

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA**

Magisterské kombinované štúdium
2010 – 2012

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Bc. Peter Sekan

Komunikačné prostriedky a ich využitie v praxi

Praha 2012

Vedúci diplomovej práce:

Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma, DrSc., PhD

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Master Combined Studies

2010 – 2012

DIPLOMA THESIS

Bc. Peter Sekan

Communication tools and their use in practicec

Prague 2012

The Diploma Thesis Work Supervisor:

Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma, DrSc., PhD.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 10. 3. 2012

Bc. Peter Sekan

Pod'akovanie

Chcel by som pod'akovať Prof. PhDr. Ing. Miroslavovi Tumovi, DrSc., PhD. za odborné vedenie, za pomoc a cenné rady pri spracovaní diplomovej práce.

Anotácia:

Diplomová práca sa zaoberá problematikou komunikačných prostriedkov a ich využitia v praxi. Riešená problematika je aplikovaná na profesiu hasiča a poukazuje na pozitívne a negatívne vplyvy vychádzajúce z jej využívania resp. zanedbávania. Teoretická časť definuje komunikáciu a komunikačný proces, formy komunikácie a komunikačné zručnosti. Praktická časť prezentuje výsledky prieskumu zrealizovaného v hasičských jednotkách, v okrese Martin. Cieľom diplomovej práce bolo objasniť podstatu komunikácie a poukázať na význam sociálnej komunikácie na pracovisku. Je nevyhnutné, aby práve v tomto obore bola správne zvládnutá komunikácia a nedochádzalo ku komunikačným bariéram a šumom počas vzniku a riešenia mimoriadnej udalosti.

Kľúčové slová:

Komunikácia, komunikačné zručnosti, krízová komunikácia, neverbálna komunikácia, vektory komunikácie, verbálna komunikácia.

Annotation:

Diploma Thesis is about communication tools and their use in praxis. The solving theory is applied in the area of fire department and hint as positive and negative influence which come from their use or disuse. The theoretical part defines communication and communication process, different forms of communication and communication tools. The practical part of this Thesis presents results of research realised in fire department in Martin. The aim of diploma thesis was to clarify the nature of communication and refer to the importance of social communication in the workplace. It is necessary, that the fireman profession should have well done communication to pretend communication barriers and misunderstands in time formation and solving extraordinary situation.

Key words:

Communication, communication skills, crisis communication, nonverbal communication, the vectors of communication, verbal communication.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČASŤ	
1. Komunikácia, jej podstata a prvky komunikačného procesu	10
1.1 Komunikácia, komunikačný proces a jeho štruktúra	10
1.2 Druhy komunikácie a komunikačných procesov	16
2. Komunikačné prostriedky a formy komunikácie	23
2.1 Verbálna komunikácia a jej aktívne a pasívne formy	24
2.2 Neverbálna komunikácia a jej zložky	31
2.3 Počúvanie - načúvanie	32
3. Význam komunikácie a využitie zásad správnej komunikácie	
v krízových situáciách a v profesii hasiča	37
3.1 Dôležitosť komunikácie v profesii hasiča	37
3.2 Krízová situácia a krízová komunikácia	40
3.3 Transakčná komunikácia a zásady správnej komunikácie	44
PRAKTICKÁ ČASŤ	
4. Projekt prieskumu	50
4.1 Predmet prieskumu	50
4.2 Cieľ prieskumu	50
4.3 Prieskumné úlohy	50
4.4 Pracovné hypotézy prieskumu	51
4.5 Metódy prieskumu	51
4.6 Charakteristika prieskumnej vzorky	53
5. Interpretácia výsledkov prieskumu	55
6. Zovšeobecnenie výsledkov a odporúčania pre prax	69
ZÁVER	72
ZOZNAM POUŽITEJ ČESKEJ LITERATÚRY	74
ZOZNAM POUŽITEJ SLOVENSKEJ LITERATÚRY	76
ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV	78
PRÍLOHY	80

ÚVOD

Efektívna komunikácia je jedným zo základných predpokladov fungovania každej organizácie. V praxi sa stretávame s tým, že práve poruchy v komunikácii sú príčinou problémov v riadení operácií a v medzilidských vzťahoch. Manažéri komunikujú so spolupracovníkmi denne pri výbere cieľov, hľadaní najvhodnejších spôsobov ich naplnenia, pri riešení problémov alebo konfliktov. Komunikácia je tiež hlavným nástrojom hodnotenia ľudí, ich motivovania a usmerňovania.

V súčasnosti sa kladie veľký dôraz na to, aby manažéri, ale aj pracovníci organizácie zvládli zásady efektívnej komunikácie, zdokonaľovali svoje komunikačné zručnosti a zvládali efektívne komunikačné techniky.

Komunikácia v sebe obsahuje hlavne zdieľanie a odovzdávanie informácií. V praxi sa mnohokrát stretávame s tým, ako zamlčovanie, deformovanie a prekrúcanie informácií, ktoré pracovníci potrebujú pre svoju prácu dokáže skomplikovať pracovné vzťahy aj výkony. Preto považujeme za nutné, aby mali hlavne manažéri a vedúci zamestnanci dobre rozvinuté základné komunikačné zručnosti – počúvanie, parafrázovanie, sumarizovanie, ale aj zručnosť vedieť klásť v správny čas správne otázky.

Myslíme si, že problematika komunikácie je u nás stále aktuálna, pretože osobnosť manažéra zodpovedajúca moderným podmienkam trhovej ekonomiky je na Slovensku ešte stále v pozícii formovania. Kvalita riadenia v akejkoľvek organizácii závisí od predpokladov manažéra, ku ktorým už nestačia iba odborné vedomosti a osobnostné vlastnosti, ale aj profesionálne zručnosti ako sú samostatnosť, zodpovednosť, kreativita, sociálne kompetencie, jazykové predpoklady a pod.. Je nutné si uvedomiť, že k zvládnutiu nárokov na pracovisku a k pochopeniu ľudí patrí komunikácia, ktorá sa spája s dosahovaním cieľov organizácie.

Cieľom našej diplomovej práce je poukázať na to, ako sa v súčasnosti efektívna komunikácia stáva predpokladom vykonávania funkcie vedúceho,

manažéra a zvládnutia nárokov pracovnej činnosti. Nadriadený v rámci pracovného procesu nekomunikuje len preto, aby pracovníkom niečo oznámil, ale má aj žiaducim spôsobom ovplyvniť jeho správanie, usmerniť ho a získať pre svoje ciele.

Práca pozostáva z teoretickej a praktickej časti. Teoretickú časť tvoria tri kapitoly. Predmetom prvej kapitoly je definovanie komunikácie, vymedzenie jej podstaty a definovanie prvkov komunikačného procesu. Druhá kapitola pojednáva o komunikačných prostriedkoch a formách komunikácie. Venujeme sa v nej verbálnej a neverbálnej komunikácii, ich úlohe a zložkám, počúvaniu – načúvaniu ako významnej komunikačnej kompetencii. Predmetom tretej kapitoly práce je význam a využitie komunikácie v profesii hasiča a pri krízových situáciách.

Praktickú časť diplomovej práce tvorí projekt prieskumu, v ktorom sme si stanovili predmet, cieľ, úlohy a pracovné hypotézy. Tiež sme popísali metodiku prieskumu a charakterizovali prieskumnú vzorku. Získané informácie sme interpretovali a následne zovšeobecnil. Na základe výsledkov sme navrhli odporúčania pre prax. Záver je komplexným zhrnutím riešenej problematiky diplomovej práce.

1 KOMUNIKÁCIA, JEJ PODSTATA A PRVKY KOMUNIKAČNÉHO PROCESU

Komunikácia vystupuje v živote ľudí ako prvok, ktorý zohráva funkciu zjednocujúceho prvku a zároveň aj funkciu nástroja riadenia spoločného úsilia zainteresovaných jednotlivcov. Tento fakt platí hlavne v podmienkach organizácií, kde komunikácia a komunikačný proces prebiehajú nepretržite a ich kvalita a úroveň výrazne ovplyvňuje konečný výsledok.

Predmetom našej práce bude vymedziť pojem komunikácia, poukázať na jej význam, ciele a na prvky, ktoré sú súčasťou komunikačného procesu v priemyselnej praxi na úrovni manažérskeho riadenia.

1.1 Komunikácia, komunikačný proces a jeho štruktúra

Komunikáciu môžeme vo všeobecnosti považovať za základnú formu sociálnej interakcie medzi ľuďmi, ako výsledok a súčasť konkrétnych vzťahov medzi ľuďmi a zároveň je východiskom ich tvorby, rozvoja alebo ich prípadného zániku. Podľa Szarkovej¹ je v odbornej a vedeckej literatúre komunikácia všeobecne vymedzená ako „kontakt medzi ľuďmi, ktorého obsahom je výmena informácií. Na rozdiel od interakcie, ktorá je charakterizovaná ako vzájomné pôsobenie, vzájomné podnecovanie, vzájomné ovplyvňovanie a vzájomné reagovanie osôb v skupine alebo inom spoločenskom útvare, je komunikácia chápaná ako schopnosť a zručnosť odovzdávať, spracovávať, sprostredkovať a prijímať určité znamenia, signály a informácie.“

Kollárik² prezentuje názor, že z psychologického hľadiska je vo všeobecnosti potrebné komunikáciu považovať za jednu z podmienok existencie spoločnosti (podniku, organizácie), ktoré zabezpečujú prepojenie ich

¹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 9.

² KOLLÁRIK, T. 2004. Sociálny psychológia. Bratislava: 2004, s. 95.

štruktúr, účinnosť riadenia, koordináciu a spätnú väzbu, a to tak na úrovni makroprostredia, v ktorom sa spoločnosť pohybuje, ako aj na úrovni mikroprostredia až dyadických vzťahov, t.j. prepojenia vzťahov medzi jednotlivými ľuďmi, ktorí ju tvoria.

Podľa Rudyho a Piškanina³ „v reálnom živote človek komunikuje neustále. Komunikuje vedome či nevedome, na verbálnej či neverbálnej úrovni. Komunikuje v súkromnom i osobnom živote. Mení sa len spôsob komunikovania. Aj mlčanie je forma poskytovania informácií, takže komunikujeme aj keď mlčíme.“

Podľa Vybírala⁴ má obyčajne komunikácia svoj zmysel, môžeme hovoriť aj o funkcii pričom „každá komunikačná výmena plní spravidla jednu alebo viac funkcií.“ Citovaný autor uvádza, že komunikácia má nasledujúcich päť základných funkcií:

- informovať (odovzdať správu, oznámiť),
- inštruovať (naviesť, naučiť, zasvätiť),
- presvedčiť k zmene názoru, presvedčiť, ovplyvniť,
- dohodnúť sa (riešiť a vyriešiť, dospieť k dohode),
- pobaviť (rozveseliť, rozptýliť).

Komunikačný proces je nepretržitým procesom výmeny informácie, významov, ale aj nálad a citov, postojov a vzťahov a uskutočňuje sa vždy v rámci určitej spoločnosti, v ktorej je zakotvený nejaký všeobecne prijímaný súbor významov, (konkrétny jazyk) pomocou ktorého sa ľudia dorozumievajú.

Podľa Szarkovej⁵ „komunikácia a komunikačný proces zabezpečujú nepretržitú výmenu informácií, ktorá je nevyhnutnou súčasťou normálneho fungovania akéhokoľvek spoločenského útvaru a v praxi prebiehajú súčasne.“

Podľa Rudyho a Piškanina⁶ „schopnosť efektívne komunikovať výrazne determinuje efektívnosť vedenia ľudí, kontrolu, plánovanie, koordináciu či rozhodovanie. Efektívna komunikácia je teda predpokladom pre celkové efektívne fungovanie každej organizácie.“

³ RUDY, J. – PIŠKANIN, A. et al. 2005. Základy manažmentu. Bratislava: 2005, s. 191.

⁴ VYBÍRAL, Z. 2005. Psychologie komunikace. Praha: 2005, s. 31.

⁵ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 10.

⁶ RUDY, J. – PIŠKANIN, A. et al. 2005. Základy manažmentu. Bratislava: 2005, s. 191.

V súvislosti s komunikáciou v pracovnom procese sa stretávame stále viac s pojmom komunikačné kompetencie. Pre potreby našej diplomovej práce považujeme za nutné tento pojem definovať, nakoľko práve komunikačné kompetencie sú predpokladom a jednou zo základných kľúčových kompetencií na trhu práce a v rámci podnikového prostredia hrá komunikácie veľmi dôležitú rolu.

Kolman⁷ vníma komunikačnú kompetenciu ako „kompetenciu jazykovú, t. j. ako schopnosť správne tvoriť informácie a schopnosť komunikovať správne v rôznych sociálnych situáciách“.

Podľa Palána⁸ ide o „úroveň jazykových schopností umožňujúcich realizovať komunikačné potreby primerané situácii (sociálnemu prostrediu, úrovni poslucháčov a pod.)“

Zhodujeme sa s názorom odborníkov, že človek s komunikačnou kompetenciou by mal byť schopný prirodzene komunikovať, vyjadrovať svoje myšlienky, názory, ale mať aj schopnosť počúvať iných a porozumieť im.

Šubertová⁹ prezentuje názor, že „efektívna komunikácia by mala viesť k vyššej produktivite práce zamestnancov a k vyššej výkonnosti podniku ako celku.“

Viacerí odborníci preto kladú dôraz na uvedomenie si toho, že význam komunikácie v súčasnosti neustále narastá, a to hlavne v profesiách komunikujúcich s ľuďmi – občanmi, klientami na pracoviskách. Práve tu je schopnosť správne komunikovať nevyhnutnou kompetenciou zamestnanca. Stotožňujeme sa s názorom Tumu,¹⁰ ktorý konštatuje, že „zvládnutie vhodnej techniky komunikácie s občanmi je do istej miery umenie, ale aj majstrovstvo. Problémom je komunikovať tak, aby sme boli úplne úprimní, a pritom ale aj dostatočne ohľaduplní. Pri komunikovaní s občanmi je potrebné dodržiavať isté pravidlá, ktoré skvalitnia, a teda aj skrátia celý komunikačný proces.“

⁷ KOLMAN, L. 2005. Výcvik zamestnanců: psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku. Praha: 2005, s. 53.

⁸ PALÁN, Z. 2002. Lidské zdroje: výkladový slovník. Praha: 2002, s. 101.

⁹ ŠUBERTO VÁ, E. 2002. Nové formy komunikácie a výsledky podnikania v malých a stredných podnikoch. In: Zborník využívání nových poznatků v rozvoji osobnosti podnikatele. Karviná: 2002, s. 194.

¹⁰ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010, s. 55.

Na klasifikáciu komunikácie a komunikačných procesov sa podľa Szarkovej v literatúre najčastejšie uvádzajú tieto kritéria:

- Komunikácia prebieha zoči-voči (face to face) - komunikátor a komunikant vyjadrujú svoje myšlienky, pocity, názory a postoje v konkrétnej, neopakovateľnej komunikačnej situácii, používajú prirodzené média sprostredkovania informácií, t.j. verbálne a neverbálne zložky komunikácie.
- Komunikácia prebieha sprostredkované - ako médium sa používajú rozličné technické komunikačné prostriedky (telefón, fax, e-mail, internet, korešpondencia a pod.), teda obsahuje redukovaný súbor neverbálnych zložiek komunikácie a je minimálne podfarbená neopakovateľnou komunikačnou situáciou.
- Komunikácia a komunikačný proces prebiehajú v podniku a využívajú celý systém komunikačných vzorcov, vyplývajúcich jednak z organizačného a pracovného poriadku podniku, jednak z podnikovej kultúry a vžitých komunikačných stereotypov (či ide o komunikáciu vo vnútri predstavenstva, dozornej rady alebo ide o vzájomnú komunikáciu medzi orgánmi spoločnosti, komunikáciu so zákazníkmi, klientmi, zamestnancami a pod). Táto komunikácia vzniká a formuluje sa ako vnútropodniková komunikácia a môže pôsobiť smerom do vnútra podniku, ako aj smerom von z podniku, keď nadobúda charakteristiky a znaky marketingovej komunikácie.
- Komunikácia prebieha v externom prostredí podniku, a teda obsahuje špecifické zložky marketingovej komunikácie (imidž, reklama, promotion a pod.).¹¹
- či komunikácia prebieha s médiami (nie prostredníctvom médií),
- či je komunikácia podložená efektívnou byrokraciou, dobre a účinne zadministrovaná, časovo koordinovaná pomocou rôznych komunikačných plánov (formálna komunikácia),
- či je komunikácia založená na osobných vzťahoch medzi účastníkmi komunikačného procesu – komunikantmi, napríklad zamestnancami

¹¹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

navzájom, zamestnancami a manažérmi, manažérmi a majiteľmi, členmi podnikových orgánov a externými subjektmi (neformálna komunikácia).

Komunikácia a komunikačný proces je zložitý interakčný proces, ktorý môže podľa Majtána¹² prebiehať v rôznych časových intervaloch, v rôznych fázach a na rôznych úrovniach, pričom sa v rámci neho môže vystriedať a zúčastniť viacero účastníkov nielen aktívne, ale aj pasívne.

V rámci komunikačného procesu sa môže logicky, niekedy aj iracionálne spájať minulosť (vo forme poznatkov, vedomostí, skúseností, prežitkov) a budúcnosť (vo forme očakávaní, cieľov a aspirácií) a premietnuť sa do práve prebiehajúcej komunikácie.

Klincková¹³ poukazuje na skutočnosť, že významnými faktormi v komunikačnom procese môžu byť používané a použité komunikačné nástroje, prostriedky a formy, ich súzvuk alebo odlišnosť od zaužívaných komunikačných nástrojov v prostredí, v ktorom tá ktorá konkrétna komunikácia prebieha. Viacerí odborníci sa zhodujú v tom, že hoci mnohokrát týchto faktorom neprípisujeme veľký význam a nemyslíme na ne, môžu spôsobiť zmeny v komunikačnej klíme a pozitívne alebo negatívne ovplyvniť nielen aktuálne prebiehajúci, ale aj budúci komunikačný proces a v ňom zúčastnených účastníkov. Súhlasíme s týmito tvrdeniami a chceme vyjadriť presvedčenie, že niektoré z týchto činiteľov bývajú mnohokrát podceňované, no v skutočnosti je potrebné im venovať zvýšenú pozornosť. Komunikáciu a komunikačný proces tvoria určité prvky, vektory. V odbornej literatúre sa obyčajne nazývajú komunikačné vektory a podľa Szarkovej¹⁴ sú komunikačnými vektormi tvoriacimi vnútornú štruktúru komunikácie:

- „komunikátor – t. j. osoba, ktorá odosiela určité informácie,
- komuniké – t. j. vlastný obsah informácie, ktorú komunikátor chce odovzdať, poslať, sprostredkovať,

¹² MAJTÁN, M. a kol. 2003. Manažment. Bratislava: 2003.

¹³ KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008.

¹⁴ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 10.

