

Rozdział 5 - Umiejętności w zakresie łączności kryzysowej

Wprowadzenie

Operator łączności kryzysowej musi dołożyć wszelkich starań, aby każdy komunikat dotarł do właściwego odbiorcy - szybko, dokładnie i bez zbędnych komplikacji. Na zdolność do osiągnięcia tego celu wpływa wiele czynników, w tym własne umiejętności operatorskie, zastosowana metoda łączności, różnego rodzaju zakłócenia, umiejętności odbiorcy, współpraca innych osób oraz dostępność odpowiednich zasobów.

Łączność o znaczeniu życia i śmierci nie jest częścią naszej codzienności. Większość tego, co mówimy i robimy każdego dnia, nie ma potencjału, aby znacząco wpłynąć na życie lub mienie setek czy tysięcy ludzi. W sytuacji kryzysowej każdy komunikat może mieć ogromne, często niezamierzone konsekwencje. Niejasny komunikat - lub taki, który zostanie zmieniony, opóźniony, dostarczony do niewłaściwej osoby albo niedostarczony w ogóle - może mieć katastrofalne skutki.

Słuchanie

Słuchanie stanowi co najmniej 50% procesu komunikacji. Należy zdyscyplinować się, aby skupić się na zadaniu i wyeliminować rozpraszacze. Jeśli uwaga zostanie odwrócona w niewłaściwym momencie, możesz przeoczyć kluczowy komunikat. Słuchanie oznacza także unikanie niepotrzebnych transmisji. Jak powiedział ktoś mądry: „Człowiek ma dwoje uszu i jedno usta — powinien więc słuchać dwa razy więcej, niż mówić.” Podczas gdy po raz czwarty w ciągu godziny pytasz „Kiedy dotrą łóżka?”, ktoś inny w sytuacji zagrożenia życia może nie być w stanie wezwać pomocy. Czasami zadanie słuchania jest utrudnione przez hałas. Możesz pracować w głośnym otoczeniu, sygnał może być słaby lub inne stacje mogą powodować zakłócenia. W takich przypadkach pomocne jest użycie słuchawek, które ograniczają hałas z otoczenia i ułatwiają koncentrację na sygnale radiowym. Każdy doświadczony uczestnik dużych akcji ratunkowych potwierdzi, że słuchawki są jednym z podstawowych elementów wyposażenia w działaniach łączności kryzysowej. Cyfrowe przetwarzanie sygnału (DSP), filtry oraz inne technologie mogą również pomóc w redukcji zakłóceń.

Technika używania mikrofonu

Nawet tak prosta czynność jak prawidłowe trzymanie mikrofonu może znacząco wpłynąć na zrozumiałość przekazu. Dla uzyskania optymalnych rezultatów trzymaj mikrofon blisko policzka, lekko z boku ust. Mów w poprzek mikrofonu, a nie bezpośrednio do niego - zmniejszy to szumy oddechu oraz efekt „wybuchowych” spółgłosek, które mogą maskować mowę.

Mów normalnym, wyraźnym i spokojnym głosem. Podnoszenie głosu lub krzyczenie może prowadzić do przesterowania i zniekształceń, a nie zwiększy głośności po stronie odbiorcy. Mów w

naturalnym tempie - pośpiech może powodować niewyraźną i trudną do zrozumienia mowę.

Wymawiaj słowa starannie, dbając o artykulację każdej sylaby i dźwięku. Radiostacje powinny być ustawione tak, aby normalny głos z odległości około 5 cm od mikrofonu zapewniał pełną modulację. Jeśli czułość mikrofonu jest ustawiona tak wysoko, że pełną modulację można osiągnąć, trzymając go na kolanach, będzie on również zbierał zbędne dźwięki z otoczenia, które mogą zagłuszyć lub zniekształcić twój głos.

Dobrym wyborem jest mikrofon z redukcją szumów, który eliminuje niemal wszystkie niepożądane dźwięki tła i jest dostępny zarówno w wersji ręcznej, jak i nagłownej.

Mikrofony nagłowne stają się coraz tańsze i popularniejsze, jednak należy wybierać modele z charakterystyką kardoidalną lub innym elementem redukującym hałas. Wiele tanich mikrofonów posiada charakterystykę dookólną i zbiera zbędne dźwięki.

Nie zaleca się stosowania transmisji sterowanej głosem (VOX) w łączności kryzysowej. Zbyt łatwo o przypadkowe nadanie dźwięków z otoczenia lub komentarzy operatora, co może spowodować zakłócenie pracy sieci. Zamiast tego należy używać przycisku ręcznego lub nożnego.

