

**XXXI. Országos Tudományos Diákköri Konferencia
Had- és Rendészettudományi Szekció
Budapest, 2013. április 16-18.
Nemzeti Közsolgálati Egyetem
Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar**

**A KATASZTÓFAKOMMUNIKÁCIÓ ELMÉLETI ÉS
GYAKORLATI KÉRDÉSEI ÉS MEGVALÓSÍTÁSA A MÉDIA
ASPEKTUSÁBÓL**

**Szerző: Lőrincz Dalma
Nemzeti Közsolgálati Egyetem**

**Konzulens: Prof. Dr. Padányi József mk. dandártábornok
Nemzeti Közsolgálati Egyetem
Stratégiai és Intézményfejlesztési rektorhelyettes**

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	3
1. HAZÁNK KATASZTRÓFAHELYZETE.....	7
1.1. Magyarország katasztrófa veszélyeztetettsége	10
1.1.a. Árvízi fenyegetettség	10
1.1.b. Belvízi veszélyeztetés.....	11
1.1.c. Civilizációs, ipari, veszélyes anyagok előállítása és tárolása miatti fenyegetettség	12
2. KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI.....	14
2.1. Fogalomrendszer	16
2.1.1. Válság	16
2.1.2. Krízis	16
2.1.3. Katasztrófa.....	16
2.1.4. Válságkommunikáció, alapvető feladata és célja.....	17
2.2. Veszélyhelyzeti kommunikáció résztvevői	18
2.2.1. A válságstáb.....	18
2.2.2. A kommunikátor.....	18
2.2.3. A válságkezelési tervek	20
2.3. A válságkommunikáció legfontosabb eszközei.....	21
2.3.1. A kommunikációs zavarról.....	24
3. A MÉDIA FELEŐSSÉGE, A TÁJÉKOZATÁS ELLENTMONDÁSAI AVAGY A „NÉPBUTÍTÁS BŰNE”	25
3.1. A katasztrófák média reprezentációja.....	27
3.2. A média szerepe az üzenetek továbbításában.....	28
3.3. Az információhiányról.....	29
3.4. A népbutítás bűne	31
3.5. A média felelőssége.....	33
3.6. A katasztrófák és a képzelőerő	34
3.7. A tájékoztatással szembeni legfontosabb követelmények.....	37
3.7.1. A hírszerkezet.....	39
3.7.2. Média propaganda	43
3.8. A biztonság reprezentációja a média szemével	46
4. VÉLEMÉNYÜTKÖZTETÉS A PROBLÉMA MEGOLDÁSÁRA	50
4.1. A megoldás!?	62
BEFEJEZÉS	68
JEGYZÉK.....	69

BEVEZETÉS

A különféle katasztrófa helyzetek kezelésében nemcsak a műszaki feladatok a mérvadóak, hanem nagy szerepet kap a kommunikáció a katasztrófában érintett csoportok felé.

Ezen belül egyre jobban teret hódít, és egyre nagyobb jelentőséggel bír a média kommunikáció. A média kommunikáció együttműködésre serkenthet, oktathat, de ugyanakkor fokozhat és romba dönthet.

Kutatásaim során szándékomban áll vizsgálni különböző katasztrófahelyzeteket, elsősorban kommunikációs szempontból. Fel szeretném tárni azokat a sajátosságokat, amelyekkel a sajtó, a média nagymértékben segítheti vagy gátolhatja a mentési és helyreállítási munkákat, nem utolsósorban pedig befolyásolhatja a helyzettel kapcsolatosan kialakult társadalmi és lélektani jellemzőket.

A kárt szenvedett lakosság és a hivatásos szervek véleményének összehasonlító vizsgálatával szeretnék rámutatni azokra a lélektani sajátosságokra, melyek együtt járnak az adott esemény kapcsán megtörtént kríziskommunikációval.

Kifejezetten relevánsnak tartom a katasztrófavédelmen belül a lakosságfelkészítés szerepének további növelését és köztudatba integrálását, valamint ezzel párhuzamban a megfelelő, hatékony, jótékony médiakommunikációt is.

Hiszen nem múlik el nap anélkül, hogy a média ne közvetítene, ne hozná be a otthonunkba egy katasztrófa pillanatait. Vajon ennyire közösség és véleményformáló erővel bír a média?

Dolgozatom olvasása során választ kap az olvasó erre az egyszerűnek tűnő, de meglehetősen fontos és összetett kérdésre.

Nem titkolt célom a pályamunkámmal a figyelem összpontosítása egy olyan szignifikáns problémára, amely megoldása mindannyiunk érdeke. Mint ahogyan arról A katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. Törvény rendelkezik „Minden állampolgárnak, illetve személynek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt, elsajátítsa az irányadó védekezési szabályokat, továbbá joga és kötelessége, hogy közreműködjön a katasztrófavédelemben.” A demokrácia alapjaira épülő országban nélkülözhetetlen a lakosság szakszerű felkészítése illetve a kárt szenvedettek pszichológiai utógondozása katasztrófa helyzet után.

A célom, – melyet a probléma megoldásaként az dolgozatom végén prezentálok majd- egy olyan komplex, egyedi kommunikáció kiépítése és fenntartása, mely első hallomásra lehet kivitelezhetetlennek tűnik, de abba kell belegondolnunk, mennyi kárt okozott már eddig is a téves és talmi hírek megjelenése. Ezen a kommunikációs csatornán keresztül a legoptimálisabbá válna a kapcsolat felvétele és fenntartása a lakosság és a hivatásos katasztrófavédelmi szervezet között.

A probléma megfogalmazása

A 2010. évi CLXXXV. Törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról kimondja, hogy „ A közszolgálati, a közösségi és a jelentős befolyásoló erejű médiaszolgáltató köteles közzétenni a hivatásos katasztrófavédelmi szerv közérdekű közleményét, amennyiben az az emberi életet vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető vagy károsító események várható bekövetkezéséről, a már bekövetkezett ilyen események következményeinek enyhítéséről, elvégzendő feladatokról tájékoztat. A közzétételre a médiaszolgáltató legnagyobb éves átlagos közönségarányával rendelkező médiaszolgáltatásában a médiaszolgáltató által meghatározott módon kerül sor”.¹ A törvény többek között rendelkezik arról is, hogy amennyiben a közérdekű közlemény közzététele a katasztrófavédelmi szerv döntése alapján indokolt a közszolgálati médiaszolgáltató köteles műsorának megszakításával, ingyenesen közzétenni a közleményt valamint műsorszámok közzétételét megtilthatják.

Csak arról nem értekezik a törvény, hogy milyen módon, milyen hangnemben kell közzétenni minősített időszakban a katasztrófavédelmi szerv közleményeit.

Kutatásom alapgondolatát ez az érdekes helyzet adta: hogyan volna megvalósítható és törvényben deklarálható a katasztrófahelyzet idején való médiatudósítás? A kutatás szempontjából nagy megmérettetést jelentett az új médiatörvény erre a területre vonatkozó szabályozása, hiszen a lexikális háttér kissé szűkös, mi több egy nemrégiben implementált szabályozásról van szó, melynek a jogszabályi háttere szerfelett sokrétű.

A kutatási téma körülhatárolása

A kommunikáció, az információ áramlás kutatása során észleltem azokat a nehézségeket, melyek a média és a katasztrófa során érintett lakosság közti információcserében jelentkeznek.

¹ Forrás: 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

A veszélyeztetett területeken élő lakosság estében fokozottan jelentkezik a megfelelő tájékoztatásra való szükséglet, amelynek nélkülözhetetlennek és elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy a veszély bekövetkezésekor képesek legyenek megfelelően cselekedni és megvédeni életüket és értékeiket. Kutatómunkám elsősorban arra keresi a választ, hogy milyen a média helyénvaló kríziskommunikációja a lakosság felé, középpontba állítva a népbutítás bűnét, a média propagandát, a katasztrófafilmek lélektani formáló hatását és az információhiányból adódó rémhírek kialakulását.

A kutatómunka aktualitása

A média hatalma és befolyása az emberi elmére titokzatos és nehezen ellenőrizhető. A megfelelő kríziskommunikáció, kiváltképp a média kríziskommunikációja viszonylag új tudományos terület, mind a jogi szabályozását mind a megvalósítását illetően. A kutatómunkám aktualitását legelőször a csernobili katasztrófa igazolja. A sok elhallgatás, ellentmondásos megnyilvánulás már 1986-ban igazolta, hogy ha az emberek nem kapnak hiteles információt a katasztrófa mibenlétét illetően, akkor nagy részük valami nagyon nagy bajt fog sejteni, ami még nagyobb bonyodalmat idézhet elő. Kutatómunkámban próbáltam olyan átfogó és a médiakommunikáció lakosságfelkészítő területére kiterjedő tanulmányt írni, amely szabályozhatná a katasztrófahelyzet idején tett híradási lépéseket. Módomban állt részt venni 2011. március. 19-én, a Sopronban megrendezésre került I. Nemzetközi Klímakonferencián, melynek keretében olyan előadásokat is volt szerencsém meghallgatni, melyen nagyban segítettek a kutatómunkámat. Más tudományos ismeretek felhasználásával (pszichológia, szociológia, kommunikáció és médiatudomány) új aspektusból vizsgálom a szabályozási és megvalósítási feladatokat.

Jelen kutatásommal a lakosság felkészítésének egy új, speciális médiakommunikációra vonatkozó tudományos értekezést kívánom teljesebbé tenni.

Kutatási célkitűzések

Kutatási célkitűzéseim, hogy górcső alá vegyem az eddig megvalósult médiakommunikációt, megvizsgáljam a jogszabályi hátterét, elemezzem az eddig kialakult rendszereket és fejlesztési javaslatokat fogalmazzak meg a hatékony lakosságvédelem érdekében. Ehhez a következő területeket kívánom megvizsgálni.

- A média felelőssége a kríziskommunikációban,
- A tájékoztatás ellentmondásainak vizsgálata,
- A média ereje az üzenetek továbbításában,

- Az információhiány és annak következményei,
- A tájékoztatással szembeni legfontosabb követelmények, alapelvek vizsgálata
- Katasztrófa által érintett területek lakosainak véleményütköztetése a média illetve a hivatásos szervek véleményével,
- Megoldások, változtatások, fejlesztési lehetőségek, kooperáció megfogalmazása

Kutatási módszerek

Dolgozatomban felhasznált szakirodalom a kríziskommunikáció és lakosságfelkészítés kérdéskörét tárgyalja, továbbá az általánosságban vett kommunikáció megvalósítására helyezi a hangsúlyt. Áttekintettem a releváns és adekvát irodalmat, így hazai szakértők tudományos publikációiban és könyveiben közzétett véleményeket is. Kutatásaim során részben felhasználok, részben pedig tovább gondolom és kiegészítem azokat. Aktualizálok és applikálok más tudományos területekről származó eredményeket, mint a szociológia vagy a média tudomány.

Kutatásaimban olyan megtörtént eseményeket és helyszíneket elemzek kríziskommunikációs perspektívából, mint a 2010 tavaszi-nyári árvíz által érintett Sajópálfala település, érintőlegesen a duisburgi tragédia vagy éppen a Katrina hurrikán.

A kutatómunkám során nagy jelentőséget tulajdonítok az alkalmazható kommunikáció gyakorlati alapjainak megfogalmazására és alkalmazására, mindemellett a média és a hivatásos katasztrófavédelmi szervek közötti kommunikáció helyes megértésére és a lakosság felé történő előadásmódra.

Alapvető szempontnak tekintem a rendszerelméletű megközelítés módot, a tudományos megalapozottságot, a tanulmányozásra épülő egyéni konzekvenciák kialakítását.

Tudományos értekezésem esszenciális irodalmak, jogszabályi háttér és kutatásaim során szerzett tapasztalataim, katasztrófát átélt lakosság emlékezései és a lakosság, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szervek és a média álláspontjainak ütköztetése vagy éppen közelítése alapjain nyugszik.

1. HAZÁNK KATASZTRÓFAHELYZETE

Annak érdekében, hogy a lakosság felkészülhessen az őket fenyegető kockázatokra és ahhoz, hogy a felkészítők sajátos módon, hatékonyan tudjanak dolgozni, feltétlenül szükséges, hogy tudatában legyenek milyen veszélyeztető hatások fenyegetik ma hazánkat.

Ebben a bevezető fejezetben bemutatom, melyek azok a katasztrófatípusok, amelyek már bekövetkeztek és jellemzőek hazánkra. Ez a fejezet szolgál a pályamunkám kiindulópontjául.

A katasztrófavédelem célja és meghatározása

A katasztrófavédelem célja nem más, mint a védekezés egységes rendszerének létrehozásával és működtetésével, a mindenkor rendelkezésre álló erők hatékony felhasználásával az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságának fokozása, a nemzeti vagyon védelme, az emberi környezetnek a kritikus események következménye elleni megóvása, valamint a lakosság biztonság tudatának fokozása és formálása.

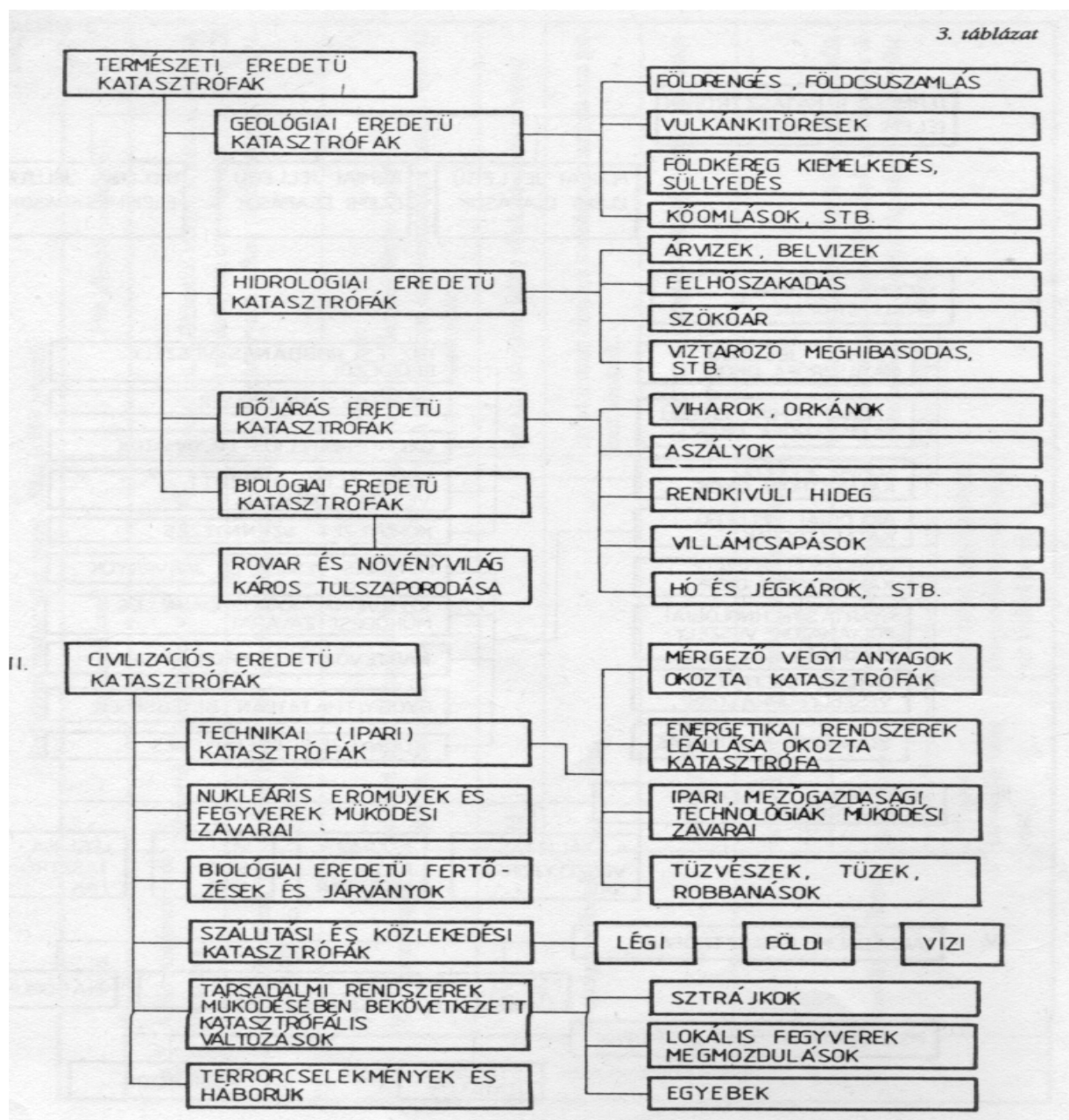
A katasztrófa görög eredetű szó, jelentése rendkívüli méretű elemi csapás, tömeges szerencsétlenség, baleset, teljes összeomlás, hirtelen bekövetkező végzetes esemény, válságos állapot, sorsfordulat.

A katasztrófa fogalmának meghatározása során különféle megközelítésekkel találkozunk. A társadalmilag jelentéktelen történés is lehet katasztrófa a kárt elszenvedett ember számára.

A jogszabályi háttér azonban mást ír a katasztrófák meghatározásáról. Az 1999.évi LXXIV. Törvény eképpen rendelkezik:

3. § e) Katasztrófa: a szükséghelyzet vagy a veszélyhelyzet kihirdetésére alkalmas, illetőleg a minősített helyzetek kihirdetését el nem érő mértékű olyan állapot vagy helyzet (pl. természeti, biológiai eredetű, tűz okozta), amely emberek életét, egészségét, anyagi értékeit, a lakosság alapvető ellátását, a természeti környezetet, a természeti értékeket olyan módon vagy mértékben veszélyezteti, károsítja, hogy a kár megelőzése, elhárítása vagy a következmények felszámolása meghaladja az erre rendelt szervezetek előírt együttműködési rendben történő védekezési lehetőségeit és különleges intézkedések bevezetését, valamint az

önkormányzatok és az állami szervek folyamatos és szigorúan összehangolt együttműködését, illetve nemzetközi segítség igénybevételét igényli.²



1. ábra: Katasztrófák csoportosítása³

² Forrás: http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900074.TV.2010-10-21.

³ Forrás: Dr. Földi László- Katasztrófavédelem I. Power Point előadás, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2008

A katasztrófa fogalmával összekapcsolódik a katasztrófahelyzet fogalma, melynek ismerete, pontos tudása mellett nem mehetünk el.

3. § f) *Katasztrófahelyzet: olyan mértékű katasztrófaveszély, illetőleg bekövetkezett katasztrófa, amikor az arra felhatalmazott állami szerv vezetője a katasztrófa veszélyének, bekövetkezésének tényét megállapította, és a szükséges intézkedéseket elrendelte.*⁴

A katasztrófák elleni védekezés irányításáról és végrehajtásáról szóló 179/1999. (XII.10.) Kormányrendelet 5. §-ból megtudhatjuk, hogy Magyarországon az alábbi kategóriába sorolható veszélyhelyzet illetve katasztrófatípus kockázatával kell számolni:

- a) *az ár- és belvizek elleni védekezés, a veszélyhelyzeti szintet elérő légi, közúti, vasúti, vízi közlekedési balesetek, továbbá a rendkívüli időjárási helyzetben történő védekezés irányítása, valamint a katasztrófák kezelése és a nemzetközi segítségnyújtás során szükséges szárazföldi, vízi és légi szállítási feladatok, kapacitások biztosítása és a közlekedési, hírközlési, vízügyi infrastruktúrát ért károk felszámolása;*
- b) *a nukleárisbaleset-elhárítása, a földrengés következményeinek felszámolása, a tömeges méretű migráció kezelése, valamint a Kat. 3. §-ának w) pontja szerinti veszélyes ipari üzem működése során keletkezett katasztrófa következményei felszámolása;*
- c) *a humán járványok megelőzésének és felszámolásának irányítása;*
- d) *a veszélyhelyzeti szintet elérő környezetkárosodás - felszíni vizek szennyeződése, légszennyezettség, veszélyes hulladékok - felszámolásának irányítása;*
- e) *a b) pont hatálya alá nem tartozó ipari üzemekkel kapcsolatos - ipari létesítményekben, szénhidrogén kitermelésben, veszélyes anyag tárolása és szállítása közben bekövetkező - veszélyhelyzeti szintet elérő esemény (ipari katasztrófa)*
- f) *következményei felszámolásának irányítása.*

⁴ Forrás: 1999. évi LXXIV. Törvény a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről.

