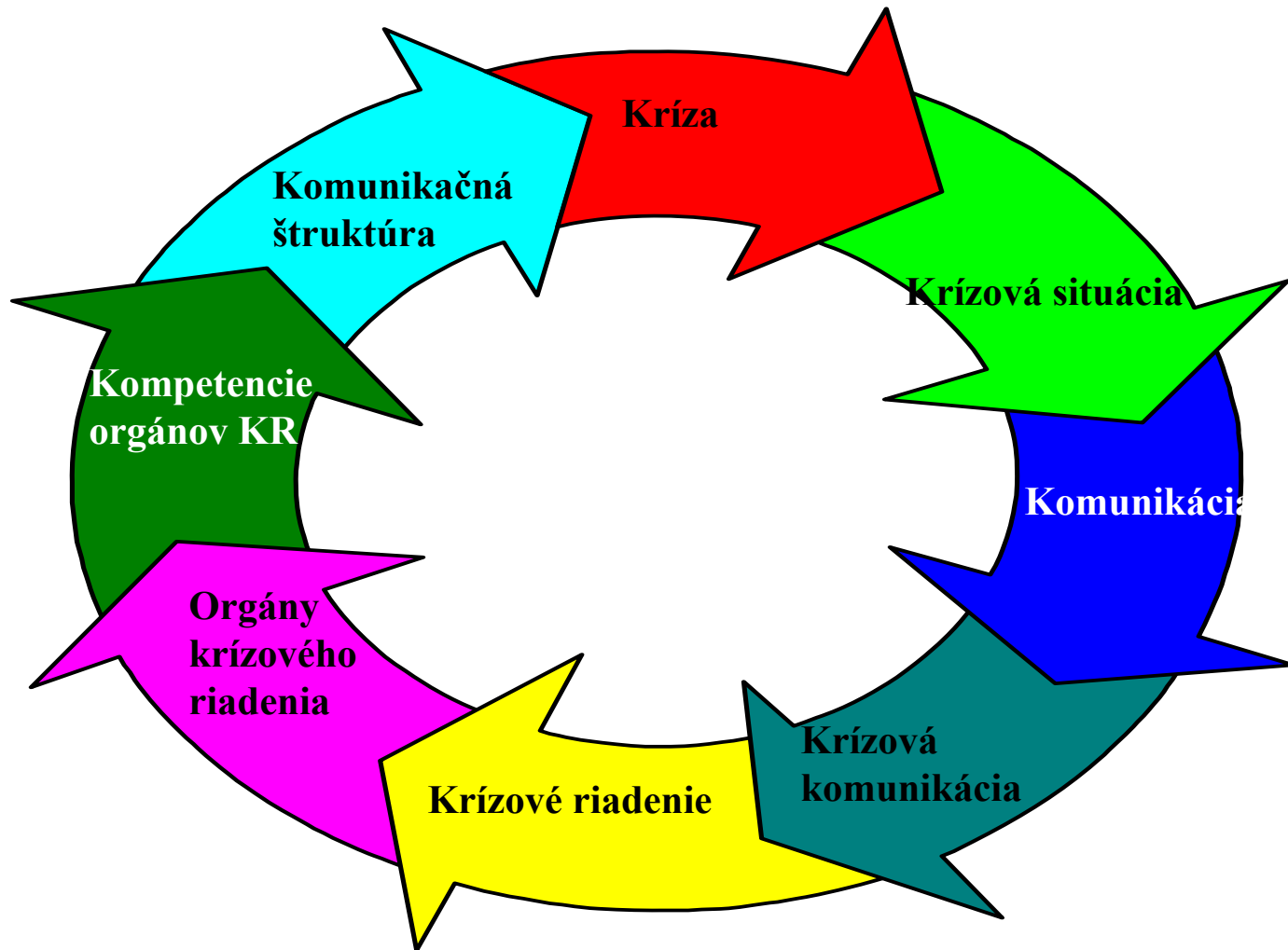
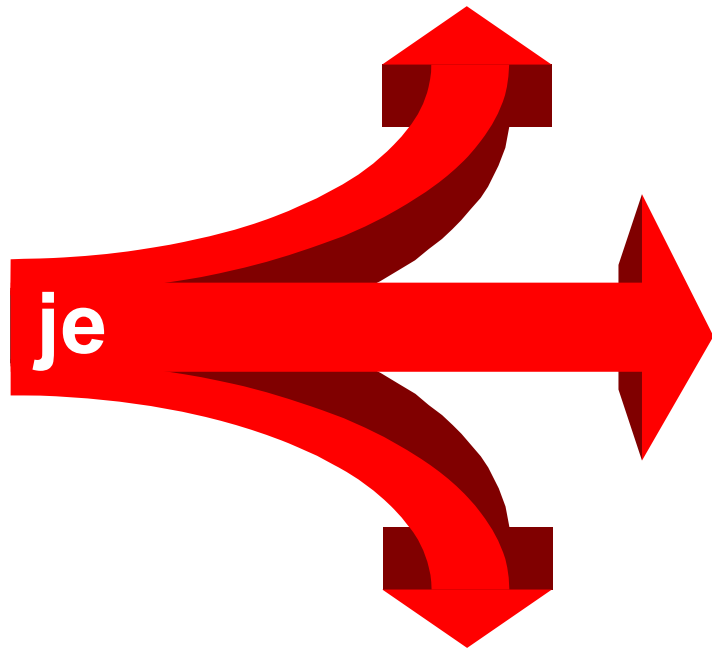


KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA



I. KRÍZA

stav vybočujúci z normálneho stavu



stav, po ktorom môže nasledovať zásadná zmena v sledovanom procese

vzniká ako z negatívnych tak i pozitívnych informácií a následkov

Prostredie

Kríza sa prejavuje v oblasti:



sociálnej



ekonomickej



psychickej



fyzickej



rozhodovacej



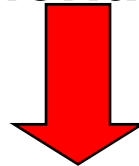
komunikačnej



riadiacej

II. KRÍZOVÁ SITUÁCIA

Krízová situácia mimo času vojny a vojnového stavu je obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány môžu po splnení podmienok ustanovených v ústavnom zákone alebo osobitnom zákone na jej riešenie vyhlásiť výnimočný stav, núdzový stav alebo mimoriadnu situáciu.



Zákon NR SR č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov

Mimoriadna situácia

...je obdobie ohrozenia alebo obdobie pôsobenia následkov mimoriadnej udalosti na život, zdravie alebo majetok, ktorá je vyhlásená podľa tohto zákona a počas ktorej sú vykonávané opatrenia na záchranu života, zdravia alebo majetku, na znižovanie rizík ohrozenia alebo činnosti nevyhnutné na zamedzenie šírenia a pôsobenia následkov mimoriadnej udalosti.

(Obec) vyhlasuje a odvoláva mimoriadnu situáciu a ustanovuje režim života obyvateľstva na území obce v prípade vzniku mimoriadnej udalosti a neodkladne o tom informuje obvodný úrad,

Zákon NR SR o civilnej ochrane obyvateľstva

III. KOMUNIKÁCIA

**Prenos
informácií**

**V sociálnej komunikácii
ide vždy
o:**

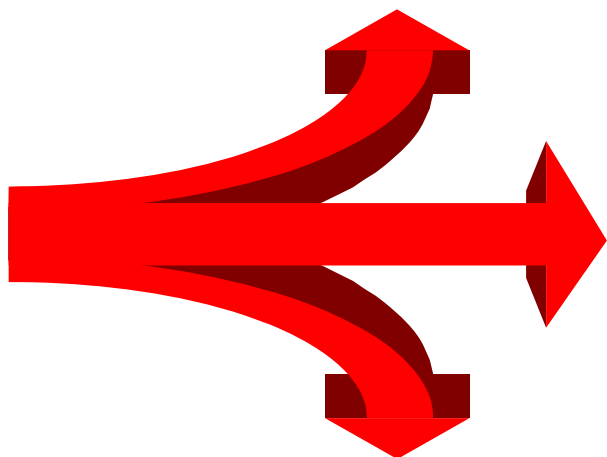
**Vzájomné
ovplyvňovanie
/interakciu/**

Prvky sociálnej komunikácie

- 1. Odosielateľ** - autor informácie prípadne šíriteľ informácie
- 2. Komunikát** - informácia (jej obsah)
- 3. Adresát** - prijímateľ komunikátu - informácie
- 4. Kontakt** - komunikačný kanál, fyzické prepojenie
- 5. Kód** - množina symbolov, ustálených pravidiel, ktoré sú známe odosielateľovi aj adresátovi
- 6. Kontext** - súvislosti (prostredie) v ktorom komunikácia prebieha
 - mimoriadna udalosť, krízová situácia, tlačová beseda ap.

