

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní

Formy a způsoby komunikačních postupů v organizacích  
Českého červeného kříže

Vladěna Slezáková

Bakalářská práce  
2017

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Akademický rok: 2016/2017

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Vladěna Slezáková**  
Osobní číslo: **E14119**  
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa: Ekonomika pro kriminalisty a cel-  
níky**  
Název tématu: **Formy a způsoby komunikačních postupů v organizacích  
Českého červeného kříže**  
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je deskripce, klasifikace a následná analýza obecných a specifických komunikač-  
ních postupů významné humanitární organizace.

Osnova:

- Charakteristika Českého červeného kříže.
- Historie Českého červeného kříže.
- Pojem komunikace.
- Typy komunikace.
- Komunikace a analýza ve vybrané organizaci Českého červeného kříže.

Rozsah grafických prací: –  
Rozsah pracovní zprávy: cca 35 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická  
Seznam odborné literatury:

DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š. Psychologie. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-7194-673-7.  
HORNYCH, J. Zdravotník zotavovacích akcí. 7., přeprac. vyd. Praha: Český červený kříž, 2013. ISBN 978-80-87729-03-8.  
ŠVEJNOHA, J. Historie Mezinárodního Červeného kříže. Praha: Úřad Českého červeného kříže, 2008. ISBN 978-80-87036-28-0.  
VYBÍRAL, Z. Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-429-8.  
VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.  
VYMĚTAL, Š. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

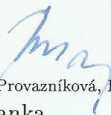
Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Josef Duplinský, CSc.  
Ústav správních a sociálních věd



Datum zadání bakalářské práce: 4. září 2016

Termín odevzdání bakalářské práce: 28. dubna 2017

doc. Ing. Romana Provazníková, Ph.D.  
děkanka



L.S.

doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.  
vedoucí ústavu



V Pardubicích dne 4. září 2016

## **PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše. .

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 27. 4. 2017

Vladěna Slezáková

## **PODĚKOVÁNÍ:**

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce PhDr. Josef Duplinský, CSc., za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

Velké poděkování patří i celé mé rodině, která za mnou vždy stála nejen v souvislosti s touto prací, ale v průběhu celého studia

## **ANOTACE**

*Bakalářská práce je zaměřena na Český červený kříž, potažmo Československý červený kříž. Popisuje situaci od jeho vzniku až po současnost. Zabývá se komunikačními nástroji.*

*Cílem práce je zhodnotit komunikaci v rámci vybraného oblastního spolku a předložit návrhy na zlepšení.*

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

*Český červený kříž, historie Červeného kříže, humanitární činnost, komunikace*

## **TITLE**

*Forms and methods of communication procedures in organizations of the Czech Red Cross*

## **ANNOTATION**

*Bachelor's Thesis pays particular attention to Czech Red Cross. extension Czechoslovak Red Cross. It describes the situation from its formation to present. It deals with communication tools.*

*The Thesis aspiration is to the valorize of the situation in one selected regional association and submit suggestions for improvent communication.*

## **KEYWORDS**

*The Czech Red Cross, history of The Red Cross, humanitarian action, communication*

# **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>12</b>
<b>1 HISTORIE MEZINÁRODNÍHO Hnutí ČERVENÉHO KŘÍŽE A ČERVENÉHO PŮLMĚSÍCE.....</b>	<b>13</b>
1.1 Před vznikem Červeného kříže .....	13
1.2 Vzpomínka na Solferino .....	13
1.3 Založení Mezinárodního výboru Červeného kříže .....	15
1.4 Přijetí ženevské úmluvy.....	15
<b>2 VZNIK ČERVENÉHO KŘÍŽE NA NAŠEM ÚZEMÍ.....</b>	<b>17</b>
2.1 Počátky.....	17
2.2 Období mezi dvěma světovými válkami .....	18
2.3 ČSČK za okupace republiky.....	19
2.4 ČSČK po druhé světové válce .....	19
2.5 Činnost ČSČK v 50. – 60. letech 20. století .....	20
2.6 Činnost ČSČK v 70. – 80. letech 20. století .....	21
2.7 ČSČK po sametové revoluci.....	21
<b>3 CHARAKTERISTIKA ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE.....</b>	<b>22</b>
3.1 Základní informace .....	22
3.2 Základní principy ČK a ČP.....	22
3.3 Legislativa.....	23
3.4 Činnost.....	23
3.5 Organizační struktura.....	24
<b>4 KOMUNIKACE.....</b>	<b>26</b>
4.1 Pojem .....	26
4.2 Funkce komunikování.....	27
4.3 Cíle komunikování.....	27
4.4 Struktura komunikace .....	27
4.5 Proces komunikace .....	27
4.6 Způsoby komunikace .....	28
4.7 Komunikační model.....	29
4.7.1 Vznik sdělení .....	29

4.7.2	Zakódování sdělení .....	29
4.7.3	Volba komunikačního media .....	29
4.7.4	Komunikační šum .....	30
4.7.5	Dekódování sdělení.....	30
4.7.6	Poskytování zpětné vazby.....	31
4.8	Použití komunikačního prostředku .....	31
4.8.1	Verbální komunikace .....	31
4.8.2	Neverbální komunikace .....	32
<b>5</b>	<b>MANAŽERSKÁ KOMUNIKACE.....</b>	<b>34</b>
5.1	Komunikace s veřejností.....	34
5.1.1	Komunikační kanály .....	34
5.2	Zásady úspěšné komunikace.....	34
5.3	Manažerské řízení .....	35
5.3.1	Vlastnosti manažera .....	36
5.3.2	Řízení a styly jednání.....	36
5.3.3	Tým.....	37
<b>6</b>	<b>CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO OBLASTNÍHO SPOLKU.....</b>	<b>40</b>
6.1	Základní informace .....	40
6.2	Prostory .....	40
6.3	Činnost.....	41
6.3.1	Výuka a vzdělávání v poskytování první pomoci.....	41
6.3.2	Dárcovství krve.....	43
6.3.3	Humanitární činnost.....	44
6.3.4	Senior doprava .....	44
6.3.5	Další služby.....	44
6.4	SWOT analýza.....	45
6.5	Organizační struktura.....	46
6.6	Ekonomická situace .....	46
6.7	Řízené interview .....	47
6.7.1	Seznámení.....	47
6.7.2	Spolupráce s organizacemi .....	47
6.7.3	Komunikace uvnitř oblastního spolku .....	48



6.7.4	Komunikace s veřejností.....	48
6.7.5	Ekonomické náklady.....	48
6.7.6	Efektivnost komunikačních prostředků .....	48
6.7.7	Média .....	49
6.7.8	Sociální sítě.....	49
6.7.9	Problémy v komunikaci .....	49
6.7.10	Zodpovědná osoba za komunikaci.....	50
6.7.11	Vize .....	50
6.7.12	Komunikace při mimořádných událostech .....	50
6.7.13	Informovanost veřejnosti o proškolení .....	50
6.8	Závěrečné zhodnocení .....	51
6.9	Návrhy na zlepšení.....	51
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>53</b>
<b>POUŽITÁ LITERATURA.....</b>		<b>54</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>		<b>57</b>

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Komunikační šumy .....	30
Tabulka 2: Přehled kurzů a jejich uchazečů v jednotlivých letech.....	42
Tabulka 3: Počet udělených medailí za bezplatné odběry v jednotlivých letech. ....	43
Tabulka 4: SWOT analýza.....	45

## **SEZNAM ILUSTRACÍ**

Obrázek 1: Organizační struktura .....	25
Obrázek 2: Komunikační model .....	29

## **SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK**

ČSČK	Československý červený kříž
ČČK	Český červený kříž
ČR	Česká republika
Např.	například
OS	oblastní spolek

# ÚVOD

Český červený kříž je významná humanitární organizace, která působí na našem území již řadu let. Velkou část své činnosti realizoval ještě v rámci Československého červeného kříže. Než tato organizace započala svoji působnost, předcházelo mnoho událostí, které vznik Červeného kříže zapříčinily. Velkou zásluhu nese Henri Dunant a jeho dílo Vzpomínka na Solferino, kde popisuje hrůzy války. Rozvíjel myšlenku, díky které by bylo možné zmírnit následky válek. Nastíňuje vizi ve formě vzniku společenství lidí, které by působilo během válek a zmírňovalo neštěstí válek. Tento okamžik se považuje jako impulz vzniku Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce, které realizuje svoji činnost po celém světě do teď.

Český červený kříž působí v mnoha oblastech. V České republice jsou vytvořeny oblastní spolky a jejich pobočné společnosti, tedy místní spolky. Realizují svoji aktivitu v rámci daného území, ale pokud je potřeba a nastane mimořádná událost, působí celorepublikově.

Teoretická část se soustředí na historii Českého červeného kříže a ještě předtím přibližuje samotný vznik Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Dále se široce popisuje komunikace soustředující se i na komunikaci s veřejností, která je pro Český červený kříž významná.

V praktické části se pozornost věnuje již konkrétnímu vybranému spolku, kde se ukazují formy komunikace, především s veřejností a s organizacemi, se kterými komunikuje.

**Cílem práce je deskripce, klasifikace a následná analýza obecných a specifických komunikačních postupů významné.**

Komunikace ČČK není příliš jednoduchou záležitostí, protože se jedná o velký rozptyl, s kým musí ČČK komunikovat, a ne vždy mají zvolené správné komunikační prostředky a formy. Je důležité vyhledat komunikační kanály, které ovlivňují vybraný oblastní spolek, zhodnotit jejich efektivnost a navrhnout možná řešení.

# **I. Teoretická část**

## **1 HISTORIE MEZINÁRODNÍHO Hnutí ČERVENÉHO Kříže A ČERVENÉHO PŮLMĚSÍCE**

### **1.1 Před vznikem Červeného kříže**

Po celou svoji existenci lidé svádějí kruté boje v různých válkách. V prvních bojích se o raněné vojáky nikdo nepostaral, a ti tak umírali ve velkých bolestech osamoceni přímo na bojištích.

V 18. století se J. J. Rousseaus zmiňuje v tzv. Společenské smlouvě z roku 1762, že lidem, kteří již nejsou schopni boje, má být poskytnuta pomoc. Tato vize se týkala i nepřátelských vojsk za předpokladu, že se vzdají a stanou se zajatci dané země. Začalo se rozvíjet pečování o válečné oběti.

Za napoleonských válek docházelo k mnoha pokrokovým myšlenkám, jak posunout zdravotnictví vpřed. Francouzský lékař J. P. Graffenauer vyzýval, aby jednotlivé nemocnice byly prohlášeny za neutrální, tím by se zajistila jejich nedotknutelnost a bezpečnost v krizových situacích. Při ošetřování se přestávalo rozlišovat, zda se jedná o vlastní vojáky nebo vojáky z nepřátelského tábora. [8]

### **1.2 Vzpomínka na Solferino**

Švýcar Henri Dunant v roce 1859 napsal knihu na základě vlastních zkušeností, které prožil a podnítil vznik Mezinárodního výboru Červeného kříže.

U italského města Solferino se střetla francouzská a rakouská vojska. Jednalo se o významnou bitvu druhé italské války za nezávislost. V rakouské armádě působilo i mnoho Čechů. V tomto boji proti sobě stálo téměř 300 000 vojáků. Bitva se odehrála 24. června 1859. Vítězně vzešla vojska Francie. Celkový počet padlých se odhadoval kolem 40 000 vojáků z obou táborů.

Henri Dunant popisuje hrůzy, které se odehrávaly během bitvy, ale také ty smutné chvíle po ní, například když se druhý den procházel po bojišti a našel mrtvé nebo sténající vojáky, kteří umírali v zapomnění a zcela osamoceni.

Popisuje situaci v Castiglione, kam byli dopravováni ranění. Již v den bitvy byl zdravotní tábor přeplněný a musely se zřídit provizorní polní nemocnice. Celá situace byla znesnadňována narůstající panikou, vzájemným nepochopením a nedorozuměním.

Hendri Dunant se sám aktivně podílel. Tři dny a tři noci se snažil pomáhat a zachraňovat raněné vojáky, nečinil mezi nimi žádné rozdíly, přistupoval ke všem raněným stejnou měrou. Ošetřoval raněné a pomáhal jim od bolesti, třeba jen tím, že je vyslechl v posledních chvílích. Dokázal přemluvit francouzského intendanta<sup>1</sup>, aby mohl do ošetřování zapojit i zajaté rakouské lékaře.

V závěru se nachází kapitola, kde vysvětluje a shrnuje, co má být účelem knihy a vtiskl tam tuto hlavní myšlenku: „*Nebylo by možno založit ve všech evropských zemích pomocné společnosti za tím účelem, aby ošetřovaly svými dobrovolnými pracovníky válečné raněné bez rozdílu příslušnosti?*“ Neboť bylo zřejmé, že se lidé budou stále navzájem nenávidět a vraždit v bojích a je potřeba poskytnout pomoc raněným.

Zdůrazňuje, že kdyby v Solferinu už tyto dobrovolnické skupiny existovaly, nemusely být ztráty na životech tak obrovské. Zároveň by nemuselo být provedeno tolik amputací končetin, kdyby se pomáhalo dříve a zkušeněji pomocí kvalifikovaného personálu.

