

Rozdział 13 - Podstawy obsługi komunikatów

Wprowadzenie

W różnych częściach świata komunikaty formalne i nieformalne są obsługiwane w odmienny sposób. Czytelnicy powinni skonsultować się z doświadczonymi lokalnymi i regionalnymi wolontariuszami łączności kryzysowej, aby poznać praktyki i procedury obowiązujące w ich kraju lub regionie w zakresie obsługi komunikatów. Poniższe omówienie ma charakter ogólny i służy jedynie wprowadzeniu do tematu obsługi komunikatów.

Komunikaty formalne, a nieformalne

Zarówno komunikaty formalne (zapisane w określonym formacie), jak i nieformalne (ustne lub pisemne, lecz bez określonego formatu) mają swoje zastosowanie w łączności kryzysowej. Zasadniczo komunikaty nieformalne najlepiej nadają się do przekazywania prostych, niekrytycznych informacji lub takich, które wymagają natychmiastowego działania - są one dostarczane bezpośrednio od nadawcy do odbiorcy.

Komunikaty formalne są bardziej odpowiednie w sytuacjach, gdy przed dotarciem do odbiorcy będą obsługiwane przez dwie lub więcej osób, albo gdy ich treść ma charakter krytyczny lub zawiera istotne szczegóły.

Nieformalne komunikaty ustne

Niektóre komunikaty w sytuacjach kryzysowych najlepiej przekazywać w sposób nieformalny, aby zaoszczędzić cenny czas. Jeśli potrzebna jest karetka dla osoby z poważnym krwotokiem, nie ma czasu na sporządzanie i wysyłanie komunikatu formalnego - powstałe opóźnienie może doprowadzić do śmierci poszkodowanego. Inne komunikaty nie wymagają formy pisemnej, ponieważ ich znaczenie jest krótkotrwałe. Informacja o twojej lokalizacji lub czasie przybycia nie musi być formalna. Taki komunikat trafia bezpośrednio do odbiorcy, jest prosty i jednoznaczny oraz zawiera niewiele szczegółów. Wiele komunikatów przekazywanych w sieci taktycznej ma właśnie taki charakter.

Standardowe formaty komunikatów pisemnych

Znormalizowane formaty komunikatów pisemnych stosuje się po to, aby każdy wiedział, czego się spodziewać. Zwiększa to szybkość i dokładność obsługi komunikatów. Wiele ochotniczych organizacji łączności kryzysowej używa standardowego formatu do przekazywania komunikatów w różnych sieciach. Zaleca się regularne ćwiczenie tworzenia i przesyłania komunikatów w dowolnym standardowym formacie.

Elementy standardowego formatu komunikatów

W większości typów lub wersji standardowego formatu komunikatów występują następujące elementy:

Preambuła (czasem nazywana nagłówkiem) zawiera dane administracyjne, takie jak numer komunikatu, stacja nadawcza, priorytet komunikatu (ważność) oraz data i godzina jego utworzenia. Połączenie numeru komunikatu i stacji nadawczej stanowi unikalny identyfikator komunikatu, który w razie potrzeby można prześledzić.

Adres obejmuje imię i nazwisko odbiorcy, adres uliczny lub skrytkę pocztową, miasto, region oraz kod pocztowy. Adres powinien również zawierać numer telefonu wraz z numerem kierunkowym, ponieważ wiele radiogramów dalekiego zasięgu jest ostatecznie dostarczanych poprzez lokalne połączenie telefoniczne.

Treść komunikatu powinna być krótka i konkretna - w miarę możliwości ograniczona do 25 słów lub mniej. Treść należy zapisywać w wierszach po pięć słów (dziesięć w przypadku użycia klawiatury), aby ułatwić i przyspieszyć ich liczenie do kontroli („check”). Należy unikać skrótów wyrazowych, ponieważ apostrof nie jest używany w CW. Wysłanie słowa bez apostrofu może zmienić jego znaczenie. Angielski skrót „I'll” (tłumacz: ang. *I will*, pl. *będę*) ma zupełnie inne znaczenie bez apostrofu (tłumacz: ang. *ill* - chory). Skróty są również trudniejsze do zrozumienia przy transmisji głosowej, szczególnie w złych warunkach. Przecinki i inne znaki interpunkcyjne nie są używane w komunikatach formalnych. W razie potrzeby kropkę można przekazać jako „X” w trybach CW i cyfrowych, a w transmisji głosowej jako „X-RAY”. Litera „X” może oddzielać frazy lub zdania, ale nigdy nie powinna występować na końcu treści. Znaki zapytania zapisuje się słownie jako „question mark” (pl. *znak zapytania*) lub czasem „query” (pl. *zapytanie*). Zarówno „X”, jak i znak zapytania należy stosować tylko wtedy, gdy bez nich znaczenie komunikatu byłoby niejasne.

Podpis może zawierać jedno imię, imię i znak wywoławczy, pełne imię i nazwisko z tytułem, „Mama i Tata” lub - w razie potrzeby - adres zwrotny i numer telefonu, aby odbiorca mógł zidentyfikować nadawcę i w razie potrzeby odpowiedzieć.

Przekazywanie komunikatów głosowo

Gdy stacja odbierająca jest gotowa do zapisu, odczytaj komunikat w tempie umożliwiającym jej zanotowanie. Po zakończeniu, jeśli stacja odbierająca pominęła jakkolwiek część komunikatu, powie: „powtórz wszystko po ____”, „powtórz wszystko przed ____” lub „powtórz wszystko między ____ a ____”.

