



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

**Fakulta biomedicínského inženýrství
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva**

**Analýza komunikačních dovedností členů složek IZS v rámci hromadného
neštěstí**

**Analysis of Communication Skills of Integrated Rescue System Workers in
case of Mass Emergency**

Diplomová práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva
Studijní obor: Civilní nouzové plánování

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

Bc. Veronika Čištecká

Kladno, květen 2018

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

Student: **Bc. Veronika Čistecká**
Studijní obor: Civilní nouzové plánování
Téma: **Analýza komunikačních dovedností členů složek IZS v rámci hromadného neštěstí**
Téma anglicky: Analysis of Communication Skills of Integrated Rescue System Workers in case of Mass Emergency

Zásady pro vypracování:


Cílem diplomové práce bude na základě analýzy odborné literatury přinést ucelený náhled na problematiku komunikačních dovedností jednotlivých členů složek integrovaného záchranného systému. V teoretické části práce budou uvedeny a rozebrány základní informace a termíny zabývající se touto problematikou. V praktické části bude provedeno šetření pomocí anonymního nestandardizovaného dotazníku, v rámci kterého bude kritériem výběru respondentů příslušnost k IZS s minimálním počtem 130 respondentů, jímž budeme zjišťovat komunikační dovednosti členů složek IZS. Součástí praktické části bude i SWOT analýza komunikačních dovedností a následně zjištěné informace poslouží k odpovědi na výzkumnou otázku a návrhů na zlepšení dané problematiky. Výstupem budou návrhy do praxe v oblasti zlepšení komunikačních dovedností a návrh komunikačních karet.

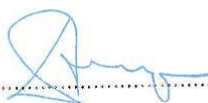
Seznam odborné literatury:

- [1] VYMĚTAL, Štěpán, Krizová komunikace a komunikace rizika, ed. 1., Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-2510-9
- [2] RALBOVSKÁ, Rebeka, Multikulturní přístup pro pomáhající profese, ed. 2., doplněné vydání, Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010, ISBN 978-80-87386-09-5
- [3] VYBÍRAL, Zbyněk, Psychologie komunikace, ed. 2., Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-387-1

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

Zadání platné do: 20.08.2019


.....
vedoucí katedry / pracoviště


.....
děkan

V Kladně dne 02.10.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem **Analýza komunikačních dovedností členů složek IZS v rámci hromadného neštěstí** vypracovala 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 16.05.2018

.....
Bc. Veronika Čistecká

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala především mé vedoucí PhDr. Rebece Ralbovské, Ph.D., za profesionální vedení, poskytování cenných rad a vstřícný přístup při zpracování diplomové práce. Rovněž děkuji všem respondentům z řad příslušníků základních i ostatních složek IZS za účast na dotazníkovém šetření. A v neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině za pomoc a podporu v průběhu celého studia.

Abstrakt

Tématem diplomové práce je Analýza komunikačních dovedností členů složek IZS v rámci hromadného neštěstí. Práce je zaměřená především na komunikaci při poskytování pomoci příslušníkům odlišných národností vyskytujících se na území České republiky.

Teoretická část práce se zabývá charakteristikou obecné a multikulturní, verbální i neverbální komunikace a využití krizové komunikace pracovníky složek IZS v rámci jejich profese. Dále je charakterizována a podrobněji rozebrána problematika výskytu migrantů a národnostních skupin vyskytujících se na území České republiky. Vzhledem k neustále se zvyšující migraci lidí a poměrně vysokému turistickému ruchu, je i pomoc cizincům při mimořádných událostech častější, tudíž by se měla úměrně zvyšovat schopnost pracovníků složek IZS komunikovat s nimi a respektovat odlišnosti jednotlivých kultur.

Cílem výzkumné části práce je pomocí nestandardizovaného dotazníkového šetření analyzovat komunikační dovednosti členů složek IZS při výkonu jejich povolání se zaměřením na krizovou komunikaci v multikulturním prostředí. Dotazníkové šetření jsme provedli v rámci celé České republiky u základních i ostatních složek IZS. Provedeným výzkumem jsme zjistili poměrně vysokou četnost interakce členů složek IZS v rámci jejich profese s příslušníky jiných národností. Získané informace posloužily k vyhodnocení námi stanovených hypotéz a následnému provedení zvolené SWOT analýzy. Získaná data jsou zpracována v praktické části práce pomocí grafů a tabulek.

V závěrečné fázi práce byly na základě získaných výsledků koncipovány návrhy na zlepšení dané problematiky využitelné v praxi. Jako jedno z možných řešení jsme provedli návrh jednoduchých a srozumitelných komunikačních karet využitelných v praxi pro usnadnění komunikace pracovníků složek IZS s cizinci v rámci hromadného neštěstí.

Klíčová slova

krizová komunikace; Integrovaný záchranný systém; multikulturní komunikace; mimořádná událost; typová činnost; národnostní menšiny

Abstract

The topic of this diploma thesis is analysis of communication skills of Integrated Rescue System workers in case of mass emergency. This work is focused mostly on communication while providing help to members of different nationality living in Czech republic.

The theoretical part explains general, multicultural, verbal and non verbal communication and possible use of crisis communication by IRS workers. Next is described the problematics of occurrence of migrants and ethnic groups in Czech republic. Providing help to foreign people while mass emergency is more frequent since the immigration process keeps raising and the tourism is quite high. That's why the IRS workers communication skills and knowledge about particular cultures should proportionately raise as well.

The goal of this thesis is to analyze communication skills of IRS workers focused on crisis communication in multicultural environment by using non standardized questionnaire. The questionnaire was done within Czech republic by workers of basic and other components of IRS. After this questionnaire we found out quite frequent interaction of IRS workers and members of other nationalities. Discovered informations were used to evaluate our hypothesis and carry out SWOT analysis. Acquired data are processed in practical part of thesis by graphs and tables.

In the final part of the thesis, based on acquired outcomes, were conceived drafts to improve this problematics, which could be used in practice. As one of possible solutions we have made a draft of simple and understandable communication cards, which could be used in practice by IRS workers while communicating with foreigners during a mass emergency.

Keywords

crisis communication; Integrated Rescue System; multicultural communication; mass emergency; type activities; national minorities

Obsah

1	Úvod.....	9
2	Současný stav.....	11
2.1	Definování základních pojmů.....	11
2.2	Komunikace a komunikační dovednosti	13
2.2.1	Komunikační dovednosti	13
2.2.2	Verbální komunikace.....	13
2.2.3	Neverbální komunikace	14
2.2.4	Alternativní způsoby komunikace.....	15
2.3	Krizová komunikace.....	16
2.3.1	Krizová komunikace pracovníků složek IZS	17
2.3.2	Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí.....	18
2.3.3	Interkulturní aspekty krizové komunikace.....	19
2.3.4	Typové činnosti	20
2.4	Multikulturní komunikace	23
2.4.1	Verbální multikulturní komunikace.....	24
2.4.2	Neverbální multikulturní komunikace	24
2.4.3	Vybrané problémy při komunikaci s cizinci.....	26
2.4.4	Cizinci a národnostní menšiny na území České republiky	27
3	Cíl práce a hypotézy	30
3.1	Cíl práce.....	30
3.2	Stanovené hypotézy.....	31
4	Metodika	32
4.1	Popis výzkumného šetření	32
4.2	Stanovení výzkumného vzorku	32
4.3	Výzkumný nástroj	32
5	Výsledky	34
5.1	Vyhodnocení údajů z dotazníků.....	34

5.2	Vyhodnocení cílů práce	50
5.3	Vyhodnocení hypotéz	51
6	Diskuze	54
7	Závěr	74
8	Seznam použitých zkratk	75
9	Seznam použité literatury	76
10	Seznam použitých obrázků	84
11	Seznam použitých tabulek	85
12	Seznam Příloh	86

1 ÚVOD

„Přerušit komunikaci znamená zapomenout na záchranu.“

Stephen King

Práce členů složek Integrovaného záchranného systému (dále jen IZS) je velmi náročná jak z psychické stránky, tak fyzické. V dnešní době přibývá lidí neochotných komunikovat na místě vzniku mimořádné události nebo krizové situace s členy složek IZS, i když je to pro řešení dané situace nezbytné. Nezáleží, zda jde o členy základních složek IZS nebo ostatních, nároky na dovednosti jednotlivých pracovníků jsou stále zvyšovány. V případě vzniku krizových situací velkého rozsahu se tyto nároky zvyšují a vhodný a korektní způsob komunikace tyto situace usnadňuje. Od roku 2004, kdy se Česká republika stala členem Evropské unie, stoupá migrace obyvatelstva a naše republika se stále častěji stává transitní i cílovou destinací pro imigranty. Zároveň se Česká republika řadí mezi státy s poměrně velkým turistickým ruchem. Tyto skutečnosti způsobují zvyšování pravděpodobnosti vzniku mimořádných událostí nebo hromadného neštěstí spojené s jedinci odlišné národnosti či jiných kulturních zvyklostí. Při řešení krizových situací i mimořádných událostí je komunikace už s občany České republiky sama o sobě obtížná a v případě, že se do této události přidá skutečnost, že osobou či osobami zasaženými touto událostí jsou příslušníci jiné národnostní skupiny, to situaci a práci členům složek IZS ztěžuje. Z těchto důvodů je důležité pravidelné školení a vzdělávání členů složek IZS v komunikačních dovednostech a postupech, aby danou situaci zvládali a zároveň dodržovali etický kodex a platné právní předpisy. Právě na tyto komunikační dovednosti bych se v diplomové práci ráda zaměřila.

Toto téma diplomové práce jsem si zvolila právě z důvodu, že migrace je považována za světový fenomén a počet cizinců se zvyšuje i na našem území, je tedy vhodné se do této problematiky profesně připravovat a profilovat. Touto formou bych si ráda osvojila určité postupy krizové komunikace a znalosti zmiňované a vysvětlované v této diplomové práci.

Tématem diplomové práce je „Analýza komunikačních dovedností členů složek IZS v rámci hromadného neštěstí“. Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část práce velmi stručně charakterizuje pojmy obecné komunikace a komunikačních dovedností. Další oblast se podrobněji věnuje krizové komunikaci, kterou aplikují členové složek IZS při společném zásahu. Dále se teoretická část práce zabývá

multikulturní komunikací a problematikou rostoucího počtu cizinců a národnostních menšin na území České republiky.

Cílem výzkumné části práce je analyzovat komunikační dovednosti členů složek IZS v rámci jejich profese se zaměřením na krizovou komunikaci v multikulturním prostředí. Dotazníkové šetření je zaměřeno na jazykovou vybavenost pracovníků základních i ostatních složek IZS v rámci celé České republiky, na způsob jejich komunikace při problémové komunikaci s příslušníky jiné národnosti a na vzdělávání v této problematice.

Hlavním cílem diplomové práce je pojednat o využití krizové komunikace při společném zásahu složek IZS. Dalším cílem práce je na základě získaných informací pomocí dotazníkového šetření, navrhnout opatření ke zlepšení dané problematiky a navrhnout srozumitelné komunikační karty využitelné v praxi pro usnadnění komunikace pracovníků složek IZS s cizinci v rámci hromadného neštěstí.

2 SOUČASNÝ STAV

2.1 Definování základních pojmů

Krizová komunikace je součástí mnoha mimořádných událostí, se kterými se setkávají pracovníci složek integrovaného záchranného systému. Jedná se o problematiku nejednotného pojmenování, proto je potřeba jisté pojmy blíže specifikovat. Následující pojmy se dotýkají především oblasti krizového a multikulturnímu prostředí a jsou vysvětleny právě proto, že se objevují následně v teoretické části diplomové práce a bude jednodušší se v dané problematice orientovat.

Zbytek teoretické části práce se bude věnovat obecné, krizové i multikulturní komunikaci, problematice migrace a výskytu příslušníků jiných národnostních skupin a věcí s nimi souvisejících, které budou rozebrány dle důležitosti přímo v práci.

Integrovaný záchranný systém/IZS definuje zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, jako efektivní systém vazeb, spolupráce a koordinace složek IZS při přípravě na mimořádné události a při společném provádění záchranných a likvidačních prací. Patří sem složky základní (Hasičský záchranný sbor, Policie ČR, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje a Zdravotnická záchranná služba) a složky ostatní (řadí se sem například Armáda ČR, Obecní Policie, státní i soukromé společnosti, neziskové organizace a další subjekty). Ostatní složky IZS se povolávají na základě jejich pravomocí a možností zasáhnout, které jsou dány právními předpisy, a také podle charakteru mimořádné události.

Hromadné neštěstí je mimořádná událost s větším počtem raněných, kterou zapříčinil lidský nebo přírodní faktor. Profesionální jednotky musí při zásahu stanovit priority, rychle zhodnotit vzniklou situaci a začít včas třídit raněné.

Hromadné neštěstí lze dělit podle počtu zraněných osob na:

- **Omezené:** mimořádná událost postihující nanejvýš deset zraněných, z nichž je alespoň jeden v kritickém stavu. Nejsou aktivovány traumatologické plány a likvidace následků probíhá ve spolupráci více výjezdových skupin okresu.

- **Rozsáhlé:** mimořádná událost postihující více než deset zasažených lidí, ale zároveň méně než padesát. Je potřeba aktivování traumatologických, poplachových a havarijních plánů (Štětina, 2000).

Krize pojednává o situaci, která nastává po střetu člověka s nějakou překážkou, kterou nedokáže sám svými silami či pomocí blízkých zvládnout v přijatelném čase a navyklym způsobem. Příčiny krize dělíme na vnitřní a vnější. Mezi vnější patří změna, volba nebo ztráta a mezi vnitřní patří vznik krize adaptací člověka, nezvládne-li úlohu svého vývoje.

Psychosociální krizová pomoc je pomoc v oblasti duchovní, praktické a emoční naplňující psychosociální potřeby lidí zasažených mimořádnou událostí (Vymětal, 2009).

Kultura je součástí lidské komunity. Jedná se o komplexní celek, který zahrnuje náboženské i etnické hodnoty a systémy, zvyky, umění a právní předpisy, které si osvojujeme učením. Řadíme sem tradice či duchovní souznění, které se předává z rodičů na děti a do dalších generací, ale nepředává se geneticky. Kultura je rozmanitá a přizpůsobivá dle potřeb lidí nebo sociálního prostředí a jejím hlavním nositelem je jazyk (Ralbovská, 2010).

Pojem kultury je obsažen taktéž v mnoha mezinárodních dokumentech dotýkajících se lidských práv. Jedním z těchto dokumentů je Všeobecná deklarace lidských práv, která je z roku 1948. Jako první se věnuje ochraně lidských práv na mezinárodní úrovni. Podle tohoto dokumentu má každý člověk právo na zajištění svých kulturních práv, které jsou důležitá k rozvoji osobnosti a jeho důstojnosti (Scheu, 2011).

Multikulturní společnost je složená z mnoha odlišných kultur, etnik, ras nebo náboženských přesvědčení. V multikulturním prostředí dochází k akceptovatelnosti daných kulturních zvyků, práv a náboženství mezi většinovou a menšinovou kulturní skupinou. Vyskytují-li se konflikty mezi těmito skupinami ve společnosti, je to dáno nesprávným přístupem dané společnosti k vyskytujícím se menšinám. Jedním z pojetí multikulturality je hledání způsobu efektivní komunikace mezi příslušníky odlišných kultur s cílem vzájemného poznávání a předcházení vzniku konfliktů (Jaklová, 2007).

2.2 Komunikace a komunikační dovednosti

Klíčovým pojmem pro komunikaci je slovo, které může být jak mluvené, tak psané. Komunikací se zabývá mnoho vědních oborů – lingvistika (jazykověda), filologie (věda o lidské řeči) nebo sémantika (význam slov). Jde o způsob, kterým lidé navazují vzájemný kontakt a oznamují si své myšlenky, citové zážitky a postoje.

Jakákoli komunikace se skládá z verbální (slovní) složky, kterou sdělujeme informace jazykem a řečí, a složky neverbální (mimoslovní, mimojazykové), což je sdělení pomocí intonace, hlasitosti, modulace hlasu, gestikulace a mimiky (Černý, 2007).

2.2.1 Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti chápeme jako schopnost efektivní komunikace mezi lidmi se snahou dosáhnout předem stanoveného a požadovaného cíle. Tyto dovednosti se dělí na zkoumání verbální i neverbální komunikace a řadíme sem například umění naslouchat lidem, přesvědčovat druhé, umět argumentovat, vyjednávat a používat komunikační techniky. Dále se sem řadí, jakým způsobem člověk reaguje na otázky, spolupracuje v kolektivu, řeší a zvládá spory, jeho chování v zátěžových situacích, úroveň používané gestikulace a další.

Jednou z nejdůležitějších dovedností je například empatie, která znamená schopnost vcítění se do pocitů druhých, což je pro členy pomáhajících profesí důležitou a nedílnou složkou úspěšné komunikace. Klient tím vnímá, že s ním pracovník soucítí a nezlehčuje jeho situaci, což napomáhá průběhu komunikace. Bez schopnosti projevat empatii je špatně získávána důvěra druhých lidí. Je vhodné si také uvědomit, že případy, kdy klient mlčí, mohou mít několik důvodů – může přemýšlet nad otázkou, odpoví, nebo se snaží vstřebat nepříjemnou informaci. V tuto chvíli je důležité rozeznat potřebu klienta, mít podporu a čas na to, aby se s nepříjemnou zprávou vyrovnal (Mikuláščík, 2010).

2.2.2 Verbální komunikace

Do verbální složky patří komunikace přímá nebo zprostředkovaná, psaná i mluvená a živá či reprodukováná. Jedná se o proces sdělování, který je vzájemný a probíhá v něm percepce (vnímání) a následná recepce (příjem). Jde tedy o dvoustranný proces, kdy se mluvčí musí jasně vyjádřit a posluchač se snaží pochopit jeho sdělení (Mikuláščík, 2010).

Plaňava (2005) uvádí pět základních komunikačních stylů, kterými se spojuje účel a způsob mezilidské komunikace a liší se především jejich cíli. Například styl vyjednávací (střetnutí osob s rozdílným zájmem či cílem), osobní (intimní, partnerský vztah), operativní (řízení druhých lidí za cílem něco vyrobit nebo zajistit) konvenční (zdravení, poklony, společenské fráze), konverzační (nezávazná výměna informací a názorů ve společnosti).

Paulík (2007) rozděluje mezilidskou komunikaci na dvě roviny. Jedná se o rovinu racionální, která je rozumovou částí komunikace a rovinu emocionální, v níž se získávají informace o odesílateli sdělení, jako například jeho vlastnosti, komunikační techniku a psychologický profil. Verbální komunikaci lze také dělit na formální (obvykle plánovaná se stanovenými cíli) a neformální (užívaná častěji, je nenáročná na přípravu).

2.2.3 Neverbální komunikace

„Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace“ (Vybíral, 2009, s. 81). Jde o běžnou součást hovoru a je tudíž s verbální komunikací propojena. Tato komunikace probíhá vědomě i nevědomě, protože některé složky ovlivnit můžeme, jiné jsou automatické a vycházejí z našeho podvědomí. Přesto nám neverbální způsob komunikace předá více informací a prozradí mnohem více než samotná slova. Pomocí neverbální složky komunikace sdělujeme naše pocity, náladu, afekty a zájem či nezájem o člověka s kterým komunikujeme.

Dle Mikuláščíka (2010) lze neverbální komunikaci dělit na následující odvětví:

- **Mimika** – pohyby svalů v obličeji.
- **Kinezika** – pohyby rukou, nohou a trupu.
- **Vizika** – pohledy očí.
- **Haptika** – komunikace prostřednictvím dotyků.
- **Gestika** – výrazy, pohyby rukou a hlavy.
- **Proxemika** – vzdálenost osob při komunikaci.
- **Posturika** – označuje polohu těla, kterou při interakci s prostředím zaujímáme.
- **Paralingvistika** – vokální a hlasové projevy (např. tón hlasu).
- **Úprava zevnějšku** – způsob oblečení, používání účesu, styl bydlení, aj.

2.2.4 Alternativní způsoby komunikace

Alternativní způsoby v komunikaci používáme tehdy, jestliže jedinec používá v komunikaci jiný prostředek než mluvenou řeč. Optimální komunikace vychází ze shody verbální a neverbální složky. Pokud mluvíme s cizinci pouze česky, je třeba používat jednoduché věty, zřetelně artikulovat, nemluvit příliš hlasitě a omezit odbornou terminologii. Narušená verbální komunikace vede k problematickému dorozumívání. Nejčastější faktory narušené verbální komunikace se vyskytují v souvislosti s vývojem osobnosti, zdravotním i psychickým stavem, kulturními rozdíly nebo neschopností hovořit jazykem příslušné země (Špirudová et al., 2006).

Využíváme zejména tyto alternativní způsoby komunikace:

- **Tlumočnick** – ideální na navázání kontaktu, avšak nemůže si být zcela jisti, že tlumočnick překládá vše správně.
- **Gestikulace a mimika** – používáme velice často při navázání kontaktu.
- **Demonstrace** – názorná ukázka na sobě nebo na druhém.
- **Dramatizace** – předvedení, přehrání.
- **Kinezika** – řeč pohybů, zapojení rukou, ukazování.
- **Komunikační karty – piktogramy** (Pokorná, 2011).

Tlumočení

Jde o nejjednodušší a nejdostupnější metodu, avšak má vysoké procento chyb. Jde-li o tlumočení pomocí příbuzného, může dojít k neúplnému porozumění, zkreslení překladu a přeložení vše ve svém nebo klientově zájmu. Další metodou je využití jazykových znalostí zaměstnanců (kolegů), na které ovšem nelze plně spoléhat z důvodu slabé jazykové vybavenosti. Jako další metoda tlumočení se používá tlumočnick po telefonu, avšak tato metoda se moc nevyužívá z finančních důvodů (Elbertová, 2010).

Komunikační karty a piktogramy

Není-li k dispozici tlumočnick nebo tato metoda nevyhovuje, je možné použít jiné pomůcky pro efektivní komunikaci. Mohou to být obrázky, fotografie nebo videofilmy. Každé pracoviště by si mělo komunikační karty/piktogramy přizpůsobit pro své využití. Komunikace s využitím těchto pomůcek bývá zdlouhavější, avšak přináší zpravidla potřebnou informaci. Užívání komunikačních karet/piktogramů samozřejmě předpokládá spolupráci ze strany klienta. Piktogramy jsou v podstatě stylizované obrázky nebo grafické

znaky což jsou symboly, které nám něco oznamují. Pro vyjádření podstaty piktogramu slouží barvy (např. červená upozorňuje na nebezpečí, zákaz, zelená barva znamená souhlas a potvrzení). V zahraničí jsou komunikační karty známy pod zkratkou PIC (Pictogram Ideogram Communication). Ukázky komunikačních pomůcek, které využívají složky IZS, jsou uvedeny v Příloze 1 na konci této diplomové práce.

Komunikační karty by měly být:

- jednoduché;
- výstižné;
- jednoznačné;
- srozumitelné;
- pro klienta dešifrovatelné (Špirudová et al., 2006).

2.3 Krizová komunikace

V dnešní době bereme krizovou komunikaci jako nástroj krizového řízení a můžeme jí řadit z pohledu obecné komunikace jako jednu z jejích forem. Lze ji používat ve formě verbální i neverbální, zejména v souvislosti s masovou, veřejnou, skupinovou nebo interpersonální komunikací. Při krizové situaci se jedná především o komunikaci mezi jednotlivci, skupinami, organizacemi a médii, která probíhá již při přípravě na událost, v průběhu celé mimořádné události i po jejím skončení. V některých případech může být nazývána jako komunikace v krizi, komunikace v krizovém řízení, komunikace při mimořádné události či komunikace rizika.

Krizovou komunikaci můžeme dělit:

- **Interní komunikace:** je používána managementem a pracovníky firmy nebo složkami krizového řízení mezi sebou.
- **Externí komunikace:** je používána sdělovacími prostředky pro komunikaci s obyvatelstvem.
- **Komunikace pracovníků IZS:** jedná se o komunikaci s osobami zasaženými mimořádnou událostí (s jednotlivci i skupinami), například komunikace zdravotnického záchranáře se zraněnou osobou na místě události, dále komunikace pracovníka Policie s médii či přihlížejícími osobami nebo v rámci krizového vyjednávání (Vymětal, 2009).

Každá krizová komunikace má svůj předmět a cíl. Předmětem je výměna informací nebo jejich sdělení mezi orgány, silami a prostředky IZS, podávání informací o mimořádné události médiím, odborníkům, veřejnosti a vyšetřujícím mimořádné události, rodinným příslušníkům a zaměstnancům firem. Důvodem je eliminace možných dopadů souvisejících s mimořádnou událostí. Cílem krizové komunikace je poskytnout správné, důvěryhodné a přesvědčivé informace včas a na správné místo za účelem dosažení odborné připravenosti celého systému IZS včas a předcházení vzniku negativní publicity (Kroupa et al., 2011).

Hálek (2008) uvádí základní principy krizové komunikace, mezi které řadí:

- Předem připravený scénář krizové komunikace.
- Každá krizová komunikace nesmí být závislá pouze na jedné osobě, ale na více lidech.
- Je potřeba mít přesně definovaný problém, aby nebyla informace špatně interpretována.
- Předem rozdělené klíčové role v krizové komunikaci, aby nedocházelo ke zbytečnému prodlužování řešení krizové situace.
- Veškeré sdělované informace musí být založeny na faktech, nezmiňují se dohady či spekulace.
- Před zahájením krizové komunikace je nutné provést analýzu možných dopadů sdělení.
- Mezi nejlepší varianty patří naplánovat komunikaci v nejhorším možném scénáři.

2.3.1 Krizová komunikace pracovníků složek IZS

Krizová komunikace je hojně využívaná členy složek IZS v rámci jejich profese. Nastane-li situace, při které je potřeba použití prvků a zásad krizové komunikace, mají k dispozici typové činnosti s danými postupy, podle kterých při mimořádné události postupují. Nedílnou součástí práce v oblasti krizové komunikace je schopnost pracovníka složky IZS rozpoznat, jaké emoce zasažené osoby prožívají a jaké způsoby použijí, aby byli schopni tyto emoční reakce nějakým způsobem regulovat. Mezi nejčastější reakce zasažených osob bývá strach (o vlastní bezpečí, rodinu a přátele), agresivita, podrážděnost, pocit viny, úzkost, smutek, vztek a bezmocnost. Jedná se o normální reakce na prožité neštěstí. Většina těchto lidí bývá zmatena nebo mohou podlehnout panice. V těchto chvílích je potřeba, aby členové složek IZS zachovali klid a nepodlehli svým emocím, aby nedošlo k negativnímu vlivu na psychiku zasažených osob. Odborníci na krizovou komunikaci

doporučují informace sdělované verbálním projevem podpořit vizuálně pomocí obrázků nebo vhodnou grafikou (Ralbovská, 2017).

Krizová komunikace by měla být jasná, stručná a především srozumitelná. Důležitou roli hraje také jeho inteligence, zkušenost a schopnost umět v krizových situacích efektivně komunikovat (Andršová, 2012).

Dudáček (2006) uvádí několik zásad pro zdokonalení efektivity komunikace. Tvrdí, že odpovědnost za efektivní komunikaci mají všichni její účastníci a je potřeba si rozmyslet, zda je sdělovaná informace pro jejího příjemce potřebná, popřípadě zvážit zapojení ostatních pracovníků do komunikace. Jako další zásadu uvádí důležitost uvědomění si a rozmyšlení, co a jakým způsobem či tónem hlasu se bude říkat, a v případě předání informací s následnou zpětnou vazbou, je potřeba ověření správného pochopení na straně příjemce.

Členové složek IZS se mohou dopustit určitých chyb narušujících efektivitu krizové komunikace. Těmito chybami může být například neupřímnost, zobecňování, únik od tématu nebo sdělování více informací najednou. Pro minimalizaci možného výskytu těchto chyb vznikla doporučení, kterými by se měli členové složek IZS na místě řešení mimořádné události řídit a kladou důraz především na:

- *„zklidnění našeho vlastního napětí;*
- *uvědomění si, jakou máme roli na místě MU;*
- *vyvarování se všeobecně známých klišé;*
- *rozlišování jednotlivých MU – specifika;*
- *zrcadlení pocitů oběti;*
- *uspokojování základních potřeb, podporu návratu do reality a stavu před událostí;*
- *shrnutí celé události a nastínění možného východiska“* (Ralbovská, 2017, s. 294).

2.3.2 Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí

Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí vyžaduje specifické postupy a přístupy. *„Do hry vstupuje řada situačních a osobnostních faktorů jak na straně zasaženého, tak na straně komunikátora“* (Vymětal, 2009, s. 88). Mezi hlavní zásady komunikace s člověkem v krizi patří: komunikovat optimálně – verbálně i neverbálně, komunikovat empaticky, strukturovaně a jasně, lehce asertivně a aktivně naslouchat, co

zasažená osoba potřebuje. Aktivním nasloucháním chápeme například parafrázování jeho slov, pokládání otevřených otázek, vyjadřování pochopení a soucitu (Vybíral, 2009).