Pokud by se vytvořily skupiny pod vedením zkušených lékařů, mohly by pomáhat již přímo na bojištích, ale zároveň i efektivněji ošetřovat v polních nemocnicích. Pomohly by tak od trápení a bolesti mnohem více raněným, než tomu bylo tehdy. Využila by se lépe technika na převoz raněných. Zacházelo by se úsporněji se zdravotním materiálem. Dobrovolníci by zkrátka věděli, jak se v takových krizových situacích chovat.

Sám Henri Dunant se velmi aktivně podílel na šíření knihy, aby neupadla bez povšimnutí občanů. Rozesílal ji významným osobnostem tehdejší doby. Nespolehal se pouze na poštu, ale osobně projížděl evropskými zeměmi a domáhal se osobních setkání, aby mohl své myšlenky reprodukovat osobně a pozitivně ovlivnit smýšlení dotyčných.

Navrhl vytvořit mezinárodní organizaci, která by byla založena na dobrovolnosti při pomoci raněným vojákům. A zároveň lpěl na myšlence, aby se uzavřela dohoda o jejich ochraně. [2]

---

<sup>1</sup> Pod pojmem intendant se rozumí zásobovací důstojník.

### 1.3 Založení Mezinárodního výboru Červeného kříže

V reakci na Dunantovu knihu a díky jeho aktivnímu zapojení, pouhé tři měsíce po vydání této knihy vznikl Stálý mezinárodní výbor pro pomoc raněným – tzv. „výbor pěti“. Stalo se 17. února 1863 a členové výboru byli: generál Guillaume Henri Dufour, dr. Louis Appia, dr. Theodore Maunier, Gustave Moynier a Henri Dunan. [7]

Pokračovaly přípravy v uspořádání Mezinárodní konference v Ženevě. Výzvu k účasti na této konferenci přijalo 36 zástupců z těchto 16 zemí: Rakousko, Švýcarsko, Itálie, Španělsko, Velká Británie, Francie, Švédsko, Nizozemsko, Rusko, Prusko, Bádensko, Bavorsko, Hannoversko, Hessensko, Sasko a Württembersko.<sup>2</sup> [8]

Ve dnech 26. – 29. října 1863 se konala samotná konference v ženevském paláci Atheneum. Vznikl zde Mezinárodní výbor Červeného kříže a zároveň se založilo i celosvětové hnutí Červeného kříže. Dohodli se, že budou vyučovat dobrovolníky pro záchranné operace a odsouhlasili neutralitu a nedotknutelnost území, tedy zdravotnických zařízení s označením znaku organizace – červeného kříže na bílém poli. Švýcarsko se dá považovat za kolébku dobrovolnické zdravotnické organizace. Vlajka Švýcarska je vyznačena opačnými barvami. [7]

### 1.4 Přijetí ženevské úmluvy

Během 10-ti let od ženevské konference se podařilo vytvořit 22 Komitétů tzv. pomocných společností pro ošetřování raněných. Dnes je možné tímto pojmem označit národní společnosti ČČK.

Postupem času se zjistilo, že je potřeba vytvořit oficiální mezinárodní úmluvy. Švýcarská vláda rozeslala 6. června 1864 vybraným vládám pozvánku na diplomatickou konferenci, kde se projednají důležité otázky. Bylo přítomno 16 zemí, které podepsaly ženevskou úmluvu, jmenovitě: Francie, Velká Británie, USA, Španělsko, Portugalsko, Itálie, Nizozemí, Dánsko, Švédsko, Norsko, Prusko, Bádensko, Hessensko, Württembersko a Sasko. Z pozvaných států státu se nezúčastnily: Rakousko, Rusko, Bavorsko a Vatikán. Ve výčtu chybí Švýcarsko, jelikož švýcarská vláda považovala za dostačující skutečnost, že samotnou konferenci pořádala.

Konference započala 8. srpna 1864 v Ženevě. Vznik úmluv se datuje dne 22. srpna 1864 a oficiální název zní: „Ženevské úmluvy o zlepšení osudu raněných

---

<sup>2</sup> Prusko, Bádensko, Bavorsko, Hannoversko, Hessensko, Sasko, Württembersko se později seskupilo v jednotný stát – Německo.

v polních armádách“. Československo připojilo svůj podpis v roce 1919 krátce po svém vzniku. [8]

Vznikla sanitní vozidla a vojenské nemocnice. Zdravotnický personál se bral jako neutrální. Nemocní a ranění vojáci budou ošetřováni bez ohledu na to, ke které válčící straně patří.

Tyto úmluvy jsou platné dodnes. Jejich obsahem je:

- I. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných a nemocných v polních armádách, která chrání raněné a nemocné vojáky, lékaře, zdravotnický personál a duchovní.
- II. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných, nemocných a ztroskotaných příslušníků ozbrojených sil na moři.
- III. Ženevská úmluva o zacházení s válečnými zajatci.
- IV. Ženevská úmluva o ochraně civilních osob v době války. [8]

V roce 1901 proběhlo zcela první udílení Nobelových cen, bylo tomu učiněno na základě závěti Alfreda Nobela. Mezi prvními oceněnými byl také Henri Dunant a považuje se to za velké zadostiučinění, jelikož na sklonku svého života žil dlouhou dobu v samotě a odloučení. [8]



## 2 VZNIK ČERVENÉHO KŘÍŽE NA NAŠEM ÚZEMÍ

### 2.1 Počátky

Na území Země koruny České<sup>3</sup> vznikl v Praze Zemský pomocný spolek Červeného kříže pro Království české. V Brně se ustanovil Vlastenecký Zemský spolek Moravský. Oba tyto spolky spadaly pod centrální řízení Rakouské společnosti Červeného kříže.

Stanovy byly schváleny 5. září 1868, tímto datem se Československý červený kříž v časovém žebříčku řadil na čestné 13. místo. [4]

Mnohdy bývá za oficiální datum považován až počátek února 1919. V tehdejší době byl představitelem zemského spolku Červeného kříže pro království české hrabě Ervín Nostic.

Pomocný spolek se především snažil pomáhat v oblasti vojenské zdravotnické služby. Staral se, aby bylo dostatek rezervních lůžek a zdravotnického materiálu. Vzdělával ošetřovatelky (první školení se konala již v roce 1874). Podpůrnou činností byly i charitativní akce. Jednalo se například o plesy, tomboly a veřejné sbírky na podporu vdov, invalidů, sirotků a nemocných.

Vznikl také Dámský pomocný spolek Červeného kříže pro Království české. Jeho náplní bylo zajišťovat lůžka pro případ ohrožení válkou, shromažďovat zdravotnický materiál, vzdělávat a školit ošetřovatelky. V čele tohoto spolku byla kněžna Ida z Lobkovic. [12]

S blížící se první světovou válkou se aktivita Červeného kříže zvyšovala. V roce 1912 se lékaři z Čech vydali na expedici do Bulharska a Srbska, aby pomáhali během balkánské války. Čeští spisovatelé a další lidé založili na našem území spolek s názvem „České srdce“. Posláním bylo zmírnit hlad a bídu, především ve městech. Mnozí členové později přešli do ČSČK.

Za oficiální datum vzniku Československého červeného kříže se považuje datum 6. února 1919. V Obecním domě v Praze se konala přípravná schůzka sociálních pracovníků. Po jednání vyslali delegaci k prezidentovi republiky T. G. Masaryku s žádostí o vytvoření nové organizace a zároveň, aby byla dr. Alice Masaryková jmenována do funkce

---

<sup>3</sup> Území Koruny české se skládalo z: Českého království, Moravského markrabství, Opavského knížectví a jednotlivých slezských knížectví.

předsedkyně<sup>4</sup> nově vzniklé organizace ČSČK. Této žádosti bylo vyhověno. Místní spolky vznikaly velmi rychle. Na území Čech a Moravy ke konci roku působilo 253 spolků. [9]

Československá republika v roce 1919 přistoupila k Ženevské a Haagské konvenci. Československý červený kříž byl 11. ledna 1920 přijat mezi členy Ligy Společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce.

Dne 26. ledna 1921 vznikla organizace Dorost Červeného kříže pod záštitou Ministerstva školství a národní osvěty. Hlavní myšlenkou bylo zlepšit zdravotní kondici dětí, která byla ovlivněna bídou a utrpením během první světové války. Vznikl projekt „Boj o dobré zdraví“, kterého se zúčastnilo přes 70 000 dětí. [9]

## **2.2 Období mezi dvěma světovými válkami**

ČSČK se po svém vzniku snažil zmírňovat utrpení po první světové válce. Musely se řešit nedostatky a chyby v systému státní zdravotnické správy. Snažil se zprostředkovávat styk se zajatci, pomáhat uprchlíkům, vytvořit poradny pro matky a děti, zřídit zdravotní ústavy. Na začátku 30. letech 20. století se vytvářely charitativní programy. ČSČK se snažil pořádat různé podpůrné akce, například zajišťovat otop chudým rodinám v zimních měsících, rozdělovat potraviny mezi obyvatelstvo v sociálně slabých oblastech. Snažili se podpořit i finančně, pokud to bylo jen trochu možné.

ČSČK nepůsobil pouze na našem území, ale snažil se aktivně pomoci i v zahraničí. V březnu 1922 vyslal 32 vagónů oděvů a potravin pro hladovějící obyvatele ruské Samary. [9]

Velmi významný počín se povedl na desáté Mezinárodní konferenci Červeného kříže 30. března 1921, kde vystoupila předsedkyně Československé kříže Dr. Alice Masaryková. Hovořila o úspěšném zapojení ČSČK, konkrétně se jednalo tzv. Velikonoční mír Červeného kříže. Bylo rozhodnuto o zapojení všech národních společností ČK, aby každý rok organizovaly 3 dny kampaň ve prospěch veřejného zdraví. [8]

Další velký úspěch pro Československý červený kříž se uskutečnil na 2. sněmu Ligy společností Červeného kříže v Ženevě, který proběhl 28. března – 1. dubna 1922. Byla zde zvolena Alice Masaryková do Výkonného výboru a Rady guvernérů Ligy společností Červeného kříže (tuto funkci zastávala 6 let).

Na 14. Mezinárodní konferenci ve dnech 6. října 1930 konané v Bruselu zastupovali Československý červený kříž tyto členové: předsedkyně ČSČK PhDr. Alice Masaryková, ředitel sociálně-zdravotního odboru ústředí ČSČK MUDr. Miroslav Šulc a vrchní sestra

---

<sup>4</sup> Prezidentova dcera tuto funkci vykonávala 19 let v letech 1919 – 1933).

Slovenské divize ČSČK Joža Filipová. PhDr. Alice Masaryková hodnotila akci Velikonočního míru Červeného kříže v Československu. Na základě jejího vystoupení bylo rozhodnuto o vytvoření komise, která měla za úkol blíže sledovat tuto akci.

### **2.3 ČSČK za okupace republiky**

Po Mnichovské zradě na svou funkci rezignovala dr. Alice Masaryková. Na její pozici nastoupil MUDr. Vladimír Haering<sup>5</sup>.

Složitá situace nastala pro okupované země, kam patřil i Protektorát Čechy a Morava. Český červený kříž byl násilně rozpuštěn, jeho budovy užívalo gestapo, majetek byl zabaven a předán Německému červenému kříži nebo německé vojenské zdravotnické službě.

Spousta členů ČSČK bylo zatčeno a uvězněno v koncentračních táborech a nacistických vězeních. Celkem bylo popraveno více než 200 000 sester ČSČK. V reakci na tuto situaci zřídila exilová vláda v Londýně ČSČK v zahraničí. O tuto organizaci se velkou měrou zasadila manželka prezidenta republiky Hana Benešová. Pomáhali československým vojákům v zahraničí. Zachraňovali vězně z transportů a při pochodů smrti, poskytovali pomoc v oblastech, které byly zasažené bombardováním. I přes nepříznivou situaci v okupovaném protektorátu zůstalo mnoho členů ČSČK na našem území a pomáhali s potřebným. [8]

### **2.4 ČSČK po druhé světové válce**

I po druhé světové válce byl ČSČK velmi aktivní. Snažil se vylepšit zdravotní stav poznamenaný válkou, který vedl ke zvýšenému množství nejružnějších infekcí. Zvýšila se dětská úmrtnost kvůli nepříznivému výskytu tuberkulózy.

V roce 1947 na území Čech, Moravy a Slezska působilo 576 místních spolků ČSČK.

Velkou angažovanost projevil dorost ČSČK, který pořádal akce s názvy: „Zdravotní tříletka školách“, „Mládež sobě a republice“, „Týden dětské radosti“, „Dětem více kalorií“, „Dětem více ovoce“ – již z názvů je zřejmé, co bylo posláním těchto akcí.

Za největší rozmach se považuje rok 1949. ČSČK sčítal přes 1 400 000 členů. Představovalo to více než 11% obyvatelstva ČSR, což v celkovém měřítku znamenalo 2. místo po USA. [15]

---

<sup>5</sup> MUDr. Vladimír Haering tehdy zastával funkci místopředsedy a generála zdravotní služby.

