

# Utjecaj društvenih mreža na psihologiju ponašanja vatrogasaca

## *The impact of social networks on the psychology of behavior firefighters*

Zoran Šimić, mag. psych

### SAŽETAK

Razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) doveo je do pojave interneta i društvenih mreža. Društvene mreže postale su sastavni dio svakodnevnog života i omogućile su brzu razmjenu različitih vrsta sadržaja u realnom vremenu. Razvoj mobilne tehnologije i uređaja omogućio je stvaranje foto i video zapisa koji se na jednostavan i brz način mogu distribuirati putem interneta i društvenih mreža. Vatrogasne intervencije su događaji koji izazivaju interes javnosti i velika je mogućnost da slučajni prolaznici ili sudionici u vatrogasnoj intervenciji fotografiraju ili snime aktivnosti vatrogasaca na vatrogasnoj intervenciji. Vatrogasci su svjesni te mogućnosti i ona ima utjecaj na njihovo ponašanje na vatrogasnoj intervenciji na pozitivan ili negativan način. Društvene mreže omogućavaju jednostavan način komunikacije s javnošću, ali stvaraju i obavezu vatrogascima za odgovornim korištenjem interneta i društvenih mreža.

Ključne riječi: vatrogasci, psihologija, socijalna facilitacija, društvene mreže, odnosi s javnošću

### Summary

*Information and communication technology (ICT) has influence on internet and social networks. Social networks become a part of daily living and they support fast exchange of different information in real time. Development of mobile technology and devices allows making photo and video contents which in simple and fast way can be distributed through internet and social networks. Firefighter interventions are events which create interest and it's huge possibility that witnesses or participants in firefighter intervention make photo or video activity of firefighters. The firefighters are aware of that possibility and have influence on their behavior on the site on positive or negative way. Social networks allow simple public communication and there is obligation of firefighters for responsibility of using internet and social networks.*

*Keywords: firefighters, psychology, social facilitation, social network, public relation*

## UVOD

### Introduction

Munjeviti razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) zadnjih 10-tak godina rezultirao je pojavom različitih vrsta uređaja koje koristimo kao alate u svakodnevnom radu i komunikaciji s drugima, bilo poslovno ili privatno. Tehnološki napredni uređaji postali su cjenovno dostupni praktično svima, a dostupnost internetske veze više nije upitna bez obzira gdje se nalazili. Korištenje tehnologije postaje sve jednostavnije tako da je potrebna minimalna razina informatičkog znanja za korištenje „pametnih“ telefona, tabletnih uređaja, stolnih računala, prijenosnih računala i sličnih računalnih uređaja.

Gotovo svaki segment života čovjeka na određeni način je pretočen u digitalni svijet u nastojanju da svakodnevni život učinimo lakšim i jednostavnijim. Određenim sadržajima i alatima se omogućava korištenje pojedinih servisa i sadržaja koji ranije nisu niti postojali. Jedan od tih servisa je svakako i mogućnost komunikacije putem interneta. Ta komunikacija može izgledati kao klasična komunikacija telefonom koja se odvija putem interneta ili kao napredniji način komunikacije putem pisanih poruka i razmjenom audio-video sadržaja. Poseban oblik takvoj komunikaciji dala je pojava društvenih mreža, koja omogućava komunikaciju s praktično neograničenim brojem osoba, na način koji ranije nije bio moguć. Ovog trenutka, najpopularnije društvene mreže u svijetu i kod nas u Republici Hrvatskoj su Facebook, Twitter, YouTube i Instagram. Fenomen društvenih mreža nije zaobišao ni vatrogasce.

### MIJENJA LI SE PONAŠANJE VATROGASACA POD UTJECAJEM DRUŠTVENIH MREŽA? - *Is there change in the behavior of firefighters under the influence of social networks?*

Podsjetimo, ponašanjem ljudi bave se psiholozi i psihologija kao „znanost koja proučava psihičke procese i ponašanja ljudi“ (Petz, 1992.). Ponašanja ljudi su pod utjecajem različitih činitelja i promjena bilo kojeg činitelja može imati za rezultat određenu promjenu u ljudskom ponašanju. Pojava interneta, a osobito društvenih mreža, omogućila je nove oblike komunikacije, razmjene informacija, plasiranja vijesti i sl., što omogućava i promjene u stavovima i razmišljanjima, ali i ponašanju ljudi. Ne treba zaboraviti niti negativne aspekte korištenja interneta i društvenih mreža i štetne posljedice koje može imati na vatrogasce prekomjerno korištenje interneta, tj.

ovisnost o internetu i društvenim mrežama (Šimić, Kolesarić, 2002).