Mezi skupiny osob mimořádnou událostí zvláště zranitelné patří například děti, velmi staří lidé, cizinci, etnické/kulturní menšiny nebo lidé zdravotně/duševně postižení. Členové složek IZS by měli získat od osob zasažených mimořádnou událostí především jejich plnou důvěru. Při komunikaci se zasaženými osobami je potřeba dávat najevo trpělivost, neskákat jim do řeči, zbytečně nenaléhat na jejich odpovědi a nespěchat. Vhodné je projevování zájmu, soucit, pochopení a zároveň je vyzývat k hovoru pomocí prostředků verbální i neverbální komunikace. Během takového rozhovoru je potřeba umět pracovat také s tichem, dělat přestávky a pouze mlčet. V neposlední řadě by měli být informováni o jejich normální a oprávněné reakci na neštěstí a probrat s nimi možnost svépomoci či vlastní postupy pro překonání překážek vyplývajících z prožité situace a extrémní zátěže (Ralbovská, 2017).

Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí je pro komunikátora náročná a je potřeba, aby se nedopustil komunikačních zlovyků, které by mohly vést k sekundární traumatizaci obětí. Mezi komunikační zlovyky se řadí neupřímnost, nepřímé vyjadřování pocitů, značkování, přehánění situace, nejasnost, nekonkrétnost, překrucování skutečnosti nebo například únik od tématu (Vymětal, 2009).

2.3.3 Interkulturní aspekty krizové komunikace

Podle Ralbovské (2017) do krizové komunikace řadíme i interkulturní komunikaci, se kterou se pracovníci IZS setkávají. Při komunikaci s lidmi z odlišného kulturního prostředí musíme brát v úvahu jejich odlišnosti v chování a zvyklostech, které mohou záviset na věku, pohlaví, kultuře, náboženství, úrovni vzdělání a jazyce. Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) by měla být krizová komunikace v interkulturním prostředí přizpůsobena dané kultuře. Mělo by se jednat o vhodné používání slov a obrázků a vyvarovat se těch, které by mohly lidi urážet. Další pravidlo pro interkulturní komunikaci je respektování osobního prostoru při rozhovoru, vhodné užívání humoru, vnímavost a otevřenost.

Příklady dodržování zásad krizové komunikace s ohledem na interkulturní rozdíly uvádí na svých stránkách společnost Americký červený kříž (<http://www.red-cross.org>), která je určená pro vzdělávání veřejnosti v této problematice. Dalším zdrojem pro přípravu krizové komunikace z oblasti kontroly nemocí a prevence je Centers for Disease Control and

Prevention (<http://www.cdc.gov>). Tento zdroj se věnuje osmi okruhům, mezi které patří sekce „Nouzová připravenost a reakce“ obsahující tematiku bioterorismu, chemické, radiační, přírodní krizové situace, hromadná neštěstí a výskyt infekcí. Veškerý materiál je vytvořen v mnoha světových jazycích (například v angličtině, němčině, francouzštině, vietnamštině, ruštině) (Vymětal, 2009).

2.3.4 Typové činnosti

Pro dosažení efektivní krizové komunikace se pracovníci složek IZS řídí podle typových činností složek IZS při společném zásahu, které jsou k dispozici na webových stránkách HZS ČR (viz odkaz: <http://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>). Katalogový soubor obsahuje celkem patnáct typových činností složek IZS při společném zásahu. Pro krizovou komunikaci v rámci této diplomové práce nejvíce disponují tři typové činnosti (9, 12 a 14), které budou dále uvedeny v textu u jednotlivých zásad pro efektivní komunikaci.

STČ – 09/IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu u mimořádné události s velkým počtem raněných osob, Praha 2016 (MV – generální ředitelství HZS ČR)

Tato typová činnost obsahuje doporučené postupy složek IZS při řešení mimořádné události s velkým počtem zraněných osob. Jedná se o mimořádnou událost s více jak 10 oběťmi a odpovídá třetímu nebo zvláštnímu stupni poplachu podle poplachového plánu IZS. Je potřeba stanovit priority v poskytování přednemocniční neodkladné péče a odsunu raněných. Je-li na místě události nižší počet zasahujících zdravotnických pracovníků, než je počet raněných, musí se provést nejdříve třídění osob podle priority poskytnutí přednemocniční neodkladné péče.

Řízení složek IZS na místě zásahu probíhá na taktické, operační nebo strategické úrovni, kdy velitelem zásahu je velitel jednotky požární ochrany. Velitel zásahu spolupracuje s velitelem zdravotnické složky po dobu celého řešení události, dokud nedojde k odsunu poslední raněné osoby z místa události. Velitel zdravotnické složky odpovídá za komunikaci se zdravotnickým operačním střediskem ZZS. V případě potřeby operační úrovně řízení se spolupracuje krajské operační a informační středisko IZS kraje (KOPIS) s operačními středisky složek IZS. KOPIS podává informace dotčené obci, starostovi obce s rozšířenou působností nebo hejtmanovi kraje je-li vyhlášen 3. stupeň poplachu. Při strategické úrovni

řízení události dochází ke zřízení krizového štábu HZS kraje, který spolupracuje a komunikuje s krizovým štábem kraje nebo obce s rozšířenou působností.

Na místě události s velkým počtem raněných je potřeba poskytnutí první psychické pomoci obětem události. První psychická pomoc je soubor jednoduchých postupů, které vedou ke stabilizaci psychického stavu, aby nedocházelo k jeho zhoršování a zároveň docházelo k zajišťování základních lidských potřeb. Poskytují ji intervenenti pro poskytování první psychické pomoci z více složek IZS. Velitel zásahu určuje koordinátora, který zodpovídá za poskytování psychosociální pomoci (STČ – 09/IZS, 2016), (Zákon č. 239/2000 Sb.).

STČ – 12/IZS Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci, Praha 2015 (MV – generální ředitelství HZS ČR)

První psychická pomoc a krátkodobá psychosociální pomoc při mimořádné události se provádí v rámci záchranných a likvidačních prací. První psychická pomoc se poskytuje zasaženým osobám přímo na místě mimořádné události a je organizovaná velitelem zásahu. Krátkodobá psychosociální pomoc je prováděna v době trvání mimořádné události nebo několik dní poté. Její hlavní náplní je vyhledávání potřeb zasažených osob a jejich zajištění. V případě potřeby může být psychosociální pomoc nabídnuta i na dlouhodobý časový úsek místními organizacemi a nestátními neziskovými organizacemi.

Při mimořádné události velkého rozsahu je potřeba při poskytování psychosociální pomoci využít koordinace prostřednictvím koordinátora, který iniciuje setkání všech možných poskytovatelů psychosociální pomoci obětem. Zpravidla bývá koordinátorem psycholog HZS kraje a ostatními poskytovateli bývají členové různých organizací (HZS kraje, nestátní nezisková organizace, obce, jednotlivci).

V rámci poskytování psychosociální pomoci zasaženým osobám může dojít k výskytu očekávaných překážek, které by ovlivnily úspěšnost poskytované pomoci. Mezi tyto komplikace patří:

- *„stresová reakce zasažených osob,*
- *jazyková bariéra – cizinci,*
- *agresivita vůči poskytovatelům psychosociální pomoci,*
- *specifika etnických a kulturních menšin,*

- *nedostatek poskytovatelů psychosociální pomoci,*
- *souběh potřeby psychosociální pomoci s jinými problémy“ (STČ – 12/IZS, 2015, s. 17).*

K místu mimořádné události s velkým počtem raněných se dostávají rodinní příslušníci (může jít i příslušníky cizí národnosti) a budou hledat své příbuzné a čekat na informace. V těchto chvílích je možné zřídit „asistenční centrum pomoci“, které je pro rodiny zasažených osob bezpečným místem a poskytují se zde aktualizované informace, psychosociální podpora, ochrana před médii a překladatelské služby pro cizince.

Kroky první psychické pomoci jsou uvedeny v příloze typové činnosti, která je ke stažení pro veřejnost na stránkách HZS ČR – viz odkaz výše.

Policie ČR zajišťuje první psychickou (laickou) pomoc a krizovou intervenci zasaženým osobám. Policie podle charakteru mimořádné události a jejího rozsahu uvolní určitý počet krizových interventů (psychology nebo jiné krizové interventy), kteří poskytnou první psychickou pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí.

V rámci Zdravotnické záchranné služby působí Zdravotnické operační středisko, které po zhodnocení situace a rozsahu události rozhoduje o vyslání vyškolených interventů v poskytování první psychické pomoci nebo psychologa ZZS na místo události. Při poskytování psychosociální pomoci a první psychické pomoci se mohou objevit následující obtížné faktory:

- *„V chování zasažených budou zjevné výrazné známky akutní stresové reakce.*
- *Interventů může být nedostatečný počet vzhledem k množství zasažených.*
- *Poskytovatel může být konfrontován s psychicky velmi zraňujícími okolnostmi události.*
- *Nutnost vyrovnat se s případnou jazykovou bariérou.*
- *Náhlá změna potřeb zasažených v průběhu poskytování psychosociální pomoci“ (STČ – 12/IZS, 2015, s.23).*

V případě mimořádné události velkého rozsahu mohou být na základě Dohody o plánované pomoci na vyžádání mezi MV-GŘ HZS ČR a GŘ AČR nasazeny síly a prostředky AČR. Vojáci při odstraňování následků mimořádné události poskytují mimo jiné laickou první psychickou pomoc zasaženým osobám. Součástí nasazených sil a prostředků

AČR mohou být i vojenští psychologové na základě koordinace hlavního psychologa ministerstva obrany a vojenští kaplani, jejichž nasazení koordinuje hlavní kaplan AČR (STČ – 12/IZS, 2015).

STČ – 14/IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu, Amok – útok aktivního střelce, Praha 2013 (MV – generální ředitelství HZS ČR, odbor IZS a výkonu služby)

Aktivní střelec je nebezpečný pachatel, který k dosažení svých cílů hrozí použitím zbraně jiným lidem. Může jít o jednotlivce nebo skupinu pachatelů páchající čin s cílem zabít nebo zranit co nejvíce osob. Amok je název ukazující jednání aktivního střelce v trestněprávní rovině.

Tato typová činnost obsahuje postup složek IZS při útoku aktivního střelce vůči jiným lidem. Jedná se o zákrok zabezpečující především Policií ČR, avšak v rámci eliminace aktivního střelce může Policie ČR požádat jiné složky IZS o jejich spolupráci (poskytnutí výškové techniky pro odstřelovače nebo osvětlení).

Na místo události by měli být v co nejkratší době povoláni disponibilní specialisté v této problematice – vyjednávač a vyjednávací tým, psycholog, intervenční tým a skupina krizové intervence (STČ – 14/IZS, 2013).

2.4 Multikulturní komunikace

Monokulturní komunikace probíhá mezi příslušníky stejné kultury, naopak multikulturní komunikace je druh komunikace, která probíhá mezi příslušníky kulturně nebo jazykově odlišných etnik, národů nebo odlišných náboženských či rasových společenství. Její úspěšnost závisí na profesionální jazykové znalosti, znalosti multikulturních rozdílů a společenských zvyků (De Vito, 2008).

Ve světě se vyskytuje až 6000 jazyků a z toho asi 50 jen v Evropě. Což je velké množství různých jazyků. Odborníci to vysvětlují vytvářením nových typů jazyků migrujícími lidmi v hostitelských zemích. Předpoklad efektivní komunikace s cizincem je znalost cizích jazyků. Vyžaduje to schopnost mluvit, číst, psát a porozumět významu slov cizího jazyka (Průcha, 2010).

Kutnohorská (2013) uvádí, že komunikace s cizinci není v mnoha případech zcela jednoduché, právě především nezná-li pracovník pomáhající profese jiný než český jazyk. Mohou vzniknout jazykové bariéry, či kulturní odlišnosti, které vedou ke vzniku překážky a problému při komunikaci. Bylo by třeba, aby pracovník v těchto případech byl schopen využít své znalosti, adekvátně reagovat, popřípadě užít správné pomůcky (jazyková vybavenost, všeobecná znalost mimiky a gestikulace, či použití komunikačních karet).

Kontakt s příslušníkem jiné kultury může způsobit pocit nejistoty z důvodu vystavení účastníka cizímu jazyku, odlišnému stylu komunikace a možnému, pro něj neznámému, používání neverbálních prvků komunikace (Ting Toomey et al., 2005).

V multikulturní komunikaci se dodržuje několik zásad. Myslíme tím verbální i neverbální složku komunikace celkově. Pokud člen pomáhající profese nezná určité zásady, hrající v některých kulturách důležitou roli, nebo je nerespektuje, může to negativně působit na celkovou komunikaci a následně i pomoc, která je jim poskytována. Faktory ovlivňující kvalitu komunikace mezi lidmi různých kultur jsou: komunikační dovednosti, vlivy dané kultury, dovednost naslouchat a kriticky myslet (Kutnohorská, 2013).

2.4.1 Verbální multikulturní komunikace

Důležitým předpokladem efektivní komunikace jsou jazykové kompetence. Jejich nedostatečnost vede k sociální izolaci. Člověk, který nemá potřebné jazykové kompetence, se bude v jakékoli sociální situaci hůře orientovat, nebude schopný porozumět, co mu ostatní lidé říkají (Ralbovská et al., 2011).

Lidé plynule hovořící jazykem své skupiny, nemusejí dostatečně ovládat jazyk používaný v zemi, kde se právě nacházejí, a tím dochází k potížím a problémům s dorozumíváním se a ve sdělování svých potřeb. Nazýváme to jazykovou bariérou, která může vyvolat až frustraci, úzkost nebo strach, čímž dochází k neuspokojování základních životních potřeb člověka – potřeba jistoty a bezpečí (Trachtová et al., 2013).

2.4.2 Neverbální multikulturní komunikace

Některé prvky neverbálních projevů v komunikaci jsou vrozené či geneticky dané, tím jsou tyto prvky mezi kulturami podobné. Avšak většina prvků využívaných v komunikaci je daná kulturním kontextem, ve kterém vyrůstáme a životními zkušenostmi. Neverbální

projev je silně emocionální a zároveň platí, že emoce se v našem neverbálním projevu odrážejí (Ralbovská et al., 2011).

- **Oblast proxemiky – interpersonální vzdálenost**

Na Blízkém východě je tato vzdálenost při rozhovoru nejmenší (20 cm). V latinské Americe je to 30 cm, v USA 40 cm, v Evropě 60 cm (Skandinávie respektuje delší vzdálenost, románské kultury menší) a v Thajsku 80-100 cm.

- **Mimika**

V mimice se odráží naše prožívání emocí, můžeme dávat najevo napětí nebo strach. Úsměv je v některých asijských kulturách považován za nerovnováhu či slabost, naopak v Severní Americe má úsměv význam zájmu nebo překvapení, ve Velké Británii je považován za nedůvěru a v Německu ocenění zájmu druhého. Zdvížení obočí v Číně znamená nesouhlas a v arabských zemích negativní názor.

- **Oční kontakt**

Pro arabské země a oblast Středoziemního moře je typický intenzivní oční kontakt. Pro obyvatele Severní Ameriky a Evropy je méně intenzivní a pro obyvatele asijských zemí je typický nepřímý oční kontakt. Záleží také na jeho délce, pokud je delší, než je v dané kultuře zvyklost, může to vzbudit jiný význam – sexuální zájem, nevychovanost nebo ohrožení.

- **Používání artefaktů**

Další významný jev ovlivňující neverbální komunikaci je používání specifických vůní, barev nebo předmětů. Barva nese silný symbolický podtext a její vnímání je pro každou kulturu specifické. V evropských zemích bílá barva označuje neposkvrněnost a panenskost, ale v asijských kulturách je spojená se smrtí. V kulturách jihovýchodní Asie a Islámu má zelená barva negativní význam a je spojená s chorobami.

- **Způsob oslovování**

Slušností ve všech kulturách je v první řadě se mu představit. Každá kultura má různý způsob vzájemného oslovování, proto bychom se měli příslušníka jiné kultury zeptat, jak si přeje být oslovován a zapsat to do dokumentace. V Čechách, Polsku, Maďarsku nebo Slovensku je zvykem oslovovat pomocí titulů, v severovýchodních zemích jako je Norsko, Švédsko a Finsko se k formálnímu oslovování používá křestní jméno (Ivanová et al., 2005).

- **Množství zdvořilostních frází na začátku komunikace**

Jsou země, které považují za projev slušnosti začít hovor výměnou zdvořilostních frází – projev slušnosti, avšak jiné země to považují za neupřímné. Např. v asijské kultuře je slušné zajímat se i o příslušnickovu rodinu. V naší kultuře je to naopak hodnoceno negativně (Venglářová, Mahrová, 2006).

- **Rozdíly v tykání a vykání**

V ČR rozlišujeme při oslovování jednotné a množné číslo. Pro zdvořilostní vyjádření používáme tvar druhé osoby množného čísla – vykáme. Tento způsob najdeme i u jiných slovanských jazyků a setkáme se s ním u francouzštiny a němčiny. Jde o způsob, jakým prokazujeme větší úctu. Angličané projevují úctu oslovením Mr., Mrs., avšak Asiaté mají jiný způsob projevu úcty, například v Japonsku se uklánějí (Krátká, 2007).

- **Dotyk**

V kontaktu s příslušníky odlišné kultury hraje dotyk významnou roli. Veškeré vyšetření provádíme dotykem, kterým můžeme pacienta i do jisté míry uklidnit. Při vyšetřování ženy mužem, má muž určitá místa na dotek zakázána. V Islámu se muž smí dotknout jen ženy ze své rodiny. Evropané mají různou frekvenci dotyků. Angličané a severané mají tuto frekvenci nižší. Naopak jižané mají tuto frekvenci vyšší (Ivanová et al., 2005).

2.4.3 Vybrané problémy při komunikaci s cizinci

Komunikace je považována za základ mezilidského styku, je charakterizována jako vzájemná výměna názorů mezi lidmi. Chceme-li zvládnout efektivní komunikaci, je nutné zaměřit se na její důležité oblasti. Do těchto oblastí zahrnujeme rozvíjení dovedností, vědomí kulturních odlišností i zvyků a umění naslouchat. Pro správnou komunikaci je nedílnou součástí dostatečná spolupráce osob.

Z pohledu pomáhající profese mohou při komunikaci s cizincem vzniknout některé z těchto problémů a bariér:

- Jazyková bariéra.
- Nízká nebo žádná spolupráce ze strany osoby, které je poskytována pomoc.
- Používání příliš odborných slov.
- Poruchy sociální interakce.

- Sociální izolace.
- Nedostatečné znalosti pomáhajícího pracovníka o odlišnostech jiných kultur (Kutnohorská, 2006).
- Špatná schopnost naslouchat.
- Nedostatek času.
- Komunikační přetížení.
- Odlišný způsob vyjadřování.
- Vyhýbání se určitému tématu na základě konfliktu (předsudky) projevující se mlčením.
- Emocionální a psychologické bloky.
- Haló efekt – zkreslené hodnocení a následné jednání dle našeho prvního dojmu, které vznikne na podkladě projevu jedince (Šišková, 2001).

Pro usnadnění a dosažení efektivní komunikace s cizinci vydalo v roce 2015 Centrum pro integraci cizinců, o. p. s. v rámci projektu „Společný kraj – s cizinci jako s našinci“ příručku, která je volně stažitelná pro veřejnost na webové stránce: <http://cizinci.cz/cs/2697-prirucka-pro-snadnejsi-porozumeni-my-cizinci>.

Doporučené postupy pro komunikaci s cizinci mohou být následující:

- Zjistit, zda je možná komunikace ve třetím jazyce (angličtina, ruština, němčina atd.) a do jaké míry jím člověk vládne.
- Mluvit pomalu, zřetelně artikulovat, nekřičet, používat dostatečnou mimiku.
- Používat gesta a obrázky, které lidem ulehčí pochopení problému.
- Používat jednoduché a srozumitelné věty.
- Ponechat osobě čas na sdělení, nespěchat na něj s odpovědí.
- Bedlivě sledovat neverbální příznaky strachu, obavy, nedůvěry, nepokoje a bolesti, protože jejich projev může být kulturně zkreslený.
- Vyhýbat se odborným výrazům a slangu.
- Využít možnosti tlumočnicka – nechat čas na seznámení a na přeložení sdělení.
- Použít alternativní prvky – piktogramy (Příručka pro komunikaci s cizinci, 2015).

2.4.4 Cizinci a národnostní menšiny na území České republiky

Česká republika patří v posledních letech mezi země s nerychlejším nárůstem migrantů. Mezi lety 1990-2006 se počet cizinců u nás navýšil až na desetinásobek (OECD,

2006). Kvůli ekonomické krizi došlo v letech 2009-2010 k poklesu počtu legálně žijících cizinců na území České republiky, ale od roku 2011 začal počet opět narůstat. K nejvyššímu nárůstu došlo v letech 2015/2016. Ministerstvo vnitra ČR vydalo v roce 2017 zprávu o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky za rok 2016, která obsahuje následující informace. Ke dni 31. 12. 2016 pobývalo na území ČR legálně již více než 496 tisíc cizinců, tj. více než 4,7 % populace. Většina těchto migrantů (87 %) je ve věku mezi 20-65 lety, což odpovídá tomu, že tito lidé migrují z ekonomických důvodů. Osob mladších 20 let je pouze 10 % a starších 65 let jsou 3 %.

Rozmístění cizinců na území České republiky souvisí se státním občanstvím. Nejvíce se jich vyskytuje v okolí hlavního města Prahy. Středočeský a Karlovarský kraj je oblíbený pro příslušníky Ruské federace. Občané Ukrajiny pobývají nejvíce v Jihomoravském a Středočeském kraji, zato Vietnamci se nejvíce vyskytuje v okolí česko-německých hranic. Nejvíce zastoupené národnosti u nás (stav ke dni 30. 9. 2017) jsou: Ukrajinci (115 019 osob), Slováci (110 572 osob) a Vietnamci (59 534 osob). Přehled o počtu cizinců na území České republiky podle typu pobytu v rozmezí let 1993-2016 je uveden v Příloze 2 (MVČR, 2017).

Na našem území se nachází i mnoho nelegálně žijících cizinců. V roce 2016 bylo zjištěno přesně 5 261 nelegálních migrantů na území České republiky, což je od roku 2015 pokles o 38 %. Přes schengenskou hranici bylo nejvíce zadržovaných migrantů z Ukrajiny (15 osob), Albánie (14 osob), Ázerbajdžánu (14 osob) a Ruska (12 osob). Nelegálně pobývajících státních příslušníků na našem území je zjištěno 1 522 Ukrajinců, 402 Rusů a 336 příslušníků Kuvajtu. S nelegální migrací bylo opakovaně zjištěno 411 osob. Nejčastěji se jednalo o migranty z Ukrajiny (125 osob), Kuvajtu (55 osob), Libye (30 osob), Vietnamu (24 osob) a Saudské Arábie (15 osob). Přehled o nelegální migraci v průběhu let 2006-2016 je podrobněji uveden v Příloze 2. Nejnovější informace ohledně počtu nelegálních migrantů poskytuje Policie ČR – služba cizinecké Policie, která uvádí celkem 4 738 zjištěných nelegálních migrantů v roce 2017, což je oproti předešlému roku pokles o 10 % (523 osob) (Rendlová, 2018).

Nelegálně žijící cizinci na území našeho státu jsou zajištěni do jednoho ze 3 zařízení pro zajištění cizinců za účelem realizace vyhoštění nebo předání těchto lidí podle mezinárodní úmluvy. Tyto zařízení se vyskytují v Bělé pod Bezdězem, Vyšní Lhotě a Balkové. V těchto zařízeních dochází ke vzniku mimořádných událostí ze strany zajištěných cizinců (SUZ MV, 2017).

Podle zprávy Ministerstva vnitra ČR (MVČR, 2017) realizovala služba cizinecké policie ČR v roce 2016 celkem 267 000 pobytových kontrol samostatně i ve spolupráci s ostatními orgány. V tomto roce bylo zaznamenáno podle zákona o pobytu cizinců přesně 37 940 přestupků, což je o 4 261 (12, 7 %) více než rok předešlý. Cizinci se v roce 2016 podíleli na 9 252 objasněných trestných činů a bylo trestně stíháno 7 559 cizinců, což je o 296 cizinců více než v roce 2015. Nejčastěji se jednalo o příslušníky Slovenska (2 718 osob), Ukrajiny (1 210 osob) a Vietnamu (511 osob). Dle druhu kriminality dominovali trestné činy spojené s ohrožením pod vlivem návykových látek a opilství. Údaje Ministerstva spravedlnosti uvádějí počet odsouzených za rok 2016 celkem 5 096 cizinců (1 737 Slováků, 1 002 Ukrajinců a 358 Vietnamců), což je o 0,9 % více než v roce 2015. Dalším problémem spojeným s migranty a možným vznikem problému při řešení následků krizové situace je v rámci zdravotního pojištění. Nárok na veřejné zdravotní pojištění a tím i přístup ke zdravotní péči jako čeští občané mají pouze cizinci s trvalým pobytem a občané ze zemí EU, ale migranti ze třetích zemí (v ČR zejména Ukrajinci, Vietnamci, Rusové) tento nárok mají pouze pokud jsou zaměstnanci organizace se sídlem v ČR (Hnilicová a Dobiášová, 2009).

Národnosti menšiny jsou dle zákona č. 273/2001 Sb. o právech příslušníků národnostních menšin, skupiny populace, které se odlišují od většinové společnosti svými etnickými znaky (jazykem, náboženstvím, kulturními tradicemi, mentalitou apod.). V České republice jsme se problematikou výskytu národnostních menšin začali zabývat již v minulém století, avšak hlouběji až od 1.1.1993. V roce 2001 vznikl výše zmíněný zákon č. 273/2001 Sb. a tentýž rok vznikl výbor „Rada vlády týkající se národnostních menšin“, který se zabývá mimo jiné i různými doporučeními pro zajištění potřeb národnostních menšin v oblasti kultury nebo užívání svého jazyka.

V České republice máme oficiálně uznaných 14 národnostních menšin. Těmito menšinami jsou: běloruská, bulharská, chorvatská, maďarská, německá, polská, romská, rusínská, ruská, řecká, slovenská, srbská, ukrajinská a vietnamská národnostní menšina. Mezi poslední menšiny, které byly v našem státě uznané, patří od roku v 2013 vietnamská a běloruská národnostní menšina. Mnohdy se za národnostní menšiny považuje židovská menšina, která se však vymezuje náboženským a kulturním společenstvím (Vláda ČR, 2018).

3 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

3.1 Cíl práce

Cílem teoretické části diplomové práce je analyzovat komunikační dovednosti členů složek IZS v rámci jejich profese se zaměřením na krizovou komunikaci v multikulturním prostředí. Tato část práce rovněž popisuje problematiku migrační vlny, která má vliv na výskyt národnostních menšin na území České republiky a následné mimořádné události s touto problematikou spojené.

Hlavním cílem praktické části je základě získaných informací z nestandardizovaného dotazníkového šetření potvrdit nebo vyvrátit námi stanovené hypotézy. Výzkumné šetření bylo realizováno u složek IZS v rámci celé České republiky.

Dílčím cílem je zhodnocení všech získaných výsledků a navrhnout řešení pro zlepšení dané problematiky. Jedním možným řešením bude návrh komunikačních karet využitelných v praxi pro usnadnění komunikace pracovníků složek IZS s cizinci v rámci hromadného neštěstí.

Cíle práce:

- na základě odborné literatury provést analýzu problematiky komunikačních dovedností členů složek IZS,
- zjistit, jak často dochází k vzájemné interakci složek IZS s národnostními menšinami na území České republiky a následnou připravenost na komunikaci s nimi,
- zjistit, zda členové složek IZS v rámci svého povolání vlastní a využívají komunikační pomůcky při komunikaci s národnostními menšinami,
- verifikovat nebo falzifikovat námi stanovené hypotézy,
- na základě provedené SWOT analýzy navrhnout možné návrhy na zlepšení a vytvořit komunikační karty využitelné v praxi členům složek IZS.

3.2 Stanovené hypotézy

V této diplomové práci jsme stanovili následující hypotézy:

HYPOTÉZA 1 *Předpokládáme, že více než 75 % respondentů neovládá jiný cizí jazyk než anglický (na úrovni minimálně B2).*

HYPOTÉZA 2 *Předpokládáme, že minimálně 50 % respondentů uvede jazykovou bariéru, jako nejčastější problém při komunikaci s národnostními menšinami.*

HYPOTÉZA 3 *Předpokládáme, že více než 50 % respondentů používá při komunikaci s příslušníky jiné národnosti verbální i neverbální složku komunikace.*

4 METODIKA

4.1 Popis výzkumného šetření

Pro tento výzkumný účel byla využita kvantitativní metoda výzkumu pomocí nestandardizovaného anonymního dotazníkového šetření (viz Příloha 3). Před samotným výzkumem byl proveden předvýzkum, aby došlo k ověření srozumitelnosti a pochopitelnosti námi naformulovaných otázek v dotazníku. Tento předvýzkum byl proveden u 15 náhodně vybraných pracovníků složek IZS v elektronické podobě. Dotazníková metoda výzkumného šetření patří mezi základní sociologické metody sběru informací za pomoci získávání empirických údajů. Dotazníkovou metodu jsme zvolili z důvodu získání co největšího počtu respondentů – členů složek IZS.

