>
<b>Krok 2</b>	<b>Vytváření cílů, psaných plánů a strategií pro komunikaci s médii.</b>
<b>Krok 3</b>	<b>Výběr, příprava a trénink komunikátorů</b> (týmu pro komunikaci s médii, pracovníků pro poskytování informací veřejnosti, tiskových mluvčích,
<b>Krok 4</b>	<b>Příprava sdělení</b> (příprava seznamu subjektů se zájmem o informace a jasných, stručných a cílených sdělení).
<b>Krok 5</b>	<b>Identifikace dostupných východisek a předpokládaných i realizovaných aktivit medií</b> (zejména po prvních 24- 72 hod. po události).
<b>Krok 6</b>	<b>Proaktivní dodávání sdělení mediím</b> (sdělení včasná, jasná, cílená, s udržováním jejich zobrazení v čase).
<b>Krok 7</b>	<b>Vyhodnocování efektu sdělení a mediálních vystoupení.</b> (Hodnotit je třeba způsoby poskytování sdělení, mediální dosah a reakce veřejnosti na sdělení.

(podle Hyer, Covello a kol., 2005 upravil Vymětal, 2009, s. 136)

Jak ve své práci uvádí autorka Hulcová (2016), po vypuknutí MU by měli provozovatel letiště a zástupce letecké společnosti, jak nejdříve to bude možné, poskytnout prostřednictvím tiskového střediska a tiskové mluvčí prohlášení o nastalé situaci, o provedení plánovaných opatření a postupů, a dokázat tak profesionální a adekvátní přístup provozovatele letiště či letecké společnosti k nastalé situaci. Jak bylo uvedeno níže, velký problém pro řízení mediálního ohlasu MU v současnosti představují sociální sítě a potenciál pro sdílení všech momentů a dojmů natočených na video.

Názorným příkladem pro tuto skutečnost je mimořádná událost z června roku 2013. Na mezinárodním letišti v San Francisku havarovalo při přistání letadlo typu Boeing 777 ze Soulu. Cestující čekající v odbavovací hale na jiný let tento incident vyfotografovala na mobilní telefon a umístila na sociální síť Twitter jen pár okamžiků po havárii. Do třiceti minut měla tato zpráva přes 40 tisíc zhlédnutí a sdílení, které navíc okamžitě doplnily fotografie přímo z místa události od přeživších pasažérů (IATA, 2014).

Dalším případem z listopadu 2010 je let Airbusu 380 společnosti Qantas. Pár minut po vzletu z letiště v Singapuru došlo u letadla k selhání jednoho motoru. Části motoru pronikly do křídla a trupu letadla, kde došlo k narušení elektrického, palivového a hydraulického systému. Posádka po 1 hodině a 39 minutách bezpečně přistála se strojem zpět na singapurském letišti, i přes velmi omezenou možnost manévrování. Cestující byli následně evakuováni. Žádný z cestujících nebyl zraněn. Přestože incident dopadl dobře, ještě než letadlo přistálo zpět v Singapuru, informovala všechna velká média o tom, že se letadlo nachází ve vážné nouzi. Agentura Reuters dokonce zveřejnila aktuální informaci (breaking news) o tom, že letadlo se zřítilo nad Indonésií. Agentury AP a Kyodo rovněž informovaly o havárii tohoto letadla, zatímco společnost Qantas nemohla ověřit povahu incidentu, jelikož byl problém ve spojení s posádkou. Sdělovací prostředky začaly vysílat zprávu o nehodě na základě reportáže indonéské televize o explozi na obloze nad ostrovem Batam a o nálezu trosk letadla na zemi. Jeden z diváků o reportáži napsal na sociální síť Twitters. Během několika okamžiků se zpráva rozšířila téměř do celého světa a upoutala pozornost hlavních zpravodajských agentur po celém světě. Na internetu se objevila fotografie s jasně rozpoznatelným logem společnosti Qantas na části krytu motoru. Přestože se nejedná o první případ zveřejnění nepotvrzené informace o letecké nehodě pořízené svědkem incidentu, byl to první případ, kdy se sociálními sítěmi šířila vlna sdílení této informace a komentářů k ní, i když bylo zmiňované letadlo stále ve vzduchu (www.bbc.com). Tento případ názorně demonstruje situaci, s níž se musí letecká společnost vypořádat, tedy čelit rychle šířené zprávě o MU, přestože sama nemá k dispozici ověřené



informace, které by uveřejnila. Na tuto událost reagovala společnost Qantas představením nového systému monitorování sociálních sítí, zřízením Twitter účtu, kde zveřejňuje aktuality o společnosti. Dále zřídila online room, jehož prostřednictvím reaguje na všechny podněty a informace týkající se provozu společnosti ([www.qantasnewsroom.com.au](http://www.qantasnewsroom.com.au)).

Obdobný, byť ne tak dramatický incident, má za sebou také pražské letiště, kde dne 30. 4. 2017 přistálo letadlo společnosti Emirates poté, co bylo zasaženo bleskem. Ačkoliv v souvislosti s úderem blesku nenastaly vážné komplikace v řízení stroje, společnost Emirates pražskému letišti nenahlásila mimořádnou událost. Informaci o události krátce po přistání sdíleli samotní pasažéři, opět na Twitteru (iDnes, Trachtová, 2017).

Prvek sdílení informací veřejností představuje komplikaci pro práci a činnosti zasahujících složek a provozovatele letiště a letecké společnosti. V těchto situacích vyvstává komplikace v tom, že široká veřejnost reaguje již na nastalou situaci a zástupci letecké společnosti ještě nemají podložené informace o incidentu. Špatně zvládnutá práce tiskového střediska v podobě například opožděných živých vstupů tiskového mluvčího do sdělovacích prostředků oficiální komunikace představuje riziko v podobě šíření nepravdivých a nepodložených informací o události, a jejich potenciální převahou nad podloženými a relevantními informacemi vydávanými v pravidelných intervalech v prohlášeních. Z tohoto důvodu je potřebné, aby všechna letiště kladla patřičný důraz nejen na pouhé zřízení a aktivaci tiskového centra, jako opatření před dezinformováním široké veřejnosti o nastalé události, před poškozením profesionálního přístupu všech zúčastněných složek a ochraně dobrého jména provozovatele letiště či letecké společnosti, ale aby bylo tiskové centrum vybaveno nástroji a vědomostmi potřebnými k alespoň částečnému udržení kontroly nad šířením informací o incidentu.

Mezi důležité prvky krizové komunikace v době sociálních médií, konzultační společnost SimpliFlying (2012) řadí například doporučení k využití sociálních médií samotným krizovým tiskovým centrem, nabízení autorizovaných fotografií incidentu jako náhradu za neoficiální obsah, umožnění moderované diskuse doplněné o aktuální a přesné informace či názorné ukázky týmového řešení nastalé krize. Učebnici obsahující „best practices“ krizové komunikace v digitální době vydala v roce 2012 IATA (aktualizováno 2016), což ilustruje vážnost tohoto tématu v rámci činnosti krizového centra, nejen pro přepravní společnosti, ale pro celý sektor, včetně letištní správy, letištního řízení a vyšetřovacích a vládních institucí

Zde se shodujeme s autorem Vymětalem (2009, s. 127), který tvrdí, že: „*Nejvhodnější prostředky krizové komunikace volíme vždy podle povahy dané události a charakteru komunikujících subjektů.*“

Tabulka 4- Prostředky krizové komunikace

TYP KOMUNIKACE	PROSTŘEDEK
<b>Komunikace pracovníků krizového řízení dovnitř organizace</b>	Hlášení, tiskové zprávy, souhrny faktů, internetové stránky, setkání se zaměstnanci, telefonní informační linky, intranet, e-mail, články ve vnitřním tisku apod.
<b>Komunikace pracovníků krizového řízení s vybranými úředníky, lídry mínění, aktivisty</b>	Telefonní kontakty, souhrny faktů, e-mail, webové stránky, osobní návštěvy, pozvání na komunitní mítinky, tiskové zprávy, upozornění o postupu apod.
<b>Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přímo</b>	Hlášení, SMS zprávy, letáky, komunitní setkání, novinové články, webové stránky, telefonní informační linky, návštěvy v bydlišti, rádio a TV, billboardy, souhrny faktů, příručky, instruktážní filmy a video, dopisy apod.
<b>Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přes média</b>	Tiskové zprávy, zaměřené na klíčová sdělení, tiskové konference, jasné informační souhrny faktů, osobní návštěvy, webové stránky, e-mail apod.

