



Paweł Andrzej Nowocien

Politechnika Łódzka, Łódź, Poland

E-mail: pnowocien1@wp.pl

Komunikacja oraz jej płaszczyzny w funkcjonowaniu Państwowej Straży Pożarnej / *Communication and its layers in functioning of the State Fire Service*

Abstract

The State Fire Service (in Polish: Państwowa Straż Pożarna PSP) is an organisation that was set up for the execution of its tasks in combating fires, natural disasters or other local threats in accordance with the provisions of the Act concerning the State Fire Service. A functional division of the State Fire Service is compliant with the administrative division of the country, and its area of operations comprises the whole territory of Poland. That is why the State Fire Service is functioning as a structured organisation possessing a transparent structure ensuring realisation of tasks appointed by the provisions of the Act. The administrative division of the country has the largest influence on the administrative structure of the country, that is why the organisational units of the State Fire Service are deployed in the territory of Poland in accordance with the effective territorial division. The formation of the present structure functioning at the State Fire Service was based on the existing territorial division, and it is also supposed to ensure a correct co-operation with different administrative units of the country. The shape of the organisational structure, in its form, resembles organisations functioning within and beyond actions of public administration.

The structure of organisation in the present shape creates convenient conditions for observing and specifying forms of communication accompanying functioning organisational units, and firefighting and rescue units directly responsible for elimination of threats. All organisations executing public tasks, reserved exclusively for each of them to be carried out, in the present structure of the public service cannot do without an element executing administrative tasks, functioning in its structure. The administrative tasks are necessary to correct functioning, irrespective of assigned tasks. At the State Fire Service, it creates conditions for launching the processes occurring universally in different organisations. That is why one can observe one of the layers of communication in action, functioning within the State Fire Service, and connected with the execution of the administrative work.

The State Fire Service, has as its main task the elimination of definite threats. While functioning and executing suitable actions for the realisation of definite tasks, we may observe next layers of communication. The essential element in preparation for the elimination of definite threats

is a suitable substantive preparation of workers of the State Fire Service. Acquired knowledge during training and favourable conditions make possible identifying next layer of communication. It is well-founded when we pay attention to forms of communication occurring during rescue activities, where one can freely observe next communication layer.

Key words: management, communication, State Fire Service.

Państwowa Straż Pożarna (PSP) jest organizacją powołaną do realizacji zadań w zwalczaniu pożarów, miejscowych zagrożeń i klęsk żywiołowych zgodnie z postanowieniami Ustawy o PSP¹. Podział funkcjonalny PSP jest zgodny z podziałem administracyjnym kraju, a obszar działania odbywa się na całym terytorium Polski. Z tego powodu PSP funkcjonuje, jako ustrukturyzowana organizacja, posiadająca przejrzystą budowę, zapewniającą realizację zadań wyznaczonych ustawą. Na budowę struktury organizacyjnej PSP największy wpływ ma podział administracyjny kraju, dlatego jednostki organizacyjne PSP rozmieszczone są na terytorium Polski, zgodnie z obowiązującym podziałem terytorialnym. Kształtowanie struktury, obecnie funkcjonującej w PSP, opierało się na istniejącym podziale terytorialnym, co również ma zapewnić prawidłową współpracę z innymi jednostkami administracyjnymi kraju. Kształt struktury organizacyjnej budową swoją przypomina organizacje funkcjonujące w ramach działań administracji publicznej oraz poza nią.

Analiza i identyfikacja procesów zachodzących w przedsiębiorstwach, oraz próba ich wyodrębnienia i scharakteryzowania w systemach zarządzania, stworzyła szeroki wachlarz czynników mających wpływ na funkcjonowanie organizacji. Przyczyniło się to do prób zidentyfikowania poszczególnych czynników funkcjonujących w przedsiębiorstwach, znalezieniu wad w ich funkcjonowaniu oraz odśzukaniu sposobów na ich poprawę. Wszystkie czynności związane z identyfikacją problemów i znalezieniem dla nich rozwiązań, charakteryzuje się dynamicznym przebiegiem, wymagającym stałego monitoringu wszelkich procesów zachodzących w organizacjach. Występowanie poszczególnych czynników w działalności organizacji, mających wpływ na jej funkcjonowanie, jest możliwe do zidentyfikowania w każdej sytuacji i bez względu na rodzaj i charakter działalności przedsiębiorstwa. Prawidłowa identyfikacja, czynników występujących w organizacji oraz sposobów na ich poprawę, jest kierunkiem do poprawy jej funkcjonowania.

Jednym z najważniejszych i podstawowych elementów funkcjonowania każdej organizacji jest komunikacja. Komunikację każdej organizacji z jej poziomu, można podzielić na dwa rodzaje². Związane jest to bezpośrednio z „granicą” występującą pomiędzy procesami, które dotyczą funkcjonowania samej organizacji a procesami zachodzącymi poza nią – w jej bezpośrednim otoczeniu. Dlatego można scharakteryzować dwa „sposoby” komunikowania się organizacji: *komunikację zewnętrzną*: to jak organizacja komunikuje się z otoczeniem, oraz *komunikację wewnętrzną*: dotyczącą relacji między członkami organizacji. Państwowa Straż Pożarna jest organizacją która komunikuje się z otoczeniem, przede wszystkim

1 Ustawa o Państwowej Straży Pożarnej, (Dz. U. 09. 12. 68.), Roz. 1, Art. 1, Ust. 1.

2 Listwan T. Red., *Zarządzanie kadrami*, C. H. Beck, Warszawa 2010, s. 382.

poprzez realizację swoich podstawowych zadań. Ocenę komunikacji zewnętrznej i procesy jej towarzyszące, można wystawić bez ingerencji w samą organizację. Natomiast komunikacja wewnętrzna jest bardziej złożona i wymaga nie tylko oceny procesów bezpośrednio z nią związanych, ale również dla prawidłowej diagnozy, wymaga spojrzenia na funkcjonowanie organizacji od wewnątrz.

Próba wyodrębnienia płaszczyzn komunikacji funkcjonujących w PSP, zwraca uwagę na formy komunikacji między pracownikami, na której kształt, zasadniczy wpływ ma specyficzna działalność organizacji. Komunikacja wewnętrzna w działalności PSP przebiega zgodnie z kanonami obowiązującymi w standardowych organizacjach np.: urzędami administracji publicznej, przedsiębiorstwami, itp. To co wyróżnia formę komunikowania się jest związane bezpośrednio z działaniami operacyjno – taktycznymi, podczas których komunikowanie się przybiera charakterystyczną formę, specyficzną dla czynności wykonywanych przez ratowników PSP podczas likwidacji zagrożeń.

Zamieszczone informacje w niniejszym artykule mają na celu zapoznanie czytelnika z formami komunikacji występującymi w PSP. Sposób komunikowania się w organizacji na różnych płaszczyznach jest istotnym czynnikiem związanym bezpośrednio z charakterem podejmowanych działań. Zidentyfikowanie tego zjawiska, możliwe jest przez wgląd na zachodzące procesy i obserwację ich przebiegu z wnętrza organizacji. Dla przybliżenia problematyki poruszanej w dostępnej literaturze, dokonano selekcji materiału i wykorzystano jedynie zagadnienia traktujące o komunikacji w organizacjach, pomocne przy opisanu podjętego tematu. Wykorzystanie wieloletniego doświadczenia oraz obserwacji pracownika PSP, było źródłem motywacji i niezbędnym materiałem koniecznym do napisania niniejszej pracy.

1. KOMUNIKACJA W ORGANIZACJACH

Podejmując się opisywania sposobów i form komunikacji funkcjonujących w Państwowej Straży Pożarnej, nie sposób ominąć tematu komunikacji w ujęciu ogólnym i uniwersalnym. Komunikacja jest procesem powszechnie występującym, który jest tematem podejmowanym w wielu publikacjach i rozprawach. Poniżej zaprezentowane zostaną definicje zaczerpnięte z wybranej literatury, wyjaśniające w sposób przejrzysty, mechanizmy jakie towarzyszą zjawisku komunikacji. Wybrane informacje, mają przyczynić się do zrozumienia form komunikacji jakie występują w funkcjonowaniu PSP oraz pomóc w zidentyfikowaniu charakterystycznych płaszczyzn komunikacyjnych.

Występowanie komunikacji jest zjawiskiem powszechnym, mającym wpływ na funkcjonowanie, nie tylko organizacji ale również stosunków między ludzkich. Komunikowanie jest istotnym i najważniejszym czynnikiem kształtującym relacje pomiędzy pojedynczymi jednostkami, w grupach, społecznościach i organizacjach. Wpływ na wartość relacji między jednostkami, kształtowana jest przez odpowiednią jakość komunikacji. Dlatego do oceny, czy też do poprawy, funkcjonowania stosunków w organizacjach oraz w ich otoczeniu, należy zbadać sposoby

wymiany informacji, jako istotny czynnik mający wpływ na szereg zależności, zachodzących między ludźmi w organizacjach.

