

AZ ELSŐ RÉGIÓS IRÁNYÍTÓ TÖRZS KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓJA A TAPASZTALATOK TÜKRÉBEN

THE CRISIS COMMUNICATION OF THE FIRST REGIONAL DIRECTIVE BODY IN THE LIGHT OF EXPERIENCES

Tóth András tűzoltó őrnagy
katasztrófavédelmi hatósági osztályvezető
Zalaegerszegi Katasztrófavédelmi Kirendeltség

András Tóth Maj. fireman
disaster management the magisterial head of department
Branch Office of Disaster Management Zalaegerszeg
andras.toth@katved.gov.hu

Tartalmi összefoglaló

A Zala megyét érintő villámárvízi védekezés kapcsán mutatom be a résztvevők munkáját, az esemény során megalakult menedzsment (később régiós irányító törzs) kríziskommunikációját, kiemelve az általam a helyszínen tapasztaltakat. A cikkben átvilágítom a krízismenedzsment munkáját, a szóvivők nyilatkozatait, a médiumok (média, televízió, internet, rádió) alkalmazását. Feltérképezem az eset valamennyi aspektusát. Szeretném megtalálni a legjobb megoldást a krízishelyzetben lévők (lakosság) valamint a krízishelyzetet kezelő menedzsment és a helyszínen lévő erők közötti kommunikáció tökéletesítésére. Kulcsszavak: szélsőséges időjárás, villámárvíz, menedzsment, régiós irányító törzs, kríziskommunikáció

Abstract

In connection with the flash flood defence that has effected Zala county I'm going to show the participants' work, the crisis communication of the of the management that was founded during the event took place (later regional directive body), highlighting my experiences on the spot. In the article I'm revising the work of the crisis management, the spokesmen's statements, and the usage of mediums (media, television, internet, radio). I'm discovering all aspects of the occasion. I want to find the best solution to perfect the communication between the people that are in crisis (residents), the management that handles the situation and the forces on the spot. Keywords: extreme weather, flash flood, management, regional directive body, crisis communication

A kríziskommunikáció alapjai és az idő szerepe (bevezető)

A szélsőséges időjárás egyre nagyobb szerepet játszik a katasztrófavédelem életében. A „Zalai villámárvíz” a közelmúlt legösszetettebb, legnagyobb létszámú védekezéseként vonult be a köztudatba. A Mura és Dráva folyók vízgyűjtő területén kialakult árhullámmal kapcsolatos katasztrófavédelmi feladatok koordinálására és az operatív intézkedések végrehajtására a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság főigazgatója a védelmi igazgatás történetében elsőként, ideiglenes elemként hozta létre a Régiós Irányító Törzset (a továbbiakban RIT). [1]

A korábbi, hasonló nagyságrendű árvizek és a hozzájuk kapcsolódó beavatkozások során az új katasztrófavédelmi rendszer létrejötte előtt nem volt egységes a kríziskommunikáció; a katasztrófavédelem országos és területi szervei nem rendelkeztek fő állású képzett szóvivővel. A globális felmelegedés következményeként az időjárás változása az utóbbi évtizedekben a katasztrófavédelmi szervezettől is gyors reagálást, hatékony kommunikációt vár el, amit csak egy hozzáértő, elkötelezett, a szervezetet teljes mértékben ismerő szóvivő tud betölteni.

Első lépésben megvizsgálom a krízis, kríziskommunikáció fogalmát, majd az árvízi védekezés során gyűjtött és rendelkezésemre álló számos adatból, írásos dokumentumból a folyamatot végig vezetem, átgondolva – az objektív eredmény érdekében – a helyszínen megfigyelt tényeket és történéseket; végezetül a beavatkozásban résztvevők beszámolóiból,

nyilatkozataiból kiválasztom azokat, amelyek elemzésével, értelmezésével, szakszerű rendszerezésével feltárhatók eddig előtérbe nem került motívumokat.