Výzkumné šetření probíhalo 3 měsíce v rozmezí od 5.12. 2017 do 5.3. 2018.

4.2 Stanovení výzkumného vzorku

Výzkumné šetření bylo zaměřené na členy základních i ostatních složek IZS. Z řad ostatních složek IZS jsme zvolili především složky, které v případě potřeby pomáhají při řešení hromadného neštěstí. Respondenti nebyli limitováni věkem ani délkou jejich praxe v rámci jejich profese. K výzkumnému šetření byli respondenti požádáni pomocí námi vybrané kontaktní osoby formou emailové zprávy, ve které byl zaslán odkaz na dotazníkové šetření v elektrické podobě, který byl prostřednictvím elektronického portálu www.docs.google.com.

V našem časovém rozmezí se podařilo získat 331 validně vyplněných dotazníků.

4.3 Výzkumný nástroj

Naše výzkumné šetření bylo provedeno pomocí anonymního nestandardizovaného dotazníku vlastní konstrukce. Dotazník obsahoval celkem 20 otázek, z nichž bylo 9 otázek polootevřených, 11 otázek uzavřených a u 3 otázek byla možnost více odpovědí. Respondent byl v úvodní části seznámen s důvodem našeho šetření a ujištěn o zachování jeho anonymity po vyplnění dotazníku. Pokud nebylo námi povoleno zvolit více odpovědí, respondent volil pouze jednu odpověď. V první části dotazníkového šetření jsme zjišťovali anamnestické

údaje respondentů. Druhá část dotazníku je zaměřena na zjišťování znalosti multikulturních jazykových i neverbálních dovedností. Ve třetí části jsme se věnovali problematice komunikace a přípravy členů složek IZS v multikulturním prostředí. Získané informace od respondentů jsme následně podrobili analýze a každou otázku jsme zpracovali a vyhodnotili pomocí grafů a tabulek.

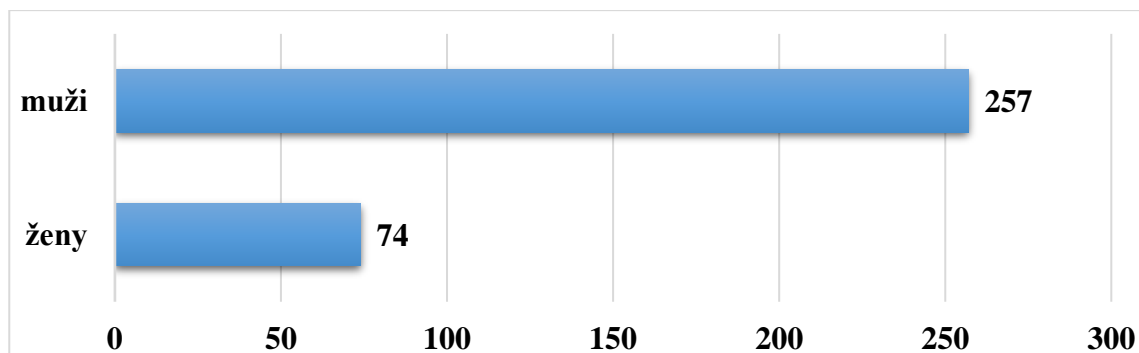
Na základě výsledků z dotazníkového šetření byly následně navrženy jednoduché komunikační karty, které by mohly sloužit na výjezdových stanovištích členům složek IZS při výkonu jejich povolání v interakci s cizinci pro usnadnění a zrychlení komunikace v rámci řešení hromadného neštěstí. Tyto komunikační karty jsou uvedeny v Příloze 4 této diplomové práce. Obrázky a fotografie vyskytující se v kartách jsou vlastní tvorby. Fotografie pacienta byly pořízeny na stanici Jihočeské záchranné služby v Táboře. Figurant nám se svým souhlasem umožnil nafotit názornou ukázkou, která cizinci při předložení přiblíží daný úkon.

5 VÝSLEDKY

5.1 Vyhodnocení údajů z dotazníků

Otázka č. 1 **Vaše pohlaví**

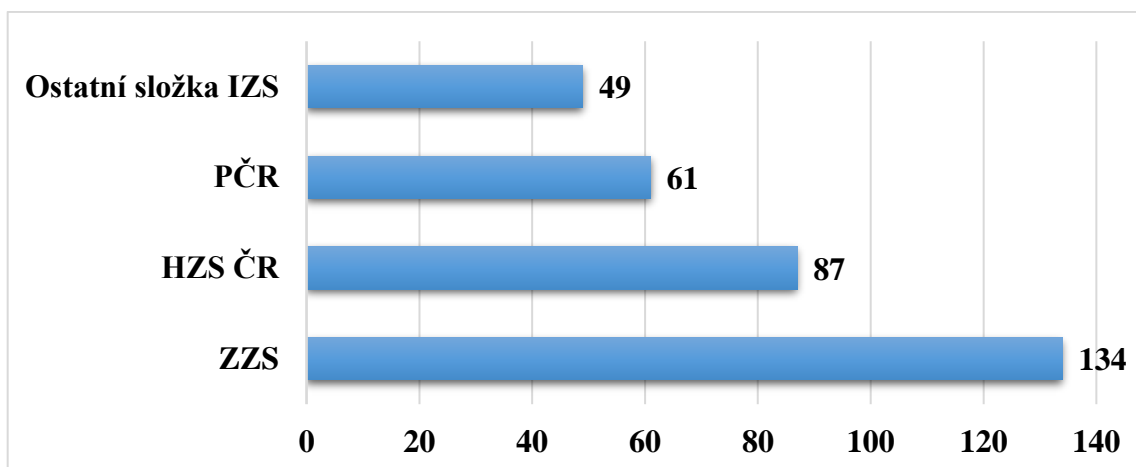
- Muž
- Žena



Obr. 1 Pohlaví respondentů

Otázka č. 2 **Vaše příslušnost k IZS**

- Základní složka
 - Zdravotnická záchranná služba
 - Hasičský záchranný sbor ČR
 - Policie ČR
- Ostatní složka IZS
uveďte konkrétně jaká.....

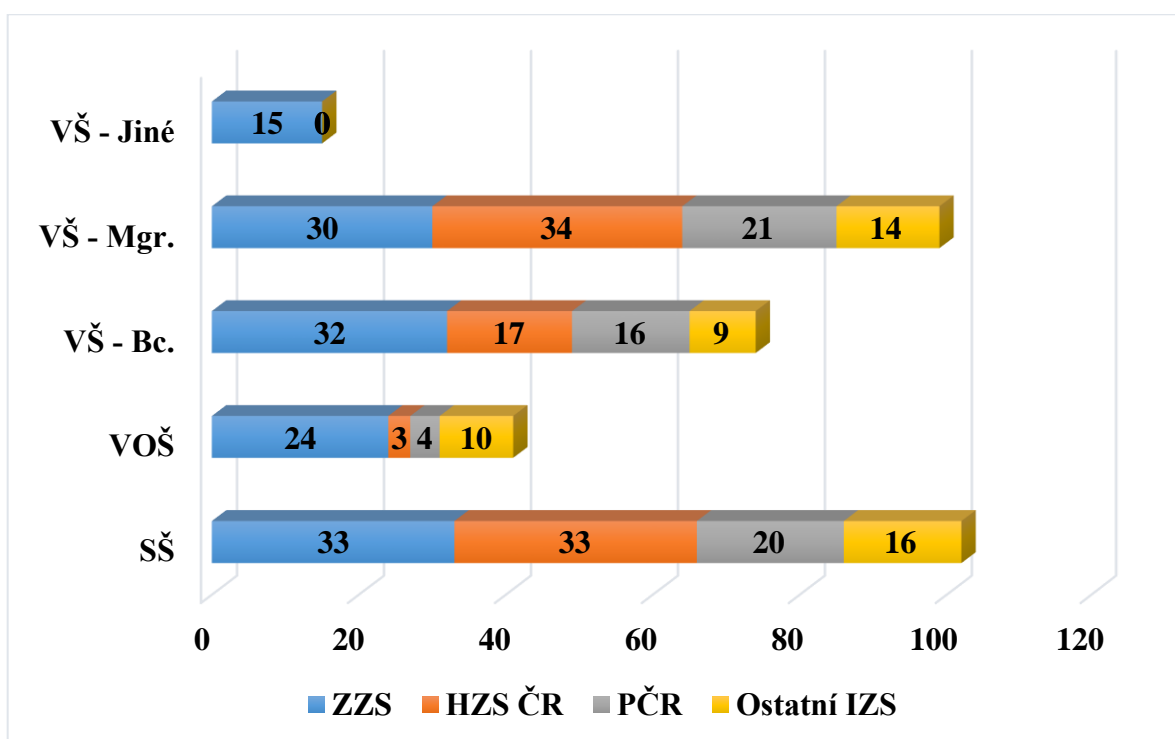


Obr. 2 Příslušnost respondentů k IZS

Od ostatních složek IZS jsme získali vyplněné dotazníky respondentů z řad Městské policie (18 respondentů), Armády ČR (12 respondentů), Horské záchranné služby (11 respondentů) a Českého červeného kříže (8 respondentů).

Otázka č. 3 Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Střední škola
- Vyšší odborná škola
- Vysoká škola
 - Bc.
 - Mgr./Ing.
 - Jiné (uveďte)



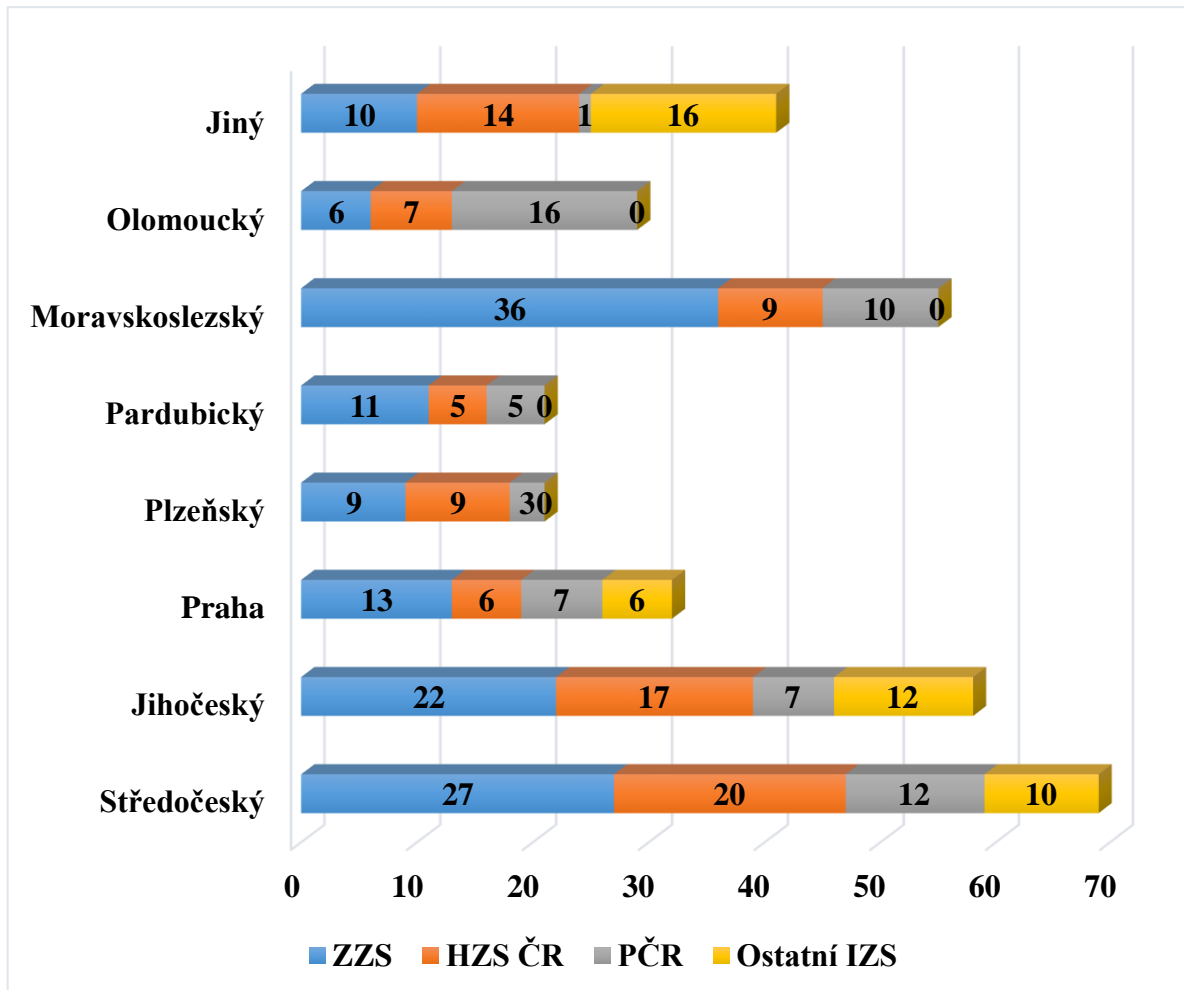
Obr. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

V kategorii jiné uvedlo 15 respondentů ze ZZS odpověď na nejvyšší dosažené vzdělání titul MUDr.

Otázka č. 4 Kraj výkonu Vašeho povolání u IZS

- Středočeský
- Jihočeský
- Praha
- Plzeňský

- Pardubický
- Moravskoslezský
- Olomoucký
- Jiný (uveďte)



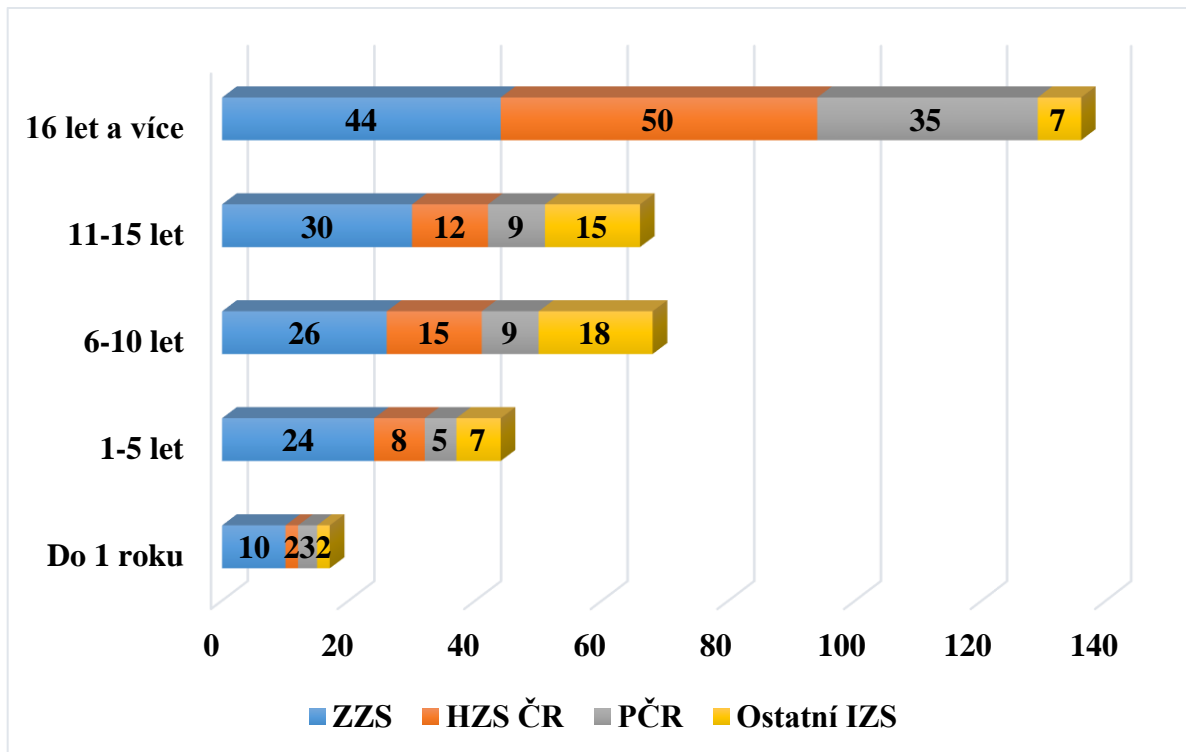
Obr. 4 Kraj výkonu povolání respondentů

Do kategorie jiné respondenti uvedli následující kraje jejich povolání: Ústecký kraj uvedlo 10 příslušníků HZS a 1 příslušník Policie ČR, Zlínský kraj uvedlo 8 respondentů ze ZZS, 2 respondenti z HZS a 5 respondentů z ostatních složek IZS. Dále 2 respondenti ze ZZS, 2 příslušníci HZS a 6 respondentů z ostatních složek IZS uvedlo kraj Liberecký. Poslední zmiňovaný kraj byl Zlínský, který se objevoval u 5 respondentů z ostatních složek IZS.

Otázka č. 5 Délka praxe u IZS

- Do 1 roku
- 1-5 let

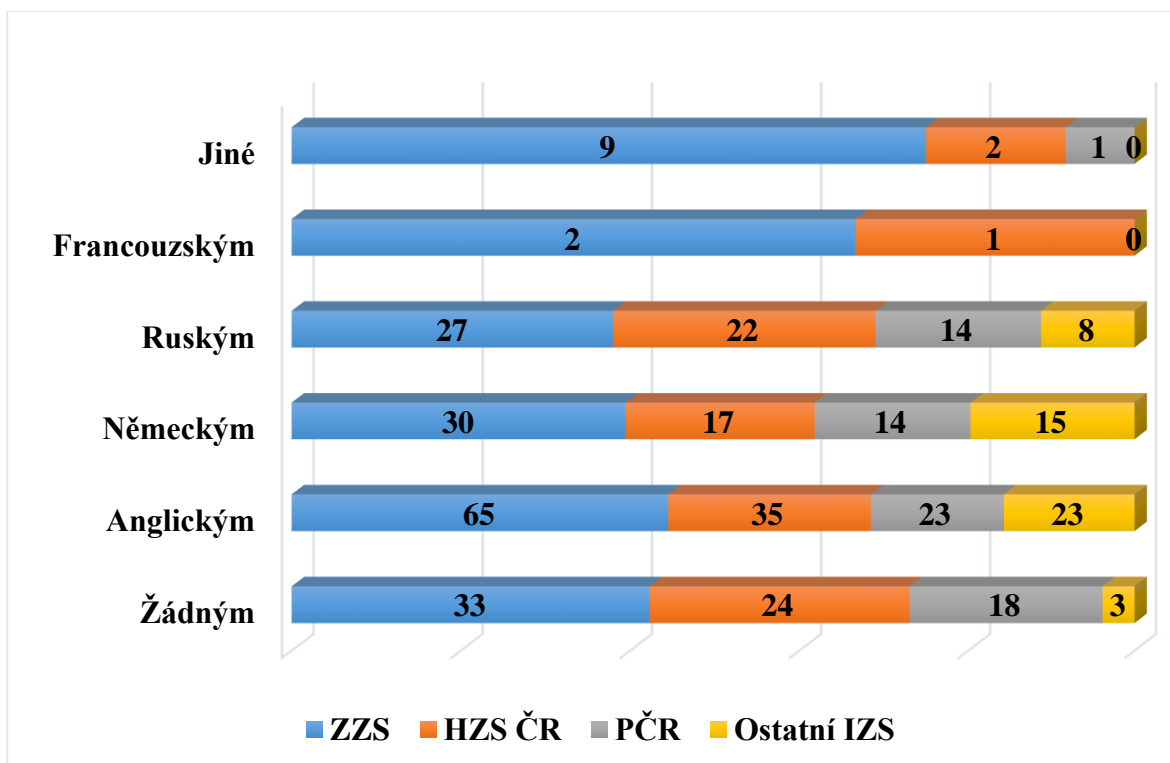
- 6-10 let
- 11-15 let
- 16 let a více



Obr. 5 Délka praxe respondentů

Otázka č. 6 Jakým cizím jazykem disponujete úrovní minimálně B2? - úroveň maturitní zkoušky (možnost více odpovědí)

- Žádným
- Anglickým
- Německým
- Ruským
- Francouzským
- Jiné (uveďte)



Obr. 6 Znalost cizího jazyka

V kategorii jiné byl uveden jazyk polský – 13x a jazyk italský – 6x.

Tab. 1 Počet respondentů ovládající pouze anglický jazyk

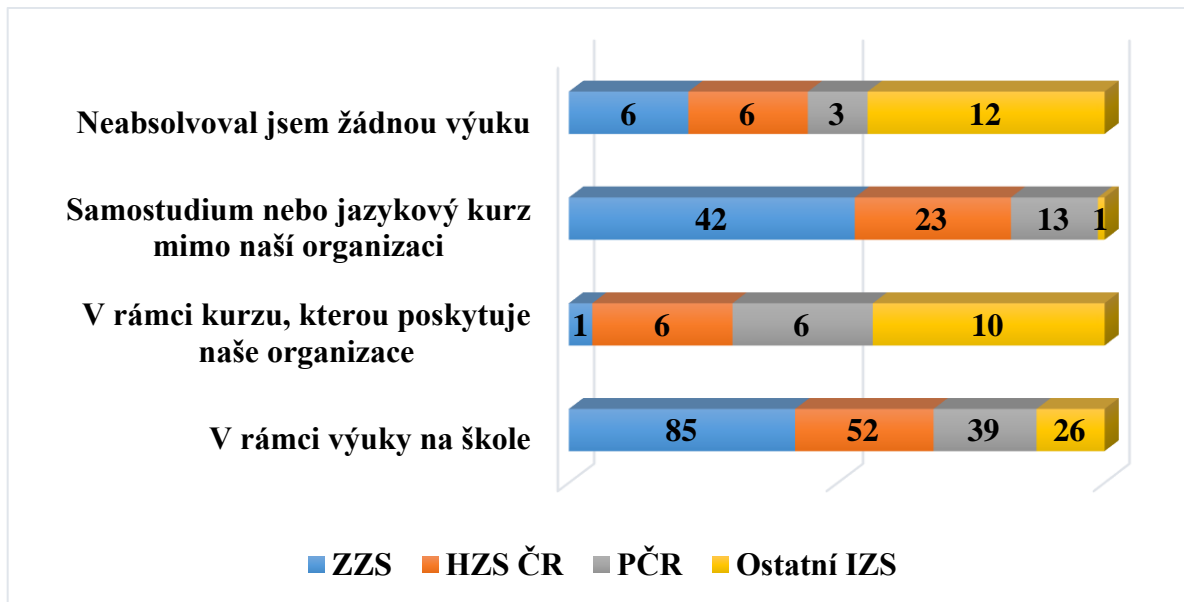
Složka IZS	Počet respondentů	Percentil
ZZS	54	16,2 %
HZS ČR	29	8,7 %
Policie ČR	20	6 %
Ostatní složky	19	5,7 %
Celkem	122	36,6 %

Pro verifikaci či falzifikaci naší hypotézy a zpracování podkladů do diskuze jsme na základě výsledků vypracovali přehlednější tabulku s procentuálním zastoupením znalosti pouze anglického jazyka u jednotlivých respondentů (viz Tab. 1). Percentil je vyjádřen z celkového počtu 331 (100 %) respondentů.

Otázka č. 7 V rámci jaké příležitosti jste absolvoval/a svou poslední výuku cizího jazyka?

- V rámci výuky na škole
- V rámci kurzu, kterou poskytuje naše organizace
- Samostudium nebo jazykový kurz mimo naší organizaci

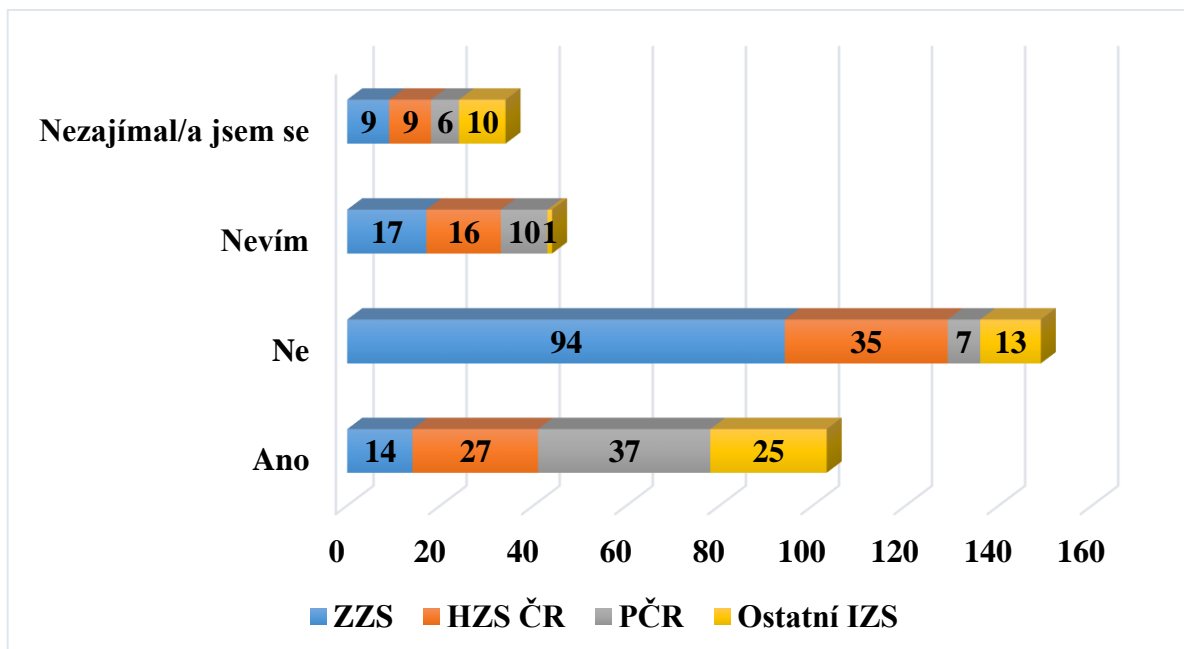
Neabsolvoval jsem žádnou výuku



Obr. 7 Poslední výuka cizího jazyka

Otázka č. 8 **Poskytuje Vaše organizace nějakou školicí akci cizího jazyka? (kurz, seminář, školení)**

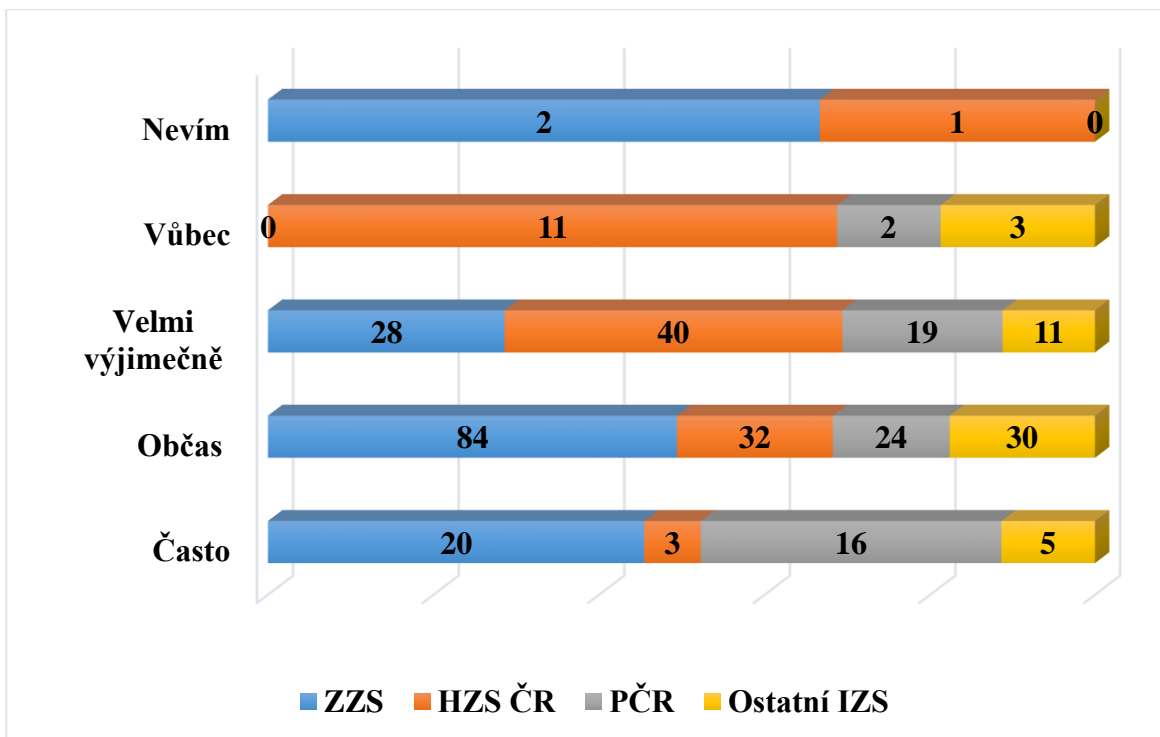
- Ano
 Ne
 Nevím
 Nezajímá/a jsem se



Obr. 8 Poskytování školení cizího jazyka v rámci organizace respondentů

Otázka č. 9 **Jak často se při výkonu Vašeho povolání setkáváte s příslušníky jiné národnosti?**