## 2.5 Činnost ČSČK v 50. – 60. letech 20. století

Vítězství KSČM se značně projevilo ve struktuře a působení Červeného kříže na našem území. ČSČK již nebyl nezávislý a samostatný, spadl do jedné Národní fronty. Změny se nevyhnuly ani dorostu ČSČK, ten byl patřil do jednotné Pionýrské organizace a Československého svazu mládeže. Také se přestaly konat Mírové slavnosti Červeného kříže, které byly v tehdejší době velmi úspěšné.

V 50. letech 20. století ČSČK nevykonával svoji tradiční činnosti, jelikož jeho úkoly byly převeleny na státní správu. Jednalo se o zdravotnické činnosti, sociální zabezpečení, výchova, kultura. Postavení a úkoly ČSČK byly kodifikovány Zákonem o ČSČK z 30. října 1952.

Nově zvolený předseda ČSČK František Janouch se stal místopředsedou Poradního orgánu pro dorost Červeného kříže Ligy společnosti. U příležitosti 100. výročí bitvy u Solferina se rozhodli vystavit pomník. Základní kámen pocházel z ČSČR.

Ve dnech 15. září až 7. října 1961 se zcela poprvé uskutečnilo setkání na mezinárodní úrovni v Praze. Konalo se zde Zasedání Rady guvernérů Ligy společnosti ČK a ČP. Na zasedání bylo celkem 220 delegátů ze 72 zemí. Samotné jednání proběhlo v hotelu Internacional v Praze-Dejvicích. Přijalo se ústřední heslo Mezinárodního hnutí Červeného kříže, „Pter humanitatem“, v překladu „Humanitou k míru“.<sup>6</sup> [8]

Ke konci 60. let vznikla speciální složka Červeného kříže – Vodní záchranná služba ČSČK.

Při invazi vojsk Varšavské smlouvy do Československa se Červený kříž podílel na ochraně zdravotních zařízení a ochrany sanitních vozů. Pečoval o rodičky, nemocné a raněné děti, poskytoval pomoc potřebným občanům, konkrétně invalidním a osamoceným lidem.

V roce 1969 proběhly oslavy 50. výročí od založení ČSČK. Slavnost proběhla ve Smetanově síni Obecního domu. Mezi zúčastněnými nechyběl ani tehdejší prezident republiky Ludvík Svoboda. In memoriam bylo uděleno nejvyšší vyznamenání Mezinárodního Červeného kříže bývalému předsedovi ČSČK MUDr. Františkovi Janouchovi. Obdržel Medaili Henriho Dunanta. Zcela poprvé se tato medaile udílela.

V letech 1968-1969 musely řady pracovníků ČSČK odejít z důvodu politického tlaku ze svých míst a funkcí. Projevil se vliv normalizace.[8]

---

<sup>6</sup> První heslo, které se užívalo od vzniku Mezinárodního Výboru Červeného kříže v r. 1863 „Inter arma caritas“, v překladu „Milosrdenství mezi zbraněmi“.

## **2.6 Činnost ČSČK v 70. – 80. letech 20. století**

Dobrovolní zdravotníci plnili mnoho úkolů ve zdravotně branné oblasti. Za rok 1973 pomohli více než 900 000 různým případům hlavně v poskytnutí první pomoci. Tato zásluha se připočítává především dobrovolným pečovatelkám ČSČK.

ČSČK vytvořil novou medaili, nese název „Za záchranu života“. Je ji možno získat při včasné a správné poskytnutí první pomoci a záchráněním lidského života. Uděluje se od roku 1983.

V polovině 80. letech 20. století ČSČK čítal více než 1 400 000 členů. Tehdy se jednalo o největší společenskou organizaci na naše území.

ČSČK se snažil velmi aktivně pomoci zemím, které byly postiženy přírodními či jinými katastrofami. V letech 1979 - 1985 vyslal celkem 66 materiálních pomoci různým zemím v hodnotě 17 milionů korun. [8]

## **2.7 ČSČK po sametové revoluci**

V březnu 1992 byl schválen nový Zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži, díky kterému bylo vráceno mnoho objektů a nemovitostí, které byly zabrány.

Se zánikem federálního uspořádání a rozdělení Československa, zanikl i ČSČK. Dne 31. 12. 1992 vznikl samostatný Český červený kříž a Slovenský červený kříž. Rozdělil se finanční i hmotný majetek. Na funkci prvního prezidenta samostatného Červeného kříže byl zvolený MUDr. Zdenko Vlk, CSc. V roce 2013 byl ČČK uznán Mezinárodním výborem Červeného kříže. Také plnil funkci člena Federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce v Ženevě. Zároveň vzniklo hnutí Mládeže ČČK.

Mládež ČČK tvoří členové ve věku 6-26 let. Pomáhají při výuce první pomoci dětí a mládeže, realizují projekty pomáhající při prevenci šíření HIV/AIDS, organizují zájmové kroužky pro děti. Organizují aktivitu s názvem „Pomoc v pohybu – Help - Trans“, která pomáhá pohybově handicapovaným lidem.

Pokračuje úspěšná činnost ČČK v oblasti dobrovolného dárceství krve.

Kolektivními členy ČČK se staly různé organizace – Vodní záchranná služba ČČK, Horská služba ČR, Svaz záchranných brigád kynologů, Skalní záchranná služba CHKO Broumovsko, Speleologická záchranná služba a Česká unie námořního jachtingu. [15]

## **3 CHARAKTERISTIKA ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE**

### **3.1 Základní informace**

Český červený kříž byl uznán členem 26. 8. 1993.

Mezi členy Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce vstoupil 25. 10. 1993. Ke konci roku 2015 čítal ČČK 18 495 členů v 535 místních spolecích a v oblastních spolecích ČČK. K tomuto datu celkem zaměstnával 634 osob.

Jedná se o národní společnost Červeného kříže, která je uznaná státem vzhledem k mezinárodnímu právu. Z pohledu vnitrostátního práva se označuje pod pojmem spolek. ČČK je součástí Mezinárodního Červeného kříže a řídí se Základními principy Červeného kříže a Červeného půlměsíce. [17]

### **3.2 Základní principy ČK a ČP**

Řídí se Základními principy Červeného kříže a Červeného půlměsíce, kterými jsou:

- humanita
- neutralita
- nestrannost
- nezávislost
- dobrovolnost
- jednota
- světovost.

Jedná se o závazná pravidla hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Současná podoba pochází z roku 1965. Musí se dodržovat. Je to jedna z nutných podmínek pro uznání národní společností (může se ale také jednat o odejmutí) Mezinárodním výborem Červeného kříže. Ústředním principem se považuje princip humanity. Jeho hlavním úkolem je předcházet a zmírňovat lidské utrpení, chránit životy a zdraví, zajistit úctu k lidské bytosti a podporovat smír mezi všemi národy. [19]

### 3.3 Legislativa

Základním legislativním rámcem pro ČČK jsou Stanovy Českého červeného kříže. Upravují obecné záležitosti, které se týkají názvu, sídla, působnosti a znaku. Dále řeší členství, vznik a zánik, práva a povinnosti členů, organizační strukturu. Řídí se Zákonem o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži ze dne 5. března 1992. [20]

### 3.4 Činnost

Český červený kříž je aktivní v humanitární, sociální a zdravotní oblasti. Plní řadu úkolů, které vyplývají z daných zákonů. Pomáhá v oblastech postižených přírodními katastrofami a jinými událostmi. Poskytuje zdravotnické, záchranné, sociální a další humanitární služby. Snaží se rozvíjet zdravotně-výchovnou činnost a spolupracuje s poskytovateli zdravotní péče. Působí v oblasti civilní obrany a ochrany obyvatelstva. [20]

Provádí školení první pomoci v rámci svých oblastních spolků. Projekty se jmenují: Výuka první pomoci dětí a mládeže a Výuka první pomoci dospělých. Výuky na sebe navzájem navazují.

Významně se podílí v oblasti bezplatného dárcovství krve. Oceňuje tyto dárce různými vyznamenáními. Již za první odběr se předává přímo na transfúzní stanici vyznamenání s názvem Krupěj krve. Nejvyšší vyznamenání, které může dárce obdržet, se jmenuje Plaketa ČČK Dar krve – dar život a uděluje se za 250 odběrů.

Zřizuje humanitární jednotky, které reagují na vzniklé katastrofy. Jedná se poměrně o novou činnost, která vznikla díky spolupráci s Německým červeným křížem. Dobrovolníci jsou připraveni pomoci při mimořádné události nebo krizového stavu (například při povodních). K 11. 1. 2014 působilo celkem 1 027 dobrovolníků v rámci humanitárních jednotek.

ČČK své poslání vymezuje takto: *„Posláním ČČK je zejména předcházet a zmírňovat utrpení, chránit zdraví, život a úctu k lidské bytosti, podporovat vzájemné porozumění, přátelství a mír mezi národy bez rozdílů národnostních, rasových, náboženských, třídních a politických a usilovat o naplňování základních principů hnutí Červeného kříže“*. [17]

### 3.5 Organizační struktura

Český červený kříž je hlavní humanitární společností tvořený oblastními spolky a místní skupinami.

Orgány ČČK:

- nejvyšší orgán – Shromáždění delegátů (delegáti jednotlivých oblastních spolků),
- statutární orgán – prezident ČČK,
- výkonná rada ČČK,
- kontrolní komise – Dozorčí rada ČČK.

Nejvyšším orgánem Společnosti ČČK je shromáždění delegátů. Skládá se ze zástupců jednotlivých oblastních spolků. Volební období je na 4 roky. Shromáždění delegátů volí Výkonnou radu ČČK, prezidenta ČČK a Dozorčí radu. Schvaluje čestného prezidenta. Definuje hlavní směry činnosti a rozpočet Společnosti ČČK.

Výkonným orgánem Společnosti ČČK je Výkonná rada ČČK. Volí ji Shromáždění delegátů z jeho řad v počtu 9 členů včetně prezidenta ČČK na volební období 4 let. Mezi hlavní činnosti se řadí koordinace a řízení činností, předkládání návrhů rozpočtu a vyhlásování voleb do orgánů ČČK.

Dozorčí rada musí mít nejméně 5 členů a je volena Shromážděním delegátů ČČK z jeho řad. Mezi její pravomoci patří možnost provádění revize, když to uznají za vhodné.

Prezident společnosti ČČK je nejvyšším představitelem a zástupcem ČČK, který vystupuje navenek a komunikuje s ostatními státy. Podepisuje významné dokumenty, zejména mezinárodní smlouvy a dohody.

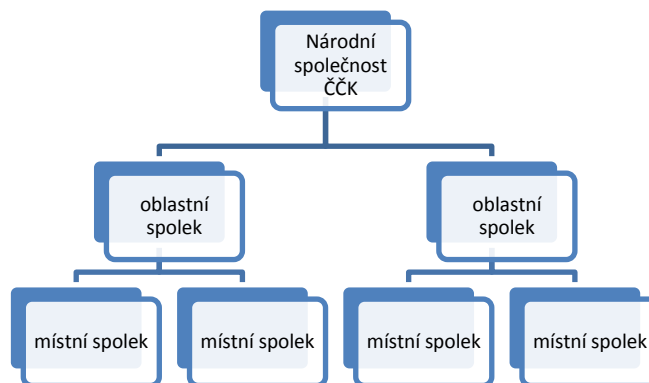
Český červený kříž se skládá z Oblastních spolků ČČK, které musí být registrované u Výkonné rady ČČK. Oblastní spolek tvoří: Valné shromáždění OS ČČK, předseda OVR ČČK, Oblastní výkonná rada ČČK a Dozorčí rada OS ČČK. Každý oblastní spolek má vymezenou oblast působnosti (většinou se jedná o okres). Musí vznikat z odůvodněných důvodů, např. za účelem zefektivnění jejich činnosti a hospodaření.

Zřizují se místní skupiny ČČK, které tvoří organizační jednotky příslušného OS ČČK. Musí mít minimálně 5 členů. Vznikají registrací u Výkonné rady ČČK. Mezi orgány patří: Valná hromada MS ČČK, předseda MS ČČK, představenstvo MS ČČK a revizoři MS ČČK.

[20]



Jednoduchá organizační struktura:



**Obrázek 1:** Organizační struktura

*Zdroj: [20]*

## 4 KOMUNIKACE

„Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanová v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.“ (Argyle a Trower, 1979) [10]

### 4.1 Pojem

Vymezit pojem komunikace pouze jednou definicí je téměř nemožné. Samotné slovo komunikace vychází z latinského „communicare“, což by se dalo volně přeložit „něco společně sdílet, činit něco společným“.

Komunikace je obecně velmi široký pojem, kterým se zabývají různé vědní disciplíny, mezi které se řadí např. psychologie, politologie, lingvistika a mnoho dalších. [18]

Tvůrci poloaltské školy Watzlawick, Beavinová a Jackson (1969) zastávají názor, že komunikace se skládá ze syntaxu, sémantiky a pragmatiky. Tito autoři srovnávají komunikaci s chováním. Komunikace není pouze řeč, ale veškeré chování související s daným jednáním. Syntax<sup>7</sup> se soustředí na komunikační kanály, kapacitu komunikace, ruchy, redundanci, kódování. Sémantika řeší významy slov. Pragmatika sleduje vztah mezi produktořem a příjemcem v rámci určitého kontextu. Sleduje porozumění záměru a řeší témata, která se týkají ovlivňování, přesvědčování, přijímání a odmítání komunikovaného sebepojetí.