Ambrusz József szerint a tudomány véleménye ma még megoszlik arról, hogy napjaink *szélsőséges időjárási jelenségei* még az átlagos ingadozások körébe tartoznak, avagy már érzékelhető jelei a Föld globális klímaváltozásának. [2] Ettől függetlenül kijelenthető - amint arra a Magyar Tudományos Akadémia égisze alatt szervezett, nagyszabású VAHAVA-projekt tanulmányai felhívják a figyelmet -, hogy: *a természeti csapások, veszélyhelyzetek megelőzésében, elhárításában felelősséggel bíró szervezeteknek időben fel kell készülniük a ma még rendkívülinek nevezhető időjárási körülmények kialakulására.*

A krízis a görög eredetű κρίσις, szóból eredeztethető, melynek jelentése válság vagy fordulat, szinonimái: a recesszió, dekonjunktúra, pangás, de döntési pontot is jelent: egy útelágazást. A kríziskommunikációs szakirodalom egyetért abban, hogy minden krízis esetén szem előtt kell tartani a következő három tanácsot: „*Légy gyors, légy határozott és légy nyitott!*”. (Coombs 2009) Egyszerű szavak, azonban a tapasztalat szerint éles helyzetekben kifejezetten nehéz teljesíteni ezeket a követelményeket. A *gyorsaság* kritériuma ideális esetben azt jelenti, hogy a krízisre adott válasz (*crisis respond*) létrehozása már a krízist követő egy órában elindul. [3]

A *határozottság* abban nyilvánul meg, hogy adott szervezet a krízis elejétől kezdve végig egy hangon szólal meg, azaz egy módon és egyazon ténycsoportot kommunikál, a közreadott információk pedig nincsenek egymással ellentmondásban. A harmadik komponensnek, azaz a *nyitottságnak* van a legnagyobb szerepe. Ennek értelmében: a szervezet minden tagjának elérhetőnek kell lennie a média számára, hajlandónak kell lennie megosztani az információkat, és képesnek kell lennie az őszinte válaszadásra.

A katasztrófavédelem tevékenységére a súlyos események, veszélyhelyzetek időszakában fokozott társadalmi-, illetve politikai figyelem is irányul. Markánsan jelentkezett mindez 2010-ben a tavaszi árvizeknél és a vörösiszap-katasztrófánál is. A borsodi árvíz, illetve maga a vörösiszap-katasztrófa azonban rávilágított arra, hogy hiányosságok voltak a megelőzés, a hatósági tevékenység, a beavatkozás, a közigazgatás és a társadalmi felkészítés terén. [4]

Meteorológiai körülmények, operatív munkaszervek működése

A megye területe három közepes vízhozamú folyó, a Zala, a Mura, és a Kerka vízgyűjtőterületéhez tartozik. A Zala folyó vízgyűjtője teljes egészében hazánk területére esik, a megye északi és keleti térsége tartozik ide.

A megye déli-délnyugati területei egyben a Mura vízgyűjtőjéhez is tartoznak, de fontos körülmény, hogy ezen területeknek a nagyobb része a megyén és az országon kívüli területekre esik, így vízjárását is elsősorban e vízgyűjtő területek csapadékviszonyai alakítják. Rendkívüli csapadékviszonyok mellett a domborzati adottságok, valamint a kisebb vízfolyások elégtelen vagy hiányzó védművei kedveznek a villámárvizek, illetve a helyi vízkárok kialakulásának. Ezek jellegüknél fogva (nagyon gyors kialakulás és lefolyás), nehezen megelőzhetők, illetve a garantált biztonság kialakítása igen költséges lenne, így – egyelőre – esetileg, és lokálisan védekezünk ellenük. A megye területén belvíz által veszélyeztetett lakott terület nincs.

2014. év ősze különösen közveszélyes volt az időjárás aspektusából: a szeptemberi egymást követő intenzív záporok, zivatarok következtében a megye talaja telített, illetve telítettség közeli állapotban került, aminek következtében a lehullott csapadéknak csak elhanyagolható része szívódott a talajba, a teljes lehullott mennyiség összegyűlt, és az elfolyási viszonyoktól függően vagy árvizeket, villámárvizeket, vagy helyi vízkárokat okozott.

