

## KOMUNIKÁCIA AKO KLÚČOVÝ PRVOK EMS

JULIANA STRELECOVÁ – KATARÍNA KORÁLOVÁ

### COMMUNICATION AS A KEY ELEMENT OF EMS

#### ABSTRAKT

*Komunikácia by mala zohľadňovať informačné potreby zainteresovaných strán a priority, ktoré si podnik vo svojej komunikácii zvolil. Sklbiť ich nie je jednoduché, pretože v súčasnosti sa komunikácia podniku zďaleka nechápe iba ako bežná výmena informácií. Ide skôr už o multifunkčný proces, ktorého cieľom je zaujať, presvedčiť a aj prezentovať sa.*

**Kľúčové slová:** komunikácia, školenie, manažment, ochrana životného prostredia

#### ABSTRACT

*The communication should coordinate the information needs of interested parties and priorities that are yourself business at their interaction elegit. Joint them is not simple because today the oneself interaction buisness by far do not see except as a current information exchange. It is more about multifunction processs whose aim is to assume, convince and present them.*

**Key words:** communication, training, management, environmental protection

## KOMUNIKÁCIA V RÁMCI PODNIKU

Realizácia environmentálnej výchovy v rámci podniku podlieha vrcholovému manažmentu, ktorý má za úlohu vysvetliť environmentálne hodnoty a záväzky v environmentálnej politike organizácie zamestnancom, za účelom zlepšenia ich povedomia a zvýšenia motivácie. Všetci zamestnanci by mali chápať význam a dôležitosť dosahovania stanovených cieľov dlhodobých aj krátkodobých, za ktoré sú právne aj pracovne zodpovední. Podporovaním, oceňovaním a nabádaním zamestnancov vedie environmentálne správanie k neustálemu zlepšovaniu. Organizácia by mala zabezpečiť pre zvyšovanie environmentálneho povedomia a vzdelávania súbor školení, ktoré budú slúžiť na získanie základných vedomostí, odborných spôsobilostí, prehlbovanie získaných vedomostí a následné udržiavanie a neustále zlepšovanie environmentálneho manažerstva. Z toho dôvodu sú nevyhnutné nasledujúce zmeny v postojoch, v správaní sa a rozmyšľaní všetkých zamestnancov podniku:

- zamestnanci si musia byť vedomí, aký vplyv na ŽP má činnosť organizácie a ako môžu svojou aktivitou zmeniť tento vplyv,
- manažéri si musia byť vedomí svojich záväzkov a dôležitosti dobrého auditu a riadenia ochrany životného prostredia (OŽP),
- manažéri a zamestnanci, ktorí nesú zodpovednosť za OŽP potrebujú mať podrobné technické vedomosti, aby bola istota, že budú dodržané právne predpisy a splnené požiadavky podniku,
- vykonávacie predpisy nespôsobia potrebné zmeny postojov a realizácie OŽP.

Tento potrebný proces zmeny začína u každého jednotlivca vzbudením jeho záujmu o problematiku OŽP a tiež pochopením dôležitosti jednotlivých prvkov procesu riadenia OŽP. Vzbudenie uvedomenia a programy školení budú potrebné na:

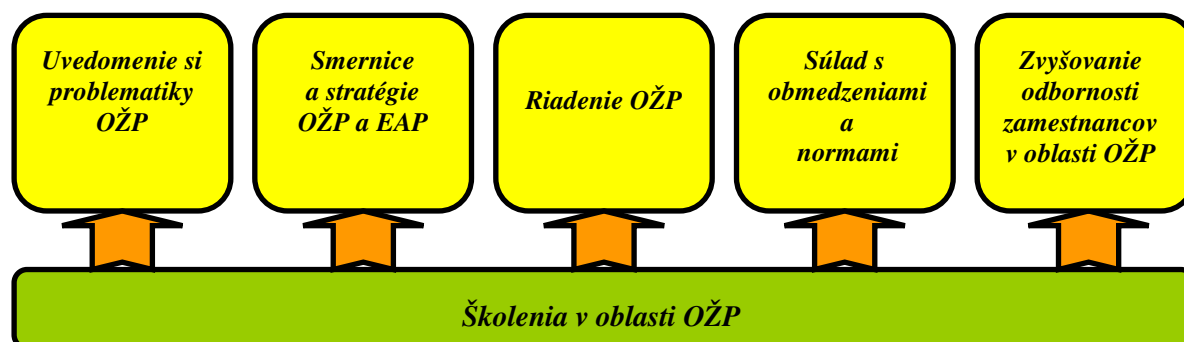
- odovzdanie a rozširovanie informácií o OŽP,
- podporu dokumentačnej a iných komunikačných iniciatív programu riadenia. [1]