Prostriedky komunikačného procesu

1. Verbálny - orálny aj písomný prejav

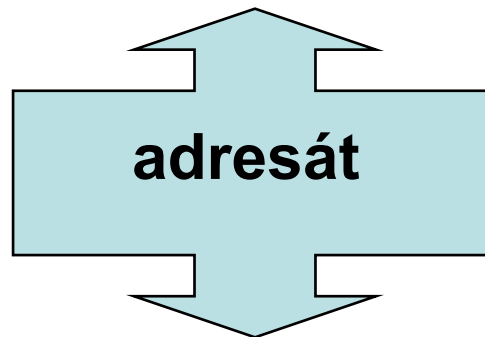


2. Paralingvistiký - mimika, gestá /reč tela/

3. Predmetovo znakový - súbor pomôcok, PIO, mapy ap.

Obsah komunikátu z pohľadu adresáta

1. Originálna informácia
- nová, dosiaľ nepoznaná



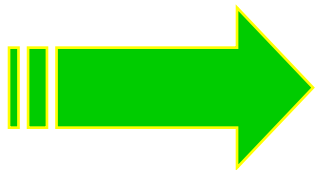
2. Redundantná informácia
- opakovaná, už známa

Zásady oznamovacej komunikácie



1. Presnosť

- informácia zároveň slúži ako regulatív sociálneho správania veľkej skupiny ľudí



2. Logická náväznosť

postup:

a) podať informáciu

b) podať komentár, vysvetlenie

Komunikačná atmosféra

Prostredie, v ktorom má jednotliviec pocit významu, dôležitosti, vlastnej dôstojnosti, znalosti cieľov a zámerov riadiacich orgánov.

Znaky podporujúce vznik komunikačnej atmosféry

- **otvorenosť a čestnosť členov riadiaceho orgánu**
- **rovnocenná komunikácia /zapájanie všetkých účastníkov do identifikácie a analýzy možných rizikových faktorov**
- **starostlivosť o účastníkov, pochopenie ich informačných potrieb**

IV. KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA

- je špecifickou formou sociálnej komunikácie
- je pokračovaním sociálnej komunikácie v krízovej situácii
- je vykonávanie komunikačnej podpory členom krízového štábu, zjednotenie požiadaviek na zabezpečovanie telekomunikačných a rádiokomunikačných služieb, získavanie a poskytovanie informácií, predkladaní hlásení.
- Krízová komunikácia je zároveň nástrojom krízového riadenia.

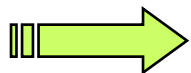


Ciel' krízovej komunikácie

Ciel' - odovzdávať správne, dôveryhodné, hodnotné a presvedčivé informácie v správnom čase, na správnom mieste a tým dosiahnuť:



Včasnú a odbornú pripravenosť orgánov a prvkov krízového riadenia k následnej činnosti



Redukovať neistotu



Prispieť k zabezpečeniu efektívneho konania všetkých zúčastnených /orgány krízového riadenia, verejnosť, .../

Plánovanie krízovej komunikácie

Plánovanie krízovej komunikácie začína súbežne s vypracovaním analýzy hrozieb a rizík na základe analýzy územia.

Plánovanie je orientované na vypracovanie:



Základnej komunikačnej stratégie (cieľov) krízového riadenia



Kľúčových informácií, ktorými chcete osloviť orgány, prvky krízového riadenia a verejnosť v dobe krízy a postkrízovom období.



Výsledkom je plán krízovej komunikácie ako súčasť krízového riadenia obce, organizácie ap.

Etapy krízovej komunikácie

Krízovú komunikáciu rozdeľujeme do troch na seba nadväzujúcich etáp.

