

VZDELÁVANIE PRACOVNÍKOV IZS AKO NEVYHNUTNÝ PREDPOKLAD ÚSPEŠNEJ KRÍZOVEJ KOMUNIKÁCIE

Lenka Kurhajcová^{*)}

ABSTRAKT

Krízová komunikácia je v súčasnosti aktívnym činiteľom ovplyvňujúcim prácu manažérov. V súčasnom turbulentnom svete dochádza k rôznym konfliktom a nutnosti ich riešiť. Tento príspevok sa bude zaoberať vzdelávaním pracovníkov ako základného predpokladu pre úspech v krízových situáciách. Pre efektívne riešenie problémov, ktoré nastávajú je potrebné vyškoliť pracovníkov IZS v dôsledku lepšieho zvládania psychicky náročnej práce.

Kľúčové slová: Komunikácia a kríza, krízová komunikácia, IZS, vzdelávanie

ABSTRACT

Crisis communication is nowadays active tool which has influence on managerial work. In turbulent world we have many conflicts situations and we need necessary to solve it. This article is about workers education like basic premise for success in crisis situation. For effective solving problems which happened is necessary to educate workers from emergency rescue system to have better rise to occasion of psychical hard work.

Key words: Communication and crisis, crisis communication, emergency rescue system, education,

1 KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA

Slovo komunikácia je odvodené z latinského slova *communicare* a podľa encyklopedického slovníka vyjadruje styk, kontakt, dohodu, spojenie a prenos informácií. Do slovenčiny sa prekladá pomocou rôznych väzieb - *deliť sa, mať niečo spoločné s danou skutočnosťou, niekomu niečo dať, niekomu niečo dopriať, niekomu*

^{*)} Lenka KURHAJCOVÁ) PhDr. Katedra manažmentu, Akadémia ozbrojených síl gen. M.R. Štefánika
Demänová 393, Liptovský Mikuláš, e-mail: lenka.kurhajcova@aos.sk

niečo udeliť, urobiť niekoho spolupodielajúcim, niekomu niečo doručiť, odovzdať, poskytnúť, požičať a pod.(Petrufová a kol. , 2009). O komunikácii sa často hovorí v rámci rôznych vedných odborov. Pre účely tohto príspevku je potrebné definovať pojem komunikácia z pohľadu krízového manažmentu.

Komunikáciu je možné definovať ako proces prenášania informácií od jednej osoby (skupiny) k druhej osobe (skupine). Je prostriedkom ktorým ľudia medzi sebou komunikujú. Existuje od počiatku ľudstva.

Komunikácia zahŕňa prijímanie, odovzdávanie informácií ako aj vzájomné ovplyvňovanie komunikujúcich osôb. Komunikácia je prostriedkom, ktorým komunikujúci dosahujú určitý cieľ. Komunikovať môžeme rečou, písmom, obrazom, oblečením, zvyklosťami ale aj mlčaním (Petrufová a kol. , 2009).

Krízová komunikácia je nezastupiteľným aspektom v oblasti krízového manažmentu. Ak sa včas neprijmú opatrenia na odstránenie krízy, resp. ak dôjde k zlyhaniu komunikačného procesu je niekedy ťažké odstrániť následky.

Krízovú komunikáciu môžeme charakterizovať ako „výmenu informácií medzi zodpovednými autoritami, organizáciami, médiami, jednotlivcami a skupinami pred mimoriadnou udalosťou, v priebehu mimoriadnej situácie a po jej skončení (Vymětal, 2009). Welzant a Kolosová (2007, in Vymětal, 2009) zhrnuli najdôležitejšie zásady pre poskytovanie informácií do tzv. STARCC princípu (simple, timely, accurate, relevant, credible, consistent) informácie majú byť jednoduché, včasné, presné, relevantné, dôveryhodné a konzistentné.

Na základe týchto princíпов krízovej komunikácie je nevyhnutné realizovať aj ďalšie vzdelávanie pracovníkov nielen IZS ale všetkých ktorí prichádzajú do kontaktu s ľuďmi v rámci krízových situácií.

2 VZDELÁVANIE KRÍZOVÝCH PRACOVNÍKOV

V súčasnej dobe je najrozšírenejšou ideou vzdelávania celoživotné vzdelávanie. V rámci napredovania každej organizácie je nutné zapracovať koncepciu učiacej sa organizácie. Potreba celoživotného vzdelávania kladie dôraz na vytváranie podmienok vzdelávania všetkých občanov bez rozdielu, za účelom zvyšovania kvalifikácie a tým lepšieho uplatnenia na trhu práce. Celoživotné vzdelávanie je podporované rôznymi projektmi z eurofondov zameraných predovšetkým na osobnostný rozvoj, zručnosti, schopnosti a znalosti jednotlivcov v dôsledku lepšej uplatniteľnosti na trhu práce. Európska únia na základe týchto príspevkov vytvára podmienky pre realizáciu celoživotného vzdelávania v eurozóne.

„Sociálny výcvik vnímame ako systematický a plánovaný prístup k ovplyvňovaniu skupinových procesov a skupinového vnímania. Uskutočňuje sa na princípe aktívneho sociálneho učenia, ktorým sa rozumie systém zámerného a cieľavedomého osvojovania si poznatkov, postojov a spôsobilostí vlastnou účasťou na práci skupiny, resp. na riešení problémov v interakcii s ostatnými členmi výcvikovej skupiny.“(Petrufová, Vitoovská, Nekoranec, 2008).

Všeobecným cieľom je utváranie a zámerné pôsobenie na rozvoj kompetentnosti riadiaceho pracovníka, ktorý je účastníkom vzdelávacej aktivity.

