

Anna Hlavňová – Vladimír Hlavňa *

KOMUNIKÁCIA V KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH

COMMUNICATION IN EMERGENCY SITUATIONS

Komunikácia v krízovej situácii si vyžaduje zvláštne, nielen verbálne, ale aj neverbálne kompetencie komunikujúcich. K verbálnej sa okrem kultúry reči a techniky rozhovoru pridáva aj jazyková kompetencia, ktorú treba vhodne uplatniť v technike rozhovoru a kladenia otázok. Ak zlyhá jazyková kompetencia, nastupuje neverbálna komunikácia zraková v spojení s rečou rúk.

1. Úvod

Nedávne medzinárodné pátracie a záchranné akcie ukázali, že sú veľké problémy pri komunikácii, výmene informácií a technike dorozumievania. Tieto nedostatky spôsobili nízku prevádzkovú účinnosť a vyvolali potrebu užšej spolupráce medzi krajinami. Medzinárodný projekt riešený v rámci programu Leonardo da Vinci sa zaoberá spracovaním viacjazyčnej databázy za účelom vzdelávania personálu nasadeného do riešenia krízových situácií – čím sa má posilniť jeho komunikatívna kompetencia – tak, aby sa posilnila sebadôvera záchranného tímu pri akciách vo viacjazyčnom prostredí. Komunikatívna kompetencia nezahŕňa v sebe len aspekt znalosti jazyka (sociolingvistický aspekt), ale aj aspekt performancie, t. j. psycholingvistický a technickopraktický aspekt. Zjednodušene možno konštatovať, že kompetencia je potom to, čo človek vie a performance je to, čo robí.

V súčasnom období integrácie krajín, nevynímajúc integráciu v riešení krízových situácií, sú komunikácia a komunikatívna kompetencia dôležitým prvkom tohto procesu. Procesu, v ktorom sa komunikácia odohráva v určitom prostredí a za určitých podmienok, čo sa niekedy označuje ako situačný kontext – komunikatívna situácia. Komunikatívna situácia je teda dynamický systém vzájomných vzťahov komunikantov, ktorý sa vytvára na základe objektov a udalostí vonkajšieho i vnútorného sveta a vytvára potrebu cieľavedomej činnosti pri riešení myšlienkového, rečového a prakticko-realizačných úloh a je zdrojom tejto činnosti.

Komunikatívnu situáciu možno teda charakterizovať jej tromi zložkami:

- *polom komunikatívnej činnosti* reprezentujúcim celkovú činnosť hovoriaceho so všetkými účastníkmi v inštitucionálnom prostredí,
- *zameraním činnosti* vyjadrujúcim interakčné vzťahy medzi účastníkmi sociálneho procesu,

Communication in emergency situations requires not only specific verbal but also non-verbal competencies of persons involved. Verbal communication comprises, apart from speech culture and the way language is used, also language competence which is to be properly applied in discourse. If language competence fails, non-verbal communication (body language) takes place.

1. Introduction

Recent international search and rescue operations have presented major difficulties in dialogue, information collation and technical understanding. These shortcomings have resulted in operational inefficiency and have brought about the need for closer cooperation among different countries. The Trans Europe Emergency Services Language Training Project – 112 solved within the framework of Leonardo da Vinci projects focuses on a preparation of a multilingual database for training the personnel involved in solution of emergency situations – with an objective of increasing their communicative competence, thus building the staff confidence in multilingual working situations. Communicative competence does not involve pure linguistic competence (sociolinguist aspect) but also a performance aspect i.e. psycholinguistic, technical and practical aspects. In a simplified way it may be said that competence is then what we know and performance is what we do.

In the present-day period of integration of various countries, not excluding the integration of solving emergency situations, both communication and communicative competence represent an important element of this process – of the process in which communication takes place in a specific environment and under certain conditions, which is sometimes referred to as a situational context – a communicative situation. A communicative situation is, therefore, a dynamic system of mutual relations of communicants, which is created on the basis of objects and events of both the exterior and interior world and creates the need for purposeful activities for solution of intellectual, linguistic and practical tasks and is a source of this activity.