- 1. Etapa prípravná:** spracovanie plánu krízovej komunikácie
Charakteristika: intenzita malá (kontaktná a kontrolná), stály počet komunikačných uzlov;
- 2. Etapa realizačná:** prebiehajú záchranné práce
Charakteristika: vysoká intenzita, počet komunikačných uzlov sa môže mierne meniť;
- 3. Etapa obnovy:** snaha o obnovenie narušených alebo zničených komunikácií, sietí, budov, obnovu normálneho chodu života obce
Charakteristika: klesajúca intenzita, môže vzrastať počet komunikačných uzlov (technická náročnosť obnovy)

Princípy krízovej komunikácie

Rýchlosť informačnej výmeny

Presnosť a jasnosť

Pravdivosť informácií

Aktivita

Intenzita informácií

Pozitivita

Roviny krízovej komunikácie

Interná

Cieľová skupina: prostredie, v ktorom sú účastníkmi odborníci z jednotlivých zložiek krízového riadenia

Charakteristika: ustálené slovné spojenia s prevažujúcimi odbornými výrazmi

Externá

Cieľová skupina: verejnosť, skupina, ktorá nie je zainteresovaná na krízovom riadení

Charakteristika: bežné - hovorové výrazové prostriedky bez špecifických odborných výrazov

V. KRÍZOVÉ RIADENIE

Krízovým riadením je súhrn riadiacich činností orgánov krízového riadenia, ktoré sú zamerané na analýzu a vyhodnotenie bezpečnostných rizík a ohrození, plánovanie, prijímanie preventívnych opatrení, organizovanie, realizáciu a kontrolu činností vykonávaných pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení.

§

(Zákon NR SR č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov)

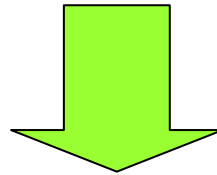
VI. ORGÁNY KRÍZOVÉHO RIADENIA

Orgánmi krízového riadenia sú:

- vláda Slovenskej republiky
- Bezpečnostná rada Slovenskej republiky
- ministerstvá a ostatné ústredné orgány štátnej správy
- Národná banka Slovenska
- bezpečnostná rada kraja
- obvodný úrad
- bezpečnostná rada okresu
- obec

(Zákon NR SR č. 387/2002 o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov)

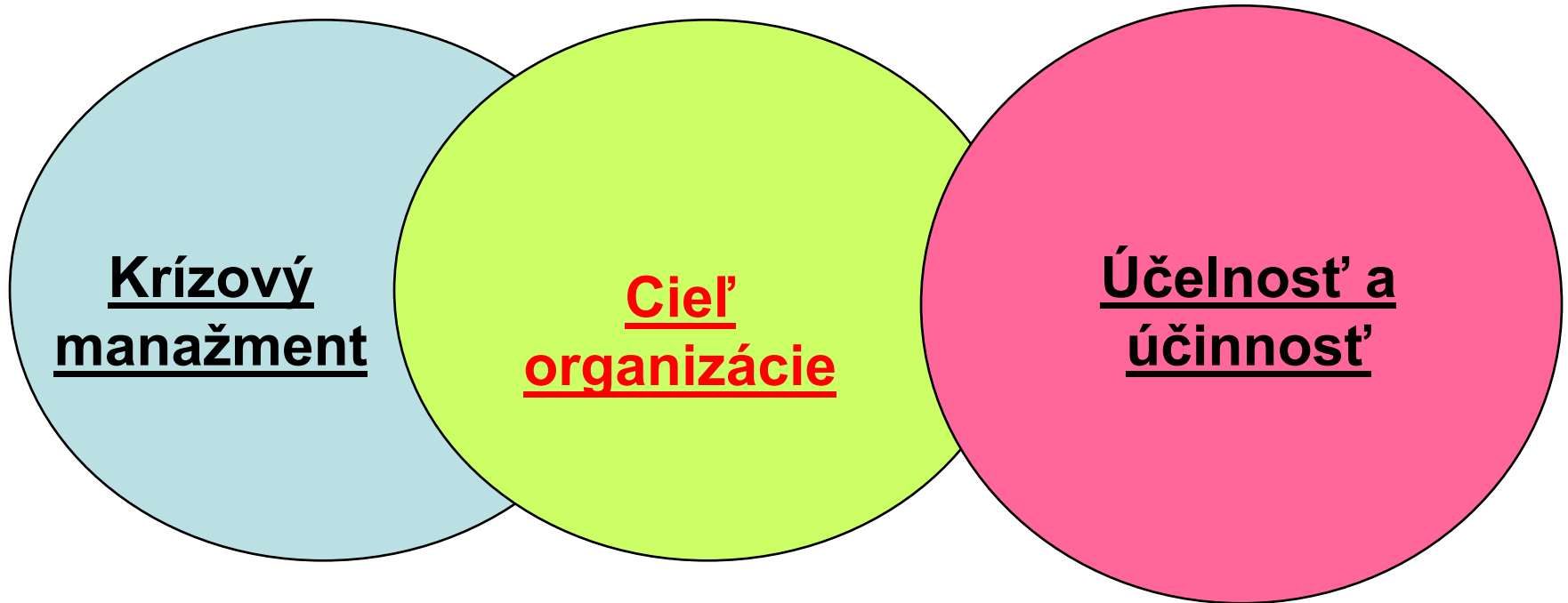
Výkonné prvky orgánov krízového riadenia sú krízové štáby