1.1. Magyarország katasztrófa veszélyeztetettsége

Az állampolgárokat közvetlenül érinti és foglalkoztatja saját biztonságuk kérdése, mely a szubjektív biztonságérzetükben jut kifejezésre.

Minden ország sajátos és meghatározott földrajzi helyzetben van, ami eleve determinálja a katasztrófa fenyegetettség állapotát. Hazánk egyedi, egyetlen országgal sem összehasonlítható helyet foglal el Európában, a Kárpát-medence közepén, a Duna és a Tisza vízgyűjtő területén, nagy sík területtel, enyhe domborzattal, ennek értelmében katasztrófa veszélyeztetettsége is roppant egyedi. Magyarország nem tartozik a kiemelten veszélyeztetett országok közé. Területe természetföldrajzi értelemben „mérsékelt veszélyességi” terület a természeti jelenségek által keletkező veszélyek, katasztrófák tekintetében. A természeti és civilizációs veszélyforrások általi veszélyeztetettség határozottan kezd körvonalazódni az elmúlt évek hatására.

A civilizációs katasztrófák szempontjából a legnagyobb figyelmet a veszélyes ipari üzemekre, veszélyes ipari tevékenységekre, a veszélyes anyagok szállítására, tárolására, illetve a természeti környezetbe való emberi beavatkozások következményeire kell fordítani. Nem hagyhatók figyelmen kívül az ország határain kívül keletkező, de országhatárokat nem ismerő, globális vagy regionális hatásokat okozó katasztrófák sem.

1.1.a. Árvízi fenyegetettség

Az ország domborzati és lefolyási viszonyai miatt ennek a veszélynek mindig is nagy volt az esélye. Az ország éghajlati és földrajzi adottságai miatt bármely folyón az év bármely időszakában, bármelyik évszakban fordulhatnak elő heves és tartós árvizek. Ezért az árvízvédelemnek jelentős szerepe van a védekezésben. A Dunán átlagosan 2-3, a Tisza pedig 2 évente lép ki a medréből. Kiemelten veszélyesek a Felső-Tisza és mellékfolyói, valamint a Körösök, ahol a csapadékot követően 24-36 órában 10-12 métert is emelkedhet a vízszint.⁵

⁵ Forrás: <http://www.mpvsh.hu/kpanyag/download.php?id=32>, 2011.08.31.



2. ábra: Paradoxon⁶

1.1.b. Belvízi veszélyeztetés

Egyes területeken meghatározó jelleggel érvényesül a sík vidékek ezen hidrológiai jelensége.

Mai napokra is jellemző a belvízzel való küzdelem, főként Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár megyében. Országosan a települések 40 %-a erősen, mintegy 80 %-a pedig valamilyen mértékben veszélyeztetett a vizek kártételeitől. A települések alig 20 %-áról mondhatjuk el, hogy területén vízkárral nagy valószínűség szerint nem kell számolni⁷. A belvíz az ország 45 %-át, főként az Alföldet érinti. Meghatározói főként a természeti adottságokból erednek, másrészt az emberi tevékenységekből, mulasztásokból, gondatlanságból. Ide soroljuk a helytelen mező- és erdőgazdasági művelést, a mély fekvésű területek beépítését. A szennyvízcsatornázás elmaradása úgynevezett „talajvízdombok” kialakulásához vezethet, ami szintén növeli a belvívveszélyt.⁸

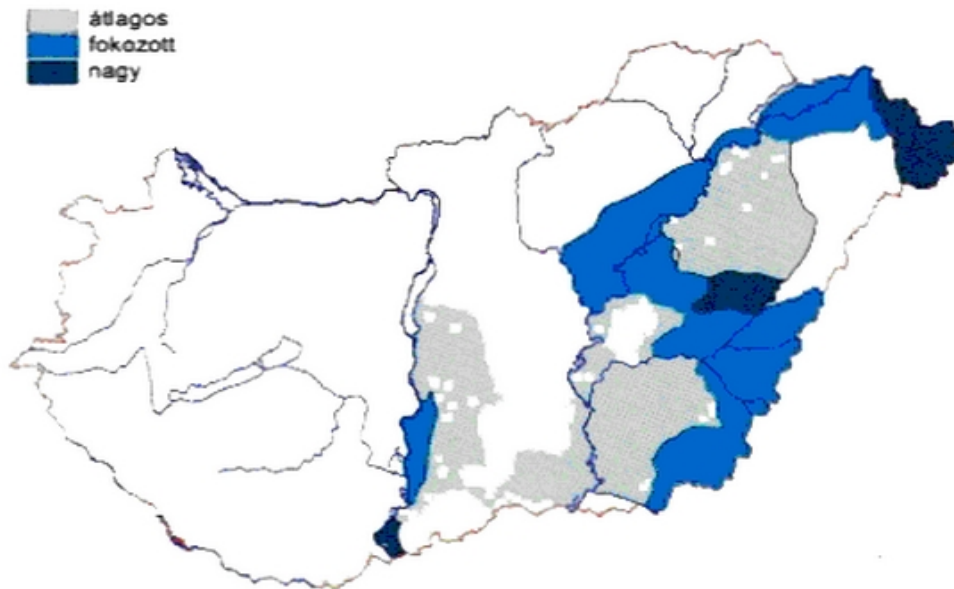
A belvízzel való előntés több alkalommal is elérte a 300 ezer hektárt.⁹ A legveszélyeztetettebb területek: Felső-Tisza vidéke, a Jászság, Nagykunság és a Körösök vidéke. Összesen mintegy 2 millió hektárt veszélyeztet potenciálisan a belvíz hazánkban.

⁶ Forrás: http://infaustus.files.wordpress.com/2010/06/decathlon_1.jpg, 2011.10.02.

⁷ Forrás: <http://lakossag.katasztrofavedelem.hu/?pageid=86&content=1>, 2010.12.24.

⁸ Forrás: <http://lakossag.katasztrofavedelem.hu/?pageid=86&content=1>, 2010.12.25.

⁹ Forrás: <http://www.mpvsh.hu/kpanyag/download.php?id=32>, 2011.08.31.



3. ábra: Belvízi által veszélyeztetett területek¹⁰

1.1.c. Civilizációs, ipari, veszélyes anyagok előállítása és tárolása miatti fenyegetettség

Ebben az esetben a rizikófaktor abban van, ha a veszélyes anyagok tűz és robbanás következtében a környezetbe jutnak. Beláthatatlan következményekkel kell számolni akkor ha az anyag a vizek élővilágát fenyegeti vagy a levegőbe kerülve az emberi szervezetbe jut. A veszélyes anyagok szabadba jutása a technológiai rendszerből nem ritkán a baleset helyszínétől több 10 km-es távolságban is okozhat veszélyt. Erre példa a 2010-es vörösiszap szennyezés terjedése.



4. ábra: Vörösiszap terjedése¹¹

¹⁰ Forrás: <http://lakossag.katasztrofavedelem.hu/?pageid=86&content=1>. 2010.12.25.

¹¹ Forrás: http://www.fn.hu/zold/20101008/kitorhetjuk_vorosizap_meregfogat/. 2011.09.16.

Legyen szó akár természeti, akár civilizációs katasztrófáról, egyre több esetben figyelhető meg hogy, a már kialakult katasztrófát a lakosság akarva-akaratlanul vagy felkészületlensége, tájékozatlansága következtében, de súlyosbítja, újabb katasztrófahelyzetet hozva így létre. Sajnálatos módon ez történik minden olyan krízishelyzetben ahol a lakosságot nem megfelelő módon tájékoztatták illetőleg a különféle médiák is hatást gyakorolnak a kialakult helyzetre, főként súlyosbítva az amúgy is gordiuszi csomóra hajazó helyzetet.

Pályamunkám megírásában, ebben a részben jutottam el odáig, ami igazán motivált arra, hogy elkészítsem ezt a tudományos értekezést. A továbbiakban részletezni fogom, képet alkotok a válság kommunikáció hathatós működéséről, a lakosság felkészítéséről, a sajtó és a média lakosság felkészítő szerepéről vagy népbútító jelentőségéről.

„ A rémhírek ellenállhatatlanabbul hatnak rám, mint a hírek. Mert a hírek jóformán még el sem hangzanak, máris mozgásba hozzák bennem a kritikus értelmet. A rémhírek viszont testem mélyebb zónáira hatnak, ahol a harag lakozik bennem és a félelem.”

(Roland Barthes)

2. KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

Röviden a kommunikációelméletről, a kommunikációról és a kommunikáció folyamatáról:

Mi a kommunikáció elmélet? Ernest Bormann a Minnesotai Egyetem kutatója szerint a kommunikációelmélet nem más, mint azon gyűjtőnév, mely magába foglal minden rendszeres és öntudatos értekezést, illetve elemzést a kommunikáció jelenségeiről.

A kommunikáció lényege a legkézenfekvőbben úgy fogalmazható meg, hogy az a különböző jelek, megnyilatkozások cseréje, melynek során értesülések, hírek, vélemények, gondolkodási és viselkedési módok, szabályok átadása és átvétele történik. A kommunikáció a mindennapi élet szabályozásának feltétele, ennek értelmében alapvető társadalmi tevékenység.

A mindennapi életben a kommunikációs helyzetek, szituációk megszámlálhatatlan formája és variánsa létezik. Ezek a helyzetek két nagy csoportba oszthatók: olyanokra, amelyeket a személyes kommunikáció jellemez, másrészt olyanokra, amelyeket a tömegkommunikáció jelenségeivel lehet összefoglalni.

A kommunikáció folyamata a következőképpen következik be. A feladó egy meghatározott kód vagy jelrendszer segítségével formába önti az üzenetet, ami egy adott kommunikációs csatornán eljut a címzetthez, aki dekódolja, vagyis megérti, felfogja azt. Ennek a folyamatnak vannak elemei.

- *Feladó:* akitől az üzenet származik, aki valamilyen ismeretet kíván továbbítani,
- *Vevő:* akinek a feladó az üzenetet továbbítja, aki észleli, és a kód ismeretében megfejti az üzenetet,
- *Üzenet:* maga az információ, amelyet a feladó továbbítani szándékozik. Tartalmaz indulati és érzelmi képeket, tükrözi a feladó célját, akaratát,
- *Kód:* megállapodás szerinti jelek összessége, segítségével az információ formába önthető és ezáltal továbbíthatóvá válik,

- *Kódolás*: az a folyamat, melynek során a kódjel segítségével az üzenet megfogalmazódik,
- *Adás*: az üzenet eljuttatása a feladótól a vevőig,
- *Visszacsatolás*: a vevő reakciója a feladó közleményére,
- *Csatorna*: az a fizikai közeg, melyen keresztül az üzenetek továbbíthatók,
- *Környezet*: az a közeg, ahol a kommunikáció lezajlik,
- *Csatornazaj*: olyan zavaró tényezők, melyek gátolják az üzenet megértését.

Az emberiség sok évszázados tapasztalata, hogy soha nem kerülhetők el a válságok, a katasztrófák bekövetkezése. Minden ember tisztában van vele, hogy ezen szörnyűségeket elkerülni nem mindig lehet, csupán eredményes felkészülés révén, hatását erőteljesen képesek vagyunk csökkenteni.

Számos példát lehet felsorakoztatni arra, amiből manapság kiindulhat egy válságjelenség. Politikai berendezkedéstől függetlenül szinte minden gazdaságban időnként előfordulhat, hogy a rendszer diszfunkcionálisan működik. Szomorú tény a munkanélküliség mértéktelen növekedése, az infláció, a felvett hitelek óriásira duzzadása és így tovább. A Föld lakóterülete beszűkült, az emberek többsége zsúfolt városokban él. Az utóbbi kétszáz évben az emberiség létszáma nyolcszorosára, az ipari teljesítmény háromszázszorosára nőtt. Ezen rohamosan fejlődő technikai civilizáció növeli a katasztrófára felkészülés esélyeit, viszont az is igaz, hogy új forrásokat teremt, vagyis fokozza a környezet pusztulását.¹²

¹² Forrás: Dr. Barlai Róbert-Kövágó György: Válság- (katasztrófa) kommunikáció, Petit Real kiadó, Budapest 1996.

„A dolgok rosszabbodásának nincs határa”

(Ismeretlen szerző)

2.1. Fogalomrendszer

A kríziskommunikáció kialakulásának kezdete a két világháború közé tehető, ekkor indultak el az Egyesült Államokban az első menetrend szerinti repülőjáratok, amelynél előírás volt, hogy egy esetleges baleset esetén a helyszínre elsőként érkező csoport takarja le a légitársaság emblémáját, hogy ezzel akadályozzák meg vállalat hírnevének sérülését. A fogalom, mint kríziskommunikáció, ebben a formájában a 80-as években kezdték el használni, amely a következő krízishullámot követően kristályosodott ki: Csernobil katasztrófa, a Challenger űrhajó felrobbanása, a Rajna szennyezés.

A köznapi szóhasználatban gyakran keveredik a gond, a veszély, a válság, a krízis és a katasztrófa fogalma és gyakran beszélünk úgy, hogy a dolog lényegi tartalmával és jelentésével nem vagyunk tisztában. Az egységes értelmezés céljából most pontosítani fogom ezen fogalmakat.

2.1.1. Válság

A válság az egyén, egy csoport vagy a társadalom életében megnyilvánuló súlyos zavar, nehéz helyzet, mely kimenetele jó is, rossz is lehet egyaránt.¹³

2.1.2. Krízis

Ez a válság döntő fordulata, fordulópontja. Ekkor még a súlyos események elkerülhetők, még van remény a pozitív végekimenetelre. Azonban, ha a katasztrófa bekövetkezett ez megcáfolhatatlanul negatív jelentéssel bír.

2.1.3. Katasztrófa

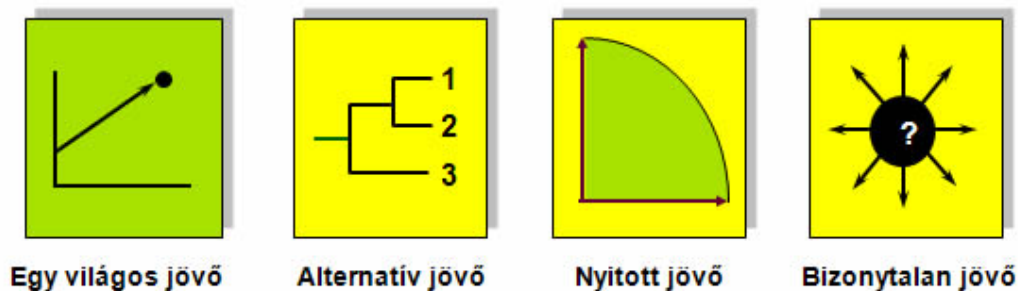
A katasztrófa a Magyar Értelmező Kéziszótár meghatározása szerint „nagyarányú szerencsétlenség, (sors-) csapás”.

¹³ Forrás: Juhász József: Magyar Értelmező Kéziszótár, Akadémia Kiadó, Budapest, 2006.

2.1.4. Válságkommunikáció, alapvető feladata és célja

A kríziskommunikáció egy olyan kommunikációs szaktevékenység, amely válsághelyzetben a szervezet működési zavarainak leküzdését szolgálja, és melynek során hírek és információk továbbítása történik.¹⁴

A veszélyhelyzeti kommunikáció célját képezi, hogy mindig, minden körülmények között a reális és adekvát információkat közöljük a válsághelyzetben lévő egyéneknek, mivel ennek döntő szerepe lehet az emberi életre nézve. Veszélyhelyzet –ha a katasztrófák csoportosítására visszaemlékszünk-, bármikor, váratlanul előfordulhat, tehát fel kell rá készülnünk. Fel kell készülnünk a veszélyhelyzeti kommunikációra, mert e tevékenység az elhárításban részt vevő szervek segítségére van, ezáltal eredményes segítséget nyújthatnak a veszélyhelyzet felszámolásában.



5. ábra: A bizonytalanság fokozatai¹⁵

A veszélyhelyzeti kommunikáció négy alapvető jellemzőjét különböztetjük meg tehát:

- Gyors
- Pontos
- Megbízható
- Hiteles

Ezen információk lakosság felé történő eljuttatásával a kommunikáció segítséget nyújt a veszélyhelyzet felszámolását irányítók számára.

Az előzőekben már kitértem arra, mit jelent maga a kommunikáció. Most átgondolva a kommunikáció és a veszélyhelyzeti kommunikáció közötti különbséget, megállapítom, hogy a veszélyhelyzeti kommunikáció többet jelent, bővebb ismerettartalommal bír.

¹⁴ Forrás: <http://ktnye.akti.hu/index.php/Kr%C3%ADziskommunik%C3%A1ci%C3%B3>, 2010.12.20.

¹⁵ Forrás: <http://blog.mfor.hu/controllers/1516.html> 2010.12.13.

Ez a bővebb információtartalom tartalmazza a szándékoltságot, az indítékok szükségességét, a gondolatok egyezőségét.

2.2. Veszélyhelyzeti kommunikáció résztvevői

A katasztrófahelyzetről szóló információk célcsoporthoz történő eljuttatására a válságstáb, vagy az általa kijelölt személy jogosult.¹⁶

Itt találkozunk a média és a sajtó népbudító világával. Ezzel a későbbiekben, külön fejezetben, részletesen kívánok foglalkozni majd.

2.2.1. A válságstáb

Mivel a válságok nem a hétköznapi vezetési technikákkal oldandók meg, a válsághelyzetekhez megfelelően előre ki kell jelölni a válságstábokat. Ezen stáb létszáma nem lehet túl nagy, maximum 8 főt foglalkoztathat, mert ez a hatékonyság rovására menne. Az első számú vezető elemi feladata, a szervezet működésének fenntartása. A csoportban a vezető mellett az érintett terület irányítói is részt vesznek. A szóvivőnek mindig jelen kell lenni a megbeszéléseken. Ha szükséges, külön szakértőket is be lehet vonni, de ők nem feltétlenül állandó tagjai a stábnak.¹⁷ Azon fontosság érdekében, hogy elkerüljük a szervezeti „válságot”, bevonhatunk külső szakembereket is. Ilyen szakértő például a radioaktív anyagok szakértője vagy az árvízvédelmi szakember.

2.2.2. A kommunikátor

Legfontosabb és soha nem elfelejtendő cél, hogy a nyilatkozásra engedélyt kapott személy, soha nem magánszemélyként nyilatkozik, hanem a mentő szervezeteket testesíti meg. Neki, mint kommunikátornak pozitív tulajdonságokkal kell rendelkeznie, mert a vonzóbb, megnyerőbb információforrástól származó hírek, események hamarabb és könnyebben célközönséget találnak.

- Szakértelem
- Megbízhatóság

¹⁶ Forrás: <http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan08.pdf>, 2010.12.20.

¹⁷ Forrás: http://katasztrofa.hu/valsagkommunikacio_002.htm, 2011.09.13.

- Rokonszeny¹⁸

Véleményem szerint, mind a három tulajdonság egyformán, kikerülhetetlenül fontos. Ha valaki *szakértőként* tűnik fel, az azt feltételezi, hogy a kommunikátor rendelkezik azzal az elméleti és gyakorlati tudáshalmazzal, amely az ismeretet megerősíti. A *megbízhatóságot* növeli a pontosság, az objektivitás és az egyértelmű fogalmazás. Elengedhetetlen a szóvivő nyíltsága, természetessége, a katasztrófát elszenvedettekkel való jó kapcsolatteremtő képessége, ezek mind fokozzák a *rokonszenvet*.

Álláspontom szerint, számtalan tragédia kerülhető el, egy megfelelő kommunikációs képességgel bíró kommunikátor megválasztásával.

Felsorolásképpen megemlítem még azt a néhány tulajdonságot, amelyre szintén nagy hangsúlyt kell fektetnie a kommunikátornak:

- Empátia,
- Higgadság,
- kellemes megjelenés,
- diplomatikus fogalmazó képesség,
- mindenkor, minden helyzetben elérhető legyen.