Podczas pracy przez przemiennik należy odczekać chwilę między naciśnięciem przycisku nadawania, a rozpoczęciem mówienia. W systemie mogą występować różne opóźnienia, w tym czas dekodowania CTCSS oraz narastania sygnału nadajnika. Niektóre przemienniki posiadają także krótki timer zapobiegający przypadkowemu załączaniu przez zakłócenia. Chwila zwłoki pozwala również radiotelefonom przenośnym wyjść z trybu oszczędzania energii. Dodatkowe opóźnienie jest konieczne w systemach połączonych przemienników, aby umożliwić wszystkim ogniwom rozpoczęcie transmisji. Krótkie odczekanie po włączeniu nadawania zapewnia przekazanie całego komunikatu i zapobiega konieczności jego powtarzania.

Na koniec - rób nieco dłuższe przerwy między transmisjami, jeśli istnieje możliwość, że inne stacje mają do przekazania pilne informacje. Wystarczy odliczyć w myślach „jeden, jeden tysiąc”.

Zwi?z?o?? i jasno??

Każdy komunikat powinna zawierać wyłącznie informacje niezbędne do jej jasnego i dokładnego przekazania. Informacje zbędne mogą rozpraszać odbiorcę oraz prowadzić do błędnej interpretacji i nieporozumień. Jeśli jesteś autorem komunikatu i możesz pominąć jakieś słowo bez zmiany jego znaczenia – pominiń je. Jeśli opis danego elementu nie wnosi nic do zrozumienia treści komunikatu – pominiń go. Unikaj stosowania skrótów językowych w komunikatach. Wyrażenia takie jak „nie ma” czy „nie jest” mogą być łatwo pomyłone. Jeśli komunikat został przygotowany przez inną osobę, współpracuj z jej autorem, aby uczynić ją bardziej zwięzłą. Twoje transmisje powinny brzmieć rzeczowo i profesjonalnie, podobnie jak komunikaty nadawane przez dyspozytorów Policji, Straży Pożarnej czy kontrolerów ruchu lotniczego. Nie dodawaj komentarzy ani nie prowadź rozmów towarzyskich. Sieć łączności awaryjnej nie jest miejscem na „Cześć Pablo, dawno się nie słyszeliśmy”, „Słuchaj, a pamiętasz ten sprzęt, o którym mówiłeś w zeszłym miesiącu...”, ani żadną inną rozmowę niezwiązaną z sytuacją. Upewnij się, że przekazujesz dokładnie to, co masz na myśli. Używaj konkretnych określeń, aby precyzyjnie oddać znaczenie wiadomości. Nie mów: „To miejsce, o którym rozmawialiśmy”, jeśli masz na myśli „Szkołę Richards”. Używanie nieprecyzyjnego języka

może prowadzić do nieporozumień i błędów.

Przekazuj w jednym komunikacie tylko jeden, kompletny temat. Łączenie różnych zagadnień w jednym komunikacie może powodować nieporozumienia i błędy. Jeśli przesyłasz listę potrzebnych dodatkowych zapasów żywności, nie łącz jej z prośbą o dostarczenie worków z piaskiem. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że oba zgłoszenia będą musiały zostać przekazane do różnych miejsc. Jeśli zostaną połączone, jedno z nich może zostać pominięte.

Prosty język

Jako krótkofalowcy na co dzień używamy dużej ilości żargonu (slangu technicznego) oraz specjalistycznej terminologii w naszych rozmowach. Zazwyczaj dobrze się rozumiemy, a nawet jeśli czasem nie – zwykle nie ma to większego znaczenia. W sytuacji kryzysowej skutki mogą być jednak zupełnie inne. Źle zrozumiany komunikat może kosztować czyjeś życie.

Nie wszystkie osoby zaangażowane w łączność w sytuacji kryzysowej będą rozumiały nasz slang i techniczny żargon. Nawet terminy używane przez krótkofalowców różnią się w zależności od regionu, a osoby spoza środowiska lub początkujący operatorzy nie będą znać większości tej terminologii. Krótkofalowcy wspierający działania z innych regionów mogą również rozumieć niektóre określenia inaczej niż lokalni operatorzy.

Z tych powodów wszystkie komunikaty i łączność w sytuacji kryzysowej powinny być prowadzone prostym, zrozumiałym językiem. Należy unikać sygnałów „Q” (z wyjątkiem łączności CW lub sytuacji wymagających komunikacji międzynarodowej przy barierze językowej), kodów „10” oraz podobnego żargonu. Wyjątek stanowi lista standardowych zwrotów proceduralnych (*pro-words*, często nazywanych *pro-signs*) stosowanych w amatorskich sieciach łączności, takich jak „zrozumiano”, „powtórz wszystko po” itp.