The communicative situation can be characterized by its three components:

- *Field of communicative activity* representing the whole activity of the person communicating with all participants in the institutional environment,

* PhDr. Anna Hlavňová, CSc.¹, prof. Ing. Vladimír Hlavňa, PhD.²

¹FPV Žilinská univerzita, Moyzesova 20, 010 26 Žilina, Tel.: +421-41-5624075, E-mail: hlavnova@fpv.utc.sk

²SjF Žilinská univerzita, Veľký diel, 010 26 Žilina, Tel.: +421-41-5132670, Fax: +421-41-5253016; E-mail: vladimir_hlavna@kkvmz.utc.sk

- *spôsobom činnosti*, t. j. formou jazykového prejavu (verbálnou alebo písomnou), kohéziou a koherenciou textu, tematickou štruktúrou textu a pod.

V krízových situáciách komunikanti vystupujú v súlade s charakterom situácie v určitých úlohách s určitými cieľmi, pričom uplatňujú svoje skúsenostné komplexy. Medzi účastníkmi komunikačného procesu sa obvyčajne odohráva určitá transakcia, pričom bezprostredné okolie má vyhranenú funkciu, lebo potenciálne súvisí s jej uskutočnením. Jazykové prostriedky na vyjadrenie spomínaných situácií sa dajú pomerne dobre predvídať.

Tento príspevok sa venuje komunikácii ako prostriedku, prostredníctvom ktorého si komunikujúci (eminent – odosielateľ a percipient – prijímateľ) odovzdávajú informácie dôležité pri riešení krízovej situácie (dorozumievacím kódom na určitom médiu). Komunikáciu treba pritom chápať nielen ako verbálny (jazykový), ale aj ako neverbálny (nejazykový a mimojazykový) výrazový prostriedok, pričom verbálny výrazový prostriedok nemusí byť v prevahe. Aby nedošlo k zmene obsahu informácie musia komunikujúci ovládať dorozumievací kód. Na zabezpečenie resp. posilnenie tejto úlohy sa využívajú tradičné i nové, netradičné formy vzdelávacích komunikačných programov. Vzťah komunikujúcich k takémuto vzdelávaniu vyplýva z ich postavenia v rámci riešenia krízovej situácie. Ti, ktorí sú v úlohe riešiteľov krízovej situácie, sa stavajú k vzdelávaniu profesne a vzdelávanie v zásade pôsobí na nich motivačne. Druhú skupinu tvoria tí, pre ktorých je krízová situácia riešená. Na túto skupinu je potrebné aplikovať skôr netradičné – skryté formy vzdelávania.

2. Komunikácia – prvok riešenia krízovej situácie

V systéme riešenia krízovej situácie má každý z tímu riešiaceho krízovú situáciu určené svoje miesto s deklarovanými povinnosťami i právami. Takáto organizácia následne zabezpečuje aj komunikačný kanál šírenia informácií vo vertikálnom smere (nadriadený – podriadený a naopak), t. j. formálna komunikácia, ku ktorej pristupuje komunikácia aj v smere horizontálnom, t. j. komunikácia medzi rovnocennými subjektmi – neformálna komunikácia. Z pohľadu organizácie riešenia krízovej situácie sa v prvom rade uplatňuje formálna komunikácia (podľa organizačnej štruktúry), na ktorú veľmi často nadväzuje i neformálna komunikácia.

Nevhodne použitá komunikácia verbálna či neverbálna, alebo jej zlé dekodovanie majú za následok narušenie vzťahov medzi komunikujúcimi, čo v konečnom dôsledku môže spôsobiť vážne narušenie až totálne zlyhanie riešenia krízovej situácie.

Aby komunikácia bola pozitívna, t. j. úspešne bola vyriešená krízová situácia je potrebné, aby komunikujúce strany ovládali dorozumievací kód. Ak tomu tak nie je, môže dôjsť k zmene obsahu informácie a komunikácia sa stáva neefektívnou.

Komunikácia v riešení krízových situácií nie je jednoduchým procesom výmeny a odovzdávania informácií. Eminent musí vedieť

- *Orientation of activity* expressing interaction relations among participants in the social process,
- *Way of activity*, i. e. way of language manifestation (verbal or written), cohesion and coherence of the text, thematic structure of the text, etc.