Zdroj: (Vymětal, 2009, s. 127)

Navzdory zvyšující se bezpečnosti letecké přepravy, kterou dokazuje pokles globální statistiky incidentů na milion vzletů ze 4,1 v roce 2009 na 2,8 v roce 2013 (ICAO 2014), nadále trvá důraz na rigorózní a systematickou připravenost na mezinárodních letištích vyvolaný mimo jiné útoky 11. září. Teroristické útoky se staly impulsem k obnovení investic do letištní bezpečnosti, byť některá opatření jsou vnímána jako problematická co do své efektivity (Parnell et al. 2008). Útoky vyvolaly čilou akademickou diskusi obzvláště v oblasti protiteroristických opatření (např. Merrick and Parnell 2011), ale také v oblasti ochrany před nakažlivými chorobami. Praktické výstupy z těchto diskusí, ztělesněné například zprávou Americké federální vlády (U.S. Government Accountability Office 2004), která doporučuje posílení bezpečnostních perimetrů a zvýšenou kontrolu vstupu, se již delší dobu promítají do aktualizovaných letištních plánů pro nepředvídané události.

V kontextu důrazu na připravenost na KS v letectví je potěšitelné, že všechna analyzovaná letiště disponují aktuálním a propracovaným letištním plánem pro nepředvídané události, díky kterému mimo preventivní opatření sloužící k minimalizování

pravděpodobnosti vzniku MU řeší také rozdělení odpovědností a postupy pro krizové situace. V roce 2010 došlo k aktivaci postupů pro krizové situace a uzavření letiště, když na bratislavském letišti byla prostřednictvím e-mailu obdržena hrozba bombového útoku. Pachatel požadoval finanční obnos ve výši 1 milionu eur, nebo odpálí bombu uloženou v prostoru letiště. Po prohlídce pyrotechniky bylo letiště opět uvedeno do provozu ([zahranicni.eurozpravy.cz](http://zahranicni.eurozpravy.cz)).

Dne 31. srpna 2016 muselo letiště ve Frankfurtu provést evakuaci osob z terminálu z důvodu hrozby teroristického útoku. Na Twitteru bylo ihned možné zhlédnout videa a fotky z terminálu, na kterých jsou zachyceny záběry davu lidí, směřujících k východům, Německá média uvedla, že příčinou evakuace byla anonymní výhrůžka bombového útoku. Letiště, posléze uvedlo na svém účtu na Twitteru, že poplach zapříčinil cestující, který se odmítl podrobit prohlídce v bezpečnostní zóně ([zahranicni.eurozpravy.cz](http://zahranicni.eurozpravy.cz)).

V případě pražského letiště se můžeme podívat na konkrétní případy MU z nedávné doby, které ilustrují naplňování letištního plánu a systematické zvládání nastalých MU. Příkladem aktuální MU na letišti Praha je anonymní nahlášení bombové hrozby ze dne 16.2.2017, při kterém byl evakuován Terminál 2 a jeho okolí. ČTK uvádí, že policisté po ohlášení hrozby postupovali podle předem připravených scénářů podobných situací. Na letiště se dle letištního plánu pro nepředvídané události sjeli policisté, pyrotechnici a psododi, zdravotníci i hasiči, příjezdové cesty ke druhému terminálu byly uzavřeny a situaci na místě řešil krizový štáb letiště (ČTK 2017). Ačkoliv pražské letiště nemá zkušenost s provedeným pokusem o teroristický útok, je zřejmé, že bezpečnostní mechanismy jsou na místě a že správa letiště má k dispozici manuál pro řešení nastalé MU, který je připravena aktivovat. O rok dříve zaměstnal všechny složky Integrovaného záchranného systému a bezpečnostní složky státu polský cestující, když v letadle letícím z Las Palmas do Varšavy začal vyhrožovat bombou. Letadlo tak muselo nouzově přistát v Praze na ruzyňském letišti, kde muž zadržela zásahová jednotka cizinecké policie. Při incidentu zasahovali také policisté s hasiči a Útvar rychlého nasazení (autoři iDnes, ČTK, 2016).

Pro srovnání aktuálních situací se závažnější událostí, představme si událost ze dne 28. 6. 2006, kdy letiště v Ruzyni zažilo neplánované přistání airbusu společnosti Aeroflot mířícího z Moskvy do Ženevy. Kapitán stroje vyhlásil tiseň na palubě, což později bylo klasifikováno jako únos. Jednalo se o opilého a agresivního pasažéra, kterého se podařilo posádce zpacifikovat. Kvůli únosu musela vzlétnout dvojice pohotovostních stíhaček Gripen, aby monitorovala pohyb na území České republiky. Zároveň stíhačky čekaly na

případné rozkazy a pokyny, ze země byla situace jištěna pozemními prostředky. Na místo přistání pak dorazili hasiči, policie a záchranáři. Na palubě bylo 170 osob. Po přezkoumání situace bylo potvrzeno, že letadlo bylo uneseno Jevgenij Dogajevem. Chtěl, aby letadlo mířící z Moskvy do Ženevy přistálo i v Káhiře. Jelikož byl dotyčný pod vlivem alkoholu, došlo k potyčce a hrozbě, že má s sebou výbušniny a neváhá je použít, pokud letadlo nepřistane v Káhiře. Byl ale obratem zpacifikován bez újmy na zdraví posádkou, kdy mu byly spoutány nohy i ruce. K letadlu dorazila řada hasičských vozidel, neoznačený autobus, sanitky a policejní vozy. V záloze pak byly ještě vozy policejního Útvaru rychlého nasazení. Provoz na letišti nebyl tímto manévrem omezen. Cestující byli evakuováni autobusy do krizového centra letiště, aby se podrobili výslechu, občerstvení a péči psychologa. Někteří pasažéři dle slov svědků vypadali, že utrpěli šok (Koverdinský, 2014).

Dalším případem, kdy došlo k prověření připravenosti pražského letiště na MU, bylo dne 7. 3. 2017 přistání letadla společnosti Fly Dubai, při kterém si kapitán letadla hlásil poruchu klapek a vyžádal asistenci záchranných složek. Byla vyhlášena plná pohotovost, s tím uvedeny do provozu všechny potřebné úkony a postupy. Přistání proběhlo úspěšně a všechny jednotky byly následně odvolány (ČTK, 2017).

Dne 20. 4. 2017 Letiště Václava Havla zažilo ostrý požární poplach, kterému předcházelo vyhlášení plné pohotovosti. Ke spolupráci byly povolány jednotky HZS hl. m. Prahy a ZZS hl. m. Prahy. Posádka airbusu společnosti Eurowings hlásila kouř na palubě, dým byl zaznamenán v zavazadlovém prostoru. Airbus, který směřoval z Hannoveru do Vídně, tak byl nucen nouzově přistát. Ihned po přistání dorazili ke stroji letištní hasiči, kteří provedli průzkum letadla a evakuaci cestujících. Byla vyhlášena plná pohotovost, byly uplatněny postupy dle předem připravených poplachových plánů, které se týkají sanitek záchranné služby a dalších složek integrovaného záchranného systému. Přistání letadla proběhlo bez jakýchkoli problémů, nikdo neutrpěl žádné zranění. Posádka a cestující, tedy 96 osob, byli evakuováni pomocí autobusů. Po opuštění letadla byli cestující převezeni do aktivovaného krizového centra, kde bylo provedeno ověření jejich totožnosti. Po ověření byli cestující vpuštěni do veřejného prostoru letiště. Další letadla poté začala přistávat a odlétat s mírným zpožděním. Průzkumem zavazadlového prostoru pomocí termokamery se zjistilo, že se nejednalo o požár.

Následkem shora uvedených událostí, které ohrožovaly posádku i cestující již ve vzduchu, mohlo vzniknout mnoho následků z traumatického zážitku pro všechny postižené osoby. Strach, úzkost, panika, fobie z létání, akutní reakce na stres i posttraumatická stresová porucha. Pokud se zaměříme na davové jednání, v tomto případě takové jednání

hrozí v menší míře, jelikož cestující jsou „pevně“ usazeni na svých místech, není dovoleno pohybu a žádnému hromadnému jednání. Ostatní poruchy však mohou nastat, a to v závislosti na odolnosti jedince proti stresu.

Dalším příkladem aktivace krizového řízení, byť testovacího, je taktické pohotovostní cvičení zaměřené na případný přílet cestujícího nakaženého virem MERS a jeho následnou izolaci, které proběhlo v roce 2016. Nácvik společně organizovali Letiště Praha, HZS Letiště Praha, České aerolinie, PČR a složky IZS hl. m. Prahy a Středočeského kraje. Simulace byla zaměřena na prověření stanovených postupů všech složek IZS ČR v případě příletu letadla s vážnou infekcí na palubě, a to za plného provozu letiště bez přerušování přepravy.