W literaturze można trafić na wiele definicji i prób wyjaśnienia procesu komunikacji. Pokazuje to jak bardzo złożone jest to zjawisko, funkcjonujące na wielu płaszczyznach i składające się z wielu istotnych czynników. W podręczniku pt. *Zarządzanie kadrami*, pod red. Tadeusza Listwana, wyd. C. H. Beck Warszawa 2010, zwraca się uwagę na dwie najczęściej podawane w literaturze definicje komunikacji:

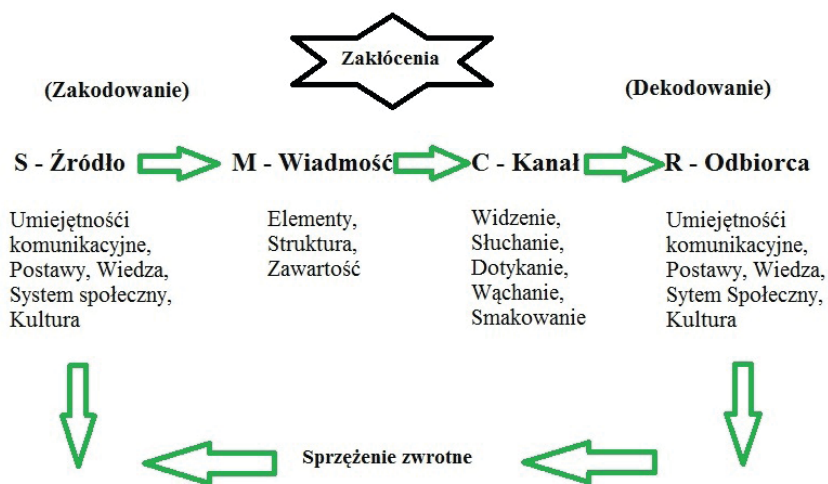
- „Komunikacja jest procesem transmitowania (przesyłania) zakodowanych informacji (wiadomości, komunikatu) od nadawcy do odbiorcy, przy czym odbiorca, po uzyskaniu i odkodowaniu (przetworzeniu) informacji, sam automatycznie staje się nadawcą [Beardwell, Holden, 1997, s. 617].”, oraz:
- „Komunikacja to proces, w którym ludzie ulegają wzajemnym wpływom [Anderson, 1987, s. 432]. Ma ona charakter intencyjny, co oznacza, że jest ukierunkowana na osiągnięcie jakiegoś celu, a ludzie komunikują się ze sobą, aby osiągnąć ten cel [Hanna, 1988, s. 59].

Jak pokazują przytoczone tutaj definicje, w komunikacji zachodzi proces przekazywania informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą, gdzie nadawca i odbiorca zmierzają do osiągnięcia wspólnego celu, porozumienia. Zdolność osiągnięcia porozumienia wpływa istotnie na budowanie zdrowych i silnych relacji między jednostkami, nie tylko w organizacjach, ale również w społecznościach. Istotne jest aby dochodziło do tego w procesie, kształtowania odpowiednich form komunikacji. Dla zbudowania szerszej perspektywy, jako formę komunikacji stosowano debatę i spór. Natomiast w szerokim użyciu, zastosowanie tych form nie wiązało się z dojściem do porozumienia. Dlatego dla celów zbudowania więzi w budowaniu zdrowych relacji między członkami społeczności, należy częściej korzystać z form komunikacji w postaci dialogu³. Dialog posiada pozytywne cechy dające osobą komunikującym się komfort pozostania przy własnym stanowisku, przy jednoczesnym otwarciu się na perspektywę pozostałych rozmówców.

Oprócz definiowania procesów komunikacyjnych, występuje również próba przedstawienia procesów komunikacyjnych na przykładzie modeli. Przedstawienie na przykładzie *modelu komunikacji*, ma za zadanie zobrazować towarzyszące temu zjawisku czynniki, które wpływają na kształt przekazu informacji. Modele z biegiem czasu i zmianą koncepcji ulegały modyfikacji. Z początkowych jednokierunkowych, traktujących proces komunikacji jako przekazywanie informacji w jednym kierunku, od nadawcy do odbiorcy, do modeli dwukierunkowych. Najbardziej rozwiniętym modelem procesu komunikacji, przedstawionym w podręczniku Czesława Sikorskiego, *Zachowania ludzi w organizacji*, PWN, Warszawa 2002, str. 195, jest model Ph. I. Morgana, przedstawiony na rys. nr 1.

3 Morreale, Sherwyn P., *Komunikacja między ludźmi: motywacja, wiedza i umiejętności*, PWN, Warszawa 2008, str. 53.

Rys. 1. Interpersonalny model komunikacji według Morgana.



Źródło: Czesław Sikorski, *Zachowania ludzi w organizacji*, PWN, Warszawa 2002, str. 195.

Jak pokazano w ilustracji na modelu Morgana (rys. nr 1), komunikacja ma za zadanie przekazać wiadomość od nadawcy do odbiorcy, z dokładnie taką intencją jaką miał na myśli nadawca. Jeśli proces komunikacji przebiega prawidłowo, a odbiorca odbierze wiadomość zgodnie z zamierzeniem nadawcy, to mamy do czynienia z komunikacją efektywną. Aby komunikacja była efektywna, konieczne jest występowanie w niej odpowiednich procesów które pozostaną we wzajemnej zgodności. Rozróżniamy pięć procesów komunikacyjnych odpowiedzialnych za jej efektywność⁴:

- nadawca wiadomości,
- wiadomość,
- kanał,
- odbiorca,
- skutek.

Dla efektywnej komunikacji konieczne jest występowanie przedstawionych procesów, dlatego tak ważne jest aby elementy wskazane w modelu Morgana charakteryzowały się spójnością, oraz występowały na tych samych poziomach zrozumienia pomiędzy komunikującymi się osobami. Komunikowanie się osób, składające się z następujących czynników tj. podobny poziom wykształcenia, zbliżony stopień posiadanej wiedzy, odpowiednia postawia, system społeczny czy kultura, ma nie banalny wpływ na efektywną komunikację. Występowanie rozbieżność między wymienionymi czynnikami, może wpłynąć negatywnie na efektywność komunikacji, co najmniej w takim stopniu, w jakim występują różnice w reprezentowanych czynnikach.

⁴ Sikorski, *Zachowania ludzi w organizacji*, PWN, Warszawa 2002, str. 195.

Definiowanie komunikacji, próba zobrazowania czynników wchodzących w jej skład na przykładzie modeli oraz procesy odpowiedzialne za efektywność komunikacji, są podstawowym wyjaśnieniem zależności mających wpływ na poprawną komunikację między nadawcą a odbiorcą. W organizacjach, takich jak PSP, komunikacja występuje na wielu płaszczyznach i nie tylko z powodu specyficznego charakteru organizacji, ale również ze względu na strukturę oraz zasięg i rozpiętość działalności.

Rozwój organizacji i przedsiębiorstw związany z poszerzeniem zasięgu swojej działalności na terenie kraju, czy ekspansję na innych rynkach, stworzyło dogodne warunki do uformowania zespołów pracowniczych⁵. Tworzone grupy w ramach nowo powstających zespołów pracowniczych, pozwoliły na zintegrowanie mniejszej liczby osób wchodzących w skład tej samej organizacji. Pozwoliło to również stworzyć nowe cele dla grupy, które były tożsame z celem organizacji. Spowodowało to większą integrację oraz motywację osób w grupie, co charakteryzowało się również występującą formą komunikacji w grupie, tworzoną i akceptowaną przez jej członków. Obecnie w każdej rozbudowanej i wielopoziomowej organizacji można wyróżnić grupy, funkcjonujące w ramach ustalonych komórek organizacyjnych. Grupy funkcjonujące w komórkach organizacyjnych, nie muszą charakteryzować się własną formą komunikacji, ponieważ uzależnione jest to od stopnia współpracy z innymi komórkami działającymi obok siebie. Dlatego też, „grupa komunikacyjna”, może składać się z członków kilku komórek funkcjonujących na tym samym poziomie w organizacji.

Modelem zasługującym na uwagę przy szukaniu informacji o komunikacji w organizacjach, jest model kompetencji komunikacyjnej przedstawiony w podręczniku Morreale, Sherwyn P., *Komunikacja między ludźmi: motywacja, wiedza i umiejętności*, PWN, Warszawa 2008, str. 75. Model ten zwraca uwagę na cechy jakimi powinien charakteryzować się nadawca wiadomości aby był *kompetentny w komunikacji*⁶. W podręczniku porównuje się nadawcę do aktora, który aby osiągnąć odpowiedni cel u widza (odbiorcy), powinien posiadać odpowiednie kompetencje, w postaci właściwie ukształtowanych czynników:

- motywacja,
- wiedza,
- umiejętności.