In emergency situations communicants act in compliance with a character of the situation in specific roles with certain objectives, at the same time implementing their experience complexes. A certain transaction usually takes place among participants of the communication process, while the immediate environment has a clear-cut function as it potentially relates to its realization. Linguistic means needed to express the above mentioned situation can easily be anticipated.

This paper deals with communication as a means through which the communicants (eminent – sender and percipient – receiver) exchange information relevant for solution of an emergency situation (through a communication code in a certain medium). Communication has to be considered not only as a verbal (language) but also as a non-verbal (non-language and extralinguistic) means of expression, while verbal means of expression need not prevail. In order to prevent a change in the content of information, communicants must know the communication code. To ensure or foster this task various either traditional or new non-traditional forms of training communicative programmes are used. An approach of communicants towards such a training results from their role in the framework of participating in the solution of an emergency situation. Those who are in positions of being responsible for solutions of an emergency situation show a positive attitude towards the training and they are motivated. The second group consists of those for whom the emergency situation is solved. In this case non-traditional or hidden forms of training are to be applied.

2. Communication – an element of solution of an emergency situation

In the system of solving an emergency situation each member of the team participating in the solution has his/her place with declared duties and rights. Such an organization subsequently provides a communication channel of information spreading in a vertical direction (superior officer – subordinate and vice versa), i. e. a formal communication to which also a communication in a horizontal direction, i. e. a communication among equal partners – the so-called informal communication is added. From the point of view of solution of an emergency situation the first communication to take place is a formal communication (according to an organizational structure), which is very often followed by an informal communication.

Improperly used verbal or non-verbal communication or its incorrect decoding may result in impairment of relations among communicants. This may, in its turn, result in a serious impairment or total failure of solution of an emergency situation.

If the communication is to be positive, i. e. if the emergency situation is to be solved successfully, it is necessary for the communicants to understand the communication code. If this require-

dokázať percipienta ovplyvniť i presvedčiť, a v mnohých prípadoch rázne odmietnuť neadekvátne a neobjektívne riešenie situácie.

V komunikatívnom riešení krízových situácií sa treba vyvarovať takých techník komunikácie, ktoré sú predpokladom prekážok. Možno medzi ne zaradiť:

- pretváрку,
- neúprimnosť,
- zosmiešňovanie,
- zveličovanie,
- neschopnosť počúvať toho druhého, ...

Na druhej strane treba mať úspešne zvládnuté techniky presvedčania, a to najmä:

- prirodzenosti,
- pravdivosti,
- postupnosti,
- diplomacie,
- argumentácie,
- dobrého dojmu,
- správneho odhadu situácie, ...

Sprievodným znakom riešenia krízových situácií sú veľmi často emócie. Ako sa zvládajú je dané psychikou komunikujúcich. Ich intenzita a prejav sú dané kvalitou i kvantitou nasledovných faktorov:

- strachu,
- neschopnosti odpútať sa od problému,
- neschopnosti odlišiť reálne od nereálneho,
- neschopnosti vnímať problémy,
- neprimerané očakávania, ...

Dôležité miesto v riešení krízových situácií má neverbálna komunikácia. Schopnosť nielen uplatňovať, ale aj analyzovať neverbálne prejavy vedie k zvýšeniu skóre v prospech pozitívneho vyriešenia krízovej situácie. Špecifickou stránkou neverbálnej komunikácie je to, že obyčajne si ju komunikujúci ani neuvedomujú. Berie sa ako daný a prirodzený vonkajší prejav. Školený a trénovaný riešiteľ krízovej situácie veľmi dobre vie zvládnuť situáciu aj preto, že ovláda prvky neverbálnej komunikácie. Možno ich rozdeliť do troch skupín:

- ľudské telo: držanie tela, pohľad, výraz tváre, reč rúk a nôh, osobnostný priestor, spôsob chôdze a sedenia, gestá,
- štýl a obsah reči: intonácia hlasu, kvalita prejavu,
- vzhľad: oblečenie, úprava, čistota.

Jedna stránka veci je mať myšlienky i vedieť čo robiť a druhou stránkou je vedieť ich vyjadriť a uplatniť. Sila slova je nielen v ňom samom, ale aj v správnej štylistike a bohatej slovnej zásobe. Vербálna komunikácia je vtedy úderná, keď sa dodrží kultúra slova. Medzi jej zásady patrí:

- zrozumiteľnosť,

ment is not achieved, a change in the information content can occur and the communication becomes ineffective.