- médium, resp. komunikačný prístroj, ktorý si komunikátor vyberie a použije na odovzdanie a sprostredkovanie svojej informácie,
- komunikačná situácia – podmienky, v ktorých odovzdávanie, resp. sprostredkovanie informácií prebieha,
- komunikačný zámer – obsahuje cieľ, ktorý sprostredkovaním určitej informácie odosielateľ – komunikátor sleduje,
- komunikant – prijímateľ informácie.“

Tuma¹⁵ konštatuje, že „výmena informácii sa uskutočňuje po určitých prenosových cestách. Informácia je definovaná ako nehmotný fenomén, prostredníctvom ktorého sa znižuje neurčitost' znalostí príjemcu informácie o určitom objekte, deji alebo osobe. Aby mohla byť informácia prenesená od svojho zdroja ku príjemcovi musí byť zhmotnená.“

Znamená to, že hneď po svojom vzniku je správa zakódovaná, alebo vyjadrená nejakými symbolmi podľa presných a danému jazyku vlastných syntaktických a významových jazykových jednotiek a pravidiel. Týmto symbolom sú priradené nosné signály a prostredníctvom nich je správa prenesená prenosovým kanálom k príjemcovi (adresátovi). Tuma za podstatné v manažérskej praxi považuje uvedomenie si toho, že adresát musí byť vybavený vhodným dekodérom, aby správu premenil do zrozumiteľnej podoby a mala pre príjemcu informačnú hodnotu.¹⁶

Prenosový proces informácie môže ovplyvňovať okolie tzv. šumom, ktorý by mohol skresľovať prenášanú správu. Považujeme za nutné uvedomiť si, že najmä pri riešení krízových situácií, v situáciách ohrozenia bezpečnosti, narastá dôležitosť komunikačných zručností manažérov. Je podčiarknutá aj tým, že výsledky ich činností sleduje obyčajne aj široká verejnosť. Skúsenosti z praxe, z riešenia viacerých krízových situácií v profesii hasiča (pri požiaroch, haváriách, prírodných katastrofách) jasne svedčia o tom, že v prípadoch krízy bez ohľadu na jej rozsah existujú výrazné komunikačné bariéry a šumy spôsobené nie nepripravenosťou komunikačného systému, ale aj panikou na strane poškodených a snahou čiastočne utajiť príčiny a priebeh krízy. U časti

¹⁵ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010, s. 52.

¹⁶ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

verejnosti mnohokrát pretrváva podceňovanie možných dôsledkov najmä menších požiarov a havárií na zdravie ľudí a životné prostredie. Vzniká tak nedostatočné pochopenie a následne problém neadekvátnej odpovede na varovné informácie, alebo na pokyny krízových štábov či predstaviteľov verejnej správy.

V základných vektoroch, teda prvkoch komunikačného procesu sa autori zhodujú a niektorí z nich za rovnocenné považujú a udávajú aj vektory, ktorým možno iní autori neprikladajú taký význam. Myslíme si však, že poznanie obsahu, akčného rádiusu a vnútorného potenciálu nami spomenutých komunikačných vektorov, má v rámci manažérskej praxe veľký význam pre profesionálnu komunikáciu a profesionálne používanie komunikačných nástrojov, prostriedkov a foriem.

Chceme poukázať na to, že pri výkone profesií, v rámci ktorých komunikácia výrazne ovplyvňuje úspešnosť včasného zásahu a výsledkov práce hasičov a iných záchranných zložiek, je práve presnosť informácie, zvolenie správnej cieľovej skupiny a voľba informačného kanála nevyhnutnou súčasťou ohlasovania mimoriadnych udalostí.

1.2 Druhy komunikácie a komunikačných procesov v manažérskej praxi

Komunikácia a komunikačný proces predstavujú vo všeobecnosti proces odosielania, sprostredkúvania, prenosu, prijímania a dešifrovania informácií.¹⁷ V podnikovom a podnikateľskom prostredí sú v praxi však komunikácia a komunikačný proces mnohostranné a veľmi zložitú.

Bělohávek,¹⁸ ale aj Majtán a Szarková sa zhodujú v tom, že v teórii a praxi sa obyčajne rozlišujú dva základné druhy komunikácie a komunikačného procesu - **interpersonálna a intrapersonálna komunikácia**. Ide o proces výmeny informácií medzi pôvodcom a príjemcom správy zoči-voči pri zapojení

¹⁷ RUDY, J. – PIŠKANIN, A et al. 2005. Základy manažmentu. Bratislava: 2005.

¹⁸ BĚLOHLÁVEK, F. 2003. Desatero manažera. Praha: Computer Press, 2003.

všetkých prirodzených komunikačných nástrojov v rámci neopakovateľnej komunikačnej situácie. Interpersonálna komunikácia je zložitým a mnohostranným procesom, ktorý prebieha medzi ľuďmi, v rámci ktorého dochádza k vzájomnej výmene informácií a to v rovine oznamovania informácií a v rovine prijímania informácií.¹⁹

V interpersonálnej komunikácii ide o proces dorozumievania ľudí, pričom každý zúčastnený v nej vystupuje ako odosielateľ aj ako príjemca správy, informácie (teda striedavo v role odosielateľa a v role príjemcu správy). Stotožňujeme sa s názorom, že charakteristikou aj podmienkou kvalitnej interpersonálnej komunikácie je pružné striedanie uvedených komunikačných rolí v konkrétnej, časovo ohraničenej komunikačnej situácii.

V prostredí organizácie podľa Szarkovej²⁰ prebieha interpersonálna komunikácia nepretržite, pričom vzniká ako produkt sociálno-psychologických a medziľudských vzťahov v podniku, alebo ako produkt organizačnej štruktúry podniku a uplatňovaného systému riadenia v ňom. Kým v prvom prípade je pre ňu charakteristická zväčša spontánnosť, vzniká náhodne aj účelovo najmä v problémovej situácii a väčšinou nie je do budúcnosti záväzná, čo znamená, že nie vždy obsahuje prvky zodpovednosti za vyjadrené názory, postoje, rozhodnutia, riešenia a pod.. V druhom prípade ide o typ komunikácie, ktorá vznikla v presne stanovených komunikačných situáciách s cielene voleným komunikačným postupom. Používa presné vyjadrenia, termíny a opisy problému a tzv. komunikačné vzorce. Závery z nej sú pre zúčastnených záväzné.

Interpersonálna komunikácia prebiehajúca v pracovnom prostredí si vyžaduje používanie konkrétnych komunikačných vzorcov, techník a nástrojov. Jej nositeľom je obyčajne manažér a jej obsahom je efektívno-účelové skĺbenie troch základných častí komunikačného procesu v konkrétnej manažérskej situácii, a to verbálnej komunikácii, neverbálnej komunikácii a aktívneho počúvania úzko súvisiace s používaním komunikačných zručností

¹⁹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

²⁰ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 11.

ako sú empatia, asertivita, persuázia a špecifických (manažérskych) komunikačných techník.

Intrapersonálnu komunikáciu Szarková²¹ vymedzuje ako špecifický druh komunikácie „prebiehajúcej v intraindividuálnom psychickom prostredí jednotlivca, pričom ten istý človek v nej vystupuje ako odosielateľ a príjemca informácie. V psychológii sa tento typ komunikácie nazýva aj ako „vnútorný rozhovor“, resp. „rozhovor sám so sebou“. Spomínaná komunikácia je súčasťou každého komunikačného procesu a veľmi úzko súvisí s osobnostnými regulačnými mechanizmami, hodnotovým systémom a etickými normami jednotlivca.

Masová komunikácia - Výrost a Slaměník²² ju charakterizujú ako „množinovú komunikáciu“, v rámci ktorej, do komunikačného procesu v role odosielateľov a príjemcov správy vstupuje množina komunikantov, čo zákonite podľa ich názoru vyžaduje aj použitie iných komunikačných nástrojov a postupov ako pri interpersonálnej komunikácii. Rudy²³ konštatuje, že aj tento druh komunikácie prebieha aj vo vnútro podnikovom prostredí a tam je jej obsahom a cieľom verejné sprostredkovanie a odosielanie informácií (spravidla nejde o jedného, ale o organizovanú skupinu komunikátorov a zároveň nejde o jedného, ale o množinu adresátov, príjemcov, ktorí môžu, ale nemusia byť organizovaní časovo alebo priestorovo vzdialení).

S jeho názorom súhlasí aj Szarková²⁴, ktorá dodáva, že „táto vzdialenosť je „premostovaná“ sociálne, t.j. do komunikačného procesu vstupujú ďalší komunikátori, ktorí sprostredkovávajú prenos informácie, čo znamená, že na sprostredkovanie informácie sa používajú masové komunikačné prostriedky – médiá.“ V rámci takto realizovanej komunikácie a komunikačného procesu medzi ľuďmi všeobecne, a najmä v podnikovom prostredí, nedochádza k premenám rolí odosielateľa a adresáta, príjemcu informácie, správy, ale rola odosielateľa a rola adresáta – príjemcu informácie,

²¹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 12.

²² VÝROST, J. – SLAMĚNÍK, I. 1998. Aplikovaná sociální psychologie I., Praha: 1998, s. 126.

²³ RUDY, J. – PIŠKANIN, A et al. 2005. Základy manažmentu. Bratislava: 2005.

²⁴ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 13.

správy, sú trvale rozdelené. Informácia, správa postupuje jednosmerne od odosielateľa informácie k adresátovi, príjemcovi informácie, správy.

Autorka Klírová²⁵ poukazuje na to, že v rámci tejto komunikácie rola odosielateľa informácie je aktívna a rola príjemcu informácie je pasívna, čo ale nevylučuje vznik spätného pôsobenia príjemcu informácie na odosielateľa. Špecifikum spätnej väzby však spočíva v tom, že neprebíha v rámci hlavného komunikačného procesu. Podľa spomínanej autorky v organizácii tento typ komunikácie nevyužíva formálne vnútropodnikové komunikačné toky, skôr sa opiera o využitie neformálnych komunikačných tokov existujúcich v rôznej kvalite v mikroklíme a sú ovplyvnené celkovou vnútropodnikovou sociálno-psychologickou atmosférou a podnikovou kultúrou.

Základné charakteristiky masovej komunikácie možno podľa Szarkovej²⁶ zhrnúť takto:

- odosielateľ a adresát informácie nie sú v bezprostrednom kontakte, oddeľuje ich časová vzdialenosť, priestorová vzdialenosť alebo časovo – priestorová vzdialenosť, čo je nevyhnutné v komunikačnom procese prekonať,
- na prekonanie vzdialenosti je potrebné sociálne a predmetné sprostredkovanie,
- sociálne sprostredkovanie znamená prenos informácií v rámci vnútropodnikových komunikačných úrovní, do ktorých vstupujú komunikanti, ktorí sa navzájom poznajú,
- predmetné sprostredkovanie prebieha prostredníctvom prostriedkov masovej komunikácie.

Krízová komunikácia – je špecifická forma masovej komunikácie so sporadickým výskytom prvkov interpersonálnej komunikácie. Jej cieľ spočíva v zvládnutí krízovej udalosti tak, aby nevzbudila pozornosť a nespôsobila paniku. Pre krízovú komunikáciu je všeobecne charakteristické²⁷ postupné nahrádzanie formálnych informačných zdrojov a komunikačných kanálov

²⁵ KLÍROVÁ, J. 2001. Corporate Governance. Praha: 2001.

²⁶ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

²⁷ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

neformálnymi komunikačnými sieťami so zahmlenými informačnými zdrojmi, postupná strata kontroly nad informáciami, prenikanie neoverených, náhodných informácií do komunikačných procesov, nárast emócií a deformácia spätnej väzby. Naše skúsenosti z praxe potvrdzujú, že nezvládnutie komunikácie v krízových situáciách je veľmi problematické, nakoľko práve v krízových situáciách veľká časť verejnosti pociťuje ohrozenie svojej činnosti, zdravia, osobnej bezpečnosti aj majetku a v dôsledku toho mnohokrát nastáva panika. K profesii hasiča však patrí aj zvládnutie takýchto situácií ako upokojenie ľudí a komunikácia zameraná na informovanie o priebehu riešenia krízovej situácie. Naše poznatky teda potvrdzujú, že počas krízovej situácie pri výkone profesie hasiča je spôsobilosť efektívne komunikovať nevyhnutná. Hasič, ako profesionál, uspokojuje potreby ľudí, ktorí očakávajú včasné, presné a zrozumiteľné informácie, prispievajúce k ich fyzickému a psychickému komfortu aj k pripravenosti vyrovnáť sa s priebehom krízových situácií a s ich dôsledkami. Avšak potreba komunikácie sa ukazuje aj na druhej strane, a to pri dodržaní zásad efektívnej komunikácie s verejnosťou, kedy každé „správne zvolené slovo hasiča“ môže výrazne prispieť k posilneniu dôvery vo vzťahu k riešeniu situácie, k organizácii, alebo k opatreniam krízového manažmentu.

Výsledkom profesionálneho nezvládnutia tohto druhu komunikácie je vznik fám a paniky a práve z tohto dôvodu podľa Němca²⁸ predpokladá vysoký profesionálny prístup, dôsledný komunikačný plán s dvoma základnými typmi komunikačných plánov pre krízovú komunikáciu a to neinformovať o ničom a informovať o všetkom.

Tuma²⁹ uvádza, že v rámci podnikovej komunikácie medzi jednotlivými pracovníkmi prebiehajú komunikačné väzby a to nasledovnými spôsobmi:

- **Komunikácia „zhora – dolu“** – v rámci tejto komunikácie je vysielateľom správy priamy nadriadený a týmto kanálom prebiehajú pokyny, príkazy, nariadenia, inštrukcie, oznamy, plány informácie rôzneho druhu, hodnotenia atď. Čas, miesto a formu správy volí

²⁸ NĚMEC, P. 1999. Public relations – Komunikace v konfliktních a krizových situacích. Praha: 1999.

²⁹ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

nadriadený pracovník a komunikačný proces prebehne ústne (direktne), alebo v písanej forme (indirektne) napr. e-mailom. V prípade, že ide o ústnu formu komunikácie, potom je to vždy obojsmerná (duplexná), operatívna a rýchla komunikácia, ak ide o zložitejšiu správu alebo pokyn vedúceho, potom je pri ústnom podaní informácie vysoká pravdepodobnosť nepresného pochopenia jej obsahu. Písomná komunikácia prebehne obyčajne jednostranne a výhodou je, že sa dá archivovať, v prípade nejasností a potrebe k celej veci sa vrátiť.

- **Komunikácia „zdola – hore“** – v rámci nej správu vysiela podriadený pracovník a obyčajne oznamuje ako sa plnia príkazy vedúceho, hlási dosiahnuté výsledky alebo oznamuje, že pôvodne stanovený termín splnenia úlohy je ohrozený. Tuma³⁰ upozorňuje na to, že v praxi sa mnohokrát stáva, že na pracovisku môžu vzniknúť rôzne bariéry formálneho charakteru, kedy napr. veľmi iniciatívni zamestnanci zahltia vedúceho nadmerným množstvom nepodstatných informácií. Problémom môže byť tiež, ak vedúci pracovník dostáva nelineárne filtrované informácie, z kontextu vytrhnuté správy, na základe ktorých má rozhodovať a riadiť.
- **Horizontálna komunikácia** - prebieha medzi spolupracovníkmi na rovnakej hierarchickej úrovni riadenia. Uľahčuje im vzájomnú koordináciu prác, pridelených činností, dohováranie postupov, prípravu materiálov. Obyčajne pracovníci úradu komunikujú priamo zoči-voči príp. cez počítačovú sieť.

Komunikácia sa taktiež rozdeľuje na **formálnu** a **neformálnu** komunikáciu³¹:

Formálna - orientovaná na usmerňovanie komunikácie zamestnancov v smere dosahovania cieľov organizácie. V rámci nej komunikační partneri, situácie, obsah a komunikačné kanály sú určené a upravené organizačnými a metodickými pravidlami a vzťahmi. Pozícia - rola komunikanta

³⁰ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

³¹ RUDY, J. – PIŠKANIN, A et al. 2005. Základy manažmentu. Bratislava: 2005.

a komunikačná situácia určujú aj požiadavky na komunikačné kanály, ktoré sú stanovené tak, aby mohli informácie prúdiť obojsmerne.

Neformálna - vzniká podľa Szarkovej³² zo „sociálnych potrieb“ členov organizácie a je to: „Neformálna výmena informácií medzi rôznymi komunikantmi v komunikačných situáciách a komunikačnými nástrojmi, ktoré nie sú upravené formálnymi predpismi. Potreba medzilidského kontaktu, ktorý sa realizuje rozhovormi medzi pracovníkmi.“

Vidíme, že v literatúre sa stretávame s viacerými formami klasifikácie komunikácie a jej druhov. Vždy to závisí od uhla pohľadu toho ktorého autora a toho, pre aké potreby svoje členenie používa a na ktorú zložku komunikácie a komunikačného procesu sa pre svoje potreby dominantne zameriava. V rámci komunikácie vždy ide o proces šírenia informácií s cieľom informovať, odstrániť alebo znížiť neistotu na oboch komunikujúcich stranách. Ide teda o dvojstranný proces, ktorý má za cieľ dorozumieť sa.

³² SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 94.

2 KOMUNIKAČNÉ PROSTRIEDKY A FORMY KOMUNIKÁCIE

Efektívna komunikácia je v organizácii jedným zo základných predpokladov jej fungovania a patrí k základným zručnostiam manažéra.

Szarková³³, ktorá uvádza, že manažér, správne komunikujúci o pracovných a mimopracovných problémoch býva vnímavý a hodnotený svojim pracovným okolím lepšie ako taký, ktorý má komunikačné problémy. Spomínaná autorka vidí základ tejto úspešnosti najmä v zvládnutí základných a špecifických komunikačných prostriedkov a komunikačných zručností.

Szarková³⁴ menuje nasledovné komunikačné prostriedky:

- verbálna komunikácia a jej aktívne a pasívne formy,
- neverbálna komunikácia a jej zložky,
- počúvanie – načúvanie,

a myslí si, že komunikačné prostriedky a ich jednotlivé formy plnia v komunikačnom procese rôznou mierou nasledovné funkcie:

- oznamovanie informácií, rozhodnutí, metód, techník riešenia problémov, úloh, situácií,
- oznamovanie postojov k problémom, situáciám,
- oznamovanie postojov k adresátom,
- oznamovanie sebavedomia, sebachápania, sebahodnotenia komunikantov,
- oznamovanie pravidiel vzájomnej komunikácie,
- získavanie informácií, názorov, nových myšlienok,
- získavanie prívržencov svojich myšlienok, nápadov, nových postupov,
- motivovanie ľudí pre nové, netradičné postupy a riešenia.

Sme toho názoru, že problematika správnej komunikácie je nevyhnutná a schopnosť komunikovať v bežných aj krízových situáciách by mala byť

³³ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

³⁴ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

kompetenciou každého človeka. Hlavne v mimoriadnych a záťažových situáciách sa však ukazuje, že nielen deti, ale ani dospelí, nedokážu reagovať rozvážne. Mimoriadne udalosti sa v dnešnej dobe stávajú denne. Počas týchto situácií zdravie a život ľudí ohrozujú rôzne faktory a niekedy v záchrane človeka zohráva rolu každá minúta. Práve táto skutočnosť je dôkazom výraznej potreby pripravenosti obyvateľov na krízové situácie, pretože pripravenosť môže zachrániť ľudský život. Od záchranných zborov a profesií sa očakáva vhodná koordinácia v situácii, schopnosť čo najvhodnejšie rôznymi spôsobmi pomôcť všetkým, ktorí to potrebujú.³⁵

2.1 Verbálna komunikácia a jej aktívne a pasívne formy

Podľa Škvareninovej³⁶ verbálna komunikácia prebieha v konkrétnej komunikačnej situácii, bez použitia médií a predpokladá fyzickú a aktívnu účasť komunikátora aj komunikanta a používanie rovnakého dorozumievacieho kódu. Komunikanti sa navzájom komplexne vnímajú a dorozumievajú. Klincková³⁷ uvádza, že je to „najvyspelejšia forma ľudskej komunikácie, ovplyvňujúca výsledok komunikácie. Znamená to, že obsah vyslovenej informácie je aktuálny a kódovanie na strane expedienta rešpektuje nielen komunikačný zámer expedienta, ale aj kód percipienta“.