## 7 ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo představit význam zřizování a aktivování činností krizových center při MU v civilním letectví. V teoretické části jsme si představili mezinárodní, evropskou i národní legislativu a jejich části, které byly implementovány do legislativy civilního letectví v České republice. Blíže jsme se seznámili s činnostmi a úkoly jednotlivých krizových center a jejich funkcemi při řešení MU na civilních letištích. Obezámili jsme se s požadavky a nároky na pracovníky krizových center, s požadavky na jejich kvalifikaci, popsali jsme si nejen jejich pracovní postupy, ale i samotný přístup k veřejnosti. Dále jsme si určily druhy MU, které mohou v civilním letectví a na letištích nastat a tím ohrozit či omezit jejich provoz.

V praktické části práce jsme si představili jednotlivá letiště, která byla ochotna poskytnout informace ke zpracování této práce. Popsali jsme metodiku získání informací a zpracování výsledků za pomoci komparace oslovených letišť, provedli jsme analýzu informací o postupech při MU a informovali jsme o činnosti aktivovaných krizových center na jednotlivých letištích. Ze získaných informací byla dále provedena SWOT analýza krizových center na Letišti Praha, jakožto nám nejbližšího a nejčastěji využívaného letiště pro cesty do zahraničí. O letišti jsme též získali nejvíce informací. Dalším důvodem pro zvolení tohoto letiště byla možnost zjištěné výsledky předat kompetentním pracovníkům letiště, a to i s navrženými doporučeními.

V diskuzi jsme zhodnotili jednotlivé výsledky analýzy, vyvodili možná doporučení na zlepšení a zkvalitnění činností a práce krizových center letišť, přestože jejich připravenost a akceschopnost je, dle našeho názoru, v současné době již na vysoké úrovni. Dále jsme uvedli jednotlivá potenciální i reálná ohrožení letišť a jednotlivé případy z minulosti, které se udály na letištích popisovaných v této práci, ale i na jiných světových letištích. Dále jsme popsali psychologické aspekty ovlivňující globálně mezinárodní civilní letectví, psychologické dopady na cestující a jejich příbuzné a známé, kteří byli vystaveni působení MU na letištích či na palubě letadla a porovnali jsme je s uvedenými událostmi nastalými v blízké i vzdálené minulosti.

S ohledem na spáchané teroristické činy v historii civilního letectví a v nedávné minulosti na lidskou společnost jsou letiště nucena stále pracovat a aktualizovat svoji připravenost na zvládnutí krizové situace, aby byla schopna adekvátně reagovat na spáchané protiprávní činy. Bezpečnostní experti stále pracují na zdokonalení profilace cestujících, aby v dostatečném předstihu odhalili úmysl daného jedince spáchat teroristický

čin a tím připravit o život mnoho osob. Připravenost letiště se však ukáže až v případě faktického uskutečnění krizové situace, při jejím řešení a likvidování. A na tom se velkou měrou podílí právě krizová centra, která zřizují letiště jako účinný nástroj ke zvládnutí krize. Pevně doufám, že do budoucna se krizová centra dále budou aktivovat pouze při taktických a prověřovacích cvičeních, kdy se jejich připravenost prověří bez následků ztrát na lidských životech, a že nikdy nebude potřeba aktivovat krizové centrum z důvodu spáchaného teroristického útoku. Zde je ještě důležité zmínit fakt, že společnost nedokáže zabránit selhání lidského faktoru či technické závadě nastalé během letu, což jsou prvotní příčiny, které nejen, že způsobily ztráty na životech, ale zejména vedly k aktivaci krizových center. S těmito situacemi se společnost s postupem času vypořádá. Nikdy se však nevypořádá s faktem, že dochází k ohrožování a zabíjení nevinných lidí k prosazování osobních, politických, náboženských a jiných ideálů jednotlivců či zainteresované skupiny osob. Žádný ze shora uvedených důvodů nikoho neopravňuje ohrožovat bezpečnost nevinných osob nejen v civilním letectví, ale i obecně ve všech oblastech lidského žití na celém světě.

## **8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

ACI - Airport Council International

BED - Bezpečnostní dispečink

BEK - Bezpečnostní kontrola

ČCE - Česká Církev Ekumenická

ČČK - Český Červený Kříž

ČR - Česká republika

EASA - European Aviation Safety Agency

EC - European Commission

ECAC - European Civil Aviation Conference

EOC - Emergency Operations Center

ES - Evropské Společenství

EU - Evropská Unie

FRRC - Friends and Relatives Reception Center

GŘ HZS - Generální Ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

HZS ČR - Hasičský záchranný sbor České republiky

IATA - International Air Transport Association

ICAO - International Civil Aviation Organisation

IFALPA - International Federation of Airline Pilots Association



INTERPOL - International Criminal Police Organisation

IVC - Integrované výjezdové centrum

IZS - Integrovaný záchranný systém

JMK - Jihomoravský kraj

KCC - Krizové Call Centrum

KOPIS - Krajské operační a informační středisko

KS - Krizová situace

MA - Modrý Anděl (Modrý Anjel)

MP - Městská Policie

MPO - Místo policejního opatření

MSK - Moravskoslezský kraj

MU - Mimořádná událost

MVSK - Ministerstvo Vnitra Slovenské republiky

MZ - Místo zásahu

NVS - Nástražný výbušný systém

OLE - Ostraha Letiště

PČR - Policie České republiky

PRC - Passenger Reception Center

RA - Reunion Area

SČK - Slovenský Červený Kříž

ÚCL - Úřad civilního letectví České republiky

VPO - Velitel policejního opatření

VZ - Velitel zásahu

ZZS - Zdravotnická záchranná služba

## 9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

AMIS, M. *Druhé letadlo: 11. září 2001-2007*. Vyd. 1. Praha: Volvox Globator, 2009. 135 s. Albion; sv. 23. ISBN 978-80-7207-731-1

ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2

ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Zdeněk. *Krizový management: Úvod do teorie*. Praha 2006. ISBN 80-245-0951-2

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Psychosociální krizová spolupráce*, Vyd. Grada 2013. ISBN 978-80-247-4195-6

BÍNA, L a kol., *Provozování letecké dopravy a logistika*, Akademické nakladatelství CERM, Brno 2014. ISBN 978-80-7402-855-7

BÍNA, L., ŽIHLA, Z., *Bezpečnost v obchodní letecké dopravě*, Akademické nakladatelství CERM, Brno 2011. ISBN 978-80-7204-707-9

BOR, R. *Psychological factors in airline passenger and crew behaviour: A clinical overview. In Travel Medicine and Infectious Disease*. 2007, 5(4):207-216. DOI: 10.1016/j.tmaid.2007.03.003

BUTCHER, J., N.; HATCHER, Ch., *The neglected entity in air disaster planning: Psychological services. American Psychologist*, 1988, Vol. 43(9), 724-729. DOI: doi.apa.org/journals/amp/43/9/724.pdf

ČAPEK, J., *Civilní letectví ve světle práva*, Nakladatelství LexisNexis CZ s. r. o., 2005. ISBN 80-86199-95-9

DANEŠ, L., *Bioterrorismus*, Praha: Karolinum. 2003. ISBN 80-246-0693-3

DUDOVÁ, P. *Odras nepokojů na cestovní ruch*. Olomouc, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Doc. Mgr. Jaromír Kadlec, Ph.D.

FLEISCHER, A., TCHETCHIK, A., TOLEDO, T. *The impact of fear of flying on travelers' flight choice choice model with latent variables. In: Journal of Travel Research*, 2012, vol. 51, no.5, 653-663 pp. ISSN 0047-2875

GLASS, T., A. *Understanding public response to disasters. In: Public Health Reports*, 2001, vol. 116. no. 2., 69-73 pp. ISSN 0033-3549

HAN, Ch. et al. *The potential role of atypical antipsychotics for the treatment of posttraumatic stress disorder. In: Journal of psychiatric research*, 2014, vol. 56 no. 72-81 pp. ISSN 0022-3956

HILL, G. *Moderní psychologie: hlavní oblasti současného studia lidské psychiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-641-1

HULCOVÁ, P. *Význam krizových center při mimořádných událostech v civilním letectví*. Kladno 2016. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze. Vedoucí práce PhDr. Mgr. Dana Rebecka Ralbovská, Ph.D.

