

Krízová komunikácia a spôsoby krízovej komunikácie

- **Vznikom mimoriadnej udalosti sa bežná komunikácia, interpersonálna komunikácia jednotlivcov, komunikácia v malých skupinách a verejná komunikácia mení na krízovú komunikáciu. Do komunikácie vstupujú nové zložky. Komunikácia od komunikátora, ktorý je zdrojom informácií, postupuje kanálom prenosu informácií k príjemcovi – komunikantovi v novom komunikačnom prostredí. Komunikácia v čase vzniku mimoriadnej udalosti a najmä v čase od vyhlásenia mimoriadnej situácie je nevyhnutná pre riadiace orgány a záchranné tímy v prospech ochrany obyvateľstva. Krízová komunikácia sa stáva významným nástrojom v organizovaní a riadení záchranných prác.**

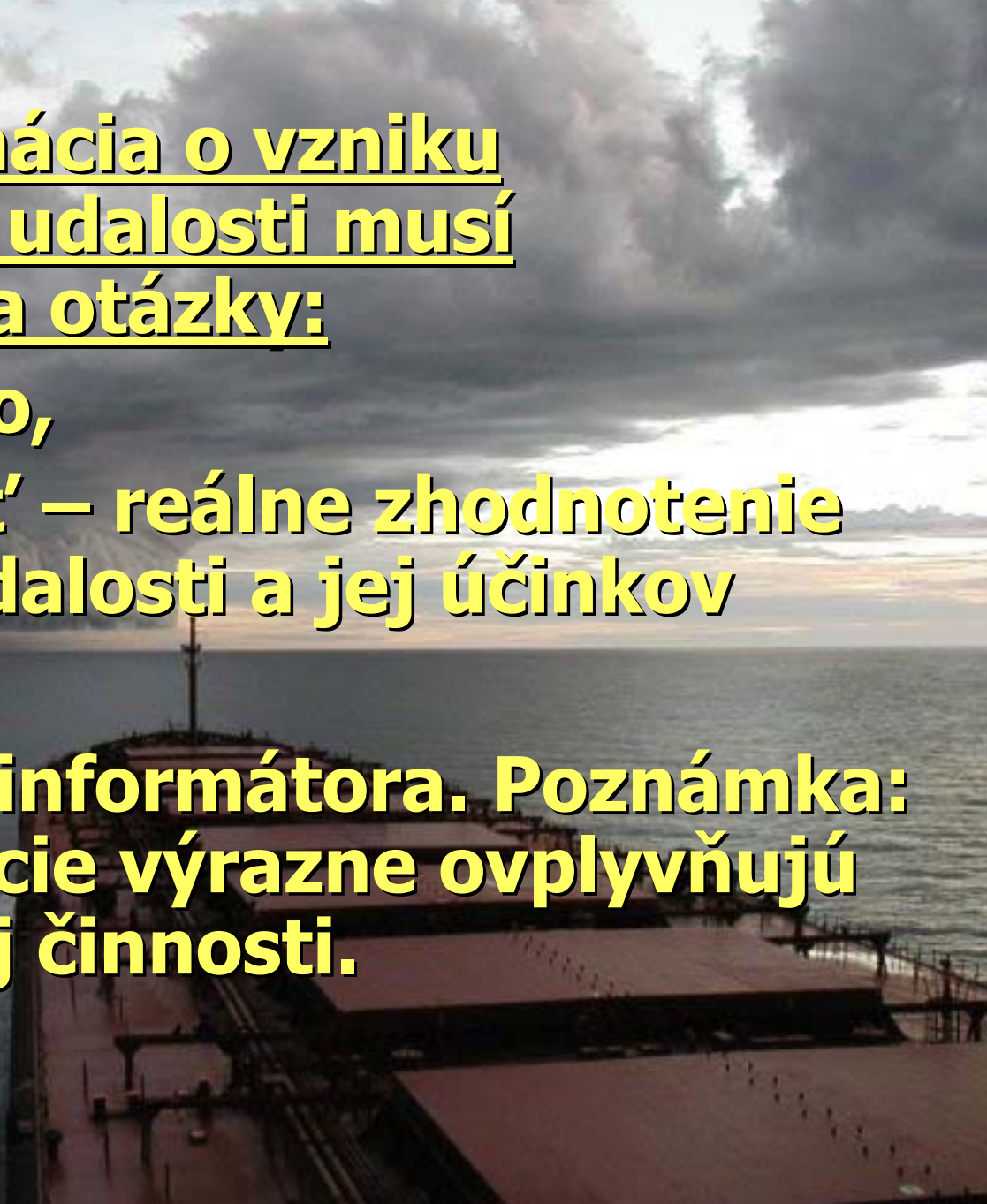
- **Krízová komunikácia sa uskutočňuje v čas, keď je život a zdravie obyvateľstva v ohrození. Musí preto spĺňať náročnejšie kritériá, ako bežná komunikácia. V krízovej komunikácii nie je možné šíriť hypotézy, prebrané neoverené informácie a rozhodne sa musí vyhýbať emóciám. Požiadavka je, aby sa informácie o vzniknutej situácii a účinkoch mimoriadnej udalosti nenadhadnocovali, ale ani nepodceňovali a ich realnosť bola spätne preverená. V komunikačnom prostredí má pôsobiť niekoľko zdrojov informácií. Napomáha to dôslednému spracovaniu informácií, ich obsah je realnejší. Informácie z jedného zdroja závisia od odbornej pripravenosti komunikátora, jeho momentálnych psychických dispozícií. Môžu pozitívne, ale aj negatívne vplyvať na konštrukciu dávanej informácie.**