Další definice jsou různě obsáhlé a soustředí se buď na předávání informací, nebo na vzájemný kontakt.

Moscovici definoval komunikaci neobvyklým spojením „Komunikace je sociální proces a sociální instituce“. Zdůrazňuje možnost, že celé vzdělávání (školu) můžeme vidět jako komunikaci.

Tubbs nazval lidskou komunikaci „Proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi. [10]

Obecně by se tedy komunikace dala vyjádřit jako výměna informací mezi dvěma a více entitami (lidmi). Aktéři v komunikaci jsou navzájem ovlivňováni. [18]

---

<sup>7</sup>Syntax je lingvistická disciplína, nauka o vzájemných vztazích skladebních prvků jazyka, např. vztahy mezi slovy ve větách.

## **4.2 Funkce komunikování**

V rámci komunikace se projevují tyto funkce:

1. informativní – předat zprávu, doplnit jinou zprávu, prohlásit něco,
2. instruktážní – něco naučit, zasvětit, dát recept,
3. persuzivní – aby komunikační partner změnil svůj názor vlivem získaných informací, získat někoho na svoji stranu, manipulace,
4. vyjednávací – dospět k dohodě,
5. zábavní – rozptýlení partnera i sebe v rámci komunikace. [10]

## **4.3 Cíle komunikování**

Komunikace slouží k dosažení předpokládaného cíle, může se jednat o:

1. výměnu informací - projevy seberealizace, uznání, úcty,
2. ovlivňování chování lidí – změna nebo utváření pocitů a psychického stavu skupiny lidí,
3. ovlivňování mezilidských vztahů mezi jedinci i k vlastní osobě – ovlivňování skutečností, o které se komunikuje. [10]

## **4.4 Struktura komunikace**

Komunikace se skládá alespoň ze dvou osob (vysílatel sdělení a příjemce sdělení), komunikačního kanálu a obsahu sdělení. V rámci dialogu se mění role vysílače a příjemce, kde je důležitá zpětná vazba.

Během komunikace dochází k šumům, které zkreslují obsah přenášené zprávy. Může se jednat o skutečnost, kdy příjemce neporozumí správně sdělení, či ho neslyšel. [3]

## **4.5 Proces komunikace**

Důležitým faktorem je, aby komunikující osoba sdělila informace efektivně. Musí se snažit překonat fyzické překážky a zřetelně se vyjádřit.

V rámci odstranění fyzických překážek se jedná o mluvení nahlas. Pokud příjemce zprávy má sdělení dobře porozumět, musí jej i správně slyšet.

Zřetelné vyjadřování souvisí s velkou rozmanitostí jazyka. Jedno slovo může mít mnoho významů a nositel informace si tohoto omezení musí být vědom a snažit se vysvětlit,

co daným sdělením zamýšlel. Pokud by daný úmysl dostatečně neobjasnil, došlo by k rozdílným představám o podstatě dané komunikace. 0

## 4.6 Způsoby komunikace

Je možné komunikovat ve třech základních formách:

- digitálně nebo analogově,
- komplementárně nebo systematicky,
- o obsazích nebo o svém vztahu k adresátovi. [10]

Digitální komunikace zpravidla bývá verbální. Dá se převést na posloupnost konvenčních znaků a bez větších problémů lze i zapsat.

Analogové komunikování je neverbální. Nelze jej přesně převést do jazykových znaků. Má různou podobu, např.: obrazové, pohybové, zvukové, obrazové, barevné symboly. Často se jedná o momentální komunikaci, kdy se lze vyjádřit beze slov, očima a úsměvem. Analogicky se komunikuje při každodenních situacích mnohem více než digitálně.

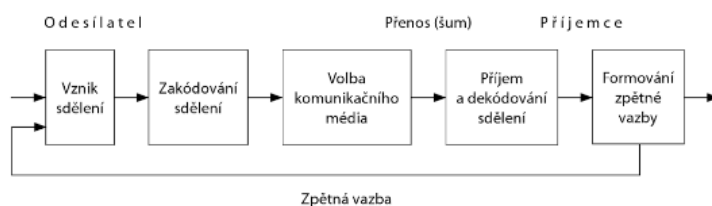
V komplementárním komunikování se jedná o výměnu, kde se zastávané pozice a chování jednotlivých účastníků doplňuje. Může se jednat o fakt, kdy jeden z partnerů ustupuje a podřizuje se, přičemž druhý dominuje.

Systematická komunikace se vyznačuje rovnoprávností, kdy se oba partneři chovají podobně: oba chtějí mít poslední slovo, nepřipouštějí ústup. Ve správném a funkčním vztahu je vhodné, aby byly zastoupeny prvky komplementární i systematické komunikace. Záleží vždy až na konkrétní situaci a vyhodnocení, který způsob je vhodnější využít.

Komunikace o obsazích má především informovat a instruovat. Jedná se o přenos věcných informací. Součástí je i komunikace k tématu, která zahrnuje vnitřní mysl komunikujícího, tedy jak se komunikující cítí, jak to prožívá, co si myslí.

V komunikaci o vztahových aspektech se přenáší sdělení typu: „takto vidím sebe“. Další sdělení mohou být: nemám moc času, spěchám, jsi mi sympatický. [10]

## 4.7 Komunikační model



Obrázek 2: Komunikační model

Zdroj: [10]

Schéma popisuje obecný model sdělení ve formě signálu od odesílatele k příjemci. Po vzniku sdělení dojde k zakódování komunikačním médiem, který je ovlivněn určitým šumem k příjemci, ten ho dekóduje a odesílá zpětnou vazbu. Komunikační proces je úspěšný za té podmínky, kdy příjemce dekódováním obdrží stejné sdělení, jako bylo při vzniku. [10]

### 4.7.1 Vznik sdělení

Odesílatel se rozhodne, že je sdělení potřeba odeslat. Motivem může být např. řešení problémů či nezbytnost. Odesílatel musí také zvážit úměrnost dostatku potřebných informací a minima přebytečných informací. [10]

### 4.7.2 Zakódování sdělení

Aby mohlo být sdělení úspěšně odesláno, musí se zakódovat (převedení do smysluplné formy) a poslat pomocí vhodného komunikačního média. Samotný proces zakódování odráží odesílatelův úmysl. Hlavní formou kódování je kódovací jazyk. Výsledkem kódování je sdělení - může se jednat jak o verbální, tak neverbální. Za základní předpoklad správného zakódování se označuje požadavek, aby sdělení bylo správné, stručné a zřetelné. [10]

### 4.7.3 Volba komunikačního média

Jedná se o přenos sdělení od odesílatele k příjemci. Mezi komunikační média patří: rozhovor, telefonování, využití faxu, sdělení na poradách, sdělení z očí do očí, využití informačních a komunikačních technologií (e-mail, chat, video, videokonference, rozhlas, televize).

Výběr vhodného komunikačního média ovlivňuje řada faktorů:

- náklady,
- rychlost – e-mail je velmi rychlý,
- přesnost – písemná komunikace je přesnější než ústní,

- charakter sdělení – některá média jsou považována za méně důvěryhodné (fax),
- charakter příjemce,
- rozsah komunikace,
- význam zpětné vazby. [10]

#### 4.7.4 Komunikační šum

Komunikační šum ovlivňuje proces komunikace tím, že ho doprovází, narušuje a zkresluje. Je to rušivý element přenosu, deformuje sdělení a znesnadňuje jeho dekodování. Ve výsledku způsobuje, že příjemce chápe doručené sdělení v pozměněném stavu, než který odesílatel zakódoval.

**Tabulka 1:** Komunikační šumy

Typy šumu	Popis	Příklady
<b>Fyzické</b>	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo odesílatele i příjemce, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení	Reálný hluk v prostředí odesílatele, hluk projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle na obličej,
<b>Fyziologické</b>	Vlastní fyziologická omezení odesílatele nebo příjemce	Vada zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti, pocit hladu
<b>Psychologické</b>	Poznávání nebo mentální interference	Předjatost a klamně úsudky o odesílateli nebo příjemci, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska)
<b>Sémantické</b>	Rozdílně chápané významy	Odlišné jazyky, používání slangu a žargonu,

*Zdroj: [10]*

#### 4.7.5 Dekódování sdělení

Ve chvíli, kdy příjemce obdrží sdělení, musí ho dekodovat. Termínem dekodovat se označuje proces a způsob myšlení příjemce. Příjemce vykládá sdělení pomocí svých předchozích zkušeností a určitých pravidel.

Příjemce musí splňovat určité podmínky:

- aktivní naslouchání – příjemce musí být připraven a naladěn na příjem, nepřerušovat odesílatele, někdy je vhodné si psát poznámky,
- zájem – možnost využití neverbálních prvků (oční kontakt, kývnutí hlavou),
- akceptaci – vytvoření prostoru pro komunikaci, přijetí a respektování odesílatele,
- empatii – vcítění se do situace partnera,
- verifikaci sdělení – ověřování správnosti sdělení. [10]

#### **4.7.6 Poskytování zpětné vazby**

Ve většině případů se jedná o oboustranný proces komunikace. Mezi odesílatelem sdělení a příjemcem existuje zpětná vazba. Může mít řadu funkcí, které závisí na druhu sdělení.

Zpětná vazba podává informace o tom, že příjemce pochopil sdělení, souhlasí či nesouhlasí a odesílatelem. Zpětná vazba může vyvolat efektivní i neefektivní účinky. [10]

### **4.8 Použití komunikačního prostředku**

Vzhledem k použití vhodného prostředku, se komunikace dělí na:

- verbální,
- neverbální,
- realizované činy a skutky. [10]

#### **4.8.1 Verbální komunikace**

Verbální komunikace probíhá pomocí slov a využívá se k tomu příslušný jazyk. Tento pojem zahrnuje různé vědní oblasti, např: lingvistiku, filologii, filozofii.

Je nutno zmínit vědní obor, který zkoumá charakteristické rysy verbální komunikace. Tento obor se nazývá paralingvistika. Zkoumá jevy, které ovlivňují význam a mysl komunikování. Je to mimo jazykový faktor, který doplňuje verbální komunikační projev. Může připsat charakteristické znaky mluvčího, tedy odesílatele sdělení.

Mezi základní prvky paralingvistické komunikace patří:

- Hlasitost projevu se týká mluvčího, jak je zaujatý tématem. Není vhodné, aby docházelo k monotónnosti.

- Kvalita a objem řeči se odvíjí od množství slov, které odesílat předal dalšímu člověku za určitý časový okamžik. Kvalita souvisí s tím, zda je sdělení především stručné, podstatné a srozumitelné.
- Výška tónu hlasu je velmi individuální. Závisí na jednotlivci, s jakým hlasem disponuje. Může však pomocí výšky hlasu zdůraznit některá významná slova ve větě.
- Barva hlasu a intonace se týká opět samotné mluvčího. Barva hlasu se odvíjí od momentální emočního rozpoložení, odráží aktuální stav mluvčího. Intonace slouží k zdůraznění.
- Pomlky, frázování, rychlost a plynulost řeči působí na posluchače, jak pochopí dané sdělení.
- Slovní vata vyplňuje rozhovor. Nemá ale pro rozhovor podstatný význam.
- Chyby v projevu se mohou projevit v různých podobách, např: chybná artikulace, nesprávná výslovnost písmen, koktání, zadržávání, vulgarizmy, slang, nedržení se tématu.

Aby byl řečník úspěšný, musí si uvědomit paralingvistické prvky, který jeho projev ovlivňují a pracovat s nimi. [10] [14]

#### **4.8.2 Neverbální komunikace**

Jedná se proces dorozumívání pomocí neslovních prostředků. Velký vliv na neverbální komunikaci mají emoce. Souvisí s řečí těla.

Podstatně doplňuje verbální komunikaci a díky ní, často lépe pochopíme, co se nám odesílatel snaží sdělit. V průběhu samotné komunikace si mnohdy neuvědomujeme, jak nás neverbální prvky ovlivňují.

Jednotlivé formy neverbální komunikace se dělí podle toho, se kterou částí těla souvisí. Řeč těla se dělí do několika základních forem:

- Kinezika souvisí s pohyby celého těla. Sleduje se pomalosti či naopak rychlost pohybu, celkové držení těla, zakrývání obličeje.
- Gestika se odvíjí od postavení a pohybů prstů, paží, nohou a hlavy.
- Mimika odráží pohyby obličejových svalů.



- Vizika sleduje pohyby očí, víček, obočí. Velmi důležitý je oční kontakt, který bývá sám dostatečně vypovídající.
- U haptiky jsou významné doteky.
- Proxemika sleduje vzdálenost.
- Posturologie popisuje postoje a pozice celého těla.