KELLER, L., KOVERDYNSKÝ B., *Únosy dopravních letadel v Československu 1945-1992*, nakladatelství SVĚT KŘÍDEL, Cheb 2012. ISBN 978-80-87567-11-1

KLEIN, D., F. *Difficulties in panic studies. In: Revista Brasileira de Psiquiatria*, 2013, vol. 35 no. 3. 215-216 pp. ISSN 1809-452X

KOVERDYNSKÝ, B. *Letecká security*, nakladatelství SVĚT KŘÍDEL, Cheb 2014. ISBN 978-80-87567-51-7

LE BON, G. *Psychologie davu*. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-1061-0

Letištní pohotovostní plán Letiště Praha, LP-RD-001B/2011, Praha, 2014

LYSONĚK, J. *Cestující v letecké dopravě jako spotřebitelé v právu Evropské unie*. Brno, 2015. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce doc. JUDr. Filip Křepelka, Ph.D.

MAREŠ, J. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3007-3

MERRICK, J., & PARNELL, G. S. (2011). *A comparative analysis of PRA and intelligent adversary methods for counterterrorism risk management*. *Risk Analysis*, 2011, 31(9), s. 1488–1510. DOI: 10.1111/j.1539-6924.2011.01590.x

MIKA, O. J., *Současný terorismus*, nakladatelství Existencialia a TRITON, Praha 2003. ISBN 80-7254-409-8

MIKŠÍK, Oldřich. *Hromadné psychické jevy (Psychologie hromadného chování)*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0930-4

ÖHMAN, A. Fear and anxiety. In: *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford press. 2008. s. 709-730. ISBN 978-1-59385-650-2

PLAVEC, M., *Letiště a letadla*, Praha: Paseka. 2013. ISBN 978-80-7432-297-6

PRAŠKO, J a kol., *Specifické fobie*, Vyd. 1. Praha: Portál. 2008. 224s. ISBN 978-80-7367-300-0

PRAŠKO, J. a kol., *Panická porucha a jak ji zvládat*, vyd. 2. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-424-9

PRAŠKO, J. a kol. *Úzkost a obavy: jak je překonat*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-986-6

PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J. a PRAŠKOVÁ, J., *Úzkost a obavy: jak je překonat*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-986-6

PODOLKOVÁ, J., *Bezpečnostní kontrola osob pracujících v neveřejných částech letiště Praha - Ruzyně*. Praha. Bakalářská práce. VŠO. 2012. Vedoucí práce Ing. Zdeněk Jelínek.

OCISKOVÁ, M, PRAŠKO, J., *Stigmatizace a sebestigmatizace u psychických poruch*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-9906-3

RALBOVSKÁ, R., *Psychologické aspekty mimořádných událostí*. In ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. ISBN 978-80-7492-295-4

REICHEL, J., *Kapitoly systematické sociologie*. Praha: Grada, 2008. Sociologie (Grada). ISBN 9788024725949

ROUDNÝ, R. a LINHART P. *Krizový management: kombinovaná forma studia*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 8071946745

SALÁTOVÁ, M. *Terorismus a jeho vliv na cestovní ruch*. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Ing. Liběna Jarolímková, Ph.D.

SCHUSTER, MA, STEIN BD, JAYCOX, LH, COLLINS, RL, MARSHALL, GN, ELLIOT, MN, SHOU, AJ, KANOUSE DE, MORRISON, JL AND BERRY SH. A national survey of stress reactions after the September 11, 2001, terrorist attacks. In *New England Journal of Medicine*. 2002. vol. 345. no. 20, 1507-1512 pp. ISSN 0028-4793

SÍKELOVÁ, J. *Bojíte se létat? Nejste sami! In: Psychologie dnes*. 2008. roč. 14. č. 3 s. 723-725. ISSN 1212-9607

SÍKELOVÁ, J. *Psychologické aspekty strachu z létání*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce prof. PhDr. Mojmír Svoboda, CSc.

SMOLÍK, P., *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha: Maxdorf, 2002. ISBN 80-210-2465-8

SMOLÍK, P., *Duševní a behaviorální poruchy: průvodce klasifikací: nástin nozologie : diagnostika*. 2. revidované vyd. Praha: Maxdorf, c2002. 506 s. Jessenius. ISBN 80-85912-18-X

SOUŠEK, R., a kol. *Doprava v krizových situacích*. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2008. ISBN 978-80-86530-46-8

ŠČUREK, R., MARŠÁLEK, D. *Režimová a administrativní ochrana civilního letectví*, Brno: CERM, 2014. ISBN 978-80-7204-882-3

ŠÍN, R., et al. *Medicína katastrof*, Praha: Galén, 2017. ISBN 978-80-7492-295-4

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9

ŠTĚTINA, J. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha: Grada Publishing, 2000. ISBN 8071696889

TŮMA J. *100 největších zajímavostí o letecké dopravě*, Praha: Columbus spol. r. o., 2007. ISBN 978-80-7249-173-5

Úřad pro civilní letectví, Předpis L14, Hlava 9 – Letištní provozní služby, zařízení a instalace, 2013

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7368-342-0

VOLOBUEV V. V. Clinical justification of medico-psychological care to the victims of technogenic accidents and catastrophes with prevalence of anxious and depressive symptoms of non-psychotic register. *Lik Sprava*, 2014 (3-4):3-9. ISSN-1019-5297

VYMĚTAL, Š. *Úzkost a strach u dětí: jak jim předcházet a jak je překonávat*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-830-9

VYMĚTAL, Š., *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů

### **Internetové zdroje:**

ČTK: *Anonym večer na dvě hodiny uzavřel část ruzyňského letiště* [online]. 2017 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: <http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/anonym-vecer-na-dve-hodiny-uzavrel-cast-ruzynskeho-letiste/1451003>

GAO. *Aviation Security: Further Steps Needed to Strengthen the Security of Commercial Airport Perimeters and Access Controls*: GAO-04-728. [online]. 2004 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: <http://www.gao.gov/new.items/d04728.pdf>

HÁLEK, V. *Prezentace k přednáškám z předmětu KRIZOVÝ MANAGEMENT* [online]. 2015 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://halek.info/www/prezentace/krizovy-management-prednasky4/kmpr4-print.php?projection&l=01#strana17>

Hasičský záchranný sbor ČR. 2015a. *Havarijní plánování* [online]. 2017 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/menu-krizove-rizeni-a-cnp-krizove-a-havarijni-planovani-krizove-a-havarijni-planovani.aspx>

Hokej: *V Rusku spadlo letadlo s hokejisty. Zahynuli i Rachůnek, Marek a Vašíček* [online]. 2011 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: [http://hokej.idnes.cz/pad-letadla-s-hokejisty-jaroslavle-kde-zahynuli-marek-vasicek-a-rachunek-lot-/evropa.aspx?c=A110907\\_150610\\_evropa\\_lge](http://hokej.idnes.cz/pad-letadla-s-hokejisty-jaroslavle-kde-zahynuli-marek-vasicek-a-rachunek-lot-/evropa.aspx?c=A110907_150610_evropa_lge)

Zahraniční: *Na moskevském letišti se odpálil sebevrah. Zabil desítky lidí* [online]. 2011 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/na-moskevskem-letisti-se-odpalil-sebevrah-zabil-desitky-lidi-p5m-/zahranicni.aspx?c=A110124\\_151036\\_domaci\\_aha](http://zpravy.idnes.cz/na-moskevskem-letisti-se-odpalil-sebevrah-zabil-desitky-lidi-p5m-/zahranicni.aspx?c=A110124_151036_domaci_aha)

ICAO Safety Report 2014 edition. [online]. 2014 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: [https://www.icao.int/safety/Documents/ICAO\\_2014%20Safety%20Report\\_final\\_02042014\\_web.pdf](https://www.icao.int/safety/Documents/ICAO_2014%20Safety%20Report_final_02042014_web.pdf)

iDnes/zprávy: *Bombou vyhrožoval klidně, popsali Poláka z letadla. Čeká na psychiatra* [online]. 2016 [cit. 2017-10-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/zadrzeny-polak-letadlo-praha-bomba-cestujici-fnl-/domaci.aspx?c=A161231\\_135307\\_domaci\\_jj](http://zpravy.idnes.cz/zadrzeny-polak-letadlo-praha-bomba-cestujici-fnl-/domaci.aspx?c=A161231_135307_domaci_jj)

iDnes/zprávy: *V Praze se poprvé setkaly dva Airbusy A380. Jeden tu uvázl kvůli blesku* [online]. 2017 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/do-airbusu-na-ruzyni-uderil-blesk-dld-/domaci.aspx?c=A170430\\_094201\\_domaci\\_zt](http://zpravy.idnes.cz/do-airbusu-na-ruzyni-uderil-blesk-dld-/domaci.aspx?c=A170430_094201_domaci_zt)