A 2000-es évek hajnalán egy új fogalom került be a szakirodalomba illetve a köznyelvbe: a „*flash flood*” villámárvíz, hirtelen árvíz. [5] Zala megyét rendre elkerülték a

villámárvizek, bár a Mura folyó Ausztria felőli szakaszán a téli hóolvadást követően a zsiliprendszer számukra kedvező mozgatásával a magyar szakaszon az ártéri öblözetben komoly helyzetek alakultak ki.

A villámárvizet közvetlenül kiváltó csapadékos periódus szeptember 10-én kezdődött, amikor is a szeptember 15-ig tartó időintervallumban átlagosan 94 mm csapadék hullott le a megye területén. Ennek értéke a legintenzívebb csapadékos napon (szept. 12-én) elérte a 70 mm-t.

Muhoray Árpád és szerzőtársa a vizek kártételei elleni védekezés jogi szabályozásának megújulását és a gyakorlatban történő alkalmazását vizsgálta. Arra a következtetésre jutottak, hogy hazánk földrajzi adottságaiból adódóan és az időjárás várható szélsőségesebbé válásának következtében az elkövetkező években is számolhatunk kisebb-nagyobb árvizek, vízkárok kialakulásával. A hatályos jogszabályok alapján az állami szerepvállalás elsődlegességével az árvízi védekezés sikeresen megvalósítható. [6]

A katasztrófavédelem feladatköréhez szorosan kapcsolódik a katasztrófahelyzetek során kialakuló krízishelyzetek felszámolása és az ezzel kapcsolatos kommunikáció. A káresetekről és egyéb veszélyhelyzetekről való pontos és hiteles tájékoztatás nagyon fontos a rémhírek terjesztésének megelőzése, adott esetben a pánikhelyzet elkerülése miatt, illetve sok esetben a lakosság védelme érdekében is nagyon fontos elem. A média gyors közvetítő szerepe megkérdőjelezhetetlen napjainkban, ezzel egyre nagyobb felelősség hárul a katasztrófák felszámolásában részt vevő szervezetekre, hiszen gyorsan, pontosan, hitelesen szükséges tájékoztatást adniuk a további veszélyhelyzetek esetleges megelőzése érdekében is.

A katasztrófavédelem képes arra, hogy betöltse alaprendeltetését: azaz az állampolgárok élet- és vagyónvédelmére, a kritikus infrastruktúra elemeinek biztonságos működtetésére, illetve arra, hogy hatósági eszközökkel élve megelőzhetővé váljanak a veszélyhelyzetek.

A kommunikáció céljai [7]

1. A veszélyhelyzetek megelőzése és a bekövetkezett események során a lakosság tájékoztatása annak érdekében, hogy az állampolgárok önvédelmi képességét erősítsék.
2. Az elmúlt években kivívott társadalmi elismertség fenntartása, lehetőség szerint erősítése, ennek érdekében a hazai média folyamatos tájékoztatása.
3. A közbiztonság javítását célzó programoknak, ezek között is kiemelten a megelőzés fontosságára felhívó üzeneteknek a lakossághoz történő eljuttatása.
4. A hatékonyság érdekében a már meglévő kommunikációs csatornák és módszerek szélesebb körű megismertetése, új célcsoportokhoz való eljuttatása.

A válságkommunikáció végrehajtása az a folyamat, amely a tervet aktuális cselekvési feladatokká alakítja és biztosítja, hogy azok megvalósításával a tervben kitűzött célok a konkrét helyzetre vonatkozóan realizálódjanak. A válságot megelőző időszakban készül el a stratégiai terv, melynek a részei a taktikai tervek. A válság kialakulását követően a terv aktualizálása következik, majd a végrehajtás időszakában már a kialakult helyzetnek megfelelő konkrét akciótervek szerint végzi tevékenységét a válságkezelő csoport, illetve az adott szervezet. [8]