A célcsoport a kommunikátor üzeneteit fogadja be és kedvezőbb esetben az ő utasításit követi, ezért fontos figyelembe venni a célközönség összlétszámát, a helyi területi adottságokat, a katasztrófa mértékét, továbbá a lakosság lelki állapotát.

A legfontosabb feladat a tömegpánik elkerülése. A tömegpánik gyakran fejetlenséggel, kiáltozással, céltalan futkosással és tolongással jár, amely nem ritkán halálesethez is vezethet. Ilyen megrázó esemény volt az 1985-ös. brüsszeli, Heysel stadion tragédiája vagy a 2010-es duisburgi tragédia.

¹⁸ Forrás: Philip Kotler: Marketing Management, President and Fellows of Harvard Collage, USA, 1997



6. ábra: 2010. duisburgi tragédia¹⁹

Ha a katasztrófahelyzetből való kijutáshoz a menekülési útvonalak nem elegendőek illetve nincs jól kommunikálva a célcsoport felé a teendők sora, akkor a menekülési lehetőségekért kiélezett harc veszi kezdetét, ezáltal torzul a veszélyhelyzetben lévő egyének erkölcsi kontrollja és figyelmen kívül hagyják az emberi és közösségi normákat, ahogyan tették azt a Titanic luxushajó elsüllyedésekor.²⁰ Veszély esetén különös figyelmet kell fordítani a gyermekekre, a betegekre és az idős emberekre.

A katasztrófák igen gyakran okoznak pánikot, de maga a pánik is okozhat katasztrófát.



7. ábra: Menekülés a Titanicról²¹

2.2.3. A válságkezelési tervek

A válságkezelési tervek elkészítése igen időigényes munka, és több mint valószínű, hogy nem fog pontosan illeszkedni a bekövetkezett válsághelyzethez, mégis ez az egyetlen módja a felkészülésnek. Ha van kidolgozott válságtervünk, akkor van mit segítségül hívni, és

¹⁹ Forrás: <http://www.ilovetechno.hu/loveparade-2010-tragedia>, 2010.12.22.

²⁰ Forrás: <http://vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan08.pdf>, 2011.09.18.

²¹ Forrás: http://www.buvarinfo.hu/egyebirasok/2009/20091009_gondolatok_roncs.htm, 2011.09.21.

ha szükség van helyesbítésre, helyzethez igazításra, azt sokkal könnyebb elvégeznünk, mint ha az adott helyzetben kapkodnunk. A tervnek tartalmaznia kell:

- a válság által veszélyeztetett területet,
- a válság által érintett egységeket,
- a kockázat meghatározásokat, a lehetséges következményeket,
- a lehetséges kiváltó okokat,
- a válság megelőzése érdekében kitűzendő célokat és feladatokat,
- a válság kezelése érdekében elérendő célokat és feladatokat,
- a válság utáni helyzetben kitűzendő célokat és feladatokat.

Az összhang kérdése

A válságkezelés és a válságkommunikáció szorosan összetartozó fogalmak, és egyik sem helyettesítheti a másikat! A válsaggal érintettek a válsaggal kapcsolatosan három forrásból szereznek híreket, illetve három dolgot érzékelnek: magát az adott válsághelyzetet összes következményével, a válságkommunikációval eljuttatott üzeneteket, és a más forrásból származó „híreket”, véleményeket. Nagyon fontos célnak kell tekintenünk azt, hogy a válsághelyzetben a válsaggal érintettek tapasztalásai összhangban legyenek a válságkommunikáció során elhangzottakkal. Ez nem csak azért lényeges, hogy a válság közvetlen káros hatásait csökkentsük, hanem azért is, hogy megelőzzük vagy semlegesítsük a más forrásból – a szomszédtól, a tömegtájékoztatási eszközöktől, stb. – származó (rém) híreket.²²

Úgy vélem, hatékonyan együttműködni és a katasztrófát hathatósan elkerülni csak úgy lehetséges, ha a közösen kialakított személyes jó kapcsolat épül a felek között. A hatóságnak az a legfontosabb érdeke, hogy az ő „szájából” származó, hiteles információ kerüljön ki a lakosság felé a médián keresztül minél gyorsabban, míg a médiának érdeke az, hogy ő legyen az első, aki ezt az információt szolgáltatni tudja.

2.3. A válságkommunikáció legfontosabb eszközei

Ebben az alfejezetben szeretném ismertetni azt, hogy mit, hogyan és miként kell közölnie a kommunikátornak a célcsoporttal válság idején. Itt fog szerepet kapni a média és

²² Forrás: http://katasztrofa.hu/valsagkommunikacio_002.htm, 2011.09.12.

innen szeretném kibontakoztatni a médiával foglalkozó értekezést, de ehhez szükséges az alapvető feladatokkal tisztában lennünk.

Elsősorban szeretném, ha tisztázásra kerülne az *üzenet* jelentése.

Az üzenet nem más, mint a hír, a mondanivaló közlése, az információ átadása a célcsoport felé.²³ Mielőtt bármit is tennénk, három nagyon fontos kérdéskört kell letisztázni:

- *mi történt?*
- *mit mondjunk?*
- *hogyan mondjuk?* hogy egyértelműen fejezzük ki magunkat és ne a tömegpánik keltés eszközévé váljon az üzenet.

A félelem keltette pánik hatása leküzdésének fontos mozzanata a folyamatos tájékoztatás. Válságos helyzetben az emberek fokozottabban igénylik az információkat. Ennek hiányában felröppenek a rémhírek és az egyének ezekre sokkal fogékonyabban reagálnak. Szubjektív élményekből táplálkozó, egyoldalú, torz részmegfigyeléseket valós hírként továbbítanak, terjesztenek, és ez tovább növeli az események negatív következményeit.²⁴

Minél előbb mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy a szenvedő alany megfelelő ismertetést kapjon az őt érintő kérdéseket illetően és arról, hogyan háríthatja el és miként előzheti meg az újabb katasztrófa kialakulását. Ennek elsődleges alapja a megfelelő üzenetek közlése.

Az elsőrendű elhárítási feladat a helyzet sürgős felismerése, áttekintése, és ennek alapján a gyors, széles körű objektív tájékoztatás.²⁵

A katasztrófahelyzet okainak, elhárításának tisztázása az elhárításban résztvevőkre hárul. Nekik kell eldönteniük a veszély mértékét, kiterjedését, fizikai-pszichológiai hatásait, a krízis időpontját. Ezzel a *Mi történt?* kérdésre adják meg a választ.

A *Mit mondjunk?* Kérdésre a kommunikátornak kell összeállítani a választ. Alapvetően a válasznak *racionalitást, moralitást, emocionalitást* kell tükrözniük. Logikus, értelmes, összefüggő magyarázattal kell szolgálni a célközönségnek, ezután azt is közölni kell, miképpen végzik majd a mentő munkálatokat a szervek és fel kell vázolni a várható

²³ Forrás: <http://vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan08.pdf>, 2011.09.11.

²⁴ Forrás: Dr. Barlai Róbert- Kővágó György: Válság- (katasztrófa) kommunikáció, Tanulmányok és szemelvények, Petit Real Kiadó, Budapest, 1996

²⁵ Forrás: Dr. Kémenczy Iván: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai, Zrínyi Kiadó, Budapest, 1980

fejleményeket. Ezzel az egyszerű, nem szakzsargonnal tele tűzdelt üzenettel a helyes cselekvésre tudjuk ösztönözni a lakosságot.

Sok szóvivő követi el az a hibát, hogy szaknyelven próbálja megértetni a krízist elszenvedőkkel a helyzet súlyosságát. A puritán ember nem fogja fel és nem érti meg ezeket az üzeneteket, így ezzel csak ártunk és fokozzuk a kialakult katasztrófát.

Hogyan mondjuk? ügyében a kommunikátor lényegre törően, frappánsan foglalja össze a tudnivalókat.

- Ne találgasson és főleg ne hazudjon!
- Ne legyen goromba és udvariatlan!
- Ne engedje, hogy az újságíró felbosszantsa!
- Ne használjon zsargont, szlenget!
- Ne bocsátkozzon vitába titkos információkkal kapcsolatban!
- Soha ne mondja, hogy „No comment.”
- Soha ne lépje túl a hatáskörét!
- Bár gyorsan kell összegezni mindent, adjon időt a megértésre!
- Gondolkodjon, mielőtt válaszol!
- Ha nem tudja megválaszolni a kérdést, vagy nincs rá felhatalmazása, magyarázza el, hogy miért!
- Válaszolja meg a kérdést!
- Ragaszkodjon a tényekhez!
- Vigasztaljon, bátorítson és adjon reményt, de túlzások nélkül!
- Legyen őszinte, becsületes!
- Mutasson empátiát, emberi hozzáállást, együttérzést!
- Felejtse el minden gondolatát az egyéni presztízsről!
- Ígérjen folyamatos tájékoztatást!
- Javítsa ki a kérdésben lévő pontatlan feltételezést!

„...alapvető feltétele minden jó és helyes beszédnek, hogy a szónok elméje világosan lássa az igazságot abban a kérdésben, amelyről szólni akar...”
(Platón)

2.3.1. A kommunikációs zavarról

Előzőekben felvázoltam, hogy a katasztrófa folyamatok egymás okai és következményei is lehetnek. Hasonló a helyzet a kommunikációs zavar, kommunikációs zaj esetében is. A zavar azt jelenti, hogy az információcserében nincs összhang, hiányosan funkcionál az információs rendszer. Jelentősen torzul ilyenkor egymás vagy a szóvivő megértése, ezáltal a mentési, elhárítási feladatokban gondok jelentkezhetnek, amelynek a következménye ugyancsak a válság, a pánik.

Egyértelműen érzékelhető, hogy minden katasztrófa folyamat kialakulását megelőzi a kommunikáció, az információ átadás, megosztás valamilyen hibája, elmaradása.

3. A MÉDIA FELEŐSSÉGE, A TÁJÉKOZATÁS ELLENTMONDÁSAI AVAGY A „NÉPBUTÍTÁS BŰNE”

A média által közvetített-és ki merem jelenteni bátran- sajnos sokszor, túlzottan sokkoló híradások értékelése és valóságtartalma általában eltér a valós helyzettől és annak reális értékelésétől.

Sajnálatos módon a közvetítő csatornák nincsenek tisztában azzal, miként, hogyan és mit lehet közhírré tenni. Hiszen a bajbajutott embereknek legkevésbé hiányzik az, hogy rémhírekkel és alaptalan híresztelésekkel kelljen megküzdenniük.

Vannak olyan alapelvek, melyeket a hitelesség érdekében mind a katasztrófa helyzetben kijelölt kommunikátornak, mind a mentésben részt vevőknek és mind a média munkatársainak be kell (ene) tartaniuk.

Ezen alapelvek a következők:

- kizárólag az ismert és valós tényeket szabad közölni,
- azonosulni kell a kárt szenvedettekkel,
- kommunikatív módon kell bemutatni a károk enyhítését és helyrehozását
- el kell ismerni az esemény bekövetkeztét,
- pontosan körül kell határolni a katasztrófa helyét,
- milyen konkrét intézkedéseket tesznek a károk enyhítéséért,
- mikorra várható, hogy irányítani tudják az eseményeket,
- történt-e sérülés, halálozás, anyagi kár becsült értéke,
- nem akadályozhatják a hatóságok munkáját,
- a sajtó nem szíthatja a feszültségeket,
- csak a hivatalos forrásokat szabad igénybe venni. A forrást meg kell jelölni,
- sajnálat és részvét kifejezése,
- az áldozatok neve nem hozható nyilvánosságra, amíg a hozzátartozókat nem értesítették.

Amennyiben valamelyik alapelvet nem megfelelően közölnek, mint például azt, hogy hány ember sérült meg, vagy van-e halálos áldozata a katasztrófának, máris egy újabb katasztrófát idézhet elő a média és a sajtó.

Hankiss Elemér szerint: „a mai világban az információhiány súlyosan patológikus jelenség, amelyről könnyebb tréfálkozni, mint komolyan szembenézni vele.”²⁶

Súlyos következményekkel járhat az információval való takarékoság, az információhiány. Talán a legfontosabb következménye az, hogy fokozza az emberek és az egész lakosság kreativitását, melynek abból a szempontból van káros hatása a lakosságra nézve, hogy hatására felbuzog az emberekben a képzelőerő – mert, ugye ha fogalmunk sincs arról, hogy mi történt, ki kell találnom, hogy mi történhetett - és megkezdődik a műhírek, rémhírek, álhírek, mondák, regék és mítoszok gazdag és színes kavalkádja. A hiányos információkból, amit hallunk hajlamosak vagyunk magunk kreálta meséket továbbadni. Az információhiány arra készíti az embereket, hogy abból a kevéske adatból, amit elcsípett egy tv vagy rádióadásból, kikombinálja a valós történeteket, lehetséges mozzanatokkal helyettesítse a hiányos tényeket, ezáltal kitöltve az űröket, információ egész álljon össze. Minthogy a *megtörténhetett volnának, a lehetségesnek, a talánnak* se szeri se száma nincs, ebből kifolyólag megindul és özönvízként zúdul a kárt szenvedett egyénekre a folklorizáció és a variánsképződés láncreakciója.

Talán egyetlen előnyét tudom felhozni a sajtó katasztrófa idején a témába való bele-bele kapkodásának, azt, hogy a média által közölt valós információhiány elkerüli azt a veszélyt, - amelyet riasztó példaként emleget többek között Hann Endre szociálpszichológus, a Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet ügyvezető igazgatója is-, hogy az emberek megzavarodnak, elveszítik józan ítélőképességüket, ha túl sok hírt, túl sok információt zúdítanak rájuk, ami ráadásul nem minden esetben takarja a valóságot!

²⁶ Forrás: Hankiss Elemér: Társadalmi csapdák, Diagnózisok, Magvető Kiadó, Budapest, 1983.



8. ábra: Média jelenlét Kolontáron²⁷

Pályamunkámban leginkább erre a változatképződésre szeretnék nagy hangsúlyt fektetni és azt bemutatni miként indult el a találgatások folyamata, a valós, kikezdhetetlen tényekkel szemben. Ezt, a borsodi árvizet elszenvedett károsultak véleményének, meglátásaiknak, a katasztrófa lefolyásával és következményeivel kapcsolatos híreknek és a szakértői hangok összehasonlításával kívánok véghezvinni.

3.1. A katasztrófák média reprezentációja

Császi Lajos, a Magyar Tudományos Akadémia Szociológiai Kutatóintézetének tudományos főmunkatársa szerint „szociológiai szempontból a katasztrófák a közösség külső vagy belső határainak a sérülését jelentik: megszakítják a mindennapi élet normális menetét, felborítják a társadalom normatív rendjét. Valamennyi katasztrófára jellemző, hogy a rend összeomlása először zavart és félelmet kelt, de az is, hogy a veszély hatására a kollektív szolidaritás fokozódik. Közös céllá válik, hogy együttesen minél hamarabb állítsák helyre a rendet, beleértve azt is, hogy megnyugtató magyarázatot találjanak a pusztításra.”²⁸ Egyfajta hierarchia is érezhető a katasztrófák tudósításai között.

²⁷ Forrás: <http://www.origo.hu/itthon/20101004-lugos-izap-ontotte-el-devecsert-es-kolontart-kepek.html>. 2010.12.24.

²⁸ Forrás: <http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>, 2011.09.24.

Megfigyelhető, hogy minél váratlanabb egy katasztrófa, minél nagyobb területre terjed ki, és minél hosszabb ideig tart, annál nagyobb és annál tartósabb hatást gyakorolhat a sajtóra. A fentiek miatt nevezik a médiakritikai zsargonban a katasztrófákról szóló híreket obstruktív, vagyis elzáró híreknek, mert a bennük rejlő fizikai és morális fontosság szinte ráerőszakolja magát a médiákra, szemben a közösség kollektív életéhez közvetlenül nem kapcsolódó úgynevezett nem obstruktív hírekkel, amelyek közlésében vagy nem közlésében a szerkesztőségek tetszés szerint válogathatnak.²⁹

3.2. A média szerepe az üzenetek továbbításában

A fejlett technika révén, mai világunkban az üzenetek megfelelő célközönséghez való juttatásának számtalan módja ismeretes, beleértve a nyomtatott, írásos, a képi, akusztikus és elektronikus, interperszonális lehetőségeket. A média a legalkalmasabb eszköz ehhez, mivel széles tömegekhez szól.

Egy válság szituáció legtipikusabb jellegzetessége, hogy gyorsan kialakul az információ iránti éhség, és az esemény váratlansága, a közösséget fenyegető jellege miatt a katasztrófák hírértéke minden másnál magasabb lesz. A pánik, rémhírképződés elkerülése végett a hatóságoknak, szakembereknek nagytömegű információt kell begyűjteni, feldolgozni, elemezni, majd a meghatározott csatornákon keresztül eljuttatni a nagyközönséghez. A képet, amely a válságról kialakul, nagymértékben a média alakítja ki. A média dönti el, hogy akar-e az esettel foglalkozni, és ha igen, akkor milyen mélységben.

A sikeres válságkommunikáció érdekében az érintett hatóságnak professzionálisan kell működtetni az információs műveleteket. Ehhez három tényező szolgál alapul:

- A külvilágot egyrészt az értesülések óriási és gyorsan növvő mennyisége határozza meg, másrészt a figyelemért való kemény verseny jellemzi. Az információk gyorsan továbbítódnak, időtől és helytől függetlenül.
- Az emberek többféle képen szerezhetnek tudomást új történésekről. Hozzáférnek új média rendszerekhez, így új média-szokásokat fejlesztenek ki, pl. a nemzetközi események online figyelemmel kísérése az interneten.
- A nyilvánosság ereje az egyes emberek, illetve csoportok etikai és morális érzékenységét erősen befolyásolja.

²⁹ Forrás: Császi Lajos: Katasztrófák médiareprezentációja, Jel-Kép Kiadó, Budapest, 1999

Úgy vélem, hogy a tömegtájékoztatásban, aktualitásuk miatt szereplő hírek - általában érzelmi vetületük miatt - jelentős mértékben befolyásolják az információ továbbterjedését. Összefüggés érezhető az információ terjedése és az általa kiváltott érzelmi reakciók között. Az így kialakult helyzetre a kommunikáció terjedésének módja is erős befolyással bír. Például jelentős szerepe van a helyszíni tudósításnak, mivel egy katasztrófa helyzetről az eseményt átélő vagy túlélő egyén beszámolója sokkal erősebb érzelmi hatást vált ki az emberekben, mint bármely tudósítást végző újságíróé, aki a híreket tényszerűen közli.

3.3. Az információhiányról

Mi is az információ?

Jó magam szerint az információ, valami, ami számít és fontos, vagy megváltoztatja a jelenlegi helyzetet és kihatással van a jövőre nézve. Shannon szerint az információ a bizonytalanságot csökkenti. Tehát minél kevésbé előre látható egy üzenet, annál több információt hordoz. Ezt egy nagyon abszurd példával kívánom prezentálni. Shannon úgy vélte, hogy nulla hír értéke van annak, ha telefonon felhívjuk a kedvesünket, hogy szeretjük, de ő ezzel már tisztában van, tehát a fogadó előre ismerte az üzenet tartalmát.

Az eredményes nyomozásnak, kivételes esetekben előfeltétele lehet a szigorú hírzárlat. Hiszen ismerjük ezt az elmúlt fél év történéseiből okulva. Tudjuk, hogy a hír foszlányok állandó kiszivárgása, mekkora mértékben akadályozza a mentést és a helyreállítási munkálatokat. Ha hírzárlat merülne fel egy ügy kapcsán, a sajtónak csupán az lenne a kötelessége, hogy ezt a tényt világosan és határozottan közölje olvasóival, nézőivel, mert ha a sajtó először csak köntörfalazik, aztán valami oknál fogva hirtelen elhallgat, azzal nagyfokú bizonytalanságot kelt az emberekben, és ez a bizonytalanság, mint azt a fentiekben leírtam, a legfőbb forrása a rémhírképződésnek.

A rémhírképződés láncreakcióját az adott közösségben fellépő működési zavarok okozzák. A működési rendellenességet kiválthatja:

- természeti katasztrófa: árvíz, földrengés,
- járvány kialakulása és terjedésének fenyegetése,
- ellenséges megszállás, háborús fenyegetés,
- gazdasági válság,
- politikai válság,
- közbiztonság megromlása.