Komunikowanie się w sposób stosowny i zrozumiały dla odbiorcy, wymusza na nadawcy skoncentrowanie się na przekazie wiadomości w sposób kompetentny na co wpływ będą miały: odpowiednia motywacja, stosowna wiedza i przydatne umiejętności, określone w modelu *kompetencji komunikacyjnej*⁷. Poniżej krótko opisane czynniki:

5 Morreale, Sherwyn P., *Komunikacja między ludźmi: motywacja, wiedza i umiejętności*, PWN, Warszawa 2008, str. 53.

6 Tamże, str. 75.

7 Tamże, str. 75.

Motywacja: Jako czynnik sprawczy przy podejmowaniu decyzji i wyzwań, jest tematem wielu rozważań, min. Psychologów, socjologów czy specjalistów w zarządzaniu. W modelu kompetencyjnym motywacja identyfikowana jest jako stopień, w jakim dana osoba dąży do kompetentnego komunikowania się w danym kontekście⁸. Motywacja w kontekście kompetencji komunikacyjnej, ma za zadanie nastawienie nadawcy wiadomości na osiągnięcie celu, lub realizacji zadania, przez odpowiednie komunikowanie się z odbiorcą.

Wiedza: To zespół informacji posiadanych i wykorzystywanych przez nadawcę podczas komunikowania się. Jak zaobserwowaliśmy wcześniej odpowiedni poziom wiedzy czy wykształcenia przedstawiony na przykładzie modelu Ph. I. Morgana, stanowi integralny element w komunikacji. Bez względu na posiadany stopień motywacji, osiągnięcie odpowiedniego poziomu kompetencji komunikacyjnej, bez stosownej wiedzy może być nie możliwe.

Umiejętności: To zdolność wykonywania czynności, mających charakter powtarzalności. Jest to umiejętność świadomego wywołania odpowiedniej reakcji, lub stworzenia sytuacji, w sposób powtarzalny nie przypadkowy i nie jednorazowy. Umiejętności nakierowane są na cel, jaki chce osiągnąć osoba posługująca się nimi. Wielokrotne osiąganie zamierzonego celu, może przyczynić się do powstania modelu zachowania, który wraz ze wzrostem częstotliwości stosowania może ulec modyfikacji.

Aby komunikacja osiągnęła odpowiedni poziom i aby nadawca wiadomości charakteryzował się odpowiednią *kompetencją komunikacyjną*, powinien osiągnąć odpowiedni stopień motywacji, posiadać stosowną wiedzę i wykazać się odpowiednim poziomem posiadanych umiejętności. Wymienione czynniki powinny służyć pracownikom organizacji, w odpowiednim przygotowaniu informacji, na potrzeby skutecznego jej przekazania. Umiejętne stosowanie może również pomóc podczas oceny pozostałych osób w organizacji oraz wskazać elementy które należy wzmocnić u pracowników. W ww. podręczniku zwraca się również uwagę na *kontekst*⁹ jako czwarty czynnik modelu kompetencji komunikacyjnej, który tworzy ramy, jako granice obszaru gdzie zachodzi komunikacja. Rola *kontekstu* w komunikacji, wyczerpująco opisana jest w ww. podręczniku.

Posiadanie wiedzy opisującej umiejętności komunikacyjne, jakie powinien posiadać pracownik, wykorzystanie wiedzy o czynnikach zawartych w modelach komunikacji, może okazać się przydatne w polepszeniu funkcjonowania organizacji, ale również przy dobieraniu pracowników. Stosowna wiedza o możliwościach komunikacyjnych pracowników, czy kandydatów na stanowisko, może być pomocna przy przeseregowaniu pracowników podczas modernizacji stanowisk w organizacji, lub dodatkowo wspomóc rekrutujących, w obsadzaniu stanowisk przez nowo pozyskanych pracowników.

Procesy komunikacyjne w organizacjach są powszechnie występującym zjawiskiem, kształtowanym przez sposoby przekazywania informacji. Forma komu-

8 Tamże, str. 75.

9 Tamże, str. 79.

nikacji oraz jej kierunek, uwarunkowany jest przez strukturę, rozpiętość, zasięg organizacji. W podręczniku pod redakcją naukową Tadeusza Listwana, pt. *Zarządzanie kadrami*¹⁰, przedstawiono następujące procesy komunikacyjne, w podziale na następujące poziomy:

- *komunikowanie intrapersonalne*: które odnosi się do odbioru i reakcji na bodźce zewnętrzne oraz do wewnętrznego dialogu człowieka. Są to osobiste relacje człowieka z otoczeniem,
- *komunikowanie interpersonalne*: które może zachodzić między dwiema, trzema osobami, oraz w małej grupie,
- *komunikacja wewnątrzgrupowa*: praca w zespołach (komórkach, działach),
- *komunikacja międzygrupowa*: koordynacja działań całej organizacji (między komórkami, działami, itp.).

Występowanie wymienionych poziomów komunikacyjnych, głównie uzależnione jest od struktury organizacyjnej i podziału funkcjonalnego. W każdej z organizacji możemy łatwo scharakteryzować zaproponowany podział na poziomy komunikacyjne, natomiast *komunikowanie intrapersonalne*, możliwe jest do zidentyfikowania, z pozycji osobistych relacji pracownika z otoczeniem w organizacji.

Przebieg informacji w organizacji między pracownikami przybiera różny kierunek. Wpływ na to może mieć, np.: stopień ważności nadanej informacji, skąd została nadana i kto jest adresatem. We wskazanej literaturze rozróżnia się komunikację ze względu na kierunek jej przebiegu, w następujący sposób¹¹:

- *kierunek wertykalny* (pionowa orientacja): występuje kiedy komunikacja występuje w linii pionowej organizacji, pionowy w dół (informacja biegnie z najwyższego szczebla w organizacji w dół), pionowy w górę (informacja biegnie z niższego szczebla w górę),
- *kierunek horyzontalny* (pozioma orientacja): komunikacja pomiędzy tymi samymi szczeblami w organizacji,
- *kierunek diagonalny* (poprzeczny): komunikacja między różnymi szczeblami w organizacji.

Identyfikacja procesów komunikacyjnych początek swój ma w relacjach osobistych człowieka ze światem, zmierzającym w kierunku tworzenia z innymi uczestnikami, otoczenia sprzyjającego wymianie informacji. Zachodzące procesy komunikacyjne w otoczeniu kształtowanym przez grupy uczestników, wymusiły na jej uczestnikach modyfikacji istniejących i zachodzących między nimi procesów. Rozwój społeczny, kontakt z wieloma grupami kulturowymi, zmiany organizacyjne i rozwój cywilizacyjny państw, sprzyja rozwojowi kontaktów między ludźmi ale również nakłada obowiązek na jej uczestników. Osoby biorące udział w procesach komunikacyjnych, odbywających się na tle zmieniającego się otoczenia, mają bezpośredni wpływ na kształt towarzyszących jej czynników. Dlatego ważne jest zidentyfikowanie procesów komunikacyjnych zachodzących w organizacji oraz

10 Listwan T. Red., *Zarządzanie kadrami*, C. H. Beck, Warszawa 2010, s. 384.

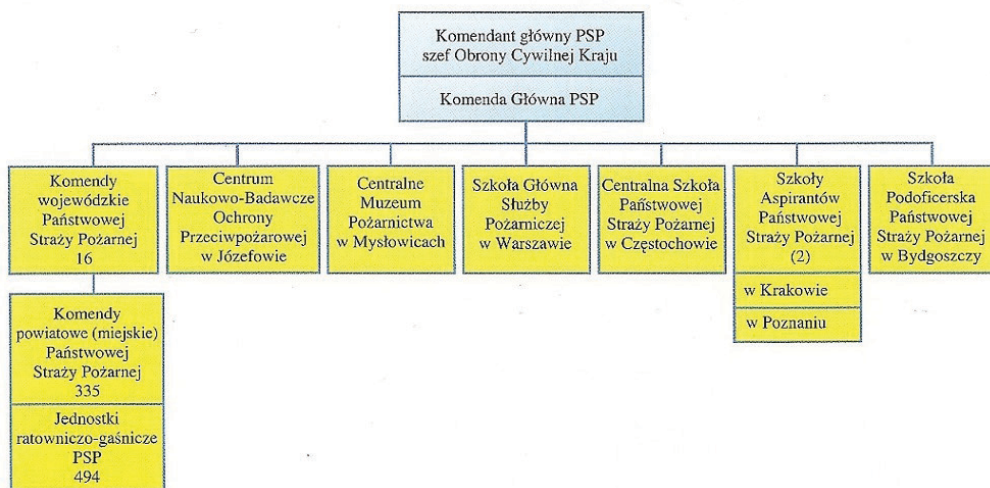
11 Tamże.

monitorowanie jakości formy przekazywanych informacji oraz ciągła poprawa słabych elementów.