- * ústredný krízový štáb
- * krízové štáby ministerstiev
- * krízový štáb Národnej banky Slovenska
- * krízové štáby obvodných úradov
- * krízové štáby obcí

Krízové riadenie

Súčasti krízového riadenia



Účelnosť a účinnosť

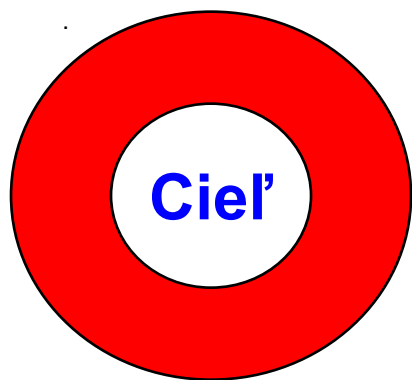
Účelnosť

**Dosiahnutie cieľa bez
ohľadu na vynaložené
prostriedky**

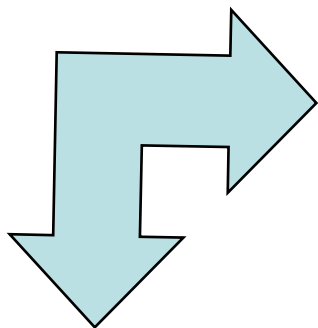
Účinnosť

**Využitie zdrojov
v takom množstve,
aby cieľ bol s nimi
v rovnováhe**

Cieľ organizácie



Je stanovená úloha alebo plán o ktorého splnenie sa usilujeme



Dlhodobý - je postavený z hľadiska perspektívnych úloh

Napr.: plán evakuácie, plán krízovej komunikácie ap.

Krátkodobý (operatívny) - riešenie okamžitých úloh

Napr. okamžitá evakuácia, poskytnutie predlekárskej pomoci ap.

Krízový manažment

je

- dosahovanie cieľov pomocou ľudí
- proces práce s ľuďmi a prostredníctvom ľudí tak, aby sa dosiahol cieľ organizácie v meniacom sa prostredí

- tím /skupina/ odborníkov, krízový štáb ap./ zodpovedných za riešenie danej situácie

Kompetencie krízového manažmentu

Osobnostné

- odborná pripravenosť
- prax
- vzdelanie
- psychická a fyzická odolnosť
- intuícia
- schopnosť improvizácie