Communication in solution of emergency situations is not a simple process of exchange and transfer of information. The eminent has to be able both to influence and persuade the percipient and, in many cases, strictly reject an inadequate and non-objective solution of the emergency situation.

In a communicative solution of emergency situations it is necessary to avoid such communication techniques that may result in obstacles interfering with the communication. Among them the following can be mentioned:

- dissimulation,
- insincerity,
- ridiculousness,
- exaggeration,
- inability to listen to others, ...

On the other hand, it is required to successfully master the following techniques, mainly:

- natural behaviour,
- truthfulness,
- sequential arrangement,
- diplomacy,
- reasoning/argumentation,
- positive impression,
- correct estimation of a situation, ...

Emotions are phenomena that very often accompany emergency situations. Ways in which emotions are controlled depend on psyche of communicants. Their intensity and manifestation are given by quality and quantity of the following factors:

- fear,
- inability to break away from the problem,
- inability to differentiate real from unreal,
- inability to perceive problems,
- inadequate expectations, ...

Non-verbal communication occupies an important place in solution of emergency situations. The ability to not only implement but also analyse non-verbal expressions may lead to an increased score in favour of a positive solution of the emergency situation. A specific feature of non-verbal communication is the fact that the communicants are usually not aware of it. It is taken as a given and natural external expression. An experienced and trained participant in charge of solution of an emergency situation is able to perfectly master the situation also because he is good at mastering the elements of non-verbal communication. These can be divided into three groups:

- human body: posture, look, face expression, language of hands and feet, personality space, way of walking and sitting, gestures,
- style and content of speech: intonation of voice, quality of utterance,
- appearance: clothes and their adjustment, cleanness.

One thing is to have ideas and to know what to do, another thing is to know how to express and implement them. The power

- stručnosť,
- názornosť,
- prístupnosť,
- odborná úroveň,
- hlasitosť.

Pri nadväzovaní kontaktu pre účinnú komunikáciu v riešení krízovej situácie je vhodné dodržiavať zásady, ktoré možno charakterizovať ako pravidlá:

- poznať presne svoju úlohu,
- vedieť o percipientovi čo možno najviac,
- byť pokojný a svojim postojom uvoľňovať napätie,
- neprejavíť navonok svoj stres a ovládnuť nervozitu,
- pokúsiť sa nadviazať čo najbližší sociálny kontakt,
- vytvoriť vzťah dôvery.

Verbálna komunikácia má vytvoriť upokojujúce prostredie. Treba sa vyvarovať vytvárania dramatickej a obviňujúcej atmosféry. Pritom sa musí zachovať priamy a nie vypočítavý resp. dogmatický prístup.

Taktika komunikácie môže využívať také fenomény ako je sebaodhalenie, rovnocennosť a kontrola „reči tela“. V komunikácii krízovej situácie je vhodné využívať techniku pozitívne naladeného dialógu s jednoduchými formami vyjadrovania. Otázky musia byť presne formulované, konkrétne v niektorých prípadoch až osobné, nie hypotetické, menej často alternatívne a nesmie sa zabúdať na otázku kontrolné.

Komunikatívny typ riešiteľa krízovej situácie má veľkú výhodu pred ostatnými v tom, že svojou komunikáciou dokáže za relatívne krátky čas dosiahnuť svoj cieľ.

3. Vzdelávanie v komunikatívnej kompetencii

Riešenie krízovej situácie nie je ľahké a nie je ľahké ani zvládnuť množstvo špecifických úloh vyplývajúcich z postavenia komunikujúcich v takejto situácii. Náročné požiadavky na úspešné zvládnutie si vyžadujú neustále sebavzdelávanie a získavanie nových skúseností. Výrazne sa to prejavuje najmä u tých, ktorí sa profesne zaoberajú riešením krízových situácií. V tomto procese významné miesto zohráva aj jazyková príprava transeurópskeho personálu záchranných služieb.

Nedávne medzinárodné pátracie a záchranné akcie ukázali, že sú problémy pri komunikácii, výmene informácií a technike dorozumievania. Tieto nedostatky spôsobujú nízku prevádzkovú účinnosť a vyvolávajú potrebu užšej spolupráce medzi krajinami.