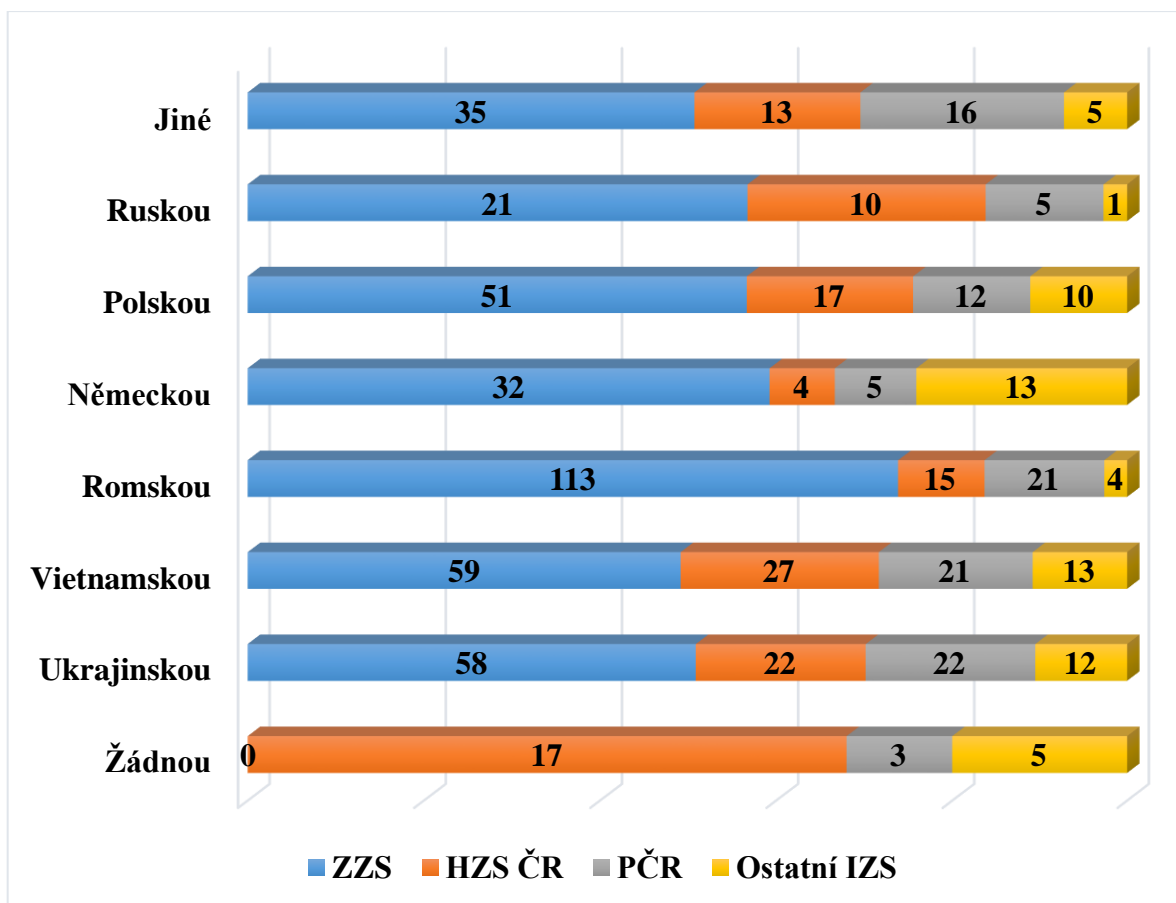
- Často (minimálně 1x za týden)
- Občas (minimálně 1x za měsíc)
- Velmi výjimečně (maximálně 1x za rok)
- Vůbec
- Nevím



Obr. 9 Četnost setkávání s příslušníky jiné národnosti v rámci profese respondentů

Otázka č. 10 **S jakou národnostní menšinou se při výkonu Vašeho povolání setkáváte nejčastěji? (možnost více odpovědí)**

- Žádnou
- Ukrajinskou
- Vietnamskou
- Romskou
- Německou
- Polskou
- Ruskou
- Jiné (uved'te)

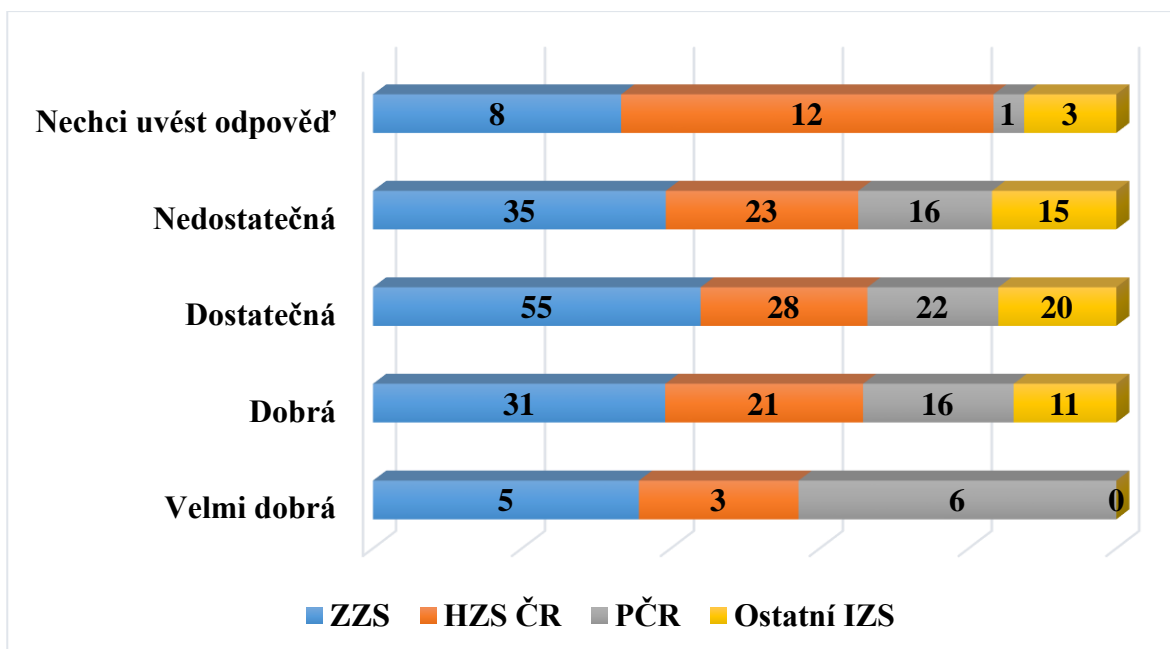


Obr. 10 Nejčastěji se vyskytující národnostní menšina v rámci profese respondentů

V kategorii jiné uvedli respondenti následující národnostní menšiny: slovenská – 42x, rumunská – 12x, bulharská - 8, občané Spojených Arabských Emirátů – 4x, anglická – 1x, syrská – 1x a íránská – 1x.

Otázka č. 11 Jak byste zhodnotil/a úroveň Vašich znalostí zásad v rámci multikulturní komunikace?

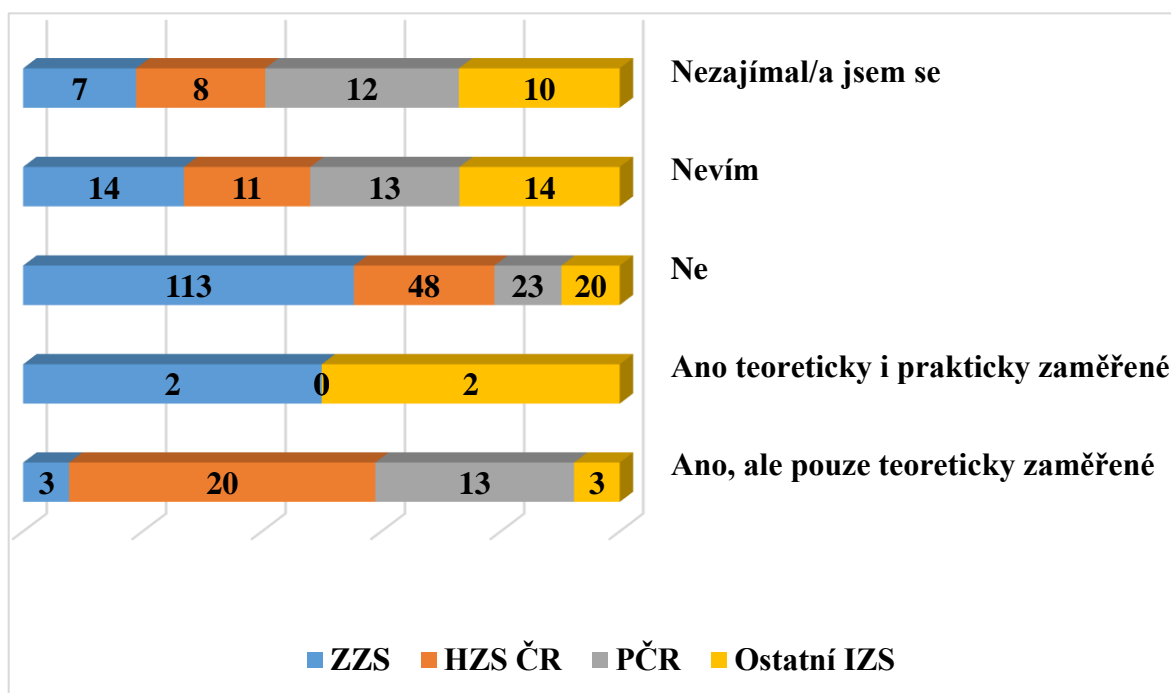
- Velmi dobrá
- Dobrá
- Dostatečná
- Nedostatečná
- Nechci uvést odpověď



Obr. 11 Znalosti zásad neverbální komunikace v rámci multikulturní komunikace

Otázka č. 12 Máte ve Vaší organizaci školení zásad multikulturní komunikace?

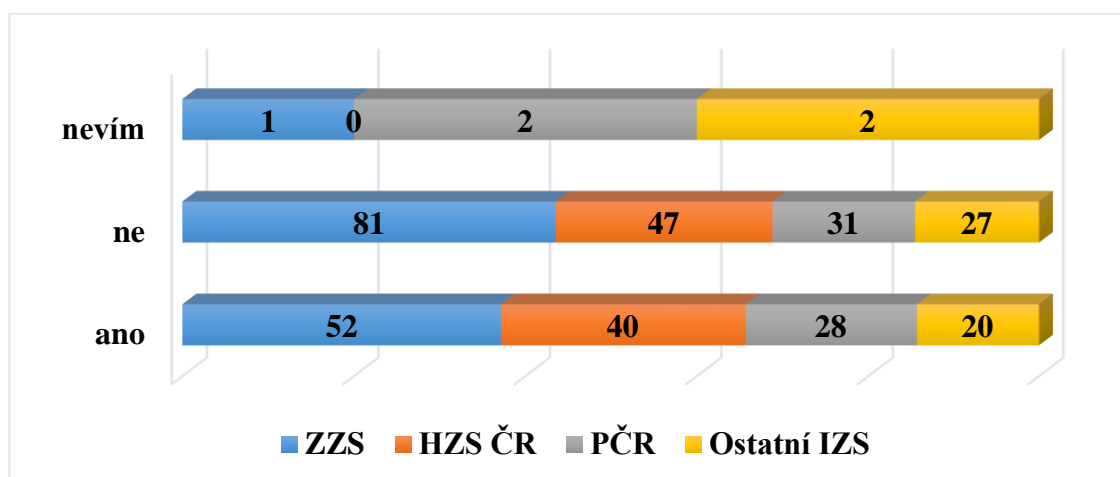
- Ano, ale pouze teoreticky zaměřené
- Ano teoreticky i prakticky zaměřené
- Ne
- Nevím
- Nezajímá/a jsem se



Obr. 12 Školení zásad multikulturní komunikace

Otázka č. 13 Setkali jste se během své praxe s hromadným neštěstím, jehož součástí byli osoby jiné národnosti? (Pokud zvolíte jinou odpověď než ano, pokračujte prosím na otázku č. 15.)

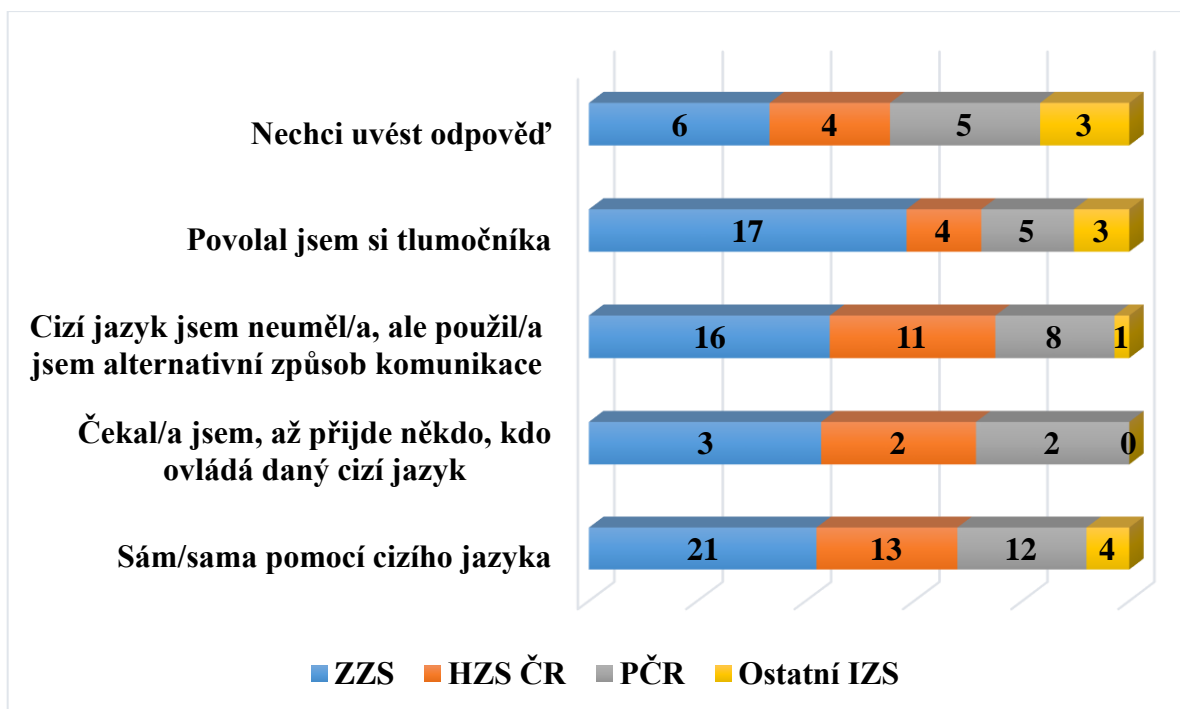
- Ano
- Ne
- Nevím



Obr. 13 Hromadné neštěstí s výskytem příslušníků jiné národnosti

Otázka č. 14 Pokud byla Vaše odpověď ano, jak jste se domluvili?

- Sám/sama pomocí cizího jazyka
- Čekal/a jsem, až přijde někdo, kdo ovládá daný cizí jazyk
- Cizí jazyk jsem neuměl/a, ale použil/a jsem alternativní způsob komunikace
- Povolal jsem si tlumočníka
- Nechci uvést odpověď



Obr. 14 Způsob domluvy s příslušníky jiné národnosti

Tab. 2 Vyjádření způsobu domluvy s příslušníky jiné národnosti

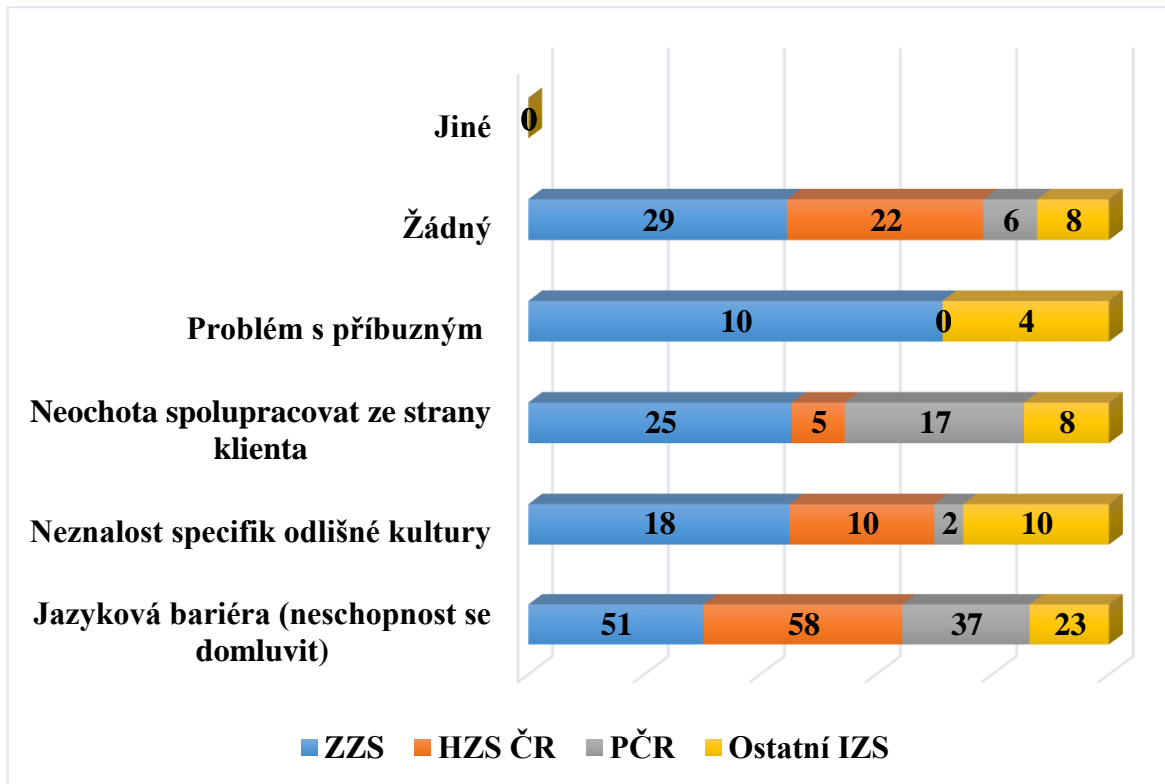
Způsob domluvy	Počet	Percentil
Použití tlumočníka	29	20,7 %
Alternativní způsob komunikace	36	25,7 %
Pomocí jiného pracovníka	7	5 %
Použití cizího jazyka	50	35,7 %
Nechci uvést odpověď	18	12,9 %
Celkem	140	100 %

Pro splnění námi zvoleného cíle a zpracování podkladů do diskuze jsme na základě výsledků vypracovali přehlednější tabulku (viz Tab. 2), která vyjadřuje způsoby domluvy s příslušníky jiné národnosti zvolené respondenty při mimořádné události s větším počtem zasažených s výskytem těchto příslušníků.

Otázka č. 15 Jaký je při výkonu Vašeho povolání nejčastější problém při komunikaci s příslušníkem jiné národnosti? (možnost více odpovědí)

- Jazyková bariéra (neschopnost se domluvit)
- Neznalost specifík odlišné kultury
- Neochota spolupracovat ze strany klienta
- Problém s příbuzným

- Žádný
- Jiné (uved'te)



Obr. 15 Nejčastější problém při komunikaci s příslušníkem jiné národnosti

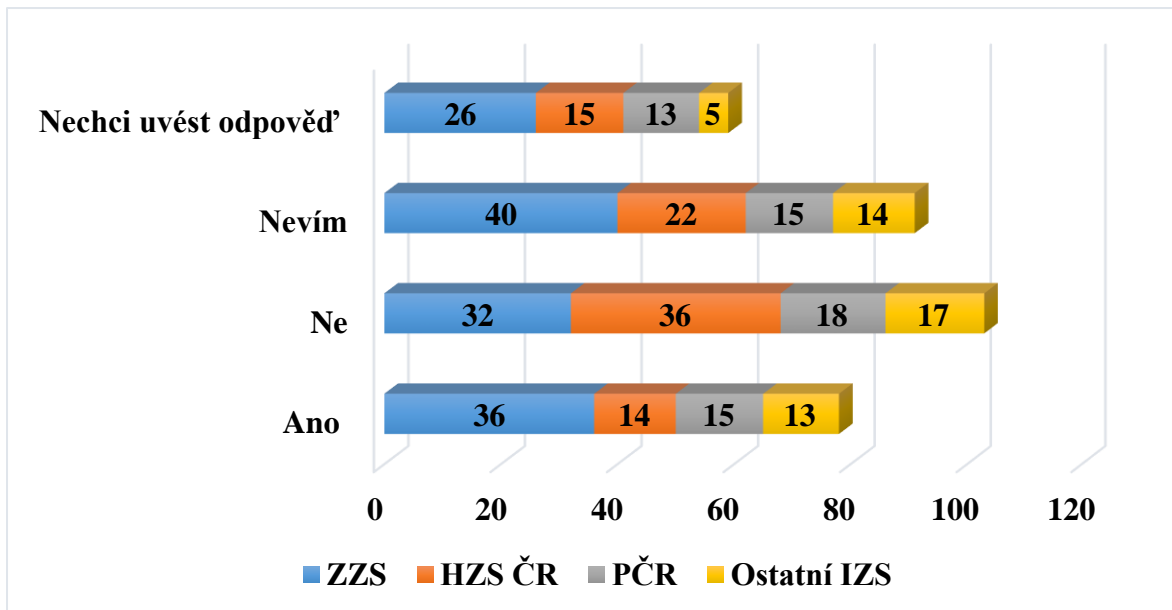
Tab. 3 Výskyt jazykové bariéry

Složka IZS	Počet	Percentil
ZZS	51	15,3 %
HZS ČR	58	17,4 %
Policie ČR	37	11,1 %
Ostatní složky IZS	23	6,9 %
Celkem	169	50,7 %

Pro verifikaci naší hypotézy a zpracování podkladů do diskuze jsme na základě výsledků vypracovali přehlednější tabulku (viz Tab. 3) s procentuálním zastoupením odpovědí, kolik respondentů uvedlo jazykovou bariéru jako nejčastější problém při komunikaci s příslušníky jiné národnosti. Percentil je vyjádřen z celkového počtu 331 (100 %) respondentů.

Otázka č. 16 **Domníváte se, že mají členové složek IZS v rámci svého povolání předsudky vůči menšinám, které by mohly zkomplikovat komunikaci?**

- Ano – uveďte prosím vůči jaké menšině
- Ne
- Nevím
- Nechci uvést odpověď

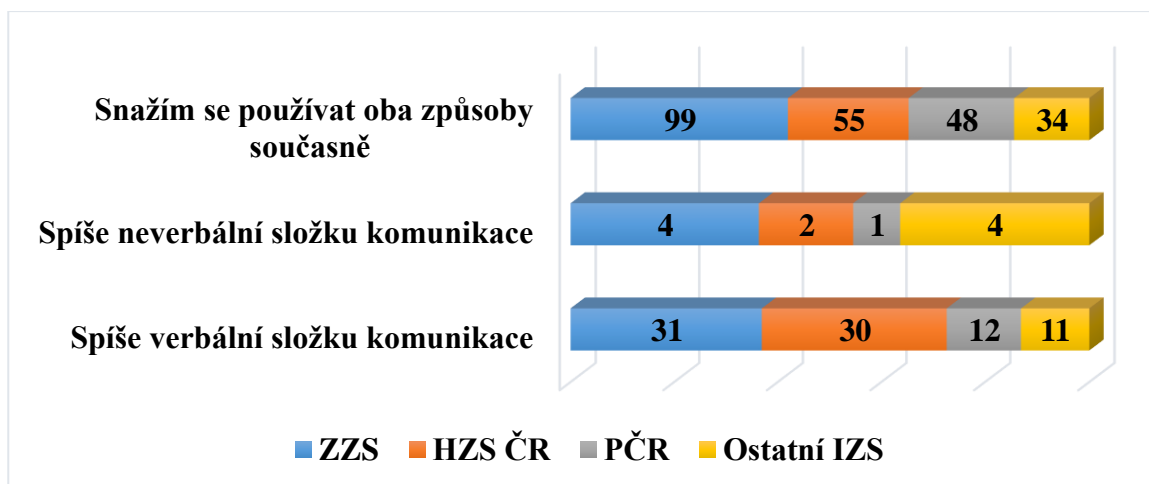


Obr. 16 Předsudky v rámci komunikace respondentů vůči menšinám

Odpověď ano zvolilo celkem 79 respondentů, zároveň byli požádáni o doplnění, vůči jaké menšině. Jejich výpovědi obsahovaly tyto menšiny: romskou, ukrajinskou, vietnamskou, muslimskou, občané z Afrických zemí a obyvatelé z Polska. 5 respondentů uvedlo odpověď, že předsudky vnímají vůči všem menšinám a 3 respondenti svou výpověď doplnili, že předsudky mají na základě dlouholeté osobní zkušenosti.

Otázka č. 17 Používáte při výkonu Vašeho povolání v komunikaci s příslušníkem jiné národnosti spíše verbální nebo neverbální složku komunikace?

- Spíše verbální složku komunikace
- Spíše neverbální složku komunikace
- Snažím se používat oba způsoby současně



Obr. 17 Používání verbální a neverbální komunikace

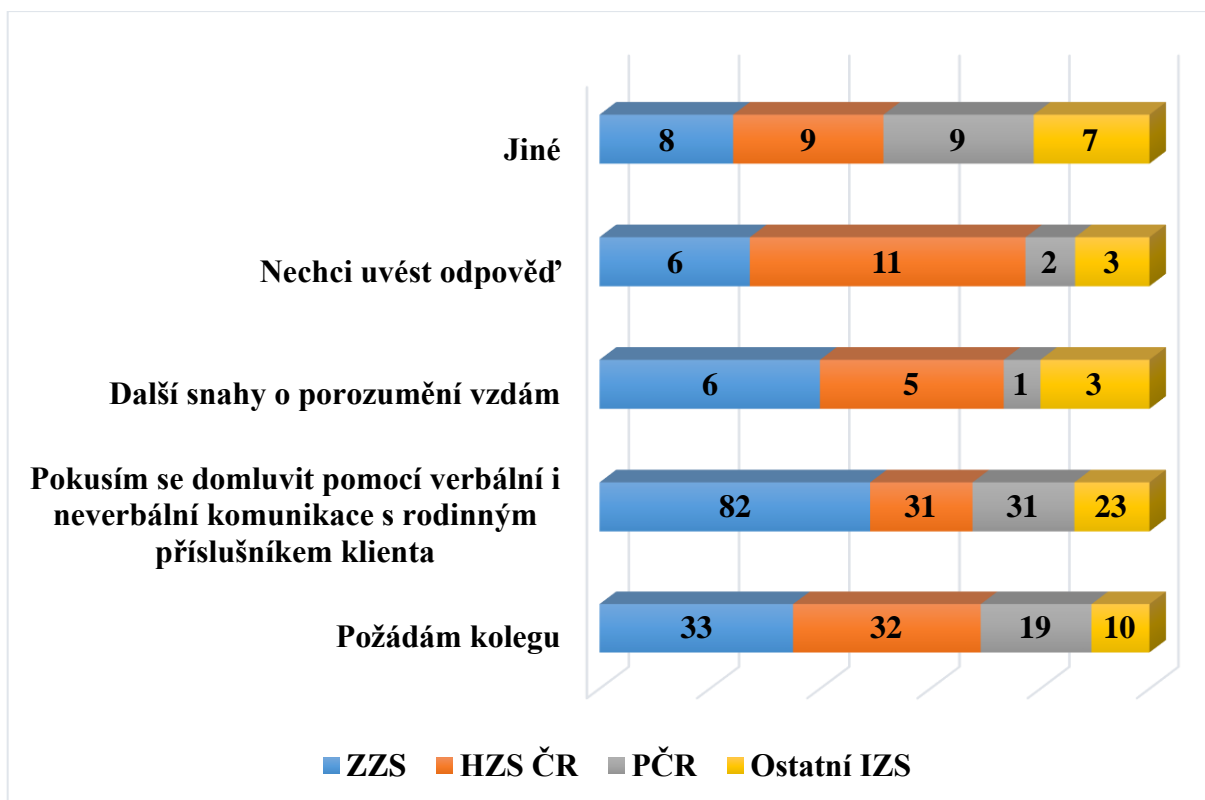
Tab. 4 Respondenti používající verbální složku komunikace společně s neverbální

Složka IZS	Počet	Percentil
ZZS	99	29,7 %
HZS ČR	55	16,5 %
Policie ČR	48	14,4 %
Ostatní složky IZS	34	10,2 %
Celkem	236	70,8 %

Pro verifikaci naší hypotézy a zpracování podkladů do diskuze jsme na základě výsledků vypracovali přehlednější tabulku (viz Tab. 4) s procentuálním zastoupením používání verbální složky komunikace společně s neverbální při vzájemné komunikaci respondentů s příslušníky jiné národnosti v rámci jejich profese. Percentil je vyjádřen z celkového počtu 331 (100 %) respondentů.

Otázka č. 18 Jakým způsobem postupujete v případě selhání komunikace a porozumění si s klientem jiné národnosti?

- Požádám kolegu
- Pokusím se domluvit pomocí verbální i neverbální komunikace s rodinným příslušníkem klienta
- Další snahy o porozumění vzdám
- Nechci uvést odpověď
- Jiné (uved'te)



Obr. 18 Postup respondentů v případě selhání komunikace

V kategorii jiné uvedlo 13 respondentů uvedlo, že používají smartphone, 11 respondentů odpověď použití tlumočnicka a 9 respondentů zavolá dispečink.