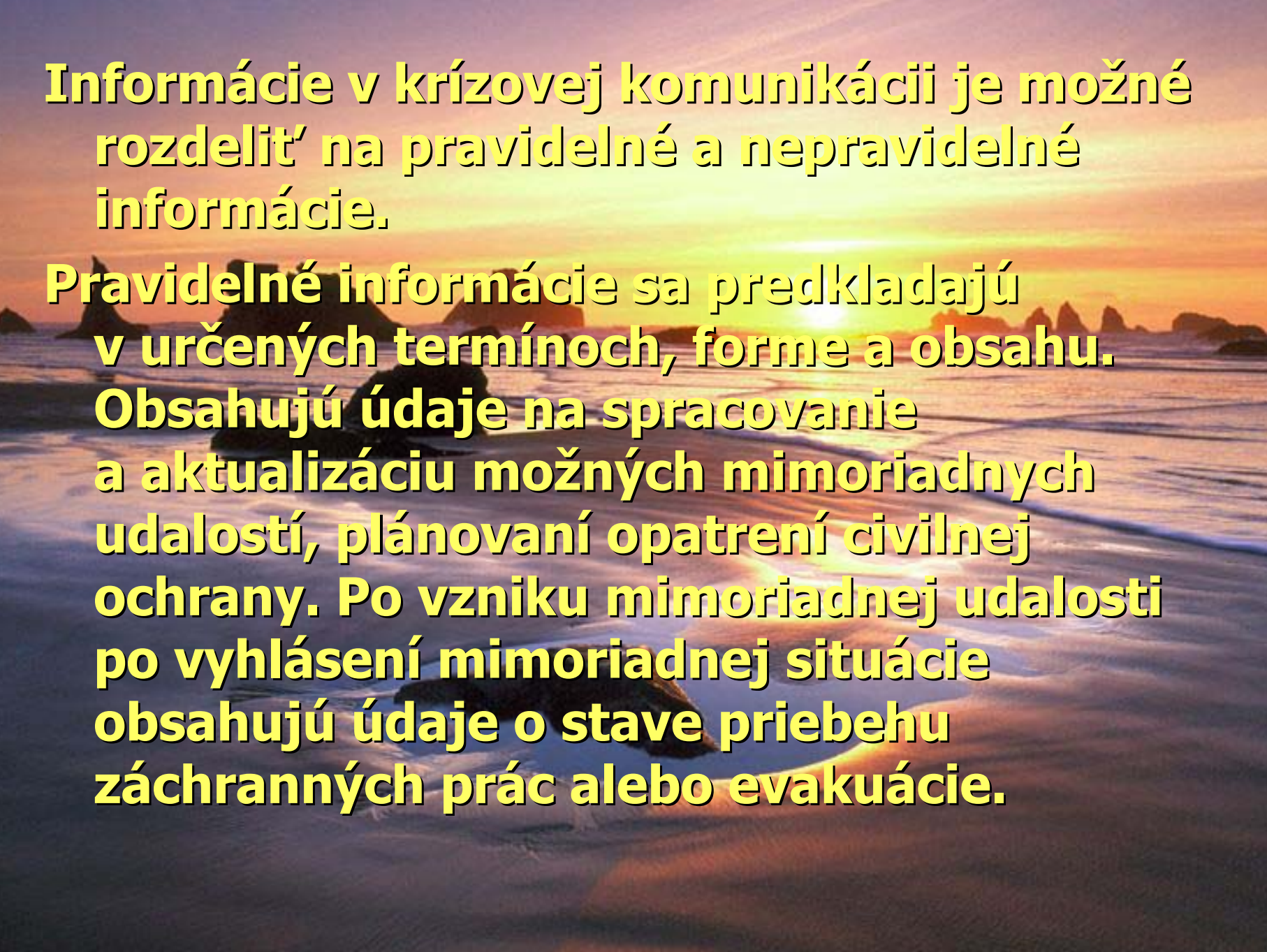
Požiadavky na informácie v krízovej komunikácii:

- **včasnosť**
- **pravdivosť**
- **zrozumiteľnosť**
- **stručnosť**
- **odbornosť**
- **prístupnosť**
- **rozhodnosť** (riadiacích orgánov a veliteľov jednotiek)
- **nepretržitnosť** (do ukončenia záchranných prác)
- **operatívnosť, pružnosť** (pružná reakcia na zmenu vývoja situácie, činností a podobne).

Prvotná informácia o vzniku mimoriadnej udalosti musí obsahovať na otázky:

- kde? – miesto,
- čo? – udalosť – reálne zhodnotenie vzniknutej udalosti a jej účinkov
- kedy? – čas
- kto? – meno informátora. Poznámka: prvé informácie výrazne ovplyvňujú priebeh ďalej činnosti.





Informácie v krízovej komunikácii je možné rozdeliť na pravidelné a nepravidelné informácie.

Pravidelné informácie sa predkladajú v určených termínoch, forme a obsahu. Obsahujú údaje na spracovanie a aktualizáciu možných mimoriadnych udalostí, plánovaní opatrení civilnej ochrany. Po vzniku mimoriadnej udalosti po vyhlásení mimoriadnej situácie obsahujú údaje o stave priebehu záchranných prác alebo evakuácie.

Pravidelné informácie obsahujú:

- dátum a čas vzniku mimoriadnej udalosti
- miesto vzniku mimoriadnej udalosti
- druh a rozsah mimoriadnej udalosti
- dátum a čas vyhlásenia alebo odvolania mimoriadnej situácie,
- územie, na ktorom bola vyhlásená alebo odvolaná mimoriadna situácia
- následky na zdraví osôb, na majetku, na životnom prostredí a straty na životoch
- čas začatia, priebeh a čas skončenia záchranných prác a okolnosti narúšajúce ich priebeh
- nasadené sily a prostriedky na odstránenie následkov m mimoriadnej udalosti
- vykonané opatrenia a ďalší postup pri odstraňovaní následkov mimoriadnej udalosti
- údaje o meteorologickej a hydrometeorologickej situácii

Nepravidelné informácie sa predkladajú informačným miestam ihneď, bez ohľadu na predchádzajúce vyžiadanie. Nepravidelné informácie obsahujú údaje o:

- ohrození alebo vzniku mimoriadnej udalosti
- tendencii vývoja mimoriadnej udalosti
- potrebe varovania obyvateľstva a vyrozumenia osôb
- vyhlásenie alebo odvolanie mimoriadnej situácie
- zmene radiačnej, chemickej alebo biologickej situácie
- zmene meteorologickej alebo hydrometeorologickej situácie
- dosiahnutí pohotovosti na plnenie úloh jednotiek CO
- dosiahnutí pohotovosti evakuačnej komisie a evakuačného zariadenia
- čase alebo stave začatia alebo skončenia záchranných prác
- čase a stave začatia evakuácie
- udalostí, ktorá narúša záchranné práce alebo evakuáciu.
- Nepravidelné informácie sa poskytujú spravidla na vyžiadanie, alebo pri zmene poskytnutých údajov.