Citovaná autorka v súvislosti s verbálnou komunikáciou definuje pojem komunikačný akt, ktorým označuje interakciu medzi hovoriacim a adresátom v interpersonálnom vzťahu a ktorý je možný vtedy, ak je:

- oznámenie transformované na informáciu,
- ustálený jazykový kód,
- funkčný komunikačný kontakt,
- prítomný oznamovateľ (pôvodca informácie a adresát, ktorému je informácia prenášaná),

³⁵ ŠIMÁK, L. 2004. Krízový manažment. Žilina: FŠI ŽU, 2004.

³⁶ ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. Rečová komunikácia. Bratislava: 2004.

³⁷ KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008, s. 42.

- existuje komunikačná situácia.

Škvareninová³⁸ vymenúva predpoklady úspešnej verbálnej komunikácie a v tejto súvislosti kladie dôraz na:

- artikuláciu a výslovnosť,
- používanie primeraného tempa,
- moduláciu hlasu hovoriaceho,
- obsah, forma a cieľ musia vychádzať zo skutočností, komu je informácia určená - musíme vybrať takú skupinu slov (spisovný jazyk, slang, nárečia, terminológiu a pod.), aby im prijímateľ informácie rozumel. Brindza³⁹ upozorňuje na najčastejšie nedostatky, ktoré sa v rámci verbálnej komunikácie môžu vyskytnúť a ktorých by sa mali ľudia vyvarovať: používanie slovných skratiek a obrátov, módných slov, zlej výslovnosti hlások, používanie nárečových výrazov, vulgarizmov, slangových slov, dlhých súvetí, zlé tempo reči a pod.

Verbálna komunikácia je nositeľkou informácie, ktorá je podľa Tureckiovej⁴⁰ hlavným článkom firemného komunikačného systému. V praxi sú požiare veľmi častou príčinou krízových situácií, ktoré vážne ohrozujú zdravie a životy ľudí a spôsobujú materiálne škody. Práve v takýchto situáciách by ľudia mali vedieť správne verbálne komunikovať a do predmetu komunikácie zahrnúť skutočne podstatné informácie, ktoré prijímateľ očakáva. Tu by sme chceli poukázať na to, že každý človek by mal ovládať zásady prvej pomoci a zachovania sa v krízovej situácii. Práve prvé minúty po jej výskyte bývajú najpodstatnejšie, aby sa zavolala potrebná pomoc a mohla doraziť záchranná služba. Táto problematika je zahrnutá aj v legislatíve (Zákon o civilnej ochrane) a všeobecne patrí do programu vzdelávania a prípravy obyvateľov na sebaobranu a pomoc iným občanom v núdzi.

³⁸ ŠKVARENINOVÁ, O. 1994. Rečová komunikácia. Bratislava: 1994.

³⁹ BRINDZA, J. 1996. Sociálna komunikácia. Banská Bystrica: 1996.

⁴⁰ TURECKIOVÁ, M. 2004. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: 2004.

Reč plní Podľa Tumu⁴¹ prinajmenšom 4 základné funkcie:

- Je výrazom našich myšlienok, pocitov a zámerov do budúcnosti. Základnou úlohou verbálnej komunikácie je schopnosť vedieť vyjadriť slovom myšlienku, pocity alebo zámery.
- Je aj dobrým kontaktným médiom, umožňuje osloviť ľudí a nadviazať s nimi určitý vzťah.
- Je komunikačným médiom, avšak podľa autora je potrebné ju prezentovať:
 - vhodne volenými slovami,
 - presnými pojmami,
 - akceptovateľnou formou pre príjemcu,
 - bez strát,
 - bez šumov,
 - zreteľne,
 - v dobre komponovanom slovnom prejave,
 - v logickom usporiadaní myšlienok,
 - v lingvisticky správnej konštelácii.
- Je nástrojom žiaducej akcie u prijímateľa, u ktorého by mala vyvolať očakávanú odozvu na prezentované fakty a vyvolať reakcie, pre ktoré sme s ním vstúpili do komunikačného deja.⁴²

Naše poznatky z praxe pri výkone profesie hasiča potvrdzujú význam a „silu“ verbálnej komunikácie najmä pri:

- komunikácii zameranej na včasné varovanie obyvateľstva pred blížiacim sa nebezpečenstvom – systémy varovania,
- osobnej verbálnej komunikácii hasiča (jeho slovné pokyny a inštrukcie, telefonovanie, verejné vystúpenia, prejavy, oslovenie zhromaždených ľudí, vysielané rozhovory v rozhlase alebo televízii, vyhlásenia pre médiá).
- komunikácii pri zásahoch medzi jednotlivými záchrannými zložkami,

⁴¹ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁴² TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

- komunikácia medzi veliteľom zásahu a jednotlivými členmi záchranej zložky na mieste zásahu.

Táto komunikácia je dynamická, plynulá, jej obsah aj forma sú dotvárané obojstranným vzťahom hovorcovi (hasiča) a poslucháča/ov (verejnosti), pričom môže byť zvýraznená neverbálnymi prvkami komunikácie.

Odborná literatúra člení verbálnu komunikáciu rôzne. My uvádzame druhy verbálnej komunikácie, s ktorými sa stretávame najčastejšie:

- monológ,
- dialóg (rozhovor),
- konzultácia, porada,
- konferencia, prejednávanie,
- konverzácia, rozprávanie,
- diskusia,
- debata, pohovor.

Okrem toho existuje verbálna komunikácia:

- rečová – v rámci pracovného procesu ide o pohovory, porady a pod.
- písaná – e-maily, zmluvy, nariadenia a pod.

Podľa Szarkovej⁴³ sa v podniku používa väčšinou komplexne a rozlišujú a používajú sa dve základné formy verbálnej komunikácie: hovorová (rečová) komunikácia (monológ, dialóg, prednáška..) a písomná komunikácia (piktogramy, správy, nariadenia, zmluvy, dokumenty), pričom ich spoločnými známkami je, že obidve prebiehajú vždy formou dialógu. Ich podstatu tvorí centrálny dorozumievací systém – jazyk a sú vždy koncipované vo vzťahu k adresátovi.

Szarková v tabuľkách uviedla porovnanie komunikačných nástrojov (médií), ktoré znázorňujeme na Obrázku 1 a vybrané komunikačné nástroje založené na písomnej forme komunikácie v rámci podniku (Obrázok 2).

⁴³ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

Obr. 1: Porovnanie komunikačných nástrojov (médií)

Písaná dokumentácia (listy, správy, príkazy, smernice, články a iné)	
Výhody <ul style="list-style-type: none"> - dáva evidenciu o odoslaní a prijatí, - dokáže zachytiť zložité myšlienky, - umožňuje analýzu, hodnotenie a súhrn, - rozširuje informáciu na mnoho miest, - môže potvrdiť a objasniť ústnu informáciu, - presne zachytáva zmluvy a dohody 	Nevýhody <ul style="list-style-type: none"> - je pracná, zaberie veľa času, - je viac formálna, - môže spôsobiť interpretačné problémy, - nedovoľuje priebežnú spätnú väzbu, - po odoslaní správy nie sú možné ďalšie úpravy, - neumožňuje výmenu názorov a postojov
Ústna komunikácia (konverzácia, rozhovor, schôdza, verejný prejav, telefónny rozhovor, konferencia)	
Výhody <ul style="list-style-type: none"> - priamy prostriedok komunikácie, - výhoda fyzickej blízkosti, videnia a počutia pôvodcu, - umožňuje priebežnú výmenu názorov a postojov, - vhodná na presvedčovanie, - umožňuje príspevok a účasť všetkých prítomných 	Nevýhody <ul style="list-style-type: none"> - sťažuje presadzovanie názorov v prítomnosti protivníkov, - ťažko sa kontroluje pri účasti väčšieho množstva ľudí, - neposkytuje dostatok času na premyslenie vecí a kvalitné rozhodnutie, - nedáva písomný záznam toho, čo bolo povedané, - často vyvoláva následnú diskusiu o tom, čo a ako vlastne bolo povedané.
Vizuálna komunikácia (výrazy, gestá, postoj, grafy, tabuľky, fotografie, filmy, videozáznamy, modely)	
Výhody <ul style="list-style-type: none"> - poskytuje prídavné vizuálne podnety, - dokáže zjednodušiť písané alebo hovorené slovo (schémy), - simuluje situácie, - ilustruje výklad, - poskytuje vizuálny záznam 	Nevýhody <ul style="list-style-type: none"> - obťažne sa interpretuje bez sprevádzajúceho písaného alebo hovoreného slova, - vyžaduje ďalšie zručnosti v porozumení a interpretácii, - môže byť časovo i finančne náročná, - je nákladná na rozširovanie (šírenie), - uchovávanie môže byť drahé.
Elektronická komunikácia (elektronické siete, faxy, modemy, telekonferencie)	
Výhody <ul style="list-style-type: none"> - rýchly prenos, - prenos veľkého množstva informácií pri minimálnych nárokoch na kapacitu, - presnosť, - možnosť priebežnej spätnej väzby 	Nevýhody <ul style="list-style-type: none"> - veľký rozsah prenášaných dát často kladie požiadavky na čas ľudí, ktorí ich následne spracúvajú, - vysoká cena používaných prostriedkov, - faxové správy nie sú pravým dokladom

Zdroj: Szarková, 2002, s. 105 -107.

Obr. 2: Vybrané komunikačné nástroje založené na písomnej forme komunikácie

<i>Médium</i>	<i>Najčastejšie použitie</i>	<i>Výhody</i>	<i>Nevýhody</i>
List	Externá komunikácia	Relatívne nízke náklady, Neobmedzená dĺžka, Vhodný (pohodlný) pre prijímateľa Aj odosielateľa	Pomalé, zastihne iba jednu osobu súčasne
e-mail	Externá komunikácia	Rýchlosť, pohodlnosť	Náklady tech. zariadenia, limitované na osoby vlastniace potrebné vybavenie
Telegram	Externá komunikácia	Dostupné na hociktorom mieste na svete	Relatívne vysoké náklady, limitovaná dĺžka
Fax	Externá aj interná komunikácia	Rýchlosť, presnosť	Náklady
Memorandá a správy	Interná komunikácia	Neobmedzená dĺžka, nízke Náklady, vhodný (pohodlný) Pre prijímateľa aj odosielateľa	Doručenie môže byť nákladné, široké a časté používanie môže viesť k nevenovaniu pozornosti u časti prijímateľov
Noviny a časopisy	Interné- podnikové správy alebo správy zamestnancov	Dosiahnu široké publikum, môžu slúžiť ako motivátor pre zamestnancov zapojiť sa do podnikových aktivít, štýl odráža podnikovú filozofiu	Limitované na neformálne záležitosti
Manuály a príručky	Interná komunikácia	Dobrá príležitosť pre podnikovú politiku, pravidlá, regulácie a benefity	Môže vyžadovať časté aktualizácie ako sa politika podniku mení
Nástenky	Interná komunikácia	Nízke náklady, široký rozsah	Nevhodné umiestnenie môže viesť k neadekvátnemu dosahu
Vklady a doplnky k výplatným páskam	Interná komunikácia	Nízke náklady, široký dosah, vysoký účinok, ak sa používa striedmo	Časté používanie môže viesť k nevenovaniu pozornosti u časti prijímateľov

Zdroj: Szarková, 2002, s. 107.

V rámci organizácie existujú aj komunikačné nástroje, ktoré sú založené na ústnej forme komunikácie a ich hlavné vybrané formy zaznamenáva Obrázok 3.

Obr. 3: Vybrané komunikačné nástroje založené na ústnej forme komunikácie

<i>Médium</i>	<i>Výhody</i>	<i>Nevýhody</i>
Telefón	Relatívne nízke náklady, široká paleta služieb (odkazovač, konferencia cez telefón), rýchlosť, okamžitá spätná väzba	Nie je možná komunikácia face-to-face (zoči- voči)
Konferencie a schôdzky	Možná obojstranná komunikácia, okamžitá spätná väzba	Ak nie je náležite pripravená a realizovaná, stáva sa nákladnou stratou času
Prejavy a podávanie ústnych správ	Umožňuje obmedzenú vzájomnú interakciu	Ak nie sú náležite pripravené a prednesené, môžu byť nudné a nákladnou stratou času

Zdroj: Szarková, 2002, s. 108.

V závere by sme chceli poukázať na skutočnosť, že v rámci organizácie a teda pri charakterizovaní vnútropodnikovej komunikácie je ťažké oddeliť jednotlivé obsahové témy a priradiť ich jednoznačne pod jeden dominantný druh komunikácie, a to kvôli širokému obsahovému spektru komunikácie, tvorenému komunikačnými vzorcami, sociálno-psychologickým rámcom, v ktorom komunikačný akt alebo komunikačný proces prebiehajú.

Zhodujeme sa s Tureckiovou⁴⁴ v názore, že komunikácia a komunikačný proces neprebíha medzi ľuďmi iba vo všeobecných podmienkach interakcie, ale aj pri špecifických činnostiach a v špecifických podmienkach, v rámci ktorého sú iné, často špecifické komunikačné vzorce, postupy, nástroje, požiadavky na rozvoj špecifických komunikačných schopností a ovládanie špecifických komunikačných zručností. Práve pracovný proces je takouto špecifickou činnosťou, podmieňujúcou a zároveň vyžadujúcou si špecifickú komunikáciu.

⁴⁴ TURECKIOVÁ, M. 2004. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: 2004.

Verbálnej komunikácii, je podľa Tumu⁴⁵, nevyhnutné prikladať dôraz predovšetkým v profesiách, pri výkone ktorých dochádza k nepretržitej komunikácii s ľuďmi. Tieto profesie vyžadujú, aby dokázali jasne zreteľne a zrozumiteľne formulovať svoje myšlienky a prenášať ich ústnou alebo písomnou formou verejnosti. Je to základný prejav kultúry hovoreného, prípadne písaného slova.

2.2 Neverbálna komunikácia a jej zložky

Neverbálna komunikácia, bsahuje podľa Brindzu⁴⁶ celý rad signálov, znakov a informácií, ktorých hlavný význam spočíva v oznamovaní adresátovi vzťahovú úroveň komunikačného aktu. Spresňujú roly komunikantov v komunikačnom procese a v neposlednom rade oznamujú psychický stav účastníkov komunikačného procesu. Podľa spomínaného autora už pojem neverbálna komunikácia napovedá, že informácie sú vymieňané inak ako slovne (prostredníctvom gest, výrazu tváre, pohybov, hlasu, dotykov, zovňajšku a pod). Patria sem podľa Gaburu⁴⁷ mimika, gotika, proxemika, posturoológia, optika, kinetika, paralingvistika, teritorialita a produkcia. Vybíral⁴⁸ uvádza: „spôsoby neverbálnej komunikácie môžeme ešte ďalej diferencovať a samostatne analyzovať ako napríklad pohyby rúk, nôh, v neverbálnych aspektoch reči napr. dĺžku mlčania, rôzne druhy intonácie, mimiku v dolnej časti tváre, atď.“

Napriek tomu, že je neverbálna komunikácia vývojovo staršia a hodnotovo zrovnateľná s verbálnou, je dokonca niektorými odborníkmi považovaná aj za významovo dôležitejšiu. Myslíme si, že v praxi sa neverbálnej komunikácii nevenuje dostatočná pozornosť. Je ťažšie vyčítať z jej významov, ktoré je možné vnímať iba pri priamom kontakte, v dôsledku čoho sa na ňu zabúda. Sme toho názoru, že by v každej organizácii mala byť verbálna aj neverbálna komunikácia v zhode.

⁴⁵ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁴⁶ BRINDZA, J. 1996. Sociálna komunikácia. Banská Bystrica: 1996.

⁴⁷ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava: 2004.

⁴⁸ VYBÍRAL, Z. 2005. Psychologie komunikace. Praha: 2005, s. 81.

Tuma⁴⁹ poukazuje na neverbálne symboly, ktoré komunikujú bez slov, teda prostredníctvom mimiky, gest, pohybmi celého tela, výrazom očí, a celou svojou prítomnosťou, aj vzhľadom. Neverbálne symboly môžu byť avšak aj neuvedomované a subjekt ich tiež vyšle príjemcovi. Spomínaný autor uvádza, že vyše 90% informácií sa prenáša pomocou neverbálnych symbolov.

V praxi pri výkone profesie hasiča môžeme potvrdiť výrazný vplyv neverbálnej komunikácie. Ide o komunikáciu, ktorá dokáže zvýrazniť hovorené slovo, ale aj jeho osobnosť a profesionálnu kompetentnosť.

2.3 Počúvanie – načúvanie

Počúvanie – načúvanie zaraďujú odborníci medzi pasívnu formu masovej komunikácie, v rámci ktorej „ide o prijímanie informácií sluchom, alebo ako aktívna forma, ktorá tvorí samostatnú súčasť interpersonálnej komunikácie a nazýva sa aktívne počúvanie (načúvanie), pri ktorej ide o prijímanie všetkých dostupných komunikačných znakov, signálov a informácií prostredníctvom zapojenia všetkých zmyslov do komunikačného procesu.“⁵⁰

Pozorné počúvanie partnera je aj podľa Tumu⁵¹ samozrejmosťou. Komunikácia by mala podľa neho predstavovať vyvážený dialóg na báze vzájomného porozumenia, vypočutia názorov a vyjadrenia vlastných návrhov, podnetov, postrehov. Pri komunikácii je veľmi dôležitý vzájomný očný kontakt komunikantmi.

Aktívne počúvanie je podľa Kompoltovej⁵² charakterizované ako psychická dispozícia jednotlivca počuť nevypovedané, teda postrehnúť a pružne zanalyzovať také momenty v komunikačnom procese, ktoré odhaľujú informácie, ktoré komunikátor úmyselne zakrýva. Schopnosť dávať do súvisu rôzne informácie, ktoré v konečnom dôsledku vytvoria novú informáciu. Výsledkom aktívneho počúvania je podľa spomínanej autorky, alebo vnútorná

⁴⁹ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁵⁰ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s.

⁵¹ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁵² KOMPOLTOVÁ, S. 2008. Možnosti rozvíjania komunikačných zručností v cvičnej firme. Bratislava: 2008.

zmena súvisiaca s prehodnotením hodnotového systému, alebo vonkajšia zmena prejavujúca sa v správaní alebo v komunikácii jednotlivca.

Devito⁵³ si myslí, že má dvojaký význam:

- optimalizuje komunikačnú situáciu medzi komunikantmi,
- napomáha získať v komunikačnom procese také informácie, ktoré by manažér inou cestou len veľmi ťažko získal.

Myslíme si, že práve spôsobilosť aktívne počúvať, vypočuť si druhého, dať najavo spoluúčasť, záujem, patrí v rámci organizácie medzi základné kompetencie, ktoré by mal najmä nadriadený mať osvojené.