Véleményem részét képezi, hogy a média által okozott bizonytalanság azonban önmagában nem elegendő előfeltétele a rémhír kirobbanásának. A reakció csak abban az esetben indul be, ha a bizonytalanságérzethez akut információhiány is párosul.³⁰

A bajba jutott embereknek mindennél fontosabb, hogy kikerüljenek a válságból, a bizonytalanságból, ehhez viszont számukra megnyugtató és hasznos információkra van szükség.

Gyakori jelenség azonban, hogy az egyes társadalmi csoportok azért nem jutnak információkhoz a katasztrófa mibenlétét illetően, mert a kommunikáció ezen eszközei ki sem épültek a lakókörnyezetükben. Ilyenek lehetnek a hadifogolytáborok vagy a nagyon kevés -8-10- lélekszámú települések, tanyavilágok. Nem jutnak információhoz azon területek lakói, ahol a katasztrófa által tönkrementek a hírközlés intézményes csatornái, mondjuk egy földrengés következtében. Lehetséges az is hogy a hírközlés csatornái megbízhatatlanok, nem hitelesek, mint például egy kisebbség számára a hatalmon lévő többség hírközlőhálózata.

„ midőn a hírek iránti kereslet meghaladja az intézményes csatornák által szolgáltatott hírek mennyiségét, nagy a valószínűsége annak, hogy a rémhírképződés megindul ”³¹

Megindul a rémhírképződés azért, mert a hivatalos jelentésekből kiszűrhető helyzet az átlag polgár számára teljesen idegen, érthetetlen és értelmezhetetlen, következésképpen beindul a hírtörmelékekre, analógiákra sejtésekre, emlékekre épített hír dőmping. Megindulhat még azért is a rémhírképződés, mert a vörösiszap katasztrófa és az idei árvíz pusztításai messze nagyobb érzelmi fontossággal bírtak.

Megindul a rémhírek terjedése azért, mert az emberekben már amúgy is nagy volt a feszültség, a bizonytalanság érzet.

Megindul, mert az emberi mulasztás, gondtalanság tényével nem tudtak megbirkózni a lakosok, ez kérdések egész hadát állítja föl és ez ugrásszerűen növeli a biztonságérzet hiányát.

Megindul azért, mert az emberek mindenképpen meg akarják érteni a helyzetüket és a saját képükre formálják az eseményeket.

³⁰ Forrás: Hankiss Elemér: Társadalmi csapdák, Diagnózisok, Magvető Kiadó, Budapest, 1983.

³¹ Forrás: Hankiss Elemér: Társadalmi csapdák, Diagnózisok, Magvető Kiadó, Budapest, 1983.

Tehát az emberek igyekeznek együttes erővel megtalálni a kérdéseikre a válaszokat, a hiányzó úrt saját feltevéseikkel megválaszolni és ezzel mindaddig próbálkoznak, míg nem sikerül egy számukra elfogadható történetet teremteniük.

3.4. A népbutítás bűne

A népbutítás nemcsak „csúnya dolog”, hanem káros is. Okozhat többek között pszichés zavarokat is az egyénekben.

Nagyon adekvát példa erre, azok a tudósítások, melyek szerint a kolontári iszap radioaktív! Az emberekben ez a hír váltotta ki a legnagyobb riadalmat. Egyszerre mindenki Csernobillal kezdte azonosítani a katasztrófát. Ezek a tények mutatják azt, hogy a média által használt és riadalmat keltő halálos radioaktív kibocsátás megnyilvánulás, sokkal károsabb volt a nagyközönségre, mint a katasztrófa maga.

Bűnt sokféleképpen el lehet követni. Jelen esetben az a helytálló, hogy nem lehet eltérni, hogy valaki mások gondolatait szándékosan téveszmékkel tömjé tele, vagyis másokat félrevezessen.

Azok, akik akár a kolontári eseményeket, akár az árvizet követően hosszabb ideig „titkolták” ami történik, mulasztást követtek el a következő kötelezettségeket illetően:

- Egy ország, régió felelős vezetőinek kötelessége a lakosságot maradéktalanul és haladéktalanul tájékoztatni az őket és környezetüket ért szerencsétlenségről,
- Törvényben előírt feladatuk az embereket tájékoztatni a védekezés megfelelő módozatairól.

Ezt tartalmazza az 1999.évi LXXIV. Törvény a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről:

(1) A katasztrófák megelőzése és az ellenük való védekezés nemzeti ügy. A védekezés egységes irányítása állami feladat.

(2) Minden állampolgárnak, illetve személynek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt, elsajátítsa az irányadó védekezési szabályokat, továbbá joga és kötelessége, hogy közreműködjön a katasztrófavédelemben.

2. § *(1) A védekezést és a következmények felszámolását az erre a célra létrehozott szervek és a különböző védekezési rendszerek működésének összehangolásával, valamint a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvény alapján létrehozott polgári védelmi szervezetek, a hivatásos*

katasztrófavédelmi szervek, a hivatásos önkormányzati tűzoltóság, a gazdálkodó szervezetek, a Magyar Honvédség, a rendvédelmi szervek és az állampolgárok, továbbá az állami meteorológiai szolgálat, az állami mentőszolgálat, az egészségügyi államigazgatási szerv, az önkéntesen részt vevő társadalmi szervezetek, valamint a civil és az erre a célra létrehozott köztestületek, továbbá a nem természeti katasztrófák esetén annak okozója és előidézője, az állami szervek és az önkormányzatok (a továbbiakban együtt: katasztrófavédelemben részt vevők) bevonásával, illetve közreműködésével kell biztosítani.³²

A jövő generációjának lehetővé kellene tennünk, hogy megismerjék a baleset körülményeit és okait, hogy levonva a konzekvenciát, a későbbiekben ne fordulhasson elő még csak hasonló történés sem.

A katasztrófavédelmi törvény *Általános jelzési és közreműködési kötelezettség* fejezete taglalja, hogy kiknek kell bejelenteni a katasztrófát:

24. § (1) *Aki a katasztrófát a 3. § e) pontja vagy annak veszélyét a 3. § k) pontja szerint észleli, vagy arról tudomást szerez, haladéktalanul köteles bejelenteni azt a katasztrófavédelem hivatalos szerveinek, illetve az önkormányzati tűzoltóságnak és a polgármesteri hivatalnak.*

(2) A természetes személyek és szervezetek a védekezés közvetlen irányításáért az e törvény 18. §-ában meghatározott felelős vezető felszólítására kötelesek a védekezést elősegíteni:

- a) adat és egyéb információk közlésével,*
- b) közvetlen részvétellel,*
- c) a védekezés céljára alkalmas ingó és ingatlan dolog rendelkezésre bocsátásával, igénybevételének tűrésével.*

(3) A (2) bekezdésben foglalt kötelezettségek teljesítése csak akkor tagadható meg, ha a kötelezettség teljesítésével a felszólított önmaga vagy mások életét, testi épségét vagy egészségét közvetlen és súlyos veszélynek tenné ki.³³

³² Forrás: http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900074.TV, 2010.12.28.

³³ Forrás: http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900074.TV, 2010.12.28.

3.5. A média felelőssége

„A média hasonló a természet ötödik erejéhez; Ön nem szeretheti azt, amit a média tesz, vagy ahogyan teszi, azonban csak a saját kockázatára hagyhatja figyelmen kívül”³⁴

Saját bőrömön érzem, hogy a média szerte a világon fontos szerepet játszik már az oktatásban is. Figyelmeztetést ad, összegyűjti és továbbítja az információt az érintett területeken, riasztja a kormányzati tisztviselőket, a segélyszervezeteket, valamint a nyilvánosság számára egyedi igényeket nyújt, és megkönnyíti a párbeszédet a katasztrófákra való felkészülést és választ illetően.

A média figyelmeztetheti, tájékoztathatja a lakosságot, és képessé teheti az embereket, hogy tegyenek gyakorlati lépéseket a megelőzés érdekében, hogy megvédjék magukat a természeti veszélyekkel szemben.

A sok hallgatás, - az árvíznél az útépitési és nagy áruházak felelősségi köre, a vörösiszapnál a MAL.Zrt. vezetőségének felelőssége- ellentmondásos nyilatkozat tételek mindkét eseménynél jelen voltak már az első hetekben.

Személy szerint én, a borsodi árvízhelyzettől alig 15 km-re, alig értesültem kézzelfogható, valós tényekről. A tv és a rádió, valamint a napi sajtó is csak azt harsogták szüntelenül hogyan vitte el a házakat az árhullám, és hogy milyen idő várható a következő napokban illetve hány száz rendőr, tűzoltó és katona segédkezik a terepen. Arról még véletlenül sem esett szó, hogyan és mit kellene csinálni a „földönfutóvá vált” embernek, ki fog segíteni rajtuk, és a házakban maradt kevéske ingóságokkal mi fog történni?

A kolontári történéseknél sokan félni kezdtek attól, hogy a Csernobilhoz hasonlított események százak, sőt ezrek életét fogja követelni. Ilyesmit csak alapos megfontolás után szabadna kijelenteni, különben a dolog áticsap népbútításba.

A médiaszerveknek számos típusát ismerjük, a rádió, televízió, a sajtó és egyre inkább előtérbe kerül az internet.

A médiaszerveknek a kormány álláspontjától eltérő álláspontja lehet, csak kinyilatkoztatásukkal óvatosan kell bánni, különben zavarokat okozhat. Ebből kifolyólag a média tevékenykedhet, mint:

- Megbízható és hiteles információforrás a lakosság számára,

³⁴ Forrás: Dr. Hülvely Lajos: A sikeres válságkezelés egyéb eszközei előadása, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2010.

- A tömegérzelmelek kiváltó és mozgató rúgója,
- Politikai szócső,
- A kormány szóvivője,
- Rémhírkeltő.



9. ábra: Elég volt!³⁵

3.6. A katasztrófák és a képzelőerő

A médiának fokozott szerepet tulajdonítok ebben a kérdéskörben is, mivel az általuk bemutatott képi és hanghatások stimulálják az érzékszerveket ezzel fokozva a képzelőerőt a fiktív képek utáni megértésre. Susan Sontag, amerikai író, filmrendező a katasztrófafilmekről írott tanulmányában több ismert forgatókönyv sémát prezentált.

Az egyik öt lépésből áll, ahol az elsőben a legnagyobb idill közepette meglepetésszerűen következik be a szerencsétlenség, természeti katasztrófa vagy egy „szörny” megjelenése formájában.

A következő fázisban a „hős” szemtanúktól értesül a katasztrófáról, és arról, hogyan próbáltak védelmet keresni az áldozatok, ám a rend helyi őrei hogyan bizonyultak tehetetleneknek és hogyan veszték pusztulásba maguk is. Azt is megtudjuk, hogy a veszély tovább fokozódik, és most már a közeli várost, az országot, sőt esetleg az egész Földet fenyegeti.

³⁵ Forrás: http://www.google.hu/imgres?imgurl=http://ellenkultura.info/wp-content/uploads/2010/04/shoot-head-shh-tv.jpg&imgrefurl=http://ellenkultura.info/homo-mediaticus-avagy-a-media-hatalma.html&usq=__zIQSXnrCuJ8fm9alaV2YR56wIzk=&h=368&w=800&sz=26&hl=hu&start=18&zoom=1&tbnid=zImQS2PF9S_LKM:&tbnh=74&tbnw=160&prev=/images%3Fq%3Dm%25C3%25A9dia%26um%3D1%26hl%3Dhu%26sa%3DN%26biw%3D1001%26bih%3D442%26rlz%3D1R2ADFA_huHU395%26tbs%3Disc h:1&um=1&itbs=1&iact=rc&dur=156&ei=AvEUTYSzM4XtOYzX2YIJ&oei=9vAUTfz-JIet8gOT6tiFBw&esq=3&page=3&ndsp=9&ved=1t:429,r:7,s:18&tx=125&ty=61 .2010.12.06.

A harmadik fázisban megkezdődik a meghökkent társadalom reagálása az eseményekre, tárgyalások folynak országos szinten tudósok, katonák és politikusok között az eseményekről, teendőkről, miközben egyre borzalmasabb hírek érkeznek a pusztításról. Általános a téblábolás és a kétségbeesés.

A negyedik szakaszban kísérletek folynak a akadály megoldására, elhárítására de a próbálkozások ekkor még sikertelennek bizonyulnak. Az érintett lakosságot evakuálni kell, amire természetesen általános pánik tör ki, mindenki fejvesztve menekül, a fegyveres erők pedig eredménytelenül próbálják a rendet fenntartani a „semmi ok a pánikra” vezényszavak kíséretében.

Az ötödik fázisban újabb és újabb tanácskozások után megjelenik a „kell, hogy legyen valami megoldás, amire eddig még nem gondoltunk” gondolatmenet. Hirtelen a hős halálmegvető bátorsággal kitalál valamit, heroikus küzdelem veszi kezdetét, ami végre megállítja a szerencsétlenséget, például megfékezi a folyót, megállítja a maghasadást az újabb robbanásra készülődő atomreaktorban, elpusztítja a szörnyet és így tovább.

Nemcsak a hős és a barátnője, hanem mindenki más, így ismeretlenek is összelelkeziknek örömben, de nyugalomuk többé nem zavartalan. Véget ért a boldog tudatlanság korszaka, mert tudják, hogy a katasztrófa bármikor bekövetkezhet a jövőben is. Földrengésnél a hegyeket, árvíznél a folyót, szélviharnál az eget, kémlelik, vajon nem fenyeget-e őket újabb veszély?³⁶

Ezen pszichológiailag felhasznált sztereotípek jelentős hatást gyakorolnak az emberi képzelőerőre. Felbuzdítják az embereket arra, hogy katasztrófaveszély idején a fent említett képsorokkal azonosítsák a saját helyzetüket. Véleményem szerint, sokkal intenzívebben érzékelik és értékelik az eseményeket a fiktív filmek, fiktív megoldásainak hatására.

Ennek alapján, nincs abban semmi újszerű, hogy a mindennapi életben az emberek nagy része manapság inkább a közkedvelt mozifilmek legkülönbözőbb melodramáiból kölcsönzi azokat a képeket és fogalmakat, amelyek alapján a különböző szerencsétlenségeket elképzeleli. Ebbe a tágan értelmezett körbe nemcsak a filmek, könyvek, magazinok tartoznak, hanem a napi sajtó hírei is, amelyeken keresztül értesülni szoktunk a balesetekről. Ezen képzelőerő hozományát a következő cikkben olvashatjuk.

1997. október 22-én az International Herald Tribune-ben megjelent egy cikk, ami a következőképpen hangzott.

³⁶ Forrás: <http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>, 2011.09.01.

„Otthonodban is jelen van egy valódi gyilkos.

Egy kémiai vegyület, a dihidrogén-monoxid (DHMO) amerikaiak ezreinek életét követeli minden évben, főként balesetszerű lenyelése folytán. Gáz alakjában súlyos égési sebet okoz. Újabb jelentések szerint itt még nem érnek véget a kémiai anyag veszélyei. Ez a vegyszer olyan sokoldalúan támad, hogy meggyorsítja sok fém korrózióját, a savas esők egyik fő összetevője, rák-műtét után megtalálták halálos beteg kimetszett tumorában is.

A szervezetbe való bejutásának tünetei a fokozott verejtékképződés és vizelet, továbbá azok számára, akik már rászoktak a DHMO fogyasztására, a DHMO teljes megvonása biztos halált okoz. Ennek a vegyi anyagnak a jelenlétét kimutatták már az Egyesült Államok minden folyójában, tavában, víztározójában.

Mindezt mérlegelve, mi az Ön véleménye: be kell tiltani a DHMO-t? A megkérdezett 14 évesek 86%-a úgy foglalt állást, hogy be kell tiltani a DHMO fogyasztását, mert már sok halált okozott.”³⁷

A cikk végén a közvélemény-kutatást egy 14 éves diák szervezte az osztálytársai körében.

A kérdezőnek sikerült mindenkit rászednie, ugyanis a halálos DHMO nem más, mint a közönséges víz...

Ez a cikk, mint utóbb kiderült csak tréfa volt. Viszont hasonló, nem viccnek szánt közlemények számtalanszor megjelennek a napi sajtóban.

A következőkben szeretném bemutatni, milyen mozzanatok kerülnek alkalmazásra, hogy megtévesszék a tájékozatlan közönséget.

A félelem keltésére, megtévesztésre kidolgozott módszertan az alábbi pánikkeltő mozzanatokat tartalmazza: a nyilvános félelem és a média.

- a) *Nyilvános félelem*: ebben az esetben a riadalmat nagyban felerősíti, ha elhitetik az emberekkel, hogy
 - A veszély ismeretlen számunkra,
 - Valami vagy valaki mástól függ a veszély csökkentése,
 - A veszélyt egyetlen nagy esemény bekövetkezése jelenti.
- b) *Média*: a rémületet nagyban fokozza, ha
 - A sajtó a fennálló veszélyről olyasképpen számol be, hogy „mi lenne ha...”,

³⁷ Forrás: Dr.Szatmáry Zoltán-Dr.Aszódi Attila: Csernobil, Tények, Okok, Hiedelmek, Typotex Kiadó, Budapest, 2005

- A média a nagy eseményekről tudósít a kis történetek helyett.

Ezek megértésére, íme két példa.

Bármilyen eseményt jelent be akár egy veszélyes üzem, a sajtó felteszi és nyilvánosságra hozza az obligát kérdést: „mi lenne ha nem működnének a biztonsági berendezések, vagy hibásan reagálna a kezelő, operátor?”

Egy neve elhallgatását kérő személyt kérdeztem az egyik legnagyobb hazai vegyi üzem működésével és információs rendszerével kapcsolatban. Nemrégiben látott napvilágot a hír, miszerint bizonyos mennyiségű veszélyes anyag szabadult ki a levegőbe. Az anyag nem veszélyeztette közvetlenül a környező településeket.

A riport alanyom elmondása alapján, „nem telik el úgy nap, hogy nem ömöljön, ne szabaduljon ki valamilyen káros, vagy nem káros anyag a szabadba. De ezt azért nem jelentik be minduntalan a média embereinek, mert akkor... hát, isten tudja mi lenne.”

Kis eseményből úgy válik nagy esemény, hogy „most nem történt baj, de veszélyben forgott a lakosság” Eközben az évente több ezer halálos áldozatot követelő közlekedési balesetek, háztartási balesetek maradnak kis események, melyeket alig említene meg.

A koporsók, gázálarcos, csontvázas képek, cikkek, hírek, hamis információk terjesztése mindennek a megtevesztésnek az eszköztárába tartozik. Úgy gondolom, ez terrorizmus is lehetne a maga vegytiszta formájában, mivel sokszor a robbantásoknál, merényleteknél is hatásosabb.

3.7.A tájékoztatással szembeni legfontosabb követelmények

A középiskolai dráma tagozatos tanulmányaim óta érdeklődöm a kommunikáció, azon belül is a média kommunikáció iránt. Császi Lajos tanulmányát olvasva egész más aspektusból tárja elénk a kommunikáció pillanatait. Az újságírás és a médiakommunikáció kezdetei óta a katasztrófák széleskörű társadalmi hatása abból a vallásos szemléletből fakadt, amelyet a balszerencséhez fűztek. A katasztrófákat nemcsak baleseteknek, hanem olyan univerzális érvényességű üzenetek hordozóinak is tekintették, amelyek a közösség múltbeli tevékenységével, értékeinek jelenlegi állapotával és a csoport jövőbeli sorsával voltak összefüggésben. A katasztrófákban isteni figyelmeztetést vagy ítéletet láttak, amelyet a Gonosz hajtott végre.