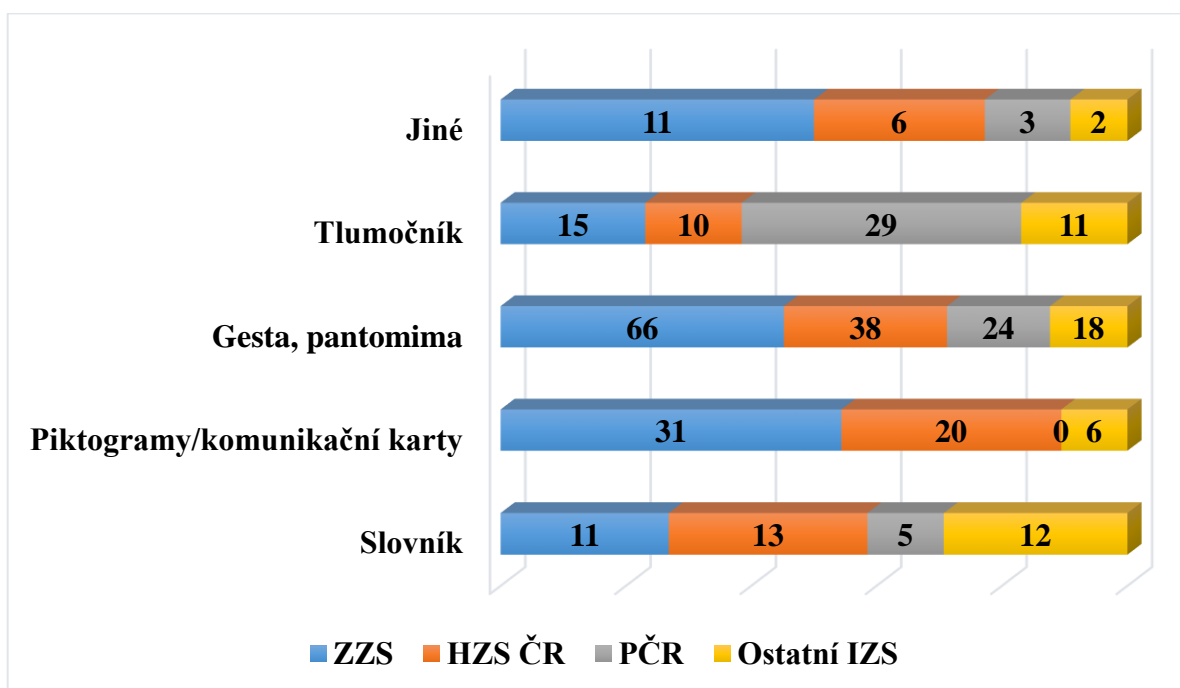
Tab. 5 Zvolený postup při selhání komunikace

Způsob	Počet	Percentil
Požádám kolegu	94	28,4 %
Pokusím se domluvit pomocí verbální i neverbální komunikace s rodinným příslušníkem klienta	167	50,5 %
Další snahy o porozumění vzdám	15	4,5 %
Nechci uvést odpověď	22	6,6 %
Jiné	33	10 %
Celkem	331	100 %

Pro verifikaci naší hypotézy a zpracování podkladů do diskuze jsme na základě výsledků vypracovali tabulku (viz Tab. 5), ve které je procentuální zastoupení zvolených odpovědí respondentů. Percentil je vyjádřen z celkového počtu 331 (100 %) respondentů.

Otázka č. 19 **Jakou alternativní metodu používáte při výkonu Vašeho povolání v komunikaci s příslušníkem národnostní menšiny nejvíce?**

- Slovník
- Piktogramy/komunikační karty
- Gesta, pantomima
- Tlumočník
- Jiné (uveďte)

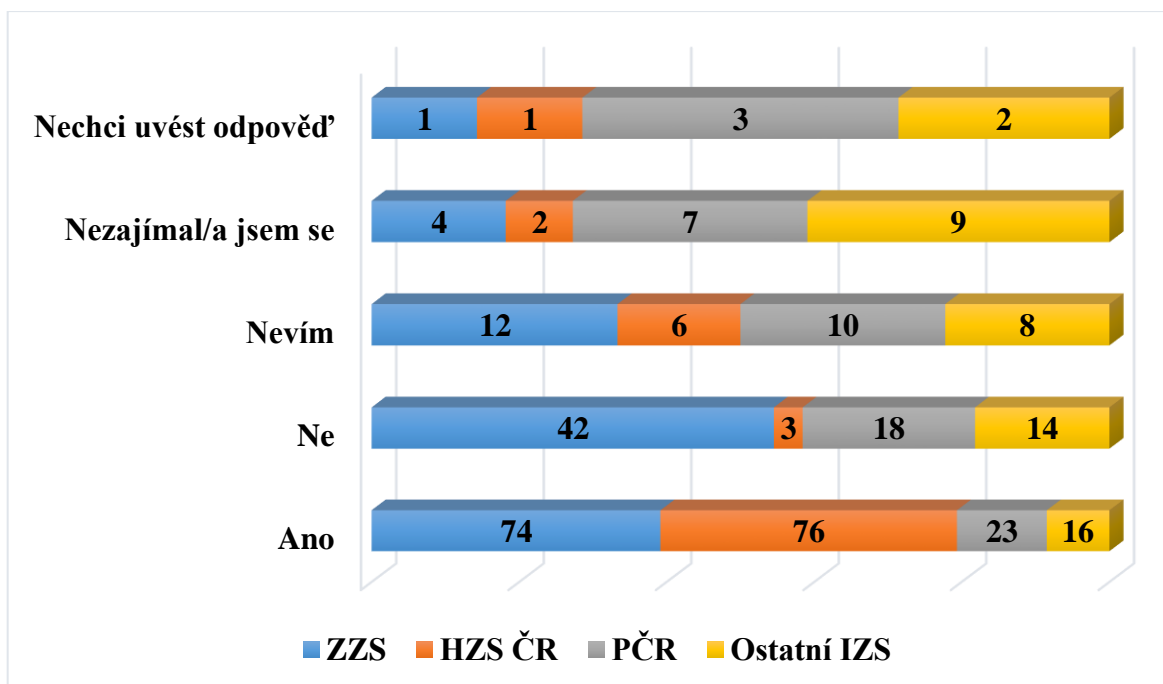


Obr. 19 Používání respondentů alternativní metody komunikace

V kategorii jiné uvedlo všech 32 respondentů odpověď „smartphone“.

Otázka č. 20 **Máte ve Vaší organizaci nějakou komunikační pomůcku? (komunikační karty/piktogramy)**

- Ano
- Ne
- Nevím
- Nezajímá/a jsem se
- Nechci uvést odpověď



Obr. 20 Možnost využití komunikačních pomůcek

5.2 Vyhodnocení cílů práce

V diplomové práci jsme si stanovili celkem 5 cílů. Prvním cílem bylo provést na základě odborné literatury analýzu problematiky komunikačních dovedností členů složek IZS. V teoretické části diplomové práce jsme na základě studia literární rešerše popsali současný stav komunikačních dovedností, které pracovníci v rámci své profese ve složkách IZS používají, krizovou komunikaci a současný stav výskytu migrantů a cizinců na území České republiky. Tento cíl se nám podařilo splnit a veškeré informace o této problematice obsáhnout v teoretické části této práce.

Druhým cílem práce bylo zjistit četnost událostí složek IZS v interakci s národnostními menšinami na území České republiky a následnou připravenost na komunikaci s nimi. Na základě analýzy získaných informací z dotazníkového šetření jsme zjistili, že četnost těchto událostí je poměrně vysoká. Celkem 170 (51 %) respondentů se v rámci jejich profese setkávají s národnostními menšinami minimálně 1x za měsíc, 44 (13 %) respondentů minimálně 1x za týden a připravenost na komunikaci s nimi není dle 99 respondentů (30 %) respondentů dostatečná. Následná komparace našich výsledků s výsledky jiných autorů bude provedena v diskuzi této diplomové práce. V této části práce jsme se taktéž dotazovali, zda se členové složek IZS setkali s hromadným neštěstím, jehož součástí byli osoby jiné národnosti a jejich následný postup při komunikaci s nimi. Zjistili

jsme, že s touto mimořádnou událostí přišlo do kontaktu celkem 140 (42,3 %) respondentů a největší zastoupení bylo ze složky ZZS – 52 (37 %). Pro tuto krizovou komunikaci využilo 50 (35,7 %) respondentů cizí jazyk a alternativní způsob komunikace použilo 36 (25,7 %) respondentů (viz Tab. 2). Dalším řešením této komunikace bylo použití tlumočnicka, kterou zvolilo 29 (20,7 %) respondentů a pomoc jiného pracovníka využilo 7 (5 %) respondentů. Zbýlých 18 (12,9 %) respondentů nechtělo uvést odpověď.

Třetí cíl byl zjistit, zda členové složek IZS v rámci svého povolání vlastní a využívají komunikační pomůcky při komunikaci s národnostními menšinami. Na základě výsledků z dotazníkového šetření se nám podařilo analyzovat možnost využívání komunikačních pomůcek při krizové komunikaci s ohledem na danou složku IZS. Z celkového počtu 331 (100 %) respondentů má k dispozici komunikační pomůcku 189 (56,7 %), z toho bylo 74 (22,2 %) respondentů z řad ZZS, 76 (22,8 %) HZS ČR, 23 (22,8 %) Policie ČR a 16 (4,8 %) z ostatních složek IZS.

Čtvrtým cílem bylo verifikovat nebo falzifikovat námi stanovené hypotézy. V diplomové práci jsme stanovili celkem 3 hypotézy, které jsme na základě získaných informací a vyhodnocení dotazníkového šetření verifikovali či falzifikovali.

Pátým cílem bylo na základě provedené SWOT analýzy navrhnout možné návrhy na zlepšení dané problematiky a vytvořit návrh komunikačních karet využitelné v praxi členům složek IZS pro usnadnění krizové komunikace v multikulturním prostředí. Tento cíl je podrobněji rozebrán v diskuzi této práce a karty jsou součástí Přílohy 4.

5.3 Vyhodnocení hypotéz

HYPOTÉZA 1 *Předpokládáme, že více než 75 % respondentů neovládá jiný cizí jazyk než anglický (na úrovni minimálně B2).*

S hypotézou 1 souvisela otázka č. 6.

V otázce č. 6 jsme zjišťovali jakým cizím jazykem pracovníci složek IZS disponují úrovní minimálně B2, což je úroveň maturitní zkoušky. Respondenti měli možnost zvolit více odpovědí. Data jsme převedli do přehledné tabulky (viz Tab. 1), kde jsme specifikovali

odpovědi uvedené pouze pro anglický jazyk. Této úrovně pouze v anglickém jazyce disponuje celkem 122 respondentů (36,6 %).

Na základě vyhodnocení výsledků konstatujeme, že Hypotéza 1 byla falzifikována.

HYPOTÉZA 2 *Předpokládáme, že minimálně 50 % respondentů uvede jazykovou bariéru, jako nejčastější problém při komunikaci s národnostními menšinami.*

S hypotézou 2 souvisela otázka č. 15.

V otázce č. 15 jsme zjišťovali jaký mají členové složek IZS v rámci jejich profese nejčastější problém při komunikaci s národnostními menšinami. Respondenti mohli zvolit více odpovědi, a zároveň napsat jinou možnost, která nebyla na výběr. Mezi navrhané odpovědi patřila jazyková bariéra, neznalost specifík odlišné kultury, neochota spolupracovat ze strany klienta, problém s příbuzným nebo odpověď, že se v rámci jejich profese žádný takovýto problém nevyskytuje. Získané informace jsme převedli do přehledné tabulky (viz Tab. 3), kterou jsme specifikovali pouze na odpověď „jazyková bariéra“. Tuto možnost, jako nejčastější problém při komunikaci s národnostními menšinami uvedlo celkem 169 (50,7 %) respondentů.

Na základě vyhodnocení výsledků konstatujeme, že Hypotéza 2 byla verifikována.

HYPOTÉZA 3 *Předpokládáme, že více než 50 % respondentů používá při komunikaci s příslušníky jiné národnosti verbální i neverbální složku komunikace.*

S hypotézou 3 souvisela otázka č. 17 a č. 18.

V otázce č. 17 jsme se respondentů ptali, jakou složku komunikace používají při komunikaci s příslušníky jiné národnostní skupiny. Respondenti mohli vybrat možnost používání spíše verbální složky, spíše neverbální složky nebo používání obou složek současně. Zjištěné informace jsme dali do tabulky (viz Tab. 4), kde jsme specifikovali odpovědi pouze uvedené pro používání obou složek komunikace současně. Tuto odpověď zvolilo celkem 236 (70,8 %) respondentů.

Dále jsme se v otázce č. 18 ptali, jak postupují v případě selhání komunikace a nepochopení si s klienty jiné národnosti. Odpovědi respondentů jsme dali do přehledné

tabulky 5, která zahrnuje procentuální zastoupení zvolených odpovědí. Nejčastěji respondenti uvedli odpověď snahu domluvit se pomocí verbální i neverbální komunikace s rodinným příslušníkem klienta. Tuto odpověď zvolilo celkem 167 (50,5 %) respondentů.

Na základě vyhodnocení výsledků konstatujeme, že Hypotéza 3 byla verifikována.

6 DISKUZE

Ve výzkumné části diplomové práce jsme se věnovali analýze komunikačních dovedností složek IZS se zaměřením na multikulturní prostředí. Tato část práce se bude zabývat námi zjištěnými výsledky, jejich porovnáním a zhodnocením s dostupnou literaturou a s výsledky dalších výzkumů.

V teoretické části práce je charakterizována obecná i multikulturní komunikace. Dále je v práci popsána krizová komunikace, výskyt migrantů a národnostních menšin na území České republiky, které ovlivňují práci složek IZS a s tím související využívání efektivní komunikace při společném zásahu.

Výzkumné šetření bylo zaměřeno na členy složek IZS ze základních i ostatních složek. Šetření probíhalo pomocí anonymního dotazníku elektronickou formou. Výzkumnou skupinu tvořilo celkem 331 (100 %) respondentů. Z celkového počtu respondentů bylo 74 (22,4 %) žen a 257 (77,6 %) mužů. Dle profesního zařazení dotazník vyplnilo celkem 134 (40,5 %) pracovníků ZZS, 87 (26,3 %) příslušníků HZS ČR, 61 (18,4 %) příslušníků Policie ČR a 49 (14,8 %) členů ostatních složek IZS. Nejvyšší dosažené vzdělání s titulem Mgr. uvedlo celkem 99 (30 %) respondentů. Naopak 102 (31 %) respondentů uvedlo nejvyšší dosažené vzdělání pouze střední školu. Nejvíce respondentů bylo ze středočeského kraje – 69 (20,8 %). Dále 58 (17,5 %) respondentů z jihočeského kraje a nejméně vyplněných dotazníků – 5 (1,5 %) jsme dostali z kraje zlínského. Dle délky praxe u IZS se našeho výzkumného šetření zúčastnilo nejvíce respondentů s délkou praxe 16 a více let, a to celkem 136 (41,1 %) respondentů. Dále 11-15 let praxe u IZS uvedlo 66 (19,9 %) respondentů, 68 (20,5 %) respondentů pracuje u IZS 6-10 let, 1-5 let praxe označilo 44 (13,3 %) respondentů a počet respondentů s praxí do 1 roku jsme získali celkem 17 (5,2 %).

V diplomové práci bylo jedním z našich cílů verifikovat nebo falzifikovat námi zvolené hypotézy. První hypotézu jsme zjišťovali u otázky číslo 6 (Obr. 6), kde jsme zjišťovali, jakým cizím jazykem disponují pracovníci složek IZS na úrovni minimálně B2, která je potřebná ke zvládnutí efektivní komunikace s cizinci. Tuto úroveň respondenti získávají například maturitní zkouškou. Podle údajů viditelné na obrázku 6 můžeme konstatovat, že většina respondentů nějakým cizím jazykem na úrovni minimálně B2 disponuje, jelikož odpověď „žádným“ uvedlo 78 (23,6 %) respondentů. Pro verifikaci či falzifikaci naší hypotézy, která stanovovala předpoklad, že minimálně 75 % členů složek IZS neovládá jiný cizí jazyk než

anglický na úrovni minimálně B2, jsme na základě informací z výpovědí respondentů zjistili (viz Tab. 1), že náš předpoklad splňuje pouze 122 (36,6 %) respondentů. Z toho 54 (16,2 %) zaměstnanců ZZS, 29 (8,7 %) příslušníků HZS ČR, 20 (6 %) příslušníků Policie ČR a 19 (5,7 %) členů ostatních složek IZS. Z výše uvedených výsledků je patrné, že hypotéza č. 1 byla falzifikována.

Autor Taybner (2014) prováděl výzkumné šetření na tuto problematiku pomocí polostandardizovaných rozhovorů s 10 zdravotnickými záchranáři ve středočeském kraji. Na otázku, jakým cizím jazykem se zdravotničtí záchranáři domluví uvedlo 6 respondentů anglickým jazykem, 2 respondenti německým, 1 respondent ruským a 1 se domluví kromě českým jazykem pouze jazykem slovenským.

Domníváme se, že v dnešní době je znalost cizího jazyka pro práci s lidmi nezbytná, jelikož dochází stále častěji k událostem, kde pouze český jazyk nestačí. Anglický jazyk je celosvětově nejpoužívanějším jazykem a většina lidí se ho učí již na základní škole, proto znalost alespoň toho jazyka je klíčová k řešení mimořádných událostí. Naše mínění se shoduje i s informacemi v odborných zdrojích. Průcha (2010) uvádí, že anglický jazyk je považován za nejdůležitější jazyk na světě, který slouží ke komunikaci v interkulturním prostředí více států nebo v rámci různých kontinentů.

Dále bychom chtěli poukázat na nutnost ovládnutí cizího jazyka u příslušníků HZS obsluhující tísňovou linku. Jelikož na tísňovou linku u HZS nastupují především lidé z civilního sektoru, probíhá u nich před nástupem rozhovor s vedoucím odboru a osobou dobře ovládající cizí jazyk, protože na této pozici obsluhují nejen tísňovou linku 150, ale také linku 112 používající se v rámci Evropy, tudíž na ní volají nejen občané České republiky, ale i cizinci, proto jednou z podmínek pro přijetí na tuto pozici je dobrá znalost jednoho ze světových jazyků (angličtina, němčina, ruština). Ministerstvo vnitra GŘ HZS ČR schválilo v roce 2008 vzdělávací program pro speciální jazykovou přípravu určenou k získání odborné způsobilosti příslušníkům HZS ČR pro výkon funkce inspektor – operační technik 112 (dostupný na: www.hzscr.cz/soubor/specialni-jazykova-priprava-112-a-pdf.aspx). Tento dokument mimo jiné obsahuje řečové dovednosti v komunikaci s cizincem a témata ve všech oblastech IZS (témata HZS ČR, zdravotnická, policejní a všeobecná témata). Vzdělávací program je ukončen závěrečnou zkouškou formou testu (MV-GŘ HZS ČR, 2008).

V otázkách č. 7 a č. 8 jsme se věnovali vzdělávání cizích jazyků v rámci organizace respondentů. Většina respondentů ze všech složek IZS se poslední výuce cizího jazyka věnovala naposledy v rámci výuky na škole. V otázce č. 8 jsme zkoumali, zda organizace respondentů u jednotlivých složek IZS tuto možnost poskytuje. Zjistili jsme, že celkem 45 % respondentů tuto možnost v rámci své organizace nemá. Na základě těchto výsledků se domníváme, že potřeba prohlubovat a dále rozvíjet dovednosti v oblasti ovládnutí cizích jazyků je potřeba i nadále v průběhu praxe. Jednou možností jsou různé jazykové kurzy či semináře, které by umožňovala organizace pro své zaměstnance, a pro následné ověření jazykových dovedností by mohlo být společné cvičení složek IZS s výskytem cizinců, které by mohlo vést k následnému zlepšení této problematiky.

S naším tvrzením souhlasí výsledky výzkumu autora Bebčáka (2011), který se zabýval ve své práci vzděláváním příslušníků Policie ČR. Své výzkumné šetření prováděl pomocí dotazníků u 186 respondentů. Možnost využití jazykových kurzů kladně odpovědělo celkem 105 respondentů.

Naše tvrzení se neshoduje s výsledky výzkumu autora Macka (2009), který prováděl ve své práci výzkumné kvantitativní šetření u 118 respondentů. Výzkumný vzorek tvořili nelékařští zdravotní pracovníci ZZS Středočeského, Jihomoravského, Pardubického kraje a kraje Ústí nad Labem. Na otázku, zda by uvítali více školení a zdokonalování se v komunikaci s cizinci odpověděli kladně pouze 4 (3,4 %) respondenti.

Dle údajů Českého statistického úřadu (2018) se v průběhu roku 2017 do ČR přistěhovalo celkem 46,0 tisíce osob ze zahraničí, což je o 8,5 tisíce více než v roce 2016. Ze zahraničí se do ČR přistěhovalo nejvíce osob s občanstvím Ukrajiny (7,7 tisíce) a Slovenska (4,4 tisíce).

Pro zvládnutí krizové situace a pomoc lidem na místě události je potřeba, aby byla komunikace efektivní. Proto uvádíme výsledky výzkumného šetření autorky Vlasákové (2013), které poukazují na neznalost českého jazyka u cizinců na našem území, proto je potřeba znalost cizího jazyka právě u členů složek IZS, aby došlo k úspěšnému zvládnutí situace. Ve své výzkumné části práce autorka zjišťovala, jak dobře jsou schopni se cizinci na území České republiky domluvit pomocí českého jazyka. Použila dotazníkové šetření u 100 cizinců a otázky směřovala na možnost výskytu mimořádné události a dorozumění se

se záchrannými složkami při řešení události. Český se domluví dobře 52 % z nich, s obtížemi 30 % a vůbec uvedlo 17 % cizinců.

Autorka Koláčková (2009) prováděla výzkum u příslušníků Policie České republiky. Ve svém výzkumném šetření zjišťovala pomocí rozhovorů možnost vzdělávání příslušníků Policie ČR v cizích jazycích. V teoretické části práce získala na základě poznatků z odborné literatury a textů od Policie ČR informace, které nasvědčovali vysoké možnosti vzdělávání se cizím jazykem. Po provedení rozhovorů s příslušníky Policie ČR však zjistila, že realita je zcela odlišná. Z výpovědí respondentů se dozvěděla, že záleží na zařazení do útvaru a současném podstavu zaměstnanců, tudíž možnost takovéto výuky není možná. Jeden respondent uvádí: „*Nelze vyslat policistu na 14 dní na jazykovku.*“ (Koláčková, 2009, s.92). Většina respondentů ve svých výpovědích uvedla jejich úroveň znalosti cizího jazyka za hodně špatnou. Pokud by se však chtěli vzdělávat a naučit se cizí jazyk, museli by mít volný čas a školení si sami financovat (Koláčková, 2009).

Autorka Balážová (2016) se ve své práci zabývala vzděláváním a výukou anglického jazyka u profesionálních hasičů (práce je přeložena z AJ). Výzkumné šetření prováděla pomocí dotazníkového šetření u 45 profesionálních hasičů v Brně. Výzkumný vzorek respondentů byl z vysoké školy, tudíž výsledky ohledně znalosti anglického jazyka jsou lepší, než kdyby výzkumný vzorek tvořili hasiči s nižším stupněm vzdělání. Jedna otázka byla, zda se někdy během života učili anglický jazyk. Z celkového počtu 45 respondentů odpovědělo 42, že někdy se anglický jazyk učili a 3 nikdy. Zároveň zjišťovala, na jakém stupni školního vzdělávání se výuku jazyka věnovali a 67 % respondentů uvedlo, že výuku podstoupili na základní škole, střední škole i vysoké škole, 7 % respondentů pouze na základní škole, 22 % respondentů pouze na střední škole, 4 % respondentů absolvovali jazykovou školu a pouze 2 % respondentů uvedlo, že výuku anglického jazyka mělo zprostředkované od zaměstnavatele, což je shodné s našimi výsledky. Na otázku, zda a při jaké příležitosti anglický jazyk potřebují a využívají, uvedlo 89 % respondentů kladnou odpověď, mezi příležitostmi k využití AJ uvedli služební cesty do zahraničí, společné cvičení se zahraničními hasiči a autonehody. Dále se autorka zaměřila na výuku anglického jazyka zaměřenou na terminologii pro hasiče. Na otázku, zda by takovou výuku přivítali zjistila u 80 % respondentů, že ano, 13 % odpovědělo ne a 7 % nevědělo. Jedním z dodatků od profesionálních hasičů byl tento: „*As many languages you know, as many times you are a human being.*“ v překladu: „*Kolik umíš jazyků, tolikrát jsi člověkem.*“ (Balážová, 2016, s. 41).

Od jazykové politiky EU a Rady Evropy se odvíjí jazyková politika na území České republiky, která má za cíl, aby byl každý občan EU schopen komunikovat kromě mateřského jazyka i ve dvou jiných světových jazycích. Kvůli jazykové rozmanitosti hrozí mezi jednotlivými evropskými kulturami rozšíření komunikační propasti. V České republice se na školách vyučuje nejčastěji angličtina, mezi další jazyky patří němčina, ruština, francouzština apod. (Janíková et al., 2011).

V roce 2017 byla provedena jazyková příprava 10 příslušníků HZS Olomouckého kraje. Hlavním cílem přípravy byla výuka bylo v polském jazyce naučit příslušníky slovní zásobu se zaměřením na první pomoc, požární ochranu, krizové řízení apod. Konec výuky byl proveden cestou do Polska, kde si příslušníci své jazykové schopnosti mohli následně ověřit a zároveň se seznámit s organizační strukturou Polské požární ochrany – například se záchranným systémem, odbornou přípravou příslušníků či předurčeností jednotek v souvislosti s krizovým řízením (HZS ČR, 2017).

Dobrý postoj ke zlepšování se v anglickém jazyce mají podle nás vojáci ze Strakonice. Tisková a informační důstojnice kapitánka Samcová (2017) ve svém článku uvádí, že v rámci jazykové přípravy AČR docházejí strakoničtí vojáci po skupinkách pěti lidí dvakrát týdně na výuku a cvičení pro zlepšení znalosti anglického jazyka. „*Stále kolem sebe slyším, že někteří vojáci nesplňují jazykové požadavky, je obtížné dostat se na jazykové kurzy a podobně. Dosáhnout jazykové úrovně STANAG 1 nebo 2, dle mého názoru, není tak náročné, aby to naši vojáci nezvládli.*“ říká kapitánka Dostalová. Jedním z účastníků této výuky je nadrotmistr Radek Mála, u kterého se vzhledem k jeho funkci vyžaduje určitá jazyková úroveň. Tvrdí: „*Je to pro mě těžké, protože angličtinu jsem ve škole nikdy neměl. Ale naučit se to dá.*“ Učí se taktéž doma čtyřikrát týdně asi 2 hodiny. Nadrotmistr Mála dodává: „*Je to samozřejmě na úkor rodiny a volného času. Ale bez domácí přípravy by výuka v kasárnách byla neefektivní.*“ Náčelník štábu útvaru ve Strakonících podplukovník Daverný dodává: „*Se vzrůstajícími nároky a požadavky na kvalifikaci se v dnešní době potýkají všichni. Bez ohledu na to, kdo je jejich zaměstnavatelem. Tedy i vojáci musí na sobě pracovat a prohlubovat si své odborné znalosti, jejichž nedílnou součástí je i jazyková vybavenost.*“ (Salcová, 2017).

Dále velmi pozitivně vnímáme postoj ZZS Plzeňského kraje, která zadala veřejnou zakázku financovanou z Evropského fondu roku 2017 na rozvoj vzdělávání ZZS v podobě kurzu pod názvem: „Vzdělávání pro krizové situace“. Jedná se o kurz zaměřený na praktické zvládání situací pracovníků ZZS zaměřené na základní komunikační dovednosti, které jsou

důležité pro řešení krizových situací. Jedná se o praktický nácvik komunikace s účastníky krizových situací. Nácvik zvládnutí těchto komunikačních dovedností je cíleno takových způsobem, aby došlo k pokrytí všech klientů ZZS, z nichž tvoří 5 % cizinci neschopni komunikovat v českém jazyce. Kurz by měl obsahovat modelové situace, které musí zaměstnanec ZZS zvládnout na místě, včetně komunikace s klienty mluvící cizím jazykem. Pracovník ZZS provede modelovou situaci nejdříve v jazyce českém a následně v jazyce cizím (angličtina, němčina, ruština). Účastník si bude moci vybrat, v jakém jazyce bude kurz absolvovat (možnost více jazyků). Cílem kurzu není vzdělávání, avšak využití cizího jazyka pro nácvik komunikace s osobami nemluvícími českým jazykem a potřebující zdravotnickou pomoc (ZZS Plzeň, 2017).