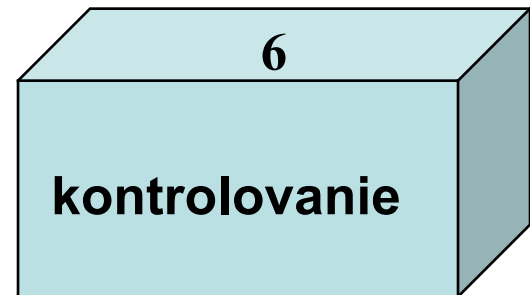
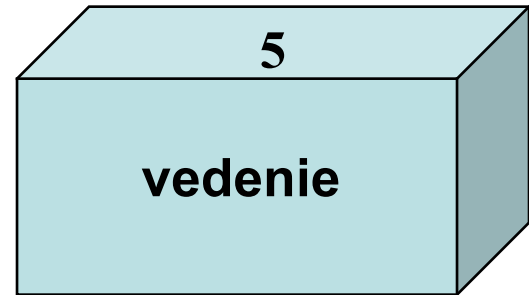
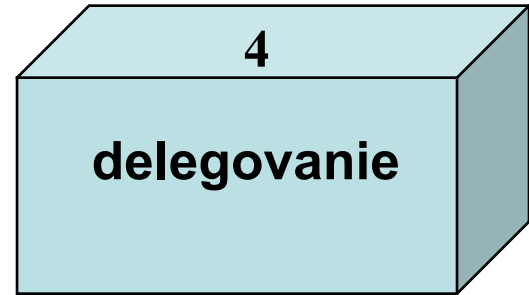
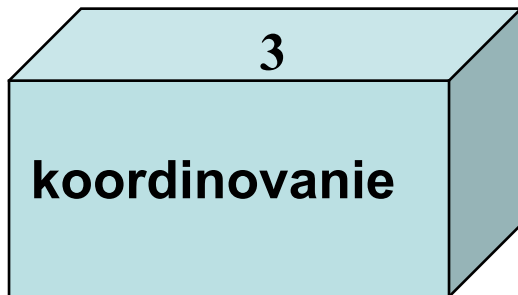
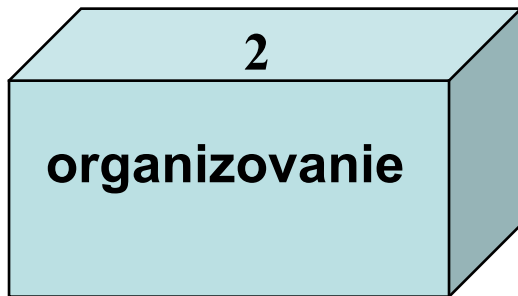
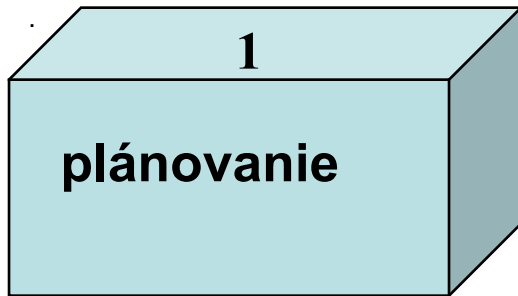


Funkčné

- práva a povinnosti vyplývajúce z funkcie

Krízové riadenie

Manažérske funkcie



Informačný systém krízového riadenia

Orgány krízového riadenia pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení využívajú informačný systém krízového riadenia štátu.

Informačný systém krízového riadenia musí zabezpečiť:

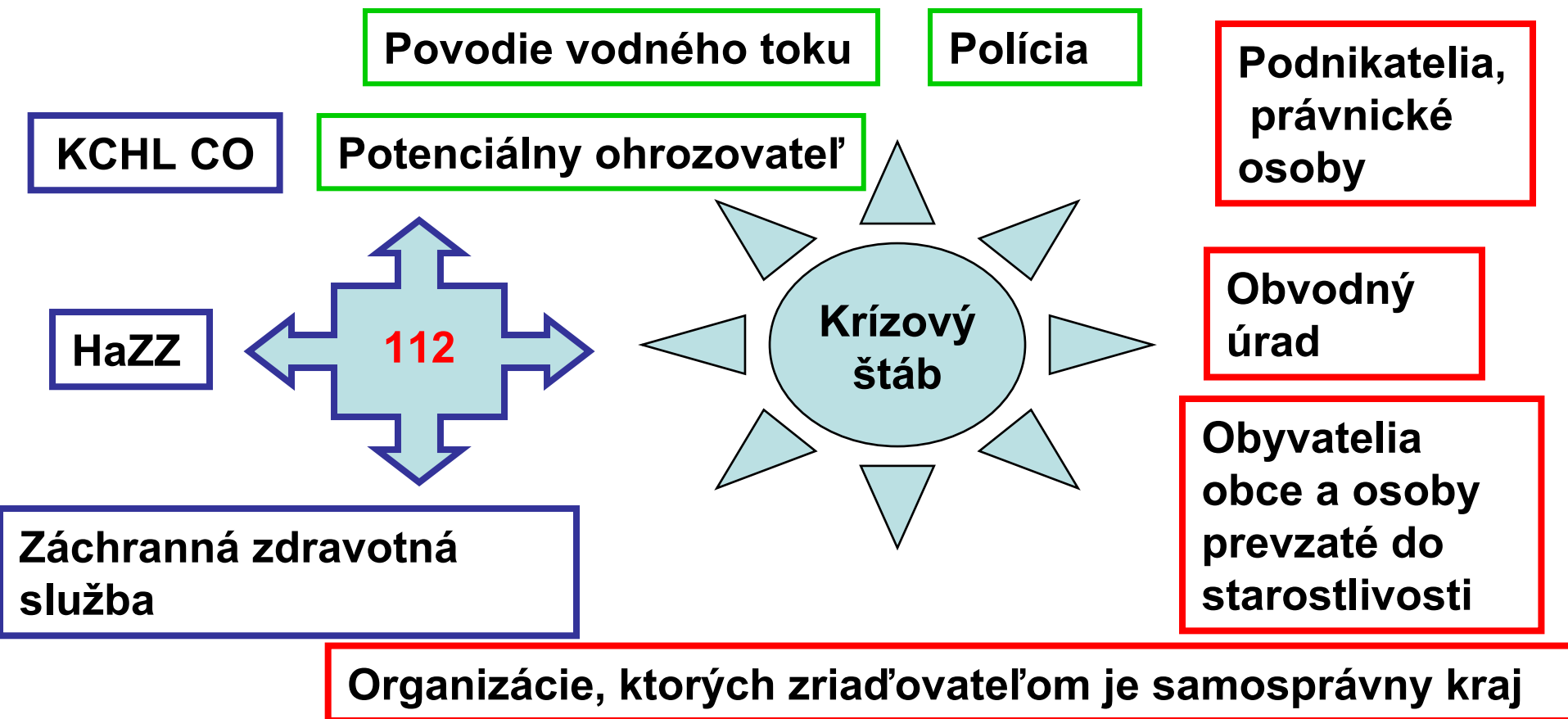
- a) prenos informácií medzi orgánmi krízového riadenia,
- b) technické a programové prispôsobenie na činnosť v sťažených podmienkach,
- c) bezpečnosť uchovávaných a prenášaných informácií,
- d) prepojenie s ďalšími kompatibilnými informačnými systémami, ktoré obsahujú údaje potrebné na plnenie úloh podľa tohto zákona.