Evropa: *V Německu uctili oběti z letadla Germanwings, otcí pilota se nelíbí závěry vyšetřovatelů* [online]. 2016 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: [novinky.cz/zahranicni/evropa/433115-v-nemecku-uctili-obeti-z-letadla-germanwings-otci-pilota-se-nelibi-zavery-vysetrovatelu.html](http://novinky.cz/zahranicni/evropa/433115-v-nemecku-uctili-obeti-z-letadla-germanwings-otci-pilota-se-nelibi-zavery-vysetrovatelu.html)



PARNELL, G. S., BANKS, D., BORIO, L., BROWN, G., COX, L. A. T, Jr, GANNON, J., et al. *Report on methodological improvements to the department of homeland security's biological agent risk analysis*. Washington: National Academies Press, 2008. DOI: <https://doi.org/10.17226/11836>

Prg.aero: *Kurz Létání bez strachu*. Prague Airport [online]. 2016 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/kurz-letani-bez-strachu/>

SIMPLIFLYING. [online]. 2012 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: [https://www.slideshare.net/shanxz/top-10-aviation-crises-handled-through-social-media/49-American\\_Airlines\\_Flight\\_24\\_wwwSimpliFlyingcom](https://www.slideshare.net/shanxz/top-10-aviation-crises-handled-through-social-media/49-American_Airlines_Flight_24_wwwSimpliFlyingcom)

Singapore Airlines A380 plane in emergency landing. *BBC NEWS* [online]. London, 2014 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.bbc.com/news/business-25618122>

Tn.cz: *Mladá žena se udusila na palubě letadla! Airbus přistál v Praze* [online]. 2012 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: [tn.nova.cz/clanek/zpravy/domaci/v-obrim-airbusu-zemrel-clovek-letadlo-nouzove-pristalo-v-praze.html](http://tn.nova.cz/clanek/zpravy/domaci/v-obrim-airbusu-zemrel-clovek-letadlo-nouzove-pristalo-v-praze.html)

iDnes/zprávy: *Smrt pilota ČSA zavinila skrytá srdeční vada, ukázalo vyšetřování* [online]. 2012 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/za-smrt-pilota-csa-muze-nahla-srdecni-prihoda-ukazalo-vysetrovani-10p-/domaci.aspx?c=A120502\\_100137\\_praha-zpravy\\_ab](http://zpravy.idnes.cz/za-smrt-pilota-csa-muze-nahla-srdecni-prihoda-ukazalo-vysetrovani-10p-/domaci.aspx?c=A120502_100137_praha-zpravy_ab)

UPGRADED QANTAS A330 TAKES OFF FOR SINGAPORE. *Qantas* [online]. MELBOURNE & SINGAPORE, 2015 [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.qantasnewsroom.com.au/media-releases/upgraded-qantas-a330-takes-off-for-singapore/>

Velký lékařský slovník. 2008. *Stresová porucha, akutní* [online]. [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://lekarske.slovniky.cz/pojem/stresova-porucha-akutni>

Fraport-academy: *CRITICAL STRESS INCIDENT MANAGEMENT* [online]. 2017 [cit. 2017-12-05] Dostupné z: <http://www.aviation-academy.fraport.com/Menu/menu-rescue-and-firefighting.aspx>

Bts.aero: *Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS)* [online]. 2017 [cit. 2017-10-05]. Dostupné z: <https://www.bts.aero/o-letisku/o-spolocnosti/profil-spolocnosti/o-letisku/>

Businessvize: *Kde se vzala a k čemu všemu je vlastně SWOT analýza* [online]. 2017 [cit. 2017-10-05]. Dostupné z: <http://www.businessvize.cz/planovani/kde-se-vzala-a-k-cemu-vsemu-je-vlastne-swot-analyza>

CATC: *Létání beze strachu* [online]. 2017 [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <http://www.catc.cz/cz/jine-vycviky/pro-verejnost/>

Crisisnavigator: *Crisis Management for Airports and Airlines* [online]. 2017 [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <http://www.crisisnavigator.com/Crisis-Management-for-Airports-and-Airlines.459.0.html>

HZSCR: *Dokumentace IZS- STČ 12/IZS* [online]. 2017 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: [www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)

Zahraniční: *V Dubaji havarovalo při přistání letadlo společnosti Emirates* [online]. 2016 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/nehoda-letoun-emirates-dubaj-dgy-/zahranicni.aspx?c=A160803\\_113621\\_zahranicni\\_ert](http://zpravy.idnes.cz/nehoda-letoun-emirates-dubaj-dgy-/zahranicni.aspx?c=A160803_113621_zahranicni_ert)

Koktejl: *Žena zemřela během letu. Její tělo leželo po zbytek cesty v uličce plného letadla* [online]. 2016 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/koktejl/417250-zena-zemrela-behem-letu-jeji-telo-lezelo-po-zbytek-cesty-v-ulicce-plneho-letadla.html>

Arena: *Pád letadla s Alexandrovci: Ruskem obchází děsivé zvěsti* [online]. 2017 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: [www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Pad-letadla-s-Alexandrovci-Ruskem-obchazi-desive-zvesti-469625](http://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Pad-letadla-s-Alexandrovci-Ruskem-obchazi-desive-zvesti-469625)

O nás: *Letiště Václava Havla Praha* [online]. 2017 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/o-letisti-praha/letiste-vaclava-havla-praha/>

Styl: *Mrtvý muž na palubě: přikryt rouškou a nechat na sedadle* [online]. 2017 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: [xman.idnes.cz/mrtvy-muz-na-palube-prikryt-rouskou-a-nechat-na-sedadle-pi3-/xman-styl.aspx?c=A170325\\_231656\\_xman-styl\\_fro](http://xman.idnes.cz/mrtvy-muz-na-palube-prikryt-rouskou-a-nechat-na-sedadle-pi3-/xman-styl.aspx?c=A170325_231656_xman-styl_fro)

Evropa: *Bomba na bratislavském letišti nebyla, provoz byl opět obnoven* [online]. 2010 [cit. 2017-09-05]. Dostupné z: <http://zahranicni.eurozpravy.cz/evropa/16604-bomba-na-bratislavskem-letisti-nebyla-provoz-byl-opet-obnoven/>

EU: *Poplach ve Frankfurtu. Letiště se evakuuje kvůli teroristické hrozbě* [online]. 2016 [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: <http://zahranicni.eurozpravy.cz/eu/167179-poplach-ve-frankfurtu-letiste-se-evakuuje-kvuli-teroristicke-hrozbe/>

Krimi: *Trosky a hromada těl. Od největší letecké havárie v Česku uplynulo 40 let* [online]. 2015 [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/40-let-od-padu-letadla-v-suchdole-dmo-/krimi.aspx?c=A150925\\_115617\\_domaci\\_cen](http://zpravy.idnes.cz/40-let-od-padu-letadla-v-suchdole-dmo-/krimi.aspx?c=A150925_115617_domaci_cen)

Zahraniční: *Sebevražedný útok na letišti v Bruselu má 10 obětí, dalších 20 zemřelo v metru* [online]. 2016 [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/vybuch-na-letisti-brusel-0xn-/zahranicni.aspx?c=A160322\\_082851\\_zahranicni\\_neh](http://zpravy.idnes.cz/vybuch-na-letisti-brusel-0xn-/zahranicni.aspx?c=A160322_082851_zahranicni_neh)

Zahraniční: *Pilot American Airlines zemřel za letu. Nouzově přistál jeho kolega* [online]. 2015 [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/pilot-airbusu-american-airlines-zemrel-za-letu-fl6-/zahranicni.aspx?c=A151005\\_194811\\_zahranicni\\_ert](http://zpravy.idnes.cz/pilot-airbusu-american-airlines-zemrel-za-letu-fl6-/zahranicni.aspx?c=A151005_194811_zahranicni_ert)

Zahraniční: *V Rusku spadlo letadlo s polským prezidentem, nikdo nepřežil* [online]. 2010 [cit. 2017-05-05]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/v-rusku-spadlo-letadlo-s-polskym-prezidentem-nikdo-neprezil-prx-/zahranicni.aspx?c=A100410\\_093156\\_zahranicni\\_bar](http://zpravy.idnes.cz/v-rusku-spadlo-letadlo-s-polskym-prezidentem-nikdo-neprezil-prx-/zahranicni.aspx?c=A100410_093156_zahranicni_bar)