A Gonosz fogalma világiasodott, de a látens morális funkció azóta is jelen van a tudósításokban, bár másféle formában. A bűnösök keresése, vagy más esetekben a jobbítás szándéka ma is megtalálható a hírekben.³⁸

Ezen teóriák alapján úgy vélem, hogy:

- A hír *fontos* eseményről kell, hogy szóljon. Ennek fontossága, hogy kiváltsa, és mindvégig fenntartsa a közvélemény érdeklődését.
- Legyen *friss*. Ezt a legnehezebb megvalósítani. A nyomtatott sajtó nem tud lépést tartani a televíziókkal, rádiókkal, de legfőképp az internettel. Viszont a képekkel, ábrákkal teletűzdelt oldalak mindenképpen könnyű megértést tesz lehetővé.
- A pánik elkerülése végett legyen *mértéktartó*. A veszélyhelyzetek, katasztrófák önmagukban hordozzák a tragédiát. Nem ritka eset, hogy figyelmen kívül hagyják az egyén személyiségi jogait átlépik az intimszféra határait. Tehát nem kell mindenáron, minden emberi normát átlépve elsőként tudósítani.
- Legyen *hiteles* és *szakszerű*. A hitelesség alappillérei: a nyíltság, a kompetencia, a tisztesség, empátia és az érzékenység. Egyik sem fontosabb a másikinál, és egyik sem vehető ki a sorból.

Érdeklődéssel figyeltem az Ozone Network ismeretterjesztő csatorna 2011. 01.01 14.05 órákor kezdő műsorát, mely a Katrina hurrikán során elkövetett média-kommunikációs problémákat feszegette és a tájékoztatás megoldásaira keresett lehetőségeket.

Arra a kérdésre, hogy hol és mit tudósít a riporter azt a hírigazgató dönti el. Ha netán a vihar tönkretette az adóállomást, akkor is meg kell valamilyen úton-módon oldani a tájékoztatást. A Katrina hurrikán rombolása esetében, biztonsági okokból áttelepültek a kommunikációs csatornák egy másik városba, Jacksonvillbe. Ez persze csak akkor lehetséges, ha abban az adott városban éppúgy kiépült a kommunikációs hálózat. Égető problémát jelentett a hurrikán tombolása közben az áramszolgáltatás szünetelése. Tehát ha találunk egy olyan várost, ahol kiépült a kommunikációs hálózat, még korántsem biztos, hogy ott nem szünetel az áramszolgáltatás. Ezt a helyzetet generátorokkal oldották meg.

A mobilszolgáltatóknak is nagyüzemre kellett kapcsolniuk, mert a vonalak többszörösen le voltak terhelve az átlagnál és a riportereknek vinniük kellett az üzeneteket, hogy megértessék az emberekkel mi történt.

³⁸ Forrás: <http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>. 2011.04.17.

Véleményem szerint azért is fontosak, az ilyen és erre hajazó dokumentumfilmek, mert a bemutatott megoldások segítségünkre lehetnek a későbbiekben egy hasonló probléma abszolválásban.



10. ábra: A Katrina hurrikán fiatal túlélője³⁹

3.7.1. A hírszerkezet

A katasztrófákról szóló híreknek hasonló sajátosságokkal kell rendelkezniük, mint a korábban már említett katasztrófafilmek. Az emberi kéz által előidézet katasztrófákkal ellentétben, a természeti katasztrófáknál a hírek egységesen az áldozatokról, a pusztulás mértékéről és a helyreállítási munkákról számolnak be. Civilizációs katasztrófa esetén viszont nem elegendő csupán a kár mértékének és az áldozatok felsorolása, hanem a média erkölcsnek megfelelően, meg kell találni a felelősöket.

Ezért az ilyen jellegű hírek lényege a térbeli és időbeli közelség elve. Ezt csak úgy képesek megvalósítani, ha az újságíró ott van, ahol az események történnek és akkor, amikor történnek.

A katasztrófahírek tárgyalásmódja sokban eltér az eredeti szerepétől. A tudósítónak fel kell idéznie a veszély méretét és mértékét, az emberek fenyegetettségét, mert csak így tudják értesíteni a célcsoportot, csak így tudnak kollektív identitást teremteni egymástól távol eső emberek és helyszínek között.

³⁹ Forrás: <http://www.hurricanekatrina.com/>, 201102.02.

A hírek túlzottan sokkoló elemei általában a következők:

- A katasztrófa által érintett területen az élet megszokott rendje megszűnt létezni,
- nincs víz, gáz és villany,
- nem lehet járni az utakon,
- szakértők a helyzet rosszabbodására számítanak,
- síró, szenvedő, családtagjaikat megszállottan kereső embereket mutat a televízió, akik otthonuk romjai, szeretteik holtteste mellett kétségbeesettségbe esetten várják a segítséget,
- a gazdasági kár minden képzeletet felülmúl, évek szorgalmas munkája és erőfeszítése veszett oda,
- legtöbbször a kárt szenvedettek nincsenek biztosítva, nem tudják, ki fogja megfizetni a kárt? talpra tudnak-e állni az emberek?
- ha nem következik be gyors javulás a helyzetben, akkor újabb és súlyosabb következmények várhatók,
- váratlanul nehézségek lépnek fel, hideg vagy éppen hóhullám fenyegeti a fedél nélkül maradt lakosságot vagy járvány kitörésétől kell tartani, de elegendő fertőtlenítőszer vagy oltóanyagot nem tudnak biztosítani számukra,
- meddig tűrik még az emberek a szenvedést, mikor fognak elszabadulni az emberek indulatai?
- a segítség vontatottan indul be, az adományok, a segélyszervezetek nem tudják elérni az érintett területet a mostoha körülmények miatt.

Nemcsak formai, hanem tartalmi értelemben vett kapcsolat is fűződik a katasztrófákról szóló médiahírek és az előzőekben említett filmes történetek között.

Némely hírszerkezet formájában apokaliptikus vonulat érezhető. Minden a lehető legrosszabb, mindenki szenved, nincs kilátás a helyzet javulására, még több holttestre bukkannak majd a szakértők és így tovább követik egymást a rossz, sokkoló hírek sokasága. Ezzel szemben a már előzőekben említettem, hogy a tájékoztatásnak vannak alapkövetelményei és alapfeltételei, amelyek az empátiára, emocionalizmusra, a segítőkészségre és az együttérzésre épülnek.

Langer Josef szociológus szerint, két formáját különíthetjük el a „szociális melodrámának”, amely kétféle perspektíva-használton alapul. Az egyik a hírek egyik fontos altípusán nyugszik.

A bulvármédia által követett formulát azok a tudósítások alkotják, amelyek arról szólnak, hogy a világ veszélyes és kiszámíthatatlan hely, amelyben a fenyegetésekkel és a kiszolgáltatottsággal szemben tehetetlenek vagyunk. Ebben a sajátos szituációkban az emberek nem választják, hanem elszenvedik a sorsukat, ezáltal valaminek az áldozataivá válnak. Az ilyen fajta információknak az a feladata, hogy megteremtse a „jó áldozat” szerepét, azét a „jó áldozatét”, aki talán mi magunk is lehettünk volna. Míg a másik szociális melodráma fajtája, a szórakoztató fiktív melodráma az áldozat szempontjából alkotja meg a történetet, addig a média hírekben nem közvetlenül az áldozattal, hanem annak valóságos ábrázolt környezetével azonosul az olvasó. Nem elszenvedői, hanem túlélői és tanúi vagyunk a tragédiának, és „jó tanú” módjára igyekszünk minél részletesebben, és minél tárgyilagosabban beszámolni a történetekről.⁴⁰

Egy médiakommunikáció szakos egyetemi hallgatót interjúvolva a következőket tudtam megállapítani. Elmondása alapján a térbeli és időbeli egyezés mellett a hírek másik formális követelménye a drámaiság. Az újságírás számára minden katasztrófa újszerű, fenomenális esemény, és mi sem áll távolabb tőlük, mint az a társadalomtudományi magyarázat, amely szerint nagy valószínűséggel megjósolhatók az évenkénti katasztrófák. Így például statisztikailag megalapozott volt, hogy mivel 1968-tól kezdve közel 21 év leforgása alatt, mintegy 10 olajszállító hajó rakománya szennyezte a tengert, ezért legalább évente várható volt egy-egy baleset. Ezzel szemben a média az olajszállító Exxon Valdez balesetét 1989-ben, mint valami teljesen meghökkentő és bámulatos, különleges eseményt prezentálták.

A hajótest kilyukadása a valóságban nemcsak váratlan nem volt, de különleges sem, mivel ennél sokkal nagyobb olajszállítók is szenvedtek balesetet a világ különböző tengerein az azt megelőző években. Példának okáért ilyen esemény volt az öböl-háború idején, 1991-ben, amikor az irakiak felgyújtották az olajkutakat és emellett 2,5-4 millió tonna olaj ömlött a Perzsa-öbölbe, mely az elővilágot sem kímélte. Vagy emlékezzünk vissza a Prestige balesetére Galíciában, ahol csaknem százezer tonna olaj ömlött emberi gondatlanság miatt a tengerbe, folyókba, hanem a vízbe ömlött olaj egy része lesüllyed a fenékre, nagyobb hányada viszont a víz felszínén maradván vékony réteget képezett és hatalmas foltokban terjedt.

⁴⁰ Forrás: <http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>. 2011.04.23.



11. ábra: Olajos sziklák Galíciában a Prestige balesete után⁴¹

Ezeknél az eseményeknél a drámai szerkesztésmód megkövetelte és szinte elengedhetetlen velejárója volt, hogy a szerencsétlenségek magyarázatánál a váratlanság és a veszély nagysága legyen a történet rájája.

A magyar nyelv szépségei olykor a visszájára csaphatnak. A retorikai fordulatoknál ugyanezt a félelemkeltő reakciót szolgálják, azon megfogalmazások, miként minden aszály, árvíz, földrengés nem egyszerűen szerencsétlenség, hanem „az utolsó száz év legnagyobb katasztrófája”. A drámai szerkezetből adódik az is, hogy majdnem minden katasztrófa előzményében szerepel valaki, aki már előre tudta és megjósolta a sorscsapást, de senki nem vette komolyan a figyelmeztetését. Így például Nostradamus, aki látomásában „és a két ördögi torony leomlik...”.⁴² Ebből szinte egyértelműnek tűnik, hogy a World Trade Center sorsa elkerülhetetlen volt...

A hírek nemcsak a tényleges helyzetet közvetítik, hanem nagyban hozzájárulnak ahhoz, hogy átadják azokat az érzéseket, melyeket kiváltanak a célközönségből. Közúti balesetekben például sokkal több ember hal meg, mint repülő-szerencsétlenségekben, utóbbiakkal mégis gyakrabban találkozhatunk a hírekben, mert érzelmi hatásuk sokkal erősebb.

Dramaturgiai megfontolásokból van szükség hősökre is, akikkel érzelmileg azonosulhat a közönség. Ilyen egyén kiemelkedhet a szerencsétlenül járt emberek közül vagy a mentő szervezetek közül. Ezek az emberek vitézekké válhatnak az önzetlenségükért esetleg önfeláldozásukért. Például mikor egy repülőgép-katasztrófa következtében mindenki meghalt, akkor a média azt a józaneszű pilótát teszi meg hősnek, akinek az utolsó szavai az irányítótoronyba a következő képen hangzottak: „Zuhanunk”.

⁴¹ Forrás: <http://www.sulinet.hu/tart/ncikk/ja/0/11076/olajkatasztrofak.htm>, 2011.04.23.

⁴² Forrás: Érczy Zsolt- Arday Zoltán: A terror percei, D&B Group Kiadó, Budapest, 2001

Nyilván azt a sztereotípiát hivatott felkelteni, amely azt jelképezi, hogy a kapitány a végsőig kitart és együtt süllyed el a hajójával és a megpróbáltatásokat nyugodtan viselve tűrte sorsát.

Összefoglalva a katasztrófák tudósításának hírszerkezetét, az ezeken a veszélyhelyzeteken keresztül elregélhető szimbolikus drámák legtöbbször többféle általános „mítoszba” is beilleszthetők. Ráadásul a különböző magyarázatok közötti válogatás maga is fontos szerepet játszik a katasztrófa következetes szerkezetében.

3.7.2. Média propaganda

Véleményem alapján, a legfőbb fennakadást jelzi a hihetetlen mennyiségű torz és talmi hírfoszlány, a katasztrófa azon stádiumában, amelyben a legfontosabb, hogy az emberek összetartása még jobban fokozódjék.

Mint ismeretes, hogy a hírközlő szerveknek irreális hatalom van a birtokában, kiváltképp azért, mert az információk kizárólag rajtuk keresztül jutnak el az emberekig. Ezzel a hatalommal óriási csapást tudnak mérni a katasztrófában érintett lakosságra nézve, mivel a médiának megvan az impériuma arra, hogy látszat valóságokat, koholt eseményeket hozzon létre, amivel fokozni tudják a megrendülést, a fizikai és pszichológiai kiszolgáltatottságát a lakosságnak. Erre épp elegendő alkalmatosság a média részéről, ha a hírekben erőteljesen súlykolják az emberek agyába azt, amit mondani vagy láttatni akarnak. Erre nagyon jó példa a 2009 április-május havában hazánkba is betörő madár és a sertés influenza.

Először is azért, mert a mezőgazdaságot még nagyobb mértékben tönkre tették az állatállomány nagy részének lemészárlásával.

Másodsorban pedig, az embereket félelemben tartani, és beoltatni őket, még nem használt és septiben kikísérletezett vegyszerrel, meggondolatlanság volt. Azonban a valóságban hazánkban nem volt járvány. Azoknál az áldozatoknál, akiket a hírekben hallottunk, - hogy életüket vesztették az új típusú influenza következményeképp- sokszor valami más, súlyosbító körülmény is jelen volt. Abban a idő intervallumban, mikor az új típusú influenza jelen volt hazánkban, aki meghalt valamiben, 99%-os esélye volt arra, hogy a sajtó nem megy el szótlannul a halálának körülményei és okai mellett, az új influenzajárvány igazolására. Még akkor is, ha köze sem volt a halál okához.

A járvány fogalmát a következőképpen lehet meghatározni: „Ha egy adott területen egy adott időpontban fertőző betegségben megbetegedettek száma meghaladja a több évi

átlagot epidemiáról, azaz járványról beszélünk.”⁴³ Bármely járványfolyamat létrejöttéhez, fennmaradásához, terjedéséhez három alapvető tényező egyidejű jelenléte szükséges.⁴⁴ Ezen tényezők a következők:

- A fertőző forrás: az a fertőzött élő szervezet tehát ember vagy állat, aki, vagy ami a kórokozókat hordozza, ahonnan azok a külvilágba képesek jutni illetőleg többféle módon terjedve más fogékony szervezetet megfertőznek. Az elsődleges fertőző forrás minden esetben valamilyen élőlény.

– A terjedés lehetősége: Többféle módokon következhet be.

- Közvetlen átvitel esetében a kórokozó a fertőző forrásból közvetlenül kerül be a fogékony szervezetbe tehát egyáltalán nem, avagy alig tartózkodik a külvilágban.
- Közvetett átvitel akkor következik be, ha a kórokozó valamilyen élettelen vagy élő közvetítő segítségével jut a fertőző forrás a fogékony szervezetben.⁴⁵

– Fogékony szervezet: A ténylegesen előforduló kár lehetősége attól függ, hogy vannak-e fogékony fajok a veszélynek valószínűleg kitett környezetben, beleértve az embereket, állatokat vagy növényeket⁴⁶. Az influenzát sem „kapja” meg mindenki. Ismert, hogy az egy szobában dolgozók sem mindegyike betegszik meg!⁴⁷

Amennyiben a szervezet immunállapota rendben van, a vírusok nem betegítik meg. Ebből kifolyólag a betegséghez két tényező jelenléte szükséges. Az egyik egy arra a betegsége fogékony szervezet a másik pedig a megbetegítő tényező. Ha valamelyik feltétel hiányzik, abban az esetben a betegség nem jön létre. Ezeket együttesen a járvány elsődleges mozgató erőinek nevezzük.

Karinthy Frigyes szavaival élve „Az orvostudomány foglalkozik a betegségekkel, és rájött, hogyan lehet még egy ideig életben tartani a betegeket, hogy minél tovább betegeskedjék szegény.” Valahogy így van ez a médiával is. Minél tovább próbálják fenntartani a vész látszatát, hogy minél tovább betegeskedjen és szenvedjen a célközönség.

⁴³ Forrás: Lőrincz Dalma: Az influenza pandémia Magyarországi komplex rendszere, Szakdolgozat, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2009

⁴⁴ Forrás: Dr. Halmay Balázs kistérségi Tisztifőorvos : Az ÁNTSZ Hajdúböszörményi, Polgári Kistérségi Inézetének munkarendjére és feladataira, az illetékességi területén bekövetkező, vagy az azt érintő humán járványok elleni védekezés időszakára., Hajdúböszörmény, 2008

⁴⁵ Forrás: www.atheneszki.hu/tananyag/tananyagok/kornyezet,%20egeszseg,%20apolas/2_1851_014_101030.pdf, 2011. 10.03.

⁴⁶ Forrás: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000D0608:HU:HTML>, 2009.04.24. 13.05

⁴⁷ Forrás: <http://www.morakozpont.hu/influenza.html>, 2009.04.24. 13.15

A tájékoztatás és a félre tájékoztatás mesterkedésével formálni és átalakítani tudják az emberek értékrendjét, állásfoglalását a világról. A már említett katasztrófafilmeken, reklámokon, gazdag brazil földtulajdonosokról – akiknek minden problémájuk a szerelem - szóló szappanoperákon át, a szemfényvesztés művészetét alkalmazva, látszatvalóságokat koholnak, és ezeken keresztül úgy manipulálják, vezetik az embereket, ahogy jólesik számukra.

Minden jól kiszámított, előre megtervezett rendszerben működik, segítségül használva a pszichológia, szociológia fejlesztéseit, hogy a hatás, még hatásosabb legyen. Egyik nagyon jó módszer erre- melyet én is naponta tapasztalok – az, hogy egy hirdetésen vagy műsoron belül, bizonyos képkockaként bevágnak egy oda nem illő képet. Ez a kép épp csak felvillanásnyi időre látszik, így a szemünk nem képes hirtelenjében érzékelni. Azonban a tudatalattink számára mégis értesülést hordoz. Saját bőrömmön tapasztalom, hogy a moziban a film megkezdése előtt sok olyan reklámot vetítenek, amely a kedvelt Coca Cola vagy a Popcorn íz világát jeleníti meg a mozizó közönség előtt. A hatás sem marad el. Az előadások közötti szünetben vagy éppen még a film előtt, megmagyarázhatatlan kényszert érzek a kóla, és a popcorn vásárlására, holott valójában nem is tudom, hogy miért is éreztem affinitást, hogy nekem most ilyet kell vásárolnom.

A permanens sulykolása, erőtetés valaminek, képessé teszi a tudatot olyan hatás kifejtésére, ami azt generálja benne, hogy elfogadja a hazugságot is igazságnak.

Ezen példák alapján meg kell állapítanom, hogy a média képes arra, hogy ami számára tetszetős és jól hangzó, azt irányvonalnak állítsa be, ami pedig nem tetszik neki, azt elavultnak láttassa a hírközlésén keresztül. Ilyenek példának okáért az amerikai filmekben oly kedvelt, de sajnos hazánkban is egyre nagyobb előfordulási rátával rendelkező olyan valós esetek, melyekben a gazdag belvárosi lányok, izmos, focista fiúk egy csapata megszégyeníti a külvárosi, vidéki lányt, vagy fiút.

Vagy itt van mindjárt a manapság sokat hallott cigánybűnözés és a megtorlásukra alakult gárdisták esete. Aki azt állítja, hogy a médiának nincs fokozott szerepe abban, hogy H. Ricsike minden este az ágy alá rejtőzik félelmében, mert jönnek a gárdisták, az lásson is ne csak nézzon.

A tájékoztatásokon keresztül folyamatosan tragédiákat, sorscsapásokat vetítik ránk. Manapság már csak az számít hírnek ahol halál és rombolás történik. Nem hinném, hogy az emberek lelkivilágának jót tesznek azzal, ha napi 24 órában sorolják azt, hogy ki hogyan halt meg, vagy milyen mértékű a pusztulás az érintett területeken.

A stagnáló rémhírek sugárzása azt eredményezheti, hogy a ember a negatív érzelmek és impulzusok hatására maga is negatívvá válik, életunttá, megmérgeződnek kapcsolatai a hozzátartozóival. Így számolódik fel az összetartozás érzése.