Na efektívnu komunikáciu sa v organizácii využívajú viaceré prostriedky, nástroje a techniky. Medzi najbežnejšie patria rôzne verbálne hovorené nástroje (rozhovor, inštruktáž, slovné príkazy,

hodnotenia.), verbálne písomné prostriedky (zápisnice, podnikové správy, analytické materiály, vnútropodnikové normy, letáky, obežníky, informačné bulletiny, informačné tabule a pod.). Veľkým rozvojom prechádzajú technické informačné prostriedky. Nástupom moderných informačných technológií sa urýchľuje proces výmeny informácií. Možnosti telefónu, faxu, rozhlasu a iných prostriedkov sú nahradzované internetom, elektronickou poštou, vnútropodnikovými informačnými sieťami a pod. [2]

### ŠKOLENIA V RÁMCI PODNIKU AKO PROSTRIEDOK KOMUNIKÁCIE

Školenia v rámci podniku pri budovaní EMS (environmentálne manažérske systémy), respektíve jeho udržiavaní sú povinnou záležitosťou vyplývajúcou z normy. Systémový prístup k ochrane životného prostredia dostal pravidlá vo forme štandardizovaných postupov, ktorými sú medzinárodná norma ISO 14001 a EMAS (systém environmentálneho manažérstva a auditu). Preto pred vytýčením programu školení je potrebné posúdiť, aké typy školení budú potrebné pre zamestnancov jednotlivých úrovní podniku. Školenia závisia tiež aj od postavenia zamestnancov. Školenia v oblasti OŽP musia obsahovať základné body znázornené na obr. 1.



Obr. 1 Základné body pre školenia OŽP [1]

Všetkých zamestnancov, sezónnych i kmeňových, treba na školeniach informovať o potrebe uvedomenia si ochrany životného prostredia. V prípade novoprijatých zamestnancov môže byť toto školenie súčasťou zaškoloňovacieho programu. Ak zamestnanci pochopili príčiny zmien vo výrobných postupoch, technológiách a ostatných zvyčajných činnostiach, budú týmto zmenám ľahšie prístupní. Zamestnanci na rôznych úrovniach budú potrebovať odlišnú úroveň školenia, ktorá závisí od:

- zodpovednosti pracovníkov,
- ich blízkosti k pracoviskám s vysokou úrovňou rizika,
- ich strategických úloh v organizácii.

Je potrebné, aby školenie v podnikoch začalo vrcholovým manažmentom, pretože ak vedúci manažéri nepochopia dôležitosť správnej realizácie OŽP, systém environmentálneho manažérstva stráca svoju účinnosť a stáva sa neefektívnym. Pre smenových majstrov, vedúcich, a zamestnancov zohrávajú školenia veľmi dôležitú úlohu. Je potrebné aby si uvedomili a pochopili dôležitosť OŽP a absolvovali školenia, ktoré im poskytnú:

- základné pochopenie celkovej problematiky OŽP spojenej s činnosťou podniku,
- pochopenie, ako ich činnosť môže ovplyvniť realizácia OŽP v spoločnosti,
- smernice stratégie a programu OŽP vo firme alebo podniku.