Szeptember 13-án szombaton a hajnali órákban a Lendvadedesi víztározó vizének kiöntése és Lenti üdülőkörzet elöntése, valamint ezzel párhuzamosan számos villámárvizes és helyi vízkáros eseményről érkező jelzés miatt a Zala MKI Operatív Törzs (a továbbiakban: OpT) részlegesen négy fővel működésbe lépett, majd a helyzet eszkalálódása miatt az OpT kibővült létszámmal tizenöt fővel folytatta tevékenységét szeptember 18-ig, az események lezárulásáig. A Zala MKI igazgatója az események hatására elrendelte Lenti HTP működési központtal a Helyszíni Operatív Törzs (a továbbiakban: HOpT) felállítását Karóczkai János kirendeltségvezető és Tóth András a dolgozat szerzője (a továbbiakban: szerző) vezetésével. A HOpT vezetési pontja a tanteremben került kialakításra. A szerző laptopján rögzítette a

parancsokat, utasításokat, előbb egy üres Word dokumentumban, később műveleti naplóban folytatta és óránként küldte a jelentéseket, információkat az OpT-nek. A tanteremben nem volt informatikai hálózat, ezért kezdetben a szerző mobiltelefonjának internet kapcsolatát megosztva szolgáltatott meteorológiai, hidrológiai és kommunikációs adatokat a kialakult krízishelyzetben a jelentések küldéséhez, a döntések előkészítéséhez, végrehajtásához.

A HOpT vezetésével megkezdődött az üdülőövezetből kimenekített emberek elhelyezésének és ellátásának megszervezése, és az egyre több beérkező villámárvizes és helyi vízkáros jelzésre történő reagálás irányítása. Időközben megérkezett az ügyeletes főigazgató helyettes Kossa György iparbiztonsági-főfelügyelő és Bognár Balázs a Kritikus Infrastruktúra Koordinációs Osztályának vezetője mint a BM OKF Helyszíni Irányító Törzse és kijelölték a dolgozat szerzőjét a HOpT ügyviteli feladatainak ellátására. Ezt követően Kossa György átvette az események irányítását. Az esti órákban csatlakozott a krízismenedzsmenthez Bakondi György a BM OKF főigazgatója, aki a lakosság megnyugtatása érdekében és a várható kitelepítésre való felkészülés jegyében rendkívüli sajtótájékoztatót tartott.

A BM OKF Helyszíni Irányító Törzse a nagy folyókon levonuló, több megyét érintő árhullámok miatt a második napon, a Lenti HOpT területén kialakult helyzet normalizálódását követően az árhullámot követve a Nagykanizsai Katasztrófavédelmi Kirendeltség székhellyel RIT-ként folytatta feladatait.

A katasztrófavédelmi operatív munkaszervek létrehozásáról, működési feltételeinek irányításáról, szervezeti felépítéséről, valamint feladatairól szóló főigazgatói-, [9] és az ennek alapján azonos tárgyban kiadott Zala MKI intézkedés, [10] valamint a RIT létrehozásáról és működéséről szóló 3/2014. számú főigazgatói parancsnak megfelelően működtek. A főigazgató helyettes által a RIT ügyviteli tevékenységére kijelölt személy továbbra is a szerző.

1. kép: A RIT vezetési pontja a Nagykanizsai KVK tanteremben, (készítette: a szerző Motorola típusú mobiltelefonjával)



A RIT általános feladata: irányítja a központi műveletirányítást igénylő régiós katasztrófavédelmi feladatokat, a műveletek összehangolását és irányítja a megyei OpT tevékenységét. Irányítja a több megyét érintő rendkívüli esemény feladatainak ellátását és a

védekezésbe bevont saját és társszervek, valamint önkéntesek személyi állományának tevékenységét.

Érdekes helyzet állt elő: a Zala MKI OpT – akinek eddig a szerző jelentett ettől a ponttól – a szerzőnek tartozott jelentési kötelezettséggel. A RIT 24 órás váltásban működött, a váltáscsoportok összetételében a szóvivő beosztás is nevesítve lett, a pontos és hatékonyon kríziskommunikáció érdekében. A szóvivő Mukics Dániel, a BM OKF szóvivő helyettese és Cseresznyés Dániel, a Zala MKI szóvivője volt. Munkájuk a védekezés kezdetétől a helyreállításig tartott.