Z uvedených dôvodov sa rieši medzinárodný projekt zameraný na vytvorenie databázy termínov z oblasti záchranných služieb. Spomínaná databáza obsahuje:

- termín,
- jeho definíciu,
- jeho situačné využitie.

of word lies not only in the word itself but also in correct stylistics and rich vocabulary. Verbal communication is striking only when the culture of word is respected and maintained. The following principles of the above culture are to be respected:

- understandability,
- brevity,
- objectiveness,
- simplicity,
- professional level,
- loudness.

When establishing contacts for an effective communication in solution of an emergency situation it is suitable to follow the principles that can be characterised as guidelines:

- to exactly identify a person's task,
- to know as much as possible about the percipient,
- to be quiet and in this way help to reduce stress,
- not to show stress and control anxiety and uneasiness,
- to try to establish the closest possible social contact,
- to create atmosphere of confidence.

Verbal communication should create an appeasing atmosphere. It is, therefore, necessary to avoid dramatic and accusing atmosphere. At the same time a straightforward not calculating or dogmatic approach has to be maintained.

The communication tactic can utilise such phenomena as e.g. self-disclosure, equivalence and control of the "body language". In communication during an emergency situation technique of a positive dialogue with simple forms of expression should be used. Questions have to be clearly formulated, must be concrete, in some cases almost personal not hypothetical, less often alternative. Checking questions must not be omitted.

A communicative type of the person in charge of solution of an emergency situation has a considerable advantage over others mainly because s/he succeeds, in a relatively short period of time, to reach her /his objective.

3. Training in communicative competence

Solution of an emergency situation is not an easy task and equally difficult is to go through a number of specific tasks resulting from a position of communicants in such a situation. Demanding requirements for a successful completion ask for a continuous training and acquiring new experience. This can be clearly seen mainly in those being professionally engaged in solution of emergency situations. Within the training process multilingual training of transeuropean personnel of emergency services plays an important role.

Recent international search and rescue operations have presented major difficulties in dialogue, information collation and technical understanding. These shortcomings have resulted in operational inefficiency and have brought about the need for closer cooperation among different countries.

To address this issue an international project focused on creating a database of terms from the area of emergency services has been solved. The database will contain:

Vzor elektronického spracovania formulára jedného termínu zaradeného do medickej terminológie je uvedený na obrázku 1. Databáza zoraďuje termíny do šiestich skupín:

- lekárske záchranné systémy,
- hasičská terminológia,
- flashover (objemové vzplanutie),
- lesné požiare,
- výšky a hĺbky,
- nebezpečné látky.

Na príprave základnej terminológie sa zúčastňujú strediská záchranných služieb a renomované národné vzdelávacie inštitúcie piatich krajín Európy. Ich práca resp. súčinnosť prebieha podľa schémy uvedenej na obrázku 2.

Zostavenie viacjazyčného vzdelávacieho materiálu – výsledný produkt v elektronickej podobe je znázornený na obrázku 3 – tak umožní pracovníkom vybudovať si jazykové zručnosti potrebné na koordináciu prevádzkových postupov. Tento materiál zabezpečí pohotový prístup k základným národným organizačným štruktúram, vybaveniu, zlepši pracovné vzťahy, prispeje k užšej harmonizácii, rešpektu a vzájomnému dorozumeniu medzi záchranármi rôznych krajín.

- a term,
- its definition,
- its situational use.