2. PAŃSTWOWA STRAŻ POŻARNA

Państwowa Straż Pożarna powstała ustawą z dn. 24 Sierpnia 1991 r., jako formacja do walki z pożarami, klęskami żywiołowymi i innymi miejscowymi zagrożeniami¹². Działalność PSP realizuje politykę bezpieczeństwa, w ramach zadań należących do administracji publicznej. Struktura organizacyjna i jej podział w PSP, skonstruowany jest zgodnie z podziałem administracyjnym kraju. Na szczeblu centralnym funkcjonuje Komenda Główna PSP, w województwach Komendy Wojewódzkie PSP, w powiatach i miastach Komendy Powiatowe/Miejskie PSP. Do jednostek organizacyjnych PSP zaliczana są również jednostki odpowiedzialne za kształcenie kadry, działalność badawczo - rozwojową oraz muzeum pożarnictwa. Schemat organizacyjny jednostek organizacyjnych PSP przedstawiony został na rys. nr 2.

Rys. 2. Schemat organizacyjny PSP.



Źródło: Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej. *20 lat Państwowej Straży Pożarnej 1992-2012*, Warszawa 2012, str. 73.

Na czele każdej z jednostek organizacyjnej stoi powołany Komendant. Komendanci każdej z jednostek organizacyjnych, w myśl przepisów ustawy o PSP, zobowiązani są do stworzenia regulaminu organizacyjnego, obowiązującego w podległej im komendzie. Regulaminy określają podział funkcjonalny jednostek, oraz wyznaczają zakres obowiązków poszczególnych komórek wchodzących w jej skład. Działania operacyjne, w zakresie wykonywania czynności związanych z realizacją postanowień ustawy o PSP, wykonują na terenie kraju Komendy Wojewódzkie i Komendy Miejskie. Za realizację polityki bezpieczeństwa na terenie

¹² Ustawa o Państwowej Straży Pożarnej (Dz. U. 09. 12. 68.), Roz. 1, Art. 1, Ust. 1.

województwa odpowiedzialny jest Komendant Wojewódzki, a na terenie powiatu/miasta Komendant Powiatowy/Miejski.

Podział wewnętrzny każdej z komend, czy na szczeblu wojewódzkim czy na powiatowym, związany jest bezpośrednio z koniecznością stworzenia warunków sprzyjających, wykonywaniu zadań nałożonych na PSP w przepisach ustawy. Opisane poniżej struktury jednostek organizacyjnych, zostaną przedstawione na przykładzie województwa Łódzkiego.

W skład organizacyjny KW PSP Łódź, wchodzi następujące komórki¹³:

- Wydział operacyjny,
- Wydział kontrolno – rozpoznawczy,
- Wydział organizacji i nadzoru,
- Wydział kadr,
- Wydział finansów,
- Wydział kwatermistrzowski,
- Wydział techniczny,
- Ośrodek szkolenia,
- Samodzielne stanowisko ds. ochrony informacji niejawnych i spraw obronnych.

Podział oraz realizacja zadań poszczególnych komórek, ma charakter wykonywanych czynności w granicach administracyjnych województwa. Za prawidłowe funkcjonowanie jednostek podległych komendzie wojewódzkiej, odpowiedzialny jest jej kierownik w osobie Komendanta Wojewódzkiego. Na rys. nr 3 przedstawiono podział województwa ze względu na rozmieszczenie jednostek organizacyjnych wchodzących w skład komendy wojewódzkiej. Jednostki podległe Komendzie Wojewódzkiej, realizują zadania na wyznaczonym obszarze, zgodnie z przedstawionym schematem na rys. nr 3. Natomiast jeśli konieczne jest likwidowanie zagrożeń, powstałych w okolicach granic działalności poszczególnych komend powiatowych, dochodzi do współdziałania jednostek ratowniczych PSP z sąsiednich powiatów. Podobne sytuacje zachodzą na granicy województw.

¹³ <http://www.straz.lodz.pl/bip/index.php?str=23>

Rys. 3. Rozmieszczenie Komend Powiatowych i Miejskich na terenie Województwa Łódzkiego.



Źródło: <http://www.straz.lodz.pl/serwis/index.php?str=264>, 24-04-2013 r.

Na terenie województwa działają dwadzieścia dwie KP/M PSP. Na czele każdej z komend stoi komendant, który jest odpowiedzialny za prawidłowe jej funkcjonowanie. Komendanci Powiatowi i Miejski zgodnie z postanowieniami ustawy o PSP, zobowiązani są do stworzenia regulaminów organizacyjnych, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania podległej jednostki. Regulamin organizacyjny określa podział funkcjonalny komendy na komórki (wydziały), oraz wyznacza zakres ich obowiązków. Przykładowy podział, przedstawiono na podstawie Komendy Miejskiej PSP w Łodzi¹⁴:

- Wydział operacyjno – szkoleniowy,
- Wydział kontrolno rozpoznawczy,
- Wydział kwatermistrzowski,
- Wydział techniczny,
- Wydział organizacyjno – kadrowy,
- Wydział finansów,

¹⁴ <http://www.kmpsplodz.pl/page/88,struktura-organizacyjna.html>

- Samodzielne stanowisko ds. BHP,
- Samodzielne stanowisko ds. ochrony informacji niejawnych,
- Jednostki ratowniczo – gaśnicze (JRG).

Zakres wykonywanych czynności przez poszczególne komórki, obejmuje głównie działalność administracyjno - organizacyjną związaną z funkcjonowaniem komendy. Wydział kontrolno – rozpoznawczy, odpowiedzialny jest za nadzorowanie realizacji szeregu przepisów przeciwpożarowych i obowiązków nałożonych na adresatów, wymienionych w przepisach stosownych aktów prawnych. Czynności swoje realizuje na terenie administracyjnym miasta. Wiąże się to min. z koniecznością oceny obiektów pod względem bezpieczeństwa pożarowego, poprzez wykonywanie kontroli oraz wydawanie stosownych opinii, zaleceń itp. Realizowane czynności będące w obowiązku wydziału kontrolno – rozpoznawczego, ma charakter zewnętrzny, co związane jest z koniecznością współpracy z osobami spoza struktur PSP. Prowadzi to do kontaktu przedstawicieli straży pożarnej z obywatelami, na gruncie ściśle formalnym, nie związanym z działaniami ratowniczymi.

Jednostki ratowniczo – gaśnicze (JRG), są podmiotami wchodzącymi w skład komend powiatowych i miejskich, odpowiedzialnymi za likwidowanie zagrożeń podczas akcji ratowniczo – gaśniczych. Rozmieszczenie JRG na terenie miasta, czy powiatu, ma zapewnić planowany poziom bezpieczeństwa i odpowiednią reakcję na wystąpienie niepożądanych zdarzeń, w celu ich skutecznej likwidacji. Rozmieszczenie JRG na terenie miasta Łódź pokazano na rys. nr 4. W JRG pracują ratownicy – strażacy, pracujący w systemie zmianowym, trzy brygadowym, tzn. występują trzy zmiany służbowe pełniące służbę po 24 godziny, każda ze zmian¹⁵. Każda JRG wyposażona jest w sprzęt niezbędny do realizacji zadań, przez ratowników podczas działań ratowniczo – gaśniczych.

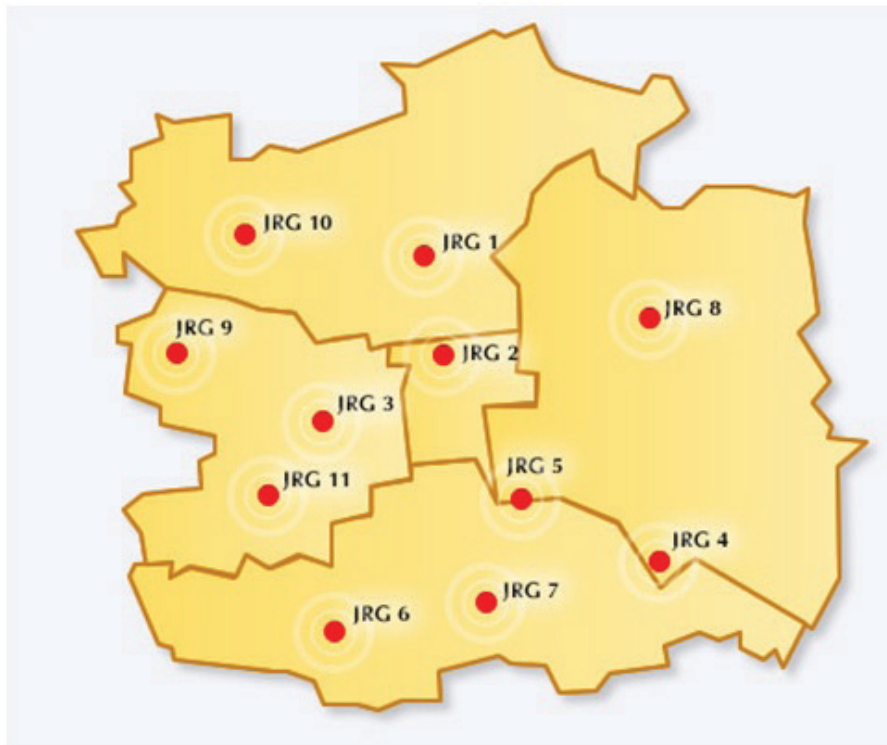
Dla sprawnej likwidacji zagrożeń na terenie miasta/powiatu, funkcjonują Stanowiska Kierowania. Które również pracują w systemie zmianowym. W mieście Łódź system pracy SK jest taki sam jak w JRG. SK odpowiedzialne jest za przyjmowanie zgłoszeń o występujących zagrożeniach, prawidłową ich identyfikację, oraz zadysponowanie odpowiednich sił i środków (SIS) z dostępnych w JRG. Podczas działań ratowniczo – gaśniczych, prowadzona jest korespondencja drogą radiową między ratownikami będącymi na miejscu zdarzenia oraz z SK. Podczas akcji SK odpowiedzialne jest za koordynację działań, a w razie konieczności za przejęcie dowodzenia na terenie akcji.