Unikaj słów i wyrażeń o silnym zabarwieniu emocjonalnym. Większość sytuacji kryzysowych jest już wystarczająco obciążająca emocjonalnie i nie ma potrzeby pogłębiania problemu. Na przykład zamiast mówić „ogromne zniszczenia i ludzie rozerwani na strzępy”, można powiedzieć „znaczne uszkodzenia infrastruktury i poważne obrażenia osób”.

Zwracaj także uwagę na tempo mówienia. Powinno być ono naturalne. Operatorzy w sytuacjach kryzysowych często mówią zbyt szybko pod wpływem emocji, co utrudnia zrozumienie komunikatu przez stacje odbierające.

Fonetyka

Niektóre słowa w komunikacie mogą nie zostać od razu zrozumiane. Może to dotyczyć nietypowej nazwy miejsca, takiej jak „Franconia”, lub rzadko spotykanego nazwiska, takiego jak „Smythe.” Najlepszym sposobem, aby upewnić się, że zostaną one poprawnie zrozumiane, jest ich przeliterowanie. Problem polega na tym, że jeśli przeliterujesz słowo, używając jedynie liter, nadal może ono zostać źle zrozumiane, ponieważ wiele liter brzmi podobnie na drugim końcu łącza radiowego. „Z” i „C” w amerykańskiej odmianie języka angielskiego są tego dobrym przykładem. Z tego powodu operatorzy łączności radiowej często używają „fonetyki.” Powinieneś ustalić, który alfabet fonetyczny jest powszechnie stosowany w Twoim obszarze, i go używać.

Aby ograniczyć prośby o powtórzenie słów, używaj fonetyki zawsze wtedy, gdy słowo ma nietypową lub trudną pisownię albo może zostać łatwo źle zrozumiane. Nie literuj powszechnie używanych słów, chyba że stacja odbierająca poprosi cię o to. W niektórych przypadkach może ona poprosić o fonetyczne przeliterowanie powszechnego słowa w celu wyjaśnienia nieporozumień dotyczących odebranej treści. Standardową praktyką jest najpierw wypowiedzenie słowa, następnie powiedzenie „literuję”, a potem przeliterowanie go fonetycznie. Dzięki temu stacja odbierająca wie, że za chwilę przeliterujesz słowo, które właśnie usłyszała.

W powszechnym użyciu znajduje się kilka różnych alfabetów fonetycznych, jednak większość krótkofalowców oraz służb bezpieczeństwa publicznego używa alfabetu fonetycznego ITU, a inni korzystają z alfabetów wojskowych. Wielu krótkofalowców lubi tworzyć własne odpowiedniki fonetyczne, zwłaszcza jako pomoc w zapamiętywaniu znaków wywoławczych, często z humorystycznym efektem. Taka praktyka nie ma miejsca w łączności kryzysowej. W trudnych warunkach nietypowe słowa fonetyczne również mogą zostać źle zrozumiane. Musimy mieć pewność, że to, co mówimy, jest zawsze interpretowane dokładnie tak, jak zamierzono — dlatego większość profesjonalnych operatorów łączności stosuje standaryzowaną fonetykę.

Alfa, Bravo, Charlie, Delta, Echo, Foxtrot, Golf, Hotel, India, Juliet, Kilo, Lima, Mike, November, Oscar, Papa, Quebec, Romeo, Sierra, Tango, Uniform, Victor, Whiskey, X-ray, Yankee oraz Zulu.

Zwroty proceduralne (ang. *pro-words*)

Pro-words, nazywane „pro-signs” podczas nadawania alfabetem Morse’a lub w trybach cyfrowych, są terminami proceduralnymi o określonym znaczeniu („pro” jest skrótem od „proceduralny”). Są one używane w celu zaoszczędzenia czasu oraz zapewnienia, że wszyscy dokładnie rozumieją przekazywaną treść.

Niektóre pro-words są używane w komunikacji ogólnej, inne podczas nadawania i odbioru formalnych komunikatów. Sposób użycia i znaczenie niektórych pro-words w innych służbach, takich jak policja, straż pożarna czy wojsko, mogą różnić się od ich zastosowania w łączności amatorskiej.

Krótkofalowcy powinni skonsultować się z doświadczonymi operatorami łączności kryzysowej w swoim rejonie, aby ustalić, czy pro-words są używane oraz jakie mają znaczenie w lokalnej praktyce.