Výcvik je vhodné realizovať v malej skupine cca do 15 účastníkov v heterogénnych skupinách z hľadiska pohlavia, veku, pracovného zaradenia a taktiež dosiahnutého vzdelania.

Podmienky realizácie je potrebné vytvoriť vhodné podmienky realizácie vzdelávacej aktivity. V závislosti od druhu vykonávanej aktivity sa odporúča miestnosť vybavená mobilným nábytkom z dôvodu možnosti rôzneho sedenia účastníkov v záujme zvýšenia efektivity vzdelávania. Nevyhnutnou podmienkou je aj dodržiavanie psychohygieny účastníkov vzdelávania (vhodné zaradenie prestávok, dostatok manipulačného priestoru ako aj zabezpečenie vhodných fyzikálnych podmienok v miestnosti).

Lektor vzdelávacej aktivity je osoba, ktorá je zodpovedná za priebeh, realizáciu a vyhodnotenie jednotlivých aktivít, ktoré sú realizované v priebehu vzdelávacej aktivity.

Zásady a odporúčania, ktoré je potrebné pri výcviku dodržiavať .“(Petrufová, Vítovská, Nekoranec, 2008):

1. Rešpektovať a podporovať jedinečnosť každého účastníka.
2. Počas cvičení a najmä pri vyhodnocovaní účastníkov je potrebné udržiavať optimizmus, pozitívnu orientáciu na rozvoj.
3. Cvičenia sú tým účinnejšie, čím lepšie sa podarí vzbudiť záujem účastníkov vzdelávacej aktivity.
4. Dôležité je poskytovať každému účastníkovi čo najväčšiu mieru ochrany súkromia.

V intenciách týchto zásad bol vytvorený aj kurz zameraný na zlepšenie krízovej komunikácie pre ľudí, ktorí sa každodenne stretávajú s krízovými situáciami.

V rámci tohto výcviku si účastníci formou manažérskych hier a formou simulovaných cvičení vyskúšajú svoje schopnosti, vedomosti a zručnosti.

V súčasnosti v rámci koordinácie celého IZS prechádzajú základné záchranné zložky na jednotné číslo 112. Z tohto vyplýva potreba vzdelávania personálu, ktorý bude pracovať resp. pracuje na jednotlivých koordinačných strediskách za účelom zefektívnenia komunikácie s volajúcimi. Z hľadiska odbornosti by mali na uvedených strediskách pracovať kompetentní pracovníci. Z tohto nám vyvstáva otázka, či nie je nevyhnutné zaviesť novú odbornosť operátor tiesňovej linky v rámci študijných odborov bakalárskeho štúdia na zdravotnej vysokej škole. Z časového hľadiska je to veľmi dlhodobý proces, preto by som uvítala aspoň kurzy zamerané na rozvoj krízovej komunikácie ako aj predmetnej odbornosti daných operátorov.

Zvyšovanie kvalifikácie, odbornosti a kompetentnosti jednotlivých pracovníkov má za následok lepšiu komunikáciu s „postihnutými“ a tým zefektívnenie celého procesu záchrany v rámci IZS.

ZÁVER

Učiaci sa spoločnosť a znalostná ekonomika sa dostávajú do propredia vo všetkých krajinách Európskej únie. Celoživotné vzdelávanie sa stáva súčasťou života každého z nás.

Výnimkou nie sú ani pracovníci z koordinačných stredísk, ktorí mnohokrát zachraňujú ľudské životy. Záchrana ľudských životov je náplňou ich práce. Oni sú tí, ktorí potrebujú využívať všetky prvky krízovej komunikácie a zefektívniť

komunikáciu na čo najvyššiu možnú úroveň. Títo pracovníci majú dostupné rôzne technológie a technické vybavenie, jedno čo im však chýba je čas. Čas je premennou, ktorá hrá proti nim. Preto je dôležité aby z hľadiska odbornosti a kompetentnosti zastávali posty operátorov tiesňovej linky ľudia, ktorí sú vyškolení na danú prácu.

Je na mieste aby sa kompetentní zamysleli nad vhodnosťou nového študijného odboru poprípade nad možnosťami preškolenia a doškolenia operátorov týchto liniek z hľadiska nielen ich odbornosti ale aj z oblasti mäkkých zručností akými sú krízová komunikácia, stres, kreativita a mnoho ďalších zručností, ktoré môžu pri svojej práci potrebovať.

LITERATÚRA

- [1] FRIANOVÁ, V.: *Krízová komunikácia* In: *Manažment - teória, výučba a prax 2008* : zborník príspevkov z medzinárodnej vedecko-odbornej konferencie : 25.-26. septembra 2008, Liptovský Mikuláš: Akadémia ozbrojených síl gen. M. R. Štefánika v Liptovskom Mikuláši, 2008. - ISBN 978-80-8040-348-5. - S. 114-120
- [2] PETRUFOVÁ, M.-KURHAJCOVÁ, L.-BELAN, L.-ŠULC, P.-NEKORANEC, J.: *Manažérska komunikácia: (vysokoškolská učebnica)*. 1. vyd. - Liptovský Mikuláš : Akadémia ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika, 2009. - 208 s. : obr., tab. – ISBN 978-80-8040-370-6
- [3] PETRUFOVÁ, M.-VITOVSKÁ, J.- NEKORANEC, J.: *Rozvoj ľudských zdrojov – kreativita manažéra: vysokoškolská učebnica*. 1. vyd. - Ružomberok: Katolícka univerzita, Pedagogická fakulta v Ružomberku, 2008. - 204 s. - ISBN 978-80-8040-327-4
- [4] VYMĚTAL, Š.: *Krízová komunikace a komunikace rizika*. Praha, Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9

článok recenzoval:
doc. Ing. Ladislav Novák, PhD.