Skuteczne działanie zastępów ratowniczych na terenie prowadzonej akcji ratowniczo – gaśniczej, uzależnione jest od prawidłowo prowadzonej korespondencji. Korespondencja na terenie akcji odbywa się pomiędzy ratownikami biorącymi udział w akcji oraz między Kierującym działaniami ratowniczymi (KDR) a SK. Korespondencja na terenie akcji między ratownikami prowadzona jest w sposób tradycyjny (werbalnie i pozawerbalnie), oraz przy użyciu radiotelefonów. Kore-

15 Pełnienie służby w JRG i SK, odbywa się przez 24 godziny dla każdej ze zmian służbowych. Po służbie osoby wchodzące w skład danej zmiany, mają przerwę 48 godzin. W trakcie przerwy trwającej 48 godzin, kolejnie zmiany służbowe przejmują obowiązki po sobie. Cykl zmiany zamyka się co 72 godziny.

spendencja pomiędzy KDR a SK prowadzona jest wyłącznie przy pomocy radiotelefonu, lub telefonicznie. Odpowiednia współpraca między SK a KAR będącym na miejscu zdarzenia, uzależniona jest od jakości i sposobu przekazywanych informacji.

Rys. 4. Rozmieszczenie JRG, na mapie podziału administracyjnego miasta Łódź.



Źródło: <http://www.kmpsplodz.pl/page/62,rozmieszczenie-jednostek---mapka.html>

Działalność JRG oraz wydziału kontrolno – rozpoznawczego, ma istotny wpływ na kształtowanie wizerunku PSP na zewnątrz organizacji. Działalność pozostałych wydziałów ukierunkowana jest na realizację potrzeb organizacyjnych i pomocniczych przy wykonywaniu postanowień ustawy oraz dla prawidłowego funkcjonowania komendy. Zakres obowiązków wydziałów zawarty jest w postanowieniach regulaminu organizacyjnego komendy. Podział komendy na komórki organizacyjne i wyznaczenie im zakresu obowiązków, ma przyczynić się do prawidłowego funkcjonowania komendy jako jednostki organizacyjnej PSP. Podział organizacyjny komendy, jest podziałem podobnym do występujących w innych organizacjach, co powoduje, iż zachodzą w niej podobne mechanizmy. Każdy w wydziałach posiada własną strukturę, uzależnioną od wykonywanych czynności. Przykładowy podział organizacyjny wydziałów pokazano na przykładzie wydziału operacyjno – szkoleniowego i kontrolno – rozpoznawczego na rys. nr 4.

Rys. 5. Schemat organizacyjny wydziałów KM PSP w Łodzi.

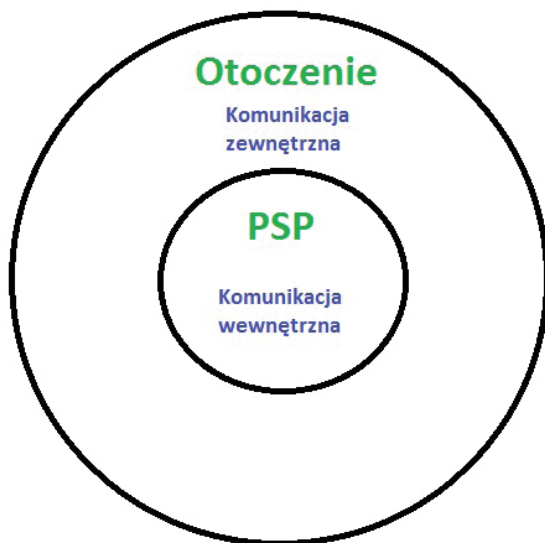


Źródło: opracowanie własne.

Wymienione procesy komunikacyjne można zaobserwować w funkcjonowaniu PSP i na podstawie posiadanej wiedzy opisać formy i kierunki komunikacji funkcjonujące w PSP. Charakterystyczne dla organizacji jest wykonywanie czynności związanej z likwidacją zagrożeń. Na bazie czynności związanych z wykonywaniem specyficznych obowiązków, występują sprzyjające warunki do wystąpienia form i płaszczyzn komunikacji, charakterystycznych dla realizacji postawionych zadań.

3. PŁASZCZYZNY KOMUNIKACJI ORAZ CZYNNIKI ZEWNĘTRZE KSZTAŁTUJĄCE KOMUNIKACJĘ W PSP

Państwowa Straż Pożarna jest hierarchicznie skonstruowaną organizacją funkcjonującą na terenie całego kraju. Działalność PSP towarzyszy występowanie dwóch głównych rodzajów komunikacji, komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej, występujących ze względu na charakter przepływu/wymiany informacji, w organizacji i z otoczeniem. Działalność komórek organizacyjnych tj. wydziału kontrolno – rozpoznawczego czy JRG, powoduje zaistnienia zjawiska komunikacji zewnętrznej. Działalność wydziału odpowiedzialnego za prawidłowe egzekwowanie ogółu przepisów przeciwpożarowych, ma charakter formalny w kontaktach z przedstawicielami w otoczeniu organizacji. Szereg czynności wykonywanych przez jednostki ratowniczo – gaśnicze, związane jest bezpośrednio lub pośrednio, z wykonywaniem zadań skierowanych na likwidację zagrożeń. W obydwóch przypadkach dochodzi do bezpośredniego kontaktu przedstawicieli PSP z osobami z otoczenia organizacji. Natomiast mechanizmy, procedury, płaszczyzny itp., służące do wymiany informacji na potrzeby funkcjonowania organizacji, tworzą komunikację wewnętrzną. W tej sytuacji mamy do czynienia z działalnością wydziałów, funkcjonujących w komendach, na potrzeby prawidłowego wykonywania wszystkich zadań realizowanych w komendach. Na rysunku nr 5 przedstawiono schemat występowania rodzajów komunikacji na przykładzie PSP.

Rys. 6. Obszary komunikacyjne organizacji.

Źródło: opracowanie własne.

Do komunikacji zewnętrznej, przybierającej kształt formalny i nieformalny oraz tworzącej wizerunek organizacji wśród społeczeństwa, zaliczamy również działalność kierowników jednostek organizacyjnych, poprzez kontakt z władzami samorządowymi czy przedstawicielami władztwa. Kontakt z otoczeniem istotny jest dla oceny funkcjonowania PSP, w oczach przedstawicieli władz państwowych oraz przez obywateli. Ocena działalności PSP przez społeczeństwo odbywa się najczęściej poprzez komunikację niewerbalną, związaną z obserwacją wykonywanych czynności podczas akcji ratowniczo gaśniczych czy manewrów podczas ćwiczeń. Dla kontaktu werbalnego z otoczeniem organizacji, stworzone są stanowiska rzeczników prasowych. Rzecznicy prasowi występują w każdej z komend powiatowych/miejskich, wojewódzkich i w komendzie głównej, reprezentują kierownika jednostki organizacyjnej. Rzecznicy prasowi odpowiedzialni są za kontakt z przedstawicielami mediów i zobowiązani są do udzielania rzetelnych, zgodnych z prawdą informacji dotyczących działalności PSP.

Bezpośrednie działania PSP, przy których następuje likwidacja przez ratowników występujących zagrożeń, jest czynnością do której ratownicy są zobowiązani. Prowadzi to występowania szeregu czynności, towarzyszących podczas likwidacji zagrożeń, które obserwowane są przez przedstawicieli społeczeństwa i oceniane. Ocena działań ratowniczych przez świadków zdarzenia, opiera się na wnioskach wyciągniętych z obserwacji i nie zawsze jest oceną obiektywną i pozytywną. Kontakt z otoczeniem na poziomie komunikacji zewnętrznej, istotny jest w kształtowaniu wizerunku organizacji, wśród osób zainteresowanych jej funkcjonowaniem.