Je nevyhnutné aby zamestnanci pochopili tieto iniciatívy a vedeli aká je dôležitá stratégia a program OŽP pre podnik. Školenia všeobecne slúžia na pochopenie kritérií, podľa ktorého sa posudzuje celková činnosť a výkon firmy. Školenia o riadení OŽP sú zamerané hlavne na zamestnancov na

riadiacich pozíciách a pracovníkov zodpovedných za koordinačnú činnosť spojenú s celkovou ochranou životného prostredia. Je dôležité aby riadiaci manažéri mali kvalitné technické znalosti o ochrane životného prostredia predovšetkým týkajúce sa nasledujúcich oblastí (obr. 2). [1]



Obr. 2 Zameranie školení o riadení OŽP [1]

### REALIZÁCIA ŠKOLENIA

Každý podnik bude mať na školenie odlišné požiadavky v závislosti od úrovne a uvedomenia si problematiky ochrany životného prostredia a od úrovne rozvoja systému riadenia tejto problematiky. Pred začiatkom školenia, je dôležité určiť:

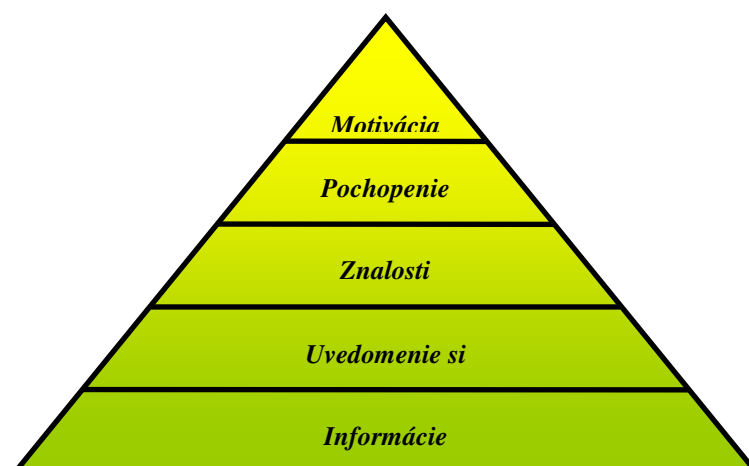
- ciele a predmety programu školenia,
- harmonogram školenia,
- úrovne, na ktorých sa má požadované školenie uskutočniť.

Rozličné podniky majú odlišné požiadavky v závislosti od úrovne a uvedomenia si problematiky OŽP a systému riadenia tejto problematiky. Preto je veľmi dôležité hneď na začiatku určiť hlavné ciele a predmety programu školení, harmonogram a rôzne úrovne, na ktorých sa školenie bude môcť uskutočniť.

Najväčším problémom pre tieto školenia sú obmedzené prostriedky, ktoré neumožňujú dosiahnuť všetky požiadavky ktoré by sa mali splniť v jednom programe. Prv sa musí schváliť rozpočet pre školenie a taktiež je potrebné určiť aj požiadavky na školenie, čiže analyzovať schopnosti a vedomosti, ktoré jednotlivci už majú a nedostatky ktoré sa musia odstrániť. Preto je veľmi dôležité:

- definovať, aké poznatky, schopnosti a aká úroveň vedomostí je potrebná na vykonanie jednotlivých úloh v rámci potrieb podniku a pri plnení environmentálneho akčného plánu,
- odhadnúť, do akej miery zamestnanci už požadované schopnosti majú,
- uskutočniť školenie, ako sa správať v prípade nehody.

Školenie by malo byť obojstranným procesom. Úspešný program školenia musí byť interaktívny proces, ktorý zahŕňa motiváciu, pochopenie, znalosti, uvedomenie si danej problematiky a informácie. Tieto časti školiaceho procesu sú zostavené podľa Maslowovej hierarchie potrieb vid' obr. 3. [1]



Obr. 3 Časti školiaceho procesu podľa Maslowovej hierarchie potrieb [1]

Optimálny výstup školenia o problematike ochrany životného prostredia na ľubovoľnej úrovni podniku znamená, že:

- informácie sa zmenia na znalosti a pochopenie,
- zúčastnení sa naučia premýšľať o svojej zodpovednosti za stav životného prostredia a jeho ochranu,
- vyvinie sa záujem o takýto spôsob myslenia.