Z hlediska významnosti neverbální komunikace, se největší důležitost přikládá neverbálním prvkům v oblasti obličeje a hlavy, jelikož tuto část během rozhovoru sledujeme nejvíce.

Všechny výše zmíněné faktory jsou ovlivňovány i fyzickým stavem jednotlivce, např: zrychlený dech, pocení, sucho v ústech.

Řeč těla je dána řadou faktorů, které souvisí s osobností člověka (temperament, věk, pohlaví, rodinné vlivy) [14]

## **5 MANAŽERSKÁ KOMUNIKACE**

### **5.1 Komunikace s veřejností**

Vždy je potřeba, aby organizace komunikovala s okolím, totéž se týká i Českého červeného kříže. Komunikace s ostatními organizacemi a lidmi probíhá pomocí různých komunikačních kanálů. [6]

#### **5.1.1 Komunikační kanály**

Existuje mnoho komunikačních kanálů a rozdělují se například podle rychlosti, nákladů, přesnosti a množství oslovených lidí, efektivity. Dílčí roli mohou ale zaujímat faktory, které jsou stěžejní pro posluchače.

Abyste byl komunikační proces úspěšný, je potřeba podporovat spolupráci v rámci komunikace. Je potřeba osobní identifikace a motivace osob, které se účastní na komunikaci. Důležitou roli dále hrají pozitivní vztahy, důvěra a otevřenost.

Komunikace tváří v tvář se hojně využívá při komunikování a rozhodování ve skupině. Důležitost této formy komunikace se projevuje především při řešení konfliktů a nesrovnalostí. Někdy se projevuje zkrácením informací při ústním přenosu informací. Platí pravidlo – čím více zprostředkovatelů, tím více zkrácení. Naopak při písemné výměně informací je sdělení téměř beze změny, zaručuje přesnost.

Výběr kanálu závisí na kultuře organizace či postupném zavádění nových forem komunikace.

Různé formy komunikačních kanálů se mohou projevovat následovně: rozhovor tváří v tvář, porada, týmová diskuse, konference, výroční zpráva, seminář, vzdělávací přednášky, nástěnky, podnikové noviny, písemné zprávy, telefonování, internetová komunikace, dotazníky, e-mail, reklama. [6]

### **5.2 Zásady úspěšné komunikace**

Pro ČČK je velmi důležité, aby organizace uměla, co nejlépe komunikovat s lidmi, neboť se denně dostávají do situací, kdy potřebují efektivně a účinně poskytnou informace dotyčným osobám a organizacím.

Jestliže chceme, aby byla komunikace efektivní, musíme dodržet především tyto aspekty:

- zřetelnost,

- stručnost,
- správnost,
- úplnost,
- zdvořilost.

Carnegie rozpracoval základní pravidla jednání s lidmi již v roce 1937. Dá se to shrnout do následujících myšlenek. Nesnižujte hodnotu a neopovrhujte jinými lidmi. Důležité je nedívat se na ostatní lidi povýšeně, neponižovat je, nezpochybňovat jejich dovednosti a schopnosti. Zvyšujte hodnotu druhých. Jedná se o projevení úcty, uznání, pochválení. Podněcujte druhé lidi v činnosti. Tato pasáž se týká především motivace a dodání odvahy do dalších kroků, nabídnutí pomoci při nesnázích.

Další aspekty, které mohou hrát významnou roli v úspěšné komunikaci. Snaha oprostít se od vlastního úspěchu a spíše se pokusit poznat a pochopit smýšlení druhých. Zvláštní roli v komunikaci hraje kritik a příkazy, je potřeba s ní zacházet velmi opatrně a spíše se snažit o vzájemnou dohodu. Významným rušivým elementem v komunikaci bývá nepřiznání si vlastní chyby a zároveň obviňování a očerňování druhých. Neodmyslitelným hnacím motorem při komunikaci jsou úsměv a vlídný přístup. Často to komunikaci osvěží.

Pokud řešíme efektivní komunikaci, je potřeba také zmínit mylné představy o komunikaci. „Pokud s někým nemluvíme, tak nekomunikujeme.“ Není to pravda, často využíváme neverbální prvky komunikace. „Nejsilnější je slovní dorozumívání se.“ Nejvýrazněji se odrážejí naše činy a skutky. „Pokud hovořím, partner přesně ví, co říkám.“ Ne vždy je partner v komunikaci naladěný na stejné vlně. Může přikyvovat, ale vůbec nevnímat obsah sdělení. „Důležitější je obsah sdělení, než to, jak to říkáme.“ Naopak. Způsob vyjadřování mnohdy bývá důležitější než obsah. [10]

### **5.3 Manažerské řízení**

Pozice manažera v organizacích je velmi důležitá, neboť řídí tým pracovníků a snaží se realizovat předem definované cíle. Velmi podstatný rys manažera spočívá v tom, jak ho vidí jeho spolupracovníci a jakou si vytvoří autoritu vůči nim. Je potřeba získat vážnost a uznání od podřízených, ale nejen to, musí být odborníkem v oboru. V týmu se mohou ale často vyskytovat odborníci, kteří mají daleko vyšší znalosti než samotný manažer. Správný manažer se s touto situací dokáže vypořádat a nebrat to jako svoji slabinu, nýbrž jako silný článek týmu.

Osobnost manažera ovlivňuje atmosféru, ve které daní pracovníci pracují. Nesmí opomenout, že jeho pracovníci mají potřebu vlastní seberealizace, proto se musí snažit přidělovat zadané úkoly s rozmyslem, aby například nezádal triviální úkoly vzhledem ke schopnostem pracovníka. A naopak, přidělovat nesplnitelné úkoly zaměstnanců, kde je už předem zřejmé, že na splnění zadání nebude stačit.

Velmi neopomenutelným rysem je bezpochyby schopnost empatie. Lidé nejsou stroje, mají různé problémy a potřeby a mělo by se na ně reagovat. Pokud se nebude snažit cítit do situace zaměstnanců, nikdy nebude vzájemná spolupráce a pochopení fungovat.

### **5.3.1 Vlastnosti manažera**

Aby byl vedoucí pracovník úspěšný, měl by se vymykat běžnému průměru. Tím je myšleno samotné jednání manažera, přístupem k ostatním, svým taktům. Může to zahrnovat i určitou výstřednost, která přisuzuje manažerovi určitou originalitu a zapamatovatelnost, tím získává určité kouzlo osobnosti.

Neměl by náhle měnit názory, ale spíše se snažit působit vyrovnaně a stát si pevně za svými názory. Jelikož má odpovědnost za druhé, je žádoucí, aby se snažil potlačit obavy svých pracovníků a naopak v nich vyvolávat pocit, že věci nejsou tak strašné, jak se na první pohled mohou jevit. Proto nelze opomenout zdravý optimismus a elán do života.

Z těchto všech vlastností, který by měl manažer mít se může i zdát, že by se snad mělo jednat o jakéhosi nadčlověka a není možné vše zvládnout. Úspěch manažera se odvíjí od toho, jak moc se bude snažit tyto faktory naplnit a používat je v praxi. [5]

### **5.3.2 Řízení a styly jednání**

Při jednání je potřeba, aby manažer přihlédl k tomu, s kým komunikuje. Ale nesmí to vyústit v situaci, kdy by role manažera ustupovala, tím by se stával nedůrazným a slabým. Vzájemnou interakci ovlivňuje řada faktorů. Důležitým faktorem lze vycítit skutečnost, zda byl navozen duch týmové spolupráce, vzájemná důvěra, respekt či nestrannost. Vyžaduje se konfrontace a reprodukce myšlenek všech členů v týmu a následné hledání nejlepšího možného řešení.

Faktory, které mohou ovlivnit řízení a styl jednání mohou být například projevy rivality, agresivity, nesoustředěnosti či nedostatečný oční kontakt. Je potřeba dávat pozor na náznaky nepřátelství a pokusit se navodit klid ve skupině. Není žádoucí, aby v týmu panovaly konkurenční boje.

Manažer v oblasti informování plní tři základní roviny jako monitor, šířitel a mluvčí. Monitor zachycuje situaci uvnitř i vně organizace. Účastní se řady setkání a schůzek. Musí se zajímat o aktuální dění. V rámci šířitele vytváří efektivní kanály, aby bylo zajištěno šíření informací ve firmě. V pozici mluvčího distribuuje informace o organizaci a její činnosti veřejnosti. [6]

### 5.3.3 Tým

Velmi diskutovaným tématem se objevuje osobnost manažera. Často se řeší styly řízení, vedení a charakterové rysy. Ale co jeho tým?

Každý člen v týmu má určité znalosti a dovednosti, které se snaží uplatnit, co neefektivněji a zároveň vzájemnou interakcí ve skupině se sám neustále zdokonaluje. Tím, že se všechny individuality spojí v jeden tým, vytváří obrovský potenciál vyřešit problém společně zadaný problém, než kdyby ho plnil sám. Většinou je teda týmová práce úspěšnější než práce jednotlivce. Samozřejmě na ně působí řada faktorů, které splnění úkolů ovlivňují. Co se týče týmové práce, může se jednat o problém rivality ve skupině, či neschopnost spolu komunikovat a pracovat na zadaném úkolu.

Pro tým jsou charakteristické tyto rysy:

- společná minulost,
- charakteristika účasti,
- komunikace,
- soudržnost,
- atmosféra,
- skupinové normy,
- struktura organizace. [5]

Podrobněji rozeberu jednotlivé položky výčtu.

Významný vliv na výkon, ale i formování vztahů má doba, po kterou tým spolupracuje. Členové skupiny prošli již řadou úkolů, splnili méně či více úspěšné projekty. Za to období si skupina osvojila charakteristické rysy pro výkon jejich práce, vytvořila návyky, hodnoty a různé rituály. Pro manažera to znamená, že ví, jak motivovat kolektiv, či jednotlivce.

V rámci charakteristiky účasti se rozumí, do jaké míry se tým a jeho členové ztotožní s definovanými cíli. Sleduje se, zda se do plnění zadaných úkolů a diskuzí zapojují všichni

členové týmu, nebo jen ti dominantnější. Platí nepsané pravidlo, které říká: „*Čím více a déle spolu členové týmu pracují, tím více se ztotožňují se společnými cíli.*“

Komunikace reaguje na skutečnost, jak jsou lidé v týmu navzájem ochotni sdílet své názory a myšlenky.

Podle síly vazeb mezi jednotlivými členy ve skupině se odvíjí soudržnost celé skupiny. Nadneseně by se to mohlo nahradit slovním spojením „*duch týmu*“. Pokud tým působí celistvě navenek, rázem se skupina stává velmi atraktivním pro ostatní, kteří by rádi byli součástí tohoto uskupení. Správný manažer si sílu soudržnosti uvědomuje a bude se snažit o ni pečovat.

Atmosféra v týmu se projevuje různými formami. Může být velmi intenzivní přátelská, nebo naopak chladná, formální a napjatá. Emocionální rozpoložení v týmu ovlivňuje výkon, soudržnost, ale i fakt, zda chce pracovník v daném kolektivu setrvat, či nikoliv.

Skupinové normy definují, co je správné a vhodné. Každý tým si vytváří vlastní pravidla, podle kterých se řídí.

Ideálně se jeví podoba formální organizace, která se doplňuje s neformální uspořádáním vztahů. [5]

## **II. Praktická část**

Praktická část se zabývá komunikací ve vybraném oblastním spolku Českého červeného kříže a následnou analýzou forem a způsoby komunikačních procesů. Zkoumaný oblastní spolek je blíže popsán, v rámci jeho popisu se pozornost věnuje činnostem, které úspěšně provozuje. Stěžejní částí je dotazníkové interview s delegovaným zástupcem vybraného spolku, který reprezentuje názory této humanitární organizace. Interview se zabývá jak komunikací s veřejností a organizacemi, tak komunikací uvnitř oblastního spolku.

Zkoumaný oblastní spolek byl záměrně vybrán z důvodu v blízkosti bydliště autorky, tudíž dokáže výsledky dotazníkového interview zasadit do kontextu se znalostí prostředí a možnými návrhy na zlepšení.

## 6 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO OBLASTNÍHO SPOLKU

### 6.1 Základní informace

Ke zkoumání byl vybrán Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí. město se nachází na východě Čech, má necelých 15 000 obyvatel.

Tento oblastní spolek vznikl 1. ledna 1994. Jedná se o pobočný spolek národní společnosti Českého červeného kříže, disponuje samostatnou právní a ekonomickou subjektivitou. K 31. 12. 2016 oblastní spolek zahrnoval 777 členů a 84 nečlenů<sup>8</sup>. Zároveň je vytvořeno 20 Místních skupin ČSČK.

Oblastní spolek je velmi aktivní a nápomocný ve své činnosti. Nabízí mnoho různých programů, například se jedná o Senior dopravu, úklidové služby, zdravotnické dozory a kurzy, humanitární činnosti a podporují dárcovství krve a další programy. Tento výčet není zcela celý, blíže o aktivitě spolku v kapitole Činnost spolku.