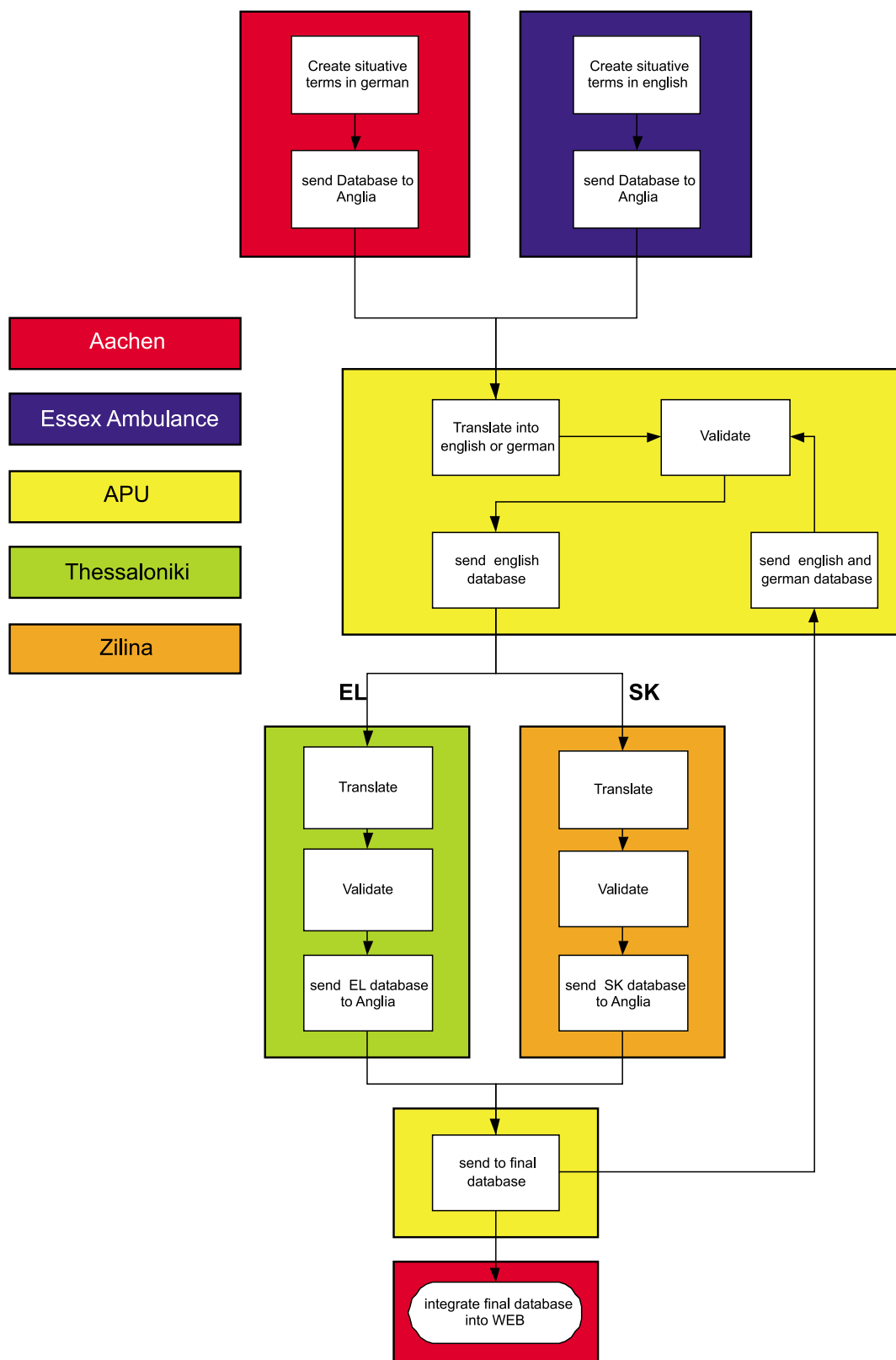
An example of a term belonging to medical terminology available on the web site can be seen in Fig. 1. The database contains terms belonging to six groups:

- medical rescue systems,
- fire-fighting,
- flashover,
- forest fires,
- heights and depths,
- hazmat.