Borg⁵⁴ sa zamýšľa nad schopnosťami jednotlivca aktívne počúvať a konštatuje, že predpoklady na aktívne počúvanie nemá každý človek rovnaké. Podľa jeho názoru, schopnosť sústrediť a zacieliť pozornosť na komunikovaný obsah, vnímať a súbežne počas komunikačného procesu analyzovať prijímané informácie, je u každého iná.

Tuma⁵⁵ uvádza, že „aktívnym počúvaním sa usilujeme preniknúť do samotného vnútra hovoriaceho, vžiť sa do jeho postavenia a pochopiť v čo najširších súvislostiach všetko to, čo hovorí, prípadne čo ostalo iba naznačené a nevy povedané.“ Pri počúvaní preto musíme byť podľa spomínaného autora tiež maximálne koncentrovaní a dávať to aj primerane najavo, napr. malým vstupom, vetou „Ak som vás správne pochopil, domnievate sa, že ...“ alebo „Podľa toho, čo ste práve uviedli, by ...“

Stotožňujeme sa s tým, že rozvoj schopnosti vedieť počúvať má preto veľký význam pre každého človeka pracujúceho s ľuďmi. Tuma⁵⁶ konštatuje, že ak chceme zvýšiť účinnosť počúvania, musíme v prvom rade vytvoriť vhodnú atmosféru pre dobrú komunikáciu.

My považujeme za nutné poukázať na to, že aktívne počúvanie je technika na získavanie informácií a osvojenie tejto kompetencie znamená

⁵³ DEVITO, J. A. 2001. *Základy medzilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

⁵⁴ BORG, J. 2007. *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Praha: 2007.

⁵⁵ TUMA, M. 2010. *Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy*. Martin: 2010.

⁵⁶ TUMA, M. 2010. *Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy*. Martin: 2010.

dlhodobo vedieť reagovať na sociálne situácie. Práve pri aplikovaní poznatkov na počúvanie a jeho význam na povolanie hasiča sa dá konštatovať, že mnohokrát nesprávne počúvanie výrazne sťažuje riešenie a priebeh mnohých situácií. Záchranné zložky a krízové štáby musia reagovať na situácie, keď ľudia nepočúvajú, nevnímajú (podceňujú informácie, ktoré sú im sprostredkované), alebo sa informácia stráca v iných podnetoch, ľudia nerozumejú (nepoznajú význam varovných signálov) alebo v prípade slovných informácií sú pre nich nezrozumiteľné. Časté sú prípady, keď ľudia nemôžu reagovať (sú chorí, handicapovaní), ale aj situácie, kedy ľudia nechcú reagovať (napr. z rôznych dôvodov nesúhlasia s opatreniami).

Výrost, Slaměník a Komárková⁵⁷ konštatujú, že v sociálnej psychológii sa uvádzajú tieto postupy rozvíjania aktívneho počúvania:

- Skúste počúvať v rôznych situáciách – každý rozhovor sa môže stať príležitosťou zvýšenia citlivosti k druhým a k rozvíjaniu schopnosti načúvať.
- Neriešte svoje problémy – osobné starosti, problémy môžu blokovать porozumenie.
- Sústreďte svoju pozornosť – odpútajte sa od vonkajších rušivých vplyvov.
- Snažte sa vnímať pri počúvaní myšlienky a zážitky, nie iba slová.
- Pýtajte sa, ale pozor na zvedavé otázky! Ak niečomu nerozumiete, vyjasnite si to.
- Obmedzte vlastný hovorený prejav - nie je možné súčasne hovoriť aj aktívne počúvať.
- Neprerušujte partnera – prestávka partnera neznamená vždy, že povedal všetko, čo chcel, nezabúdajte, že aj mlčaniu možno načúvať.
- Obmedzte časté prerušovanie partnera – občasné „áno“ alebo „rozumím“ môže povzbudiť a dokázať, že partnera pozorne počúvame.

⁵⁷ VÝROST, J. – SLAMĚNÍK, I. – KOMÁRKOVÁ, R. 2001. Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik. Praha: 2001.

- Prijmite uhol pohľadu partnera – lepšie porozumieme jeho potrebám, ak sa snažíme na vec pozerat' z jeho uhla pohľadu. Súhlasit' s ním nemusíme.
- Reagujte na myšlienky a pocity, nie na osobnosť partnera.

Szarková⁵⁸ uvádza nasledujúce fázy aktívneho počúvania:

1. Fáza fyzikálneho počutia – miera schopnosti presne zachytiť systém vysielaných verbálnych a neverbálnych znakov.
2. Fáza spracovania získaných informácií – triedenia, analýza a syntéza prijatých signálov a informácií.
3. Interpretáčna fáza – založená na predpoklade vnútornej a vonkajšej interpretácií počutého nielen v čase prijímanie informácie, ale aj v určitom časovom odstupe. Výsledkom tejto fázy aktívneho počúvania je buď dorozumenie, vzájomné pochopenie sa komunikantov, alebo nedorozumenie.
4. Fáza reakcie – zručnosť komunikanta použiť empatiu, asertivitu a persúáziu.

Efektívne aktívne počúvanie zohráva v procese riadenia a vedenia ľudí veľkú úlohu a rozvinutie nasledujúcich schopností manažéra: schopnosť koncentrovať pozornosť na signály a náznaky, registrovať, pružne analyzovať a triediť pocity, ktoré vyvolávajú jednotlivé náznaky a signály v komunikačnom procese, schopnosť počúvať medzi riadkami, schopnosť používať „staré“ informácie v nových súvislostiach.

Schultzová⁵⁹ vymenúva zlozvyky a bariéry v procese aktívneho počúvania, ktoré považujeme za nutné spomenúť, pretože sme toho názoru, že ich možno aplikovať na akúkoľvek profesiu založenú na interakcii s ľuďmi.

Najčastejšie používané **zlozvyky v procese aktívneho počúvania** sú:

- Čiastočné počúvanie,
- Pozeranie na hovoriaceho namiesto počúvania,

⁵⁸ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

⁵⁹ SCHULTZOVÁ, A. a kol.: Daňovníctvo.. Bratislava: Súvaha, 2002, s. 61.

- Predbiehanie myšlienok hovoriaceho,
- Nepochopenie hlavného zmyslu,
- Emočná hluchota,
- Hovoriaci sa rád počúva, názor druhého ho nezaujíma.

Medzi hlavné **bariéry** zaradujeme nasledujúce:

- Hovoriaci zbytočne príliš veľa a nepresne hovoria,
- Hovoriaci nenechajú druhého dohovoriť,
- Hovoriaci nedokážu navodiť atmosféru dôvery,
- Hovoriaci uplatňujú stereotypný prístup,
- Hovoriaci nedokážu pružne klásť otázky,
- Hovoriaci nedokážu v kritike zaujať konštruktívny postoj,
- V komunikačnom vzorci hovoriaci absentujú asertivita a empatia.

Naše poznatky z praxe ukazujú, že pozorné počúvanie je v našej profesii samozrejmosťou. Pri niektorých skupinách ľudí je potrebná primeraná trpezlivosť. Potvrdzuje to aj Tuma⁶⁰, ktorý uvádza: „Komunikácia by mala predstavovať vyvážený dialóg na báze vzájomného porozumenia vypočutia recipročných názorov a vyjadrenia aj vlastných návrhov, podnetov, postrehov, kritických podmienok atď.“ Pri komunikácii kladieme dôraz na vzájomný očný kontakt partnerov.

⁶⁰ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

3 VÝZNAM KOMUNIKÁCIE A VYUŽITIE ZÁSAD SPRÁVNEJ KOMUNIKÁCIE V KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH A V PROFESII HASIČA

Existujú viaceré profesie, u ktorých správna komunikácia ovplyvňuje výkon a výsledok ich činnosti. Dôležitú úlohu zohráva podľa Borga⁶¹ v pomáhajúcich profesiách. „Potreba komunikácie je jednou z najdôležitejších potrieb života, je základom všetkých vzťahov medzi ľuďmi. Na nich a na schopnosti navzájom si porozumieť závisí i schopnosť prežitia.“⁶² Rýchle a efektívne oznamovanie požiarov a iných krízových udalostí členom hasičských jednotiek patrí k dôležitým krokom v boji proti škodám vznikajúcim počas týchto nebezpečných situácií.

3.1 Dôležitosť komunikácie v profesii hasiča

Tak, ako pri vojenských jednotkách, tak sa musia aj hasiči a ich záchranné zásahové tímy prispôbiť rôznym situáciám a prostrediam, kde hluk znemožňuje verbálnu komunikáciu, kde živé obrazové zábery predstavujú rozhodujúcu informáciu pri rozhodnutiach o živote a smrti a kde dostupnosť verejných sietí nie je garantovaná. Tiež zažívajú množstvo komunikačných situácií s ľuďmi, ktorí nedokážu v dôsledku stresu, šoku a mnohých iných faktorov mnoho krát oznámiť to hlavné, čo potrebujú vedieť. Szarková⁶³ pri krízovej komunikácii konštatovala, že nesprávna komunikácia môže spôsobiť vážne problémy a ohrozenia. Stotožňujeme sa s názorom, že v prípade profesie hasiča, hlavne pri riešení krízových situácií, v rôznych situáciách ohrozenia

⁶¹ BORG, J. 2007. Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých. Praha: 2007.

⁶² MAJSKÝ, J. – RAKUŠAN, K. 2010. Efektívna krízová komunikácia. In: Transfer inovácií 18/2010, s. 273.

⁶³ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

života človeka a jeho bezpečnosti, narastá nevyhnutnosť vedieť správne komunikovať zo strany hasičov.

Antušák a Kopecký⁶⁴ pripomínajú, že hlavne pri riešení krízových situácií a v situáciách ohrozenia bezpečnosti, narastá dôležitosť komunikačných zručností príslušníkov záchranných profesií. Výsledky ich činností a úspešnosť ich zásahov sleduje obyčajne široká verejnosť. Práve preto považujeme za nevyhnutné, aby v rámci týchto profesií dochádzalo k rozvíjaniu komunikačných schopností a zručností ich príslušníkov. Považujeme to za významný predpoklad dobrej realizácie ich rolí. Vhodné sú rôzne formy vzdelávania, školení, praktických tréningov a nácvikov, ktoré im umožňujú jazykové zdokonaľovanie, ale aj prípravu na rôzne formy prezentácie a seba prezentácie. Tuma⁶⁵ tiež konštatuje, že sa často „pojmem komunikácia zužuje len na technickú stránku, ale ťažisko je inde, je v medziľudských vzťahoch, v zabezpečovaní riadiacich procesov, v efektívnom získavaní a prijímaní informácii čítaním, počúvaním, pozorovaním, ale aj v ústnej komunikácii.“

Prax ukazuje, že ľuďom chýbajú základné poznatky o zásadách správania sa v krízových situáciách. Napriek tomu, že sa neustále rozpráva o tom, ako k základnej výbave človeka by mala patriť schopnosť riešiť krízové situácie rôzneho druhu, zo skúseností vieme, že obyčajne ľudia vôbec netušia, čo robiť. Práve preto musia pomáhajúce profesie, medzi ktoré patria aj hasič vedieť v takýchto situáciách pomôcť postihnutým osobám, ale zároveň dbať na to, aby sa zo záchrancu nestal zachraňovaný. Musia dokázať usmerniť ľudí, aby sa správne zachovali v prípade dopravnej nehody, pri požiari, úraze, musia ich ukludniť, aby sa vysporiadali so stresom, konfliktami, frustráciou. Krízová situácia môže byť rôzna. Môže sa dotýkať jednotlivca, ale aj celých skupín a môže nastať kedykoľvek a kdekoľvek, avšak záchranári musia byť pripravený na zásah v akejkoľvek z nich.

Preto kladieme dôraz na komunikačné zručnosti aj v príprave hasičov a považujeme za nutné kvôli riešeniu krízových situácií venovať tejto

⁶⁴ ANTUŠÁK, E. – KOPECKÝ, Z. 2005. Krízový manažment – krízová komunikácia. Praha: Oeconomica, 2005.

⁶⁵ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

problematike dostatočnú pozornosť. Naše poznatky z praxe potvrdzujú, že je nutné sa zamerať napríklad na:

- zdokonaľovanie jazykových schopností hasičov a cvičenie sa v zručnostiach formulovať vecné, jasné a zrozumiteľné správy,
- precvičovanie zvládania metód a techník komunikácie prostredníctvom médií,
- zdokonaľovanie zručností vysvetľovať, argumentovať, presvedčať,
- príprava zameraná na prípravu jednotlivých skupín obyvateľstva (dospelí, deti, učitelia, seniori, chorí a hendikepovaní) na reakcie na varovné signály a správanie sa v krízovej situácii.

Napriek tomu, že sme pripomenuli, že aj z legislatívy vyplýva obyvateľom povinnosť prípravy na sebaobranu a vzájomnú pomoc v prípade krízových situácií, prax ukazuje opak. Problém v konkrétnej situácii spočíva v neznalosti ľudí o telefónnych číslach tiesňového volania a o zásadách telefonovania na tieto čísla. Taktiež sa pomerne často stretávame aj so zneužívaním tiesňovej linky. Príčinu vidíme v nedostatočnej informovanosti, ale aj výcviku obyvateľov. Práve preto musia záchranné tímy neraz okrem zásahu riešiť aj rôznorodé situácie, ktoré sa okolo nich stávajú, hoci priamo nesúvisia s ich prácou.

Naše poznatky a skúsenosti z praxe vychádzajú z toho, že veliteľ zásahu musí správne prijať informácie o potrebe zásahu, vyhodnotiť ich a skontrolovať účinnosť prijatých opatrení. Musí identifikovať riziká spojené s miestom udalosti aj s ohľadom na ďalšie skryté problémy. Vypracovať predbežný orientačný plán zásahu podľa vývoja situácie a komunikovať jasne s podriadenými, ktorým zadáva úlohy. Rozhodnúť o privolaní potrebných posíl a zabezpečiť ich koordináciu a usmerňovanie. Prebrať velenie a vydávať podľa potreby inštrukcie všetkým zúčastneným zložkám aj obyvateľom, vyhodnotiť situáciu a možný vývoj a pripraviť informáciu pre policajné a zdravotnícke zložky a pre všetkých zúčastnených. Všetky tieto kroky vykonáva v neustálej komunikácii a s využívaním komunikačných prostriedkov a komunikačných kompetencií.

MLčák⁶⁶ pripomína, že v krízových situáciách sa u ľudí mnohokrát objavujú rôzne prejavy, ktoré nie sú bežné a záchranári na ne musia reagovať. Stretávajú sa s ľuďmi, ktorí sú v dôsledku udalostí okolo seba náladoví, starajú sa o nepodstatné veci, nie sú schopní empatie, sú podráždení, výbušní, agresívny, smutní, bezmocní. Od profesionálov sa očakáva, zachovanie „chladnej hlavy“ a pomoc, riešiť niektoré situácie aj za ohrozených ľudí. Zvládanie a riešenie záťažových situácií spočíva veľa krát v schopnosti vystupovať, teda neverbálne komunikovať tak, aby upokojili, prejavili pochopenie, dodali odvalu alebo verbálne povedali to, čo je potrebné. Mnohokrát práve pri výkone povolania hasiča platí to, na čo upozorňuje aj Komárková⁶⁷. Schopnosť aktívne počúvať, vypočuť si druhého, dať mu najavo spoluúčasť a záujem, patrí medzi základné dobrá, ktoré si môžeme ako ľudia poskytnúť a to hlavne v záťažových a krízových situáciách. Vtedy má postihnutý potrebu, aby ho niekto počúval a na obsah jeho slov aj primerane reagoval.

3.2 Krízová situácia a krízová komunikácia

Na zvládanie tiesňových a krízových situácií v bežnom, živote slúžia organizované zložky integrovaného záchranného systému, ktoré koordináciou svojich činností poskytujú pomoc pri bezprostrednom ohrození života, zdravia, majetku a životného prostredia. Ich organizáciu upravuje legislatívny rámec zákon NR SR č.129/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov.

Všetky organizácie majú vypracované krízové plány, obsahujúce aj plány krízovej komunikácie, ktoré sú obyčajne založené na prísne logickom zvážení kompetentných, pri riešení rôznorodých mimoriadnych udalostí, pri vzniku akýchkoľvek komplikácií a rozmanitých kombinácií tých najneočakávanejších nepríjemností. Obsahujú presný a podrobný opis akcií a činností, ktoré treba v takejto situácii vykonať. Z krízových plánov vyplýva aj

⁶⁶ MLČÁK, Z. 2007. Psychologie zdraví a nemoci. Ostrava: OU, 2007.

⁶⁷ KOMÁRKOVÁ, R. - SLAMĚNÍK, I. - VÝROST, J. 2001. Aplikovaná sociální psychologie III. Praha: 2001.

povinnosť organizácie a inštitúcie disponovať vopred určenými a pravidelne trénovanými tzv. skupiny krízového riadenia, ktoré majú za úlohu dôkladne sa pripraviť na tie najrôznejšie možné havárie, nešťastia, nepríjemnosti a ťažkosti, potenciálne ohrozujúce organizáciu, inštitúciu, firmu.⁶⁸

„Krizová komunikácia je špecifickou formou sociálnej komunikácie v krízovej situácii. Vytvára komunikačnú podporu členom krízového štábu a zjednocuje požiadavky na zabezpečenie nevyhnutných technických, materiálnych, personálnych a informačných zdrojov.“⁶⁹

Krizová komunikácia je podľa Antušáka a Kopeckého⁷⁰ nástrojom krízového riadenia a jej cieľom je odovzdávať správne, dôveryhodné, hodnotné a presvedčivé informácie v správnom čase, na správnom mieste a tým dosiahnuť včasnú a odbornú pripravenosť členov krízového riadenia na nevyhnutnú a potrebnú činnosť, redukciu neistoty a zabezpečenie efektívneho konania všetkých zúčastnených subjektov na kríze a na jej riešení.

Predmetom krízovej komunikácie je odovzdávanie informácii, či už obojstranné alebo jednosmerné. Obrázok 4, znázorňuje tok informácii z čoho vyplýva, že predmetom takejto situácie je odovzdávanie informácii prvkami a orgánmi krízového riadenia (napr. hasiči, záchranári), medzi verejnosťou a rodinami a medzi ostatných, ktorých sa krízová situácia dotýka.