## **10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ**

**Nenalezena položka seznamu obrázků.**

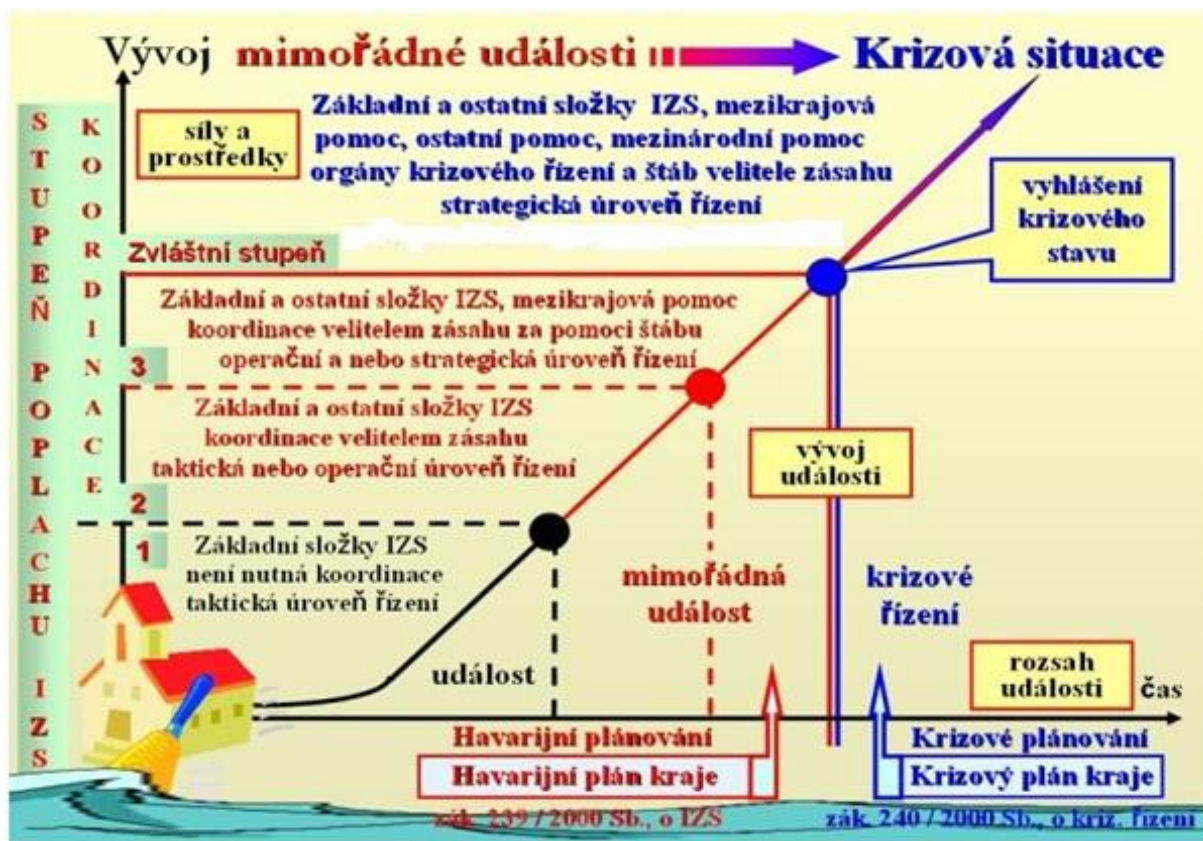
## **11 SEZNAMU POUŽITÝCH TABULEK**

Tabulka 1- Komparace oslovených letišť .....	42
Tabulka 2 - SWOT analýza Letiště Praha .....	43
Tabulka 3 - Sedm kroků v krizové komunikaci s médii .....	63
Tabulka 4 - Prostředky krizové komunikace .....	66

## 12 SEZNAM PŘÍLOH

<b>Příloha 1</b> - Rozdíl mezi mimořádnou událostí a krizovou situací .....	1
<b>Příloha 2</b> - Schéma členění MU .....	2
<b>Příloha 3</b> - Centrum pro cestující- Letiště Praha.....	3
<b>Příloha 4</b> - Detailní zobrazení centra pro cestující - Letiště Praha .....	4
<b>Příloha 5</b> - Centrum pro příbuzné a známé- Letiště Praha.....	5
<b>Příloha 6</b> - Vytěžovací formulář PIF .....	6
<b>Příloha 7</b> - Vytěžovací formulář RIF .....	7
<b>Příloha 8</b> - Contingency plan Airport Ostrava .....	8
<b>Příloha 9</b> - Contingency plan Airport Frankfurt .....	10
<b>Příloha 10</b> - Centrum řízení krizových situací Letiště Praha .....	11
<b>Příloha 11</b> - Centrum řízení krizových situací- oddělený pracovní box, Letiště Praha .....	12
<b>Příloha 12</b> - Centrum řízení krizových situací Letiště Praha.....	13
<b>Příloha 13</b> - Simulátor pro výcvik palubního personálu a kurzů „Létáme beze strachu“ ...	14
<b>Příloha 14</b> - Simulátor pro výcvik palubního personálu a kurzů „Létáme beze strachu“ .....	15
<b>Příloha 15</b> - Vnitřní pohled do výcvikového simulátoru .....	16

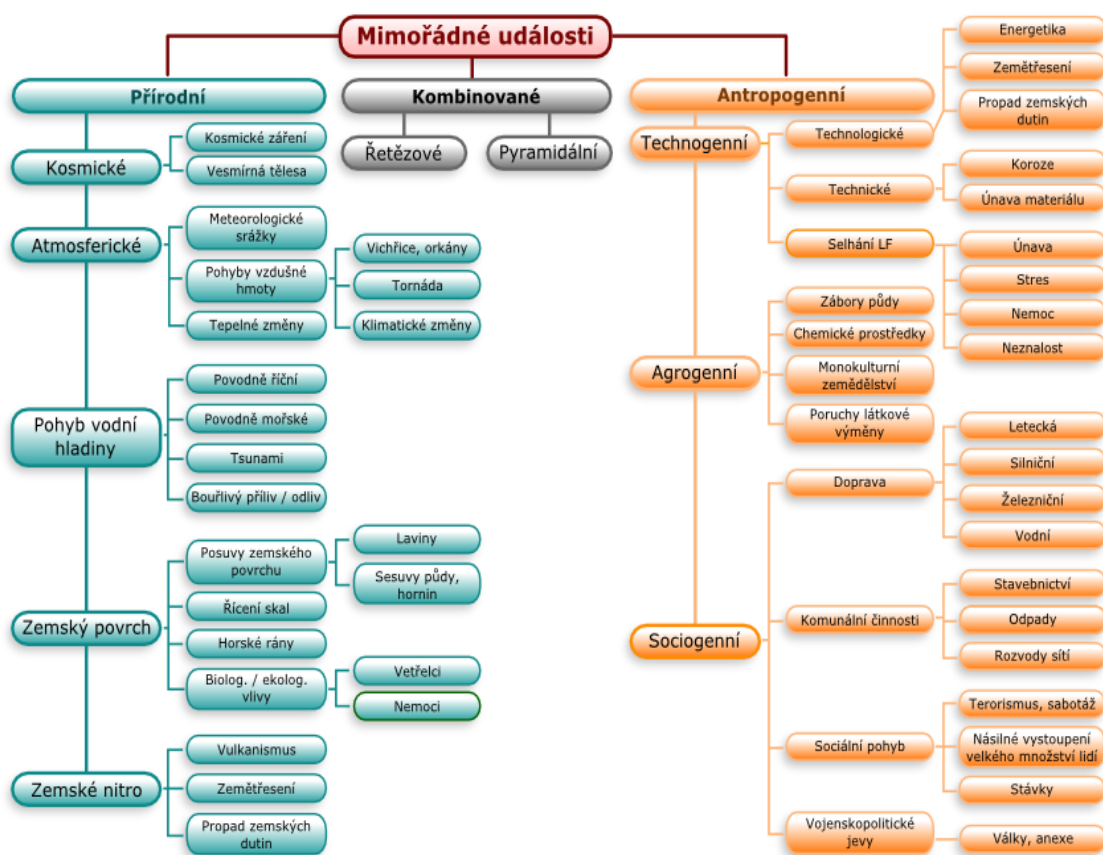
Příloha 1 - Rozdíl mezi mimořádnou událostí a krizovou situací



(Hasičský záchranný sbor ČR. 2015a)