Etapy krízovej komunikácie

Uskutočňovanie krízovej komunikácie možno rozdeliť do troch na seba nadväzujúcich, postupových etáp. Prípravnú, etapu záchranných prác a etapu obnovy po mimoriadnej udalosti.

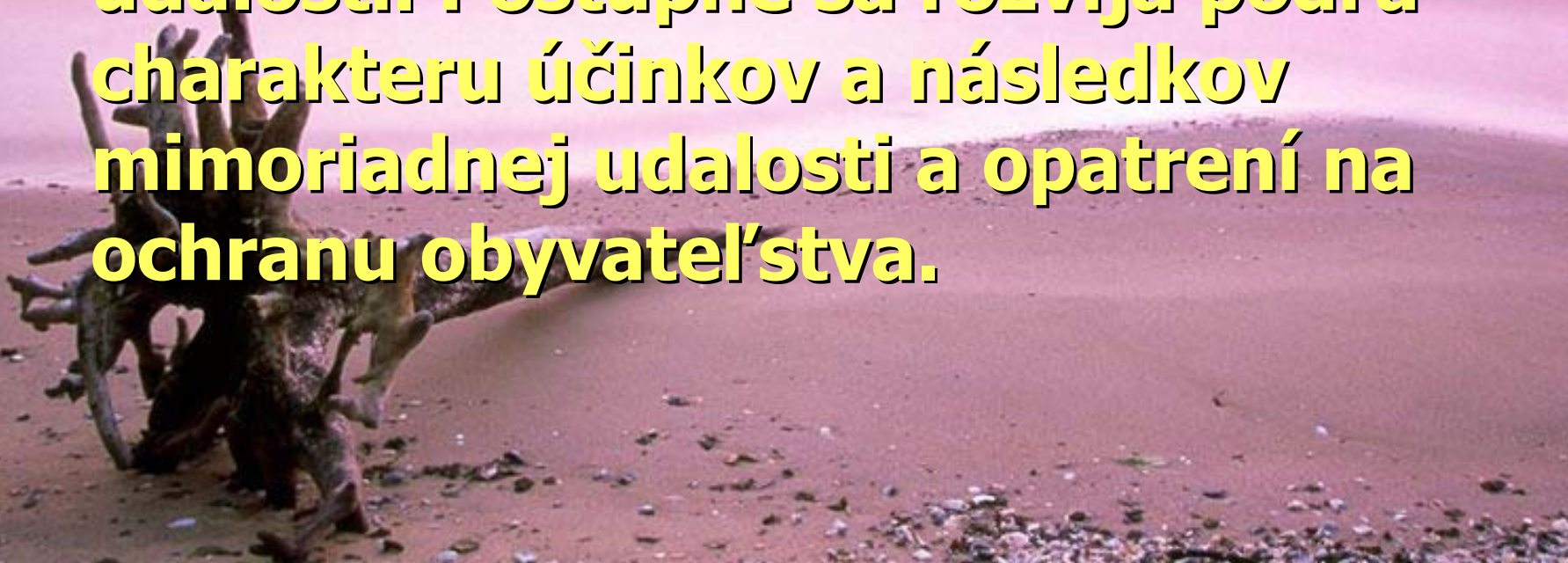
- **etapa prípravná. predstavuje vytváranie informácií (zber, spracovanie a poskytovanie). Na uskutočnenie pri vzniku mimoriadnej udalosti je nevyhnutné všetkých účastníkov a technické prostriedky komunikačného prostredia vopred pripraviť. Vyžaduje to dôležitosť a neodkladnosť organizovania vykonávania záchranných prác a ďalších úloh na ochranu obyvateľstva. Príprava musí byť cieľavedomá, konkrétne zameraná na územie, kde sa predpokladá vznik mimoriadnej udalosti, prípadne na územie, kde táto udalosť nehrozí, ale k nej môže dôjsť vplyvom nejakých zmien (napríklad pri preprave nebezpečných nákladov. Cieľom etapy prípravy na uskutočnenie krízovej komunikácie je vytvorenie optimálneho komunikačného prostredia.**

V etape prípravy na krízovú komunikáciu je nevyhnutné vytvoriť informačné toky a k tomu je nevyhnutné určiť:

- miesta zdrojov a príjmu informácií
- kontaktné miesto
- ktoré informácie sa musia ihneď a ktoré až po alebo v určenom čase
- spôsob a formu podávania informácií.
- Súčasťou informačných tokov je medializácia činností a postupov po vzniku mimoriadnej udalosti. Média plnia nezastupiteľnú úlohu pri informovanosti obyvateľstva. Médiam by sa mali poskytovať informácie aktuálne, reálne a otvorené. Je potrebné, aby informácie vychádzali stále z toho istého zdroja, čo je pre informovanosť dôležité. S médiami sa musí spolupracovať. Platí pravidlo: ak v médiách nebudú naše informácie, budú iné.

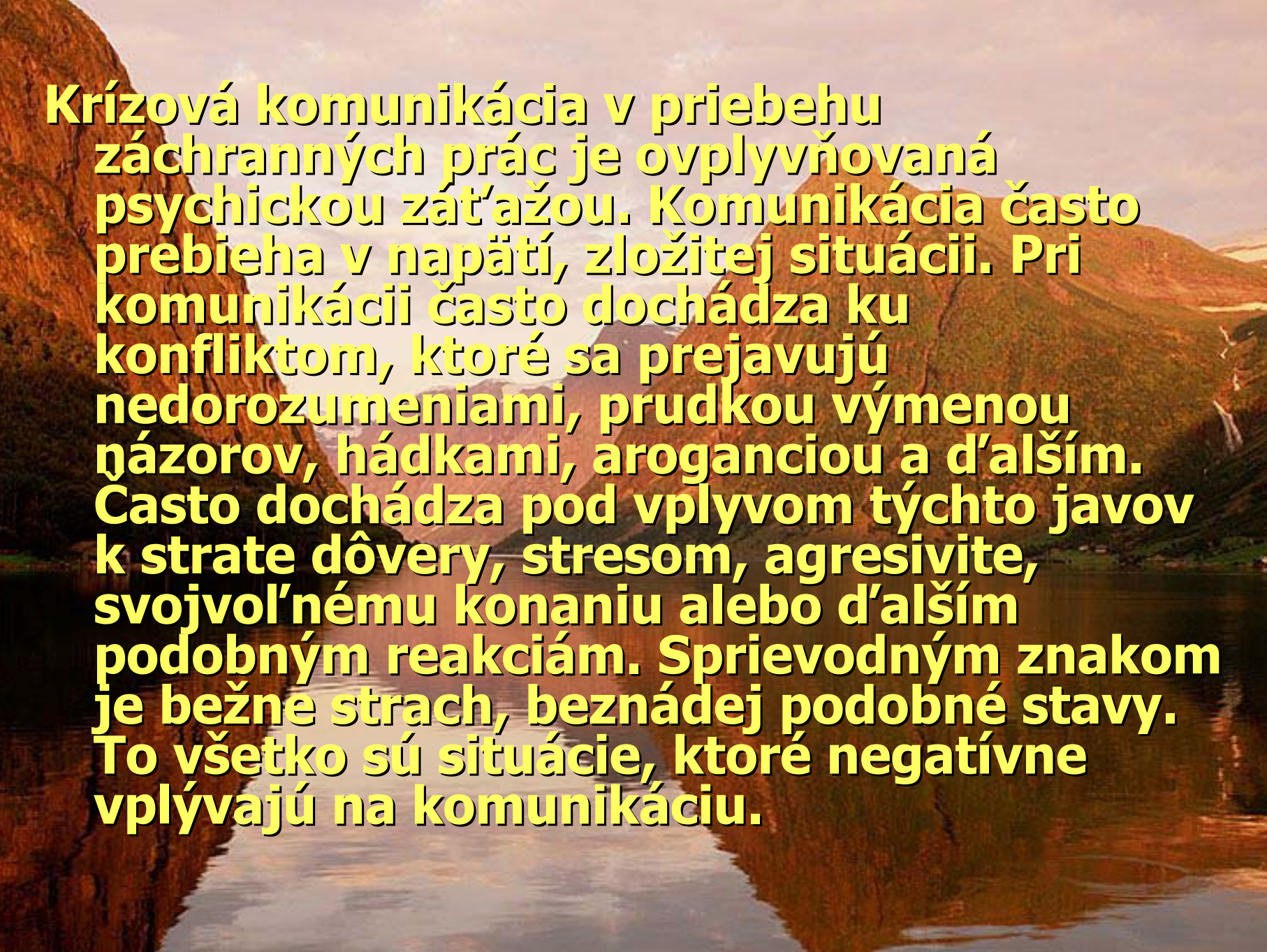
Etapa záchranných prác

Krízová komunikácia v tejto etape začína po vzniku mimoriadnej udalosti. Postupne sa rozvíja podľa charakteru účinkov a následkov mimoriadnej udalosti a opatrení na ochranu obyvateľstva.



Krízová komunikácia v etape záchranných prác je zameraná na:

- zber informácií a ich overenie
- zhodnotenie informácií
- odovzdávanie informácií
- komunikáciu s nadriadenými
- komunikáciu v riadiacich orgánoch
- komunikáciu riadiacich orgánov so záchrannými zložkami a obyvateľstvom v priestore ohrozenia
- organizovanie a riadenie záchranných prác
- komunikáciu so súčinnosťnými zložkami
- informovanosť obyvateľstva
- prácu s médiami.



Krízová komunikácia v priebehu záchranných prác je ovplyvňovaná psychickou záťažou. Komunikácia často prebieha v napätí, zložitej situácii. Pri komunikácii často dochádza ku konfliktom, ktoré sa prejavujú nedorozumeniami, prudkou výmenou názorov, hádkami, aroganciou a ďalším. Často dochádza pod vplyvom týchto javov k strate dôvery, stresom, agresivite, svojvoľnému konaniu alebo ďalším podobným reakciám. Sprievodným znakom je bežne strach, beznádej podobné stavy. To všetko sú situácie, ktoré negatívne vplývajú na komunikáciu.

Etapa obnovy