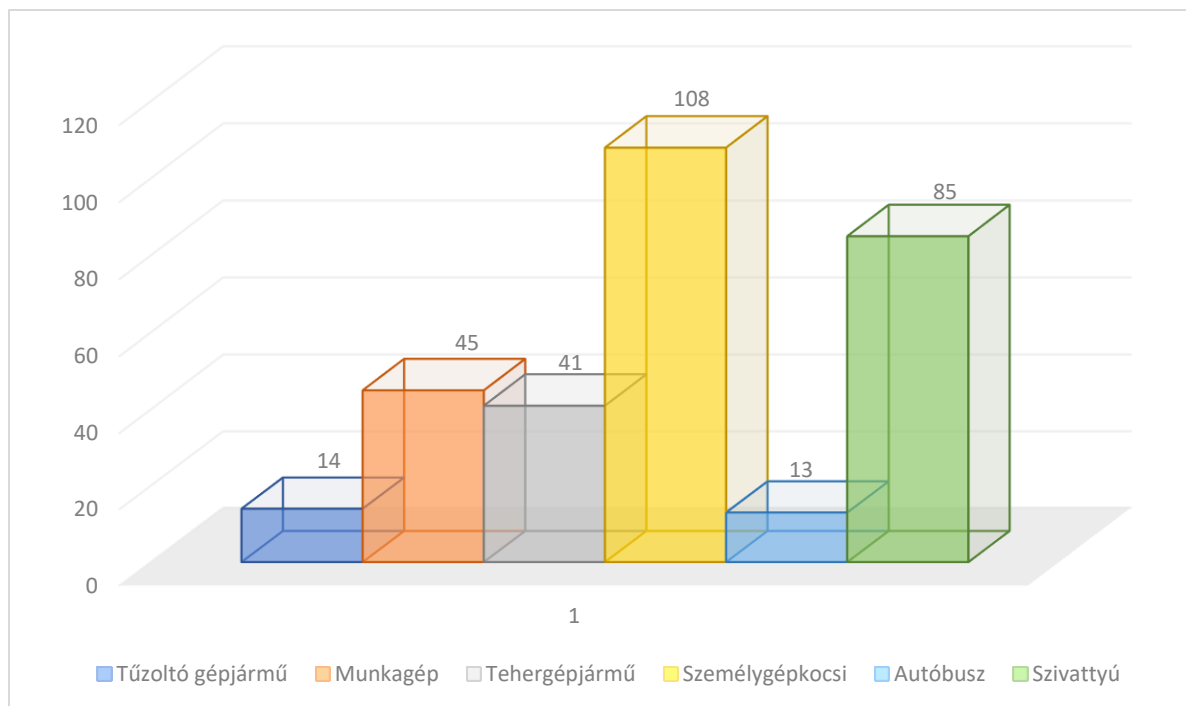
A szóvivők feladata: nyilatkoznak a kapott információk alapján a régióban kialakult árvízvédelmi helyzetről és a megtett intézkedésekről. Felelősek az információk összegyűjtéséért, a közlemények, tudósítások és a cikkek elkészítéséért, az anyagokat megküldik a BM OKF Kommunikációs Szolgálatnak.

A vizek kártételei elleni védekezés feladat- és hatáskörét az illetékességi területén, jogszabály alapján a megyei védelmi bizottság látja el. (MVB) [11] Az MVB az illetékes vízügyi igazgatóság vezetőjének javaslatára dönt a vizek kártételei elleni védekezés céljait szolgáló gazdasági és anyagi szolgáltatási kötelezettségek tervezéséről és igénybeviteléről. A villámárvíz eredményes kezeléséhez nem volt szükség arra, hogy Magyarország Alaptörvénye 53. cikk (1) pontja alapján a Kormány az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető elemi csapás vagy ipari szerencsétlenség, valamint ezek következményeinek az elhárítása érdekében katasztrófaveszély [12] ; [13] veszélyhelyzetet [14] hirdessen ki, és sarkalatos törvényben meghatározott rendkívüli intézkedéseket vezessen be.