Az emberek életfelfogásának kialakítása is a médián keresztül történik. Had hozzam például erre a szingli élet népszerűsítését, ami a családok még hatásosabb szétzüllesztését szolgálja. Személy szerint én is számtalan számú ilyen olvasmányt fogtam a kezemben és fogyasztottam el, és valóban arra törekszik az olvasó, hogy ő is ugyanazokat élje meg, mint amelyek könyv soraiban olvashatóak.

Egészen addig, míg egy neves és sokak által nézett műsorban, le nem hozták a szingli témát, addig senki azt sem tudta, hogy mit is jelent valójában. Egyre több műsorban hallhatjuk a szingli lét pozitívumait, különféle műsorokban népszerűsítik a szingli összejöveleteket, a szingli sztárjainkat, akik élvezik, hogy egyedül élhetnek magányosan. Az emberek pedig hajlamosak arra, hogy minél tovább nézik ezt, annál természetesebb lesz számukra az addig természetellenes, és ami először megbotránkozást keltett az később már általános dologgá válik.

Sorolhatnám még a média propaganda és megtévesztő eszközeit, de úgy érzem, nem érnék a végére.

3.8. A biztonság reprezentációja a média szemével

Az utóbbi időben feltűnik, hogy a katasztrófákról szóló hírek, beszámolók egyre nagyobb teret kapnak a híradásokban. Ennek okainak megértése érdekében tisztában kell lennünk azokkal a hírértéket befolyásoló tényezőkkel, amelyek lehetővé teszik a katasztrófákról szóló híradások elterjedését.

Röviden ismertetem ezeket:

- *A közelség:* az embereket az érdekli, ami közvetlenül érinti őket, hatással van rájuk. Minél közelebb történik hozzájuk egy esemény, annál jobban foglalkoztatja a lakosságot. Ez talán a mindenkori legfontosabb tényező.
- *A megszemélyesítés:* ha egy híradás az érintett civil lakosságról szól, sokkal nagyobb érdeklődést vált ki a nézőből. Ez a hírértéket befolyásoló tényező szinte minden szerencsétlenség esetében fenn áll, hiszen a riporterek sokszor erre hegyezik ki az egész eseményt.

- *A negativitás:* a negatív események jobban felkeltik, és fent tartják a nézői érdeklődést, mint a sikertörténetek. Sokan úgy is tartják, hogy csak az bír igazán hírértékkel, ami negatív.
- *A meglepetés, váratlanság ereje:* A legtöbb katasztrófa váratlan és meglepetésszerű. Talán éppen emiatt válik katasztrófává az esemény, mert nem tudták megelőzni vagy felkészülni a bekövetkeztére, így aztán súlyosabb károkat okoz, mint ha előre látható lenne az esemény.

Ezen felsorolások alapján tudhatjuk meg, hogy a hírérték rendkívüli jelentőséggel bíró tényező a médiában. Ezek a tényezők segítik a katasztrófák bekerülését a kommunikáció végtelen körforgásába.

Manapság már nem fordulhat elő olyan kommunikációs baklövésre példa, mely a csernobili katasztrófát övezi. A csernobili atomkatasztrófáról csak hetekkel később jelentek meg hírfoszlányok a tömegkommunikációban. A történetekről a magyar hírszerkesztők jóval korábban értesültek a közvéleménynél, csak felsőbb utasításra nem közölhették azokat.

Bedő Iván újságíró, április 28.-án bemondta a Magyar Rádióban a hírt, amelyet később letiltottak, Bedő pedig büntetésben részesült. Előtte a magyar lakosság csak szóbeszédéből, pletykákból tudhatott az esetről, hivatalos forrásból nem.⁴⁸

A sajtószabadságnak és a demokráciának köszönhetően ilyen események elhallgatása manapság Magyarországon nem fordulhat elő.

A következőkben tekintsük át, hogy a lakosság honnan is kaphat tájékoztatást az események bekövetkezte után.

1. A televízió

Ez az a kommunikációs csatorna, melyet a legnagyobb közönség használ. A televíziót nagyon sok ember nézi, és így könnyen eljut sok emberhez egy esetleges katasztrófa híre. Ez a nagy nyilvánosság segítheti is a bajba jutott embereket, az esetleges eltűnéseket illetve az adományok összegyűjtését illetően. A televízióból való értesülés jótékony hatása mellett sajnos szólnom kell a negatív hatásáról is. Mégpedig arról, hogy egy fél órás híradó adásban nincs elegendő idő arra, hogy az egész csapást, annak kiváltó okait és azok környezetre és a lakosságra gyakorolt hatásait kifejtse.

⁴⁸ Forrás: Zsédényi Dávid- Katasztrófakommunikáció a média tükrében. Szakdolgozat, Dunaújvárosi Főiskola, 2009.

Holott ezek mind részét képezik a tájékoztatással szemben támasztott követelményeknek, pontosabban a hitelességnek. Ezekben a híradásokban csak egy szeletét kapja meg, mintegy impulzusként a néző, ami információ hiányos állapothoz, majd az információ torzulásához vezethet.

A megoldási javaslataim között szerepel többek között ennek a hiánynak a megoldására tett gondolatom is.

2. Az internet

Egyre gyorsuló világunkban nagy teret kapott az utóbbi évtizedben az internet használata.

Az internetes felületeken minden anyag a címdoldalon van, aminek az előnye, hogy az olvasó egyszerre látja az oldal tartalmát, és a tematikusan elhatárolt cikkeket.

Nagy előnye a portáloknak, hogy számottevően gyorsabbak, mint bármelyik másik hírközlő eszköz. Akár percenként is frissíthetnek, újabb és frissebb ismereteket közölve az adott esemény menetéről, új történetekről, nyilatkozatokról.

A tudósítónak csupán egy laptopra és internet hozzáférésre van szüksége, ámbar manapság már egy hiper - szuper telefon is megteszi. Újabb előnye, amivel lekörözi a többi sajtóorgánust, az a terjedelmi korlátlanág: a szerkesztők bármilyen hosszan írhatnak a témáról, akár több oldalra bontva is.

A gyorsaságnak azonban ebben az esetben hátránya is van. Számos ellenőrizetlen, még meg nem erősített információ jelenhet meg az oldalakon, amelyek semmiképpen sem kívánatos, és jelentősen hátráltatják a katasztrófa következményeinek felszámolását. Könnyen felkavarhatja, pánikba ejtheti az olvasót az ellenőrizetlen tájékoztatók megjelenése.

Az internetes közzétételhez tartoznak az egyéni felhasználók, avagy bloggerek beszámolóit, amelyek, szintén nagy gondot okozhatnak a gondosságuk hiányában ellenőrizetlenül kifüggesztett híreik miatt.

3. A nyomtatott sajtó

A nyomtatott sajtó szintén hírértékük szerint kezeli a katasztrófákat. Minél nagyobb területre terjed ki, minél több áldozattal jár, és minél közelebb történik hozzánk, annál nagyobb értéket szánunk neki. Jelentős különbségekre bukkanunk a bulvársajtó és minőségi sajtó prezentálása között. Megvizsgáltam, hogyan adja át a híreket a Blikk című lap és hogyan a HVG című lap.

Az első, a kolontári katasztrófáról 2010. október 5-én a Blikk következőképpen kezdte a tudósítást: „...halált és pánikot hozott a vörösiszap” Ezzel a pánikkeltő és korántsem pozitív kezdettel szemben a HVG ugyanazon a napon, így vezette be a híreit: „...még mindig méteres magasságban áll a vörösiszap Devecseren.” Azt tapasztaltam eme vizsgálat során, hogy a minőségi sajtó a szárazabb tényekre hagyatkozik, ezzel szemben a bulvár az érzelmekre hat, áldozatok, halál, pánik emlegetésével drámaiabb hatást keltve az olvasóban.

4. VÉLEMÉNYÜTKÖZTETÉS A PROBLÉMA MEGOLDÁSÁRA

Hogyan tudnánk kiküszöbölni az általam már megfogalmazott problémákat?

Kutatásom ezen részében polgármesterek, civil polgárok, szakemberek és természetesen a média jeles képviselői mondják el pro és kontra álláspontjukat a médiakommunikáció és a tömegtájékoztatás problémamentes lefolyását befolyásoló tényezőket illetően.

Kutatási módszerem közé sorolom a 11 kérdésből álló kérdés-felelet módszert, melyben én tettem fel a kérdéseket az interjúalanyoknak, ők pedig saját tapasztalataira és az átélt élményekre támaszkodva válaszolta meg azokat, valamint a lakossággal történő kötetlen beszélgetés módszerét is alkalmaztam.

Levonva a konzekvenciát, meghallgatva különböző oldalokról az általam felvetett problémákat, a kutatásom végén szeretném felvázolni egy általam elképzelt és ugyancsak megvalósítható megoldást, azokból az információkból kiindulva, melyeket az interjúalanyaim hoztak tudomásomra.

Az első alanyom Nagyváradai Dávid, a 2010. május-júniusi árvíz által érintett Sajópálfala település lakosa így emlékszik vissza a történetekre:

„30 éves vagyok, de 30 év alatt nem tapasztaltam ekkora mértékű fejetlenséget és kóklerséget, mint az árvíz alkalmával. Sajnos el kell mondanom, és ezen nincs mit kozmetikázni, hogy nem kaptunk elegendő mennyiségű, és ami a legfontosabb, elegendő minőségű tájékoztatást a történetekről és arról, hogy egyáltalán hogyan kellene viselkednünk ebben a nem hétköznapi, embert próbáló szituációban. A település polgármestere minden tőle telhetőt megtett a falu lakosságának védelme érdekében, de mást ő sem tehetett, mint hogy személyesen jelent meg a veszélyeztetett családoknál, és személyesen tudatta velük a következő órák, napok teendőit. Mivel hangosbemondó nincs telepítve a településen, ezért csak későn, és teljesen átformálva, más jelentéssel kaptuk meg az információkat.

Személyes tapasztalatomra támaszkodva szeretném elmondani, hogy a média sajnos csak még jobban megnehezítette ezt az amúgy sem derűs állapotot. Sajnálatos módon megtörtént, hogy miközben én és a családom azzal voltunk elfoglalva, hogy minél gyorsabban, minél biztosabban rakjuk egymásra a homokzsákokat megvédve ezzel ingatlanunkat, egy firkász az orrom alá dugta a mikrofonját, és megkérdezte, hogy most mit

érzek?! Ugye nem kell elmondanom, hogy mit feleltem erre?! Merőben felháborít az a magatartásforma, amikor mások szerencsétlenségén akarnak egyesek nyereszkeskedni.

Megdöbbentő számomra, hogy mire képesek egyesek egy kis nézettségért cserébe. Ahelyett, hogy megfogta volna a lapátot és a zsákot, és mint embertársam a segítségemre kelt volna, inkább, nem megfelelő időben és nem megfelelő helyen kezdett kérdéseket feltenni. Nagyon szívesen válaszoltam volna neki nyugodtabb körülmények között, egy pofa sör mellett.

Úgy vélem, hogy a megoldás csakis egy olyan magasabb szintű jogi szabályozással valósulhatna meg, amely nem engedné, hogy – ahol emberek ingatlanjai, ingósági esetleg emberi életek mennek veszendőbe -, szenzációhajhászás vezesse az embert a segítségnyújtás helyett.”



12. ábra: A Nagyváradi család háza homokzsákokkal körbeölelve⁴⁹

⁴⁹ Készítette: Lőrincz Dalma. Sajópálfala, 2010. 06.02.

Egy másik, nevét nem vállaló polgár sietősen így nyilatkoztatta ki gondolatait.
„Semmit nem ártott nekem a média, de az mégsem járja, hogy – ahogy a mondás tartja – a falu elején még csak köhög, a falu végén már el is temették az illetőt. Nap, mint nap néztem az árvíz és Kolontár idején is a televíziót, az egyik híradásban tudtak arról, hogy meg van repedve a zagytározó gátja, a másik csatornán pedig váratlanul jött az iszap. Kérem, mi ez ha nem az igazság elhallgatása?”

A következő interjúalanyom jelenleg Arnót település polgármestere, de a 2010-es árvíz idején Onga település jegyzője volt, dr. Üveges István Úr.

Üveges Úrral, ahogyan a média illetőleg az OKF képviselőivel, irányított kérdések segítségével beszélgettünk és kerestünk megoldást a nehézségekre.

L.D: – Melyek a kríziskommunikáció helyes lépései, érvényesülnek-e ezek a települési kommunikációban?

Ü.I: – Mindenképpen első és legfontosabb lépésként a polgármester személyes megjelenését tartom fontosnak. Ha az állampolgárok látják, hogy a település első embere is kint tartózkodik a kárhelyszínen, sokkal nyugodtabban veszik az akadályokat, mert van kibe „kapaszkodniuk”. Nálunk, Ongán, az árvíz idején működött a Kábel Tv, amelynek sok hasznát vettük a lakosság tájékoztatása szempontjából.

A helyi média tudósításai talán azért könnyíti meg a helyzetet, mert közelebb van az emberekhez, mint egy fővárosi tv. Itt az emberek ismerik egymást, jobban hisznek, bíznak a másokban. Hiszik, hogy az ismerősök nem hazudnak nekik.

Nem mellékes teendőnek tartom a szórólapok terjesztését. Ezek rendszerint megtekintés nélkül a kukában végzik, viszont bekövetkezésének megakadályozása végett is meg lehet tenni a szükséges lépéseket. Véleményem szerint, ha az a szöveg, amelyet elhelyezünk a lapon, figyelemfelkeltő, tehát nagy, olvasható, tisztán értelmezhető hívószavakból tevődik össze, és megtalálják a megfelelő kulcsszavakat hozzá, akár életmentő eszköz is lehet.

Sajnos, a hangosbemondó nincs kiépítve a településen, ezért a hírek lassan és kis csoportokhoz tudnak csak eljutni.

L.D: – A kríziskommunikáció mely lépései igénylenek kiemelt figyelmet, és miért?

Ü.I: – Véleményem szerint a kommunikáció azon területei igénylenek elsőrangú szerepet, mint a figyelemfelhívó rendezvények. Akár egy szimulált veszély esetén való gyakorlat, akár egy már megtörtént esemény utáni értékelés fontos szerepet játszhat a lakosság életének előrelendítésében.

Itt nagy szerepet kap a közmédia, de nem a rémhírképző és szenzációhajhászás része.

L.D: – Mi támogathatja, mi eredményezi a hatékonyság növelését?

Ü.I: – Amint már említettem, a településnek – sem Arnótnak, sem pedig Ongának – nincsen hangosbemondója, mely nagyban nehezíti a lakosság idejében történő tájékoztatását. Illetve a személyes részvétel is elsőbbséget élvez.

L.D: – A kríziskommunikáció, a lakosságfelkészítés területén történtek-e fejlesztések a településen?

Ü.I: – 2011. március 9-én iskolánk aulájában a község biztonságáról, az árvízi védekezés időszzerűségeiről fórumot tartott az önkormányzat, amelynek keretében előadás hangzott el Ivánné Balázs Mária, a B.-A.-Z. Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Miskolci Kirendeltsége vezetőjétől.

Mint tudjuk, az ehhez hasonló eseményekre nem igazán van kereslet, de meghívók szétosztásával és személyes meghívásokkal adtunk lehetőséget a lakosságnak a veszélyek megismerésére.

Sajnálatos módon, nincsenek sem egyéni, sem pedig kollektív védőeszközeink, amelyekre egy esetleges veszély esetén szükség volna.

L.D: – Az utóbbi időszakban mely esetekben volt „sikeres”, hatékony, a célját elérő a válság kommunikáció?

Ü.I: – Az árvíz idején Onga településen sikeres, célját elérő volt a kommunikáció, igaz, nem volt zökkenőmentes a közmédia „szereplési vágya” miatt, de abból a szempontból viszont igen, hogy a hírek hallatán számtalan önkéntes jelentkezett munkára, hogy segítsen a bajbajutott társaikon.

Tájékoztatva volt a Kábel tv által a lakosság az ivóvíz használatba vételéről is, ugyanis szerencsétlenségünkre az ivóvíz szennyeződött. A segélyszállítmányok elosztása is akadozott, talán ezt könnyebbé lehetett volna tenni a média segítségével.

L.D: – Melyek az elsődleges szignifikáns lépései a katasztrófa idején történő lakosság értesítésnek és a sajtótevékenységnek?

Ü.I: – A média elsősorban azokat az embereket kívánja megszólaltatni, akik a település vezetését teszik ki. Ez lenne az ideális, mivel az átlagembernek nem hiányzik még egy gond a nyakába. A polgármester javaslata alapján kellene megszólaltatni a lakosságot, mert ő tisztábban, higgadtabban tudja kezelni a válságot, mint a házát éppen elvesztő ember.

L.D: – Kiket, mely szervezeteket stb. vonnak be (vonhatnak be) a tudósításokba?

Ü.I: – A Kábel tv, a helyi sajtó áll a rendelkezésünkre. Nemrég alakult meg Arnót településen a Polgár Őrség, mely szintén sokat segít a munkálatokban. És nem győzőm hangsúlyozni a személyes megjelenés fontosságát.

L.D: – Mi és hogyan szabályozza a települési szóvivő/k kijelölését?

Ü.I: – Mindenképpen egy olyan vezető egyéniségű embert kellene meginterjúvolnia a médiának, akire hallgatnak a társai.

Ennek a személynek bölcsen, a falu érdekeit szem előtt tartva nem vádaskodva, nem másokat okolva kell (ene) válaszolni a sajtó csavaros, mindent kiforgató kérdéseire. A sajtóval tudni kell bánni!

L.D: – Szerveznek-e a kijelölt kommunikátorok részére speciális gyakorlatot, felkészítést?

Ü.I: – Igazság szerint nem kaptunk, és nem kapunk különleges, feladatorientált felkészítést, pedig elkelne néhány körülményben.

L.D: – Melyek a mozzanatai, és mi a feladatmegosztás egy katasztrófáról történő tudósítás során a kárhelyszínen, illetve a Polgármesteri hivatalokban?

Ü.I: – Törekednünk kell a kollektivitásra, a szakmai hierarchia kibontakozására, mert ahogyan azt az előző kérdésben megválaszoltam, nem kapunk speciális felkészítést, sem a lakosság tájékoztatása, sem pedig a különleges veszélyhelyzetek elhárítása érdekében.

Ha a helyzet megköveteli és a veszély olyan jellegű, haladéktalan útlezárásokkal kell megoldani a fennálló kérdést. Ilyen helyzetben nem megfelelő döntés a területre engedni több televíziós csatornát, internetes újság, rádió szerkesztőket és olyan embereket, akiket csak a látvány, a rémisztgetés, a tények elferdítése a célja.

Szakmai oldalról, Berkes Viktória Polgári Védelmi Főhadnagy készséggel állt a rendelkezésemre, aki a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Kommunikációs Osztályán dolgozik.

Itt is a kérdés-felelet módszert alkalmaztam a kérdéseim megválaszoltatására.

1. Melyek a kríziskommunikáció helyes lépései, érvényesülnek-e ezek a hazai szakmai kommunikációban? 2. A kríziskommunikáció mely lépései igényelnek kiemelt figyelmet, miért? 3. Mi támogathatja, mi eredményezi a hatékonyság növelését? 6. Melyek az elsődleges szignifikáns lépései a katasztrófa idején történő sajtótevékenységnek?

A BM OKF sajtómunkájának területén legfontosabb célunk, hogy a hatáskörünkbe tartozó tényekre alapozott híreket a közvélemény számára érthető formában a médian keresztül is eljuttassuk azért, hogy a lakosság tájékoztatásában és védelmében a tömegkommunikáció által adott széles körű lehetőséget kihasználjuk.

A BM OKF sajtótájékoztatónak munkájának specialitása az úgynevezett katasztrófa-veszélyhelyzeti kommunikáció. A tájékoztatás módszerében kiemelt fontossággal bírnak: a tényszerűség, a mértékletesség és a türelem, amelyeknek alapja a szakmai megalapozottság. A szóvivő és a vele folyamatosan együttműködő sajtószervező egyik fontos feladata, hogy az általuk képviselt szervezetre vonatkozó gyors, pontos és hiteles információkról folyamatosan, illetve rendszeresen tájékoztassák az újságírókat, majd az alaprendeltetéshez kapcsolódó híreket elemezzék, és azokat további tevékenységükben felhasználják.