Charakter plnenia úloh v tejto etape po ukončení záchranných prác ovplyvňujú štruktúru a obsah krízovej komunikácie,. Usilie je zamerané na obnovenie narušených alebo zničených komunikácií, sietí, budov a obnovu chodu života obyvateľstva. Intenzita informačného toku je v porovnaní s druhou etapou podstatne nižšia. Informácie, až na osobitne neodkladné, už nadobúdajú charakter termínovaných hlásení. Prevažnú časť komunikácie tvoria informácie organizačného charakteru.

Spojenie v komunikácii počas krízových situácií

Výkonné zložky IZS sa vyznačujú predovšetkým mobilitou a činnosťou na vopred neurčenom mieste. Každú mimoriadnu udalosť treba operatívne riešiť, to znamená prijímať rozhodnutia na základe spätných väzieb, spätných informácií o aktuálnej situácii na mieste hromadného nešťastia alebo katastrofy. Oba tieto informačné prúdy, t.j. riadiaci aj spätný, sú pomerne variabilné a len ťažko je možné definovať ich presnú štruktúru. V zdrvujúcej väčšine prípadov sú všetky takéto informácie a komunikácia fonické – hlasové správy. Prenosy dát, dátové správy sú v našich podmienkach skôr výnimkou.

Komunikačné prostriedky

V krízových situáciách jednoznačne prevláda komunikácia bezdrôtová, pretože aspoň jeden z účastníkov takejto krízovej situácie je nútený byť mobilný. Len medzi stabilnými zložkami IZS, t.j. medzi zložkami, ktoré majú pevne určené miesto pôsobenia, môže byť spojenie realizované telekomunikačnou linkou. Funkčný prechodom medzi mobilným spojením a pevnou linkou sú komerčné siete mobilných telefónov.

Spojenie klasickými telefónnymi linkami

Patrí sem telefónna sieť, ktorá môže byť verejná, bežne prístupná, alebo tzv. účelová (telefónne linky prenajaté z jedného do bodu druhého bodu – armáda, CO, veľké závody). Spol'ahlivosť celej tejto siete je daná predovšetkým spol'ahlivosťou uzlových prvkov, to znamená telefónnych ústrední a kvalitou prenosových trás. Príčinou zlyhania týchto klasických telefónnych liniek bývajú najmä živelné pohromy, t.j. poškodenie vedenia. Podobne aj zlyhanie ústredne spôsobí stratu tohto typu vedenia a spojenia.