Policie ČR pomáhá státům EU a zemím přidruženým k Schengenu se správnou vnějších hranic pomocí agentury Frontex – odbor mezinárodní policejní spolupráce na policejním prezidiu ČR. V dnešní době vlivem migrační vlny vysílá tento odbor na pomoc do zahraničí nejen příslušníky z řad cizinecké Policie, ale i z jiných – například z pořádkové Policie ČR, či kriminální Policie ČR. V těchto případech je nezbytné, aby příslušníci měli dostatečně komunikační dovednosti v cizím jazyce (EU, 2018). Dále dobré jazykové znalosti musí korespondovat členové českého USAR týmu, který je možný povolát v rámci řešení například hromadného neštěstí. Autorka Zaoralová (2015) uvádí informace o českém USAR týmu, jehož součástí je těžký USAR odřad složený mimo jiné z 56 příslušníků HZS hl. m. Prahy, u kterých jedním z požadavků je nezbytně nutná znalost cizích jazyků, jelikož své členy posílají na pomoc i do zahraničí.

Vzdělávání základních složek IZS v komunikačních dovednostech je pro každou složku specifické. Členové ostatních složek IZS, konkrétně z řad AČR vzdělává své vojáky v souladu s normou STANAG 6001 a koncepcí jazykové přípravy, která je v rezortu Ministerstva obrany. Realizují výuku především anglického jazyka, jelikož úroveň jazykové způsobilosti se stále zvyšuje. Příslušníci ozbrojených sil jsou vysíláni a schopni plnit úkoly na zahraničních misích. *„Jazykovému vzdělávání je na UO stejně jako v AČR věnována zvýšená pozornost. Význam jazykové kompetence vzrostl zvláště po vstupu České republiky do NATO. Interoperabilita v rámci Aliance, součinnost štábů a operace nejen v rámci NATO, ale i OSN, OBSE a EU, potvrzují důležitou roli jazyka, zejména angličtiny, v práci integrovaných týmů. Jazyková příprava se stala jednou z priorit přípravy personálu rezortu obrany, což se odráží také v přijatých koncepčních materiálech a směrnicích.“* (Kozílková, 2009). Přípravu a vzdělání především anglického jazyka u příslušníků AČR potvrzují

i výsledky našeho výzkumného šetření. Ovládnání anglického jazyka na úrovni minimálně B2 uvedli všichni respondenti z řad AČR.

Vzdělávání ZZS je realizováno pomocí Vzdělávacího a výcvikového střediska (ze zákona o ZZS). Neexistuje žádný zvláštní předpis, jak vzdělávání realizovat (obsahově, materiálně, formálně a finančně), záleží tedy na kraji konkrétně. Například ZZS Středočeského kraje mají povinné kurzy z oblasti zdravotnictví. Dále nabízí kurzy, které mají zaměstnanci ZZS možnost podstoupit, jsou však volitelné. Povinné kurzy v oblasti komunikace musejí absolvovat každoročně zaměstnanci na pozicích operátorů krajského zdravotnického operačního střediska (ZZS Sk, 2013).

HZS má kurzy komunikace. V Koncepti vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020 je uvedeno efektivní vzdělávání k zvyšování profesionality pro účinnější ochranu společnosti. Vzdělávání je určeno pro zaměstnance i příslušníky HZS ČR a je zaměřeno na jejich specifické potřeby. Týká se zejména i mimo jiné jazykové přípravy příslušníků HZS ČR (HZS ČR, 2011).

Vzdělávání Policie ČR je dle Konceptu celoživotního vzdělávání příslušníků Policie ČR (2008) rozděleno na vzdělávání vstupní (zaškolení) a celoživotní vzdělávání, které je specifikované na konkrétní příslušníky sboru a jejich zařazení. Vědomosti, které musí příslušník Policie ČR pro dané služební místo mít, jsou dány touto koncepcí a dle zákona o služebním poměru je uvedena povinnost příslušníků Policie ČR své znalosti prohlubovat. Vzdělávání příslušníků Policie ČR v oblasti komunikace je součástí Základní odborné přípravy, kde si procvičí základní komunikační dovednosti. Oblasti komunikace se věnuje také Další odborná příprava, která je určena především pro příslušníky pořádkové Policie. Další jazykové školení a kurzy jsou dány interními předpisy, které stanoví krajský ředitel.

V otázkách č. 9 a č. 10 jsme se respondentů ptali, jak často se v rámci jejich profese setkávají s příslušníky jiné národnosti a o jakou národnost se nejčastěji jedná. Více než polovina respondentů (64,7 %) se s lidmi jiné národnostní skupiny setkává často nebo občas, což koresponduje se zvýšeným výskytem těchto lidí na našem území. Co se týká problematiky migrace, tak ČSÚ uvádí výskyt celkem 4 738 zjištěných nelegálních migrantů na našem území v roce 2017. Nejvíce se naši respondenti při výkonu jejich povolání setkávají s romskou, ukrajinskou a vietnamskou národnostní menšinou (viz otázka č. 10). Tento fakt koresponduje s informacemi, které uvádí ČSÚ (ke dni 30. 9. 2017), že nejvíce osob jiné národnosti na našem území jsou ukrajinské, slovenské a vietnamské národnosti (MVČR,

2017). Dále to potvrzuje vláda ČR, která udává celkem 245 800 Romů žijících v ČR v roce 2016 (Vláda ČR, 2017).

Autorka Ondrášová (2016) uvádí výsledky, které korelují s výsledky naší analýzy. Autorka prováděla výzkum pomocí kvantitativní metody – dotazníků u 150 příslušníků Policie ČR v Pardubickém kraji. Dotazníkem zjišťovala výskyt národnostních menšin na našem území v rámci profese příslušníků Policie ČR. Ptala se, jak často se s nimi setkávají. 6 (4 %) příslušníků uvedlo odpověď nikdy, 62 (41,3 %) občas, 39 (26 %) často, 29 (19,3 %) více než často a 14 (9,3 %) neustále. Na otázku, s jakými konkrétními národnostními menšinami se v rámci jejich profese setkávají nejčastěji, byli uvedeni na prvním místě Romové, Ukrajinci a Vietnamci. K podobným závěrům došel na základě svých výsledků taktéž autor Taybner (2014), který se respondentů dotazoval, jak často se setkávají s cizinci, většina odpověděla 2x-5x za týden, nejčastěji 3x do týdne. Dále se autor ptal, s jakými národnostními menšinami se respondenti v rámci své profese setkávají nejčastěji, nejvíce byli uvedeni Ukrajinci, Slováci, Vietnamci, poté Rumuni.

Dle našich výsledků z výzkumného šetření a zároveň informací uvádějící Český statistický úřad vyplývá, že velmi zastoupenou menšinou u nás jsou Romové. Komunita romské menšiny ctí pouze trvalé hodnoty, kterými jsou rodina, jazyk, zvyky a zachování své vlastní identity. Z toho lze usuzovat, že necítí hodnoty a normy většinové populace, nicméně se paradoxně se stává, že mluví jazykem právě té majority. Vzhledem k tomu, že romské etnikum je velmi empatické, tak dovedou velice dobře zpracovat neverbální informace pouhým pohledem a intuicí. Umějí informace přečíst z pouhého držení těla či očního kontaktu. Formálnost a neupřímnost ze strany pomáhajícího pracovníka okamžitě vycítí (Šišková, 2001). Jejich typická komunikace obsahuje velký podíl emocí, což klade vysoké nároky na práci s nimi. Mají temperamentní povahu a emoce prožívají velmi intenzivně. Mezi další jejich vlastnosti patří výbušnost, nespolehlivost, netrpělivost a urážlivost. K navázání efektivní komunikace s příslušníkem romské komunity je nutné vzbuzení důvěry a autority. Důležité je také respektovat romská pravidla a zvyky (Bakalář, 2004). Další z významnějších národnostních menšin na našem území jsou Ukrajinci. Přicházejí do České republiky především kvůli zaměstnání a lepším životním podmínkám. Je pro ně typická neznalost cizích jazyků a neorganizovanost. Problémem při komunikaci s Ukrajinci bývá neuznávání autority k ženám. Během pozdravu muži ženy ignorují, ale mezi sebou projevují úctu vzájemným podáním ruky (Devito, 2008). Evropané i Američané vyjadřují úsměvem své sympatie, přátelský vztah nebo dobrou náladu. Naopak v kultuře Číňanů, Japonců

a Korejců je úsměv často výrazem nejistoty, rozpaků a zmatků. Asiaté bývají velmi stydliví a uzavření. V kultuře Asiatů je obecně tělesný kontakt při pozdravení i podání ruky jako součásti pozdravu nepřijatelný (na rozdíl od Evropanů, Američanů nebo Arabů). Dále přímý oční kontakt je pro ně nepříjemný a může signalizovat domýšlivost nebo povýšenost (Špirudová et al., 2006).

Další oblastí v praktické části diplomové práce jsme se věnovali problematice komunikace členů složek IZS v multikulturním prostředí. V otázkách č. 11 a č. 12 jsme zjišťovali, zda jejich znalost zásad multikulturní komunikace je dostatečná nebo ne. Za dostatečnou ji považuje celkem 125 (37,8 %) respondentů, avšak podle nás poměrně značná část respondentů – 114 (34,4 %) udává tuto jejich znalost za nedostatečnou nebo nechtěli uvést odpověď. Školení zásad multikulturní komunikace se věnovala otázka č. 12, kde uvedla více než polovina respondentů – 204 (61,3 %) odpověď, že toto školení jejich organizace neposkytuje. Na základě těchto zjištěných výsledků konstatujeme, že připravenost členů složek IZS v rámci multikulturního přístupu je velmi nízká. V roce 2015 byla první migrační vlna a připravenost na řešení událostí v této souvislosti je nezbytná. S tím souhlasí taktéž výsledky výzkumu autorky Ondrášové (2016), ve kterém příslušníci Policie ČR (celkem 68,7 % respondentů) považují toto vzdělávání za důležité. Taktéž autor Taybner (2014) se ve své práci věnoval problematice multikulturní komunikace a zájem o vzdělávání v multikulturní komunikaci uvedlo 8 zdravotnických záchranářů z 10 dotazovaných.

Autor Olexa (2017) se ve svém výzkumu ptal celkem 133 policistů ze Zlínského kraje, zda se účastnili školení multikulturní výchovy. Tohoto školení se zúčastnilo pouze 50 (37 %), nejvíce se jednalo o příslušníky z řad pořádkové Policie, která tyto dovednosti používá při výkonu povolání nejčastěji.

Autorka Ondrášová (2016) se zabývala výzkumem u příslušníků Policie ČR. Jednou otázkou ve svém výzkumném šetření se respondentů ptala na vzdělávání v problematice multikulturní komunikace a jednání s nimi. Dle získaných autorčiných výsledků se v této problematice vzdělává celkem 109 (72,7 %) respondentů. Tento výsledek nás vede k domněnce, že vzdělávání pro zlepšení komunikace a jednání v multikulturním prostředí jsou nejvíce připravováni v rámci složek IZS právě příslušníci Policie ČR.

Autor Říkovský (2012) zjišťoval pomocí hloubkových interview s humanitárními pracovníky vliv cizí kultury na komunikaci v multikulturním prostředí. Jeho názor je shodný

s tím naším, že přes negativní emoce spojené s cizí kulturou je potřeba zachovat kulturní specifika v komunikaci a uvědomovat si odlišnosti spojené s jinou kulturou.

Autorka Zaccpalová (2012) ve své práci na základě zjištěných výsledků z výzkumu uvádí, že multikulturní výuka u vojáku je pouze jejich teoretická příprava v kvalitativním šetření.

Autorka Zapletalová (2007) zjišťovala pomocí dotazníkové šetření u sester ve zdravotnických zařízeních, zda považují svou znalost multikulturních odlišností za dostatečné. Z celkového počtu 303 respondentů uvedlo 21 odpověď ano, 137 ne a 145 nad tím nepřemýšlelo.

Kulturní inteligenci jako celek můžeme chápat jako schopnost, díky které člověk dovede rozeznávat a určovat vhodnou formu interakce, nejedná se tedy pouze o povědomí o sociálních událostech (Thomas, Inkson, 2004). Wood a Bell (2008) uvádí, že čím je vyšší míra kulturní inteligence, tím je vyšší úspěšnost při řešení interkulturní komunikace, či dokonce interkulturních konfliktů, za kterými často stojí nedorozumění s aspekty kulturního pozadí. Janssen a Brett (2006) popisují situaci, kdy jednotlivec, který je neznalý kulturních aspektů jednotlivých kultur a interkulturní komunikace, často naráží na problémy, jako může být např. neochota sdělení informací příslušníků jiných kultur. Earley a Peterson (2004) poukazují na skutečnost, že vlastně kulturní inteligence determinuje schopnost člověka přizpůsobit se novým kulturně podmíněným prvkům chování.

Na základě mínění Budilové, Hirta a kolektivu autorů (2005) přijala Policie „Národní strategii pro práci Policie České republiky ve vztahu k národnostním a etnickým menšinám“, která se mimo jiné zabývá oblastí etnických a národnostních menšin, a podle níž se musí policista vzdělávat. Podle Daleckého (2008) tuto strategii vzala na vědomí Vláda České republiky a prostřednictvím Usnesení č. 85 ze dne 22. ledna 2003 prosazuje principy práce Policie ve společnosti s různými etnickými a národnostními menšinami.

V další části výzkumného dotazníkového šetření jsme zjišťovali, zda se členové složek IZS setkali s hromadným neštěstím, jehož součástí byli i osoby jiné národnosti. S tímto typem událostí se setkalo celkem 52 (15,7 %) respondentů z řad ZZS, 40 (12 %) z řad HZS ČR, 28 (8,6 %) příslušníků Policie ČR a 20 (6 %) členů ostatních složek IZS, což dává celkem počet 140 (42,3 %). Na základě tohoto zjištění můžeme konstatovat, že je to poměrně vysoké

číslo. Při řešení této události, 50 (35,7 %) respondentů použilo pro efektivní komunikaci cizí jazyk, alternativní způsob komunikace použilo 36 (25,7 %) respondentů a 29 (20,7 %) povolalo tlumočnicka.

Krizová komunikace při hromadném neštěstí je velmi náročná a výskyt osob jiné národnosti tuto komunikaci ztěžuje. Toto tvrzení souhlasí s výsledky výzkumu autorky Seidlové (2014), která se ve své práci dotazovala anonymním dotazníkovým šetřením celkem 168 zdravotnických záchranářů na problematiku komunikace s cizinci. Udalala stupnici od 1 do 4 (1 – nenáročná, 4 – velmi náročná) a zdravotničtí záchranáři uvedli průměrnou odpověď, že komunikace s cizinci je na této stupnici 3,111. U otázky na komunikaci při hromadném neštěstí uvedli odpověď na stupnici 3,741, což je na stupnici už velmi náročná. Dále se ptala, zda si myslí, že jsou na komunikaci s cizinci dobře připraveni. Stupnice byla od 1 do 4 (1 – nepřipraven, 4 – velmi dobře připraven). Odpovědi byly na této stupnici průměrně 2,160. Tento výsledek poukazuje na ne příliš dobrou připravenost na řešení této problematiky.

Autor Velda (2014) ve své práci prováděl výzkumné šetření pomocí polostrukturovaných rozhovorů s 14 zdravotnickými záchranáři. Jeden respondent na otázku, zda má z něčeho strach či obavu při jeho službě a nechtěl by se s tím setkat uvedl odpověď: *„Pravděpodobně bych nerad zažil příjem vyššího počtu raněných v důsledku hromadného postižení osob, hromadné dopravní nehody, nebo když naše nemocnice před nedávnem přijímala postřelené demonstranty z Ukrajiny. To jsem byl popravdě rád, že nebyli směřováni přes naše oddělení.“* (Velda, 2014, s. 47). Další respondentka na otázku, jaké situace jsou pro něj nejsložitější na psychiku uvedla odpověď: *„Asi především práce s cizinci, kde určitá jazyková bariéra hraje mnohdy významnou roli. Jak z hlediska terminologie týkající se stavu pacienta, tak i při řešení vypjatých situací. Především pak s pacienty, kteří příliš nehovoří anglicky, což se týká především východoevropských národů a Asiatů.“* (Velda, 2014, s. 50).

Příprava a dostatečné dovednosti složek IZS v rámci řešení událostí s cizinci poukazují i hromadná média, která v průběhu několika let uvedla události, které musely složky IZS řešit. Nedostatečné jazykové dovednosti se vyskytovaly například při nehodě autobusu na dálnici D5. Tuto událost rozebrali autoři Hrdlička a Brejcha (2013) ze ZZS Plzeňského kraje, kteří se zabývali problematikou hromadného neštěstí s cizinci. Provedli analýzu hromadného postižení osob, které se stalo v roce 2013 na dálnici D5, kde havaroval francouzský autobus s dětmi. Záchrané a likvidační práce trvaly poměrně dlouhou dobu, jejich organizaci autoři

vyhodnotili za nesprávně organizovanou. V rámci krizové komunikace s cizinci vznikla velká jazyková bariéra, protože žádný člen složek IZS na místě události neovládal francouzský jazyk a děti anglický jazyk taktéž neovládali. Museli být na místo události povoláni učitelé francouzského jazyka, tlumočníci a překladatelé.

Další mimořádná událost spojená s cizinci se stala v červenci roku 2014 došlo v Bělé pod Bezdězem k podpálení ubytovny ministerstva vnitra. Zařízení obývají mimo jiné i cizineckou policií zajištění cizinci čekající na vyhoštění. Bylo evakuováno zhruba 50 lidí, ale k žádnému zranění nedošlo (ČTK, 2014). V roce 2014 došlo také k požáru koleje s anglicky mluvícími dětmi, hasiči museli komunikovat v anglickém jazyce kvůli evakuaci osob (Římanová, 2014).

Nejnovější událost spojená s cizinci byla v lednu letošního roku, kdy došlo k požáru pražského hotelu Eurostars David v Náplavní ulici. Tento požár se řadí mezi nejtragičtější v České republice a vyžádal si 4 oběti, dalších 34 bylo na místě ošetřeno záchranáři. Na místě mimořádné události zemřel mladý Němec a Jihokorejka, další dvě ženy (jednou z nich byla Němka) podlely těžkému zranění v nemocnici. Dosud byl nejtragičtějším požárem hotelu v roce 1995 požár hotelu Olympik v Praze. Při této události zemřeli 3 Belgičanky, 2 Finky, 2 Američanky a 1 Němec, dalších 34 lidí bylo zraněno (ČTK, 2018).

Z analýzy hrozeb pro ČR je jedním z možných rizik vznik migrační vlny vlivem příchodu velkého počtu migrujících cizinců na území ČR. Ministerstvo vnitra ČR odbor azylové a migrační politiky zpracoval koncem roku 2017 typový plán pro krizovou situaci s názvem „Migrační vlna velkého rozsahu“. Tato krizová situace nastane, pokud dojde k příchodu cca:

„a) 750 cizinců/den po dobu několika dnů s výhledem dalšího nárůstu

b) 5 000 cizinců/měsíc po dobu několika měsíců s výhledem dalšího nárůstu“ (MVČR, 2017, s. 3).

V těchto případech by došlo k nasazení sil a prostředků z řad základních i ostatních složek IZS a zároveň zapojení unijních agentur – FRONTEX, EASO. Pro úspěšné zvládnutí této krizové situace je zároveň důležitá mezinárodní spolupráce a dodržování závazků ČR vyplývajících z mezinárodních smluv, a členství v EU (MVČR, 2017). Z těchto důvodů je

znalost cizího jazyka i multikulturních odlišností potřeba ze stran pracovníků složek IZS potřebná.

Naše druhá hypotéza se zabývala nejčastěji se vyskytujícímu problému při komunikaci v interakci s osobami jiné národnosti. Na tuto hypotézu jsme se ptali respondentů v otázce č. 15 a stanovovala předpoklad, že minimálně 50 % respondentů uvede jazykovou bariéru, jako nejčastější problém při komunikaci s národnostními menšinami. Naše výsledky poukazují na vysoký výskyt jazykové bariéry či neochoty spolupracovat ze strany klienta. Pro verifikaci naší hypotézy jsme zjištěné výsledky převedli do přehledné tabulky (viz Tab. 3), kde je procentuálně vyjádřen počet respondentů s jimi zvolenou odpovědí „jazyková bariéra“. Tato odpověď se vyskytla u celkem 169 (50,7 %) respondentů. Z celkového počtu 169 respondentů bylo 58 (17,4 %) příslušníků HZS ČR, 51 (15,3 %) zaměstnanců ZZS, 37 (11,1 %) příslušníků Policie ČR a 23 (6,9 %) členů ostatních složek IZS. Tímto výsledkem byla naše hypotéza verifikována. Na problém s jazykovou bariérou při řešení událostí s výskytem osob nemluvící českým jazykem poukazuje i již výše rozebrané hromadné neštěstí francouzského autobusu, kde byl veliký problém s jazykem.

K podobnému výsledku došel ve svém výzkumu také autor Taybner (2014), který ve svém výzkumu pomocí rozhovorů se zdravotnickými záchranáři dospěl k výsledku, že hlavním a nejčastějším problémem v komunikaci s cizinci bylo dle 8 respondentů z 10 dotazovaných výskyt jazykové bariéry, a dále 6 respondentů uvedlo agresivitu pod vlivem alkoholu.

Autor Velda (2014) ve své práci uvádí výrok jednoho ze svých respondentů, který tvrdí, že podstatnou roli v komunikaci zdravotnického záchranáře s pacienty jiné národnosti hraje především jazyková bariéra. Podle respondenta je v takových momentech složité udržet pacienta i jeho známé v klidu, jelikož není možné jim cokoli vysvětlit a samozřejmě tuto komunikaci může ovlivnit taktéž nonverbální komunikace ze strany záchranáře. Je totiž možné, že záchranář nebude znát základy multikulturního přístupu k těmto pacientům, což by vedlo k výraznému zhoršení komunikace. Tvrdí: „*Není možné jejich vyznání a zvyky naprosto ignorovat a bez ohledu na ně přistupovat!*“ (Velda, 2014, s. 80). Tento výrok se shoduje s našimi výsledky výzkumu, jednak na výskyt především jazykové bariéry při komunikaci s příslušníky jiné národnosti a jednak to potvrzuje naše mínění, že znalost odlišností multikulturního přístupu především v pomáhajících profesích je velmi důležité a nezbytné.

Můžeme konstatovat, že z výše uvedených našich výsledků i výsledků výzkumů různých autorů, jsou lidé jiných národností nedílnou součástí nejen našich osobních životů, ale i pracovních. S tím souvisí domněnka, že na základě různých zkušeností z oblasti osobního života i pracovního prostředí se předsudky vůči menšinám vyskytující se na našem území objevují, které by mohly komunikaci s nimi zkomplikovat. V otázce č. 16 jsem se respondentů ptal, zda si myslí, že členové složek IZS tyto předsudky mají. Odpověď „ano“ zvolilo celkem 79 respondentů a odpověď „ne“ uvedlo 103 respondentů. Na tuto otázku nedokázalo odpovědět 91 respondentů a 85 nechtělo odpověď uvést. Respondenti myslící si, že členové složek IZS předsudky vůči menšinám mají, byli požádáni o určení, o jakou národnostní menšinu se jedná. Nejvíce byla uvedena romská, ukrajinská a vietnamská národnostní menšina. Toto tvrzení koresponduje s našimi výsledky ohledně setkávání se našich respondentů s těmito osobami v rámci své profese a zároveň s výsledky uvádějící Český statistický úřad. Dále 5 těchto respondentů svou odpověď doplnilo tvrzením, že tyto předsudky mají na základě dlouholeté osobní zkušenosti. Naše výsledky se rozcházejí s výsledky autorky Ondrášové (2016). V našem výzkumu odpověď „ne“ zvolilo (kromě složky ZZS) více respondentů než odpověď „ano“. Autorka se dotazovala příslušníků Policie ČR, zda mají předsudky vůči menšinám. Odpověď „ano“ uvedlo 118 (78,7 %) respondentů, 32 (21,3 %) uvedlo odpověď „ne“, a zároveň největší předsudky byly vůči Romům, poté Ukrajincům a Rusům.

Další hypotéza se věnovala používání verbální a neverbální složky komunikace s příslušníky jiné národnosti. Hypotéze se věnovala otázka č. 17 a č. 18. Hypotéza stanovovala předpoklad, že více než 50 % respondentů používá při komunikaci s příslušníky jiné národnosti verbální i neverbální složku komunikace. V první z těchto otázek jsme se dotazovali na používání spíše verbální či neverbální složky nebo jejich používání současně. Získané informace jsme převedli do tabulky (viz Tab. 4), kterou jsme specifikovali pouze na možnost používání obou složek komunikace současně. Tuto odpověď uvedlo celkem 236 (70,8 %) respondentů, což je podle nás dobrý výsledek, jelikož na základě informací v teoretické části této práce je používání obou těchto složek komunikace současně nejvhodnější způsob pro efektivní komunikaci. Následující otázka se věnovala, jakým způsobem budou členové složek IZS postupovat v případě selhání komunikace a porozumění si s klienty jiné národnosti. Po sečtení všech odpovědí jsme došli k výsledku (viz Tab. 5), že celkem 167 (50,5 %) respondentů se pokusí pomocí verbální i neverbální komunikace domluvit s rodinným příslušníkem klienta a 94 (28,4 %) požádá kolegu. Na základě výsledků z těchto dvou výzkumných otázek byla naše hypotéza verifikována.

Autor Taybner (2014) zjistil, že zdravotničtí záchranáři nejčastěji používají v komunikaci s těmito lidmi ruce a mimiku. Lze konstatovat, že většina respondentů se snaží používat své jazykové i neverbální komunikační dovednosti pro komunikaci s těmito lidmi. Proto je důležité tyto jejich dovednosti dále rozvíjet, aby věděli, v jakou chvíli mají, jak zareagovat a pokusit se dát jim možnost si řešení podobných událostí předem nacvičit.

Myslíme si, že komunikace má velký vliv na porozumění mezi národy a rasami a shodujeme se s názorem Ivanové (2005), že se stává nesmírně důležitou při kontaktu s přistěhovalci, utečenci a turisty, kteří mohou být potencionálními oběťmi mimořádných událostí, které pracovníci složek IZS řeší denně. Proto je pochopení jak verbální, tak neverbální komunikace velmi významné pro jejich činnost.

Domníváme se, že vzdělávání členů složek IZS se zaměřením na řešení mimořádných událostí v rámci multikulturního prostředí není z praktického hlediska zcela dostačující. Podle informací z teoretické části práce víme, že migrace je stále aktuální téma a příprava na řešení těchto událostí s migranty spojených je nezbytná.

Lze souhlasit s tvrzením Hernové, která uvádí: „*slovo cizinec má stejný význam jako „cizí“, ale nemělo by znamenat, že lidé, kteří k nám přicházejí odjinud, mají zůstat nepoznání, odcizení*“ (Hernová, 2001, s. 41). Naopak se domníváme, že tito lidé potřebují pochopení, zvláště pokud se s nimi dostáváme do kontaktu a potřebují naši pomoc.

Dalším cílem diplomové práce bylo zjistit, jakou alternativní metodu komunikace používají členové složek IZS v interakci s národnostními menšinami, a zda mají k dispozici nějakou komunikační pomůcku, která usnadní porozumění si s klienty jiné národnosti. Na tuto problematiku jsme se respondentů dotazovali v otázkách č. 19 a č. 20. Zjistili jsme, že naši respondenti v této komunikaci nejvíce používají gesta, pantomimu a piktogramy/komunikační karty. S tím souvisí výsledky z poslední otázky našeho dotazníkového šetření, zda komunikační pomůcku jejich organizace vlastní, kde celkem 189 (57,1 %) respondentů tuto pomůcku k dispozici má a 77 (23,3 %) respondentů ne. Nejvíce respondentů s odpovědí „ano“ bylo z řad příslušníků HZS ČR – 76 respondentů, poté ZZS – 74 respondentů.

Naše výsledky u členů složek ZZS se neshodují s výsledky autora Taybner (2014), který ve svém výzkumu u zdravotnických záchranářů zjistil možnost používání

komunikačních karet nebo překladače na svém pracovišti pouze u 1 respondenta z 10 dotazovaných.

Autorka Seidlová (2014) se dotazovala zdravotnických záchranářů, zda jejich pracoviště vlastní nějakou pomůcku či standardy na krizovou komunikaci se dozvěděla, že 142 (84,52 %) z nich nemají k dispozici žádný z těchto materiálů, 14 (8,33 %) vlastní pouze informace v tištěné podobě, 8 (4,76 %) vlastní standardy a informace v tištěné podobě společně se standardy vlastní pouze 4 (2,38 %) respondentů.

Autorky Uričková a Boroňová (2008) se věnovaly problematice a možnosti využití komunikačních karet pro multikulturní prostředí v rámci zdravotnictví. Uvedly fakt shodující se s naším míněním, že komunikace s národnostními menšinami jsou obtížné a vznikají jazykové bariéry, které ztěžují efektivní komunikaci a možnost pomoci příslušníkovi. Snaží se zavést do praxe více komunikačních karet nebo jiných pomůcek pro usnadnění personálu v komunikaci.

