

MOŽNOSTI VZDELÁVANIA KRÍZOVÝCH MANAŽÉROV

EDUCATION OF CRISIS MANAGEMENT PERSONNEL

Mgr. Valéria Moricová, PhD.

*Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta bezpečnostného inžinierstva,
Katedra krízového manažmentu, Ul. 1.mája 32, 010 26 Žilina
Kontakt: valeria.moricova@fbi.uniza.sk*

Ing. Michaela Jánošíková

*Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta bezpečnostného inžinierstva,
Katedra krízového manažmentu, Ul. 1.mája 32, 010 26 Žilina
Kontakt: michaela.janosikova@fbi.uniza.sk*

ABSTRAKT

Vývoj spoločenských požiadaviek na zvýšenie kvality vzdelávania vyžaduje určité zmeny vo vzdelávacích systémoch v konkrétnych oblastiach vrátane oblasti krízového riadenia. Nedostatkom súčasných vzdelávacích systémov je oddelenie učenej teórie od skutočných praktických požiadaviek. Dôležitým aspektom vzdelávania je potreba intenzívnejšieho prepojenia formy teoretického a praktického vzdelania, ktoré bude odrážať nové výzvy vyplývajúce z trhu práce, a tiež kompetencie, ktoré si vyžaduje prax. V článku popisujeme možnosti vzdelávania odborníkov krízového manažmentu a identifikujeme vybrané formy a metódy vzdelávania so zameraním na špecifické potreby krízového manažmentu, ako sú prípadové štúdie, interaktívne metódy, školenia a ďalšie metódy, pri ktorých je možné použiť informačné technológie ako podporný nástroj vzdelávania.

Kľúčové slová: vzdelávanie, metódy, krízový manažment, simulácie.

ABSTRACT

Developing societal requirements to improve the quality of education requires some changes in education systems in specific areas, including in crisis management. Deficiencies of current educational systems is detachment of the taught theory from the real practical requirements. An important aspect of education is the need for a stronger link between the theoretical and practical education, reflecting the new challenges arising from the labour market, as well as the competences required by practice. In the article we describe the possibilities of education of crisis management personnel and identify selected forms and methods of education focusing on specific needs of crisis management, such as case studies, interactive methods, training and other methods, where it is possible to use information technology as a supporting tool of education.

Keywords: Education, Methods, Crisis Management, Simulation.

ÚVOD

Špecifická práca a požiadavky na krízových manažérov si vyžadujú, aby boli neustále vzdelávaní, a to nie len v rámci vzdelávacieho školského systému, ale aj po nástupe do práce. V rámci klasického vzdelávania je menej možností získania praktických skúseností z daného odboru. Preto je potrebné používať interaktívne metódy, ktoré priblížia prax už počas štúdia. Jedným z takýchto prístupov vzdelávania krízových manažérov je Kolbov cyklus učenia, ktorý poukazuje na potrebu skúsenosti vo vzdelávacom procese a pozostáva z viacerých typov poznávania. Cyklus sa môže špirálovito opakovať, a to na základe bohatšej skúsenosti. Pozostáva z nasledujúcich krokov [1; 2]:

- praktické experimentovanie (konkrétna skúsenosť),
- pozorovanie skutočnosti a jej kritická reflexia (spätný pohľad na skúsenosť),
- porovnanie poznatkov so známou teóriou alebo formulácia odporozorovaných princípov, zovšeobecnenie pozorovaného, vysvetlenie určitého javu (záver zo skúsenosti),
- uplatnenie poznatkov a aktívne experimentovanie s nimi, ich prenesenie do iných podmienok.