A megye területén a különböző veszélyeztető hatások (víz tározó, villámárvíz, helyi vízkár) által összesen 35 település volt érintett. Árvízi védekezés elsősorban a Mura és a Zala folyó, valamint a Principális csatorna mentén folyt.

A HTP-k állománya 2014. szeptember 13-tól – 17-ig 24/24 órás szolgálati rendben látta el feladatát. A védekezés segítésére Somogy MKI-ról 20 fő, az FKI-ról 32 fő, váltásukra 32 fő, Pest MKI-ról 100 fő, illetve 13 MKI-ról 26 fő került átvezénylésre a kritikus helyszínekre, és a RIT-be. Az Adyligeti Rendészeti Szakközépiskolából a megyébe 200 fő rendőr hallgatót vezényeltek. A megyében folytatott védekezés során összesen 306 db technikai eszköz került bevetésre.

1. grafikon: A védekezés során felhasznált technikai eszközök
(Készítette: a szerző)



A védekezés során összesen 130 ezer homokzsák és 19 500 m³ homok került felhasználásra, amit a Le-Ko Önkormányzati Közszolgáltató és Építőipari Kft. – a Katasztrófavédelem szerződéses partnere – bányászott és szállított. A vállalkozás korábban, többek között a vörösiszap-katasztrófánál már bizonyította elkötelezettségét krízishelyzetekben. A szükséges technikai eszközök, anyagok, kapacitások a védekezés folyamán rendelkezésre álltak, igaz több esetben ezeket a BM OKF GEK raktárából kellett biztosítani, pótolni (szivattyúk, melles nadrágok, védőkesztyűk, gumicsizmák, fektető anyagok, homokzsákok, fáklyák). Az anyagok felhasználása irányítottan, szabályosan történt, azokkal a gazdasági szakterület felé elszámoltak.

A víz a megyében ideiglenesen négy települést (Bödeháza, Szigártóháza, Zalaszentbalázs, Gáborjánháza) zárt el. Közülük Bödeháza és Szigártóháza egészségügyi és élelmiszer ellátását Szlovénián keresztül biztosítottuk a víz visszahúzóáig. Lenti elöntött üdülőkörzetén kívül – ahonnan 124 főt kellett kimenekíteni – megelőző lakosságvédelmi intézkedésként további 82 fő érintett lakos kitelepítését hajtottuk végre. A kitelepítések rendben, fegyelmezetten és irányítottan zajlottak. A ténylegesen kitelepítettek létszámának csak kevesebb, mint 7 %-a vette igénybe a befogadó helyeken történő elhelyezést. A többi érintett rokonoknál oldotta meg elszállásolását.

A Lendvadedesi víztározó gátszakadása esetére, a keletkező károk mérséklése érdekében, megelőző intézkedésként homokzsákkal védték be a Borealis L.A.T Hungary Kft Lenti telephelyének veszélyes anyagokat tároló épületét.

Lakosságtájékoztatás, kríziskommunikáció

Alapvetően a helyi és az országos média bevonásával főigazgatói, MVB elnöki sajtótájékoztatón, az MVB által kiadott hét sajtóközleménnyel és összesen tizenöt meghozott határozattal, valamint a ZMKI OpT. állományába vezényelt szóvivő által az igazgatóság honlapján vezetett eseménykövető hírek, tájékoztatók útján valósult meg.

1. ábra: Villámárvíz elleni védekezés kommunikációja a RIT működése alatt
(készítette: a szerző)



Az esőzések következtében kialakult helyzet kezelését az operatív törzs irányította, melynek tagja a megyei szóvivő, aki a pontos adatok begyűjtése után kezdte el először az OKF kommunikációs szolgálatvezetője és az országos szóvivő értesítése után kommunikálni a Lendvadedesi víztározó túlsordulását. Több mint százhusz embert kellett kimenekíteni otthonukból, amit nagy médiaérdeklődés kísért. Az elsődleges információkat követően (az esemény súlyosságát tekintve) az MTI tudósítója került elsőként értesítésre, majd a többi országos médiaszolgáltató.

