

KOMUNIKÁCIA MIESTNYCH SAMOSPRÁV S OBČANMI PRI RIEŠENÍ VYBRANÝCH KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ

COMMUNICATION OF LOCAL AUTHORITIES WITH THEIR CITIZENS IN SOLVING OF CHOSEN CRISIS SITUATIONS

Monika Hudáková¹

ABSTRAKT

Príspevok analyzuje spoluprácu orgánov miestnych samospráv s občanmi pri komunikácii vo vybraných krízových situáciách. Na detaile vybraného súboru obcí dokumentuje silné a slabé stránky komunikácie starostov obcí pri eliminovaní dopadov vybraných krízových situácií. V syntetickej časti príspevku sú uvedené návrhy na eliminovanie chýb vzniknutých pri komunikácii orgánov miestnych samospráv s občanmi respektíve s verejnosťou.

Kľúčové slová: komunikácia, orgány miestnych samospráv, krízová situácia, spolupráca, silné a slabé stránky komunikácie

ABSTRACT

The paper analyses communication and cooperation of municipal authorities with their citizens in solving of chosen crises situations. On details of choosen file of municipalities this work documents strong and weak points in communication of mayors and thus their ability to eliminate impact of chosen crises situations. In synthesis part there are specified proposals for elimination of communication failures between municipal authorities and their citizens, resp. public.

Key words: Communication, Municipal Authorities, Crises Situation, Cooperation, Strong and Weak Points of Communication

¹ doc. Ing. Monika Hudáková, PhD., Vysoká škola ekonómie a manažmentu verejnej správy v Bratislave, Ústav pre ekonómiu a manažment, Katedra ekonómie a financií, Železničná 14, 821 07 Bratislava, e-mail.: monika.hudakova@vsemvs.sk

ÚVOD

Potreba komunikácie je vsúčasnom veľmi hektickom období veľmi dôležitá hlavne pre získavanie informácií a zároveň môže slúžiť ako podpora pre správne rozhodovanie a komunikovanie v danej situácii. V poslednom období dochádza k nárastu čoraz väčšieho významu komunikácie orgánov miestnych samospráv s verejnosťou pri eliminovaní krízových situácií, ktoré sa v súčasnosti vyskytujú čoraz častejšie.

Dobre zvládnutá krízová komunikácia sa môže stať šancou ukázať svoje schopnosti a prezentovať seba a občanov v lepšom svetle. Ako prostriedok na komunikáciu so širokou verejnosťou sa používajú rôzne masmédiá. Masmediálna komunikácia na úrovni krízového riadenia plní dôležitú úlohu, pretože za včasným a správnym poskytnutím informácií môže byť záchrana ľudských životov, záchrana majetku a zvierat.

Preto cieľom tohto príspevku je zhodnotiť spoluprácu orgánov miestnych samospráv s občanmi pri komunikácii vo vybraných krízových situáciách. V neposlednom rade navrhnúť opatrenia na eliminovanie chýb vzniknutých pri krízovej komunikácii orgánov miestnych samospráv s občanmi respektíve s verejnosťou.

MATERÁL A METÓDY PRÁCE

Realizácia uvedeného cieľa si vyžiadala uskutočniť prieskum vsúbore 63 obcí na území Slovenskej republiky. Respondentmi prieskumu boli starostovia obcí, z ktorých takmer 60 % využíva svoje skúsenosti vo viacerých funkčných obdobiach.

Z metodologického hľadiska bol prieskum zameraný na:

- spoluprácu orgánov miestnych samospráv s občanmi pri komunikácii vo vybraných krízových situáciách,
- SWOOT analýzu krízovej komunikácie starostov obcí pri eliminovaní dopadov vybraných krízových situácií.

Podkladové údaje sa zistili dotazovacou metódou, v rámci ktorej sa využila technika dotazníka a riadeného rozhovoru.