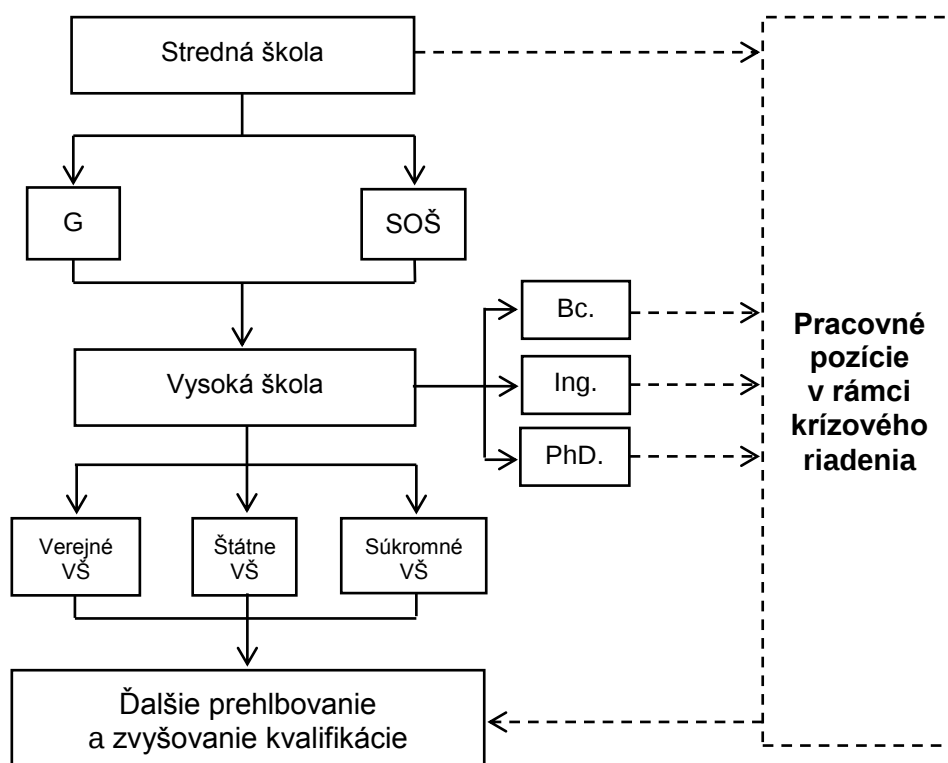
Glasser [In 3] uvádza, že sa naučíme **10 %** z toho, čo čítame, **20 %** z toho, čo počujeme, **30 %** z toho, čo vidíme, **50 %** z toho, čo vidíme a počujeme, **70 %** z toho, o čom diskutujeme, **80 %** z toho, čo zažijeme a **95 %** z toho, čo učíme iných.

VZDELÁVANIE ODBORNÍKOV V OBLASTI KRÍZOVÉHO MANAŽMENTU

Odborná príprava pracovníkov, ktorí sa môžu uplatniť na pracovných pozíciách v systéme krízového manažmentu, prebieha na stredných a vysokých školách, ale taktiež po nástupe na pracovnú pozíciu sa odborná príprava ďalej uskutočňuje prostredníctvom špecializovaných seminárov a kurzov a iných foriem vzdelávania zameraných na krízový manažment a krízové riadenie. Na obr. 1 je zobrazené schematické znázornenie možností vzdelávania v oblasti krízového manažmentu v rámci Slovenskej republiky.

Na stredných školách môžu byť pripravovaní budúci pracovníci v rámci krízového riadenia na gymnáziách alebo stredných odborných školách zameraných napríklad na študijný odbor zdravotnícky záchranár, požiarne ochrana, mechanik požiarnej techniky, bezpečnostné služby (poriadková polícia, dopravná polícia, justičná a kriminálna polícia). Všeobecný prehľad v oblasti civilnej ochrany a bezpečnosti na stredných školách získajú žiaci prostredníctvom predmetu Ochrany človeka a prírody (OČaP), resp. obdobným Kurzom ochrany človeka a prírody (KOČaP).

Následne vysoké školy, ktoré pripravujú odborníkov (riadiacich aj výkonných) na úseku krízového manažmentu a krízového riadenia sú na Slovensku zaradené do skupiny študijných odborov **Bezpečnostné vedy**, v rámci ktorých sa vzdelávajú v oblastiach ako občianska bezpečnosť, ochrana osôb a majetku, bezpečnostné verejno-správne služby, teória policajných vied, kriminológia a kriminalistika, bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci a záchranné služby. Taktiež tu môžu byť zaradené aj vysoké školy, ktoré pripravujú odborníkov v rámci skupiny študijných odborov bezpečnosť technických systémov, národná a medzinárodná bezpečnosť, vojenské spojovacie a informačné systémy, výzbroj a technika ozbrojených síl.