Danas u Republici Hrvatskoj većina vatrogasnih postrojbi ima svoju internetsku stranicu, a postoji i određeni broj Facebook stranica koje se bave temom vatrogastva. Pomoću društvenih mreža, vatrogasci informiraju javnost i druge kolege vatrogasce o svojim vatrogasnim aktivnostima. Društvene mreže su pogodan medij i za razmjenu stručnih vatrogasnih znanja i iskustava. Zbog mogućnosti dijeljenja tekstualnih te audio i video sadržaja, na jednostavan način je moguće distribuirati edukativne sadržaje do gotovo svakog vatrogasca. Ne treba zanemariti niti edukativni karakter društvenih mreža u edukaciji građana vezano uz protupožarnu zaštitu i postupanja u slučaju nastanka požara ili drugih oblika ugroze kojima su građani potencijalno izloženi.

### **KORIŠTENJE FACEBOOKA KAO ALATA ZA ODNOS S JAVNOŠĆU - *Using Facebook as a tool for public relations***

Društvene mreže vatrogascima koriste i kao alat u odnosima s javnošću. Predstavljaju jednostavan način kojim je moguće dosegnuti do velikog broja građana i drugih ciljanih skupina te prenijeti poruku na jednostavan i brz način, gotovo besplatno. Na ovaj način moguće je bilo koju informaciju od značaja za vatrogasnu organizaciju odaslati javnosti i medijima. Vatrogasne intervencije su događaji koji izazivaju pažnju javnosti i na odgovarajući način ih treba prezentirati i putem društvenih mreža. Ne samo vatrogasne intervencije, već i sve ostale aktivnosti koje doprinose prevenciji nastanka događaja koji ugrožavaju sigurnost građana i njihove imovine, te životinja i javnih dobara: vatrogasne vježbe, različiti oblici edukacije, natjecanja, aktivnosti suradnje među vatrogascima na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini i sl. Važno je naglasiti da korištenje društvenih mreža u promociji vatrogastva potiče stvaranje i razvijanje pozitivnih stavova javnosti prema vatrogascima i vatrogasnoj organizaciji (Šimić, 2015.).

## DRUŠTVENE MREŽE I VATROGASNE INTERVENCIJE - *Social networks and fire intervention*

U vrijeme dok nije postojao internet i društvene mreže, a fotoaparati su bili relativno skupi i nedostupni, vatrogasci su svoje vatrogasne intervencije prepričavali u krugu vatrogasne postrojbe ili u krugu obitelji i prijatelja. Danas se situacija bitno izmijenila. Svaka vatrogasna intervencija može biti dijelom ili u potpunosti zabilježena u obliku fotografije ili video zapisa. Dostupnost „pametnih telefona“ koji imaju mogućnost fotografiranja i snimanja video sadržaja omogućava gotovo svakome zabilježiti vatrogasnu intervenciju i na taj sadržaj učiniti dostupnim širokom krugu korisnika interneta. Moramo biti svjesni da je gotovo svaka intervencija vatrogasaca izvanredan događaj koji budi interes prolaznika i javnosti. Iskustvo pokazuje da su teme vezane uz vatrogasne intervencije i najčitaniji sadržaji na internetskim stranicama vatrogasnih postrojbi (Brajdić, 2016.).

Ove činjenice su danas svjesni i vatrogasci koji se gotovo svakodnevno susreću s mogućnošću da njihov rad na vatrogasnoj intervenciji bude sniman mobitelom ili kamerom. Postavlja se pitanje ima li to utjecaj na njihov posao i ako da, je li on pozitivan ili negativan?

Općenito je poznato da se većina ljudi pri obavljanju nekog posla drugačije osjeća i ponaša kad se u njihovoj blizini nalazi netko tko promatra njihov rad. Taj utjecaj može biti „pozitivan“ ili „negativan“, ovisno o tome doprinosi li uspješnosti izvođenja neke aktivnosti ili ne. Istraživanja su potvrdila da prisutnost drugih ljudi može doprinjeti uspješnijem obavljanju neke aktivnosti ako se radi o zadacima koji su jednostavni i dobro uvježbani. Ova pojava se naziva socijalna facilitacija. Ako se radi o zadacima koji su složeniji, koji su slabo uvježbani ili se radi o sasvim novim zadacima, prisutnost drugih ljudi dovodi do slabijeg učinka, tj. ima negativan utjecaj na izvođenje neke aktivnosti. Ova pojava je označena kao socijalna inhibicija (Aronson, Wilson, i Akert, 2005).