V syntetickej časti príspevku sú uvedené návrhy na eliminovanie chýb vzniknutých pri komunikácii orgánov miestnych samospráv s občanmi respektíve s verejnosťou.

DOSIAHNUTÉ VÝSLEDKY A DISKUSIA

Komunikácia orgánov miestnych samospráv s verejnosťou je hlavne pri vzniku krízových situácií jednou z nepostrádateľných prostriedkov subjektov krízového riadenia, pretože krízové situácie zasahujú nielen jednotlivcov, ale aj celé skupiny obyvateľstva v regióne postihnutom krízovou situáciou. Komunikáciu v krízových situáciách je potrebné dostatočne zabezpečiť medzi všetkými zainteresovanými subjektmi. Zároveň je potrebné zabezpečiť potrebné komunikačné prostriedky na nevyhnutnú komunikáciu medzi obyvateľstvom a zložkami zodpovednými za riešenie

krízových situácií. Základom je eliminovanie dopadov a následkov vzniknutých mimoriadnych udalostí.

Krízová komunikácia môže byť smerom od starostov obcí k obyvateľstvu, od starostov obcí k záchranným zložkám a od uvedených zložiek k starostom obcí a k obyvateľstvu. V komunikačnom systéme pre krízové situácie je vytvorených niekoľko skupín užívateľov, ktoré sa od seba navzájom líšia svojím postavením, úlohami a požiadavkami na komunikačné služby. Každá z týchto skupín musí vedieť komunikovať.

1 SPOLUPRÁCA ORGÁNOV MIESTNYCH SAMOSPRÁV S OBČANMI PRI KOMUNIKÁCIÍ VO VYBRANÝCH KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH

Krízová komunikácia je špecifickou formou sociálnej komunikácie a zároveň je pokračovaním sociálnej komunikácie v krízových situáciách. Je nástrojom krízového riadenia. Jej predmetom je odovzdávanie informácií medzi orgánmi a prvkami krízového riadenia, verejnosti, rodinným príslušníkom postihnutých a postihnutým, evakovaným osobám a podobne. Prebieha v troch etapách:

- I. prípravná etapa,
- II. realizačná etapa,
- III. etapa obnovy.

Každá z týchto etáp vyžaduje určité špecifiká v komunikácii orgánov miestnych samospráv s občanmi. Za prostriedok komunikácie orgánov miestnych samospráv s občanmi môžeme považovať úradnú vývesku – oznamy pre občanov, ale len z hľadiska informácií, ktoré sú dlhodobejšie aktuálne, udávané v dostatočnom časovom predstihu a vopred známe informácie. V čase vzniku krízovej situácie nie je možné využiť tento spôsob komunikácie. Komunikácia orgánov miestnych samospráv s verejnosťou sa pri krízových situáciách v 97 % obcí Slovenskej republiky uskutočňuje prostredníctvom obecného rozhlasu. Prieskumom sme zistili, že 78 % starostov obcí neovláda svoje kompetencie pri riešení krízových situácií. Nie sú dostatočne informovaní a zaškolení na jednotlivé mimoriadne udalosti. Nevedia, ktoré informácie môžu poskytnúť a v akom hodnotovom a časovom poradí. Nevedia, ktoré informácie sa musia podávať písomne, ktoré ústne a komu. Takmer 83 % starostov obcí nevie, koho môže požiadať o pomoc pri odstraňovaní následkov povodní, požiarov a iných katastrof. Väčšina z nich síce disponuje komunikačnými schopnosťami, ale nevie ich dostatočne využiť pri svojej práci z najrôznejších príčin.

2 SWOOT ANALÝZA KRÍZOVEJ KOMUNIKÁCIE STAROSTOV OBCÍ PRI ELIMINOVANÍ DOPADOV VYBRANÝCH KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ

Analýza krízovej komunikácie starostov obcí pri eliminovaní dopadov vybraných krízových situácií naznačuje pretrvávajúce i nové problémy. To sa čiastočne prejavilo pri riešení mnohých krízových situácií – pri odstraňovaní následkov povodní, víchríc, technologických havárií, požiarov a pod..