Fontos volt kihangsúlyozni, hogy nem sérült meg senki, és a katasztrófavédelem szakembereinek vezetésével mindenki biztonságba került. A bajba került lakosság a továbbiakban is számíthat szakembereinkre. A délelőtti órákban a víztározónál helyszíni sajtótájékoztatóra került sor, ahol részt vett Kossa György iparbiztonsági-főfelügyelő valamint Konrád Károly parlamenti államtitkár és Egri Gyula, a Zala MKI igazgatója is. A sajtótájékoztatón megjelent az MTV, RTL KLUB, TV2, HÍR TV, ECHO TV, KOSSUTH RÁDIÓ.

A sajtótájékoztatót követően a megyei szóvivő ismertette a médiával a kialakult helyzetet és a változásokat. A védekezés során kitelepítésre került sor, aényt Bakondi György jelentette be a Lentiben tartott sajtótájékoztatóján. Kihangsúlyozta, hogy ez egy megelőző védelmi intézkedés, ami az ott élők érdekét szolgálja abból a célból, hogy a baj bekövetkezte előtt biztonságba legyenek helyezve. A kitelepítés során a rendőrség és a katasztrófavédelem közösen kommunikálta az eseményeket. A kommunikáció vezérszála végig a lakosság

megnyugtató és a kialakult helyzetről való pontos tájékoztatás volt. A veszély elmúltával az emberek visszatérhettek otthonukba. Ennek ténye is nagy teret kapott az országos híradásokban.

A fent leírt Lenti környéki események után a Mura előre prognosztizált rekord méretű vízállása követte a szeptemberi szélsőséges időjárás következő vezető kommunikációs szálát.

Az esemény már országos jelleget öltött, így a katasztrófavédelem e szerint kommunikálta. Az OKF helyettes-szóvivője váltotta le a megyei szóvivőt az esemény tájékoztatásában. A rendőrség szóvivője is jelen volt, közösen készítették elő a tudósítást. A védekezés bemutatásánál fontos volt a lakosság tudtára hozni, azt hogy még az árhullám megérkezése előtt elkészülnek az ideiglenes védművek a kritikus szakaszokon. A tetőzést követően sajtótájékoztatón tájékoztatta a médiát Bakondi György a végrehajtott munkálatokról, a sérülés nélküli példaértékű összefogásról. A veszély elmúltát követő napokban, ahogy a RIT más megyébe helyezte át tevékenységét, ismét a megyei szóvivő feladata volt az eseményutáni kommunikálás. *Legfontosabb: a 2013-as dunai árvíz óta nem volt olyan társadalmi összefogás az országban, mint itt Zala megyében.*

A tapasztalatok összegzése és következtetések levonása

Az átélt válságkezelés során arra az álláspontra jutottam, hogy kríziskommunikációs tervben szükséges a teendőket előre rögzíteni. Ilyenek a lakosság megnyugtatójának módja, a kommunikációs irányelvek és a sajtókapcsolatok is. Fontos, hogy a kríziskommunikációs feladatokat időről időre aktualizáljuk, és a szereplőket folyamatosan felkészítsük, „papír” és szimulációs, szituációs gyakorlatok során sajátítsuk el a válságkezelést. A főigazgató helyettes és a főigazgató személyében nagy kríziskommunikációs tapasztattal rendelkező, számos éles helyzetet látott vezető irányította a védekezést. Kiemelkedő volt az együttműködés a vízügyi szervek, a rendvédelmi szervek, a Nébih valamint az önkéntes és karitatív szervezetekkel; a kríziskommunikáció megfelelő csatornákon áramlott és a menedzsment is megtalálta a közös hangot. Az egyes területek szakértői segítséget tudnak adni a kríziskommunikációs forgatókönyv elkészítésében.