Obr. 1 Možnosti vzdelávania v krízovom manažmente.

Vzdelávanie by malo byť zamerané na ochranu obyvateľstva, civilnú ochranu, krízové riadenie, krízové plánovanie, analýzu rizík, národnú bezpečnosť, bezpečnosť, psychológiu (správanie jedincov v hraničných situáciách, psychologické aspekty krízy, sociálna psychológia), integrovaný záchranný systém, požiarne inžinierstvo, modelovanie krízových javov. Príprava krízových manažérov špecificky zameraná na osobnostný rozvoj, záťažové situácie, ich zvládanie a zvyšovanie psychickej odolnosti je na Slovensku uskutočňovaná aj počas vysokoškolského štúdia, hlavne formou prednášok a seminárov v inštitúciách, ktoré toto vzdelávanie poskytujú. Jednou z univerzít, ktoré sa v rámci Slovenskej republiky venujú príprave študentov v oblasti civilnej ochrany, so zameraním na krízový manažment a protipožiarnu ochranu je aj Žilinská univerzita na Fakulte bezpečnostného inžinierstva (FBI UNIZA). FBI UNIZA má štyri študijné programy, ktorými sú bezpečnostný manažment, krízový manažment, záchranné služby a bezpečnosť a ochrana kritickej infraštruktúry. V rámci krízového manažmentu sú študenti pripravovaní predovšetkým pre pôsobenie vo verejnej správe, ale i v podnikovej sfére.

Príprava na vykonávanie pracovnej činnosti v rámci konkrétnej pracovnej pozície by nemala byť ukončená absolvovaním požadovaného stupňa vzdelania. Uplatnením sa absolventa v praxi by jeho vzdelanie malo byť ďalej prehĺbované, mala by byť zvyšovaná jeho kvalifikácia, a to získavaním a obnovovaním jeho vedomostí, zručností, mali by byť rozvíjané jeho schopnosti v súlade s požiadavkami kladenými na vykonávanie pracovných pozícií na jednotlivých úrovniach krízového riadenia.

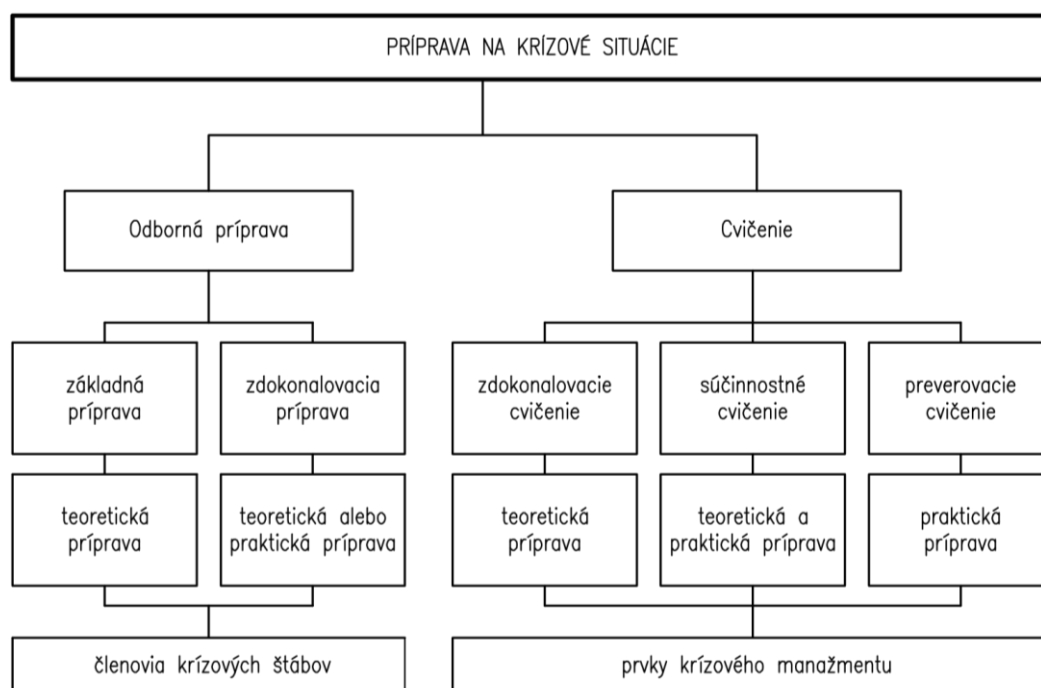
Príprava krízových manažérov pracujúcich vo verejnej správe podlieha zákonu č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe, v ktorom je popísané prehĺbovanie a zvyšovanie kvalifikácie štátnych zamestnancov. Ako príklad možného dokumentu zaoberajúceho sa vzdelávaním zamestnancov štátnej správy je možné uviesť Plánu kontinuálneho vzdelávania zamestnancov Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.