Państwowa Straż Pożarna zgodnie z postanowieniami ustawy o PSP, powołana jest to wykonywania określonych zadań. Powierzenie zadań i zobowiązanie do ich

wykonania, przez powołaną do tego formację, charakteryzuje się wykonywaniem czynności zarezerwowanych wyłącznie dla niej. Funkcjonowanie w wyodrębnionym obszarze działania, nie nakłada na kadrę kierowniczą, konieczności ingerowania, w sposób postrzegania organizacji przez przedstawicieli otoczenia. Nie istnieje konieczność zabiegania o względy „klientów”, tak jak to jest powszechne wśród przedsiębiorstw, działających na wolnym rynku w obszarze produkcyjnych czy usługowych. Natomiast PSP przez swoją działalność tworzy pole komunikacji zewnętrznej z otoczeniem, na powierzchni której dochodzi do bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami otoczenia, którzy będąc obserwatorami, oceniają działalność PSP.

Ocena funkcjonowania PSP jako organizacji, ma bezpośredni związek z działalnością podczas akcji ratowniczo – gaśniczych. Najwyższą ocenę PSP, wśród organizacji działających w Polsce, wystawiają obywatele. Dowodzi to, iż działania PSP w określonym obszarze, są pozytywnie postrzegane. W odróżnieniu od typowych przedsiębiorstw, nie istnieje konieczność, permanentnego ulepszania kontaktu z otoczeniem dla uzyskania korzyści. Natomiast występowanie komunikacji wewnętrznej, jest elementem istotnym i koniecznym, dla funkcjonowania każdej z organizacji, bez względu na rodzaj wykonywanej działalności. Każda struktura organizacyjna wymaga obiegu informacji między jednostkami i komórkami organizacyjnymi. Obieg informacji zachodzący w organizacji tworzy mechanizmy komunikacji, które przybierają różne formy, w zależności od charakteru działalności. Komunikacja wewnętrzna, jaka temu zjawisku towarzyszy, wykorzystywana jest i kształtowana w każdej z organizacji przez zasoby ludzkie organizacji. W działalności PSP można wyodrębnić trzy płaszczyzny komunikacji, związane z wykonywaniem czynności niezbędnych do realizacji wszystkich postanowień prawnych, dotyczących funkcjonowania organizacji.

Podział na płaszczyzny ma bezpośredni związek z działaniami taktycznymi, szkoleniowymi, oraz administracyjnymi, występującymi w obszarze wykonywanych zadań. Dla funkcjonowania jednostek organizacyjnych PSP, zgodnie z ich przeznaczeniem, konieczna jest działalność komórek organizacyjnych komendach, w formie wydziałów. Działalność wydziałów w jednostkach organizacyjnych PSP, tworzy płaszczyznę komunikacji, związaną bezpośrednio z działalnością administracyjną. Występowanie formy działań administracyjnych, powszechnie występuje w organizacjach, podczas wymiany informacji. Na tej płaszczyźnie komunikacji, PSP nie odbiega od innych organizacji. Działalność ratownicza związana z likwidacją zagrożeń, daje możliwość wskazania kolejnych płaszczyzn komunikacji, występujących podczas: akcji ratowniczo – gaśniczych, lub ćwiczeń/manewrów.

Wyodrębnienie płaszczyzn komunikacyjnych związanych z działalnością operacyjną i taktyczną, spowodowane jest występowaniem form komunikacji charakterystycznych dla podejmowanych działań. Rozróżnienie płaszczyzny komunikacyjnej występującej podczas likwidacji zagrożeń a ćwiczeniami, odnosi się bezpośrednio do czynników zewnętrznych, jakie miały wpływ na ich wystąpienie. Podczas akcji ratowniczo – gaśniczych występuje wiele zjawisk oraz sytuacji, do

których strażacy są przygotowywani w trakcie szkoleń itp., natomiast zjawiska te występują w miejscu i czasie, nie możliwym do przewidzenia. Działanie ratowników PSP podczas ćwiczeń/manewrów, dochodzi w sytuacjach zaplanowanych, mających na celu doskonalenie umiejętności oraz współpraca z innymi służbami.

Występowanie płaszczyzn komunikacji w jednostkach organizacyjnych PSP jest zjawiskiem uniwersalnym, możliwym do zaobserwowania i wyodrębnienia w każdej z istniejących komend funkcjonujących na terenie kraju¹⁶. Związane jest to bezpośrednio z podstawową działalnością PSP, realizowaną w jej jednostkach administracyjnych, która musi być jednolita zgodnie z postanowieniami ustawy o PSP. Zebrany materiał wykorzystany na potrzeby artykułu, został stworzony na podstawie zjawisk zachodzących w komendzie miejskiej w Łodzi.

• Komunikacja w procesach administracyjnych:

Działalność wewnątrz organizacyjna, przepływ informacji, komunikacja między jednostkami organizacyjnymi oraz między wydziałami, odbywa się w podobny sposób jak w większości organizacji. Zarządzenia, decyzje, rozkazy, wydawane przez kierowników (komendantów) jednostek, drogą pisemną docierają do adresatów, po kolei przez wszystkie szczeble w organizacji. W tym przypadku komunikacja przyjmuje *kierunek wertykalny*, ponieważ przebieg informacji posiada orientację pionową z góry na dół i odwrotnie, zgodnie z obowiązującą hierarchią. Komunikacja wewnątrz komendy z pozycji wydziałów (komórek organizacyjnych), przyjmuje formę *komunikacji wertykalnej i horyzontalnej*. Pionowo występuje w momencie kontaktu wydziałów z kierownikiem jednostki, oraz z podległymi sekcjami. Komunikacja wydziałów w poziomie, funkcjonuje przy współpracy między wydziałami. Komunikację *diagonalną* można zaobserwować między dowódcami JRG a wydziałami w komendzie. Zachodzi ona najczęściej w sytuacji, potrzeb związanych z zasobami materialnymi, dla funkcjonowania JRG.

Komunikacja *wertykalna* przebiegająca ze szczebla wyższego w kierunku niższym, przyjmuje najczęściej charakter informacji, która zobowiązuje adresatów do wykonania konkretnej czynności/zadania, bezwarunkowo lub warunkowo. Bezwarunkowo, w sytuacji obecności na szkoleniach lub naradach, uznanych przez organizatora za istotne dla funkcjonowania organizacji. Warunkowo, w innych przypadkach nie mających istotnego znaczenia dla funkcjonowania PSP, ale brak wykonania/obecności, najczęściej musi być potwierdzony ważnym powodem. Wszystkie tego typu informacje mają również charakter jednokierunkowy, tzn. nie wywołują skutku w postaci dialogu, ani nie dają możliwość interpretacji. Występowanie takiej formy komunikacji, ma na celu dostarczenie informacji, która ma wywołać konkretny skutek, tj. uzupełnić widzę w konkretnym obszarze, lub zobowiązać do wykonania, konkretnej czynności w wyznaczonym miejscu i cza-

16 Uniwersalne określenie występowania płaszczyzn komunikacyjnych na terenie całego kraju, podyktowane jest stosowaniem określonego podziału jednostek organizacyjnych w województwach i powiatach, którego kształt jest niemal identyczny w każdej z jednostek na terenie kraju. Uniwersalne podejście do zastosowanego podziału, nie powinno budzić wątpliwości związanych z występowaniem różnic kulturowych na wybranych obszarach.

sie. Komunikacja prowadzona jest najczęściej z formie pisemnej, co eliminuje wpływ czynników zewnętrznych (zakłóceń) na przekaz informacji.

Innymi sposobami komunikacji wewnątrz organizacyjnej, są narady i szkolenia, organizowane przez pracowników poszczególnych wydziałów, kierownictwo lub jednostkę organizacyjną wyższego szczebla, w zależności od podejmowanego tematu spotkania. W trakcie narad i szkoleń, następuje przekaz informacji w kierunku uczestników od przedstawicieli organizatora. Organizacja ww. spotkań prowadzi również do wymiany informacji między jej uczestnikami, w formie dialogu lub pojedynczego wystąpienia uczestników. W opisanych sytuacjach najczęściej dochodzi do wymiany opinii między uczestnikami, w obszarze poruszanych tematów spotkania. Spotkania na których obecni są dowódcy poszczególnych zmian służbowych oraz dowódcy JRG, przyczynia się do zwrócenia uwagi, na nieprawidłowości lub przeszkody, jakie występują np. przy wprowadzeniu nowych procedur, itp. Spotkania te są istotne dla funkcjonowania organizacji, podczas realizacji bieżących zadań i przyczyniają się do oceny jej działalności oraz mają istotny wpływ na poprawę jej działalności.