V prípade nahlásenia mimoriadnej udalosti na pracovisko integrovaného záchranného systému, operačný dôstojník rozhodne aké zložky vyšle na miesto mimoriadnej udalosti. Po príchode, veliteľ zásahovej zložky preberá zodpovednosť nad riadením a rozhodovaním. Musí byť schopný sa na mieste operatívne rozhodovať a regulovať prístup všetkých zúčastnených. V

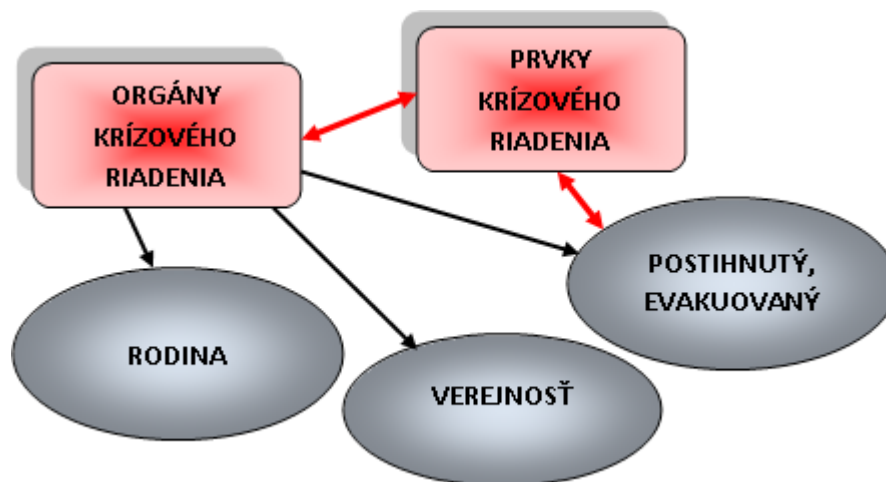
⁶⁸ STOCKER, K. P. 2003. Strategický prístup k riešeniu krízových situácií. In: EWING, R. P.: Issues management: Vývojový cyklus riešení nestandardných situácií. In: CAYWOOD, C. L.: Public relations, řízená komunikace podniku s veřejností. Brno: Computer Press 2003, s. 212-213.

⁶⁹ VIDOVÁ, J. 2007. Marketingový komunikačný mix ako súčasť podnikovej komunikácie. In: Pošta, Telekomunikácie a Elektronický obchod, roč. II, č. 3/2007, Žilina 2007, s. 68-74.

⁷⁰ ANTUŠÁK, E. – KOPECKÝ, Z. 2005. Krizový manažment – krizová komunikace. Praha: Oeconomica, 2005, s. 35.

neposlednom rade reguluje aj pohyb a informovanosť postihnutých obyvateľov, aby nebránili pri jej odstraňovaní a pod.⁷¹

Obr. 4 Predmet krízovej komunikácie



zdroj: vlastné spracovanie

Stotožňujeme sa so Szarkovou⁷² v tom, že cieľom krízovej komunikácie je odovzdať presné, dôveryhodné, hodnotné a presvedčivé informácie poskytnuté v správnom čase, na správnom mieste, pričom pri aplikovaní na povolanie hasiča sa má konkrétne dosiahnuť vysoká odborná pripravenosť zásahových zložiek, a zabezpečiť schopnosť efektívne zvládať aj tie najzložitejšie mimoriadne udalosti.

Bendigová⁷³ poukazuje na to, že „skúsenosti ukazujú, že úspech krízovej komunikácie nezávisí len od dobre vypracovaného krízového manuálu, ale predovšetkým od prístupu manažérov k riešeniu krízovej situácie, od schopnosti ľudí spolupracovať v stresovej situácii a od rýchlosti rozhodovania.“ Stotožňujeme sa s názorom Stockera⁷⁴, že medzi základné

⁷¹ EWING, R. P.: Issues management: Vývojový cyklus řešení nestandardních situací. In: CAYWOOD, C. L.: Public relations, řízená komunikace podniku s veřejností. Brno: Computer Press 2003.

⁷² SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

⁷³ BENEDIGOVÁ, M. 2005. Tréning krízovej komunikácie metódou simulácie. In: TREND 2/2005, ročník 2005, 23. týždeň. Dostupné na internete: <http://www.etrend.sk/trend-archiv/rok-2005/cislo-21/trening-krizovej-komunikacie-metodou-simulacie.html>.

⁷⁴ STOCKER, K. P. 2003. Strategický prístup k řešení krizových situací. In: EWING, R. P.: Issues management: Vývojový cyklus řešení nestandardních situací. In: CAYWOOD, C. L.: Public relations, řízená komunikace podniku s veřejností. Brno: Computer Press 2003.

princípy krízovej komunikácie patria rýchlosť informačnej výmeny, pravdivosť informácií, ich intenzita, presnosť, jasnosť, aktivita a pozitivita informácií.

Vymětal⁷⁵ uvádza, že krízovú komunikáciu možno vymedziť z pohľadu niekoľkých základných perspektív ako:

- **internú komunikáciu** - prebieha vo vnútri podniku, napr. medzi zložkami krízového riadenia alebo medzi manažmentom a pracovníkmi podniku,
- **externú komunikáciu**, ktorá sa týka externých vzťahov podniku (napr. s obyvateľstvom cez mediálne prostriedky),
- **komunikáciu príslušníkov zasahujúcich zložiek** s jednotlivcami a skupinami, zasiahnutými mimoriadnou udalosťou, napr. komunikácia zdravotníckych záchranárov so zranenými a ich rodinami, komunikácia policajtov s prizerającimi a zástupcami médií.

Obr. 5: Roviny krízovej komunikácie



zdroj: vlastné spracovanie

Z obrázku 5 vyplýva, že krízová komunikácia má internú a externú rovinu. V rámci internej sú v profesii hasiča konkrétnou cieľovou skupinou

⁷⁵ VYMĚTAL, Š. 2009. Krizová komunikace. Grada Publishing, Praha 2009.

hasiči a členovia iných záchranných zložiek kde sa vyžaduje presná odborná komunikácia na profesionálnej úrovni. Externou komunikáciou v čase krízy, alebo inej mimoriadnej udalosti, sa rozumie komunikácia medzi orgánmi a prvkami krízového riadenia a verejnosťou, resp. postihnutými, evakuovanými. Ide teda o komunikáciu, prebiehajúcu na úrovni experta a bežného občana a teda prebieha na laickej, neodbornej úrovni, aby každý porozumel a informácie nemali kontraproduktívny charakter.

3.3 Transakčná komunikácia a zásady správnej komunikácie

V súčasnej dobe je komunikácia jedným z kľúčových faktorov, pomáhajúcim riešiť krízové stavy a participovať občanov na aktívnej účasti v živote. V rámci viacerých profesií sa preto kladie dôraz na otvorené komunikovanie s občanmi a na priamy osobný styk.⁷⁶

„Transakčná komunikácia nie je len fyzickým prejavom komunikovania, ale komunikácia medzi aktérmi prebieha aj v psychologickej rovine, napr. tvorbou rôznych dojmov a vzájomných reakcií. Pri transakčnej komunikácii prebieha výmena informácií permanentne a súčasne vo verbálnej i neverbálnej podobe. Komunikanti sledujú dej, o ktorom vedú komunikáciu v celom jeho profile, pričom vnímajú súvislosti z minulosti, prítomnosti a naznačovanej budúcnosti. Pri každom komunikačnom deji účastníci komunikácie, zohrávajú určitú úlohu, presnejšie povedané rolu, ktorá sa navonok prejavuje ich správaním, zastávaním určitého názoru, pozície a štylizovaním sa do určitej spoločensko-sociálnej polohy.“⁷⁷

Preto pri výkone viacerých profesií býva v súčasnosti požadované, aby dokázali jasne, zreteľne a zrozumiteľne formulovať svoje myšlienky a prenášať ich ústnou alebo písomnou formou. Aj hasiči by mali vedieť využívať reč ako komunikačný nástroj, mali by poznať jej funkciu. V tejto súvislosti hovorí Tuma o štyroch základných funkciách reči:

⁷⁶ JANDA, P. 2004. Vnitrofiremní komunikace. Nástroje pro úspěšné fungování firmy. Praha: Grada Publishing, 2004.

⁷⁷ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

- Reč je výrazom myšlienok, pocitov a zámerov do budúcnosti. Základnou úlohou verbálnej komunikácie je schopnosť vedieť vyjadriť slovom myšlienku, pocity, zámery.
- Reč je aj dobré kontaktné médium, umožňuje osloviť ľudí a nadviazať s nimi určitý vzťah.
- Reč je komunikačným médiom, ale musí sa prezentovať vhodne volenými slovami, presnými pojmami, prijateľnou formou pre intelekt príjemcu, bez strát, bez šumov, jasne a zreteľne, v dobre komponovanom slovnom prejave, v logickom usporiadaní myšlienok, v lingvisticky správnej konštelácii.
- Reč je nástrojom žiaducej akcie u adresáta, mala by u neho vyvolať očakávanú odozvu na prezentované fakty a reakcie, pre ktoré sme s ním vstúpili do komunikačného deja.⁷⁸

V rámci komunikácie s klientom sa mnohokrát dostávame do problémových situácií, ktoré je nutné riešiť. Dôvodom môže byť osobnosť klienta, ale aj to, že situácia je pre okolie tak záťažová, že ľudia reagujú neprimerane a nevedia sa s ňou vysporiadať. S tým sa mnohokrát stretávame práve aj pri výkone profesie hasiča. Pomocou rozboru a nácviku situácií je v tréningoch komunikácie možné naučiť sa zvládať správanie problémových občanov. Autorka Bujdová⁷⁹ uvádza **komunikačné zručnosti** pomáhajúceho pracovníka v nevýhodnej situácii:

- v nepriateľskej atmosfére – vypustiť „paru“ – požiadať klienta, aby vyjadril výhrady,
- v bezvýhodiskovej situácii – apelovať na vyššie hodnoty ako je význam konfliktu.

Taktiež ponúka nasledovné typy na nachádzanie východísk zo slepej uličky:

- zachovanie pokoja a rozvahy – zjednodušenie problému,
- odstránenie alebo stlmenie animozít,

⁷⁸ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁷⁹ BUJDOVÁ, N. 2009. Hlavné atribúty komunikačných zručností sociálneho pracovníka. In: Zborník z IV. medzinárodnej konferencie doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práca UKF: Nitra, 2009. [cit. 12. 1. 2012.] Dostupné na internete: http://www.kpsv.fsvaz.ukf.sk/PhD_konf_zbornik_2009/SUBORY/PDF/32_Bujdova.pdf.

- krátke prerušenie rozhovoru, návrh rozhovoru o príčinách blokácie,
- využitie facilitátora alebo psychológa.

S plnením pracovných úloh vo viacerých profesiách je nerozlučne spätá aj intenzívna rokovacia, jednacia (komunikačná) činnosť, pri ktorej je nevyhnutné dodržiavať potrebné zásady a vyvarovať sa mnohým chybám. Ako uvádza Tuma⁸⁰ „urobiť prešľap v komunikácii je hrubá chyba, pretože sa nedá ľahko napraviť. Raz vyslovené slovo letí éterom a nikto ho už nevráti späť.“ Citovaný autor uvádza **najčastejšie chyby pri komunikácii**, ktoré sa vedome alebo nevedome pri styku s občanmi, či už kolegami na pracovisku alebo aj klientmi najčastejšie vyskytujú:

- neschopnosť pozerat' na problém z pozície niekoho iného,
- nesprávna formulácia otázok (napr. navádzajúce otázky),
- neschopnosť byť primerane, aj keď takticky otvorený a prejaviť aj svoj názor,
- nedostatok taktnosti,
- neschopnosť vidieť dobré a chváliť,
- neschopnosť povzbudiť a motivovať.

Mátel⁸¹ sa tiež zamýšľala nad chybami v profesiách, ktoré sú založené na kontakte s inými ľuďmi a sú podľa neho v hraničnej rovine medzi profesionálnou kompetenciou a etikou chyby v komunikácii. Autor vymenúva chyby v komunikácii, ktoré možno všeobecne aplikovať na rôzne skupiny klientov:

- vyčítanie, odsudzovanie a obviňovanie,
- podozrievanie z klamania,
- utešovanie a používanie opotrebovaných fráz,
- ľutovanie,
- pseudodiagnostický komentár,
- milosrdné klamstvá,
- plané sľuby,

⁸⁰ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010, s. 56.

⁸¹ MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. 2010. Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: 2010.

- nepokoj, ponáhľanie sa, hektickosť poradcu,
- používanie cudzích slov, odborných výrazov a žargónu,
- selektívne počúvanie – vyberáme si iba informácie, ktoré sú podľa nás dôležité,
- direktívny prístup – príkazy, zákazy...,
- nútenie k aktivite.

Tuma⁸² uvádza negatívne aj pozitívne vlastnosti ovplyvňujúce komunikatívnosť úradníka, avšak podľa nášho názoru sa dajú zovšeobecniť na pracovníkov každej profesie založenej na vzťahoch s klientami, teda aj na povolanie hasiča.

Medzi **negatívne vlastnosti** autor uvádza:

- *agresivitu* – profesionál nesmiete byť agresívny a nedočkavý a urýchľovať komunikáciu silou alebo nútením,
- *hádavosť*,
- *záľuba v sebe samom*,
- *naivnosť*,
- *nepripravenosť*,
- *netrpezlivosť*,
- *neodbornosť*.

Pozitívne vlastnosti, ktoré ovplyvnia komunikatívnosť sú najmä:

- *vytrvalosť*,
- *trpezlivosť*,
- *Tvorivosť* - vymýšľajte nové a pôvodné riešenia, najmä také, ktoré málokoho napadnú. Zaujmite partnerov originalitou, objavnosťou, jedinečnosťou, prejavte záujem a interes o protinávrhy partnera, skrátka zbierajte a zúročte podnety každého druhu.
- *Pružnosť* - dokážte sa rýchlo prispôbiť novým podmienkam a okolnostiam. Buďte predvídavý a nedajte sa vmanipulovať do slepej uličky, z ktorej niet východiska.

⁸² TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

- *Zdvorilosť* - musíte byť voči občanom veľmi taktný a naučte sa rokovať podľa spoločenského bontónu, teda s maximálnou zdvorilosťou bez ohľadu na spoločenské postavenie, rasu, národnosť alebo pohlavie partnera.⁸³
- *Racionálnosť* - robte všetko rozumne, aby občan poznal, že pri rokovaní získava náskok. Výsledkom by mal byť konsens, teda dohoda bez víťazov a porazených s obojstrannou spokojnosťou.
- *Reálnosť* - rokovanie by nemalo byť len tak naoko, ale malo by mať reálny cieľ, ktorý je zrejmý obom partnerom a vedome ho chcú dosiahnuť.
- *Ctižiadostivosť* - každý človek s vytvára isté ciele a normy, ktoré chce dosiahnuť. Je preto prirodzené, že každý sa usiluje byť v živote úspešný, a to sa prejaví aj v rokovaniach. U niekoho viac, u niekoho v menšom rozsahu. S každým človekom musíme preto diferencovane rokovať. Smutného a deprimovaného partner asi nepresvedčíte ani sebalepším vtípom a veselou formou rozhovoru.
- *Dôverivosť* - vyžarujte dôveru do svojho okolia a ukážte, že ste presvedčený o správnosti svojich návrhov a argumentov. Často nerozhoduje ani tak vecná podstata návrhu, ako skôr spôsob, akým ho prezentujete.
- *Taktika* - rokujte s rozvahou a rozumom. Najprv rokujte s tou skupinou občanov, ktorá s vami nesúhlasí. Ak chcete presvedčiť skupinu, presvedčte najprv jednotlivca.

Ak si uvedené vlastnosti podľa Tumu⁸⁴ vypestujeme, dokážeme lepšie rokovať, úspešnejšie jednať, výraznejšie ovplyvniť aj jeho priebeh, ale najmä výsledok.

Naše poznatky a skúseností potvrdzujú, že vzdelávanie v oblasti komunikácie a praktické cvičenia výrazne pomáhajú pri riešení skutočných krízových situácií aj pri výkone profesie hasiča. Špecifiká vzdelávania

⁸³ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

⁸⁴ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

zameraného na odbornú komunikáciu sú dané týmito činiteľmi determinujúcimi jeho ciele a obsah:

1. vzdelávanie v oblasti odbornej komunikácie musí byť zamerané na súčasné alebo budúce profesijné potreby účastníkov vzdelávania, ide tu o nadobúdanie lepšej profesijnej kvalifikácie,

2. vzdelávanie v oblasti komunikácie predpokladá u skupiny pracovníkov určitý stupeň dosiahnutia odborných znalostí alebo sa ich odborná kompetencia formuje súbežne s osvojovaním si zručností, kompetencií v rámci svojej konkrétnej profesii.⁸⁵

Proces komunikácie prebieha stále, aj keď si to niekedy nemusíme uvedomovať. Niekedy stačí moment ignorovania, nevšímavosti si človeka a naruší sa celý ďalší priebeh komunikácie. Málokedy si uvedomujeme hodnotu slov skôr ako ich povieme. Je nutné si ich dobre zvážiť, lebo sa nedajú zobrať späť, hlavne vtedy keď ide o komunikáciu v hraničných a krízových situáciách. Vyjadrovanie človeka súvisí s jeho myslením, preto zo skúseností vieme, že si treba premyslieť, čo povieme, akým spôsobom, akým tónom hlasu, pretože to všetko zohráva významnú úlohu. Sú však aj situácie, kedy je dôležité vedieť byť potichu, nepovedať nič, čím sa môžeme vyhnúť nepríjemnostiam. Hovorené slovo stále ostáva základným komunikačným nástrojom a má veľkú vypovedaciu hodnotu. Sila slov sa prejavuje v osobnom kontakte, ktorý je nenahraditeľný v profesiách interakcie s ľuďmi. Slovom môže hasič vypovedať viacero pocitov, môže človeka povzbudiť, pohladkať, uraziť, ublížiť, vyjadriť hnev, ale aj spokojnosť.

V praktickej časti diplomovej práce sa preto zameriame na špecifikovanie úlohy komunikácie v profesii hasiča a na stanovenie dôležitosti a potreby vzdelávania práve v tejto profesii.

⁸⁵ KAZANKOVÁ, D. Analýza teoretických prístupov k identifikácii profesijnej kompetencie. In: Vzdelávanie dospelých, 2002, roč. 7, č. 1, s. 26-39.

4 PRAKTICKÁ ČASŤ - PROJEKT PRIESKUMU

V teoretickej časti práce sme sa snažili poukázať na nevyhnutnosť poznania zásad správnej komunikácie pre pomáhajúce profesie a profesie, ktoré sú založené na komunikácii s ľuďmi. Sme toho názoru, že od hasičov sa očakáva dobrá a efektívna komunikácia medzi sebou navzájom, ale aj správna komunikácia vo vzťahu s tými, s ktorými pri výkone svojej profesie prichádzajú do kontaktu. Práve preto sa v praktickej časti zameriame na zisťovanie toho, akú úlohu a dôležitosť zohráva v profesii hasiča komunikácia.

4.1 Predmet prieskumu

Predmetom nášho prieskumu je zistiť a analyzovať názory respondentov – členov hasičského jednotiek na význam komunikácie pri výkone ich profesie a na potrebu rozvoja komunikačných zručností hasičov.

4.2 Cieľ prieskumu

Cieľom nášho prieskumu je na základe odpovedí respondentov - hasičov zistiť dôležitosť a význam komunikácie v ich pracovnom prostredí a pri výkone ich profesie a to nielen vo vzťahu s klientom, ale aj medzi kolegami navzájom, ako aj to, či v tejto oblasti boli vzdelávaní.

4.3 Úlohy prieskumu

Na základe stanoveného cieľa pre nás vyplynuli nasledovné úlohy prieskumu:

1. Zistiť, či je komunikácia potrebnou súčasťou práce hasiča a či môže ovplyvniť výkon jeho profesie v pozitívnom alebo negatívnom smere.
2. Zistiť, či si respondenti uvedomujú klady a zápory jednotlivých foriem komunikácie pri výkone ich profesie.