Rádiové prostriedky

Tieto štandardné rádiové prostriedky majú okrem svojej mobility jedno obrovskú výhodu – sú nezávislé na infraštruktúre. Dve bežné radiostanice s príslušným výkonom sa v našich podmienkach sa môžu viac – alebo menej spoľahlivo spojiť až na niekoľko desiatok km. Závislé to od okolitého terénu a výkonnosti radiostanice. Výrazným limitujúcim faktorom u spojenia radiostanicami je kapacita zdrojov (batérií) a s tým spojená nevyhnutnosť ich dobíjania. S použitím rádioprostriedkov úzko súvisia kmitočtové pásma.

V súčasnosti sa celý prenos odohráva prakticky v pásmach VKV. Pásmo občianskych radiostaníc je pásmo 27 MHz, to obsahuje 40 kanálov. Na prevádzkovanie takejto radiostanice netreba osobitné povolenie, ale nie je garancia ani ochrana pred rušením. Len časť týchto kanálov je vyhradená pre frekvencie používané na riadenie diaľkových modelov. Kanál 9 v týchto podmienkach býva obyčajne používaný na tiesňové volanie. Pásmo 80 MHz najčastejšie používajú zdravotnícke služby a zvyšné pásma sú vyhradené pre letecké pásmo 118-130 MHz, hasičské radiostanice pracujú na frekvencii 160 MHz a 380 – 400 MHz je tzv. Európske policajné pásmo, ktoré pracuje však zakódovane. V pásmach 450 a 900 MHz pracujú siete mobilných operátorov.

