
Wstęp

Na żadnym zegarze nie znajdziesz wskazówek do życia.

(Stanisław J. Lec)

Człowiek, jako gatunek, jest istotą społeczną¹. Gromadzi się w grupy także po to, żeby sobie w owych grupach świadczyć wzajemnie bezpieczeństwo. Cechą takiego wzajemnego świadczenia bezpieczeństwa jest między innymi to, że w takiej grupie organizuje się zasoby, środki i metody do prowadzenia obserwacji otoczenia, aby umożliwić wczesne wykrycie zagrożenia dla całej grupy (zbiorowości) lub jej pojedynczych członków oraz ostrzec ich przed nim. W okolicznościach, kiedy pojedynczy członek takiej zbiorowości lub grupy albo mniejsze grono takich członków staną bezpośrednio w obliczu materializacji zagrożenia lub dotknie ich zdarzenie, które spowoduje uszkodzenia ciała, zdrowia lub jakiegokolwiek innego dobrostanu albo mienia, mogą oni zechcieć i oczekiwać, że reszta grupy albo jakaś jej istotna część ruszy z pomocą.

Ostrzeganie, alarmowanie, powiadamianie to określenia specyficznej, charakterystycznej i jednoznacznej aktywności, celem której jest zwrócenie uwagi środowiska (otoczenia) – pojedynczych jego uczestników lub tworzonych przez nich struktur i organizacji – na pojawienie się w ich przestrzeni zagrożenia oraz spowodowanie podjęcia przez nich działań, które pozwolą im go uniknąć, a jeśli to się nie uda, zminimalizować wzniecone jego zajściem skutki i spowodowane przez nie straty.

Powiadamanie ratunkowe jest metodą wzywania pomocy przez tych, którym dzieje się krzywda, albo przez tych, którzy widzą taką sytuację i mogą o niej powiadomić odpowiednie podmioty i systemy, żeby mogły przyjść z pomocą potrzebującym.

Ratunek, odsiecz i pomoc to słowa synonimiczne, które oznaczają czyjeś działanie na rzecz poprawy sytuacji kogoś innego – osoby lub osób, które znalazły się

¹ Więcej na ten temat w: E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, PWN, Warszawa 2001.

w tarapatkach, których zdrowie, życie, mienie lub inne wartości są zagrożone, albo już zostały poszkodowane w wyniku materializacji zagrożenia. To działania, których każdy będzie pragnął, jeśli stanie w obliczu sytuacji, której sam nie podoła i której dalszy rozwój może prowadzić do wystąpienia w jego organizmie, mieniu lub otaczającym go środowisku wielkich szkód i strat.

Ostrzeżenie jest aktywnością, która może być podejmowana w każdej fazie narastania zagrożenia. W sytuacji, kiedy jego intensywność oddziaływania osiągnie założony punkt progowy, ostrzeżenie przyjmuje formę alarmowania – ostrzeżenia o szczególnej intensywności i natarczywości (głośności, widoczności itp.), uskuteczniejszej w sytuacji, kiedy nie ma już czasu do namysłu i konieczna jest natychmiastowa reakcja ze strony osób, do których takie larum skierowano. Tak wygląda sekwencja w przypadku występowania narastającego w przebiegu zjawiska lub zdarzenia kryzysowego.

W przestrzeni, w której występują zagrożenia, mogą zaistnieć sytuacje, kiedy osoby, ich mienie lub środowisko, bez ich własnej inicjatywy lub z jej udziałem, zostaną nagle poszkodowani i będą potrzebować pomocy. Także w takich okolicznościach poszkodowani lub świadkowie zdarzeń mogą się zwrócić o ratunek.

Zwykle swoje wezwanie kierują wtedy do służb, straży oraz podmiotów komercyjnych i społecznych świadczących usługi bezpieczeństwa adekwatne do zaistniałej sytuacji. Ale zanim pomoc przyjdzie, trzeba, żeby informacja o potrzebie pomocy dotarła do tych, którzy mogą jej udzielić. Niezależnie, czy będą to osoby bliskie, które podążą z pomocą instynktownie, z porywu serca, czy też odpowiednie służby, wyposażone i wyćwiczone w takich działaniach, to zawsze pomiędzy etapami „zdarzenie krytyczne” i „ratunek” musi wystąpić etap „wezwanie pomocy”. Bez uzyskania wiedzy o potrzebie podjęcia działań ratunkowych nawet najlepiej wyposażone, wyszkolone i zdeterminowane służby i podmioty są tylko zasobami do wykorzystania; stojącymi, siedzącymi, leżącymi lub jeszcze inaczej aktywnymi ludźmi, czekającymi na sygnał do akcji. Żeby ten sygnał do nich dotarł, potrzebna jest informacja, że gdzieś ktoś potrzebuje pomocy. Potrzebny jest sposób, metoda, środki, żeby taka informacja do nich dotarła. Do tego potrzebne jest powiadomienie ratunkowe.

Zestaw tych działań informacyjnych: ostrzeżenie, alarmowanie, powiadomienie ratunkowe² zostanie w niniejszym opracowaniu określony mianem „informacyjnej triady ratunkowej”.