Véleményem szerint a villámárvíz, mint krízishelyzet rávilágított arra, hogy a *legfontosabb időben cselekedni!* A ráutaló jelek alapján a vezető döntsön a krízismenedzsment összehívásáról, a hiteles (saját) kommunikációs csatornákon keresztül, pontos információk beszerzését követően adja ki az utasításokat, szóvivője korrekt információval lássa el az amúgy információéhségtől szenvedő közvéleményt és a károsultakat.

Az a megítélésem, hogy működött egy közvetlen kríziskommunikáció tisztjeink és a lakosság között is. Krízishelyzetben az emberek védekeznek, *nem a tévé előtt ülnek, rádiót hallgatnak, vagy internetet böngésznek.* Házukat, értékeiket és a közvagyonot védik, az őket érintő eseményekről a szervezetünk helyszínen irányító tagjától kapnak hiteles, közvetlen információt. *Úgy gondolom, egy árvízi kríziskommunikáció során ez lehet a legtokéletesebb megoldás.*

Egy konkrét káresemény felszámolását követően nem csak a szakmai tevékenységet kell elemezni, hanem az esemény kezelésével kapcsolatos kommunikációt is. A kríziskommunikáció során végrehajtott feladatokat, valamint a jövőbeni hatások értékelését, elemzését el kell végezni.

Az értékelés során választ kell kapnunk az alábbi kérdésekre:

- ✓ Kézben tartottuk-e a kommunikációs irányítást?
- ✓ Átmentek-e az üzeneteink?
- ✓ Volt-e váratlan fejlemény, amit nem tudtunk kezelni?

A válságkommunikáció csak akkor lehet sikeres, ha a közlés a célközönségnél megfelelő hatást, meggyőzést, cselekvő azonosulást tud elérni.

A véleményirányítókra, igazgatókra, főigazgatóra, szóvivőkre nagy szerep hárul: krízishelyzetben közérthetően, a szakifejezéseket háttérbe szorítva kell a lakossággal közölniük a fejleményeket, a lakosságot megnyugtatni és minden körülmények között hitelesnek maradni.

Hivatkozások

- [1] Régiós Irányító Törzs létrehozásáról és működéséről szóló 3/2014. számú Főigazgatói parancs
- [2] Ambrusz József, Természeti csapásokat követő helyreállítás rendszere Bolyai Szemle XXIII. évfolyam, 2014/3. szám <http://uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/bolyaiszemle/BolyaiSzemle201403online.pdf> (Megnyitva 2017 február 17.)
- [3] Grunczeisz Kata, Gátszakadás, a vörösiszap katasztrófa válságkommunikációs tanulságai http://communicatio.hu/jelkep/2015/2/JelKep_2015_2_Grunczeisz_Kata.pdf (Megnyitva 2017 február 17.)
- [4] Muhoray Árpád: A Katasztrófavédelem aktuális feladatai http://mhtt.eu/hadtudomany/2012/2012_elektronikus/2012_e_Muhoray_Arpad.pdf (Megnyitva 2017 február 18.)
- [5] Dr. Dövényi Zoltán, Víz és település Magyarországon http://geo.science.unideb.hu/taj/dokument/telkonf/dokument/dovenyi_z.pdf (Megnyitva 2017 február 18.)
- [6] Bárdos Zoltán - Muhoray Árpád: A települések vízkár elleni védekezési feladatainak változása a megváltozott jogszabályi környezetben http://www.hadmernok.hu/143_05_bardosz_ma.pdf (Megnyitva 2017 február 19.)
- [7] BM OKF 2016 évi Kommunikációs Terve
- [8] Bolgár Judit, Ambrusz József: Kríziskommunikáció [Bolgár-Ambrusz Kríziskommunikáció 20120901.pdf](http://www.bolgar-judit.hu/Bolgár-Ambrusz_Kríziskommunikáció_20120901.pdf) (Megnyitva 2017 február 19.)
- [9] 55/2013. számú BM OKF intézkedés
- [10] 19/2013.számú ZMKI intézkedés
- [11] 232/1996. (XII. 26.) Kormányrendelet a vizek kártételei elleni védekezés szabályairól
- [12] 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- [13] 234/2011. (XI. 10.) Kormányrendelet a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról
- [14] Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)