Kada ove znanstvene spoznaje socijalne psihologije primijenimo na aktivnosti vezane uz vatrogasne intervencije, onda vidimo da prisutnost promatrača (građana, pripadnika drugih žurnih službi i sl.) ima utjecaj na uspješnost izvođenja pojedinih aktivnosti koje vatrogasci provode na vatrogasnim intervencijama. Kada se radi o jednostavnijim vrstama vatrogasnih intervencija, svakodnevnim „rutinskim“ intervencijama, intervencijama koje su dobro uvježbane i koje ne iziskuju traženje novih pristupa rješenju neke složene situacije, onda prisutnost „promatrača“

na vatrogasnoj intervenciji ima pozitivan učinak i doprinosi brzini i učinkovitosti vatrogasaca. Na vatrogasnim intervencijama koje spadaju u složene intervencije koje zahtijevaju angažman značajnih resursa bilo materijalnih ili tehničkih, koje po svojoj prirodi nisu uobičajene i javljaju se rijetko ili čak predstavljaju nešto u potpunosti novo s čime se vatrogasci do sada nisu susreli i što zahtijeva traženje novih i kreativnih pristupa na vatrogasnoj intervenciji, prisutnost drugih „negativno“ utječe na provedbu aktivnosti tijekom vatrogasne intervencije. Prisutnost drugih ljudi, a osobito onih koji drže mobilitel/kameru u ruci i fotografiraju/snimaju vatrogasce tijekom vatrogasne intervencije, dodatno pojačava mogući negativan utjecaj koji ima posljedice na učinkovito izvođenje složenih vatrogasnih intervencija. Vatrogasci su svjesni činjenice da sadržaji koji nastanu u takvim situacijama mogu biti distribuirani putem interneta i društvenih mreža te dostupni ogromnom broju korisnika interneta.

Socijalna facilitacija i socijalna inhibicija se javljaju zbog pojave gdje prisutnost drugih ljudi „promatrača“ dovodi do povećane razine uzbuđenosti organizma. Ta uzbuđenost nastaje zbog činjenice da drugi ljudi promatraju i vrednuju rad vatrogasaca na vatrogasnoj intervenciji. Do socijalne inhibicije dolazi i zbog fenomena podijeljene pažnje. Prisutnost drugih ljudi koji promatraju rad vatrogasaca i koji fotografiraju/snimaju vatrogasnu intervenciju, odvlači pažnju, smanjuje koncentraciju i zbog toga može doći do smanjenja učinkovitosti na složenim vatrogasnim intervencijama. Izloženost sudu javnosti (promatranje, fotografiranje ili snimanje) tijekom rada na vatrogasnoj intervenciji i posredno dijeljenjem takvih sadržaja putem interneta i društvenih mreža ne dovodi samo do socijalne inhibicije, već predstavlja i značajan izvor stresa u radu vatrogasaca (Šimić, 2012.).

Pojave kao što su socijalna facilitacija i socijalna inhibicija predstavljaju dodatne valjane razloge zašto je potrebno stalno unaprjeđivanje znanja i vještina vatrogasaca. Kontinuirano uvježbavanje standardnih operativnih postupaka i aktivnosti vezanih uz rad na vatrogasnoj intervenciji postupno dovodi do sve veće uspješnosti i sigurnosti u izvođenju pojedinih radnji. To doprinosi podizanju samopouzdanja vatrogasaca i sigurnosti u izvođenju određenih postupaka, pojedine radnje prelaze u rutinu i postaju sve jednostavnije što omogućava pojavu socijalne facilitacije.

## KOMUNIKACIJA S GRAĐANIMA PUTEM DRUŠTVENIH MREŽA - *Communication with citizens through social networks*

Društvene mreže omogućavaju dijalog i izravnu komunikaciju s građanima koja prije pojave društvenih mreža nije bila moguća. Ova izravna komunikacija omogućava vatrogascima komunikaciju s javnošću s ciljem provođenja preventivnih mjera protupožarne zaštite i drugih mjera kojima se osigurava sigurnost građana, dok s druge strane društvene mreže omogućavaju građanima izravan način komunikacije s vatrogascima. Građani na ovaj način mogu izravno tražiti informacije, upute i sl., ali mogu i davati prijedloge i primjedbe vezane uz rad vatrogasaca.

Uz sve prednosti koje pruža ovakav način komunikacije, on ima i svoje nedostatke u slučaju kada je potrebno upravljati komunikacijom koja nije afirmativna za vatrogasce i vatrogastvo, tj. kad govorimo o kriznom komuniciranju. Primjerice, poznato nam je da „tko radi taj i griješi“, pa je sasvim moguće da građani ponekad imaju i primjedbu (opravdanu ili neopravdanu) na rad vatrogasaca. U takvim slučajevima je potrebno uspostaviti komunikaciju na izuzetno kvalitetnoj razini kako bi se izbjegla eskalacija događaja na razinu koju ne zaslužuje i time neopravdano nanošenje štete vatrogastvu. Vatrogasci su svjesni da se njihov rad na vatrogasnoj intervenciji i van vatrogasne intervencije vrednuje. Ta spoznaja može dodatno potaknuti vatrogasce na obraćanje pažnje na ponašanje koje može doprinijeti osobnom ugledu, ali i ugledu vatrogastva u cijelosti. Isto tako ako se radi o neprimjerenom ponašanju, ono može naštetiti ugledu cijele vatrogasne organizacije. Mogućnost negativne evaluacije rada vatrogasaca i širenja negativnih komentara putem društvenih mreža treba prevenirati, a ako se to i dogodi treba znati na odgovarajući način nositi se s njima.