3. Zistiť, či respondenti považujú efektívnu komunikáciu v rámci svojho pracoviska, ale aj vo vzťahu ku klientom za determinant úspešného výkonu ich profesie.
4. Zistiť, či respondenti v oblasti rozvoja komunikačných zručností boli na pracovisku vzdelávaní.
5. Zistiť, či sa respondenti pri výkone profesie stretávajú s tým, že nesprávna komunikácia sťažuje výkon ich činností.
6. Zistiť, či je súčasťou výkonu profesie hasiča aj vykonávanie činností a krokov, spojených s informovaním občanov, sprostredkovaním a odovzdávaním potrebných informácií primeraným spôsobom.
7. Zistiť, či nesprávna komunikácia a prekážky v komunikácii môžu byť pri výkone profesie hasiča rizikovým a ohrozujúcim faktorom.

4.4 Pracovné hypotézy prieskumu

Na základe vytýčených cieľov, úloh a poznatkov z teoretického rozpracovania problematiky sme v prieskume vychádzali z nasledovných hypotéz:

Pracovná hypotéza H1: Aspoň 70% respondentov považuje komunikáciu za nevyhnutnú súčasť svojho povolania.

Pracovná hypotéza H2: Väčšina respondentov absolvovala nejakú prípravu v oblasti komunikácie a rozvoja komunikačných zručností.

Pracovná hypotéza H3: Väčšina respondentov považuje nesprávnu informovanosť a bariéry v komunikácii za faktor, ktorý ohrozuje výkon ich profesie a môže spôsobiť veľmi závažné ohrozenia a škody.

Pracovná hypotéza H4: V povolaní hasiča zohráva komunikácia podstatnú úlohu.

4.5 Metodika prieskumu

Počas prípravy teoretickej a empirickej časti použijeme nasledovné metódy podľa etáp výskumu:

1. **V prípravnej fáze** sme sa zamerali na získanie a spracovanie informácií týkajúcich sa danej problematiky, kde bola využitá odborná literárna a obsahová analýza odbornej literatúry a dokumentačného materiálu zo skúmanej oblasti. Na ich základe sme spracovali teoretickú analýzu problematiky. Tiež sme sa zamerali na definovanie predmetu a cieľa prieskumu, formulovanie hypotéz, vymedzenie úloh prieskumu na splnenie stanovených cieľov diplomovej práce.
2. **V realizačnej fáze** sme realizovali vlastný prieskum, pričom na získanie empirických faktov bola využitá základná empirická exploratívna metóda – dotazník. Dotazník je ako metóda, charakteristická tým, že je určená pre hromadné získavanie údajov. Takto je možné zachytiť názory účastníkov takmer presne k danému problému a vyzvať ich okrem iného aj na možnosť navrhnúť zlepšenia v tejto oblasti. Správne použitie metódy dotazníka vyžaduje náležitú prípravu. Základnou podmienkou účelného koncipovania dotazníka je presná formulácia konkrétneho cieľa a otázok dotazníka vo vzťahu k zvolenému problému a k cieľovej skupine. Dotazníková metóda bola vhodná hlavne preto, že nebol potrebný náš osobný kontakt s každým respondentom a získali sme potrebné údaje pomerne rýchlo. Dotazník bol určený hasičom. Pozostával z 2 otázok zameraných na zistenie charakteristík respondentov podľa veku a dĺžky práce v hasičskom zbore a 17 otázok zameraných na overenie stanovených prieskumných hypotéz.
3. **V etape spracovania a vyhodnotenia empirických faktov** boli zistené informácie a fakty spracované. Získané informácie boli vyhodnotené na základe použitia viacerých vedeckých metód analyzované a v konečnom štádiu generalizované do nových poznatkov, ktoré bude možné využiť v praxi. V rámci kvantitatívneho spracovania použijeme matematicko-štatistické metódy, percentuálny výpočet a grafické znázornenie. Triedenie získaných empirických dát a ich prehľadná prezentácia v tabuľkách vytvára predpoklad pre čo najpresnejšiu logickú rekonštrukciu vysvetlení a jej využitie na verifikáciu stanovených hypotéz. Pri kvalitatívnej analýze

použijeme logické metódy – komparáciu, analýzu, syntézu a zovšeobecnenie.⁸⁶

4. **V záverečnom zovšeobecnení výsledkov prieskumu** využijeme abstrakciu a generalizáciu. Zo získaných informácií vyvodíme závery a navrhujeme odporúčania pre prax.

4.6 Charakteristika prieskumnej vzorky

Použili sme zámerný, účelový výber - išlo o postup, ktorým sme vyhľadávali respondentov podľa ich určitých charakteristík, v tomto prípade bola požiadavkou pracovná profesia hasiča. Prieskumnú vzorku tvorilo 80 respondentov. Išlo o hasičské jednotky v okrese Martin: OR HaZZ Martin HS Martin, OR HaZZ Martin HS Turčianske Teplice, ZHZ Neografia Martin a.s., ZHZ ŽOS Vrútky a.s., ZHZ Tatanábytkáreň Martin a.s., ZHZ Volkswagen BU Martin, OHZ Belá-Dulice, Benice, Blatnica, Bystrička, Ďanová, Drážkovce, Kláštor pod Znievom, OHZ Martin a Košťany nad Turcom.

Tab. 1: Vek respondentov

varianty odpovedí	n	%
do 25 rokov	8	10,00
26-35 rokov	23	28,75
36-45 rokov	34	42,50
nad 45 rokov	15	18,75
Spolu	80	100,00

Pri rozdelení respondentov podľa veku sme zistili, že najviac respondentov bolo vo veku od 36 do 45 rokov (42,50%), potom boli zastúpení respondenti od 26 do 35 rokov (28,75%) a respondenti nad 45 rokov (18,75%). Najmenej zastúpenou skupinou boli respondenti do 25 rokov, ktorí tvorili iba 10% z celkového počtu respondentov.

⁸⁶ GAVORA, P. 2008. Úvod do pedagogického výskumu. Bratislava: 2008. 269 s.

Zaujímalo nás, ako dlho respondenti pracujú v hasičskom zbore. Odpovede uvádzame v Tab. 2.

Tab. 2: Dĺžka práce v hasičskom zbore

varianty odpovedí	n	%
do 5 rokov	4	5,00
6-14 rokov	26	32,50
15-24 rokov	41	51,25
25 rokov a viac	9	11,25
Spolu	80	100,00

Pri diferencovaní respondentov podľa dĺžky práce v hasičskom zbore sa ukázalo, že najviac respondentov (51,25%) tu pracuje v období od 15 do 24 rokov a 32,50% respondentov pracuje v hasičskom zbore od 6 do 14 rokov. 11,25% respondentov pracuje v hasičskom zbore 25 a viac rokov. Do 5 rokov pracuje v hasičskom zbore 5% respondentov. Väčšina respondentov má teda dlhodobú pracovnú prax v hasičskom zbore.

5 INTERPRETÁCIA VÝSLEDKOV PRIESKUMU

Diplomová práca sa venuje problematike komunikácie v pracovnom živote. V teoretickej časti práce sme sa zamerali na to, ako môže efektívnosť komunikácie ovplyvniť výkon povolania hasiča. V praktickej časti sme vlastným empirickým prieskumom zisťovali a analyzovali názory respondentov – členov hasičského zboru na význam komunikácie pri výkone ich profesie a na potrebu rozvoja komunikačných zručností pracovníkov hasičského zboru.

Písali sme o tom, že komunikácia môže výkon niektorých profesií veľmi výrazne ovplyvniť. Jednou z takýchto profesií je profesia hasiča. Tu sa stretávame s rôznymi druhmi klientov, ktorí sú v rôznych situáciách, rôzne intenzívne zvládajú stres. Efektívna komunikácia je jedným zo základných predpokladov výkonu tejto profesie. Práve v záchranárskych profesiách, teda aj v profesii hasiča, sú poruchy v komunikácii často príčinou problémov v riadení operácií, v medziľudských vzťahoch, ako aj v nižšej efektívnosti relatívne správne zriadeného informačného systému. Hasiči komunikujú so spolupracovníkmi pri postupoch v rámci zásahov a operácií, pri hľadaní najvhodnejších spôsobov ich naplnenia, pri riešení problémov či konfliktov, no na druhej strane komunikujú s verejnosťou. Preto by rozhodne mali poznať zásady efektívnej komunikácie a využívať ich vo svoj prospech. Považovali sme za nevyhnutné zistiť, či si respondenti uvedomujú, aká je komunikácia dôležitá a ako ovplyvňuje ich pracovný život. Odpovede zaznamenáva Tab. 3.

Tab. 3: Uvedomovanie si dôležitosti komunikácie v profesii hasiča

varianty odpovedí	N	%
Áno	44	55,00
Skôr áno	29	36,25
Skôr nie	7	8,75
nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Z údajov, ktoré uvádza Tab. 3 vyplynulo, že až 55% respondentov jednoznačne potvrdilo veľký význam efektívnej komunikácie v rámci výkonu svojej profesie a 36,25% respondentov si myslí, že komunikácia skôr ovplyvňuje ako neovplyvňuje výrazne výkon ich profesie a je preň dôležitá. 8,75% respondentov uviedlo, že komunikácia podľa ich názoru skôr nie je ako je dôležitá pri výkone ich profesie.

V povolani hasiča je dôležité, ako prebieha celý komunikačný proces už od príjmu informácií. Hasiči počujú mnoho informácií, avšak musia si dokázať vybrať tie podstatné, významné a zaujímavé. Odfiltrovanie nerelevantných informácií vyplýva z vlastného intelektového a emocionálneho zamerania, reagovania a z ich komunikačných zručností. Potom sa predpokladá zameranie pozornosti tak, aby naozaj selektovali informácie z rôznych aspektov a veľký význam má hodnotenie dôležitosti vyselektovanej informácie. Hodnotia to, čo bolo povedané, aj ako to bolo povedané, pričom na tejto úrovni už prebieha čiastočné prispôsobovanie správy a skúsenosti príjemcu a na takto spracované správy a informácie už reagujú. Celý proces, ktorý sme popisali, si vyžaduje komunikačné zručnosti a kompetencie. Preto sme zisťovali, či si respondenti uvedomujú, ako využívanie komunikačných zručností ovplyvňuje výkon ich profesie s okolím, aj s kolegami. Odpovede uvádzame v Tab. 4.

Tab. 4: Oplyvnenie výkonu profesie respondentov priebehom ich komunikácie s okolím aj s kolegami a využívaním komunikačných zručností

varianty odpovedí	N	%
Áno	23	28,75
Skôr áno	35	43,75
Skôr nie	19	23,75
Nie	3	3,75
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že 28,75% respondentov je presvedčených, že využívanie komunikačných zručností ovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím, aj s kolegami a 43,75% respondentov si

myslí, že využívanie komunikačných zručností skôr ovplyvňuje ako neovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím a s kolegami. Napriek tomu sú respondenti (23,75%), ktorí si význam komunikačných zručností a ich ovládanie skôr neuvedomujú a neprikladajú im veľký význam a 3,75% respondentov uviedlo, že využívanie komunikačných zručností podľa ich názoru výkon ich profesie neovplyvňuje.

Na základe odpovedí však môžeme konštatovať, že respondenti svojimi odpoveďami potvrdili závislosť medzi zvládaním komunikačných zručností a úspešnosťou výkonu ich profesie (rýchlosť a priebeh zásahu), teda medzi tým, ako prebieha ich komunikácia s okolím aj vzájomne s kolegami a ako využívajú komunikačné zručnosti a techniky.

Skúsenosti z praxe ukazujú, že komunikácia zohráva pri práci v hasičskom zbore dôležitú úlohu, z čoho podľa nás vzniká naliehavá potreba rozvinúť komunikačné schopnosti a zručnosti aj v tejto profesii. Vzhľadom k tomu, že hasiči čoraz častejšie úzko spolupracujú s inými záchrannými zložkami a inými odborníkmi, ale aj rôznymi občanmi, je veľmi dôležité naučiť sa rozvíjať ich komunikačné spôsobilosti a schopnosti na prekonávanie komunikačných ťažkostí a bariér.

Chceli sme poznať názor respondentov na to, ako zvládajú prekonávanie komunikačných bariér, či majú schopnosť zvládať ich a predchádzať im (napr. prípravou na rozhovor, informovanosťou a vedomosťami k problematike, stratégiou vedenia rozhovoru, postojom k ľuďom, pochopením a porozumením, kladením otázok a pod.). ich odpovede zaznamenáva Tab. 5.

Tab. 5: Schopnosť respondentov rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a znalosť stratégie odstraňovania bariér komunikácie

varianty odpovedí	N	%
Áno	19	23,75
Skôr áno	34	42,50
Skôr nie	20	25,00
Nie	7	8,75
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že 23,75% z nich je schopných rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a poznajú stratégie ich odstraňovania. 42,50% respondentov je presvedčených, že skôr má ako nemá schopnosť rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a poznajú stratégie ich odstraňovania. 25% respondentov skôr nemá ako má schopnosť rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a poznajú stratégie ich odstraňovania a 8,75% respondentov priznalo, že komunikačné bariéry rozpoznať nevie, nevie im predchádzať ani nevie, ako ich odstraňovať, čo vnímame ako negatívne zistenie a ich vážny profesionálny nedostatok.

Celoživotné vzdelávanie je dnes najdôležitejším faktorom uplatnenia sa na trhu práce a profesionálneho vykonávania povolania. Vzdelávať sa v oblasti komunikácie považujeme vo viacerých profesiách za nevyhnutné. Pre vzdelávanie v oblasti komunikácie a pri prekonávaní ťažkostí odbornej komunikácie je nevyhnutné uvedomiť si činitele, ktoré toto vzdelávanie ovplyvňujú (vek, profesiu, stupeň znalostí, odborná kompetencie a pod.). Vzdelávanie by teda malo byť nastavené špeciálne na profesiu hasiča. Tak je predpokladom, že bude zahŕňať konkrétne potreby profesie, vychádzajúce z potrieb špecifickej skupiny ľudí pôsobiacich v danej oblasti, pre ktorých je skutočne nevyhnutné ovládať v danom odbore potrebné zručnosti. Predmetom nášho zisťovania bolo, či respondenti ako členovia hasičského zboru boli vzdelávaní v oblasti komunikácie a komunikačných zručností. Odpovede uvádzame v Tab. 6.

Tab. 6: Vzdelávanie respondentov ako členov hasičského zboru v oblasti komunikácie a komunikačných zručností

varianty odpovedí	N	%
Áno	68	85,00
Nie	12	15,00
SPOLU	80	100,00

Prieskumom sme zistili, že profesionálna príprava 85% respondentov v sebe zahŕňala aj vzdelávanie v oblasti komunikácie a komunikačných

zručností, čo vnímame pozitívne. 15% respondentov v oblasti komunikácie vzdelávaných nebolo.

Napriek tomu, že vzdelávanie je v živote človeka nevyhnutné, prístup ľudí k vzdelávaniu je stále rôzny. Niektorí sa mu bránia, pretože ho považujú za zbytočné a otravujúce, iní by vzdelávanie v rámci profesionálneho rastu uvítali. Niektorým kombinácia pohodlnosti a nedostatočný prehľad bráni v snahe pochopiť, ako vzdelávanie zapadá do zlepšovania ich profesionálnych možností. Považujeme však za nevyhnutné uvedomiť si, že skutočným účelom budovania znalostí v profesii hasiča je ich vhodné praktické použitie, ktoré sa odrazí v konkrétnych situáciách a pri úspešnosti zásahov. My sme chceli vedieť, či by vzdelávanie v oblasti komunikácie bolo podľa našich respondentov opodstatnené a bolo by pre nich prínosom. Ich odpovede uvádzame v Tab. 7.

Tab. 7: Názor respondentov na potrebu a prínos vzdelávania v oblasti komunikácie

varianty odpovedí	N	%
Áno	52	65,00
Nie	13	16,25
Neviem	15	18,75
SPOLU	80	100,00

Z údajov, ktoré zaznamenáva Tab. 7 vyplynulo, že 65% respondentov by vzdelávanie v oblasti komunikácie privítalo, myslia si, že by bolo pre nich opodstatnené a prínosom, čo vnímame pozitívne. Napriek tomu 16,25% respondentov o toto vzdelávanie nemá záujem a vôbec ho nepovažujú za potrebné a 18,75% respondentov sa k problematike nevedelo vyjadriť.

Všetky záchranné zložky sú zodpovedné za riešenie krízových situácií a záchranu životov v prvom rade a v druhom rade za zabránenie ďalším ľudským a majetkovým škodám. Polícia, hasiči aj zdravotníci majú v rôznych fázach záchranej operácie činnosti, ktoré sú spoločné a činnosti odlišné a špecifické.

Napriek tomu musia úzko spolupracovať, musia zreteľne komunikovať a v každom časovom úseku mať prehľad o aktivitách spolupracujúcich zložiek.

Naše poznatky potvrdzujú, že na prijatie rozhodnutia pri výkone profesie hasiča je potrebné mať dostatok kvalitných a potrebných informácií. Hasičská jednotka musí mať v okamihu výjazdu dostatok informácií. V rámci centrálného riadenia hasičských staníc dochádza k riadeniu operatívnych údajov a k prenosu údajov z tiesňovej linky k hasičským jednotkám. Tu hasiči na stanici cez centrálnu ozvučenie počujú, čo sa hovorí na linke, sú svedkami komunikácie medzi občanom a operačným strediskom. Majú dostatok času pripraviť do pohotovosti zásahovú jednotku a v momente vyhlásenia poplachu presne vedieť, čo sa stalo a ako musia postupovať. Informovanie musí prebehnúť čo najrýchlejšie a bez zbytočného zdržania, s maximálnou presnosťou a bez straty závažných detailov, ktoré hasiči získavajú už počas ohlasovania udalosti a v ktorých sa musia orientovať.

My sme chceli zistiť, či majú naši respondenti pre výkon svojej profesie a pre realizáciu zásahu potrebné množstvo informácií a pokynov. Ich odpovede uvádzame v Tab. 8.

Tab. 8: Hodnotenie množstva získaných informácií (pokynov) pre vykonávanie práce hasiča

varianty odpovedí	N	%
mám dostatok potrebných informácií včas	53	66,25
mám dostatok potrebných informácií, ale obvyčajne ich získavam priebežne alebo až na mieste výkonu práce	19	23,75
obvyčajne mám nedostatok potrebných informácií a ťažko ich aj získavam	8	10,00
informácií mám nedostatok a obvyčajne nestačia k výkonu mojej profesie	0	0
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že 66,25% z nich má dostatok potrebných informácií vždy včas a 23,75% respondentov uviedlo, že má dostatok potrebných informácií, ale obvyčajne ich získava priebežne alebo až na mieste výkonu práce, čo sa niekedy v prípade komplikovaných zásahov

naozaj stáva a situácia býva mnohokrát nepredvídateľná. 10% respondentov uviedlo, že obyčajne mávajú nedostatok potrebných informácií a ťažko ich aj získavajú, čo vnímame ako negatívne zistenie, poukazujúce na zlyhávanie niektorej zo zložiek na pracovisku.

Chceli sme vedieť, akou formou najčastejšie naši respondenti získavajú potrebné informácie. Odpovede zaznamenáva Tab. 9.