Vzdelávanie zamestnancov verejnej správy podľa tohto plánu pozostáva z piatich oblastí (druhov), ktorými sú:

- odborné vzdelávanie,
- manažérske vzdelávanie,
- vzdelávanie zamerané na osobnostný rozvoj,
- vzdelávanie v oblasti informačných technológií,
- jazykové vzdelávanie.

V rámci jednotlivých oblastí sú využívané rôzne formy vzdelávania, volené na základe aktuálnych potrieb a požiadaviek. Medzi najčastejšie z nich patria prednášky, konferencie, kurzy, semináre, workshopy, tréningy, inštruktáže, konzultácie, webináre či samo štúdium.

Do oblasti zamestnancov Ministerstva vnútra Slovenskej republiky spadajú aj zamestnanci krízového riadenia, pôsobiaci na jednotlivých úrovniach štátnej správy. Ich systém vzdelávania teda taktiež vychádza z Plánu kontinuálneho vzdelávania. Zabezpečuje ho Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, konkrétne sekcia krízového riadenia. Táto príprava je zameraná na rozvoj manažérskych kompetencií, osobnostný rozvoj, rozvoj jazykových schopností a vzdelávanie v oblasti informačných technológií, čo tvorí všeobecný základ pre všetkých pracovníkov verejnej správy. Pracovníci krízového manažmentu sú špecificky vzdelávaní v závislosti od ich pracovnej náplne v konkrétnom prostredí. Príprava pracovníkov, ktorí sa podieľajú na riešení krízových javov vychádza aj z Nariadenia MV SR č. 5/2017 o plnení úloh pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení. Podľa tohto nariadenia sa príprava vykonáva dvoma spôsobmi, a to prostredníctvom odbornej prípravy a cvičení. Schéma prípravy na krízové situácie je zobrazená na obr. 2.



Obr. 1 Schématické znázornenie prípravy na krízové situácie [4]

Odborná príprava (základná, zdokonaľovacia) je činnosť, ktorej cieľom je vytvoriť podmienky k získavaniu a prehľbovaniu vedomostí členov krízového štábu a zamestnancov krízového manažmentu pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení.

Základná príprava je vykonávaná predovšetkým teoretickým spôsobom, kde si zamestnanci osvoja základné informácie z oblasti prípravy na krízové situácie. Je vykonávaná formou prednášky.

Zdokonaľovacia príprava je vykonávaná na zdokonaľovanie, dopĺňanie a aktualizáciu vedomostí a schopností potrebných na výkon činností na úseku krízového riadenia. Tento typ prípravy je vykonávaný formou teoretickej prípravy (interaktívnej prednášky) alebo praktickej činnosti vo forme cvičenia.

Cvičenie je základná forma prípravy prvkov krízového manažmentu zameraná na riešenie krízovej situácie. Podľa spôsobu vykonania môže byť teoretická alebo praktická. Podľa druhu činnosti môžeme cvičenia deliť na zdokonaľovacie, súčinnostné a preverovacie.

Zdokonaľovacie cvičenia sú primárne určené na zvyšovanie úrovne pripravenosti prvkov krízového manažmentu útvaru. Tento druh cvičení je vykonávaný formou teoretickej prípravy.