(3) Každý má právo na nevyhnutné informácie o pripravovaných opatreniach a postupoch na ochranu života, zdravia a majetku pri krízovej situácii.

Zákon NR SR č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov.

VII. KOMUNIKAČNÁ ŠTRUKTÚRA - komunikačné uzly

Hviezdicová štruktúra



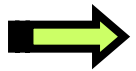
Počet komunikačných uzlov nie je konštantný. Závisí od možnosti ohrozenia (analýza územia).

Hviezdicová štruktúra

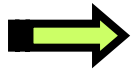
Výhody:



Je možné stanoviť optimálny počet komunikačných uzlov



Relatívne rýchla komunikácia



Presná komunikácia - partner je dopredu určený

Nevýhody:



Vysoké nároky na komunikačné schopnosti členov krízového štábu



Vysoká zodpovednosť vedúceho krízového štábu - všetko je podriadené jeho rozhodnutiu

Krízový štáb

Počet členov

Väčší počet členov štábu:



**Silne sa uvoľňuje
napätie v štábe**

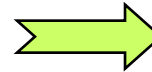


**Stúpajú prejavy
solidarity**

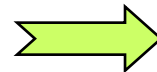


**Rastie počet
návrhov na
riešenie situácie**

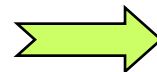
Menší počet členov štábu:



**Rastú prejavy
jednoty v názoroch**



**Klesá počet
návrhov na riešenie
situácie**



**Rastie
zodpovednosť a
nároky na „kvalitu“
vedúceho štábu**

Zhrnutie

- Adresát narába s informáciou podľa svojich predstáv
- Vyvarujte sa používania skratiek
- Mimika, gestá nemajú univerzálny charakter
- Dodržiavajte zásadu presnosti a logickej náväznosti
- Selektujte pri opakovaných informáciách
- Podávané informácie musia spĺňať odborné i etické kritéria
- Podľa možnosti používajte všetky komunikačné prostriedky
- Venujte pozornosť príprave na komunikáciu - navodzujte komunikačnú atmosféru!
- V styku s verejnosťou nemáte právo vzbudzovať krajne pesimistické prognózy
- Nebojte sa povedať „ NEVIEM“. Ihneď doplňte termín, kedy odpoviete!
- **SPRACUJTE DOKUMENTÁCIU KRÍZOVEJ KOMUNIKÁCIE**