Metódy školení o ochrane životného prostredia sa nelíšia od akejkoľvek inej formy školenia, preto by sa mali všetci prítomní špecialisti zúčastniť školiaceho procesu. Príklady školenia: semináre, pracovné stretnutia a prednášky, videozáznamy, školenia na pracovisku vedené kolegami, školiteľmi a manažérmi, neformálne rozhovory mimo pracoviska, prezentácie, videozáznamy, miestne noviny a časopisy, posterové prezentácie, externé kurzy, konferencie a semináre, akýkoľvek ďalší všeobecný spôsob komunikácie o problematike ochrany životného prostredia. [1]

## KOMUNIKÁCIA S OKOLÍM

EMS obsahuje dôvody, prečo komunikovať a poskytovať informácie zainteresovaným osobám vo vnútri organizácie a mimo nej. Môžu to byť napr. banky, finančné organizácie, alebo susediace komunity, ktoré môžu požadovať publikovanie dokumentu na poskytovanie informácií o činnostiach organizácie v oblasti OŽP.

Organizácia potrebuje vytvoriť systémy na zjednodušenie dialógu s verejnosťou a na informovanie o jej činnostiach v oblasti OŽP. Zmyslom takejto otvorenosti je podpora verejnej akceptácie organizácie.

Informovanie o zlepšeniach pri realizácii OŽP môže:

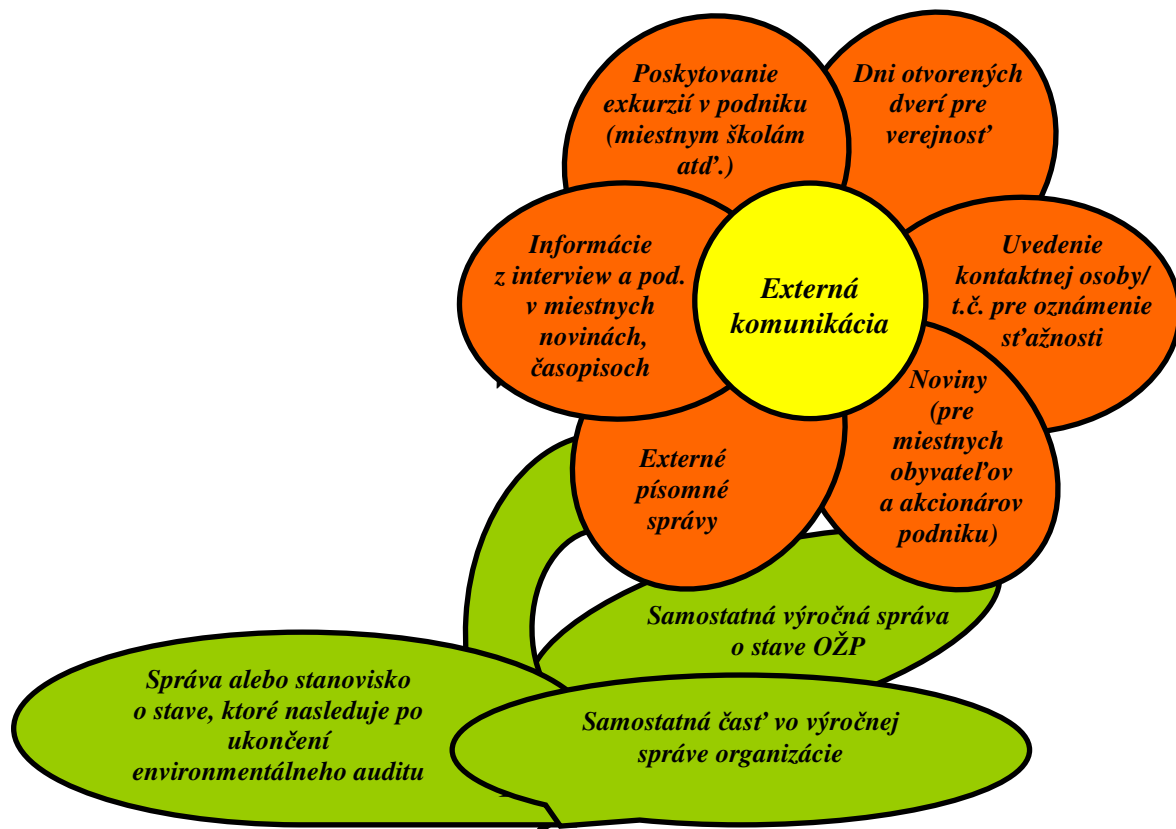
- demonštrovať záväzok, týkajúci sa OŽP,
- poskytnúť podnet pre pokračovanie záväzku a zlepšovania,
- efektívne sa zaoberať otázkami, ktoré sa týkajú environmentálnych aspektov činností, výrobkov a služieb. [1]