V současnosti má spolek 12 pracovníků. Pracovníci jsou povinni řídit se Etickým kodexem pracovníků úřadu OS ČČK Ústí nad Orlicí, který byl schválený Oblastní výkonnou radou ČČK 25. srpna 2009 a nabyl účinnosti od 1. září 2009.

Co se týče komunikace s veřejností vítají osobní kontakt, ale neopomíjejí ani internetovou komunikaci. Webové stránky mají velmi aktualizované a plné užitečných informací. Možnost nahlédnout do dění oblastního spolku na webové adrese: <http://www.cckuo.cz/index.htm>.

### 6.2 Prostory

Oblastní spolek využívá prostory „Kolářovy vily“. Výstavba budovy byla ukončena v roce 1927. Nese jméno po manželích Kolářových, kteří v tomto domě bydleli jako první. Využití tohoto objektu pro ČČK má symbolickou tradici, neboť velká část historie je spojena se zdravotnictvím.

Dne 28. června 1976 byl objekt prodán Československu, konkrétně okresnímu národnímu výboru Ústí nad Orlicí. O dva roky déle zde sídlil Okresní ústav národního zdraví. Svoji činnost tu vykonával odbor posudkových lékařů z České správy sociálního zabezpečení.

V roce 2006 o tento objekt projevil zájem Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí. Na konci roku 2007 byl uskutečněn bezúplatný převod.

---

<sup>8</sup> Nečleny jsou myšleni dobrovolníci, kteří se podílí na realizaci různých programů a aktivit ČČK.



Kolářova vila se slavnostně otevřela pro veřejnost dne 1. 3. 2008.

Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí využívá pro svoji činnost. Z mnoha aktivit se jedná o:

- výuka první pomoci dětí, mládeže a dospělých,
- humanitární činnost,
- nábor a oceňování bezpříspěvkových dárců krve,
- sociální činnost,
- ošacovací středisko,
- Senior centrum. [13]

### **6.3 Činnost**

Program a aktivit, které OS ČČK Ústí nad Orlicí nabízí je velmi mnoho. Snaží se rozvíjet svoji činnost a vytvářet, co nejrozmanitější portfolio. Dále si autorka vybrala významné projekty, které realizují.

#### **6.3.1 Výuka a vzdělávání v poskytování první pomoci**

OS ČČK Ústí nad Orlicí provádí školení první pomoci jednotlivcům, firmám a institucím. Využívají moderní resuscitační loutky, obvazové materiály a pomůcky, které pomáhají navodit realnost zranění.

**Tabulka 2: Přehled kurzů a jejich uchazečů v jednotlivých letech**

<b>Kurz</b>	<b>Počet proškolených</b>				
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Život zachraňující úkony</b>	108	90	498	156	761
<b>Základy první pomoc</b>	0	0	196	194	168
<b>Základní norma zdravotnických znalostí</b>	71	100	0	0	0
<b>Základní norma zdravotnických znalostí pro pedagogické pracovníky</b>	30	9	249	27	9
<b>Základní norma zdravotnických znalostí v oblasti sociálních služeb</b>	28	21	0	0	0
<b>Zdravotník zotavovacích akcí</b>	55	54	52	57	73
<b>Zdravotních zotavovacích akcí pro pedagogické pracovníky</b>	7	4	62	0	0
<b>Doškolovací kurz Zdravotníka zotavovacích akcí</b>	22	27	6	0	21
<b>Doškolovací kurz Základní nomy zdravotnických znalostí</b>	64	79	0	0	0
<b>Školení pro příslušníky tísňových složek</b>	0	0	30	12	9
<b>Automatická externí defibrilace</b>	89	84	556	235	524
<b>Celkem proškolených</b>	474	468	1649	681	1565

*Zdroj: vlastní zpracování*

Značný nárůst v rocích 2014 a 2016 u kurzu Život zachraňující úkony má platnost 2 roky a po dvou letech je potřeba zopakovat školení. Zároveň v roce 2016 oblastní spolek nabízel více kurzy první pomoci a vyhrál několik veřejných zakázek na zajištění školení. U dalšího kurzu, kde je zřejmá nárůst se jmenuje Základní norma zdravotnických znalostí pro pedagogické pracovníky a v roce 2014 byl kurz realizován v rámci projektu EU a byl nabídnut jednotlivým školám zcela zdarma – tuto nabídku školy hodně využily.

Oblastní spolek na svém webu informuje o všem důležitém, co se týká konání kurzů. Vždy zveřejní jednotlivá data uskutečnění a další podmínky, které jsou důležité k splnění kurzu.

Spolek s potenciálními zájemci o kurz komunikuje prostřednictvím telefonu nebo e-mailu. Přihlášky se uzavírají týden před konání kurzu a spolek v rámci zpětné vazby rozesílá pozvánky s podrobnějšími informací.

### 6.3.2 Dárcovství krve

ČČK je velmi úspěšnou organizací která se podílí na bezpříspěvkovém dárcovství krve. Spolupracují s transfúzním zařízením při náboru BDK, při propagaci a při celkovém oceňování bezpříspěvkových dárců krve. Udělují se různé medaile za celkový počet bezplatných odběrů. OS ČČK udělil za rok 2015 celkem 565 Medailí prof. Dr. Janského.

**Tabulka 3:** Počet udělených medailí za bezplatné odběry v jednotlivých letech.

Medaile	Počet bezplatných odběrů	Rok				
		2012	2013	2014	2015	2016
<b>Bronzová medaile Dr. Janského</b>	<b>10</b>	180	260	242	172	159
<b>Stříbrná medaile Dr. Janského</b>	<b>20</b>	176	170	185	186	150
<b>Zlatá medaile Dr. Janského</b>	<b>40</b>	150	137	140	140	135
<b>Zlatý kříž III. Stupně</b>	<b>80</b>	66	62	51	67	71

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Evidují 257 nových dárců krve, přičemž celkový počet všech dárců krve je 2900. V roce 2016 proběhlo 3 096 bezplatných odběrů krve.

### **6.3.3 Humanitární činnost**

Jedná se o jednu z nejhlavnějších priorit ČČK. V krizových situacích se o těžce raněné starají profesionální složky IZS. Humanitární jednotky pečují o lehce zraněné a nezraněné oběti, většinou tvoří více než polovinu všech zasažených.

V roce 2016 čítala Humanitární jednotka OS ČČK Ústí nad Orlicí celkem 37 členů.

Humanitární jednotka je rozdělena na několik sekcí, ve kterých spolupracují při mimořádné události. Nejpočetnější sociální sekce čítá 12 členů a poskytuje potřebnou sociální pomoc. Další sekce se zabývají oblastmi: zdravotnictví, stravování, ubytování a technické záležitosti.

### **6.3.4 Senior doprava**

Služba je určena pro seniory, rodiče s dětmi či zdravotně postižené. Zájemci využívají tuto službu na návštěvy lékařů, úřadů, přátel a na nákupy. Cílem je pomoc a podpora osobám za účelem sociálního začlenění a působí také jako prevence, aby nedošlo k sociálnímu vyloučení. Služba se postupně rozšiřuje o další činnost, konkrétně například o vyzvedávání léků.

Funguje v těchto městech: Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto, Lanškroun a Česká Třebová.

Celkem bylo v roce 2016 uskutečněno 22 925 klientských jízd a najeto 128 627 km.

Komunikace s potenciálním zájemcem probíhá telefonicky, je nezbytné, aby se klient dopředu telefonicky objednal.

### **6.3.5 Další služby**

Realizuje vzdělávací, relaxační a volnočasové centrum pro seniory, kde probíhají přednášky a besedy na spousta témat, relaxační a rehabilitační cvičení. Dále je zde zřízena kavárna s internetem, mohou tu probíhat různé společenské akce.

Nabízí pobytové akce, například letní rekondiční tábor ČČK pro zdravotně oslabené děti nebo pobyty pro seniory.

Zřídili ošacovací středisko sloužící pro sociálně slabší občany. V tomto místě přijímají použitelné oblečení a následně ho bezplatně vydávají na základě žádosti sociálních odborů. V roce 2016 pomohli 204 lidem.

Proškolení členové se účastní různých kulturních, společenských a sportovních akcí jako zdravotnické dozory.

Organizují názorné ukázky první pomoci. Většinou se konají při různých kulturních a sportovních událostech. Snaží se přiblížit a především rozvíjet znalost o první pomoci. Celkem v roce 2016 proběhlo 31 akcí.

Poskytují úklidové služby a služby hodinového manžela.

## 6.4 SWOT analýza

V rámci spolupráce s vybraným oblastním spolkem a díky povědomí, získaného během studia ČČK je sestavena SWOT analýza, popisuje silné a slabé stránky spolku.

**Tabulka 4:** SWOT analýza

	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
<b>Interní faktory</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Známost ČČK v ČR</li> <li>• Tradice</li> <li>• Spolupráce s dobrovolníky</li> <li>• Velká dobrovolnická základna</li> <li>• Zápal a nadšení do činností</li> <li>• Zaběhlé a známé programy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problém s nalákáním nových členů – především z řad mladších</li> <li>• Starší členové</li> <li>• Finance? Prostředky od státu</li> <li>• Administrativa</li> <li>• Velké množství oblastí, kde je potřeba poskytnou pomoc</li> </ul>
<b>Externí faktory</b>	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociální sítě</li> <li>• Nové služby a projekty</li> <li>• Dárcovské SMS</li> <li>• Zapojení mladých lidí</li> <li>• Nové místní skupiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedůvěra vůči dobrovolníkům – objevují se podvodníci</li> <li>• Jiné organizace – nadace</li> <li>• Úbytek dobrovolníků</li> <li>• Ztráta finanční podpory</li> </ul>

*Zdroj: vlastní zpracování*

Z uvedené SWOT analýzy vyplývá skutečnost, že ČČK je velmi známý v podvědomí občanů, působí to ale jak na silné, tak slabé stránky této organizace. Jméno ČČK je zcela výjimečné a nezaměnitelné s jinou organizací, ale na druhou stranu je to vnímáno negativně z důvodu věkového složení ČČK. Pro bližší představu, v roce 2016 eviduje pouze 9 místních skupin členy, kteří ještě nedovršili 26-ti let. Oproti roku 2015 toto číslo kleslo,

v roce 2015 tyto členy registrovalo 11 místních skupin. Má to tedy klesající tendenci. Příležitost vidí v přilákání nových členů, zejména z řad mladších.

I tak se spolek pyšní velkou dobrovolnickou základnou, k 31. 12. 2016 čítají 777 členů, kteří svoji činnost provádějí s maximální nadšením.

Příležitosti jsou blíže rozpracovány v kapitole Návrhy na zlepšení, kde rozebírají nejen podněty na zlepšení v rámci komunikace, ale i další příležitostní vybraného oblastního spolku.

Hrozby jsou značným palčivým problémem. Potýkají se s úbytkem členů, za poslední rok se snížil počet členů o 29. Nejenže je tedy problém s přilákání nových členů, ale i ti stávající odcházejí.

## **6.5 Organizační struktura**

Jak již byl zmíněno, spolek zaměstnává 12 pracovníků. V čele Úřadu ČČK Ústí nad Orlicí je ředitel a jemu podřízena pozice zástupce ředitele. Další zaměstnanci pracují v Senior dopravě, svozu dětí či v Oddělení služeb.

## **6.6 Ekonomická situace**

OS ČČK Ústí nad Orlicí v roce 2009 obdržel finanční bezúročnou půjčku od Úřadu ČČK v celkové výši 1 000 000 Kč na rekonstrukci budovy, přičemž je půjčka splatná k 31. 12. 2018. V roce 2016 byla splacena částka 800 000.

V roce 2016 vyčíslili hospodářský výsledek v částce 78 613 Kč, jedná se o kladný výsledek hospodaření. Náklady činí 5 426 205 a výnosy 5 504 818.

Financování činnosti OS ČČK Ústí nad Orlicí probíhá prostřednictvím státních zakázek na jednotlivé projekty. Značnou finanční podporou představují dotace, například od měst Ústí nad Orlicí, Česká Třebová, Lanškroun a Vysoké Mýto či dotace od Pardubického kraje. Nejvyšší částku na svoji činnost vynakládá samotný OS ČČK Ústí nad Orlicí díky realizací vlastní činnosti, například výuka první pomoci pro firmy, úklidové služby, senior doprava a další aktivity.

## **6.7 Řízené interview**

### **6.7.1 Seznámení**

Řízené interview neboli řízený strukturovaný rozhovor je jednou z metod sběru dat. Tazatel pokládá jednotlivé otázky předem formulované, respondent odpovídá a tazatel následně odpovědi zaznamenává a vyhodnocuje.

Bylo provedeno interview s delegovaným reprezentantem, který představil názory Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí. Z uvedeného rozhovoru vyplynula tato stanoviska.

### **6.7.2 Spolupráce s organizacemi**

Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí spolupracuje s mnoha organizacemi. Z velké části komunikuje s Úřadem ČČK. Řeší spolu především minimální program, dotace a spolkovou činnost. V rámci minimální činnosti musí být každý oblastní spolek aktivní v těchto oblastech: dárcovství krve, humanitární jednotky, první pomoc, sociální činnost, ediční činnost, rekondiční pobyty pro zdravotně postižené děti a humanitární pomoc. (viz příloha) Oblastní spolek čerpá dotace od Úřadu ČČK, které jsou vyjednávány přes Ministerstvo zdravotnictví. Dále musí oblastní spolek poskytovat informace týkající se spolkové činnosti, které zahrnují celkovou problematiku spolku, konkrétně například dodržování zásad, přehled základních informací, evidenci majetku a počet členů.