S druge strane, vatrogasci kao aktivni korisnici društvenih mreža imaju odgovornost ponašati se primjereno u „online svijetu“. Osobito kad se radi o negativnim komentarima na društvenim mrežama upućenim vatrogascima, treba biti jako oprezan da komunikacija ne ode u krivom smjeru. Stoga bi bilo korisno u svakoj vatrogasnoj postrojbi utvrditi pravila ponašanja vatrogasaca na društvenim mrežama, stvoriti svojevrsan kodeks „ponašanja“ vatrogasaca na internetu i društvenim mrežama koji bi bio obvezujući za sve vatrogasce, bez obzira koristili se društvenim mrežama poslovno ili privatno. Treba imati na umu da ponašanje svakog pojedinog vatrogasca predstavlja ponašanje vatrogasne postrojbe u cijelosti.

Iskustva i primjeri iz drugih država pokazuju da je zbog neprimjerenih komentara vatrogasaca na društvenim mrežama moguće čak dobiti i otkaz. U posljednje vrijeme diljem svijeta zabilježeno je više takvih događaja. Primjerice, tri kolumbijska vatrogasca dobili su otkaz nakon neprimjerenih komentara na Facebooku (Kittle, 2016.), a teksaski vatrogasac je ostao bez posla nakon objavljivanja fotografija (s neprimjerenim komentarima) s prometne nesreće u kojoj je stradao maloljetnik (Jehow, 2016.). Stručnjak za radno pravo, profesor Joe Seiner je za „7 News“ izjavio: „... iako imamo slobodu govora, ta sloboda nam ne dopušta da možemo reći bilo što“. Kao najčešće korišten primjer koji to ilustrira, on navodi da iako imate slobodu govora „...ne možete vikati POŽAR u prepunom kazalištu...“ (Kittle, 2016.).

## ZAKLJUČAK

### Conclusion

Pojava društvenih mreža donijela je određene promjene koje imaju utjecaj i na ponašanje vatrogasaca. Društvene mreže mogu se dobro iskoristiti kao alat za promociju vatrogasnih aktivnosti i edukaciju građana i vatrogasaca. Društvene mreže omogućavaju daleko veću izloženost vatrogasaca sudu javnosti tijekom vatrogasnih intervencija što može imati za posljedicu pojavu socijalne facilitacije/socijalne inhibicije, a istovremeno može doprinijeti i povećanju razine stresa tijekom vatrogasne intervencije. Ponašanje vatrogasaca na internetu i društvenim mrežama mora biti odgovorno i zbog toga je potrebno utvrditi „kodeks ponašanja“ vatrogasaca na internetu i društvenim mrežama.

## LITERATURA

### References

1. Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M. (2005): *Socijalna psihologija*. Mate, Zagreb.
2. Brajdić, V., (2016): *Najčitanije teme vezane su uz intervencije*, *Vatrogasni vjesnik* 3-4/2016. HVZ, Zagreb
3. Jechow, A., (2016): „Hays County firefighter fired for posting photos of deadly crash“, <http://kxan.com/2016/08/05/hays-county-firefighter-fired-for-posting-photos-of-deadly-crash/> studeni 2016.
4. Kittle, R., (2016): *Firefighters, Paramedic Fired for Social Media Posts* <http://wsps.com/2016/07/14/firefighters-paramedic-fired-for-social-media-posts/>, studeni 2016.
5. Petz, B., (1992): *Psihologijski rječnik*, Prosvjeta, Zagreb
6. Šimić, Z., Kolesarić, V., (2002): *Postoji li ovisnost o Internetu?*, *Suvremena psihologija*, Vol.5 No.2, Naklada Slap, Jastrebarsko
7. Šimić, Z., (2012): *Psihički stres kod vatrogasaca*. *Vatrogastvo i upravljanje požarima Vol II. No1.*, Hrvatska vatrogasna zajednica, Zagreb
8. Šimić, Z., (2015): *Potencijal društvenih mreža u komunikaciji vatrogasaca s javnošću*. *Vatrogasni vjesnik* 8/2015. HVZ, Zagreb