W kontaktach między pracownikami występuje również komunikacja interpersonalna, zachodząca między przełożonym a podwładnym, z różnych szczebli w hierarchii organizacji. W skomplikowanym procesie rekrutacyjnym, na stanowisko ratownika w PSP, może dojść do rozmowy z kierownikiem jednostki organizacyjnej w osobie komendanta, z kandydatem lub z grupą kandydatów. Poza rekrutacją komendant prowadzi narady z udziałem naczelników wydziałów i dowódcami JRG, lub w zależności od potrzeb z wybranymi przedstawicielami. Bezpośredni kontakt z komendantem zachodzi również przy okazji rozmów związanych ze zmianą stanowiska lub awansem. Rozmowa kandydata na stanowisko, daje możliwość przełożonemu, oceny kwalifikacji i posiadanych predyspozycji, przed podjęciem decyzji o awansie lub przeniesieniu. Kandydat może potraktować spotkanie z przełożonym, jako motywację do osobistego zaprezentowania swojej osoby i dające szanse na wykonywanie nowo powierzonych obowiązków. Naczelnicy wydziałów oraz dowódcy JRG, podczas wykonywania codziennych obowiązków, mają permanentny kontakt z podległymi pracownikami. Kontakt personalny dowódców zmian służbowych, z podległymi ratownikami, ma zdecydowanie większy wpływ na opisaną poniżej płaszczyznę komunikacją zachodzącą podczas akcji ratowniczych.

• *Komunikacja podczas akcji ratowniczo – gaśniczych:*

Rozpoczęcie działań ratowniczych ma miejsce w Stanowisku Kierowania (SK), podczas identyfikacji przyjmowanego zgłoszenia, od osoby dzwoniącej na telefon alarmowy. Dyżurny stanowiska kierowania po prawidłowej identyfikacji zgłoszonego zagrożenia, dysponuje odpowiednie siły i środki (SIS), znajdujące się w JRG. Przekazanie informacji o zdarzeniu, miejscu wystąpienia, odpowiednich sił i środków, przekazywane jest przy pomocy telefonu lub radiostacji, do punktu alarmowego JRG. Osoba¹⁷ przyjmująca informację ze SK, dysponuje wskazane

17 Strażak wyznaczony rozkazem, pełniący funkcję dyspozytora podczas zmiany służbowej.

SIS, przez ogłoszenie alarmu¹⁸ przy pomocy rozmieszczonej w jednostce sieci głośników. Dodatkowo sygnalizuje ogłoszenie alarmu, poprzez włączenie specjalnie do tego przeznaczonego oświetlenia alarmowego oraz zasygnalizowanie sygnałami dźwiękowymi.

W ten sposób zadysponowanie SIS udają się we wskazane miejsce. W czasie dojeżdżania do miejsca zdarzenia dowódca, siedzący z przodu obok kierowcy samochodu, przekazuje ratownikom siedzącym z tyłu wstępny zamiar taktyczny – tzn. jakie przewiduje początkowe działanie, na podstawie otrzymanych informacji o zagrożeniu od dyspozytora punktu alarmowego. Niektóre informacje o zdarzeniu mogą zawierać istotne elementy powodujące dodatkową mobilizację ratowników. Występuje to najczęściej w sytuacjach, kiedy istnieje realne zagrożenie dla zdrowia i życia ludzi przebywających w strefie zagrożenia. Takie sytuacje można nazwać „trudnymi”, a w pewnych przypadkach również traumatycznymi. Wstępny zamiar taktyczny, przekazany podczas dojazdu, może mieć istotny wpływ na przebieg prowadzonych działań ratowniczych.

Dowódca przyjeżdżający na miejsce zdarzenia wraz z ratownikami, jest również dowódcą zmiany, pełniącej służbę w JRG. Relacje między dowódcą zmiany a ratownikami z tej samej JRG, przyjmują najczęściej charakter interpersonalny. Związane jest to charakterem pełnienia służby i relacji z podległymi ratownikami, budowanymi na przestrzeni wielu służb i akcji ratowniczych. Ratownicy, w tym również dowódca, przebywają ze sobą podczas służby w ciągu 24 godzin, przez kilka a nawet kilkanaście lat pracy. Ma to nie banalny wpływ na stosunki między nimi, oraz na zachodzącą komunikację w ich środowisku. Po wstępnym rozpoznaniu sytuacji na miejscu zdarzenia, dowódca może zadysponować dodatkowe SIS, w tym przypadku przekazuje odpowiednią informację do SK, który realizuje dyspozycję dodatkowych SIS, zgodnie z sugestią Kierującego Działaniami Ratowniczymi (KDR). Komunikacja KDR z SK odbywa się za pośrednictwem radiotelefonu. Bardzo istotnym czynnikiem wpływającym na komunikację podczas prowadzonych działań ratowniczych ma wiedza, umiejętności oraz doświadczenie, podległych ratowników. Wszystkie decyzje wydawane przez KDR z chwilą prowadzenia działań, w stosunku do podwładnych jak i osób przebywających w strefie zagrożenia, ma charakter decyzji administracyjnej o natychmiastowym wykonaniu¹⁹. Komunikacja KDR z ratownikami w czasie realizacji zadań, prowadzona jest w sposób oszczędny, a wymiana informacji posiłkuje się wyrazami i zwrotami charakterystycznymi dla prowadzonych działań. Przekazywanie informacji dla KDR przez ratowników, ma na celu przedstawianie sytuacji w celu prognozy jej rozwoju.

Komunikacja między ratownikami podczas działań ratowniczo – gaśniczych, dla osób obserwujących, a w szczególności nie związanych z ochroną przeciw – pożarową, może być nie zrozumiała. Oprócz krótkich, charakterystycznych sformu-

18 Ogłoszenie alarmu, odbywa się za pomocą zainstalowanego w JRG systemu alarmowania ratowników. Odbywa się to w następującej kolejności: światła alarmowe, werbalne alarmowanie, sygnały dźwiękowe.

19 Rozporządzenie Rady Ministrów W sprawie zakresu i trybu korzystania z praw przez kierującego działaniem ratowniczym (Dz. U. 92. 54. 259), § 1, Ust. 2.

łowań niosących informację dla osób „wtajemniczonych”, istnieje również język pozawerbalny. Tzw. „język ciała” jednego z ratowników, może informować pozostałych o sytuacji na terenie działań. Źródłem informacji dla ratowników jest również ocena otoczenia podczas dojazdu do miejsca zdarzenia. Podczas pożaru, kolor dymu, jego gęstość, intensywność oraz skąd się wydobywa, daje wstępną ocenę z jak groźnym pożarem przyjdzie się zmierzyć. Również obecność ludzi w okolicy prowadzonych działań i ich reakcje dostarczają danych o sytuacji. Opanowanie sytuacji „trudnej”, wymaga zdecydowanego działania, dlatego w czasie komunikacji między ratownikami, może dochodzić do podkreślenia ważności przekazu przez użycie wulgaryzmów. W sytuacji wyjątkowej jaką jest akcja ratownicza, gdzie występuje niepewność rozwoju sytuacji związane z zagrożeniem, często może dochodzić do używania zwrotów niecenzuralnych. Komunikacja między ratownikami podczas działań, akceptuje wiele zwrotów oraz słów, których użycie w normalnych warunkach, nawet między tymi samymi uczestnikami, może nie być odbierane pozytywnie. Używanie zwrotów niecenzuralnych podczas działań, występuje najczęściej między pracownikami tej samej zmiany służbowej w JRG. Spowodowane jest to stosunkami międzyludzkimi, ukształtowanymi podczas wspólnej służby, związanymi z przebywaniem podczas służby na terenie JRG, wspólnymi posiłkami czy zajęciami fizycznymi. Między ratownikami zachodzi relacja interpersonalna, mająca swoje źródło często w długoletniej znajomości.

W czasie działań ratowniczo – gaśniczych, najważniejsza jest ochrona życia, zdrowia i mienia oraz sprawne opanowanie sytuacji. Komunikacja między ratownikami przyjmuje charakter kodowania treści w słowa kluczowe, które dla adresatów mają wartość przydatnej informacji. Komunikacja poza werbalna między ratownikami jest dominująca. Obserwacja przez ratowników wzajemnych zachowań, osób postronnych oraz zmieniającego się otoczenia, dostarcza istotnych informacji mających wpływ na podejmowane decyzje. Specyfika tej płaszczyzny komunikacji podczas działań, uwarunkowana jest przede wszystkim zagrożeniami jakie towarzyszą podczas zdarzeń. Z pozorów taki sam pożar np. mieszkania, z którym ratownicy mieli wielokrotnie do czynienia, może powstać w innym miejscu, czasie lub przy innych warunkach atmosferycznych. Powoduje to tworzenie atmosfery niepewności podczas likwidowania zagrożenia, co ma wpływ na kształtowanie relacji między ratownikami, w trakcie działań ratowniczych. Dlatego charakterystyczna forma komunikacji, jaka zachodzi podczas działań ratowniczo – gaśniczych, stanowi jedną z płaszczyzn komunikacji, funkcjonujących w PSP.