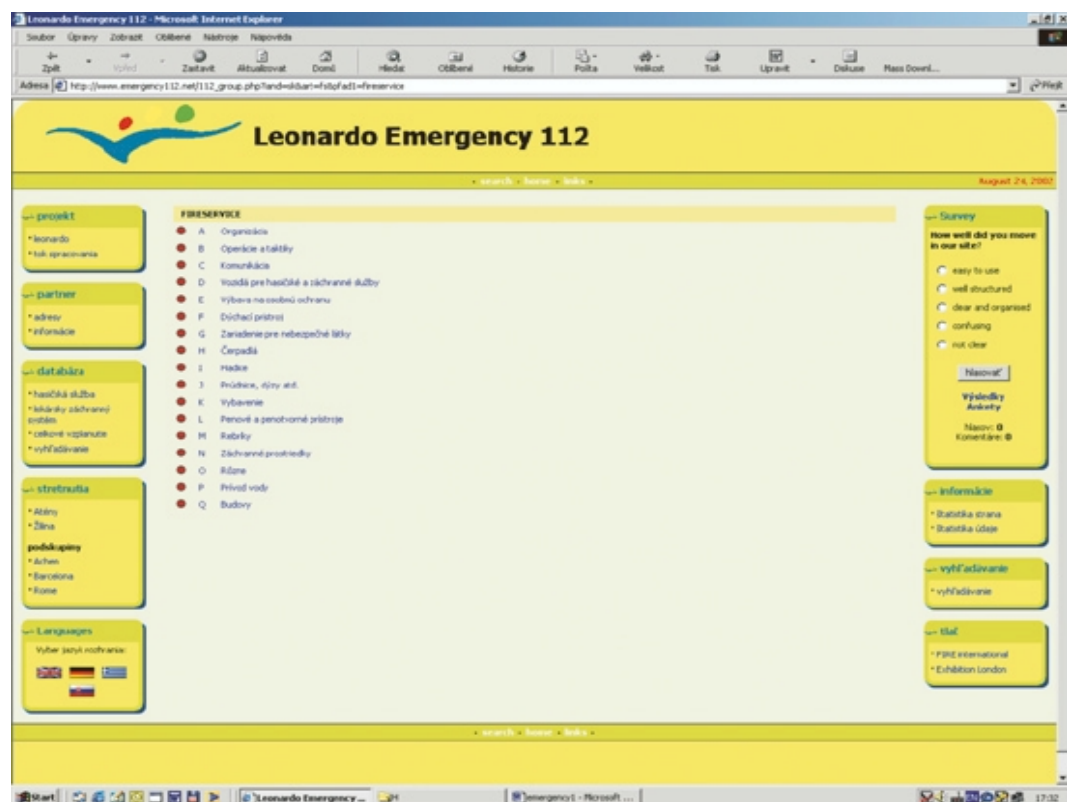
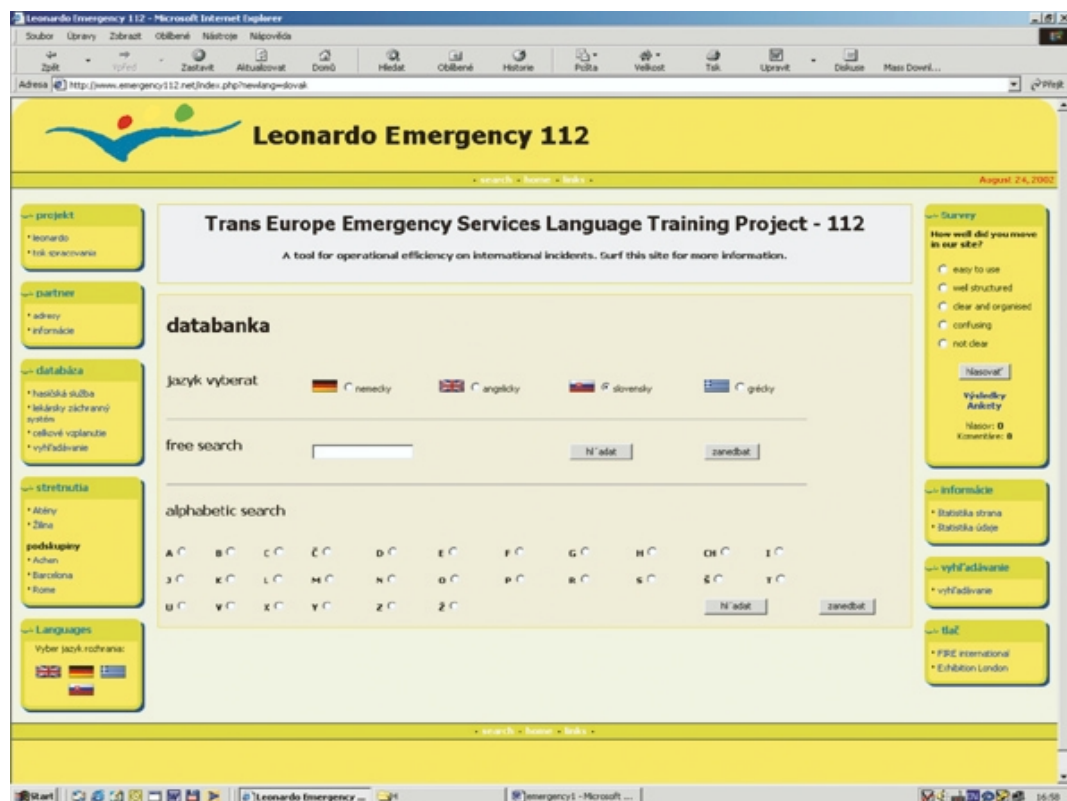
Centres of emergency services and prestigious national educational institutions of five European countries have been taking part in the preparation of the basic terminology. The coordination of their work can be seen in Fig. 2.