Obr. 4 Potenciálny úžitok dobrovoľného informovania o OŽP

## METÓDY KOMUNIKÁCIE

Informácie (týkajúce sa OŽP), ktoré majú byť poskytované, môžu mať rôzny charakter a v závislosti od ich typu a predmetu rozhovoru s cieľovou skupinou sa využívajú rozličné spôsoby komunikácie (obr. 5).



Obr. 5 Spôsoby komunikácie [1]

Pre každú cieľovú skupinu by mali byť posúdené vhodné mechanizmy informovania (tab. 1), ktoré sa však prakticky nelíšia.

Tabuľka 1. Cieľové skupiny a mechanizmy informovania [1]

Cieľová skupina	Spôsoby informovania
<i>Riaditelia, priemyselné a profesné asociácie</i>	<i>Špecializované noviny, správy o OŽP, odsek vo výročnej finančnej správe</i>
<i>Banky, poisťovacie spoločnosti</i>	<i>Správa o OŽP, odsek vo výročnej finančnej správe</i>
<i>Štátny dozor</i>	<i>Špeciálna správa (správa o OŽP)</i>
<i>Zákazníci</i>	<i>Inzercia</i>
<i>Miestni obyvatelia</i>	<i>Noviny, dni otvorených dverí, vydania v miestnej tlači a rozhovory</i>
<i>Environmentálne, mimovládne a iné skupiny</i>	<i>Noviny, správa o OŽP</i>

#### ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- [1] MAJERNÍK M., BADIDA M., LEGÁTH J.: Systémy environmentálneho manažerstva. Teória a metodika, Vienaľa Košice, 2002, ISBN 80-7099-976-4
- [2] McLaganová P. – Krembs P.: KOMUNIKACE NA ÚROVNI. Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace, Management Press, 1998, brož., 192 str., ISBN 80-85943-75-1
- [3] Environmentálne správy [cit. 2010-05-22]. Dostupné na internete:  
<<http://www.ekologika.sk/environmentalne-spravy.html>>

#### ADRESA AUTOROV:

**Juliana STRELECOVÁ, Ing.,** Technická univerzita v Košiciach, Strojnícka fakulta, Katedra environmentalistiky a riadenia procesov, Park Komenského 5, 042 00 Košice, e-mail: juliana.strelecova@tuke.sk

**Katarína KORÁLOVÁ, Ing.,** Technická univerzita v Košiciach, Strojnícka fakulta, Katedra environmentalistiky a riadenia procesov, Park Komenského 5, 042 00 Košice, e-mail: katarina.koralova@tuke.sk

#### RECENZENT:

**prof. Ing. Milan MAJERNÍK, PhD.,** Technická univerzita v Košiciach, Strojnícka fakulta, Katedra environmentalistiky a riadenia procesov, Park Komenského 5, 042 00 Košice, e-mail: milan.majernik@tuke.sk