A katasztrófahelyzet során folytatott kommunikáció egyike a legnehezebb feladatoknak, mert szervezettséget, felkészülést, fegyelmet és gyors alkalmazkodó képességet követel. Az irányításához szakértelemre és főként tudatosságra van szükség, mivel egy ilyen esetben a legtöbb ember fokozottan érzékeny és ingerlékeny. Sokszor egy-egy rosszul megválasztott kifejezés vagy mozdulat önmagában is alkalmas a pánikkeltésre. A veszélyhelyzetek során azonnal számolni szükséges a média megjelenésével, amely ha nem talál, akkor választ keres a kérdéseire, amelynek következtében rémhírek is kialakulhatnak.

Az adott veszélyhelyzeti szituációba került személyek lelki terhelésének megemlítése azért fontos, mert a kommunikáció nem csak a külső tájékoztatást, vagy a média érdeklődésére adott válaszokat jelenti, hanem legalább annyira fontos a veszélyhelyzetben lévőkkel történő minél előbbi kapcsolatfelvételt és a követendő magatartásforma velük történő elfogadtatását. Minél jobb a lakosság fizikai, lelki kondíciója, egészségi állapota,

annál kisebb esélye van a vészhelyzeti, félelmet kiváltó tényezőknek, hogy az egyes embernél, majd a tömegben pániksituációt idézzenek elő.

Alapvető cél a lakosság megnyugtató, megfelelő és szükségszerű információk, magatartásformák, viselkedési minták közvetítése, figyelemfelhívás, a pánik elkerülése, hiteles, gyors, pontos lakosságtájékoztatás.”

4. A kríziskommunikáció területén történtek-e fejlesztések az elmúlt évek során a katasztrófavédelmi szervezeteknél?

„A kommunikáció nem lehet sikeres folyamatos fejlődés, bővülés nélkül!

Az információ az internet révén sokkal gyorsabban eljut az érdeklődőhöz, mint az eddigi hagyományosnak mondható elektronikus (televíziók, rádiók) vagy - főképpen - nyomtatott sajtó útján, ezért a válaszreakció is ennek megfelelő.

Tisztában kell lenni a hírversennyel, azzal, hogy a médiában már több éve versenyhelyzet van, amely műsorok, adások, újságok létrejöttével vagy megszűnésével jár.

Katasztrófák elleni védekezésről történő folyamatos tájékoztatás vagy megelőző célú felvilágosítás érdekei viszont továbbra is változatlanok, de a megoldásokat ehhez az új körülményhez kell alakítani.

Folyamatos fejlődést követel meg uniós tagállami mivoltunk, hisz az Európai Unióhoz történő csatlakozással összefüggésben a tárgyalt téma felértékelődött.”

5. Az utóbbi időszakban mely esetekben volt „sikeres”, hatékony, célját elérő a válság kommunikáció?

„Kiemelkedő példája ennek a vörösiszap katasztrófa során végzett (s azóta is tartó) folyamatos sajtómunkánk, mely alatt a hazai sajtóérdeklődés mellett kiemelt nemzetközi sajtóérdeklődést is kezeltünk.

Az események soha nem látott nemzetközi érdeklődést és helyszíni sajtójelenlétet indukáltak a világ szinte minden országát tekintve. Kommunikációnkban teljes körű szakmai- és kormányzati koordináció valósult meg.”

7. Kiket, mely szervezeteket vonnak be (vonhatnak be) a tudósításokba?

„Ahogy az első válasznál említettem, a szervezetünk saját hatásköreivel összefüggő nyilatkozatokat tesz.

Az úgynevezett „hétköznapiokban” kialakított kölcsönös, előnyös együttműködés a médiával mindig sokat segíthet, különös tekintettel a helyi, valamint a regionális médiára is. Az eseményről, továbbításra szánt tájékoztatás alkalmával, nem szabad megfélemlenünk a partner szervezetekkel együttes koordinációról sem (pl.: rendőrség, mentők, ÁNTSZ, segélyszervezetek, civil együttműködők stb.) ”

8. Mi és hogyan szabályozza a szóvivő/k kijelölését?

„A különböző veszélyhelyzetekről szóló kommunikációs munka során rendelkezünk kell, olyan személlyel vagy személyekkel, akik a sajtó tájékoztatásért felelősek.

A jelenlegi szóvivők kiválasztása során különböző feladatok vártak a jelöltekre, mellyel kamera előtti viselkedésüket, beszédképességüket, helyzetkezelésüket teszteltük, mely után írásképességüket lemérve adott információkból közleményt kellett írniuk. Természetesen ezekből már nemcsak kommunikációs ismereteik, készségeik, képességeik derültek ki, hanem a katasztrófavédelmi szakmai ismereteik, tudásuk is. Mindkettő elengedhetetlen.

Ezek alapján javaslatot tettünk a felsővezető részére, aki a végső döntést meghozta.

Magát a szóvivői, kommunikációs munkát a hatályos külső jogi környezet mellett belső főigazgatói, igazgatói intézkedések szabályozzák.”

9. Szervez-e a katasztrófavédelem külső sajtósok részére speciális gyakorlatot, felkészítést?

„Egyelőre kifejezetten külső sajtósok és speciálisan gyakorlatot nem tartottunk. Saját sajtóreferenseink részére folyamatos a továbbképzés, évente több alkalommal is összeülünk, feladatokat, csapatépítő játékokat, helyzeteket dolgozunk fel, megbeszéljük fejlődési, javítás, továbblépési lehetőségeinket.

A külső sajtósok részére természetesen háttéranyagaink, nyilatkozataink során törekszünk a közérthetőségre, minél kevesebb specifikus szakmai nyelv használatára.

Voltak már rendezvényeink kifejezetten külső sajtósoknak, például nagy sikerrel rendeztünk Sajtófarsangot. A belső kollégák továbbképzésére is többször hívtuk már meg külső médiumok főszerkesztőit, újságíróit, hogy egyrészt kapcsolatot építsünk, másrészt segítsük egymás munkáját a fortélyok, a bevált gyakorlatok megbeszélésével.”

10. A katasztrófavédelmi gyakorlatokba bevonnak-e külső média képviselőt?

„Ez gyakorlatfüggő. Legutóbb az IRIS nemzetközi projektben tettük ezt. Az IRIS2011 gyakorlat során olyan, hazánkat ért földrengést modelleztünk, mely a közvetlen károkozás sugarán belül működésképtelenné tette a polgári és kormányzati kommunikációs rendszereket. A gyakorlat feltételezése szerint a Szekszárdi Duna híd és Tamási térségét, olyan erősségű földrengés sújtja, mely a földkábeleket elnyírja, a mikrohullámú antennákat kimozdítja. A térségben megszűnt a vezetékes telefon, GSM telefon, Internet, kábel tv, EDR, WI-FI szolgáltatás. A polgári védelmi parancsnokságok és szervezetek teljes készenlétbe helyezése részeként, illetve önként - polgári védelmi szolgálatra jelentkeztek a rádióamatőrök. Feladatuk kapták, hogy kérjenek segítséget, illetve létesítsenek összeköttetést a Tolna Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság, annak működésképtelensége esetén az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Ügyeletével.

Mindkét földrengés sújtotta területről egy-egy rádióamatőr kolléga, saját RH eszközei segítségével segélyhívást kezdeményezett, majd katasztrófahelyzeti információkat továbbított. A feltételezés szerint a forgalmazást észlelő többi, hazai és külföldi rádióamatőr, szabadon hagyta a frekvenciát, illetve segítséget nyújtott az információk továbbításában.

A feladat csak látszólag volt egyszerű, hiszen a rádióhullámok terjedése nem pontosan kiszámítható.

Előfordulhat, hogy az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságra szánt információ, Tamásiból nem közvetlenül, hanem más hazai, vagy akár Ausztriai, Német, Ukrán és más országok rádióamatőr állomásai közvetítésével jut el Budapestre, vagy Szekszárdra és vissza.”

11. Melyek a mozzanatai, és mi a feladatmegosztás egy katasztrófáról történő tudósítás során a kárhelyszínen, illetve a szerkesztőségben?

„A veszélyhelyzet bekövetkezése után a szóvivő, a rendelkezésére álló erővel és eszközökkel, igyekszik elérni a kitűzött kommunikációs célt vagy célokat, ezért megtervezi az üzenetet és az azt közvetíteni képes kommunikációs csatornákat. Az, hogy egy vagy több személyre van szükség, azt a szituáció, a cél, illetve a választott módszer dönti el.

A katasztrófahelyzetben a helyszíni kommunikáció szervezett végzése érdekében, főigazgatói döntésnek megfelelően kihelyezett helyszíni szóvivő működik. A helyszíni szóvivő a sajtó hiteles, gyors, pontos tájékoztatása mellett szervezi és irányítja a támogató

munkacsoport munkáját, szervezi a helyszíni kommunikációt, kialakítja a kommunikációs üzenetközvetítés tartalmát, lépéseit, módszereit, a vezetéssel való kapcsolattartás és az együttműködés rendjét. Szervezi a sajtó képviselőinek beléptetését a kárhelyszínre és biztosítja tájékoztatásukat. A helyszínen sajtópontot hoz létre, ahol koordinálja a kül- és belföldi média megkereséseket, a szükséges információkat rendszeresen megadja.”

Kérdésekre válaszolva, Berkes Viktória elmondta, hogy az OKF által működtetett Katasztrófavédelem Szerkesztősége más feladatot végez, mint a napi híradás katasztrófa idején. Ők egy havi periodikájú magazint szerkesztenek, melyet nem szabad összetéveszteni egy híradó, vagy egy napilap szerkesztőségével.

Sajnos, bennem ez felveti a kérdést, hogy ennek hiányában ki felügyeli a rossz, pontatlan információk kikerülését a nyilvánosság felé? Talán a különféle médiák maguk döntenek a hírekről???

Végül, de nem utolsó sorban kérdéseim megválaszolást nyertek Kisberk Szabolcs Úr, a hír TV szerkesztő-riportere személyében. Felé is ugyanazon kérdéseket irányítottam, mint ahogyan tettem azt az előző két alany esetében is.

1. Melyek a kríziskommunikáció helyes lépései, érvényesülnek-e ezek a hazai média kommunikációban? 2. A kríziskommunikáció mely lépései igényelnek kiemelt figyelmet, miért?

„Hogy mennyire érvényesülnek a kríziskommunikáció elemei, az teljes mértékben az adott szituációtól és szervezettől függ. Abban szinte biztos vagyok, hogy az állami és közintézmények túlnyomó többsége ma nem rendelkezik sem krízistervvel, sem olyan tapasztalt szakemberekkel, akik egyáltalán tisztában lenének azzal, mit jelent a kríziskommunikáció.

Szerintem rendkívül jó példa erre az elmúlt 2-3 év rengeteg kellemetlen ügye, amikor csalás, sikkasztás, hűtlen kezelés és egyéb bűncselekmények gyanújával sorra vitték el a fővárosi közműcégek vezetőit, és az összes esetben a hallgatást választotta az összes szervezet. Semmilyen kommunikáció nem volt!

A kríziskommunikáció célja elvileg azt a felfogást létrehozni és felépíteni, hogy a szervezet kezében tarja az ügyeket, és tudja kezelni a krízisszituációt. És egyik alapvető

követelménye, hogy igazat mond és mindig vállalja a felelősséget. Na ez ma nem működik Magyarországon!”

3. Mi támogathatja, mi eredményezi a hatékonyság növelését?

„Leginkább az eredményezhetné a hatékonyság növelését, ha megváltozna a szemlélet, és úgy krízishelyzetekben, mint egyszerű hétköznapi ügyekben is, nem a sajtó elhárítását tekintené feladatának a legtöbb kommunikációs szakembernek, sajtósnak, szóvivőnek nevezett ember, hanem az együttműködésre, egymás munkájának segítésére törekedne. Ez ma minimális szinten sem működik, egy-két szervezet kivételével.”

4. A kríziskommunikáció területén történtek-e fejlesztések a média szerveknél?

„Egyértelműen következik a válasz: Nem!”

5. Az utóbbi időszakban mely esetekben volt „sikeres”, hatékony, a célját elérő a válság kommunikáció?

„Azoknál a szervezeteknél, amelyeknél jól működik a kommunikáció (legalább részben) ott volt ilyen. Példaként tudnám említeni a katasztrófavédelmet, és talán a mentőszolgálatot.

A vörösiszap tragédia során is hagyott némi kívánni valót a kommunikáció, de alapvetően sokkal gyorsabban és talán pontosabban jutottak el a hírek a lakosság felé.”

6. Melyek az elsődleges szignifikáns lépései a katasztrófa idején történő sajtótevékenységnek?

„Legelső az információszerzés. Ilyenkor még az sem baj, ha nincsenek pontos adatok információk, elég a helyszín és az, hogy körülbelül mi történt.

Ezen információ birtokában már megszülethet a döntés arról, hogy milyen kapacitással, hány ember vonuljon a helyszínre.

A következő lépés az információ bővítése, részletek beszerzése, szemtanúk, illetékesek megszólítása.”

7. Kiket, mely szervezeteket vonnak be (vonhatnak be) a tudósításokba? 8. Mi és hogyan szabályozza a szövivő/k kijelölését?

„A tudósításban természetesen mindig az adott eseményhez leginkább köthető kommunikátorok felkutatása és megszólaltatása a cél - jelzem nem mindig sikerül ez sem, és ez többnyire nem a sajtómunkások hibája.”

9. Szerveznek-e a sajtósok részére speciális gyakorlatot, felkészítést?

„Én az elmúlt közel tíz évben amióta ilyen területen dolgozom nem hallottam még hasonlóról sem.”

10. Melyek a mozzanatai, és mi a feladatmegosztás egy katasztrófáról történő tudósítás során a kárhelyszínen, illetve a szerkesztőségben?

„Első az információszerzés. A vörösiszap katasztrófánál például csak annyit tudtunk, hogy valami katasztrófa történt Devecsernél. Ekkor elindult egy stáb a helyszínre.

Ez után percekkel kiderült, hogy több halott is van, és óriásai a baj, ekkor indult el egy újabb stáb és a műholdas közvetítő kocsí. Eközben a szerkesztőségben valaki próbált legalább telefonos interjút készíteni egy illetékessel.

A kárhelyszínen a riporter szerzi az infókat, az operatőr készíti a felvételeket és a technikus segíti mindkettő munkáját, illetve az interjúknál figyel a hangra.

A helyszínen a legfontosabb, hogy mindig csak ellenőrzött információt adjunk át, rendkívül körültekintően kell fogalmazni, mondjuk egy élő bejelentkezésénél, vigyázva arra, nehogy egy nem kellően megalapozott információval pánikot keltsünk. A nem száz százalékos megerősített információ is közölhető, de ezt mindig ki kell emelni, hogy nem erősítették meg az illetékesek.”

Szerettem volna megkérdezni a **Nemzeti Média-és Hírközlő Hatóságot** is az álláspontjukról, azonban ők úgy nyilatkoztak, hogy ebben ők a legkevésbé kompetensek...

A polgárok, a hivatásos katasztrófavédelmi szerv, a polgármester illetőleg a média képviselőinek feltett kérdéseimmel azt próbáltam kiragadni valamint bebizonyítani, hogy mennyire nincs összhangban az irányítása és a koordinálása a katasztrófa idején történő tudósításnak. Láthatjuk, hogy sem a község polgármestere sem az érintett lakosság nem volt

megfelelőképpen ellátva ismeretanyaggal. Az is kiderül az interjúkból, hogy ugyanazon kérdésre más volt a válasz a média illetőleg a hatóság részéről.

Nem kívánom a végletekig ragozni a négy interjúalany által megválaszolt kérdéseket és nem tisztem igazságot teremteni, de az ellentétek és a szervezetlenség úgy gondolom, kellőképpen kirajzolódik ahhoz, hogy egy összehangolt, szakmailag irányított, szenzációhajhásztól mentes, jogilag szabályozott rendszert alkossunk.

A következő és egyben a dolgozatom utolsó részében, szándékomban áll feltárni illetve kifejtani az általam hasznosnak és megvalósíthatónak ítélt konfigurációkat és elképzeléseket.

4.1. A megoldás!?

Szerintem, ez a kérdés nagyon összetett, soktényezős fogalom. Minden részt vevő szervnek, hatóságnak és a civil lakosságnak is úgy kell részt venniük a megoldásban, hogy az, a számukra a lehető legjobb legyen, és ne akadályozzák annak menetét, mivel a televízió morális támogatásától függenek az emberek...

1. Első, amit fontosnak tartok a lakosság tájékoztatása érdekében és nem is kivitelezhetetlen, az, hogy legyenek a lakosság körében gyorsan terjeszthető irodalmi művek, szórólapok, brosrák, plakátok melyekből meg lehet tudni, hogy hogyan kell viselkedni, mit érdemes vagy nem szabad csinálni. Ezeknek népszerű, köznyelvű, közérthető nyelvezete kell, legyen. Természetesen ennek a kivitelezésében a lehető legközelebbi nyomda segítségére van szükség. Ennek ellenére azt is tudjuk, hogy ezek a szórólapok szinte a kézbevételelől számított 2 percen belül a szemetesben landolnak, de ha megfelelő hívószavakat, figyelemfelkeltő színeket és ábrákat használnánk ennek kivitelezésében, talán csak minden 10. kerülne a szemétkbe.

2. Nagyon fontos a gyors és azonnali tájékoztatás a lakosság felé. Példaként a csernobili eseményeket tudom felhozni, amikor is két hét is eltelt a balesettől számítva, amikor Gorbacsov megjelent a moszkvai televízióban és a néphez szólt. A beszéd végzetesen elkésett.⁵⁰

⁵⁰ Forrás: Dr.Szatmáry Zoltán-Dr.Aszódi Attila: Csernobil, Tények, Okok, Hiedelmek, Typotex kiadó, Budapest, 2005.

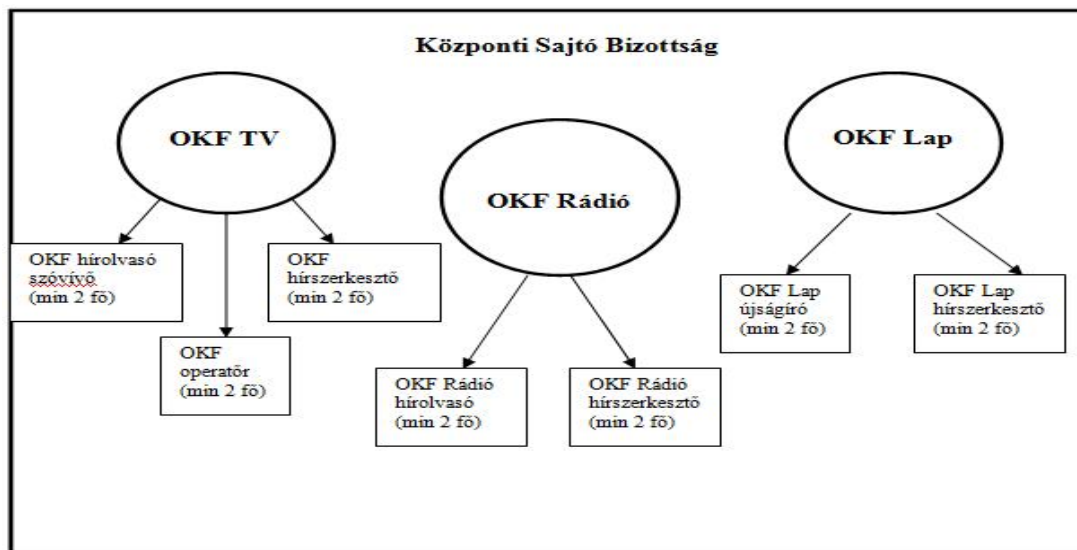
3. Amennyiben más államok, országok lakosságát is érintheti a katasztrófa következménye, azonnali hatállyal nemzetközi sajtótájékoztatóra van szükség. Ehhez az adott ország médiahatóságának kooperációja és a felek közötti jó kapcsolat kialakítása szükséges.

4. Központi sajtóbizottság felállítása, OKF Tv, OKF Rádió és OKF Lap megalapítása, az egységes kommunikációs csatorna létrehozása.