Znaki taktyczne

Jeżeli jest to prawnie dozwolone w Twoim kraju, taktyczne znaki wywoławcze mogą identyfikować lokalizację stacji lub jej przeznaczenie podczas danego wydarzenia, niezależnie od tego, kto obsługuje stację. Jest to ważna koncepcja. Taktyczny znak wywoławczy umożliwia nawiązanie łączności ze stacją bez znajomości znaku wywoławczego operatora. Praktycznie eliminuje to zamieszanie podczas zmian dyżurów lub w stacjach obsługiwanych przez wielu operatorów.

Taktyczne znaki wywoławcze powinny być stosowane we wszystkich sieciach łączności kryzysowej oraz podczas wydarzeń służby publicznej, jeżeli uczestników jest więcej niż tylko kilku. Jeżeli taki znak jeszcze nie istnieje, stacja kierująca siecią (NCS) może przydzielić taktyczny znak wywoławczy

w momencie „otwarcia” każdej lokalizacji. Taktyczne znaki wywoławcze zazwyczaj zawierają informacje o lokalizacji lub przeznaczeniu. Często pomocne jest, gdy taktyczne znaki wywoławcze mają znaczenie odpowiadające sposobowi, w jaki obsługiwana instytucja identyfikuje daną lokalizację lub funkcję.

Aby były skuteczne, taktyczne znaki wywoławcze, po ich przydzieleniu, powinny być używane konsekwentnie (tzn. nie używaj „EOC” raz, a „Command” następnym razem). Lista taktycznych znaków wywoławczych oraz przypisanych do nich lokalizacji lub funkcji powinna być udostępniona wszystkim, którzy mogą nawiązywać łączność z daną lokalizacją lub funkcją lub odbierać od niej wywołania.

Wywołanie przy użyciu znaku taktycznego

Jeżeli znajdujesz się w punkcie „Pomoc 3” podczas sieci kierowanej i chcesz skontaktować się ze stacją kierującą siecią, powinieneś powiedzieć „Sieć, Pomoc 3” lub, w bardziej zdyscyplinowanych sieciach (gdy NCS uważnie nasłuchuje), po prostu „Pomoc 3”. Jeżeli masz ruch alarmowy, powinieneś powiedzieć „Pomoc 3, komunikat alarmowy”, a w przypadku ruchu pilnego „Pomoc 3, komunikat pilny”. Zauważ, że w ten sposób szybko przekazałeś wszystkie niezbędne informacje, nie używając żadnych zbędnych słów.

Jeżeli masz komunikat przeznaczony dla konkretnej lokalizacji, takiej jak Remiza 5, powinieneś powiedzieć „Pomoc 3, komunikat priorytetowy dla Remiza 5.” Informuje to NCS o wszystkim, co jest potrzebne do prawidłowego skierowania komunikatu. Jeżeli nie ma innego oczekującego ruchu, NCS wywoła następnie Remizę 5, mówiąc „Remiza 5, wywołaj Pomoc 3 dla komunikat pilny”. Zauważ, że jak dotąd nie użyto żadnych znaków wywoławczych.

Identyfikacja stacji

Oprócz spełnienia wymagań przepisów krajowej administracji dotyczących służby amatorskiej, prawidłowa identyfikacja stacji jest niezbędna dla zapewnienia sprawnego działania sieci. W Stanach Zjednoczonych przepisy służby amatorskiej wymagają identyfikacji co dziesięć minut podczas prowadzenia łączności oraz na końcu ostatniej transmisji. W okresach wzmożonej aktywności w sieciach taktycznych łatwo zapomnieć, kiedy ostatnio dokonano identyfikacji, jednak identyfikowanie się po każdej transmisji powoduje stratę cennego czasu. Należy upewnić się, że przestrzegasz przepisów krajowej administracji dotyczących identyfikacji oraz lokalnych procedur krótkofalarskich w zakresie identyfikacji podczas używania taktycznych znaków wywoławczych.

Nawyki, których należy unikać?

- Myślenie na głos na kanale: „Eee... zobaczmy. Hmm. No wiesz, jeśli...”
- Kłótnie na antenie, krytykowanie lub długie, chaotyczne wypowiedzi
- Krzyczenie do mikrofonu
- „Zabawna” fonetyka
- Podawanie identyfikacji za każdym razem, gdy wciskasz lub zwalniasz przycisk nadawania
- Używanie kodów „10”, sygnałów „Q” w łączności głosowej lub cegokolwiek innego niż prosty, zrozumiały język
- Mówienie bez wcześniejszego przemyślenia treści komunikatu
- Rozmawianie tylko po to, by zająć czas

Revision #5

Created 2026-02-23 11:52:38 UTC by SP9SPM

Updated 2026-02-25 16:10:22 UTC by SP9SPM