• Komunikacja podczas ćwiczeń:

Istotnym czynnikiem dla powodzenia każdej akcji ratowniczo – gaśniczej, jest posiadana wiedza, umiejętności i doświadczenie ratowników. Zdobywanie tych cech możliwe jest podczas pełnienia służby, jako nabyte doświadczenie oraz podczas planowanych ćwiczeń. Wszystkie ćwiczenia mają określone cele do osiągnięcia. Najistotniejszym jest likwidacja zagrożenia, zawartego w scenariuszu, opracowanego przez organizatorów ćwiczeń. Przygotowanie do manewrów wiąże się z wyborem określonego zagrożenia, z którego likwidacją strażacy uczestniczący w ćwiczeniach będą zmuszeni się zmierzyć. Pod uwagę brane są zdarzenia które

występują często, a ich charakter związany jest z rejonem chronionym przez wyznaczoną JRG. W tych przypadkach ćwiczenia prowadzone są podczas pełnienia służby, z udziałem ratowników aktualnie przebywających w pracy.

Najwięcej przygotowań wymagają ćwiczenia angażujące wiele sił i środków, najczęściej z kilku jednostek oraz ze służbami współpracującymi tj. Zespół Ratownictwa Medycznego czy Policja. Wybór scenariusza ćwiczeń uzależniony jest od istniejącej infrastruktury istniejącej na terenie powiatu czy województwa. Manewry ćwiczebne angażujące wiele SIS, dotyczą możliwości wystąpienia zdarzeń o dużym potencjale zagrożenia. Zdarzenia o wysokim potencjale zagrożeń, występują rzadziej od zdarzeń o mniejszym zakresie, ale są wysoce prawdopodobne. Dlatego istotne jest przygotowanie jednostek ratowniczych do współpracy, na wypadek wystąpienia zagrożenia o większych skutkach. Ćwiczenia wymagające użycia większej ilości sprzętu, przy udziale znacznej ilości zasobów ludzkich, wymagają długotrwałych i dokładnych przygotowań. Do tego typu ćwiczeń zalicza się min.: wyciek z cysterny z substancją niebezpieczną (trującą, toksyczną), gdzie dochodzi do zagrożenia dla okolicznych mieszkańców, lub pożar budynku mieszkalnego/hotelowego w nocy z wieloma lokatorami.

Każde przygotowanie ćwiczeń jest wyzwaniem logistycznym, ale również wyzwaniem dla prawidłowego ich przeprowadzenia i zakończenia z planowanym efektem tj. zapoznaniem uczestników, ze skutecznym sposobem likwidowania wybranego zagrożenia. Wszyscy uczestnicy ćwiczeń są wyposażeni w odpowiednie informacje niezbędne dla przygotowania się do uczestniczenia w ćwiczeniach. Informacje te zawierają, jaki sprzęt będzie niezbędny przy ćwiczeniach i ile ratowników ma wziąć w nich udział. Przy manewrach wymagających użycia wiele sprzętu i ratowników, działania takie dzieli się na odcinki bojowe. Każdy z odcinków bojowych posiada swojego dowódcę i podległych mu strażaków. W ćwiczeniach zadaniem odcinków bojowych jest wykonanie częściowych zadań, które przyczynią się do wykonania całego ćwiczenia. Dzielenie na odcinki bojowe praktykuje się przy akcjach ratowniczych, wymagających szerokiego spektrum działania. Czynności wykonywane przez każdą z grup nadzorowane jest przez dowódcę odcinka bojowego, natomiast nad całością akcji czuwa Kierujący Działaniem Ratowniczym (KDR).

Istotnym elementem wyróżniającą komunikację zachodzącą podczas ćwiczeń, od komunikacji podczas akcji ratowniczo – gaśniczej, jest posiadana wiedza przez uczestników o rodzaju zagrożenia, oraz częściowa, o możliwym rozwoju zdarzenia. Zamiar taktyczny podejmowany przez KDR przekazywany jest uczestnikom, dowódcom odcinków bojowych, wyznacza się zakres obowiązków i zadań do wykonania. W przypadku wystąpienia wątpliwości co do poprawności wykonywanych czynności, zawsze istnieje możliwość powtórki jednego z elementów ćwiczenia. Każda ponowne podejście do wykonywanych zadań jest uprzednio omawiane, z nastawieniem na wyeliminowanie błędów w kolejnej próbie. Przekazywane informacje posiadają wyczerpujące dane, w sposób wyraźny i czytelny dla zainteresowanych. W tej sytuacji osoby postronne nie powinny mieć problemu ze zrozumieniem przekazu między uczestnikami, barierą może być jedynie

używana specjalistyczna terminologia oraz nazwy sprzętu, używanego podczas ćwiczeń. Celem manewrów jest nabycie umiejętności, wymaganych do radzenia sobie w sytuacjach, mogących wystąpić w rzeczywistości. Dlatego ważne jest aby uczestnicy zapoznali się ze scenariuszem ćwiczeń, bez udziału zakłóceń dochodzących z otoczenia.

Różnica w formie komunikacji podczas działań ratowniczo – gaśniczych a uczestniczenia w ćwiczeniach, głównie spowodowana jest przez czynniki zewnętrzne. Podejmowane decyzje podczas akcji, muszą być zdecydowane oraz dopasowane do zmieniających się warunków. Działania podczas ćwiczeń dają możliwość spokojnego podejścia do zagadnień zawartych w scenariuszu. Formy komunikacji zachodzące w obu sytuacjach są odmienne, dlatego działania wykonywane podczas ćwiczeń, tworzą trzecią płaszczyznę komunikacji w PSP.

Państwowa Straż Pożarna jest niewątpliwie organizacją zajmująca się wykonywaniem czynności zarezerwowanych wyłącznie dla niej. Jako organizacja działająca na terytorium polski, swoją strukturą dostosowana jest do podziału administracyjnego kraju. Działalność swoją, przede wszystkim, opiera na postanowieniach Ustawy o PSP, ale również innych aktów prawnych. Dla odpowiedniego funkcjonowania, zgodnego z prawnymi założeniami, powołane są komendy jako jednostki organizacyjne, obok szkół, muzeum i CNBOP. Komendy wraz z Komendą Główną PSP, funkcjonują na terenie województw oraz powiatów, organizowane są przez stojących na ich czele Komendantów. Każda z komend ma za zadania stworzyć korzystne warunki, do funkcjonowania wydziałów oraz JRG, niezbędnych do nadzorowania przestrzegania przepisów ppoż. oraz do likwidacji zagrożeń, wskazanych w aktach prawnych.

Struktura organizacji w obecnej postaci tworzy dogodne warunki do zaobserwowania i wyodrębnienia form komunikacji, które to towarzyszą w funkcjonowaniu jednostek organizacyjnych oraz komórek, bezpośrednio odpowiedzialnych za likwidację zagrożeń. Każda z organizacji wykonująca zadania publiczne, zarezerwowane wyłącznie do realizacji przez nią, w obecnej konstrukcji aparatu publicznego, nie może obejść się bez elementu wykonującego zadania administracyjne, funkcjonujące w jej strukturze. Zadania administracyjne są konieczne do prawidłowego funkcjonowania, bez względu na powierzone zadania. W PSP, tworzy to warunki do powstania procesów, które występują powszechnie w innych organizacjach. Dlatego jedną z płaszczyzn komunikacji funkcjonujących na terenie PSP, można zaobserwować w działaniach związanych z realizacją prac administracyjnych. Organizacja straży pożarnej, głównie za zadanie ma likwidację określonych zagrożeń. Podczas funkcjonowania, dla realizacji określonych zadań, wykonując odpowiednie czynności, możemy zaobserwować kolejne płaszczyzny komunikacji. Istotnym elementem w przygotowaniu się do likwidacji określonych zagrożeń, jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne pracowników PSP. W czasie ćwiczeń zdobyta wiedza oraz warunki temu sprzyjające, umożliwiają zidentyfikowanie kolejnej płaszczyzny komunikacji. Jest to uzasadnione, w momencie zwrócenia uwagi na formy komunikacji, występujące podczas działań ratowniczych, gdzie swobodnie można zaobserwować kolejną płaszczyznę komunikacyjną.

Państwowa Straż Pożarna posiadając zarezerwowany zakres wykonywanych zadań, mających na celu dbanie o bezpieczeństwo obywateli, stworzyła warunki działalności specyficzne i charakterystyczne, występujące podczas jej funkcjonowania. Jednym z zaobserwowanych „specyficznych” czynników wyróżniających działalność PSP, jest komunikacja, która ze względu na wykonywane zadania przybiera różne formy i odbywa się na określonych płaszczyznach. Jest to jedna z charakterystycznych cech, jakie wyróżniają Państwową Straż Pożarną od innych organizacji funkcjonujących na terenie kraju, ale również i na świecie.