Súčinnostné cvičenia slúžia na zlepšenie súčinnostných väzieb medzi jednotlivými prvkami krízového manažmentu s využitím informačných a telekomunikačných systémov. Súčinnostné cvičenia sú vykonané formou teoretickej a praktickej prípravy.

Preverovacie cvičenia sú vykonávané na overenie úrovne krízového riadenia a pripravenosti prvkov krízového manažmentu útvaru v pôsobnosti ministerstva alebo okresného úradu. Tieto cvičenia majú formu praktickej prípravy.

Plánovanie a vykonávanie cvičení, ako praktickej formy vzdelávania je náročné na organizáciu, čas, materiálne aj finančné zabezpečenie. Preto je tento spôsob prípravy využívaný prioritne pre výkonné zložky krízového manažmentu, akú sú profesionálne záchranné zložky, hasiči či policajti. Takéto cvičenia sú zvyčajne vykonávané formou živej simulácie. Krízové štáby sú do praktických cvičení zapájané len ojedinele. Ich príprava je realizovaná predovšetkým prostredníctvom prednášok a seminárov, ktoré sú vykonávané teoretickým spôsobom. Počas prípravy členov krízových štábov je možné využiť tiež rôzne interaktívne metódy vzdelávania, ktoré sú zamerané na získavanie skúseností prostredníctvom riešenia určitého problému v konkrétnych situáciách a ktoré môžu byť podporované aj informačnými technológiami.

Krízoví manažéri sa odlišujú od manažérov v podnikateľských subjektoch, prípadne vo verejnej správe. Sú na nich kladené požiadavky, ktoré vychádzajú z kompetencií nevyhnutných pre výkon tejto špecifickej profesie. Míka [5] uvádza schopnosti a zručnosti, ktorými by mal disponovať krízový manažér:

- schopnosť rozhodovať sa samostatne a zodpovedne v neštandardných podmienkach,
- schopnosť rozpoznať, čo je v danej situácii najdôležitejšie,
- psychická odolnosť a pohotovosť riešiť nečakané problémy,
- vedieť zrozumiteľne a stručne formulovať príkazy a prijímať rozhodnutia,
- vedieť motivovať a viesť ľudí v náročných podmienkach,
- schopnosť porozumieť informáciám,
- vedieť vyjednávať, presviedčať,
- schopnosť dlhodobo znášať pracovnú záťaž.

V rámci prípravy krízových manažérov sa môžu používať aj údaje o výskyte mimoriadnych udalostí, či vyhlásení mimoriadnych situácií na Slovensku. Informácie o mimoriadnych udalostiach spracováva Centrálna monitorovacia a riadiaca stredisko Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, a to na základe vyhlášky MV SR 388/2006 Z. z., ktorá upravuje podrobnosti na zabezpečenie technických a prevádzkových podmienok informačného systému civilnej ochrany. Informácie o mimoriadnych udalostiach je možné uplatniť aj vo vzdelávaní krízových manažérov, napr. pri tvorbe prípadových štúdií, návrhoch námetov

pre cvičenia, simulácie. Na základe špecifikácie štatistických údajov o mimoriadnych udalostiach je možné sa zamerať aj na najčastejšie sa vyskytujúce mimoriadne udalosti v konkrétnom kraji Slovenska, prípadne najviac sa vyskytujúce mimoriadne udalosti na celom Slovensku (najviac je povodní). V rámci celoživotného vzdelávania krízových manažérov je nutné klásť dôraz na rozvoj nie len ich odbornej, ale aj psychickej spôsobilosti (napr. rozhodovať sa pod tlakom, riešiť problémy a konflikty, efektívne komunikovať).

MOŽNOSTI VZDELÁVANIA KRÍZOVÝCH MANAŽÉROV

Podstata aktivizujúcich metód je plánovať, organizovať a riadiť vzdelávanie tak, aby študenti, krízoví manažéri dosiahli cieľ vzdelávania prostredníctvom vlastnej poznávacej činnosti, podieľali sa na rozvoji svojich vedomostí, schopností a zručností [6]. V nasledujúcom texte sú popísané vybrané metódy vzdelávania.