Příloha 2- Schéma členění MU

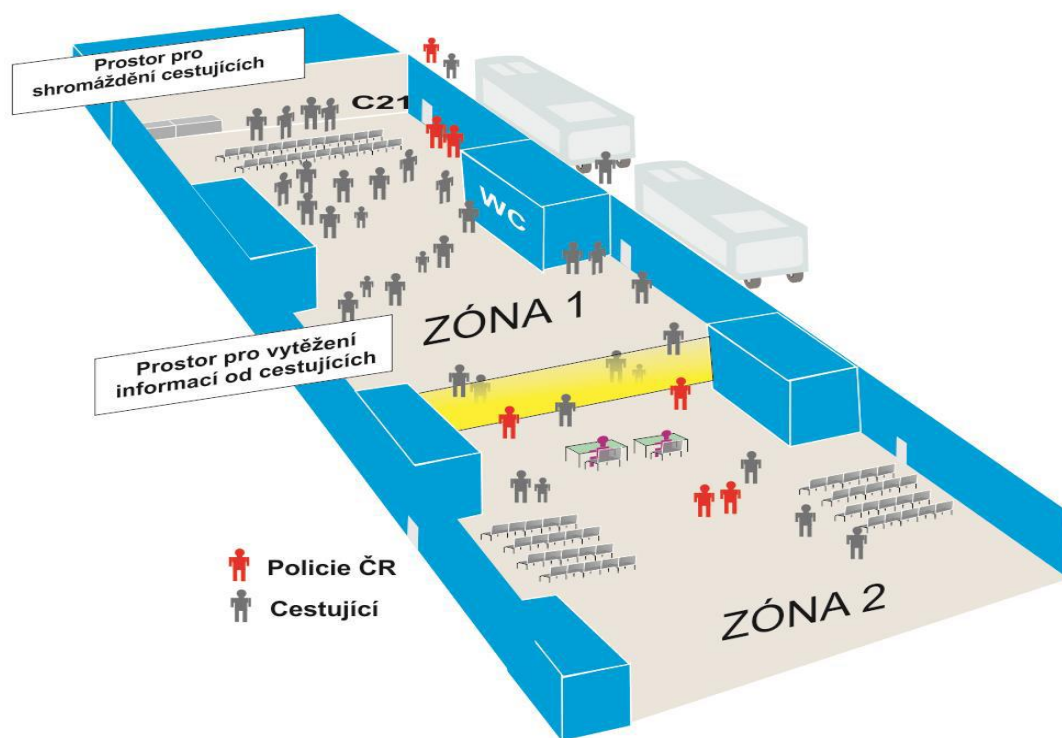
Schéma členění mimořádných událostí



(Hálek, 2014)

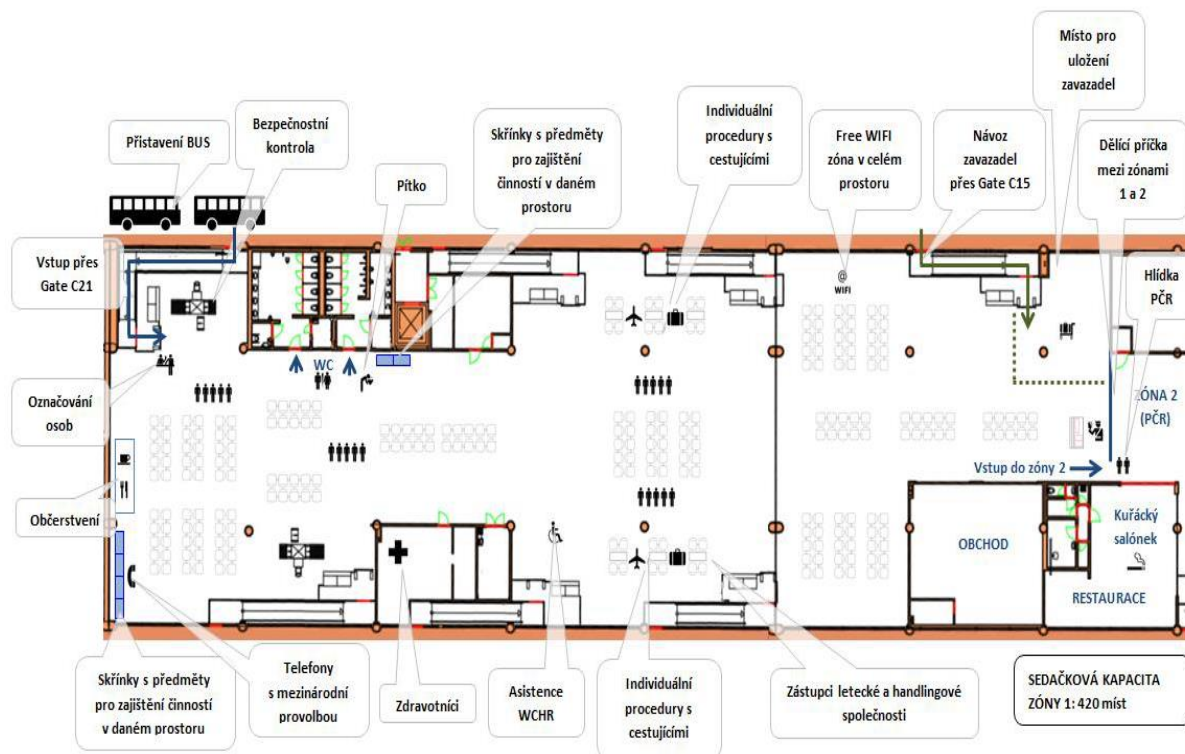


### Příloha 3 - Centrum pro cestující- Letiště Praha



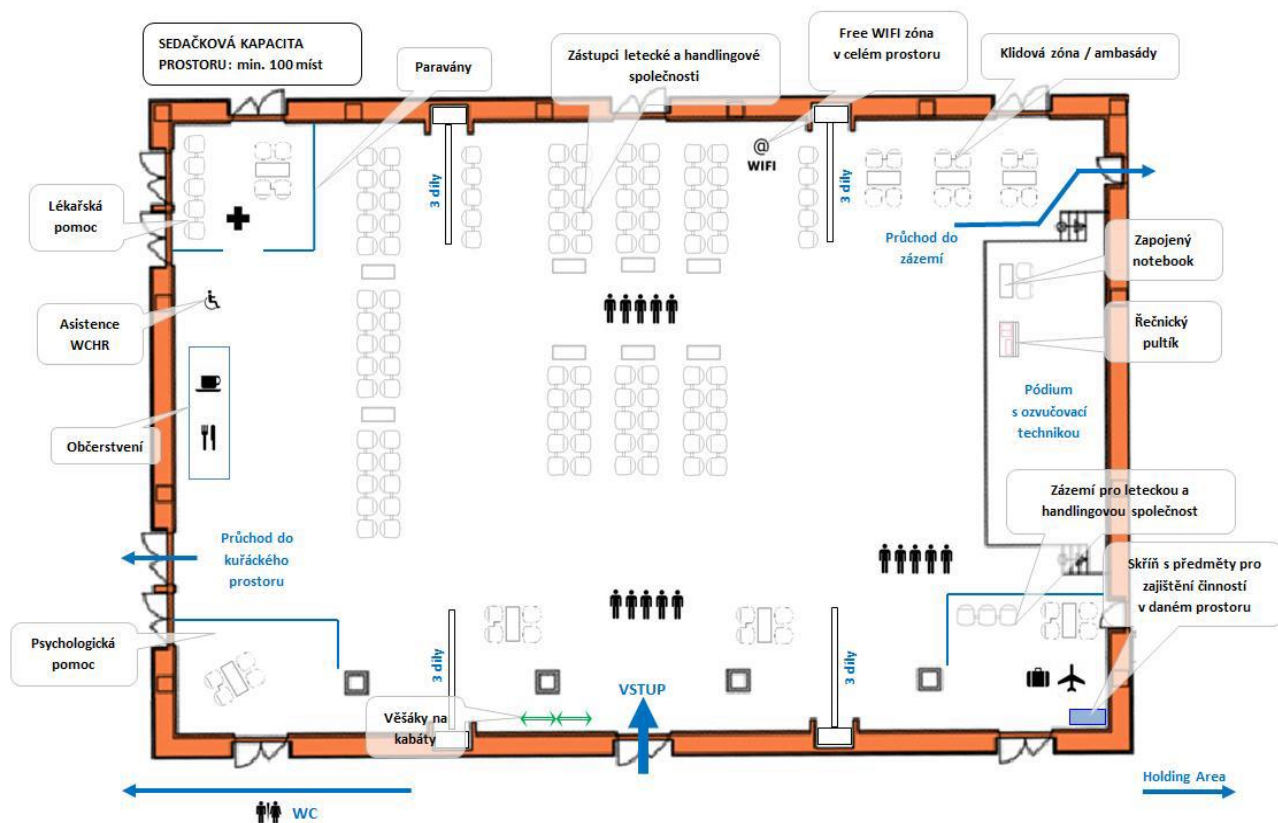
*(Letištní pohotovostní plán)*

## Příloha 4 - Detailní zobrazení centra pro cestující- Letiště Praha



*(Letištní pohotovostní plán)*

## Příloha 5- Centrum pro příbuzné a známé- Letiště Praha



(Letištní pohotovostní plán)