Příklad komunikačních karet uvádíme v Příloze 1, které vlastní ZZS kraje Vysočina a příklad jazykového slovníku pro činnost JPO. Další pomůcku pro usnadnění komunikace uvádějí autoři komunikačních karet por. Radek Polášek, DiS. – specialista v oblasti IZS a řízení JPO, psychologka HZS Zlínského kraje kpt. Mgr. Soňa Pančochová, a Mirka Tylová – neslyšící lektorka znakového jazyka, která je členkou sdružení Moravského centra znakového jazyka: 3Dimenze. Navrhli komunikační karty, jejichž cílem je usnadnit a urychlit komunikaci hasičů při mimořádných událostech, při kterých se mohou příslušníci HZS setkat i s lidmi neslyšícími. Tyto karty obsahují jednoduché věty, piktogramy a obrázky, na které mohou neslyšící ukázat například, na jakém místě jsou zraněni. V současné době dochází k seznámení hasičů s těmito kartami a jejich proškolení správného užití, poté by měly být tyto karty obsaženy ve výbavě zásahových vozidel HZS ČR. Myslíme si, že karty by mohly mít díky piktogramům a obrázkům použitelnost i při komunikaci právě například s cizojazyčnými klienty (GŘ HZS ČR, 2018).

Magazín PATRIOT vydal článek dne 26.2.2016 o přípravě ZZS Moravskoslezského kraje na hromadná neštěstí se zraněnými cizinci. V rámci zvyšování krizové připravenosti udělali další krok k vybavení posádek. Tento krok spočíval k získání nejen reflexních pásek pro identifikaci zranění, ale také získali komunikační jazykové karty pro zvýšení možnosti domluvy s cizinci. Mluvčí záchranářů Lukáš Humpl dodal: „*V době zvyšujícího se podílu*

cizojazyčných obyvatel i turistů se jedná o další krok, který posouvá naši organizaci kupředu.“ (Baďura, 2016).

Další praktickou přípravou složek IZS jsou různá mezinárodní cvičení. MV-GŘ HZS ČR se v mezinárodním prostředí soustředí na praktickou spolupráci profesionálů z řad HZS ČR předurčených ke zvládnutí rozsáhlých katastrof. Nejčastěji se jedná o mezinárodní cvičení, které organizuje EU. Například v roce 2016 proběhly následující mezinárodní cvičení: „SEQUANA 2016“ ve Francii (Paříž), cvičení „TRIMODEX 2016“ v Německu (Weeze), cvičení „MODEX Austria 2016“ v Rakousku (Tritolwerk) a cvičení „MODEX Latvia 2016“ v Lotyšsku (Riga) (Žůrková et al., 2017).

Další cvičení proběhlo v roce 2016 ve Středočeském kraji. Jednalo se o cvičení složek IZS pod názvem „Migrace 300“ a prověřovala se připravenost složek IZS na migrační vlnu. Na základě tohoto cvičení došli k závěru, že při řešení takovéto krizové situace je zapotřebí zapojení všech složek IZS i jejich operačních středisek. Proces cvičení popsal náměstek ředitele Krajského ředitelství Policie ČR Středočeského kraje pro vnější službu plk. Mgr. Jan Ptáček takto: *„Kontroluje se, jestli nejsou ozbrojeni, co mají v zavazadlech, zjišťují se základní identifikační údaje. Pokud mají doklady, opisují se. V případě, že doklady nemají, zjišťujeme jejich jméno, národnost, státní příslušnost apod. za pomoci tlumočnicků.“* Z toho lze usuzovat, že znalost cizího jazyka nebyla na takové úrovni, která by disponovala dané situaci a bylo potřeba použít tlumočnicka. Poslanec Parlamentu ČR a místopředseda sněmovního Výboru pro bezpečnost Richard Dolejš řekl: *„I když migrační vlna na území kraje neprobíhá, je potřeba, aby byly složky IZS připraveny. V tom vidím velký přínos pro občany Středočeského kraje.“* (KÚ Středočeského kraje, 2016).

Na základě výše uvedených výsledků a informací bylo naším dílčím cílem této diplomové práce navrhnout komunikační karty využitelné pro členy složek IZS při hromadném neštěstí. Námi navrhované karty jsou uvedeny v Příloze 4. Jedná se o obrázkové karty s jednoduchými větami ve 4 různých jazycích – anglický, německý, ruský a vietnamský. Jazyky jsme vybrali na základě početného zastoupení osob mluvících těmito jazyky vyskytujícími se na našem území, a zároveň výsledků z našeho dotazníkového šetření, kde jsme zjistili vzájemnou interakci našich respondentů s těmito národnostmi. Námi navržené karty budou poprvé uvedeny a vyzkoušeny v praxi členy složek IZS v rámci mezinárodního taktického cvičení IZS „ROZVADOV 2018“, které zprostředkovává ZZS Plzeňského kraje. Bude se konat dne 21.5.2018 v Rozvadově. Tématem cvičení bude

hromadná dopravní nehoda s velkým počtem zraněných. Z České republiky se cvičení zúčastní základní i ostatní složky IZS. Na místo budou vyjíždět záchranáři z Plzeňského, Středočeského a Jihočeského kraje, dále budou k dispozici vrtulníky AČR, příslušníci Celní správy nebo pracovníci organizace ADAC. Ze Spolkové republiky Německo budou k dispozici německé vrtulníky a hasiči i dobrovolníci z Bavorska (Jiřincová a Milota, 2018).

Pro stanovení další strategie rozvoje navyšování zkušeností v komunikačních dovednostech pracovníků složek IZS a pro stanovení navrhovaných opatření ke zlepšení jsme použili a zpracovali SWOT analýzu. Informace pro zpracování této analýzy jsme použili z odborné tuzemské i zahraniční literatury zabývající se touto problematikou, dále výsledky z našeho výzkumného šetření a informace zjištěné v rámci této diskuze. V analýze jsou v jednotlivých kvadrantech identifikovány faktory silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

Tab. 6 SWOT analýza komunikačních dovednostní složek IZS

Silné stránky (Strengths)	Slabé stránky (Weaknesses)
Znalost jazyků Mezinárodní spolupráce Společná cvičení Typový plán – Migrační vlna velkého rozsahu	Malé zkušenosti zaměstnanců s MU/HN a cizinci Absence vzdělávání zaměstnanců v komunikačních dovednostech Nízká dostupnost komunikačních pomůcek
Příležitosti (Opportunities)	Hrozby (Threats)
Zlepšení vzdělávání Spolupráce s IZS ostatních krajů Personální posílení IZS Více komunikačních pomůcek	Problém při řešení migrace, MU/HPO velkého rozsahu Stížnosti na pracovníky IZS pro nevhodné jednání s národnostními menšinami

Výše uvedená SWOT analýza vykazuje řadu skutečností. Silnou stránkou určitě je poměrně rozsáhlá znalost cizích jazyků členů složek IZS. Nejedná se pouze o znalost anglického jazyka, ale i jazyka německého a ruského. V dnešní době je vzdělávání se a zájem o ovládnutí cizího jazyka velmi důležitou součástí osobního i profesního života. Další silnou

stránkou je mezinárodní spolupráce složek IZS, díky které dohází k získávání mnoha zkušeností v jednání s lidmi odlišné národnosti. Jedná se například o příslušníky Policie ČR působící v agentuře Frontex, která se podílí na mezinárodní spolupráci a pomoci. Taktéž příslušníci HZS ČR se podílí na mezinárodní spolupráci, a to humanitární pomocí, či pomocí při katastrofách, kterou poskytuje například český USAR tým. Silnou stránkou jsou společná cvičení, která se v poslední době provádějí právě s výskytem i cizojazyčných osob, tudíž si mohou pracovníci složek IZS vyzkoušet, na jaké úrovni se vyskytuje znalost jejich komunikačních dovedností. Myslíme si, že přínosné je taktéž zpracování a zavedení nového typového plánu, který je pod názvem „Migrační vlna velkého rozsahu“ a pojednává o postupech a řešení této situace.

Mezi slabé stránky lze zahrnout relativně malé zkušenosti členů složek IZS při řešení mimořádných událostí nebo hromadných postižení osob, jehož součástí jsou osoby jiné národnosti. Tento fakt s sebou nese následek problematického navázání efektivní komunikace a porozumění lidem, kterým je pomoc poskytována, a tím prodlužování řešení celé situace. Poměrně málo zaměstnanců v IZS podstupuje vzdělávání v oblasti multikulturního přístupu, jelikož to jejich organizace neposkytuje. Na to poukazují naše výsledky výzkumu – z celkového počtu 331 (100 %) respondentů jich 204 (61,3 %) tuto možnost nemá. Každá národnost má svá specifika a pomáhající profese by měli zvládat a odlišovat přístup k těmto lidem, aby nedocházelo k výskytu problému. Z provedené SWOT analýzy zjišťujeme taktéž velmi slabou stránku, kterou je nízký výskyt komunikačních pomůcek na pracovištích pracovníků složek IZS, které mohou být při těchto událostech nápomocné a mohlo by docházet k urychlení porozumění si s cizojazyčnými lidmi.

Na základě silných a slabých stránek uvedených v této SWOT analýze jsme stanovili příležitosti. Myslíme si, že pro zlepšení této problematiky by mohlo být zavedení pravidelného školení v komunikačních dovednostech, prohlubování těchto znalostí a následné praktické cvičení. Dále by mohlo docházet ke spolupráci složek IZS i mezi kraji a provádět jak vzdělávání, tak i společná cvičení v interakci mezi kraji, a tím si vzájemně předávat určité zkušenosti. Dále by bylo vhodné personálně zesílit stavy zaměstnanců složek IZS, a to hlavně o jedince zabývající se danou problematikou, aby docházelo k prolínání expertů a zkušených pracovníků složek IZS. V neposlední řadě je potřeba zvýšit dostupnost a množství komunikačních pomůcek využitelné členy složek IZS při výkonu svého povolání. Námí navržené komunikační karty (viz Příloha 4) jsou velmi stručné a doplňují je i obrázky pro lepší pochopení ze strany cizince.

Z provedené SWOT analýzy vychází následující hrozby. Na základě připravenosti členů složek IZS by mohlo dojít k výskytu problému při řešení migrační vlny, mimořádné události nebo hromadného postižení osob, jejichž součástí by byli i osoby jiné národnosti. Mezi další hrozbu řadíme v souvislosti s vysokým podílem národnostních menšin na našem území a nízké vzdělanosti v problematice multikulturního přístupu k těmto menšinám, možný výskyt stížností na pracovníky složek IZS při poskytování pomoci a špatné jednání či nerespektování jejich zvyklostí.

Na základě výše provedené SWOT analýzy lze konstatovat, že připravenost složek IZS v multikulturním prostředí není zcela na takové úrovni, která by odpovídala současnému stavu nárůstu počtu osob jiné národnosti pohybujících se na území České republiky. Jedním z návrhů na zlepšení této problematiky by bylo organizovat odborná školení verbálních i neverbálních komunikačních dovedností využitelné v multikulturního prostředí, a to nejen teoretickou přípravou, ale i praktickým nácvikem. Nácvik by mohl být realizován v rámci společných cvičení složek IZS s výskytem těchto osob. Další z možností by mohlo být začlenění nebo rozšíření této výuky do vzdělávacích programů, organizace odborných vnitrostátních i mezinárodních seminářů a konferencí nebo zajištění odborné stáže u jednotlivých složek IZS v zahraničí.

Dále můžeme říci, že úroveň používání komunikačních pomůcek u některých složek IZS je nízká. Množství cizinců na našem území stále stoupá, dá se tedy předpokládat i častější výskyt cizinců při výkonu povolání členů složek IZS a s tím spojené problémy při komunikaci. Další možností by mohlo tedy být vypracování a návrh dalších komunikačních karet, který by se mohl realizovat ve spolupráci se členy jednotlivých složek IZS.

7 ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo komplexně obsáhnout problematiku komunikačních dovedností u členů složek IZS v souvislosti s multikulturálním prostředím. Všeobecná znalost členů složek IZS ohledně cizích jazyků, návyků a postojů různých odlišných kultur, tvoří dobrý základ pro správný přístup a komunikaci s cizojazyčnými osobami při poskytování pomoci. V teoretické části práce byly charakterizovány všechny složky komunikace, krizová komunikace v IZS a aspekty multikulturální komunikace. Dále jsme uvedli základní informace týkající se nárůstu migrantů a národnostních menšin na území České republiky.

Ve výzkumné části práce jsme zjistili poměrně dobrou jazykovou vybavenost členů složek IZS, která nespočívá ve znalosti pouze anglického jazyka, ale ovládání i jiných světových jazyků. Jejich znalost multikulturálních odlišností v komunikaci je taktéž dostatečná pro efektivní vedení krizové komunikace, avšak možnost vzdělávání se v těchto problematikách je na nízké úrovni. Zjistili jsme, že v těchto situacích členové složek IZS využívají své znalosti a dovednosti pomocí verbální i neverbální složky komunikace. V rámci hromadného postižení osob s výskytem osob odlišné národnosti pracovníci nemají mnoho zkušeností a pomůcky pro usnadnění a urychlení poskytování pomoci těmto lidem některé organizace svým zaměstnancům neposkytují. Výsledky našeho výzkumného šetření byly interpretovány pomocí grafů a tabulek, následně jsme tyto výsledky komparovali s výsledky jiných autorů provádějící práci na podobné téma. Dále jsme na základě všech zjištěných informací provedli SWOT analýzu komunikačních dovedností pracovníků složek IZS, ve které byly identifikovány silné a slabé stránky, příležitosti a z toho vyplývající hrozby. Následně jsme stanovili návrhy opatření na zlepšení dané problematiky. Jedním z těchto opatření byl návrh komunikačních karet.

Závěrem lze konstatovat, že pokud se budeme snažit nalézt vhodný způsob komunikace, rozpoznáme kulturní odlišnosti a budeme se snažit naslouchat každému bez rozdílu rasy, věku, pohlaví či národnosti, bude i poskytování pomoci lidem ze strany pracovníků složek IZS kvalitnější a v souladu s požadavky Evropské unie.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AČR – Armáda České republiky

EU – Evropská unie

GŘ – generální ředitelství

HPO – hromadné postižení osob

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

IZS – Integrovaný záchranný systém

JPO – Jednotka požární ochrany

KOPIS – krajské operační a informační středisko IZS

MU – mimořádná událost

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

PČR – Policie České republiky

STČ – soubor typové činnosti

ZZS – Zdravotnická záchranná služba

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, Sestra (Grada), 2012. 128 s. ISBN 978-80-247-4119-2.
2. BAKALÁŘ, P. *Psychologie Romů*. Praha: Votobia, 2004. 179 s. ISBN 80-722-0180-8.
3. BALÁŽOVÁ, Z. *Teaching English to Rirefighters*. Brno, 2016. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Lucie Podroužková, Ph.D.
4. BEBČÁK, P. *Aktuální problémy profesního vzdělávání policistů Policie České republiky*. Olomouc, 2011. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Doc. PhDr. Iveta Bednaříková, Ph.D.
5. BUDILOVÁ L., HIRT T. a kol. *Policista v multikulturním prostředí: Informační manuál pro Policii ČR*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR a Člověk v tísni, 2005. 103 s. ISBN 80-903510-1-8.
6. ČERNÝ, V. *Řeč těla*. 1. vyd. Brno: Computer press, 2007. 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6.
7. Česká tisková kancelář, V Bělé pod Bezdězem hořela ubytovna. *ROMEIA, o.p.s.* [online]. 2014 [cit. 2018-04-12]. ISSN 1804-9117. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/v-bele-pod-bezdezem-horela-ubytovna-pro-cizince-50-lidi-bylo-evakuovano>.
8. Česká tisková kancelář, Požár v pražském hotelu. *Praha e15*. [online]. Praha, CN Invest a.s. a dodavatelé obsahu, 2018 [cit. 2018-04-12]. ISSN 1213-8991. Dostupné z: <http://praha.e15.cz/praha/novinky/pozar-v-prazskem-hotelu-si-vyzadal-dva-mrtve-a-dalsi-zranene-1342446>.
9. DEVITO, J. A. *Essentials of human communication*. 6th ed. Boston: Allyn and Bacon, c2008. 388 s. ISBN 978-0205491469.
10. DUDÁČEK, A., *Ochrana obyvatel 2006 Veřejná informovanost obyvatel*. Ostrava: Vysoká škola Báňská – Technická univerzita Ostrava, 2006. 365 s. ISBN 80-86634-78-7.
11. EARLEY, P. C., PETERSON, R. The elusive cultural chameleon: Cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager. In: *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 100-115. doi: 10.5465/AMLE. 2004. 12436826.

12. ELBERTOVÁ, Z. Jazykové bariéry v českém zdravotnictví. *Lékařské listy*. [online]. Praha, 2010, č. 1, s. 2 [cit. 2018-01-15]. ISSN 0044-1996. Dostupné z: <http://www.alfacz-preklady.cz/novinky/jazykove-bariery-v-ceskem-zdravotnictvi/>.
13. HÁLEK, Vítězslav. *Krizový management-teorie a praxe*. Bratislava: DonauMedia, 2008. 322 s. ISBN 978-80-89364-00-8.
14. HERNOVÁ, Š. *Cizinci v České republice a otázky integrace a zdravotní péče*. s. 41-47. In: KOLEKTIV: *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní/multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu*. Ostrava: Repronis, 2002. ISBN 80-7042-344-7.
15. HRDLIČKA, P. a M. BREJCHA. HN dopravní nehoda autobusu na D5. In: *Medicína katastrof. Zkušenosti, příprava, praxe*. Hradec Králové: Zdravotní a sociální akademie Hradec Králové, 2013, s. 34-36. ISBN 978-80-905089-2-7
16. HYER, R. N., COVELLO, V. T. Effective Media Communication during Public Health Emergences. In: *WHO Handbook and Field Guide*. [online]. Geneva, WHO 2005 [cit. 2018-01-25]. ISBN 978-9241547048. Dostupné z: <http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO%20MEDIA%20HANDBOOK.pdf>.
17. IVANOVOVÁ, K., L. ŠPIRUDOVÁ a J. KUTNOHORSKÁ. *Multikulturní ošetřovatelství I*. Praha: Grada Publishing, 2005. 248 s. ISBN 80-247-1212-1.
18. JAKLOVÁ A. K základním pojmům interkulturní komunikace. In: *Jazyk a komunikácia v súvislostiach II*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2007, s. 295-301. ISBN 978-8022-32-4.
19. JANÍKOVÁ, V. et al. *Výuka cizích jazyků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-3512-2.
20. JANSSENS, M., BRETT, J. Cultural intelligence in global team: A fusion model of collaboration. In: *Group Organization Management*, 2006, 31(1), 124-153. ISSN 1023-1757.
21. KOLÁČKOVÁ, B. *Celoživotní vzdělávání příslušníků Policie České republiky*. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí práce Mgr. Lenka Gulová, Ph.D.
22. KOZÍLKOVÁ, J. Vzdělávání a výcvik. *Vojenské rozhledy*. [online]. Brno: Univerzita obrany, 2009 [cit. 2018-03-20]. č. E 16059. ISSN 2336-2995. Dostupné z: <http://www.vojenskerozhledy.cz/kategorie-clanku/vzdelavani-a-vycvik/problematika-terminologie-a-jazykova-priprava-na-univerzite-obrany>

23. KRÁTKÁ, A. *Potřeby nemocných v ošetrovatelském procesu*. 1.vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. 46 s. ISBN 978-80-7318-643-2.
24. KROUPA, M. a M. ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. 118 s. ISBN 978-80-87451-01-4.
25. KUTNOHORSKÁ, J. *Multikulturní ošetrovatelství pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. 263 s. ISBN 978-80-247-4413-1.
26. MACEK, J. *Postgraduální vzdělávání nelékařských pracovníků v přednemocniční neodkladné péči*. Olomouc, 2009. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce MUDr. František Horák.
27. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, Manažer, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
28. MV ČR. *Koncepce celoživotního vzdělávání příslušníků Policie České republiky*. Praha: OVSPŠ, 2008a. Č.j.MV-16511-1/VO-2008.
29. MVČR, odbor azylové a migrační politiky. 2017, *Typový plán – Migrační vlna velkého rozsahu*. Praha, 2017. Č.j.: MV-133680-1/OAM-2017.
30. NOVÁKOVÁ, I. *Kapitoly z multikulturního ošetrovatelství*. 1.vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. 115 s. ISBN 978-80-7372-404-7.
31. OECD Report on Social and Economic Development. *Immigration and economic growth in the OECD*. (8th edition), 2006 [online]. [cit. 2018–01–15]. ISSN 1955-611X. Dostupné z: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00800617v2/document>.
32. OLEXA, D. *Analýza postojů policistů k uprchlíkům ve Zlínském kraji*. Zlín, 2017. Diplomová práce. Univerzita Tomáš Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
33. ONDRÁŠOVÁ, T. *Policista v multikulturním prostředí*. Olomouc, 2016. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce PhDr. Jitka Plischke, Ph.D.
34. PAULÍK, K. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta strojní VŠB, 2007. Elektronický učební text, Dostupné z: <http://projekty.fs.vsb.cz/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>.
35. PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada Publishing a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0723-3.
36. POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 3. dopl. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2011. 208 s. ISBN 978-80-7013-524-2.

37. PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010. 200 s. ISBN 978-80-247-3069-1.
38. RALBOVSKÁ, R. *Multikulturní přístup pro pomáhající profese*. Vyd. 2., dopl. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. 110 s. ISBN 978-80-87386-09-5.
39. RALBOVSKÁ, R. et al. *Základy multikultúrneho prístupu pre zdravotníckych pracovníkov*. In: Rijeka: Riječki nakladni zavod, 2011. 256 s. ISBN 978-953-6268-84-1.
40. RALBOVSKÁ, R. Krizová komunikace. In: ŠÍN, R. et al., *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. s. 292-295. ISBN 978-80-7492-295-4.
41. ŘÍKOVSKÝ, J. *Profil humanitárního pracovníka pohledem českých humanitárních organizací*. Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí práce Stanislava Ševčíková, Ph.D.
42. SEIDLOVÁ, D. *Komunikačně náročné situace na zdravotnické záchranné službě z pohledu zdravotnického záchranáře*. Olomouc, 2014. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce PhDr. Pavel Kusák, CSc.
43. SCHEU, H. Ch. (ed). *Migrace a kulturní konflikty*. Praha: Auditorium. 2011. 322 s. ISBN 978-80-87284-07-0.
44. ŠTĚTINA, J. et al. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2000. 429 s. ISBN 80-7169-688-9.
45. ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001. 188 s. ISBN 80-7178-648-9.
46. ŠPIRUDOVÁ, L. et al. *Multikulturní ošetřovatelství II*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. 252 s. ISBN 80-247-1213-X.
47. TAYBNER, J. *Využití neverbální komunikace při práci s pacientem*. Bratislava, 2014. Diplomová práce. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnem práce sv. Alžběty. Vedoucí práce PhDr. Ivan Bielik, PhD. MPH.
48. THOMAS, D. C., INKSON, K. *Cultural intelligence: People skills for global business*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler. 2004. 222 s. ISBN 1-57675-256-9.
49. TING-TOOMEY, Stella. a Leeva C. CHUNG. *Understanding intercultural communication*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press, 2005. 326 s. ISBN 978-0-19-973979-0.

50. TRACHTOVÁ, Eva, et al. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. 2. vydání. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. 203 s. ISBN 978-80-7013-553-2.
51. URÍČKOVÁ, A. a J. BOROŇOVÁ, 2008. Komunikačné karty – alternatívna forma komunikácie v multikultúrnom ošetrovatelstve. In: *Cesta k profesionálnému ošetrovatelstvu*. [online]. Opava: Slezská univerzita v Opavě [cit. 2018–04–12]. roč. 3, s. 81–83. ISBN 978-80-7248-470-6. Dostupné z: <http://slu.cz/fvp/cz/uo/konference-a-sympozia/sbornik-2008/view>
52. VELDA, J. *Zátěžové aspekty práce na urgentním příjmu z pohledu zdravotnického záchranáře*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Vedoucí práce MUDr. Josef Štorek, Ph.D.
53. VENGLÁŘOVÁ, M. a G. MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2006. 144 s. ISBN 80-247-1262-8.
54. VLASÁKOVÁ, N. *Bezpečnostní problémy cizinců na Pardubicku*. Pardubice, 2013. Diplomová práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce doc. Ing. Ivana Kraftová, CSc.
55. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
56. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací - Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
57. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
58. WOOD, V. F., BELL, P. A. Predicting interpersonal conflict resolution styles from personality characteristics. In: *Personality and Individual Differences*, 2008. 45(1), 126-131. ISSN 0146-1672.
59. ZACPALOVÁ, P. *Vliv pobytu v zahraniční misi na osobní život vojáků*. Brno. 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Bohumíra Lazarová.
60. ZACHAROVÁ, E., M. HERMANOVÁ a J. ŠRÁMKOVÁ. *Zdravotnická psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 229 s. ISBN 978-80-247-2068-5.
61. ZACHAROVÁ, E. a J. ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ. *Základy psychologie pro zdravotnické obory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 278 s. ISBN 978-802-4740-621.
62. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

63. Zákon č. 273/2001 Sb. o právech příslušníků národnostních menšin, ve znění pozdějších předpisů
64. ZAPLETALOVÁ, K. *Multikulturní přístup sester k čínské minoritě*. České Budějovice, 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Vedoucí práce doc. PhDr. Valérie Tóthová, Ph.D., R.N.