Metóda Philips 66 je problémová diskusná metóda zameraná na tvorivosť, rýchlosť rozhodovania, produkovanie návrhov, komunikáciu. Základom metódy je to, že 6 účastníkov (1 vedúci / hovorca, 5 členov) v skupine diskutuje 6 minút o probléme na zadanú tému. Učiteľ rozdelí študentov, stanoví tému. Na záver zástupcovia jednotlivých skupín referujú výsledky skupiny. Diskusiu vedie učiteľ [7; 8].

Rozborová prípadová štúdia je zameraná na riešenie problémových situácií zo života. Východiská problémová situácia by mala vychádzať z konkrétnej situácie, na ktorej na možné demonštrovať postup činnosti v praxi. Študenti, krízoví manažéri môžu pracovať individuálne alebo v menších skupinách. Na uplatnenie tejto metódy vo vzdelávaní je vhodné dodržiavať postup [7]:

- zadať študentom písomne spracovanú problémovú situáciu,
- nechať priestor na jej preštudovanie a analyzovanie podmienok a príčin vzniku problémovej situácie,
- navrhnutie možných riešení problému.
- záverečná diskusia v pléne a výber najvhodnejšieho riešenia.

Snowballing je metóda zameraná na úvod riešenia konkrétnej problematiky alebo jej opakovanie. Študenti, krízoví manažéri pracujú ako jednotlivci a následne v skupinách. Pozostáva z viacerých fáz, ktoré si učiteľ stanoví na základe náročnosti témy a počtu študentov. Realizácia metódy [8; 9]:

- zadanie témy a jej zapísanie na tabuľu, flipchart alebo jej zobrazenie na slide prezentácie (aby študenti neodbočili od témy),
- vysvetlenie témy,
- stanovenie cieľa a spôsobu práce a jej hodnotenia,
- rozdelenie pracovného materiálu (obrázky, krátky text, knihy).
- určenie času na vypracovanie každej fázy, riešenia (5-7 min.).

Študent pracuje samostatne a po uplynutí času na riešenie sa tvoria dvojice a ďalej sa spájajú existujúce skupiny, kým netvoria maximálne osemčlenné skupiny. Pri každom spájaní skupín učiteľ opakuje spôsob práce a cieľ, ktorý majú študenti splniť. Po ukončení práce hovorcovia skupín prezentujú výsledky skupinovej práce, a to formou akou si zvolili (napr. plagát, myšlienková mapa, zápis). Na záver učiteľ zhrnie výsledky a doplní ďalšie informácie, názory, materiály o danej téme. Taktiež zhodnotí prácu študentova vyzve ich k sebahodnoteniu [8; 9].

Informačné technológie možno použiť aj ako nástroj na podporu vzdelávania v oblasti krízového riadenia. Jednou z takýchto možností je použitie **počítačovej simulácie** počas prípravy v krízovom manažmente. Počítačová simulácia, ktorá umožňuje simuláciu

v reálnom čase je užitočným nástrojom na podporu rozhodovania. Na základe údajov o mimoriadnych udalostiach v reálnom svete môže simulácia poskytnúť lepšiu podporu pri vytváraní stratégií a plánovaní potrebných zdrojov prostredníctvom vytvárania rôznych scenárov. Hlavným cieľom prípravy s použitím simulácií je zlepšiť kvalitu rozhodovacích procesov krízových manažérov, zlepšiť ich psychologickú odolnosť, vytvoriť modelové situácie krízových javov v rôznych prostrediach a vyhodnotiť údaje na zvýšenie efektívnosti rozhodovania a spoľahlivosť ľudského faktora [9].

Portál eSEC - e-portál bezpečnostného inžinierstva - umožňuje používateľom (napr. študentom, odborníkom, učiteľom, výskumným pracovníkom) získavať špecifické kompetencie v oblasti bezpečnosti. Inovácia portálu eSEC spočíva v zvýšení zamestnateľnosti širokej verejnosti, založenom na prepojení kompetencií požadovaných praxou a tých, ktoré môže užívateľ portálu eSEC nadobudnúť, čo vedie k tomu, že sa vzdelávanie priblíži požiadavkám praxe [10].