**Příloha 6- Vytěžovací formulář PIF**

<b>Passenger no.</b>	<b>Passenger Information Form</b> <i>/Passenger Reception Centre/</i>	Version <b>1.0</b> <i>/1.1.2014/</i>
----------------------	--	---

1. Form Completed By ( <i>staff number</i> )		2. Time	
<b>A. Passenger details</b>			
3. Passenger Full Name			
<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Child <input type="checkbox"/> Infant			
4. Nationality		5. Passport, ID card <input type="checkbox"/> YES / NO <input type="checkbox"/>	
6. Spoken languages		Number .....	
7. Date of Birth / Age		8a. Cabin baggage ( <i>number of pieces</i> ) <input type="checkbox"/>	
		8b. Checked baggage ( <i>number of pieces</i> ) <input type="checkbox"/>	
9. Flight No. and routing / Final destination		10. Seat Number	
11. Home Address		12. Phone number ( <i>+ dialling code</i> )	
		13. E-mail	
<b>B. Known closest relative/Next of kin of passenger</b>			
14. Full Name			
15. Relationship to passenger		16. E-mail	
17. Address		18. Phone number ( <i>+ dialling code</i> )	
19. Message			
<input type="checkbox"/>	20. Other persons believed to be travelling with passenger	20a. Full Name	20b. Relationship
<input type="checkbox"/>	21. Meeter/Greeter details ( <i>who is expected to meet the passenger at the arrival location</i> )	21a. Full Name	21b. Relationship
		21c. Phone number ( <i>+ dialling code</i> )	
<b>C. Additional information &amp; immediate needs</b>			
<input type="checkbox"/>	22. Important notice for Police Department		
<input type="checkbox"/>	23. Medicaments ( <i>existing medical problems – if any</i> )	28. Write details ( <i>medicaments title, accommodation date, transport details, clothing size, shoes size, amount of money etc.</i> )	
<input type="checkbox"/>	24. Accommodation Required		
<input type="checkbox"/>	25. Transport Required ( <i>where?</i> )		
<input type="checkbox"/>	26. Clothing and Shoes Required		
<input type="checkbox"/>	27. Finances Required		

*(Letištní pohotovostní plán)*

**Příloha 7- Vytěžovací formulář RIF**

Person no.	<b>Relatives Information Form</b> <i>/Friends and Relatives Reception Centre/</i>	Version <b>1.0</b> <i>/1.1.2014/</i>
1. Form Completed By ( <i>staff number</i> )		2. Time
<b>A. Family and Friends Details (Meeters &amp; Greeters)</b>		
3. Full Name of Enquirer		
4. Gender <input type="checkbox"/> Male / Female <input type="checkbox"/>		5. Relationship to passenger
6. Date of Birth / Age		7. Phone number ( <i>+ dialling code</i> )
8. Address		9. E-mail
10. Has the enquirer already had contact with the person ( <i>e.g. by mobile phone, SMS</i> ) <input type="checkbox"/> YES / NO <input type="checkbox"/>		
11. Message to passenger		
12. Relatives are accompanied by: <input type="checkbox"/> YES / NO <input type="checkbox"/>		12a. Full Name ( <i>ID number</i> ): 12b. Full Name ( <i>ID number</i> ): 12c. Full Name ( <i>ID number</i> ):
<b>B. Passenger and Travel Details</b>		
13. Passenger Full Name		
<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Child <input type="checkbox"/> Infant		
14. Known closest relative – Next of Kin ( <i>if different then box 3</i> )		14a. Full Name: 14b. Contact Details & Address: 14c. Relationship:
15. Date of Birth / Age		16. Nationality
17. Existing Medical problems (if any)		18. Spoken languages
19. Home Address		20. Phone number ( <i>+ dialling code</i> ) 21. E-mail
<b>C. Special Request of the Family</b>		

*(Letištní pohotovostní plán)*

**AIRPORT CONTINGENCY PLAN**  
**LETIŠNÍ PLÁN PRO NEPŘEDVÍDANÉ UDÁLOSTI**  
**AIRPORT OSTRAVA**  
**LETIŠTĚ OSTRAVA**

FACILITY ZAŘÍZENÍ / VYBAVENÍ	LOCATION UMÍSTĚNÍ
The place where the response will be managed from in the event of an activation (Local Information Control Centre) Místo, odkud bude řízeno řešení události (Místní informační středisko řízení)	Airside, Fire Rescue Services Building- CRISIS ROOM Neveřejný prostor letiště (SRA) budova IVC 3. NP KRIZOVÁ MÍSTNOST
The Survivors Reception Centre (SRC) Přijímací středisko přeživších	Airside, GATE A1, A2, A3 Neveřejný prostor letiště (SRA) odbavovací GATE A1, A2, A3
The Crew Reception Centre Přijímací středisko pro posádku	Airside, Crew Room (GATE C) Neveřejný prostor letiště místnost pro posádky (GATE C)
The Friends and Families Reception Centre (FRRC) Přijímací středisko pro přátele a rodiny	Arrivals – Public Area, Meeting Point Příletová hala- veřejná část
The Reunion Centre (RC) Středisko setkání	Arrivals – Non Public Area, GATE F Příletová hala- neveřejná část, GATE F
The Family Support Centre (FSC) Středisko pro podporu rodiny	Arrivals – Non Public Area, Customs Corridor, Spaces Lost and Damaged Luggage Příletová hala- neveřejná část, celní koridor, prostory reklamace a ztracená zavazadla
The Airport ECC Krizový štáb	Airside, Fire Rescue Services Building - CRISIS ROOM Neveřejný prostor letiště (SRA) budova IVC 3. NP KRIZOVÁ MÍSTNOST
Airport PIC (if there is one) Koordinátor zásahu (pokud je jeden)	According to Situation Airport operation manager or Crisis staff manager Podle situace - pravděpodobně Vedoucí provozu letiště nebo Vedoucí krizového štábu
The Body Holding Point Prostor pro umístění těl	SRA, Warehouse ACO or Hangars APN C or Old Fire Rescue Services Building SRA prostor Hala ACO nebo Hangary APN C nebo stará budova HZS

The Emergency Mortuary Nouzová márnice	SRA, Warehouse ACO or Hangars APN C or Old Fire Rescue Services Building SRA prostor Hala ACO nebo Hangary APN C nebo stará budova HZS
The Property Store Místo pro uložení osobních věcí (předmětů)	SRA, Warehouse ACO or Hangars APN C or Old Fire Rescue Services Building SRA prostor Hala ACO nebo Hangary APN C nebo stará budova HZS

*(Letiště Ostrava)*

**AIRPORT CONTINGENCY PLAN**  
**LETIŠTNÍ PLÁN PRO NEPŘEDVÍDANÉ UDÁLOSTI**  
**AIRPORT FRANKFURT**  
**LETIŠTĚ FRANKFURT**

FACILITY ZAŘÍZENÍ / VYBAVENÍ	LOCATION UMÍSTĚNÍ
The place where the response will be managed from in the event of an activation - (Local Information Control Centre) Místo, odkud bude řízeno řešení události (Místní informační středisko řízení)	On-Scene Command Post
The Survivors Reception Centre (SRC) Přijímací středisko přeživších	Building 161
The Crew Reception Centre Přijímací středisko pro posádku	To be announced
The Friends and Families Reception Centre (FRRC) Přijímací středisko pro přátele a rodiny	Building 161
The Reunion Centre (RC) Středisko setkání	Building 161
The Family Support Centre (FSC) Středisko pro podporu rodiny	Building 161
The Airport ECC Krizový štáb	Building 234
Airport PIC (if there is one) Koordinátor zásahu (pokud je jeden)	To be Announced
The Body Holding Point Prostor pro umístění těl	Building 101
The Emergency Mortuary Nouzová márnice	Clinic, Building 101, City Coroners Office
The Property Store Místo pro uložení osobních věcí (předmětů)	Buliding 101

*(Letiště Frankfurt)*



**Příloha 10-** Centrum řízení krizových situací Letiště Praha



*(vlastní tvorba)*

**Příloha 11-** Centrum řízení krizových situací- oddělený pracovní box, Letiště Praha



*(vlastní tvorba)*

**Příloha 12- Centrum řízení krizových situací Letiště Praha**



*(vlastní tvorba)*

**Příloha 13 - Simulátor pro výcvik palubního personálu a kurzů „Létáme beze strachu“**



*(archiv CATC)*

**Příloha 14** -Simulátor pro výcvik palubního personálu a kurzů „Létáme beze strachu“



*(archiv CATC)*



**Příloha 15 - Vnitřní pohled do výcvikového simulátoru**



*(archiv CATC)*