Internetové zdroje:

1. BAĎURA, J. *Magazín PATRIOT*. [online]. Štramberk: 2017, 2016(3) [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <http://www.patriotmagazin.cz/zachranari-se-pripravuji-na-hromadna-nestesti-i-na-komunikaci-se-zranenymi-cizinci>
2. Cizinci v České republice. *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci*. [online]. Centrum pro integraci cizinců, o.p.s., 2017 [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <http://cizinci.cz/cs/2697-prirucka-pro-snadnejsi-porozumeni-my-cizinci>
3. Český statistický úřad. 2017a. *Cizinci – počet cizinců*. [online]. [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>
4. Český statistický úřad. 2017b. *Pohyb obyvatelstva za rok 2017*. [online]. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cris/pohyb-obyvatelstva-rok-2017>
5. GŘ HZS ČR. *Metodická příručka – Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí* [online]. 2018 [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/karty-pro-komunikaci-s-neslysicimi-u-mimoradnych-udalosti-metodicka-prirucka.aspx>
6. HZS Středočeského kraje. *Psychologická služba: Posttraumatická péče* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014 [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/posttraumaticka-pece.aspx>
7. HZS ČR. *Koncepce vzdělávání HZS ČR na roky 2011-2016 s výhledem do roku 2020: Efektivním vzděláváním k zvyšování profesionality pro účinnější ochranu společnosti* [online]. Odbor personální, oddělení vzdělávání, HZS ČR, 2011 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/koncepce-vzdelavani-hzs-pdf.aspx
8. HZS ČR, *Jazyková připravenost příslušníků*. [online]. Projekty EU, 2017 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/jazykova-priprava-prislusniku.aspx>
9. JIŘINCOVÁ, K. a L. MILOTA. *Čeští a němečtí záchranáři připravují společné cvičení*. [online]. 2018. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <https://plzen.rozhlas.cz/cesti-a-nemecti-zachranari-pripravuji-spolecne-cviceni-7201798>

10. KÚ Středočeského kraje. *Cvičení „Migrace 300“*. [online]. Hasičský záchranný sbor České republiky, 2016. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/cviceni-migrace-300-proverilo-pripravenost-stredoceskeho-kraje-na-pripadnou-migracni-vlnu.aspx>
11. MVČR. Migrační a azylová politika České republiky. *Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky v roce 2016* [online]. Odbor azylové a migrační politiky, 2017, 201 s. [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>
12. MV – GŘ HZS ČR. *Speciální jazyková příprava 112*. [online]. 2008 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/specialni-jazykova-priprava-112-a-pdf.aspx
13. MV – GŘ HZS ČR, *Souhrn metodických předpisů pro činnost JPO*. [online]. 2016 [cit. 2018-01-15]. Dostupné z: <http://metodika.cahd.cz/#pomucka>
14. RENDLOVÁ, K., *Nelegální migrace v České republice za rok 2017*. [online]. Ředitelství služby cizinecké Policie, 2018 [cit. 2018-03-27]. Dostupné z: <http://www.Policie.cz/clanek/nelegalni-migrace-v-ceske-republice-za-rok-2017.aspx>
15. ŘÍMANOVÁ, M. *Vysokoškolské koleje v Brně zachvátil požár* [online]. Vltava Labe MEDIA a.s., 2014 [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/jihomoravsky-kraj/vysokoskolske-koleje-v-brne-zachvatil-pozar-20140505-eiqe.html>
16. SAMCOVÁ, J. *Vojáci ze Strakonice vylepšují angličtinu i po pracovní době*. [online]. Ministerstvo obrany, 2017 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.acr.army.cz/informacni-servis/zpravodajstvi/vojaci-ze-strakonice-si-vylepsuji-anglictinu-i-po-pracovni-dobe--uci-je-kolegyne-130468/>
17. STČ, *Dokumentace IZS – Typové činnosti složek IZS* [online]. MV GŘ HZS ČR, 2017 [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>
18. SUZ MV, *Zajištění cizinci*. [online]. Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, 2017 [cit. 2018-01-15]. Dostupné z: <http://www.suz.cz/nasi-klienti/informace/>
19. Usnesení vlády České republiky. *Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu*. [online]. Ministerstvo vnitra ČR, 2016 [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: http://cizinci.cz/repository/2154/file/Aktualizovana%20KIC%20a%20Postup_2016.pdf
20. Vláda České republiky, *Národnostní menšiny*. [online]. 2008-2018 [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnm/narodnostni-mensiny---uvod-1361/>

21. Vláda ČR. *Záležitosti romské menšiny za rok 2016*. [online]. 2017 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2016-158612/>
22. ZAORALOVÁ, N., *Český USAR tým získal vysoké hodnocení*. [online]. HZS ČR, 2015 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/cesky-usar-tym-ziskal-vysoke-hodnoceni.aspx>
23. ZZS Středočeského kraje. *Krajské a vzdělávací středisko ZZS Středočeského kraje*. [online]. 2013 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.uszssk.cz/krajske-skolici-a-vyevikove-stredisko>
24. ZZS Plzeň. *Technická specifikace – Rozvoj záchranné komunikace IZS*. [online]. Plzeň, 2017 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: https://ezak.cnpk.cz/document_50474/57725a4fd6c3b5992-zd-zzs-plzen-opz-priloha-c-3d-technicka-specifikace-cast-1-docx.
25. ŽŮRKOVÁ, K. et al., *Statistická ročenka hasičského záchranného sboru ČR* [online]. Hasičský záchranný sbor České republiky, 2017, 39-40 s. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>
26. EU, *Evropská agentura pro pohraniční a pobřežní stráž (Frontex)*. [online]. Europa.eu, Evropská Unie, 2018 [cit. 2018-03-27]. Dostupné z: 2018 https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/frontex_cs

10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obr. 1 Pohlaví respondentů.....	34
Obr. 2 Příslušnost respondentů k IZS	34
Obr. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.....	35
Obr. 4 Kraj výkonu povolání respondentů.....	36
Obr. 5 Délka praxe respondentů	37
Obr. 6 Znalost cizího jazyka	38
Obr. 7 Poslední výuka cizího jazyka.....	39
Obr. 8 Poskytování školení cizího jazyka v rámci organizace respondentů	39
Obr. 9 Četnost setkávání s příslušníky jiné národnosti v rámci profese respondentů	40
Obr. 10 Nejčastěji se vyskytující národnostní menšina v rámci profese respondentů.....	41
Obr. 11 Znalosti zásad neverbální komunikace v rámci multikulturní komunikace	42
Obr. 12 Školení zásad multikulturní komunikace.....	42
Obr. 13 Hromadné neštěstí s výskytem příslušníků jiné národnosti.....	43
Obr. 14 Způsob domluvy s příslušníky jiné národnosti	44
Obr. 15 Nejčastější problém při komunikaci s příslušníkem jiné národnosti	45
Obr. 16 Předsudky v rámci komunikace respondentů vůči menšinám	46
Obr. 17 Používání verbální a neverbální komunikace	47
Obr. 18 Postup respondentů v případě selhání komunikace	48
Obr. 19 Používání respondentů alternativní metody komunikace	49
Obr. 20 Možnost využití komunikačních pomůcek	50

11 SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

Tab. 1 Počet respondentů ovládající pouze anglický jazyk	38
Tab. 2 Vyjádření způsobu domluvy s příslušníky jiné národnosti	44
Tab. 3 Výskyt jazykové bariéry	45
Tab. 4 Respondenti používající verbální složku komunikace společně s neverbální	47
Tab. 5 Zvolený postup při selhání komunikace	48
Tab. 6 SWOT analýza komunikačních dovednostní složek IZS.....	71

12 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Komunikační pomůcky složek IZS

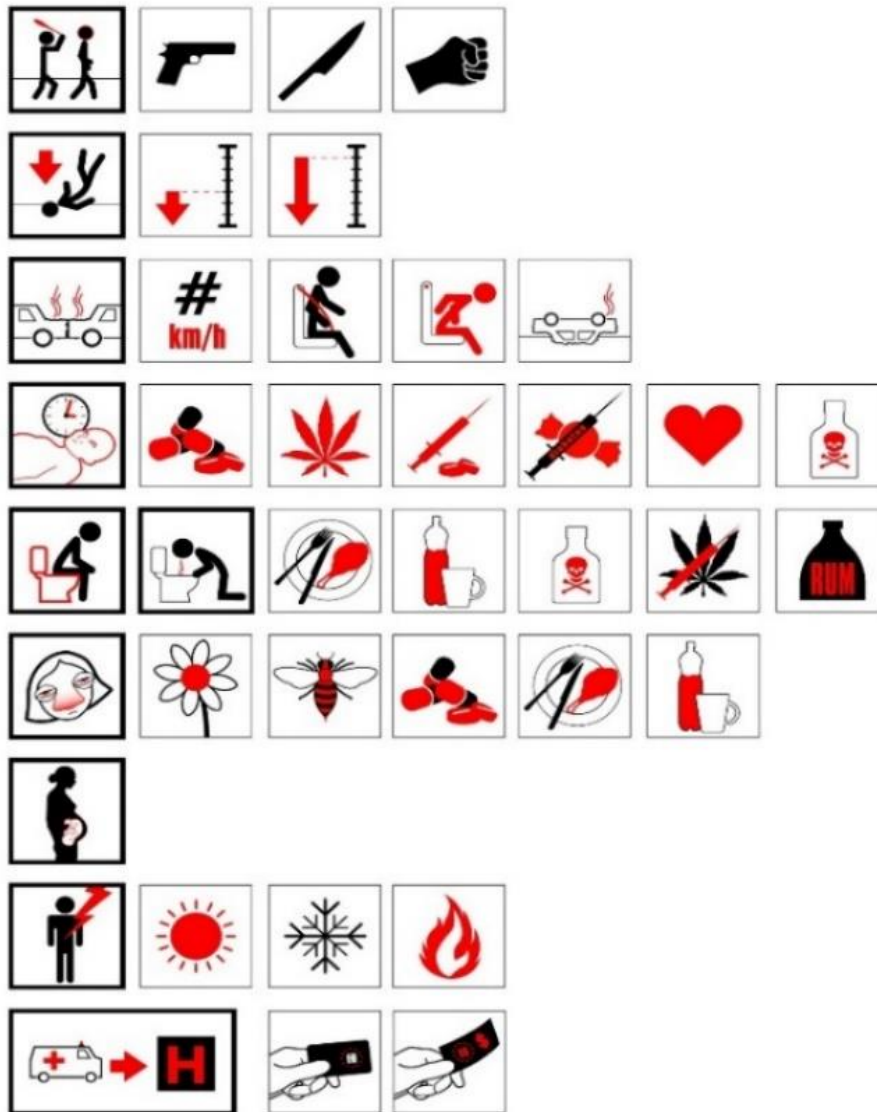
Příloha 2 Přehled o počtu cizinců a nelegální migrace v ČR

Příloha 3 Dotazník

Příloha 4 Návrh komunikačních karet

Příloha 1 Komunikační pomůcky složek IZS

Obrázkový slovník ZZS kraje Vysočina



autor: Milan Mátl

Zdravotnická záchranná služba Kraje Vysočina p.o.

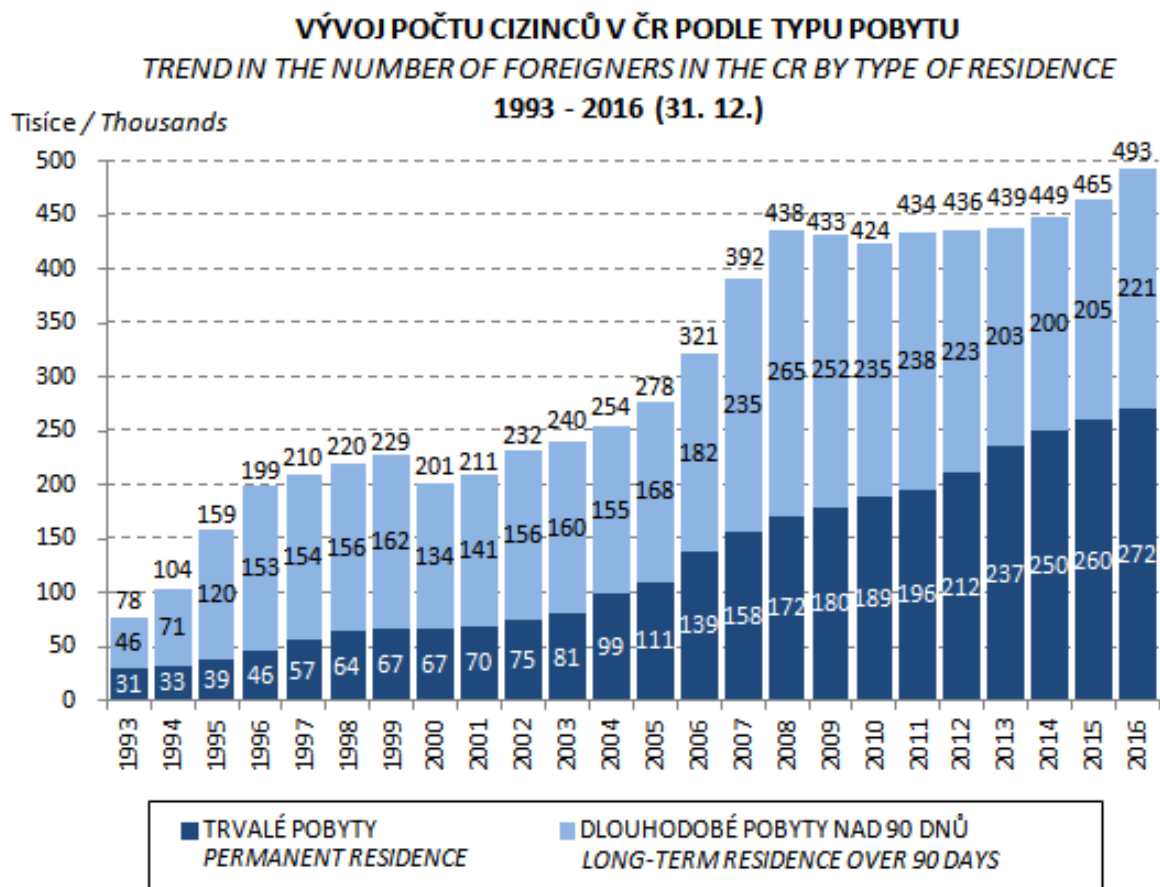
1. vydání

Zdroj: ZZS kraje Vysočina



OBSAH	VIETNAMSKY	FONETICKÁ VÝSLOVNOST
Průzkum		
Mluvíte česky? Jakou řeč mluvíte?	Anh (chí) nói được tiếng Tiệp Không ? Anh Chí nói được tiếng gì	An ^o (ãi) noi đuok tieng Tiệp chong ? Añ (ãi) noi đuok tieng gì
Mluví někdo česky?	Có ai nói tiếng Tiệp không ?	Ko ai noi tieng Tiệp chong
Jak se jmenujete?	Anh (Chí) tên là gì ?	Añ (ãi) ten là gì
Kdy jste se narodil?	Ngày sinh của anh (chí)	Ngày sinh của anh (ãi)
Vaše adresa? Kde bydlíte? Z jaké jste země? Napište to!	Địa chỉ của anh (chí) ? anh (chí) sống ở đâu ? anh (chí) đến từ nước nào ? anh (chí) viết điều đó ra !	Địa chỉ của anh (ãi) , anh ãi sống ở đâu ? anh (ãi) đến từ nước nào ? anh (ãi) viết điều đó ra
Jaké máte číslo mobilu?	Số điện thoại di động của anh (chí) là như thế nào ?	Số điện thoại di động của anh (ãi) là như thế nào
Máte v Čechách nějaké známé?	Anh , (chí) có người quen ở Tiệp không ?	Añ (ãi) có người quen ở Tiệp chong
Kde jste ubytován?	Anh (chí) ở đâu ?	Añ (ãi) ở đâu
Koho máme informovat o Vaší situaci?	Chúng tôi phải thông báo cho ai về tình hình của anh (chí)	Cùng tôi thông báo cho ai về tình hình của anh (ãi)
Potřebujete kontaktovat vaši ambasádu?	Anh (chí) có cần liên lạc với đại sứ quán của anh (chí) không	Añ (ãi) có cần liên lạc với đại sứ quán của anh (ãi) chong
Kde máte dokumenty?	Giấy tờ của anh (chí) ở đâu	Chợ tờ của anh (ãi) ở đâu
Kolik osob jelo ve voze?	Có bao nhiêu người đi trong xe ?	Ko bao nhiêu người đi trong xe
Kolik lidí bylo osob?	Có bao nhiêu người ở đây ?	Ko bao nhiêu người ở đây
Ve voze už nikdo není?	Trong xe còn ai không ?	Công xe còn ai chong
Jste všichni? Postrádáte někoho?	Mọi người đủ chứ ? có thiếu ai không ?	Mọi người đủ chưa ? có thiếu ai chong ?

Příloha 2 Přehled o počtu cizinců a nelegální migrace v ČR



Zdroj: Český statistický úřad, dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

Nelegální migrace v ČR v letech 2006-2016

Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
nelegální migrace přes vnější schengenskou hranici	4 371	3 384	168	190	140	80	119	179	181	240	222
nelegální pobyt	7 117	4 712	2 541	4 267	2 848	3 280	3 476	3 974	4 641	8 323	5 039
Celkem nelegální migrace (celkem zjištěno osob)	11 488	8 096	3 661	4 457	2 988	3 360	3 595	4 153	4 822	8 563	5 261

Zdroj: Ředitelství služby cizinecké Policie, dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>

Příloha 3 Dotazník

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o spolupráci ohledně vyplnění anonymního nestandardizovaného dotazníku, který bude součástí praktické části diplomové práce. Jmenuji se Veronika Čistecká a jsem studentkou magisterského studijního programu v oboru Civilní nouzové plánování na Českém vysokém učení technickém v Praze Fakultě biomedicínského inženýrství.

Vaše odpovědi prosím označte křížkem do vyznačeného pole a u doplňujících otázek prosím o Vaše stručné vyjádření. Dotazník je zcela anonymní a Vámi získané informace budou použity pouze pro účely vypracování diplomové práce. Dotazníkem zjišťuji komunikační dovednosti členů složek IZS v rámci multikulturního prostředí.

Předem velice děkuji za Váš čas a spolupráci

Bc. Veronika Čistecká

1) Vaše pohlaví

- Muž
- Žena

2) Vaše příslušnost k IZS

- Základní složka
 - Zdravotnická záchranná služba
 - Hasičský záchranný sbor ČR
 - Policie ČR

- Ostatní složka IZS

uveďte konkrétně jaká.....

3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Střední škola
- Vyšší odborná škola
- Vysoká škola

- Bc.
- Mgr./Ing.
- Jiné (uveďte)

4) Kraj výkonu Vašeho povolání u IZS

- Středočeský
- Jihočeský
- Praha
- Plzeňský
- Pardubický
- Moravskoslezský
- Olomoucký
- Jiný (uveďte)

5) Délka praxe u IZS

- Do 1 roku
- 1-5 let
- 6-10 let
- 11-15 let
- 16 let a více

6) Jakým cizím jazykem disponujete úrovni minimálně B2? - úroveň maturitní zkoušky
(možnost více odpovědí)

- Žádným
- Anglickým
- Německým
- Ruským
- Francouzským
- Jiné (uveďte)

7) V rámci jaké příležitosti jste absolvoval/a svou poslední výuku cizího jazyka?

- V rámci výuky na škole
- V rámci kurzu, kterou poskytuje naše organizace
- Samostudium nebo jazykový kurz mimo naší organizaci
- Neabsolvoval jsem žádnou výuku

8) Poskytuje Vaše organizace nějakou školící akci cizího jazyka? (kurz, seminář, školení)

- Ano
- Ne
- Nevím
- Nezajímá/a jsem se

9) Jak často se při výkonu Vašeho povolání setkáváte s příslušníky jiné národnosti?

- Často (minimálně 1x za týden)
- Občas (minimálně 1x za měsíc)
- Velmi výjimečně (maximálně 1x za rok)
- Vůbec
- Nevím

10) S jakou národnostní menšinou se při výkonu Vašeho povolání setkáváte nejčastěji?

(možnost více odpovědí)

- Žádnou
- Ukrajinskou
- Vietnamskou
- Romskou
- Německou
- Polskou
- Ruskou
- Jiné (uveďte)

11) Jak byste zhodnotil/a úroveň Vašich znalostí zásad v rámci multikulturní komunikace?

- Velmi dobrá
- Dobrá
- Dostatečná
- Nedostatečná
- Nechci uvést odpověď

12) Máte ve Vaší organizaci školení zásad multikulturní komunikace?

- Ano, ale pouze teoreticky zaměřené
- Ano teoreticky i prakticky zaměřené
- Ne
- Nevím
- Nezajímá/a jsem se

- 13) Setkali jste se během své praxe s hromadným neštěstím, jehož součástí byli osoby jiné národnosti? (Pokud zvolíte jinou odpověď než ano, pokračujte prosím na otázku č. 15.)
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 14) Pokud byla Vaše odpověď ano, jak jste se domluvili?
- Sám/sama pomocí cizího jazyka
 - Čekal/a jsem, až přijde někdo, kdo ovládá daný cizí jazyk
 - Cizí jazyk jsem neuměl/a, ale použil/a jsem alternativní způsob komunikace
 - Povolal jsem si tlumočníka
 - Nechci uvést odpověď
- 15) Jaký je při výkonu Vašeho povolání nejčastější problém při komunikaci s příslušníkem jiné národnosti? (možnost více odpovědí)
- Jazyková bariéra (neschopnost se domluvit)
 - Neznalost specifik odlišné kultury
 - Neochota spolupracovat ze strany klienta
 - Problém s příbuzným
 - Žádný
 - Jiné (uveďte)
- 16) Domníváte se, že mají členové složek IZS v rámci svého povolání předsudky vůči menšinám, které by mohly zkomplikovat komunikaci?
- Ano – uveďte prosím vůči jaké menšině
 - Ne
 - Nevím
 - Nechci uvést odpověď
- 17) Používáte při výkonu Vašeho povolání v komunikaci s příslušníkem jiné národnosti spíše verbální nebo neverbální složku komunikace?
- Spíše verbální složku komunikace
 - Spíše neverbální složku komunikace
 - Snažím se používat oba způsoby současně
- 18) Jakým způsobem postupujete v případě selhání komunikace a porozumění si s klientem jiné národnosti?
- Požádám kolegu

- Pokusím se domluvit pomocí verbální i neverbální komunikace s rodinným příslušníkem klienta
- Další snahy o porozumění vzdám
- Nechci uvést odpověď
- Jiné (uveďte)

19) Jakou alternativní metodu používáte při výkonu Vašeho povolání v komunikaci s příslušníkem národnostní menšiny nejvíce?

- Slovník
- Piktogramy/komunikační karty
- Gesta, pantomima
- Tlumočnick
- Jiné (uveďte)

20) Máte ve Vaší organizaci nějakou komunikační pomůcku? (komunikační karty/piktogramy)

- Ano
- Ne
- Nevím
- Nezajímá/a jsem se
- Nechci uvést odpověď

Příloha 4 Návrh komunikačních karet

1. OSOBNÍ DOKLADY – IDENTIFIKACE



Identification documents – identity



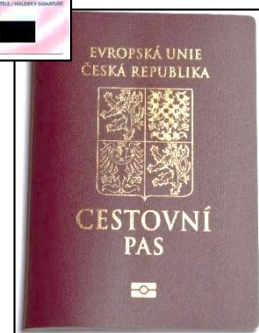
Persönliche Dokumente – identifikation



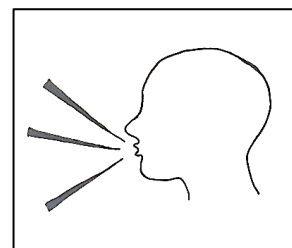
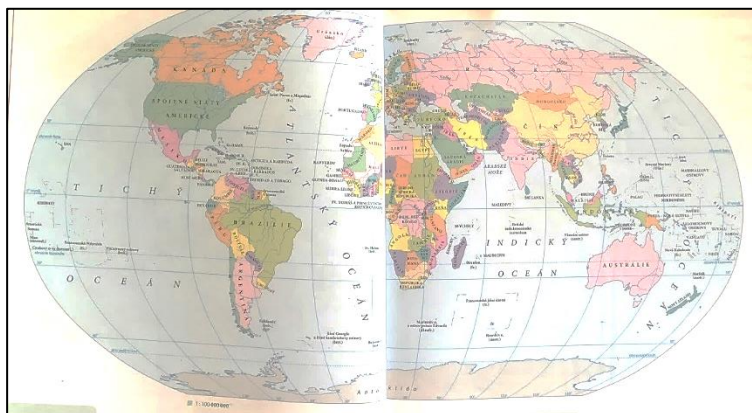
личные документы – идентификация



Tài liệu cá nhân – chứng minh thư



2. JAKÝM SVĚTOVÝM JAZYKEM SE DOMLUVÍTE?



Which world language do you speak?



На каком языке вы говорите?



Welche Weltsprache sprechen Sie?



Bạn nói tiếng gì?

3. ROZUMÍTE MI DOBŘE? ANO/NE



Do you understand me well?

Yes

No



Verstehen sie mich gut?

Ja

Nein



Вы меня хорошо понимаете?

Да

нет



Bạn hiểu rõ tôi nói không?

Có

Không

4. JSTE TU S NĚKÝM?



Are you here with anyone?



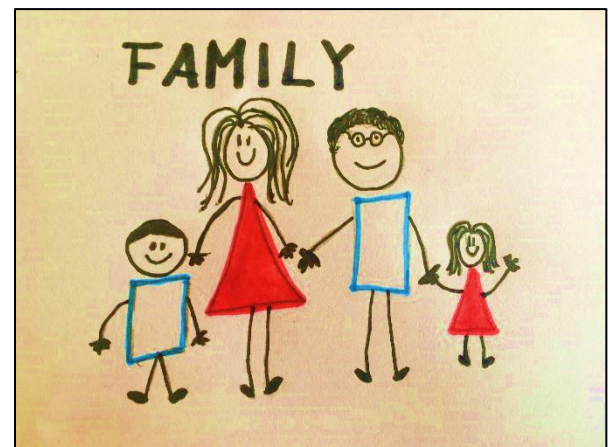
Sind Sie hier mit jemandem?



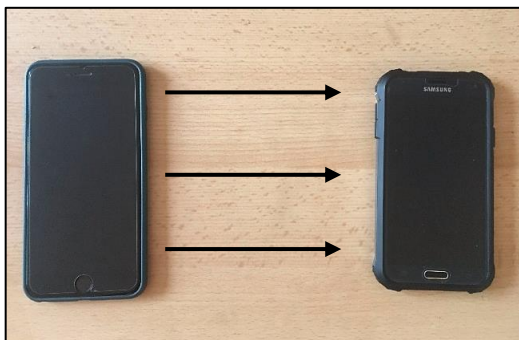
Вы здесь с кем-то?



Bạn ở đây với ai không?



**5. POTŘEBUJETE SE S NĚKÝM SPOJIT? POSLAT NĚKOMU ZPRÁVU?
(RODINA, PŘÁTELÉ, AMBASÁDA)**



**Do you need to reach someone? Send someone a message?
(family, friends, embassy)**



**Brauchen Sie jemanden kontaktieren? Schicke jemandem eine Nachricht?
(Familie, Freunde, Botschaft)**



**Вам нужно связаться с кем-то? Нужно отправить кому-то сообщение?
(семья, друзья, посольство)**



**Bạn có cần kết nối với ai đó không? Gửi tin nhắn cho ai đó?
(Gia đình, bạn bè, đại sứ quán)**

6. KOLIK TADY BYLO OSOB?



How many people was here?



Wieviele Personen waren hier?

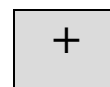


Сколько человек было здесь?

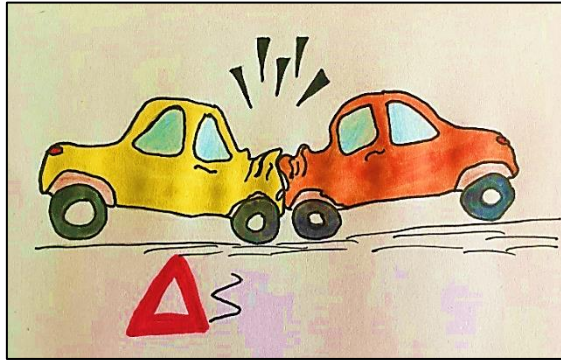


Có bao nhiêu người ở đây?

1	2
3	4
5	6
7	8
9	10



7. VÍTE, CO SE STALO?



Do you know, what happened?



Знаете ли вы, что случилось?

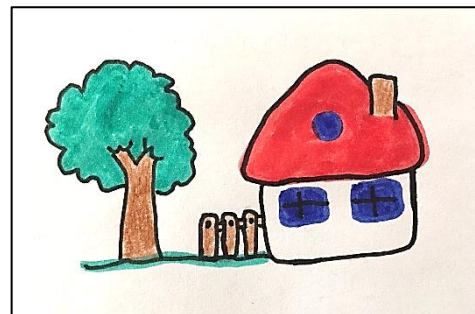
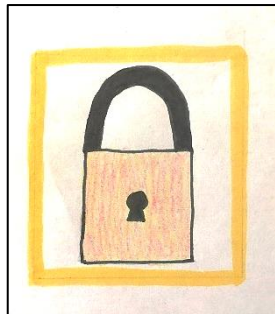


Wissen Sie, was passiert ist?



Bạn biết chuyện gì đã xảy ra không?

8. ZDE JSTE V BEZPEČÍ



This place is safe



Здесь безопасно



Hier sind Sie in Sicherheit



ở đây anh (chị) được an toàn

9. UKLIDNĚTE SE PROSÍM



Calm down, please



Пожалуйста, успокойтесь



Beruhigen Sie sich bitte



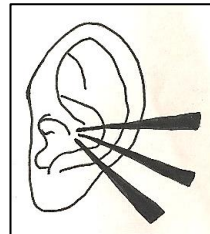
Xin hãy bình tĩnh lại đi

10. SLYŠÍTE MĚ? STISKNĚTE MI RUKU!



Can you hear me?

Hold my hand tight!



Hören Sie mich?

Drücken Sie meine Hand!



Вы меня слышите?

Сожмите мне руку!



Anh (chị) nghe thấy tôi nói không?

bóp tay tôi!



11. BOLÍ VÁS NĚCO? KDE VÁS TO BOLÍ?



Is anything causing you any pain?
Where does it hurt?



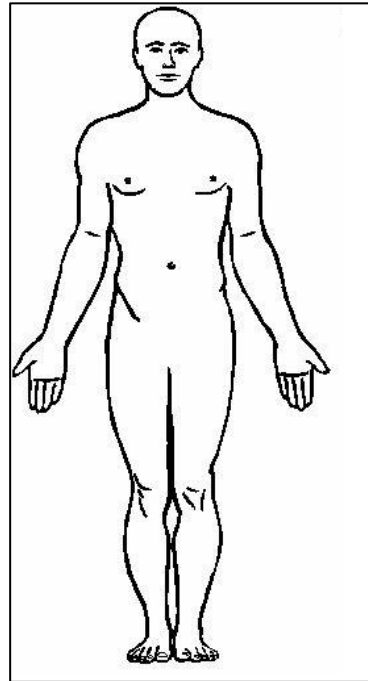
Tut Ihnen etwas weh?
Wo haben Sie Schmerzen?



Причиняет вам боль?
Где болит?



Bạn có bị đau gì không?
Bạn bị đau ở đâu?



12. UŽÍVÁTE NĚJAKÉ LÉKY?



Do you use any medication?



принимаете вы какие-либо
лекарства?



Nehmen Sie irgendwelche
Medikamente?



Bạn có dùng thuốc gì không?

13. PÍCHNU VÁM INJEKCI



I'll give you an injection



Я сделаю Вам подкожный укол



Ich gebe Ihnen eine Spritze



Tôi sẽ tiêm thuốc

14. DÁME VÁM KYSLÍK



We are going to give you oxygen



Wir werden Ihnen Sauerstoff geben



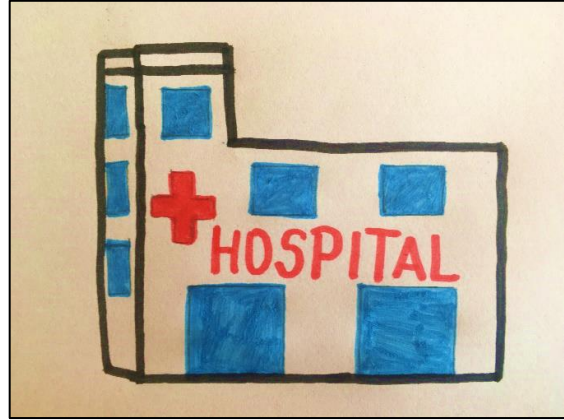
Мы дадим вам кислородную маску



Chúng tôi sẽ cho anh (chị) thở oxy



15. TRANSPORT DO NEMOCNICE



Transport to hospital



транспорт в больницу



Transport ins Krankenhaus



Chuyển đến bệnh viện