Ve velké míře dále komunikuje s městskými úřady v městech, kde provozují Senior dopravu. Jedná se o Městské úřady v České Třebové, Ústí nad Orlicí, Lanškrouně a Vysokém Mýtě a samozřejmě i s Krajským úřadem Pardubice, který na tuto činnost přispívá.

Probíhá vzájemná interakce se školskými zařízení, zejména v Ústí nad Orlicí. Jedná se o různé podpůrné projekty, kterými jsou například velikonoční či vánoční výstavy a dny matek.

Nově spolupracují s Nadací Kontem bariéry. Jedná se o nový projekt Taxík Maxík, kdy město Ústí nad Orlicí obdrželo nové vozidlo pro služby Senior dopravy, kterou provozuje právě tento oblastní spolek. Služby jsou poskytovány cestujícím za výhodné ceny a ulehčují život těm, kteří by každodenní činnosti nevládli kvůli svému zdravotnímu omezení.

### **6.7.3 Komunikace uvnitř oblastního spolku**

V rámci komunikace uvnitř organizace spolek využívá řadu komunikačních prostředků, závisí tedy na účelu interakce. S ústředím používají e-maily, kde mají všichni společnou doménu, pro analyzovaný oblastní spolek se jedná o: [ustinadorlici@cervenykriz.eu](mailto:ustinadorlici@cervenykriz.eu), ale komunikují také skrz písemnou korespondenci.

Pro všeobecnou informovanost používají nástěnku, kde se vyskytují nejdůležitější data, spojená například s různými pořádanými akcemi, či termíny porad.

### **6.7.4 Komunikace s veřejností**

Při komunikaci s veřejností se využívá zřejmě nejvíce internetové spojení. Důležité informace spolek zveřejňuje na svých webových stránkách.

V rámci bezplatného dárcovství musí spolek komunikovat jak s transfuzními stanicemi, tak s bezplatnými dárci krve. Každý měsíc oblastní spolek získává souhrnný přehled, kde zjišťuje, kolik bezplatných odběrů dotyční lidé v celkovém úhrnu absolvovali. Následně jsou tyto bezplatní dárci informováni a zváni k slavnostnímu ocenění. Pozvánka se posílá zásadně poštou, jiná možnost se nepřipouští. Podle toho, kolik dotyční provedli bezplatných odběrů, se určuje místo předání ocenění. Za 10 až 20 odběrů probíhá předání na Okresní správě sociálního zabezpečení v Ústí nad Orlicí. Dále za 40 až 80 v Obřadní síni v Ústí nad Orlicí. Za 120 odběrů se předání koná na Krajském úřadě v Pardubicích.

S jednotlivými místními skupinami používají spíše klasickou písemnou poštu, jelikož se často jedná o starší členy v těchto skupinách a neumějí komunikovat pomocí internetové komunikace. Místy se ale využívá i e-mailová komunikace.

### **6.7.5 Ekonomické náklady**

Ekonomické náklady na komunikační prostředky představují především platby za internet, telefon a poštovné s místními skupinami.

### **6.7.6 Efektivnost komunikačních prostředků**

V rámci samotného fungování Oblastního spolku v Ústí nad Orlicí jsou velmi využívané porady, které jsou rozděleny především podle činností, jaké poskytují. Probíhá tedy porada Senior dopravy, která řeší situaci v jednotlivých městech a další rozvoj tohoto projektu. Další porada souvisí s pracovníky služeb, to se týká především úklidových služeb.



Dále probíhá porada vedení, která zahrnuje setkání ředitele a zástupce ředitele. A celé kompletuje porada všech zaměstnanců přibližně jednou za dva měsíce.

Za nejefektivnější a neúčinnější považují e-mailovou komunikaci s veřejností, jelikož je to velmi rychlý komunikační prostředek s rychlou zpětnou vazbou, kdy je možné připojit v rámci přílohy různé podpůrné materiály. A v rámci spolku určité porady, neboť je stále důležitá osobní interakce a okamžité řešení problémů a konkrétní demonstrací situace.

### **6.7.7 Média**

Komunikace s veřejností prostřednictvím médií není v takovém rozsahu, jak by si samotný spolek představoval. Kdysi sice mívali okresní časopis, v současnosti se bohužel nevydává. Pouze v celorepublikové působnosti vychází Noviny Červeného kříže, které se vydávají jednou za dva měsíce.

O větších akcích poskytují informace pomocí médií v regionu, především se jedná o Orlický deník nebo o různé městské zpravodaje. Konkrétně pro Vysoké Mýto slouží Vysokomýtský zpravodaj, informuje hlavně v oblasti Senior dopravy. Mnohdy k informování občanů využívají i tiskové konference, například když v roce 2012 zahajovali Senior dopravu ve Vysokém Mýtě.

### **6.7.8 Sociální sítě**

Co se týče komunikace pomocí sociální sítě, tak si zřídili facebookové stránky pro oblastní spolek. Snaží se být aktivní, ale ne vždy to jde podle představ. Zveřejňují různé důležité informace, ale i termíny událostí, které se konají. Ještě ve větší míře sdílejí fotografie z akcí, které proběhly. V rámci této interakce hodnotí jako velký přínos zpětnou vazbu, která je téměř okamžitá. Chtějí a snaží se přidávat informace o dění v oblastním spolku několikrát za měsíc.

### **6.7.9 Problémy v komunikaci**

Neshledává žádné zásadní problémy v komunikaci. Nevidí v problémy v komunikaci v tom smyslu, že by veřejnost něčemu nerozuměla. Jako problém se ale někdy může projevat skutečnost, že je ČČK globálně vnímaný negativně z důvodu myšlenky, že se jedná o přežitek komunistické doby. V rámci komunikace a informovanosti je celkově obtížné prodávat informace. Většinou média zajímají spíše ty skutečnosti, které se nepovedly, než povedly.

### **6.7.10 Zodpovědná osoba za komunikaci**

V oblastním spolku nemají jednu zodpovědnou osobu, která by měla na starost komunikaci s veřejností. Existuje zde více lidí. I webové stránky a facebook spravuje větší množství lidí. Uvědomuje si, že to není zcela ideální, ale nejsou prostředky, aby to zašitoval pouze jeden člověk.

### **6.7.11 Vize**

Chtěl by zlepšit webové stránky, které sice nejsou špatné, ale zasloužily by si modernější desing. Dále by chtěl více podpořit informovat o oblastním spolku, sice se objevují články o aktivitách či událostech, ale jedná se spíše o nárazové informace. Konkrétní myšlenka spočívá ve vizi, kdy se pravidelně objevoval sloupek, co se za daný týden událost v oblastním spolku.

### **6.7.12 Komunikace při mimořádných událostech**

Při krizové situaci se humanitární organizace ČČK dozvídají o své potřebě různě. Záleží na tom, kde se zasažené místo nachází. Pokud se katastrofa nenachází v jejich působnosti, informuje samotné ústředí ČČK, kde se stala mimořádná událost a mají poskytnout svoji pomoc. Pokud se jedná o regionální pomoc, často přijímám informace přímo od Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje nebo přes krizové řízení Pardubického kraje.

### **6.7.13 Informovanost veřejnosti o proškolení**

Velmi využívaná aktivita je proškolení, s tím souvisí komunikování s potenciálními zájemci. Ti s největší pravděpodobností vyhledávají informace na webových stránkách spolku. Sám oblastní spolek posílá data konání do jednotlivých škol a firem, které mívají pravidelně zájem o tyto služby.

Pokud o to firmy či školy mají zájem, informují se často sami pomocí e-mailu nebo telefonického spojení. Na internetu si mohou vybrat již z nabízených termínů, nebo se dohodnout na zcela jiném, které vyhovuje oběma stranám. Někdy je i možné, že školitelé přijíždějí se svými službami přímo do škol a firem, pokud je o tom zájem.

Týden před samotným konáním školení, pomocí e-mailu zasílá oblastní spolek bližší informace o průběhu školení, časovém harmonogramu, co je potřeba mít s sebou. Pokud je v té firma personalista, tak tyto informace řeší s ním.

## **6.8 Závěrečné zhodnocení**

Oblastní spolek si je zcela vědom mezer a nedostatků, které je sužují v komunikaci s veřejností, ale i ve spolku, například s místními skupinami.

Oblastní spolek využívá ke komunikaci webové stránky, které jsou sice velmi aktualizované, ale trochu neuspořádané a nepřehledné pro někoho, kdo je navštíví poprvé a chce najít konkrétní informaci. Musí se probrat řadou vedlejších dat, než dorazí k cílené informaci. Palčivým problémem se jeví i fakt, že některé odkazy, například na výroční zprávy staršího data jsou smazány, tudíž nedohledatelné.

V roce 2014 si oblastní spolek založil i facebookové stránky, které využívají především ke sdílení fotografií z událostí, konané tímto spolkem, což je velký přínos pro tento oblastní spolek v době, kdy vládne technologie a internet.

## **6.9 Návrhy na zlepšení**

Autorka již zmínila problémy, se kterými se oblastní spolek potýká. I když zřejmě není v silách oblastního spolku, aby se zřídila zcela nová funkce jediného člověka, který bude mít na starost propagaci oblastního spolku a komunikaci s veřejností, potažmo médií. Tím že tuto činnost vykonává více lidí, je jasné, že se na některé podstatné informace zapomene, s tím že to sdělí někdo jiný. A nestane se tak. Jelikož není možné zřídít jednu kompetentní osobu, avšak by nebylo od věci, kdyby se alespoň působnost této funkce vymezovala jedné osobě, a ne velkému okruhu zaměstnanců, jak je tomu nyní.

Bylo také zmíněno, že ČČK působí v mnoha městech a má různé místní skupiny v oblasti Pardubického kraje. Ale co se týče informovanosti, opomíjí se zcela ta města, kde oblastní spolek nemá svoji působnost. Vidí potenciál například ve městě Litomyšli, kde bydlí, takže má povědomí o této situaci. Litomyšl leží od Ústí nad Orlicí zhruba 20 km, a činností ČČK je Litomyšl téměř nedotčená. Není zde zřízen oblastní spolek ani místní skupina. Nachází se zde tedy potenciál, na zřízení takové pobočné společnosti či pouhé zlepšení informovanosti. Co se týče poskytování informací pomocí regionálního zpravodaje, tak pro Ústí nad Orlicí se vydává Orlickoústecký deník a pro Litomyšl Svitavský deník. A jelikož spolek poskytuje informace pouze do Orlickoústeckého deníku, do Litomyšle tyto zprávy nedorazí. Pokud chtějí občané Litomyšle zjistit nějaké informace, musí si je vyhledat sami na webových stránkách, nebo na facebooku. V takto nedotčených městech se skrývá mnoho dalších možností, kterých by Oblastní spolek v Ústí nad Orlicí mohl využít. Mnoho lidí by jistě

využilo nabídky proškolení, což tvoří velkou část příjmů spolku a pomohlo by to i ekonomické situace spolku. Jen to zajímavost, v Litomyšli se nachází tři základní školy a tři střední školy, takže se zde skrývá potenciální zájem o kurzy spolku.

Velký potenciál skví v internetové komunikaci. Sice mají zřízené facebookové stránky, ale jejich obsah je dost neosobní. Sdílejí ve velké míře pozvánky na události, které se budou konat a následné fotografie z těchto proběhlých akcí. Vždy ale vloží pouze fotografie a žádné bližší informace, které by mohly veřejnost oslovit. Většinou se tedy lidé dozví pouze název akce, která proběhla, ale už ne podrobnější informace, jako například: datum akce, za jakým účelem a jak tuto akci sami hodnotí, či se bude opakovat. Zdánlivě se může jednat o malý detail, ale bližší a osobnější informace poskytnuté čtenářům, umožňují blíže si představit činnost ČČK.

Komunikace uvnitř spolku si myslím, že není tolik palčivým problémem, jako s veřejností. Jelikož se jedná o organizaci s dlouholetou tradicí, jisté způsoby komunikace již ovládají a jsou efektivní. Jak bylo zmíněno, součástí OS ČČK Ústí nad Orlicí je 20 místních skupin, se kterými je potřeba neustále udržovat kontakt a informovat. Většinou jsou ve vzájemném spojení pomocí písemné korespondence. Určitě to je spolehlivý komunikační prostředek, ale v dnešní době celkem finančně náročný. Nabízí se otázka, do jaké míry by bylo možné, aby se určitá část písemné komunikace přesunula do elektronické podoby. Zda na to mají místní skupiny finanční prostředky a dokázaly by tyto prostředky používat. Sám oblastní spolek ale v přechod do elektronické komunikace neuvažuje.

## ZÁVĚR

Cílem práce byla deskripce, klasifikace a následná analýza obecných a specifických komunikačních postupů významné humanitární organizace.