Elképzelésem szerint, a KSB elnöke jelölné ki az OKF köréből azt a két-két-két embert, akik erre a tudósítói célra ki lennének képezve, akik normál rendi működés alatt napi megszokott feladataikat végzik. Minden katasztrófa típus bekövetkezéskor csak ezen emberek nyilatkozhatnak. Miszerint, a hírolvasók, szövívők, újságírók feladatai közé tartoznának a hírek megfelelő tálalása a közönség felé. Nekik rendelkezniük kellene azokkal az alapvető ismeretekkel, melyeket a korábbiakban már részleteztem.

Az operatőrök felelnének a felvételek, képek szerkesztéséért. Ők rögzítenék az eseményeket. Ők döntenék el a szakemberek segítségével, hogy mi kerül a hírekbe, az ő felelősségük volna a hiteles, szakmailag helyes információk továbbítása a célközönség felé.

A Központi Sajtó Bizottság korántsem megvalósíthatatlan. Nézzük, hogyan is nézne ki ez a valóságban.



13. ábra: Központi Sajtó Bizottság felépítése⁵¹

A katasztrófa idején felálló OKF Tv, Rádió és Lap kizárólagos sugárzási és hírközlési joggal rendelkezne a többi csatornához, laphoz képest. Kizárólag a megelőzés, mentés és a helyreállítása időszakában szerveződne meg a csatorna. Ehhez szükség volna egy saját

⁵¹ Készítette: Lőrincz Dalma, 2011.07.30.

frekvenciára, saját sugárzási sávra. Saját privilégiuma lenne az adatok, események közlése. Mint egyfajta kábel tv működne, ingyenesen eljutva a lakossághoz. Felügyeleti joga kizárólag az OKF-nek, és a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóságnak lenne. Ezzel szemben a többi, akár kereskedelmi, akár közszolgálati csatorna nem sugározhatná híreiben ezeket az eseményeket.

Ők dönthetnék el, hogy mikor, mit és hogyan sugároznak, kizárva ezzel a kontár tv és rádióállomások vagy esetenként civil emberek amatőr videóinak közzétételét. A tv csatornának lehetne egy hivatalos weboldala, amin keresztül megoszthatják a képeket, videókat, információkat, gyorsítva ezzel a kommunikációt.

A hírolvasó, szóvivő, operatőr, újságíró valamint a hírszerkesztő munkatársak az Országos Katasztrófavédelmi Igazgatóság munkatársai lennének, akik külön erre a feladatra is ki lennének képezve.

Azt a tevékenységet, miszerint csak egy ember nyilatkozhat a helyzet mikéntjéről, az Országos Mentőszolgálatnál figyeltem meg. Egyedileg, Győrfi Pál szóvivő az, aki kommunikálja a híreket a médiában. Csak ő nyilatkozik Pest megyei, Békés megyei és országos hírekben egyaránt. Persze, felvetődhet a kérdés, hogy ezt mégis milyen forrásból lehetne megvalósítani? Úgy gondolom, hogy amikor emberi életek forognak kockán, és sorsok vannak veszélyben, nem kellene, hogy mérvadó legyen a pénz...

Tehát ez az egységes kommunikációs csatorna azért volna hatékony és célját elérő, mivel gondoljunk bele csak az USA-ban 1220 televízióállomás, 9870 rádióállomás, 482 napilap és 11.328 magazin jelenik meg, ezért el kell gondolkodnunk a felvetésen.⁵²

5. Helyén való a kérdés, miszerint hogyan tudják meg az emberek a katasztrófáról szóló híreket, ha csak a kizárólagos csatornán tudósítanak és az csak akkor állna fel, mikor válsághelyzet van. Hiszen az emberek nem kapcsolgatnának mindig arra a csatornára, hogy most vajon van katasztrófa vagy nincs? Abban látom a megoldást, hogy miközben a kereskedelmi vagy közszolgálati csatornákon fut az adás, azzal egy időben elindulna egy

⁵² Forrás: [http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:xp43c60aIewJ:www.fk.jgytf.u-szeged.hu/tanszek/kozmuw/wp/wp-content/segedanyag/nagy_angelika/segedanyag/Tarsadalmi_kommunikacio_\(B-TARSS511,_B-TARSL511\).doc+R%C3%A1ad%C3%A1sul+a+k%C3%BCl%C3%B6nb%C3%B6z%C5%91+magyar%C3%A1zatok+k%C3%B6z%C3%B6tti+v%C3%A1logat%C3%A1s+maga+is+fontos+szerepet+j%C3%A1tszik+a+katasztr%C3%B3fa+k%C3%B6vetkezetes+szerkezet%C3%A9ben&hl=hu&gl=hu&pid=bl&srcid=ADGEESgdKTiEAd-THvSzV62VPXSvyDMvOCzYDLwUnuqcYzDavTksv-sgBq1Cb9JwkbIVirE8CEmX9u-ENLLmrKipDepv9PTFwRvFKbHAO-TKgarmuQwLsR55QC10COziHfXL9WYfldwJ&sig=AHIEtbRJlxWN3eYfpQnXr6YdU4xV5cSyuw.](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:xp43c60aIewJ:www.fk.jgytf.u-szeged.hu/tanszek/kozmuw/wp/wp-content/segedanyag/nagy_angelika/segedanyag/Tarsadalmi_kommunikacio_(B-TARSS511,_B-TARSL511).doc+R%C3%A1ad%C3%A1sul+a+k%C3%BCl%C3%B6nb%C3%B6z%C5%91+magyar%C3%A1zatok+k%C3%B6z%C3%B6tti+v%C3%A1logat%C3%A1s+maga+is+fontos+szerepet+j%C3%A1tszik+a+katasztr%C3%B3fa+k%C3%B6vetkezetes+szerkezet%C3%A9ben&hl=hu&gl=hu&pid=bl&srcid=ADGEESgdKTiEAd-THvSzV62VPXSvyDMvOCzYDLwUnuqcYzDavTksv-sgBq1Cb9JwkbIVirE8CEmX9u-ENLLmrKipDepv9PTFwRvFKbHAO-TKgarmuQwLsR55QC10COziHfXL9WYfldwJ&sig=AHIEtbRJlxWN3eYfpQnXr6YdU4xV5cSyuw.)
2011.04.23.

rövid, tömör, lényegre törő szalagcím, mely szerint megkezdte működését az OKF Tv, Rádió és Lap.

Az általam felvázolt kizárólagos sugárzás úgy tudna megvalósulni, hogy mint mondtam volt, a csatorna csak katasztrófa idején állva fel.

6.A mobilszolgáltatók is nagyüzemre kapcsolhatnának ilyenkor. Ingyenes tájékoztatást lehetne adni SMS-ben az előfizetőknek a helyzet állásáról, a katasztrófa pontos helyéről, a bekövetkezett eseményekről. Ezt is a Nemzeti- és Hírközlési Hatóság és a mobilszolgáltatók együttesen felügyelnék.

7.A fent említett egységes OKF Tv és esetleges rádió csatornán be lehetne mutatni a túlélőket, akik személyes üzeneteket küldhetnének szeretteiknek. Minél több túlélőt mutatnak a tévében, annál több család tudja azonosítani hozzátartozóját, elkerülve ezzel a kórházakban, egészségügyi intézményekben a hozzátartozók iránt érdeklődők hadát.

8. Internetes oldalakon bevált módszer a GYIK menüpont. Ez a "Gyakran Ismétlődő Kérdések" adatbázisa azzal az óriási előnnyel rendelkezik, hogy az olvasó aktuális igényeit maximálisan figyelembe tudja venni és emellett az oldal folyamatosan bővíthető. Az itt található kérdések korrekt megválaszolása egy adott válsághelyzetben a logikátlan vészreakció helyett esetleg a követendő magatartásmintát is segíthet előhívni. Ez a kommunikációs csatorna is az OKF Tv keretein belül működne a hivatalos weboldalon.

E módszer korszerű, jogilag szabályozott és ellenőrzött információs csatorna lehet közvetlenül a lakosság felé, amivel megint csak értékes percek nyerhetők. E tájékoztatási módszerrel szembeni feltétlen elvárás a folyamatos adatfrissítés.

Ha az általam elképzelt egyedi csatorna nem tudna megalakulni és nincs egységes kommunikációs csatorna sem, akkor a következő feladatok elengedhetetlenül fontosak a közösség tájékoztatását a középpontba helyezvén. Ebben az esetben is megalakulna a KSB, OKF Tv, Rádió és Lap, csupán a kizárólagos sugárzási jog és a saját frekvencia hiányozna, így a kereskedelmi és közszolgálati csatornákon keresztül kerülnének levetítésre a felvételek.

Amennyiben ez sem lenne kivitelezhető, akkor mindenképpen a hatóságok és a média kapcsolatán volna szükséges javítani.

1.A tudományos és katasztrófavédelmi szerveknél fejlesztésre szorul a munkakapcsolat kialakítása a médiával szemben. Ha egy újságíró tisztában van a kialakult helyzettel, nagyobb eséllyel várható el tőle, hogy korrekt módon adja tovább az információkat. Ennek alapjául a kölcsönös bizalmat tekintem. Sokkal könnyebb a helyzet, ha

van azonnali elérhetősége azoknak az újságíróknak, akik az adott téma kizárólagos felelősei. Sok idő nyerhető azzal, ha nem kell mindent az alapoktól kezdve elmagyarázni. A média munkatársait az úgy nevezett esetarchívum is segíthetné a helyzet megértésében és adekvát kezelésében. Az archívumnak a következőket kell tartalmaznia – időre-, helyre-, névre-kereső rendszerrel:

- forrásadatok
- irányelvek
- tervek
- műveleti leírások
- a már megtörtént esetek leírása és elemzései
- vázlatrajzok
- fényképek, videók
- az elmúlt évek statisztikák

Ha ez a háttértár rendelkezésre áll az újságírók részére könnyen, pontosan és gyorsan lehet háttéranyagot összeállítani. Fontos, hogy a kézbe kapott anyag ne homályos, szakzsargonnal teletűzdelt szöveg egész legyen. A könnyebb megértést hasonlatok és szemléltető ábrák, grafikonok és képek segíthetik. Ha az újságíró tisztában van a háttérrel, nagyobb eséllyel várható el tőle, hogy korrekt módon adja tovább az információkat az érintett közösség felé.

2. A média és a katasztrófavédelmi szervezeteknek több lehetőséget kell biztosítani, hogy megfelelő módon, hatékonyan tudjanak együttműködni. Például azon módon, hogy megfelelő képzésben részesítik a riportereket. Ahogyan azt Berkes Viktória is elmondta, nem szerveznek külső sajtósok részére speciális, felkészítő gyakorlatokat, csak háttéranyagokkal állnak a rendelkezésükre. Ami nagyon fontos lenne, ha megvalósulna ez a különleges felkészítés, hogy ez ne csak elméleti oktatás formájában valósuljon meg, hanem gyakorlati formában is. Ezeket a gyakorlatokat később ki kellene értékelni, annak érdekében, hogy a kommunikáció minőségén alaposabban lehessen javítani. A hatóságnak az a legfontosabb érdeke, hogy az ő „szájából” származó, hiteles információ kerüljön ki a lakosság felé, a médián keresztül minél gyorsabban, míg a médiának érdeke az, hogy ő legyen az első, aki ezt az információt szolgáltatni tudta.

3. Ha egy adott katasztrófa elcsendesedik, érdemes volna kielemezni a televízió egy-egy erre a célra kialakított elemző műsorában szakértők, kárvallottak segítségével, aminek az lenne a pozitívuma, hogy, amint már említettem, információtorzuláshoz és

rémhírképződéshez vezethet, ha egy pár percben szólnak az eseményről a híradásokban- több idő állna a lakosság rendelkezésére az események megértését illetően.

BEFEJEZÉS

Mint oly sok éven keresztül eddig újra és újra megtörténnek ipari és természeti erejű és civilizációs katasztrófák, háborúk, terroristatámadások. Jó lenne, ha ezt megszűnni látnánk, de úgy gondolom, sajnos a jövőben is szembe kell néznünk velük. Azonban amit mi tehetünk az, hogy közösen vállaljuk a következményeket. Először is, mindent meg kell tennünk annak érdekében, hogy elkerüljük ezeket a válságokat. Másodszor, ha nem tudjuk elkerülni a katasztrófát, a hatóságok kötelesek gondoskodni az emberek és az anyagi javak védelméről. Harmadrésről pedig, folyamatos és közérthető tájékoztatást kell adniuk a hírközlő csatornáknak a kialakult helyzetről, a megfelelő magatartásról és a közeli célokról, vízióról.

Véleményem szerint, ha a média ebben a feladatban nem áll a szakemberek mellé és ignorálja a szakértelmüket, a következmények csak súlyosbodni fognak.

A médiának összefoglalva tehát két dolga van: az egyik, hogy igyekezzen megérteni és megértetni a szakemberek szavait, a másik pediglen, hogy a csak hiteles forrásból kapott információt, igyekezzen ferdítésektől mentesen átadni a célközönségnek.

Remélem pályamunkámban kellőképpen sikerült prezentálnom mekkora szükség lenne a lakosság szakszerű tájékoztatására, felkészítésére, illetve a média valamint a szakmai szervezetek közös együttműködésére.

A felelősség közös, a megoldás a mi érdekünk!

Köszönetet szeretnék mondani mindazoknak, akik segítették munkámat.

Közülk a legnagyobb hálával tartozom konzulensemnek Prof. Dr. Padányi József ezredes Úrnak, amiért kitartó és önzetlen munkájával segítette a tanulmányom elkészítését és bízottott annak megírására. Szeretném megköszönni a segítséget Berkes Viktória Polgári Védelmi Főhadnagy Asszonynak, Kisberk Szabolcs szerkesztő-riporter Úrnak, dr. Üveges István Úrnak, Arnót település Polgármesterének és Nagyváradi Dávid sajtópálfalai lakosnak.

JEGYZÉK

Jogszábai háttér

- a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvény
- a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 179/1999. (XII. 10.) Korm. Rendelet
- A 2010. évi CLXXXV. Törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

Felhasznált irodalom

Barlai Róbert-Kővágó György: Krízismenedzsment, Kríziskommunikáció, Századvég Kiadó, Budapest, 2004. ISBN: 963-9211-89-3

Dr. Földi László: Katasztrófavédelem I. Power point előadás, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2008.

Philip Kotler: Marketing Management, President and Fellows of Harvard Collage, USA, 1992. ISBN 963 05 8345 3

Hankiss Elemér: Társadalmi csapdák, Diagnózisok, Magvető Kiadó, Budapest, 1983., ISBN 963 271 917 4

Császi Lajos: Katasztrófák médiareprezentációja, Jel-Kép Kiadó, Budapest, 1999. ISBN 978 963 465 256 4

Dr. Hülvely Lajos: A sikeres válságkezelés egyéb eszközei Power point előadás, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2010.

Dr.Szatmáry Zoltán-Dr.Aszódi Attila: Csernobil, Tények, Okok, Hiedelmek, Typotex Kiadó, Budapest, 2005., ISBN 9639548 68 5

Dr. Kémenczy Iván: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai, Zrínyi Katonai Kiadó, Budapest, 1980. ISBN 9633260795

Dr. Zellei Gábor: Katasztrófapszichológia, Cedit Kiadó, Budapest 1997. ISBN: 963-8180-34-X

Bakos Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1973. ISBN 963 05 3178 X

Zsédényi Dávid: Katasztróforkommunikáció a média tükrében. Szakdolgozat, Dunaújvárosi Főiskola, 2009.

Lőrincz Dalma: Az influenza pandémia Magyarországi komplex rendszere, Szakdolgozat, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2009.

Dr. Barlai Róbert-Kővágó György: Válság- (katasztrófa) kommunikáció, Petit Real Kiadó, Budapest, 1996., ISBN 963 85411 4 8

Érczy Zsolt-Ardai Zoltán: A terror percei, D&B Group Kiadó, Budapest, 2001., ISBN 963 00 8279 9

Dr. Halmay Balázs kistérségi Tisztifőorvos: Az ÁNTSZ Hajdúböszörményi, Polgári Kistérségi Intézetének munkarendjére és feladataira, az illetékességi területén bekövetkező, vagy az azt érintő humán járványok elleni védekezés időszakára, Hajdúböszörmény 2008. november 28.

Juhász József: Magyar Értelmező Kéziszótár, Akadémia Kiadó, Budapest, 2006., ISBN 963 05 8024 1

Internetes irodalom

- <http://www.mpvsz.hu/kpanyag/download.php?id=32>
- http://infaustus.files.wordpress.com/2010/06/deathlon_1.jpg
- <http://lakossag.katasztrofavedelem.hu/?pageid=86&content=1>
- <http://lakossag.katasztrofavedelem.hu/?pageid=86&content=1>.
- http://www.google.hu/imgres?imgurl=http://www.kvvm.hu/szakmai/karmentes/jelentes2008/jelentes-2008_html_7df55ee9.gif&imgrefurl=http://www.kvvm.hu/szakmai/karmentes/jelentes2008/index.html&usq=__z-T6wqs_T8udPi5bcah6mDR0l8w=&h=348&w=546&sz=63&hl=hu&start=0&zoom=1&tbnid=XemWR1CVK7qxmM:&tbnh=140&tbnw=219&prev=/images%3Fq%3DMagyarorsz%25C3%25A1gi%2Bals%25C3%25B3%2B%25C3%25A9s%2Bfels%25C5%2591%2Bk%25C3%25BCsz%25C3%25B6b%25C3%25A9rt%25C3%25A9k%25C5%25B1%2B%25C3%25BCzemek%2Belhelyezked%25C3%25A9se%26um%3D1%26hl%3Dhu%26sa%3DN%26rlz%3D1R2ADFA_huHU395%26biw%3D996%26bih%3D465%26tbs%3Disch:1&um=1&itbs=1&iact=rc&dur=188&ei=VkgHTauYCIi38QPaupA4&oei=VkgHTauYCIi38QPaupA4&esq=1&page=1&ndsp=8&ved=1t:429,r:0,s:0&tx=27&ty=35

- http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900074.TV.
- <http://ktnye.akti.hu/index.php/Kr%C3%ADziskommunik%C3%A1ci%C3%B3>,
- <http://blog.mfor.hu/controlling/1516.html>
- <http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan08.pdf>,
- <http://www.ilovetechno.hu/loveparade-2010-tragedia>
- http://www.buvarinfo.hu/egyebirasok/2009/20091009_gondolatok_roncs.htm,
- <http://vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan08.pdf>
- http://katasztrofa.hu/valsagkommunikacio_002.htm
- <http://www.origo.hu/itthon/20101004-lugos-iszap-ontotte-el-devecsert-es-kolontart-kepek.html>.
- www.atheneszki.hu/tananyag/tananyagok/kornyezet,%20egeszseg,%20apolas/2_1851_014_101030.pdf
- http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900074.TV
- http://www.vasnepe.hu/cimlapon/20100606_arviz_2010_Sajo_hernad_tovabb_Arad
- http://www.google.hu/imgres?imgurl=http://ellenkultura.info/wp-content/uploads/2010/04/shoot-head-shh-tv.jpg&imgrefurl=http://ellenkultura.info/homo-mediaticus-avagy-a-media-hatalma.html&usg=__zIQSXnrCuJ8fm9alaV2YR56wIZk=&h=368&w=800&sz=26&hl=hu&start=18&zoom=1&tbnid=zImQS2PF9S_LKM:&tbnh=74&tbnw=160&prev=/images%3Fq%3Dm%25C3%25A9dia%26um%3D1%26hl%3Dhu%26sa%3DN%26biw%3D1001%26bih%3D442%26rlz%3D1R2ADFA_huHU395%26tbs%3Disch:1&um=1&itbs=1&iact=rc&dur=156&ei=AvEUTYSzM4XtOYZX2YIJ&oei=9vAUTfz-JIet8gOT6tiFBw&esq=3&page=3&ndsp=9&ved=1t:429,r:7,s:18&tx=125&ty=61
- <http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>
- <http://www.hurricanekatrina.com/>
- <http://www.sulinet.hu/tart/ncikk/ja/0/11076/olajkatasztrofak.htm>
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000D0608:HU:HTML>
- <http://www.morakozpont.hu/influenza.html>
- http://www.enc.hu/1enciklopedia/mindennapi/obj_doktr.htm