W niektórych sieciach stosuje się praktykę wypowiadania słowa „break”, a następnie zwolnienia przycisku nadawania pomiędzy częściami komunikatu, aby stacja mogła poprosić o powtórzenie brakujących słów przed kontynuacją (powtórzone słowa określane są również jako „fills”). W wielu sieciach cały komunikat jest najpierw odczytywany w całości, zanim zostanie zgłoszona potrzeba uzupełnień, co pozwala zaoszczędzić czas. W celu uzyskania wskazówek dotyczących obsługi komunikatów należy kierować się lokalnie przyjętymi procedurami.

Wszystkie liczby w grupach wymawia się pojedynczo, na przykład „trzy dwa jeden pięć”, a nie „trzydzieści dwa piętnaście” lub „trzy tysiące dwieście pięć”.

Oszczędność czasu

Czego NIE mówić: podczas przekazywania komunikatów formalnych nie należy dodawać zbędnych słów. Ponieważ elementy nagłówka są zawsze przekazywane w tej samej kolejności, nie ma potrzeby ich każdorazowego nazywania. Jedynym wyjątkiem jest słowo „numer” na początku nagłówka.

Zasady obsługi komunikatów

Nie należy spekulować na temat sytuacji kryzysowej! Setki osób mogą nasłuchiwać transmisji (inni krótkofalowcy, media oraz ogół społeczeństwa korzystający ze skanerów), a nieprawidłowe informacje mogą spowodować poważne problemy dla obsługiwanej instytucji lub innych podmiotów. Nie należy być źródłem plotek.

Jeżeli obsługiwana instytucja prosi o oszacowanie, można je przekazać pod warunkiem wyraźnego zaznaczenia, że jest to jedynie szacunek, np.:

“ „Szacunkowa liczba uszkodzonych domów wynosi dwanaście.”

Komunikaty należy przekazywać dokładnie tak, jak zostały zapisane lub wypowiedziane. Jeszcze ważniejsza niż szybkość jest dokładność - nie wolno zmieniać treści komunikatu. Jeśli jest zbyt długa, należy ją mimo to przekazać. Nawet błędy ortograficzne lub niejasne fragmenty muszą zostać przekazane dokładnie tak, jak zostały otrzymane. Zmiany może wprowadzać wyłącznie autor komunikatu.

Jeśli komunikat wydaje się błędny lub niejasny, można - o ile to możliwe - skonsultować się z jej autorem przed wysłaniem. Dobrą praktyką jest dokładne przeczytanie komunikatu w obecności autora przed jej przyjęciem, aby uniknąć nieporozumień.

Słownik prostego języka dla części taktycznej

Słownik ten stanowi podzbiór terminologii zgodnej z zasadą używania prostego języka w Systemie Dowodzenia Incydentami (ICS).

Słowo / Zwrot (EN / PL)	Zastosowanie
Affirmative / Potwierdzam	Tak
Available / Dostępny	Dostępny
Available at residence / Dostępny w miejscu zamieszkania	W domu, gotowy do przyjęcia zadania

Can handle / Mogę wykonać	Dostępny sprzęt umożliwia wykonanie zadania
Contact _____ / Skontaktuj się z _____	Przełącz komunikat wskazanej osobie
Copy, copies / Przyjąłem	Potwierdzenie odbioru i zrozumienia
Disregard last message / Zignoruj ostatni komunikat	Zignoruj ostatni komunikat
Emergency Traffic / Ruch alarmowy	Uzyskanie dostępu do częstotliwości w celu zgłoszenia sytuacji nagłej
Emergency Traffic Only / Tylko ruch alarmowy	Ograniczenie transmisji do sytuacji nagłych
Enroute / W drodze	W drodze na miejsce zadania
ETA / Szacowany czas przybycia	Szacowany czas przybycia
Fire / Pożar	Zgłoszenie pożaru
Go ahead / Nadawaj	Możesz nadawać
How do you copy? / Jak mnie odbierasz?	Prośba o raport sygnału
In-service / W służbie	Operator może obsługiwać ruch
Is _____ available for a phone call? / Czy _____ jest dostępny do rozmowy telefonicznej?	Czy _____ jest dostępny do rozmowy telefonicznej?
Let me talk to _____ / Połącz mnie z _____	Połącz mnie z _____
Loud and clear / Głośno i wyraźnie	Silny i czytelny sygnał
Negative / Negatywnie	Nie
Out-of-contact / Brak łączności	Na zadaniu, bez łączności radiowej
Out-of-service / Niesprawny	Brak możliwości łączności z powodu awarii sprzętu
Repeat / Powtórz	Powtórz ostatni komunikat
Report on conditions / Zgłoś sytuację	Zgłoś sytuację
Resume normal traffic / Wznów normalny ruch	Wznów normalny ruch
Return to _____ / Wróć do _____	Wróć do _____

Stand-by / Oczekuj	Wstrzymaj nadawanie i oczekuj instrukcji
Stop transmitting / Przerwij nadawanie	Przestań nadawać
Uncovered / Nieobsadzone	Stanowisko bez operatora
Unreadable / Nieczytelny	Sygnał nieczytelny
What is your location? / Jaka jest Twoja lokalizacja?	Jaka jest Twoja lokalizacja?

Revision #6
Created 2026-02-23 12:33:04 UTC by SP9SPM
Updated 2026-02-25 15:58:33 UTC by SP9SPM