ZÁVER

Z pohľadu náročnosti požiadaviek na osobnosť krízových manažérov je možné povedať, že najnáročnejšia je fáza reakcie na krízové javy. V rámci tejto fázy je zaťažená fyzická i psychická stránka osobnosti krízových manažérov. Vyžaduje si vysokú mieru pripravenosti pracovníkov krízového manažmentu po stránke fyzickej, psychickej, odbornej i mravnej. Krízy ovplyvňujú kvalitu a efektívnosť rozhodovacích procesov riadiacich pracovníkov v procese krízového riadenia.

Rozvoj krízových manažérov je možné dosahovať aj prostredníctvom celoživotného vzdelávania. Do procesu prípravy a vzdelávania krízových manažérov je dôležité zahrnúť aj rôzne interaktívne metódy vzdelávania, pri ktorých je tiež možné využiť informačné technológie ako obohacujúci prvok. Počas vzdelávacieho procesu informačné technológie umožňujú krízovým manažérom lepšie overovať riešenie problémov (krízových javov), identifikovať nedostatky a chyby v rozhodovacích procesoch, pridelovanie zdrojov, zlepšovanie komunikácie, ako aj zlepšiť prístup k praxi.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- [1] D. Ondrušek, V. Labáth, Tréning? Učenie zážitkom. Tréning. Bratislava: PDCS, 2007.
- [2] S. Kariková, Kapitoly z pedagogickej psychológie. Žilina: EDIS-vydavateľstvo ŽU, 2004.
- [3] M. Brestovanský, Pedagogika voľného času 2. Trnava: TRUNI, 2013. ISBN 978-80-8082-751-9.
- [4] E. Sobolová, 2019. <Erika.Sobolova@minv.sk>. [2019-02-28]. Plán kontinuálneho vzdelávania zamestnancov Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. [E-mail to: Michaela Jánošíková <michaela.janosikova@fbi.uniza.sk>].
- [5] V. Míka, Tendencie a potreby v príprave krízových manažérov. PhD. práca. Fakulta manažmentu UNIBA, 2005.
- [6] L. Rovňanová, Aktivizujúce metódy. 2019. Dostupné z: https://www.pdf.umb.sk/~lrovnanova/PL_aktivizujuce_metody_text.pdf.
- [7] L. Miškolciová. Vybrané kapitoly z didaktiky psychológie. Banská Bystrica: 2003.
- [8] J. Michalová, Príprava vzdelávania v teréne. 2015. Dostupné z: https://mpc-edu.sk/sites/default/files/publikacie/j_michalova_priprava_vzdelavania_v_terene1332015.pdf.
- [9] J. Koničková, Snehová guľa. 2019. Dostupné z: <https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/2030/snowballing--metoda-snehovej-gule-v-skole>.

- [10] T. Lovecek, J. Ristvej, E. Sventeková, V. Míka, A. Zagorecki, Currently Required Competencies of Crisis and Security Managers and New Tool for their Acquirement – The eSEC portal. 13th IEEE International Conference on Emerging eLearning Technologies and Applications (ICETA 2015), s. 249-254, 2015.
- [11] Zákon 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- [12] Nariadenie MV SR č. 5/2017 o plnení úloh pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení
- [13] Vyhláška 388/2006 Z. z. Ministerstva vnútra Slovenskej republiky o podrobnostiach na zabezpečovanie technických a prevádzkových podmienok informačného systému civilnej ochrany.

*Príspevok vznikol ako jeden z výskumných výstupov projektu IGP201903
„Návrh modelu zabezpečenia a realizácie prípravy v krízovom manažmente s využitím
simulácií“.*

*Príspevok vznikol ako jeden z výskumných výstupov projektu VEGA č. 1/0805/18
„Stanovanie zásad a postupnosti krokov merania povedomia a pripravenosti obyvateľstva na
riziká vzniku prírodných katastrof“.*