Tab. 9: Najčastejší spôsob získavania potrebných informácií k výkonu profesie hasiča

varianty odpovedí	N	%
spostredkovane, cez operátora (operačné stredisko) prijímajúceho hlásenie, cez vedúceho zásahu	64	80,00
spostredkovane, cez nadriadeného	3	3,75
spostredkovane, cez interný komunikačný systém	6	7,50
priamo od občana	7	8,75
SPOLU	80	100,00

Zistili sme, že 80% respondentov najčastejšie získava potrebné informácie z operačného strediska alebo cez vedúceho zásahu, 8,75% respondentov priamo na mieste od občana a 7,50% spostredkovane, cez interný komunikačný systém. 3,7% respondentov uviedlo, že informácie najčastejšie dostávajú spostredkovane, cez nadriadeného.

Chceli sme vedieť, či respondenti vedia, kde sa môžu na pracovisku dostať k potrebným a aktuálnym informáciám, či vedia, na koho sa obrátiť. Ich odpovede zaznamenáva Tab. 9.

Tab. 10: Znalosť respondentov o tom, kde a ako môžu získať aktuálne informácie potrebné pre výkon svojej profesie

varianty odpovedí	N	%
Áno	80	100,00
Nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že všetci vedia, kde získajú potrebné informácie, nevyhnutné k výkonu svojej profesie, čo pokladáme za pozitívne zistenie. Informovanosť je dôležitým predpokladom úspešnosti vykonávania povolania., súvisí s potrebou istoty, docenením informácií, zabráneniu „šumov“, a preto je dôležité včasné a pravdivé informovanie zamestnancov. Ak zamestnanci aj verejnosť získavajú žiaduce informácie, môžu sa aktívne zapájať a spolupodieľať sa na riešení situácií aj na rozhodovacích procesoch.

Zaujímalo nás aj to, ktorú z foriem získavania informácií a komunikácie považujú naši respondenti za najlepšiu a najvhodnejšiu pre výkon ich profesie. Odpovede zaznamenáva Tab. 11.

Tab. 11: Najvhodnejšia forma získavania informácií a komunikácie pre výkon profesie hasiča

varianty odpovedí	N	%
osobný rozhovor	23	28,75
písomná forma komunikácie	2	2,50
telefonický rozhovor	12	15,00
pokyny a usmernenia nadriadených	41	51,25
iné	2	2,50
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že podľa 51,25% respondentov je najlepšou a najvhodnejšou formou získavania informácií a komunikácie pri výkone ich profesie komunikácia cez pokyny a usmernenia nadriadených, podľa 28,75% respondentov je to prostredníctvom osobného rozhovoru a pre 15% respondentov je najvhodnejšou formou telefonický rozhovor. 2,50% respondentov uviedlo, že najvhodnejšou formou je písomná forma komunikácie a 2,50% respondentov uviedlo možnosť iné, kde uviedli, že to záleží od okolností.

Na každom pracovisku prebieha komunikácia medzi zamestnancami. V profesii hasiča si odovzdávame pracovné informácie, skúsenosti, rozprávame

sa o problémových situáciách a udalostiach. My sme chceli vedieť, či respondenti majú na pracovisku možnosť komunikovať o pracovných problémoch s kolegami. Odpovede uvádzame v Tab. 12.

Tab. 12: Možnosť respondentov komunikovať o svojich pracovných problémoch s kolegami

varianty odpovedí	N	%
Áno	80	100,00
Nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že všetci majú možnosť na pracovisku komunikovať o pracovných problémoch s kolegami a riešiť prípadné problémy, čo považujeme za veľmi dôležité. Táto komunikácia je dôležitá pre vymieňanie si názorov, získanie spätnej väzby, pre zlepšovanie medziľudských vzťahov.

Zaujímalo nás aj to, či majú respondenti možnosť komunikovať o pracovných problémoch aj s nadriadenými. Odpovede uvádzame v Tab. 13.

Tab. 13: Možnosť respondentov komunikovať o svojich pracovných problémoch s nadriadenými

varianty odpovedí	N	%
Áno	80	100,00
Nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Pozitívne vnímame to, že všetci respondenti majú možnosť na pracovisku komunikovať o pracovných problémoch aj so svojimi nadriadenými. Je to odrazom budovania vzájomnej dôvery a dôvery v svoje osobné a profesionálne skúsenosti a musia, sú schopní komunikovať a zároveň sa aj ovplyvňovať.

Chceli sme vedieť, či sú respondenti spokojní s celkovou komunikáciou a jej úrovňou na pracovisku. Odpovede zaznamenáva Tab. 14.

Tab. 14: Spokojnosť respondentov s úrovňou komunikácie na Vašom pracovisku

varianty odpovedí	N	%
Áno	48	60,00
Skôr áno	24	30,00
Skôr nie	8	10,00
Nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Prieskumom sme zistili, že 60% respondentov považuje komunikáciu a jej úroveň na pracovisku za dobrú a sú s ňou spokojní. 30% respondentov je s úrovňou komunikácie skôr spokojných a 10% respondentov je skôr nespokojných ako spokojných s úrovňou komunikácie.

Pýtali sme sa aj na to, či respondenti majú dostatok informácií aj o tom, čo sa deje na ich pracovisku ak tam napríklad nie sú, aké zásahy sa vykonávali, aké úlohy sa riešili. Odpovede uvádza Tab. 15.

Tab. 15: Dostatok informácií o dianí na Vašom pracovisku

varianty odpovedí	N	%
Áno	39	48,75
Skôr áno	32	40,00
Skôr nie	6	7,50
Nie	3	3,75
SPOLU	80	100,00

Ukázalo sa, že 48,75% respondentov má dostatok informácií aj o tom, čo sa deje na ich pracovisku ak tam napríklad nie sú, aké zásahy sa vykonávali, aké úlohy sa riešili a 40% skôr má ako nemá dostatok takýchto informácií. 7,50% respondentov takéto informácie skôr nemá a 3,75% respondentov nevie o dianí na pracovisku, ak tam akurát nie sú.

Zaujímalo nás, či respondenti po prijatí informácie alebo príkazu k zásahu potvrdzujú spätne prijatie a pochopenie informácie v snahe vhodného zabezpečenia rýchlosti a opodstatnenosti zásahu. Informácie uvádza Tab. 16.

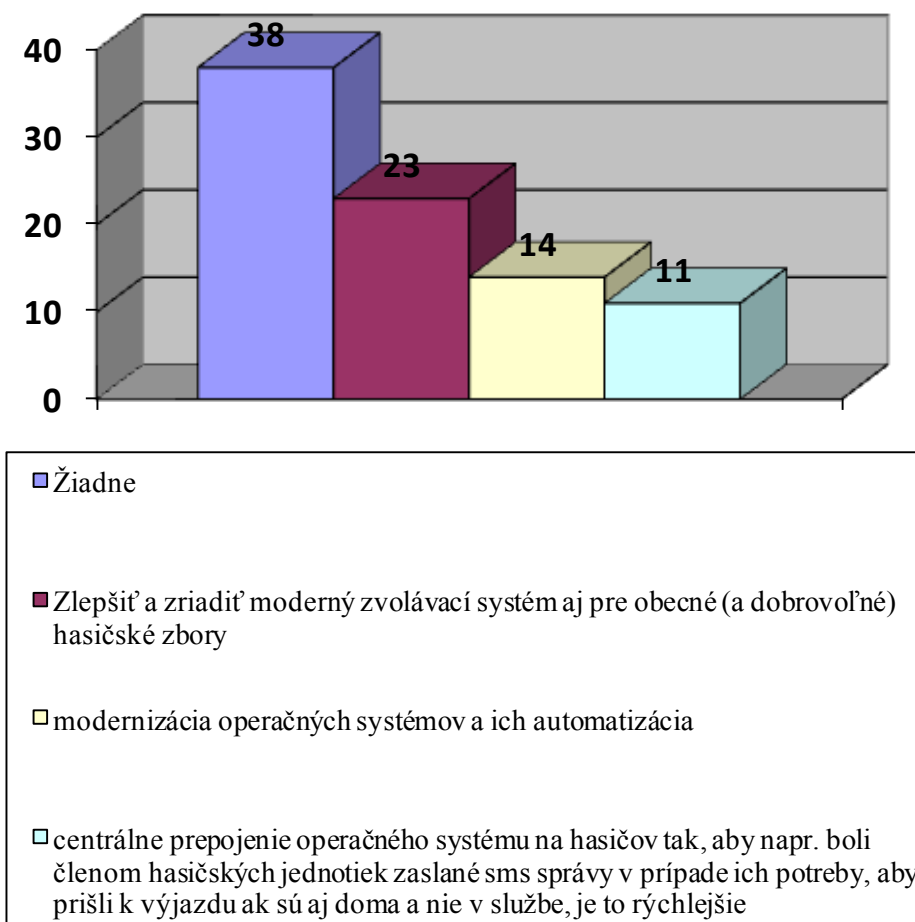
Tab. 16: Potvrdenie správneho prijatia a pochopenia informácie pri profesii hasiča

varianty odpovedí	N	%
Áno	80	100,00
Nie	0	0
SPOLU	80	100,00

Ukázalo sa, že všetci respondenti potvrdili, že nejakým spôsobom podávajú spätnú väzbu o prijatí potrebnej informácie a overujú si jej obsah a správnosť pochopenia. Aj tento fakt svedčí o tom, že na správne pochopenie a analyzovanie informácií v komunikácii je v tejto profesii kladený veľký dôraz.

Rýchle a efektívne oznamovanie požiarov a iných udalostí členom hasičských jednotiek (aj dobrovoľných a obecných) patrí k dôležitým krokom v boji proti škodám vznikajúcimi počas nebezpečných situácií. Nasadenie hasičských zborov aj obecných hasičských zborov je dôležitým krokom pri záchrane ľudí a majetku. Chceli sme poznať návrhy respondentov na zlepšenie alebo zmenenie ich informovanosti jednak v rámci pracoviska, ale aj ako zásahovej zložky pri realizácii zásahu. Ich odpovede a návrhy uvádzame v Grafe 1.

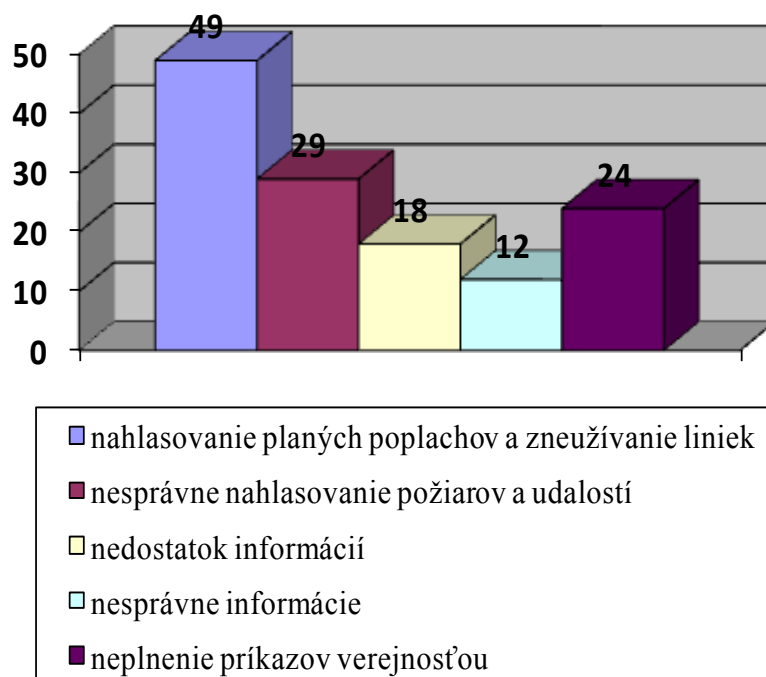
Graf 1: Návrhy respondentov na zmenenie a zlepšenie ich informovanosti



Z údajov zaznamenaných v Grafe 1 vyplynulo, že 38 respondentov žiadne námety a názory neuviedlo. 23 respondentov považuje za nevyhnutné zlepšiť a zriadiť moderný zvolávací systém aj pre obecné a dobrovoľné hasičské zbory, 14 respondentov navrhlo modernizáciu operačných systémov a ich automatizáciu a 11 respondentov vidí riešenie v centrálnom prepojení operačného systému tak, aby boli hasičom rozposielané sms správy o nutnosti zásahu aj ak sú mimo služby, pretože v tom vidia možnosť informovanosti všetkých členov a skrátenie času výjazdu hasičov. V súčasnosti ešte stále neexistuje systémové riešenie umožňujúce efektívne oznámiť členom obecných hasičských zborov potrebu výjazdu a rýchleho povolania aj tých hasičov, ktorí sú napríklad doma a mimo služby. Proces telefonovania býva zdĺhavý a komplikovaný a stále viac sa vyskytujú udalosti, kedy sú povolávaný skutočne všetci členovia záchranných zborov. Táto skutočnosť patrí v praxi

medzi najzávažnejšie problémy brániace efektívnemu využitiu všetkých hasičov a najmä dobrovoľných hasičov v obciach.

Graf 2: Najčastejšie komunikačné problémy respondentov pri výkone profesie



Pozitívne vnímame zistenie, že na otázku odpovedali všetci respondenti, niektorí z nich uviedli aj viaceré problémy. Ukázalo sa, že až 49 respondentov za najčastejšie komunikačné problémy považuje nahlasovanie planých požiarov a zneužívanie liniek záchranných zložiek, 29 respondentov uviedlo aj nesprávne nahlasovanie požiarov a udalostí, z čoho následne vyplývajú problémy. 24 respondentov uviedlo ako vážny komunikačný problém neplnenie príkazov a inštrukcií záchranných zložiek zo strany verejnosti a občanov. 18 respondentov za vážne komunikačné problémy považuje aj nedostatok informácií a 12 respondentov nesprávne poskytnuté informácie, pretože tieto skutočnosti zásah tiež komplikujú.

V poslednej otázke sme chceli poznať názor respondentov na to, či je komunikácia pri výkone ich profesie tak dôležitá, že môže ovplyvniť celkový jej výkon a nepochopenie alebo nedorozumenie dokonca spôsobiť vážne problémy a ohrozenie života. Odpovede zaznamenáva Tab. 17.

Tab. 17: Vplyv komunikácie na výkon profesie a v prípade nepochopenia spôsobenie vážnych problémov

varianty odpovedí	N	%
Áno	80	100,00
Nie	0	0
Iné	0	0
SPOLU	80	100,00

Všetci respondenti svojimi odpoveďami potvrdili, že komunikácia je pri výkone ich profesie tak dôležitá, že môže ovplyvniť celkový jej výkon a nepochopenie, alebo nedorozumenie dokonca spôsobiť vážne problémy a ohrozenie života. Potvrdili sa naše poznatky o nevyhnutnej potrebe komunikácie pri výkone profesie záchranných zložiek.

6 ZOVŠEOBECNENIE VÝSLEDKOV PRIESKUMU A ODPORÚČANIA PRE PRAX

Správna komunikácia zohráva v živote každého človeka veľmi dôležitú úlohu. V pracovnom živote má však tiež veľký význam, pretože je predpokladom dobrých a vyvážených medziľudských vzťahov, základnou podmienkou dobrých pracovných vzťahov a životných úspechov, ale pri výkone záchranných profesií aj determinantom úspešnosti zásahu. Preto sme v diplomovej práci poukazovali na nevyhnutnosť neustále sa zdokonaľovať v komunikácii a dosiahnuť jej dobrú úroveň.

V praktickej časti práce sme sa zamerali na zisťovanie a analyzovanie názorov respondentov – členov hasičských zborov na dôležitosť komunikácie pri výkone ich práce.

Na základe teoretickej analýzy skúmanej problematiky a vlastných empirických zistení, zaujímame nasledovné stanovisko k hypotézam:

Ku pracovnej hypotéze H1:

V prvej pracovnej hypotéze H1 sme predpokladali, že aspoň 70% respondentov považuje komunikáciu za nevyhnutnú súčasť svojho povolania. Z odpovedí respondentov vyplynulo, že až 55% respondentov jednoznačne potvrdilo veľký význam komunikácie v rámci výkonu svojej profesie a 36,25% respondentov si myslí, že komunikácia skôr ovplyvňuje ako neovplyvňuje výrazne výkon ich profesie a je preň dôležitá. Tiež sme zistili, že 28,75% respondentov je presvedčených, že využívanie komunikačných zručností ovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím, aj s kolegami a 43,75% respondentov si myslí, že využívanie komunikačných zručností skôr ovplyvňuje ako neovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím a s kolegami. **Prieskum pracovnú hypotézu H1 potvrdil.**

Ku pracovnej hypotéze H2:

V pracovnej hypotéze H2 sme predpokladali, že väčšina respondentov absolvovala nejakú prípravu v oblasti komunikácie a rozvoja komunikačných zručností. Prieskumom sme zistili, že profesionálna príprava 85% respondentov v sebe zahŕňala aj vzdelávanie v oblasti komunikácie a komunikačných zručností, čo vnímame pozitívne. 15% respondentov v oblasti komunikácie vzdelávaných nebolo. **Prieskum pracovnú hypotézu H2 potvrdil.**

Ku pracovnej hypotéze H3:

V pracovnej hypotéze H3 sme predpokladali, že väčšina respondentov považuje nesprávnu informovanosť a bariéry v komunikácii za faktor, ktorý ohrozuje výkon ich profesie a môže spôsobiť veľmi závažné ohrozenia a škody. Všetci respondenti svojimi odpoveďami potvrdili, že komunikácia je pri výkone ich profesie tak dôležitá, že môže ovplyvniť celkový jej výkon a nepochopenie, alebo nedorozumenie dokonca spôsobiť vážne problémy a ohrozenie života. Z odpovedí respondentov vyplynulo, že 23,75% z nich je schopných rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a poznajú stratégie ich odstraňovania. 42,50% respondentov je presvedčených, že skôr má ako nemá schopnosť rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a poznajú stratégie ich odstraňovania. Z odpovedí respondentov tiež vyplynulo, že všetci respondenti potvrdili, že podávajú spätnú väzbu o prijatí potrebnej informácie a overujú si jej obsah a správnosť pochopenia. Aj tento fakt svedčí o tom, že na správne pochopenie a analyzovanie informácií v komunikácii je v tejto profesii kladený veľký dôraz. **Prieskum pracovnú hypotézu H3 potvrdil.**

Ku pracovnej hypotéze H4:

V pracovnej hypotéze H4 sme predpokladali, že v povolání hasiča zohráva komunikácia podstatnú úlohu. Prieskum ukázal, že 28,75% respondentov je presvedčených, že využívanie komunikačných zručností ovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím, aj s kolegami a 43,75% respondentov si myslí, že využívanie komunikačných zručností skôr

ovplyvňuje ako neovplyvňuje výkon ich profesie a komunikáciu s okolím a s kolegami. Všetci respondenti svojimi odpoveďami potvrdili, že komunikácia je pri výkone ich profesie veľmi dôležitá, a ovplyvňuje ich celkový výkon.

Prieskum pracovnú hypotézu H4 potvrdil.