Głównym celem opisanych w monografii badań i rozważań będzie usystematyzowanie zagadnień triady ratunkowej: ostrzeżenia, alarmowania i powiadamia-

² Autor podejmował już temat powiadomienia ratunkowego w swoich opracowaniach. Więcej o tym w: S.J. Rysz, *Zmiany w powiadamianiu ratunkowym w Polsce – saldo korzyści i deficytów*, Wydawnictwo Modern Management Review, Rzeszów, 2/2016, s. 101–113.

nia ratunkowego. Hipotezą, która zostanie poddana dowodzeniu, będzie istnienie związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy przebiegiem sytuacji kryzysowej i podejmowanymi działaniami informacyjnymi. Za cel dodatkowy przyjęto zobrazowanie praktyk wykorzystywania czynności ostrzegania do osiągnięcia rezultatów marketingowych oraz do praktyk niezwiązanych z bezpośrednimi działaniami w zakresie ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego (marketing, reklama itp.).

Niniejsza książka stanowi efekt rozważań przedmiotowej, skojarzonej wzajemnie triady działań informacyjnych, dokonanych przez osobę, która przez wiele lat osobiście uczestniczyła w ich organizacji i zarządzaniu w wymiarze administracji rządowej szczebla wojewódzkiego.

W latach 2008–2016 pracowałem w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim na wyższych stanowiskach kierowniczych związanych z zarządzaniem kryzysowym. W ramach swoich obowiązków organizowałem zmiany i obserwowałem ich skutki, między innymi w zakresie wdrażania nowej generacji elektronicznych syren alarmowych z możliwością emitowania komunikatów werbalnych oraz operatorskiego systemu obsługi zgłoszeń alarmowych (numer alarmowy 112). Brałem aktywny udział w kolejnych krokach, zarówno prawotwórczych, jak i wdrożeniowych, związanych z tworzeniem systemu powiadamiania ratunkowego na szczeblu wojewódzkim. Byłem autorem lub współautorem rozwiązań skutecznie zastosowanych w województwie podkarpackim.

Opisywane tu praktyczne zagadnienia znam z autopsji, mogę więc pokusić się o stawianie tez i kreowanie dowodów, które opierać będę na literaturze przedmiotu i osobistych doświadczeniach. Publikowane rysunki, tabele i opracowania są moimi dziełami autorskimi – informuję za każdym razem, kiedy w opracowaniu zdarzy się wytwór innego autorstwa.

Pragnę w tym miejscu zaznaczyć, że niektóre fragmenty tego opracowania, zwłaszcza w części dotyczącej powiadamiania ratunkowego, wykorzystują treści zawarte w moich wcześniej opublikowanych artykułach. Odnosi się to przede wszystkim do zagadnień związanych z dostępnością usług w systemie powiadamiania ratunkowego dla osób z obszaru wykluczenia społecznego spowodowanego przez niepełnosprawność słuchową.

Chciałbym także docenić osoby, z którymi po drodze dane mi było współpracować i od których mogłem czerpać poglądy i opinie. Wielkim uznaniem darzę koleżanki i kolegów z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie. Pragnę wyrazić uznanie dla wszystkich jego pracowników, na każdym osobnym stanowisku, którzy swoimi staraniami dbali i wciąż dbają o optymalną koordynację spraw i realizację zadań podejmowanych dla zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim i wszystkiemu na obszarze województwa podkarpackiego. Prowadzone z nimi rozmowy, dyskusje,

czasem nawet ostre spory dotyczące sposobów widzenia konkretnych szczegółów, zagadnień i rozwiązań dotyczących wdrażanych systemów pozwalają mi teraz widzieć rzeczy ostrzej i wyraźniej. Dziękuję za wszystko, czego od Was doświadczyłem i co inspiruje mnie do podejmowania kolejnych naukowych wyzwań i kreowania takich jak to opracowań.

Dziękuję za współpracę także przedstawicielom służb, straży i inspekcji, z którymi dane mi było współdziałać. Każde z Was, bo były i panie, i byli panowie, to prawdziwy ekspert w tym, czym się zajmuje, a otwartość i chęć znajdowania rozwiązań zamiast mnożenia problemów zazwyczaj pozwalały nam osiągać to, czego potrzebowaliśmy.

Bez nazwisk, ale chociaż po imieniu: Agnieszko, Andrzej, Aniu, Basiu, Bogdanie, Danielu, Darku, Ewelino, Grześku, Janku, Kasiu, Krysio, Krzyśku, Kubo, Mariuszu, Marku, Marysiu, Moniko, Piotrze, Renato, Robercie, Sylwio, Waldku, Zbyszku i cała reszta tych, których tu nie wymieniam – przyjmijcie moje uszanowanie.

Cytowane przeze mnie na początku każdego rozdziału sentencje uznanych autorytetów dotyczą najważniejszej dla człowieka doczesnej wartości – życia. To jego ochrona jest powodem wszystkiego, co robimy w ramach ostrzegania, alarmowania, powiadamiania ratunkowego, ratownictwa i każdej innej aktywności z obszaru zarządzania bezpieczeństwem.

*Stanisław J. Rysz
Kielanówka, 19 grudnia 2016 r.*