- Pretrvávajú ďalšie problémy [6]:
- právne neujasnené zásady fungovania krízových štábov najmä na úrovni obce, obvodného úradu a kraja,
 - nedoriešené niektoré otázky vzájomných vzťahov medzi krízovými štábmi a napr. povodňovými komisiami,
 - prekrývajúce sa kompetencie a úlohy krízového riadenia štátnej správy a samosprávy vo veľkých mestách, úlohy krízového riadenia a civilnej ochrany sa zabezpečujú kumulovane spolu s inými úlohami,
 - chýbajú profesionálni krízoví manažéri, nedostatočná pripravenosť volených predstaviteľov samosprávy alebo iných poverených pracovníkov samosprávy,
 - roztrieštený systém vzdelávania krízových manažérov a vybraných predstaviteľov samospráv.

Príčiny vzniku chýb pri krízovej komunikácii môžu byť spôsobené vonkajším prostredím, ale aj vnútornou rozpoloženosťou jednotlivých účastníkov krízovej komunikácie. Najčastejšou chybou pri komunikácii je podávanie neoverených informácií, hypotéz a vznik komunikačných šumov prípadne redundancií.

Tabuľka 1 SWOT analýza komunikácie starostov obcí v krízových situáciách

<i>silné stránky</i>	<i>slabé stránky</i>
<ul style="list-style-type: none"> • vysoký záujem a starostlivosť občanov o spoločenské dianie v obci, najmä pri vzniknutých krízových situáciách, • dlhodobá spolupráca centier pomoci v krízových situáciách, • ochota podnikateľských subjektov pomôcť v krízovej komunikácii materiálnym a technickým vybavením. 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatočná vybavenosť obecných úradov IKT a nefunkčnosť obecných a miestnych rozhlasov, • nedostatočná počítačová gramotnosť a motivácia na využívanie moderných IKT vo verejnej správe, • chýbajú vypracované a aktualizované plány krízovej komunikácie, • absencia krízového manažmentu v exponovaných situáciách.
<i>príležitosti</i>	<i>riziká</i>
<ul style="list-style-type: none"> • pravidelná kontrola funkčnosti a prevencia pred poruchami miestneho a obecného rozhlasu, • odborné vzdelávanie v oblasti riešenia krízových situácií, ktoré by zabezpečili výber vhodného kandidáta na pozíciu komunikátora v krízových situáciách, • vzdelávanie starostov obcí a členov samosprávy o povinnostiach a možnostiach využitia právomoci pri riešení krízových situácií. 	<ul style="list-style-type: none"> • pomalá realizácia opatrení prijatých v strategických dokumentoch, • povrchný záujem starostov obcí o informácie pri vzniku krízových situácií, • nízky stupeň osvedčenia v oblasti krízovej komunikácie, • pretrvávajúci rezortizmus, trieštenie zdrojov a nedostatočná koordinácia rozvojových projektov, • netransparentné prostredie a riziko skresľovania faktov pri komunikácii.

Zdroj: Vlastné spracovanie

3 NÁVRHY NA ELIMINOVANIE CHÝB VZNIKNUTÝCH PRI KOMUNIKÁCIÍ ORGÁNOV MIESTNYCH SAMOSPRÁV S VEREJNOSŤOU

Na eliminovanie chýb vzniknutých pri komunikácií orgánov miestnych samospráv s občanmi zo SWOOT analýzy vyplynulo, že je potrebné uskutočniť nasledovné opatrenia:

- vzdelávanie starostov obcí a primátorov miest o povinnostiach a možnostiach využitia právomocí pri riešení krízových situácií a tak zabezpečiť ich vyššiu odbornosť,
- zorganizovanie modelovej situácie vzniku mimoriadnej udalosti a zapojenie starostov obcí a členov samosprávy do riešenia tejto situácie s názorným výkladom a následkami, ktoré môžu vzniknúť pri nesprávnej komunikácii,
- odborné vzdelávanie v oblasti riešenia krízových situácií, ktoré by zabezpečili výber vhodného kandidáta na pozíciu komunikátora v krízových situáciách, aby vedel zvládať prípadné emócie a situácie pod stresom a tlakom,
- zlepšenie spolupráce starostov obcí a primátorov miest s masmédiami pri poskytovaní všetkých relevantných informácií o danej krízovej situácii,
- zlepšenie včasnosti poskytovania informácií obyvateľstvu a masmédiami,
- zlepšenie a kontrola spoľahlivosti miestnych rozhlasov,
- zníženie rizika skresľovania faktov, ktoré by mohlo vzniknúť pri preberaní informácií od jedného média k druhému,
- vytvorenie pre občanov a masmédiá možnosť v čase krízovej situácie komunikovať s poverenou osobou, ktorá im poskytne jasné, presné výstižné odpovede na otázky,
- vyvíjanie snahy o upokojenie občanov poskytovaním pravdivých informácií, aby sa zbytočne nešíril chaos a panika,
- pravdivé opakovanie faktov, informácií a pokynov pre občanov,
- pravdivé opakovanie faktov a informácií o vývoji a zmenách týkajúcich sa krízovej situácie,
- zabezpečenie odborných manažérov alebo špeciálne zaškolených sprostredkovateľov komunikácie s masmédiami a verejnosťou,
- potreba spracovania plánov krízovej komunikácie a pod..

ZÁVER

Krízová komunikácia je významným nástrojom v krízovom riadení. Existujú však rozdiely medzi Public relations verejného a súkromného sektora, ktoré je potrebné pri krízovej komunikácii akceptovať. Úlohou starostov obcí a primátorov miest je zabezpečiť komunikačnú podporu pre zložky, ktoré zabezpečujú záchranné operácie, ochranu obyvateľstva, výstrahu a informovanie verejnosti. Z uskutočneného prieskumu vyplynula potreba poskytnúť spoľahlivé, efektívne a neprerušované komunikačné služby medzi orgánmi miestnych samospráv a medzi verejnosťou a tak zabezpečiť bezplatnú prístupnosť obyvateľstva k základným núdzovým komunikačným službám.

LITERATÚRA

- [1] GOZORA VLADIMÍR. 2008. Spolupráca poľnohospodárskych podnikov s orgánmi miestnych samospráv pri uplatňovaní komunálnej politiky. In.: *Ekonomika poľnohospodárstva*. VIII, č. 3., VÚEPP Bratislava, s. 44 – 48, ISSN 1335-6186
- [2] HUDÁKOVÁ MONIKA. 2008. Komunikácia verejného a súkromného sektora v krízových situáciách SR. In.: *Ekonomika poľnohospodárstva*. VIII, č. 3., VÚEPP Bratislava, s. 55 – 59, ISSN 1335-6186
- [3] HUDÁKOVÁ MONIKA - KUČERA ANTONÍN. 2008. Riešenie nerovnovážnych stavov v poľnohospodárstve. Nitra. 198 s., ISBN 978-80-89143-90-7
- [4] ŠIMÁK LADISLAV. 2004. Krízový manažment vo verejnej správe. FŠI ŽU v Žiline, 245 s., ISBN 80-88829-13-5
- [5] TÁNCOŠOVÁ JUDITA. 2009. Priame zahraničné investície ako faktor ekonomického rastu v SR. In.: *Verejná správa a regionálny rozvoj. Ekonómia a manažment*. Vedecký časopis VŠEMvs v Bratislave, číslo 1, ročník V., s. 49, ISSN 1337-2955
- [6] <http://www.akademickyrepozitar.cz/cz/repozitar/kompetencie-krizovych-manazero v.doc>

Článok recenzoval:
prof. Ing. Ladislav Šimák, PhD.