Na základe teoretickej analýzy problematiky diplomovej práce a poznatkov z vlastného empirického prieskumu navrhujeme nasledovné **odporúčania pre prax:**

- zvyšovať informovanosť verejnosti o potrebe správnej komunikácie a odovzdávaní potrebných informácií hasičským jednotkám, pretože priamo ovplyvňujú úspešnosť ich zásahu a záchranu človeka a majetku v krízových situáciách a ovplyvňujú priamo šancu bezpečne a účinne zasahovať pri zdolávaní požiaru a pri riešení iných udalostí,
- zamerať sa na vzdelávanie hasičov v oblasti komunikácie medzi sebou navzájom, v komunikácii s ostatnými záchrannými jednotkami aj v komunikácii s verejnosťou a médiami,
- vytvoriť a zaviesť do praxe funkčný a spoľahlivý operačný systém a systém komunikácie všetkých hasičských zložiek (vrátane obecných a dobrovoľných),
- prehodnotiť možnosti sprostredkovania prepojenia medzi operačným systémom a mobilnými operátormi, čo by reálne zvýšilo predpoklady na úspešné nasadenie všetkých zložiek a jednotlivcov a na ich rýchlejšie využitie pri veľkých a hromadných udalostiach,
- navrhujeme, zaradiť do odbornej prípravy hasičov vzdelávanie v oblasti komunikačných zručností a zvládání komunikačných bariér, ako aj komunikáciu s rôznymi skupinami občanov v rôznych situáciách, a to aj prakticky (tréningové cvičenia),
- celkovo zvyšovať teoretickú a praktickú pripravenosť komunikácie hasičov pri riešení mimoriadnych a krízových situácií.

ZÁVER

Hasiči sú záchranári, o ktorých práci často krát veľa nevieme. Sú to však kvalifikovaní pracovníci, ktorí vykonávajú hasiace a záchranné práce pri požiaroch, živelných pohromách a iných mimoriadnych udalostiach. Je nevyhnutné aby si pravidelne zvyšovali, prehľbovali a dopĺňali vzdelanie aj napriek tomu, že sa to bezprostredne neodráža na spoločenskom statuse ich profesie, ani na ich kariérnom raste či finančnom ohodnotení.

Jedným z dôležitých smerov vzdelávania je skvalitňovanie komunikačných zručností. Poznatky z praxe ukazujú, že hasiči musia mať také všeobecné spôsobilosti, akými je komunikácia a jednanie s ľuďmi, analyzovanie a riešenie problémov, práca s informáciami, rozhodovanie, riadenie a organizovanie ľudí, tímová práca. Všetky tieto spôsobilosti závisia priamo od ich schopnosti komunikovať a využívať komunikáciu nielen vo vlastný prospech, ale aj v prospech iných. Práve sociálne kompetencie a schopnosť komunikovať a viesť ľudí považujeme v profesii hasiča za nevyhnutné a preto by mali byť základnou výbavou hasiča na akejkoľvek úrovni vykonávania svojej profesie.

V diplomovej práci sme sa snažili poukázať na to, že v súčasnosti sa efektívna komunikácia stáva predpokladom vykonávania funkcie vedúceho, manažéra, ale aj zamestnanca a zvládnutia nárokov pracovnej činnosti. Na danú skutočnosť sme poukazovali jednak vo všeobecnej rovine v rámci všetkých profesií založených na interakcii s ľuďmi, ale aj konkrétne pri výkone profesie hasiča. V rámci významu a využitia komunikácie v hasičskom zbore sme sa zamerali aj na špecifické úlohy, vyžadujúce určitú modifikáciu potrebných spôsobilostí v súvislosti s potrebou riešenia núdzových či krízových situácií. Tu je totiž v praxi možné vymedziť určité špecifické úlohy, činnosti a potrebné kompetencie pracovníkov záchranných zložiek.

Teoretické poznatky získané štúdiom odbornej literatúry k danej problematike, ale aj vlastnými skúsenosťami a vlastným empirickým

prieskumom ukazujú, že medzi hlavnými príčinami neúspechov záchranných zložiek pri zásahoch a riešení rôznych udalostí sú okrem iných aj nesprávna a nedostatočná informovanosť a nepostačujúce komunikačné zručnosti. Najmä preto sú potrebné u členov záchranných zložiek považovať za nevyhnutné aj také kľúčové kompetencie, akými je komunikatívnosť a v rámci nej schopnosť diskutovať, objasňovať, vedieť formulovať myšlienky, prezentovať, spracovávať informácie, schopnosť a ochota ďalej sa vzdelávať a zdokonaľovať, schopnosť riešiť problémy a niesť za to zodpovednosť, schopnosť pracovať v tíme, schopnosť kooperácie, zvládnutie informačných technológií a zbehosť v zaobchádzaní s informáciami. Ide o dispozície a kompetencie, ktoré sú priamo závislé od komunikácie a ktoré zahrňujú prácu s informáciami, na ktoré sme sa snažili v práci upozorniť. Komunikácia priamo ovplyvňuje výkon profesie hasiča a možnosti úspešne zakročiť v krízových situáciách. Príslušníci záchranných jednotiek musia byť schopní plniť úlohy s vysokou profesionálnosťou od náročných, vyžadujúcich odborné vedomosti a zručnosti, až po jednoduché práce, vyžadujúce predovšetkým fyzickú silu a manuálne zručnosti.

ZOZNAM POUŽITEJ ČESKEJ LITERATURY A PRAMEŇOV

- ANTUŠÁK, E. – KOPECKÝ, Z. 2005. *Krizový manažment – krizová komunikace*. 2. vyd. Praha: Oeconomica, 2005. 97 s. ISBN 80-245-0548-7.
- BELZ, H. - SIEGRIST, M. 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. 1. vyd. Praha: 113 s. Portál, 2001. ISBN 80-7178 479-6.
- BĚLOHLÁVEK, F. 2003. *Desatero manažera*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2003. 90 s. ISBN 80-7261-069-4.
- BORG, J. 2007. *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 1. vyd. Praha: 2007. 172 s. ISBN 978-80-247-1971-9.
- DEVITO, J. A. 2001. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-71699-88-8.
- EWING, R. P.: Issues management: Vývojový cyklus řešení nestandardních situací. In: CAYWOOD, C. L.: *Public relations, řízená komunikace podniku s veřejností*. Brno: Computer Press 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.
- FORET, M. 2006. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2006. 279 s. ISBN-80-7226-811-2.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 408s. ISBN: 80-7367-040-2
- JANDA, P. 2004. *Vnitrofiremní komunikace. Nástroje pro úspěšné fungování firmy*. Praha: Grada Publishing, 2004, 128 s. ISBN: 80-247-0781-0.
- KLÍROVÁ, J. 2001. *Corporate Governance*. Praha: 2001. 126 s. ISBN 80-7261-052-X.
- KOLMAN, L. 2005. *Výcvik zaměstnanců: psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku*. Praha: 2005. 107 s. ISBN 80-86131-62-9.
- MIKULÁŠTIK, M. 2003. *Komunikační dovednosti v paxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
- MLČÁK, Z. 2007. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: OU, 2007. 84 s. ISBN 80-7184-929-4 23.
- NĚMEC, P. 1999. *Public relations – Komunikace v konfliktních a krizových situacích*. Praha: 1999. 125 s. ISBN 80-85943-66-2.
- PALÁN, Z. 2002. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: 2002. 280 s. ISBN. 80-200-0950-7.

POLÁKOVÁ, E. 2006. *Komunikační, informační a marketingové kompetence: úvodní studie projektu*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006, 84 s. ISBN: 80-7368-246-X

STOCKER, K. P. 2003. *Strategický přístup k řešení krizových situací*. In: EWING, R. P.: Issues management: Vývojový cyklus řešení nestandardních situací. In: CAYWOOD, C. L.: Public relations, řízená komunikace podniku s veřejností. Brno: Computer Press 2003, s. 212-213.

TURECKIOVÁ, M. 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. 1. vyd. Praha: 2004. 172 s. ISBN 80-247-0405-6.

VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

VYMĚTAL, Š. 2009. *Krizová komunikace*. 1. vyd. Grada Publishing, Praha 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

VÝROST, J. – SLAMĚNÍK, I. 1998. *Aplikovaná sociální psychologie I*, Praha: 1998. 384 s. ISBN 80-7178-269-6

VÝROST, J. – SLAMĚNÍK, I. – KOMÁRKOVÁ, R. 2001. *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4.

ZOZNAM POUŽITEJ SLOVENSKEJ LITERATÚRY A PRAMEŇOV

- BENEDIGOVÁ, M. 2005. Tréning krízovej komunikácie metódou simulácie. In: *TREND* 2/2005, ročník 2005, 23. týždeň. Dostupné na internete: <http://www.etrend.sk/trend-archiv/rok-2005/cislo-21/trening-krizovej-komunikacie-metodou-simulacie.html>.
- BRINDZA, J. 1996. *Sociálna komunikácia*. 1. vyd. Banská Bystrica: PdF UMB. 1996, 72 s. ISBN 80-88825-37-7.
- BUJDOVÁ, N. 2009. Hlavné atribúty komunikačných zručností sociálneho pracovníka. In: Zborník z IV. medzinárodnej konferencie doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práca. UKF: Nitra, 2009. [cit. 12. 1. 2012.] Dostupné na internete: http://www.kpsv.fsvaz.ukf.sk/PhD_konf_zbornik_2009/SUBORY/PDF/32_Bujdova.pdf
- GABURA, J. – GABURA, P. 2004. *Sociálna komunikácia*. Bratislava : OZ Sociálna práca, 2004. 128 s. ISBN 80-968927-7-0.
- GAVORA, P. 2008. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, 2008. 269 s. ISBN 978-80-223-2391-8.
- KAZANKOVÁ, D. 2002. Analýza teoretických prístupov k identifikácii profesijnej kompetencie. In: *Vzdelávanie dospelých*, 2002, roč. 7, č. 1, s. 26-39.
- KLINCKOVÁ, J. 2008. *Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky*. Banská Bystrica : UMB, 2008. 155 s. 978-80-8083-626-9.
- KOMPOLTOVÁ, S. 2008. *Možnosti rozvíjania komunikačných zručností v cvičnej firme*. Bratislava: 2008. 158 s. ISBN 978-80-225-2626-5.
- KOLLÁRIK, T. 2004. *Sociálna psychológia*. Bratislava : UK, 2004. ISBN 80-223-1841-8.
- MAJSKÝ, J. – RAKUŠAN, K. 2010. Efektívna krízová komunikácia. In: *Transfer inovácií* 18/2010, s. 273.
- MAJTÁN, M. a kol. 2003. *Manažment*. Bratislava: 2003. 135 s. ISBN 80-89085-17-2.
- MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – ROMAN, T. 2010. *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. 1. vyd. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 413 s. ISBN 978-80-89271-89-4.
- RUDY, J. – PIŠKANIN, A. et al. 2005. *Základy manažmentu*. Bratislava: 2005. 144 s. ISBN 80-89143-21-0.

SCHULTZOVÁ , A. a kol. 2002. *Daňovníctvo*. 1. Vyd. Bratislava: Súvaha, 2002. 150 s. ISBN 80-88727-53-7.

SZARKOVÁ, M. 2002. *Komunikácia v manažmente*. 1. vyd. Bratislava : Ekonóm, 2002. 198 s. ISBN 80 – 225 – 1585 – X.

ŠIMÁK, L. 2004. *Krízový manažment*. Žilina: FŠI ŽU, 2004. 211 s. ISBN 80-88829-13-5.

ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava: SPN. 2004, 278 s. ISBN 80-10-00290-9.

ŠUBERTOVÁ, E. 2002. *Nové formy komunikácie a výsledky podnikania v malých a stredných podnikoch*. In: Zborník využívání nových poznatkov v rozvoji osobnosti podnikaatele. Karviná: 2002. 235 s. ISBN neuvedené

TUMA, M. 2010. *Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy*. Martin: 2010. ISBN 978-80-969737-8-1.

VETRÁKOVÁ, M. 2002. *Komunikácia v práci manažéra*. 1. vyd. Banská Bystrica: 2002. 202 s. ISBN 80-8055-630-X.

VIDOVÁ, J. 2007. Marketingový komunikačný mix ako súčasť podnikovej komunikácie. In: *Pošta, Telekomunikácie a Elektronický obchod*, roč. II, č. 3/2007, Žilina 2007, s. 68-74.

ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV

Zoznam obrázkov

Obr. 1: Porovnanie komunikačných nástrojov (médií)	28
Obr. 2: Vybrané komunikačné nástroje založené na písomnej forme komunikácie	29
Obr. 3: Vybrané komunikačné nástroje založené na ústnej forme komunikácie	30
Obr. 4: Predmet krízovej komunikácie	42
Obr. 5: Roviny krízovej komunikácie	43

Zoznam tabuliek

Tab. 1: Vek respondentov	53
Tab. 2: Dĺžka práce v hasičskom zbore	54
Tab. 3: Uvedomovanie si dôležitosti komunikácie respondentmi v ich profesii	55
Tab. 4: Ovplyvnenie výkonu profesie respondentov priebehom ich komunikácie s okolím aj s kolegami a využívaním komunikačných zručností	56
Tab. 5: Schopnosť rozpoznať bariéry v komunikácii, predchádzať ich vzniku a znalosť stratégie odstraňovania bariér komunikácie	57
Tab. 6: Vzdelávanie respondentov ako členov hasičského zboru v oblasti komunikácie a komunikačných zručností	58
Tab. 7: Názor respondentov na potrebu a prínos vzdelávania v oblasti komunikácie	59
Tab. 8: Hodnotenie množstva získaných informácií (pokynov) pre vykonávanie práce hasiča	60
Tab. 9: Najčastejší spôsob získavania potrebných informácií k výkonu	61
Tab. 10: Znalosť respondentov o tom, kde a ako môžu získať aktuálne informácie potrebné pre výkon svojej profesie	61
Tab. 11: Najvhodnejšia forma získavania informácií a komunikácie pre výkon profesie hasiča	62

Tab. 12: Možnosť respondentov komunikovať o svojich pracovných	63
Tab. 13: Možnosť respondentov komunikovať o svojich pracovných problémoch s nadriadenými	63
Tab. 14: Spokojnosť respondentov s úrovňou komunikácie na Vašom pracovisku	64
Tab. 15: Dostatok informácií o dianí na Vašom pracovisku	64
Tab. 16: Potvrdenie správneho prijatia a pochopenia informácie pri profesii hasiča	65
Tab. 17: Vplyv komunikácie na výkon profesie a v prípade nepochopenia spôsobenie vážnych problémov	68

Zoznam grafov

Graf 1: Návrhy na zmenenie alebo zlepšenie ich informovanosti	66
Graf 2: Najčastejšie komunikačné problémy pri výkone profesie	67

PRÍLOHY

Príloha A

DOTAZNÍK

Vážení kolegovia!

Dotazníkom, ktorý Vám predkladáme by sme chceli zistiť Vaše názory na dôležitosť efektívnej komunikácie pri výkone Vašej profesie a to, či považujete efektívnu komunikáciu za dôležitú súčasť Vašej práce, ktorá môže jej priebeh a výsledok ovplyvniť. Dotazník je anonymný. Jeho výsledky budú použité len pre účely prieskumu k diplomovej práci. Vašou úlohou bude odpovedať na nasledujúce otázky zakrúžkovaním, prípadne napísať odpovede na uvedené otázky vlastnými slovami. Prosíme Vás, aby ste na otázky odpovedali čo najpravdivejšie a najúprimnejšie. Za ochotu a spoluprácu Vám ďakujeme.

1. Vek :

- a) do 25 rokov,
- b) 26-35 rokov,
- c) 36-45 rokov,
- d) nad 45 rokov.

2. V hasičskom zbore pracujete:

- a) do 5 rokov,
- b) 6-14 rokov,
- c) 15-24 rokov,
- d) 25 rokov a viac.

3. Uvedomujete si dôležitosť komunikácie pri výkone Vašej profesie?

- a) áno,
- b) skôr áno,
- c) skôr nie,
- d) nie.

4. Je ovplyvnený výkon Vašej profesie (rýchlosť a priebeh zásahu) tým, ako prebieha Vaša komunikácia s okolím aj vzájomne s kolegami a ako využívate komunikačné zručnosti ?

- a) áno,
- b) skôr áno,
- c) skôr nie,
- d) nie.

5. Dokážete v rámci svojej práce rozpoznať bariéry v komunikácii, viete predchádzať ich vzniku a poznáte stratégie ich odstraňovania aby bola výsledkom efektívna komunikácia ?

- a) áno,
- b) skôr áno,
- c) skôr nie,
- d) nie.

6. Boli ste ako člen hasičského zboru vzdelávaný aj v oblasti komunikácie a komunikačných zručností ?

- a) áno,
- b) nie.

7. Považujete vzdelávanie v oblasti komunikácie za dôležité, myslíte si, že by pre vás bolo prínosom?

- a) áno,
- b) neviem,
- c) nie.

8. Ako hodnotíte množstvo získaných informácií (pokynov) pre vykonávanie Vašej práce?

- a) mám dostatok potrebných informácií včas,
- b) mám dostatok potrebných informácií, ale obvyčajne ich získavam priebežne alebo až na mieste výkonu práce,
- c) obvyčajne mám nedostatok potrebných informácií a ťažko ich aj získavam,

d) informácií mám nedostatok a obyčajne nestačia k výkonu mojej profesie.

9. Akým spôsobom sa potrebné informácie k výkonu Vašej práce ku Vám najčastejšie dostávajú ?

- a) sprostredkovane, cez operátora prijímajúceho hlásenie,
- b) sprostredkovane, cez nadriadeného,
- c) sprostredkovane, cez interný komunikačný systém,
- d) priamo od občana.

10. Viete presne, kde a ako môžete získať aktuálne informácie, ktoré potrebujete pre výkon svojej profesie ?

- a) áno,
- b) nie.

11. Aká forma získavania informácií a komunikácie pre výkon Vašej profesie je podľa Vás najvhodnejšia?

- a) osobný rozhovor,
- b) písomná forma komunikácie,
- c) telefonický rozhovor,
- d) pokyny a usmernenia nadriadených,
- e) iné, uveďte

12. Máte možnosť komunikovať o svojich pracovných problémoch s kolegami ?

- a) áno,
- b) nie.

13. Máte možnosť komunikovať o svojich pracovných problémoch s nadriadenými ?

- a) áno,
- b) nie.

14. Ste spokojný s úrovňou komunikácie na Vašom pracovisku ?

- a) áno,

- b) skôr áno,
- c) skôr nie,
- d) nie.

15. Máte dostatok informácií o dianí na Vašom pracovisku ?

- a) áno,
- b) skôr áno,
- c) skôr nie,
- d) nie.

16. Ak Vám pri výkone práce podajú nejakú informáciu presvedčia sa o tom, či a ako ste tomu porozumeli ?

- a) áno,
- b) nie

17. Čo by ste navrhovali zmeniť alebo zlepšiť, aby sa Vaša informovanosť na pracovisku zlepšila ?

.....
.....

18. S akými komunikačnými problémami sa pri výkone Vašej práce najčastejšie stretávate?

.....
.....

19. Je komunikácia pri výkone Vašej profesie tak dôležitá, že môže ovplyvniť celkový jej výkon, dokonca nepochopenie alebo nedorozumenie spôsobiť vážne problémy ?

- a) áno,
- b) nie,
- c) iné, uveďte

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Bc. Peter Sekan

Odbor: Andragogika

Forma štúdia: kombinovaná

Názov práce: Komunikačné prostriedky a ich využitie v praxi.

Rok: 2012

Počet strán: 80

Celkový počet strán príloh: 4

Počet titulov literatúry a prameňov: 43

Počet internetových zdrojov: 2

Vedúci práce: Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma, DrSc., PhD.