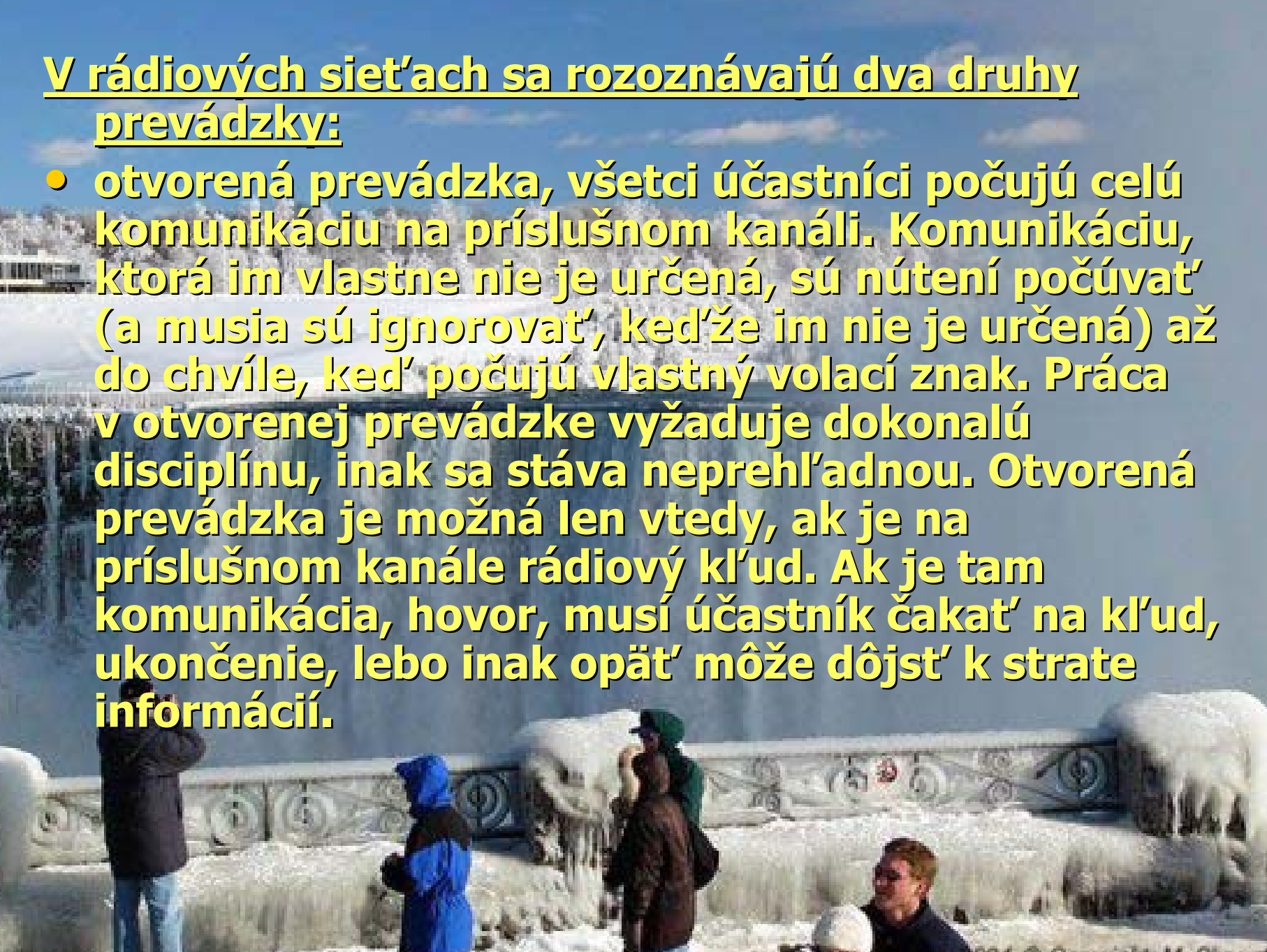
Kanály rádiostaníc

Najjednoduchšie rádiostanice bývajú naladené na jediný kmitočet.

Dokonalejšie rádiostanice majú naladených viac kmitočtov, tie sú označené ako kanály, ale číselné stanice je len označenie len pre určitú sieť, nemá nič spoločné s kmitočtom.

V rádiových sieťach sa rozoznávajú dva druhy prevádzky:

- **otvorená prevádzka, všetci účastníci počujú celú komunikáciu na príslušnom kanáli. Komunikáciu, ktorá im vlastne nie je určená, sú nútení počúvať (a musia sú ignorovať, keďže im nie je určená) až do chvíle, keď počujú vlastný volací znak. Práca v otvorenej prevádzke vyžaduje dokonalú disciplínu, inak sa stáva neprehľadnou. Otvorená prevádzka je možná len vtedy, ak je na príslušnom kanále rádiový klúd. Ak je tam komunikácia, hovor, musí účastník čakať na klúd, ukončenie, lebo inak opäť môže dôjsť k strate informácií.**



- **uzavretá prevádzka znamená, že volacím znakom je určitá postupnosť tónov, selektívna voľba a prítomnosť tohto volacieho znaku vyhodnocuje sama rádiostanica, čiže ako keby bola zakódovaná, zachytí len to, čo je určené priamo pre ňu. Takéto zatvorené komunikovanie zvyšuje používateľský komfort, ale priepustnosť kanálu je nižšia a ďalším problémom je kompatibilita. Totiž nie každý účastník je vybavený prijímačom, ktorý je schopný dekodovať príslušný signál a napojiť sa na odosielateľa.**

Mobilné telefóny napriek všetkým svojim výhodám nie sú spojením medzi dvoma účastníkmi. Je to prepájanie z. účastníka A do jeho základnej stanice – ďalej spojenie prebieha cez rádioradiostaniciu do centra a do riadiaceho počítača, späť potom rádioradiostaniciou do základnej stanice účastníka B. Celé toto spojenie prebieha akousi infraštruktúrou, takže je pomerne zraniteľné. Jeho nespornou výhodou je však masové rozšírenie. Existujú plány na zriadenie verejných hromadných rádiových sietí kvôli spojeniu všetkých zložiek, ktoré potrebujú pracovať v záchranných systémoch,. Tie sú však finančne náročné. Navyše je ťažká spolupráca s heterogénnymi sieťami, takže sa zdá, že jediným riešením je hromadná rádioradiostaniciová sieť. To znamená spojenie „až na ulicu“ pre všetky zložky IZS. Je prakticky jedno v akom prostredí by malo toto spojenie prebiehať, ale jednoznačne bude riadiacim centrom bude už počítačové spojenie.

- **Poslednou možnosťou, v praxi síce bežne využívanou, ale málo dostupnou, je použitie pagerov.**