The multilingual training material – the resultant product will be on the web site – see Fig. 3. It will thus enable the personnel to build language skills necessary for coordination of operational procedures. This material will provide readily available access to basic national organizational structures, equipment and will improve working relationships, closer harmony, and respect and mutual understanding among personnel from various countries.

Obr. 1 Ukážka formulárového spracovania jedného termínu
Fig. 1 A format processing of one term



Obr. 2. Schéma postupu pri tvorbe databázy
Fig. 2. Scheme of database creation



Obr. 3. Viacjazyčný vzdelávací materiál v elektronickej podobe
Fig. 3. Multilingual training material on the web site

4. Záver

Krizovým javom nie je možné úplne zabrániť, sú prirodzenou súčasťou života spoločnosti. Spoločnosť musí vynaložiť maximálne úsilie na komplexnú analýzu rizík a ohrození, ale aj na disponibilné prostriedky na vykonanie preventívnych opatrení. Medzi takéto preventívne opatrenia patrí aj vzdelávanie tímov riešiacich krízové javy a situácie.

Komunikácia v krízovej situácii si vyžaduje zvláštne nielen verbálne ale aj neverbálne kompetencie komunikujúcich. K verbálnej sa okrem kultúry reči a techniky rozhovoru pridáva aj jazyková kompetencia, ktorú treba vhodne uplatniť v technike rozhovoru a kladenia otázok. Jazykovú kompetenciu posilňuje a riešenie krízovej situácie uľahčuje poznanie aspoň základnej terminológie vo viacerých jazykoch.

Tento príspevok vznikol na základe riešenia projektu Leonardo da Vinci: Jazyková príprava transeurópskeho personálu záchraných služieb; Project - 112 (UK/00/B/F/LA-129_019).

7. Conclusion

Emergency situations cannot be completely avoided, they are natural components of everyday life of every society. Each society has to exert maximum effort to carry out a complex analysis of risks and threats and to provide disposable means needed for preventative measures. One of such preventative measures is also training of personnel operating in emergency situations and services.

Communication in an emergency situation requires specific not only verbal but also non-verbal competencies of communicants. Verbal communication contains apart from culture of utterance and discourse technique also linguistic competence which should be appropriately implemented in discourse and in asking questions. Both linguistic competence and solution of an emergency situation are supported by knowledge of, at least, basic terminology in more languages.

This paper was written on the basis of some results gathered within the framework of Leonardo da Vinci project: The Trans Europe Emergency Services Language Training-112 (UK/00/B/F/LA-129_019).

Literatúra - References

- [1] FARKAŠOVÁ, V.: *Komunikácia v práci manažéra*, Poradca 4/96
- [2] HLAVŇOVÁ, A., HLAVŇA, V.: *Komunikatívna kompetencia v riešení krízových situácií*, str. 141 - 145, 6. vedecká konferencia s medzinárodnou účasťou „Riešenie krízových situácií v špecifickom prostredí“, ŽU Žilina, 2001, ISBN 80-88829-64-X
- [3] ŠIMÁK, L.: *Teória a prax krízového manažmentu*, str. 11 - 24, 6. vedecká konferencia s medzinárodnou účasťou „Riešenie krízových situácií v špecifickom prostredí“, ŽU Žilina, 2001, ISBN 80-88829-64-X
- [4] ŠKVARENINOVÁ, O.: *Rečová komunikácia*, SPN, Bratislava 1994