Teoretická část se dělí na dvě obsahové poloviny, jedna se zabývá Českým červeným křížem, potažmo Československým křížem a druhá polovina se orientuje na komunikační postupy.

Úvodní kapitola *1 Historie mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce* se soustředí na situace, před vznikem této organizace a popisuje skutečnosti, které vznik zapříčinily a další důležité mezníky v historii. Dále je v kapitole *2 Vznik Červeného kříže na našem území* popisována historie, která se vztahuje již k Československému kříži a popisuje vývoj až ke vzniku Českého červeného kříže, od čehož se odvíjí kapitola *3 Charakteristika Českého červeného kříže*, která popisuje základní vymezení pro tuto organizaci na našem území. Jsou zde popsány veškeré základní informace, které jsou důležité pro uznání ČČK. Navazuje kapitola *4 Komunikace*, která popisuje komunikaci od základního vymezení týkající se samotného pojmu, až po komunikační model, kde jsou popsány různé aspekty ovlivňující vzájemnou interakci. S komunikací v rámci ČČK souvisí kapitola *5 Manažerská komunikace*, která je velmi významná. Jedná se jak o komunikaci v rámci oblastních spolků ČČK, tak i samotnou komunikaci ČČK s veřejností.

Praktická část se orientuje na vybraný oblastní spolek. Nejprve je oblastní spolek blíže popisován, aby mohl být zasazený do kontextu téma bakalářské práce. Autorka spolupracovala s vybraným zaměstnancem oblastního spolku, aby získala potřebné informace k zpracování bakalářské práce. Bylo provedeno řízené interview k získání stěžejních informací, které jsou zpracovány a na jejich základě jsou navrženy podněty na zlepšení komunikace, jak uvnitř vybraného spolku, tak s veřejností.

Teoretická i praktická část ukazuje významnost působení Červeného kříže na našem území a zdůrazňuje i důležitost komunikace v rámci této organizace, která je nezbytnou součástí fungování ČČK.

## POUŽITÁ LITERATURA

### Knižní zdroje

- [1] ADAIR, John Eric. Efektivní komunikace. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-10-9.
- [2] DUNANT, Henri Jean. Vzpomínka na Solferino. Tišnov: Sursum, 2007. ISBN 978-80-7323-136-1.
- [3] DUPLINSKÝ, Josef a Šárka BRYCHTOVÁ. Psychologie. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-7194-673-7.
- [4] HORNYCH, Jaroslav. Zdravotník zotavovacích akcí. 7., přeprac. vyd. Praha: Český červený kříž, 2013. ISBN 978-80-87729-03-8.
- [5] KHELEROVÁ, Vladimíra. Komunikační a obchodní dovednosti manažera. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2006. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1677-1.
- [6] MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4.
- [7] ŠVEJNOHA, Josef. Červený kříž a Červený půlměsíc. 3. aktualizované vydání. Praha: Úřad Českého červeného kříže, 2006.
- [8] ŠVEJNOHA, Josef. Historie Mezinárodního Červeného kříže. Praha: Úřad Českého červeného kříže, 2008. ISBN 978-80-87036-28-0.
- [9] ŠVEJNOHA, Josef, Stručný přehled historie ČSČK. Praha: Federální výbor Československého červeného kříže Universum, 1990.
- [10] VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
- [11] VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

### Internetové zdroje

- [12] České země a Český červený kříž za první světové války. *Klub historie Červeného kříže: Místní skupina Československého kříže, Lány* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z:

<http://klubhistorieck.wgz.cz/rubriky/kapitoly-z-historie-cerveneho/cerveny-kriz-v-prvni-svetove/ceske-zeme-a-cesky-cerveny-kriz>

- [13] Den otevřených dveří ččk. *Město Ústí nad Orlicí: oficiální stránky* [online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.ustinadorlici.cz/cs/udalosti/2507-den-otevrenych-dveri-cck?prehled=0>
- [14] HANIKOVÁ, Jana. *Základy komunikačních dovedností: "Nejen ústa mluví"* [online]. SKP-CENTRUM, 2012 [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/wp-content/uploads/2012/05/Zaklady-komunikacnich-dovednosti-aneb-Nejen-usta-mluvi.pdf>
- [15] Historie Československého červeného kříže a Českého červeného kříže. *Český červený kříž: Oficiální stránky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.cervenykriz.eu/cz/historie.aspx>
- [16] Informační letáček s činnostmi OS ČČK Ústí nad Orlicí. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-20]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/CCKletak.pdf>
- [17] Kdo jsme. *Český červený kříž: Oficiální stránky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.cervenykriz.eu/cz/kdojsme.aspx>
- [18] Komunikace. *Wikisofia* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: [https://wikisofia.cz/wiki/Komunikace#cite\\_note-Vyb.C3.ADRal-1](https://wikisofia.cz/wiki/Komunikace#cite_note-Vyb.C3.ADRal-1)
- [19] Sedm principů našeho hnutí. *Český červený kříž: Oficiální stránky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.cervenykriz.eu/cz/principy.aspx>
- [20] Stanovy Českého červeného kříže. *Český červený kříž: Oficiální stránky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.cervenykriz.eu/cz/stanovy.aspx>
- [21] Výroční zpráva Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí za rok 2012. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/vz2012.pdf>
- [22] Výroční zpráva Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí 2013. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/vz2013.pdf>

- [23] Výroční zpráva Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí 2014. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/vz2014.pdf>
- [24] Výroční zpráva Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí 2015. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/vz2015.pdf>
- [25] Výroční zpráva Oblastního spolku Českého červeného kříže 2016. *Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <http://www.cckuo.cz/stazeni/vz2016.pdf>



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Řízené interview .....	- 58 -
Příloha B: Leták činnosti ČČK Ústí nad Orlicí .....	- 59 -

**Příloha A: Řízené interview**

**Řízené interview – dotazník**

- 1. S kterými organizacemi a osobami komunikujete v rámci své činnosti? S kým nejvíce? (Organizace, úřady, osoby) O jaké činnosti se jedná?**
- 2. Jaké formy komunikace využíváte s veřejností? Co nejčastěji skrz ně řešíte?**
- 3. Jak hodně využíváte uvedené komunikační prostředky uvnitř organizace?**
- 4. Které formy komunikace považujete za nejefektivnější a nejúčinnější?**
- 5. Jaké ekonomické náklady tyto komunikační prostředky pro Vás představují?**
- 6. Využíváte pro komunikaci s veřejností tištěná média?**
- 7. Využíváte ke komunikaci sociální sítě a internet? Které? Jak tuto formu komunikaci hodnotíte, má to pro Vás přínos?**
- 8. Jakou formou poskytujete důležité informace v rámci vašeho oblastního spolku? A naopak, jak získáváte podstatné informace?**
- 9. Jak hodnotíte úroveň komunikace? Objevují se nějaké problémy v komunikaci?**
- 10. Existuje ve vašem oblastním spolku osoba, která má na starost komunikaci s veřejností?**
- 11. Jak se dozvídáte o potřebě vaší humanitární organizace při krizové situaci?**
- 12. Proškolování – jak komunikujete s účastníky? Jak odevzdávají přihlášky**
- 13. Co byste chtěli zlepšit v rámci komunikace?**

## Příloha B: Leták činnosti ČČK Ústí nad Orlicí

### SENIOR DOPRAVA

- je určena seniorům, osobám zdravotně oslabeným a rodičům s dětmi k návštěvě lékaře, úřadu, k dopravě na nákup, ...
- jezdí každý pracovní den od 7:00 do 15:30 hodin (po dohodě i mimo tyto hodiny)
- cenu přepravy zjistíte na [www.cckuo.cz/doprava.htm](http://www.cckuo.cz/doprava.htm) nebo na telefonním čísle pro objednání
- pro využití služby je nutné zakoupit permanentku



Službu lze objednat nejpozději v pracovní den před plánovanou jízdou ve městech:

Česká Třebová a okolí na tel.č.: 728 417 506  
Ústí nad Orlicí a okolí na tel.č.: 774 412 117  
Lanskroun a okolí na tel.č.: 773 595 126  
Vysoké Mýto a okolí na tel.č.: 773 595 125

### SNOEZELN

- pojem Snoezelen je chápán jako záměrné vytvoření prostředí, ve kterém panuje atmosféra bezpečí a důvěry
- je to místo odpočinku, relaxace, ale i aktivity, oslovení našich smyslů, klid, útek od okolních často stresujících podnětů, uvolnění, kontakt, sounáležitost, potěšení a sdílení
- Snoezelen může využít každý kdo má zájem v budově Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí po předchozím objednání.



ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ  
Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí  
**NABÍDKA PRO DOMÁCNOSTI**  
jsme tu s vámi a pro vás

### ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

Nabízíme Vám:

- pravidelné i jednorázové úklidy domácnosti
- mytí oken, úklid sociálního zařízení
- péče o podlahové krytiny
- generální úklidy (např. před svátky)
- žehlení prádla

### HODINOVÝ MANŽEL

Nabízíme Vám:

- drobné opravy v domácnosti i ve firmě všeho druhu
- opravy a výměna vodovodních baterií
- montáž poliček, obrazků, nábytku
- pravidelné služby (např. sekání trávy)

Bližší informace o službě  
a objednání na tel.: 773 001 088

Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí  
Kopeckého 840, 562 01 Ústí nad Orlicí

Tel. + Fax: 464 649 590  
Tel.: 464 649 591  
MT: 607 131 592  
E-mail: [ustinadorlici@cervenkyriz.eu](mailto:ustinadorlici@cervenkyriz.eu)



OBLASTNÍ SPOLEK ČČK  
ÚSTÍ NAD ORLICÍ

[WWW.CCKUO.CZ](http://WWW.CCKUO.CZ)

### ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ

- nesátní nezisková organizace, jejíž postavení je vymezeno zákonem č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži
- občanské sdružení registrované u Ministerstva vnitra ČR pod čj. VS/1-20998/93-R
- jedna z největších humanitárních organizací působících na území ČR
- jedna ze 189 národních společností Mezinárodního hnutí ČK a ČP

Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí

organizační složka národní společnosti se samostatnou právní a ekonomickou subjektivitou, jejíž postavení je vymezeno Stanovami Českého červeného kříže

Název: Oblastní spolek ČČK Ústí nad Orlicí  
IČ: 00462261  
DIČ: CZ00462261  
Právní forma: organizační jednotka sdružení registrovaná v souladu s usnesením Hlavy II. části B Stanov ČČK Výkonnou radou ČČK pod č. registrace 61 dne 1. ledna 1994  
Působnost: okres Ústí nad Orlicí  
Bankovní účet: 233603654/0300 u ČSOB a.s.

Členskou základnu Oblastního spolku ČČK Ústí nad Orlicí tvoří přes 900 členů sdružených ve více jak 20 místních skupinách ČČK.

Při Oblastním spolku ČČK Ústí nad Orlicí zároveň pracuje dalších přibližně 50 dobrovolníků (nečlenů), kteří pomáhají realizovat jednotlivé programy a aktivity ČČK.



### DÁRCOVSTVÍ KRVE

Podpora bezpráspěškového dárcovství krve patří k hlavním činnostem Českého červeného kříže, který s transfúzními zařízeními spolupracuje při náboru BDK, při propagaci a při zajištění komplexního oceňování bezpráspěškových dárců krve.

### POBYTOVÉ AKCE

- Letní rekondiční tábor ČČK pro zdravotně oslabené děti
- Letní tábor ČČK
- Oblastní studijní středisko ČČK
- Letní tábor ČČK zaměřený na výuku první pomoci
- Pobyty pro seniory



### PRVNÍ POMOCI

- Zdravotnické dozory
- zdravotnické dozory na kulturních, společenských a sportovních akcích
- vybavení pro poskytování neodkladné první pomoci na vysoké úrovni
- zázemí pro zdravotníky (záchranné stany)

- Školení, kurzy, výukové programy první pomoci
- kurzy první pomoci pro širokou veřejnost
- život zachraňující úkony, První pomoc pro řidiče, První pomoc pro domácnost, ...)
- kurzy pro zdravotníky na pracovištích
- kurzy pro zdravotníky na zotavovacích akcích
- individuální výukové programy pro podniky a další organizace

### HUMANITÁRNÍ ČINNOST

Dlouhodobě a systematicky připravujeme širokou humanitární jednotky spolupracují při mimořádných událostech, nouzových stavech a katastrofách se složkami integrovaného záchranného systému na zdravotní, psychologické a další pomoci postiženým.



### SOCIÁLNÍ ČINNOST

Ošacovací středisko ČČK je zřízeno pro potřeby sociálně slabých spoluobčanů, např. vícečlenné rodiny, osoby vracející se z výkonu trestu a bezdomovce. Ošacení se vyřazuje bezplatně na základě doporučení sociálních odborů.



SPOLČENSKÉ  
CENTRUM

vzdělávací, relaxační a volnočasové centrum pro seniory

- besedy a přednášky na různá témata
- relaxační a rehabilitační cvičení
- výtvárná dílnička
- kavárna (senior internet)
- masáže
- společenské akce
- výlety

[WWW.CCKUO.CZ](http://WWW.CCKUO.CZ)