

KOMMUNIKÁCIÓS KÉRDÉSEK VEGYI BALESETEK ESETÉN

Absztrakt

A folyamatos tudományos és technikai fejlődésnek köszönhetően az elállított és felhasznált veszélyes anyagok mennyisége folyamatosan növekszik. A folyamat magában hordozza a vegyi anyagokkal kapcsolatos balesetek bekövetkezését is. Legfontosabb feladat természetesen a balesetek megelőzése, de a katasztrófavédelmi szervezeteknek fel kell készülni az esetleges kárfelszámolásra is. A vegyi balesetek felszámolásának fontos feladata a humán környezet megóvása, amely sikeréhez nagyban hozzájárul a lakosság megfelelő tájékoztatása, a kommunikáció. Írásomban a veszélyes anyagokkal kapcsolatos balesetek során történő kommunikáció aktuális kérdéseit vizsgálom, céloom, kutatási eredményeimmel, valamint gyakorlati tapasztalataimmal segítséget nyújtani a lakoságtájékoztatási feladatokat végző szakembereknek.

Kulcsszavak: *Vegyi baleset, katasztrófa megelőzés, kárfelszámolás, kommunikáció ~*

COMMUNICATION QUESTIONS IN CASE OF CHEMICAL ACCIDENT

Abstract

Due to scientific and technical development, the amount of hazardous substances produced and used is continuously increasing. The process also involves the occurrence of chemical accidents. The most important task is to prevent those accidents, but disaster management organizations must be prepared for possible damage elimination too. An important task of the elimination of chemical accidents is the protection of the human environment. For successful protection the adequate information of the population, the communication is indispensable. In my paper I study the current issues of communication in case of accidents involving dangerous substances. My aim is to help people in the field of public information with my research results and practical experience.

Key words: *Chemical accident, disaster prevention, damage elimination, communication ~*

1. BEVEZETÉS

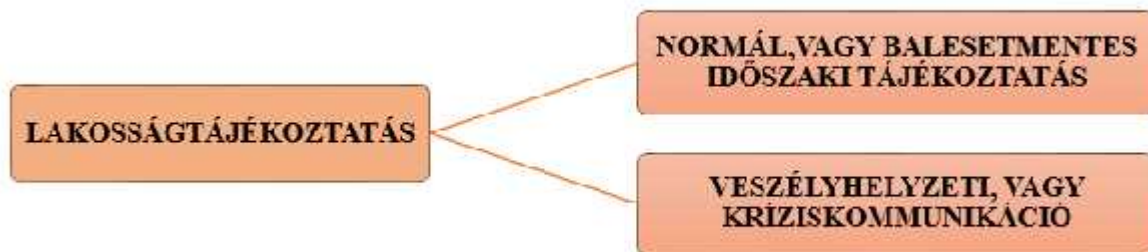
A katasztrófák elleni védekezés egyik fő eleme a megelőzés, melyre a szervezet nagy hangsúlyt fordít. A 2012. január 1-től hatályos *Katasztrófák elleni védekezésről* szóló 2011. évi CXXVIII. törvény (továbbiakban *katasztrófavédelmi törvény*) jelentősen megváltoztatta a katasztrófák elleni védekezés rendszerét Magyarországon. A katasztrófavédelmi feladatok fontos szegmense a lakosságvédelem, amely magas szintű lakosságtájékoztatás, kommunikáció nélkül nem végezhető hatékonyan. Korunk katasztrófavédelmi kihívásai elsősorban a természeti és ipari katasztrófákhoz kapcsolhatók, ezért egy esetleges veszélyes anyag környezetbe jutásával járó baleset hatékony felszámolását nagyban segítik kommunikációs feladatokat vizsgálom írásomban. Célom, rávilágítani az egyes kommunikációs feladatok jelentőségére a megelőzésben, valamint a hatékony kárfelszámolásban. Kutatómunkámmal segítséget nyújtani a tájékoztatási feladatokat végző szakembereknek.

2. A KATASZTRÓFAVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

A mindennapi társas kommunikáció, továbbá a társadalmi és a technikai fejlődés következtében létrejött tömegkommunikáció lehetővé teszi, egyben megköveteli az azonnali információk igényét. Egy bekövetkezett vegyi baleset híre percek alatt eljut a Föld bármely pontjára. A lakosságra veszélyt jelentő természeti és civilizációs tényezők történelmi felkészülés és reagálás eredményességének érdekében a megfelelő színvonalú lakosságtájékoztatásra hangsúlyt kell helyezni, továbbá a bekövetkezett események kezelésével kapcsolatos folyamatos kommunikációra is. Magyarországon 2012-ben megalakult az egységes katasztrófavédelmi szervezet, melynek feladatrendszerében kiemelt helyen állnak a lakosságtájékoztatási feladatok. Lakosságvédelmi szempontból a legnagyobb kockázatot a lakott területen bekövetkező balesetek jelentik, azon belül is az ipari katasztrófák. Ezeknek az eseményeknek a kezelése kommunikációs szempontból sem egyszerű. Régebben más szempontok játszottak közre az üzemek telepítése során, ezért több üzem is lakott területen belül, vagy annak közelében található. Egy esetlegesen bekövetkező technológiai baleset, melynek során veszélyes anyagok jutnak a környezetbe, komoly veszélyt jelent a lakosságra

nézve. [1] Magyarországon a szigorú jogszabályi követelményeknek köszönhetően ritkán következnek be ipari balesetek, de a bekövetkezés valószínűsége nem nulla, ezért a veszélyes üzemek környezetében élő lakosság tájékoztatására, baleset esetén követendő helyes cselekvésre történő felkészítésre nagy hangsúlyt kell helyezni.

A veszélyes anyagokkal kapcsolatos lakosságtájékoztatást két feladatcsoportra kell osztani, az egyik csoport a normál, vagy balesetmentes időszakos tájékoztatás, a másik csoport pedig a veszélyhelyzetben, baleset esetén történő kríziskommunikációs feladatokat fedeti le (1. sz. ábra).

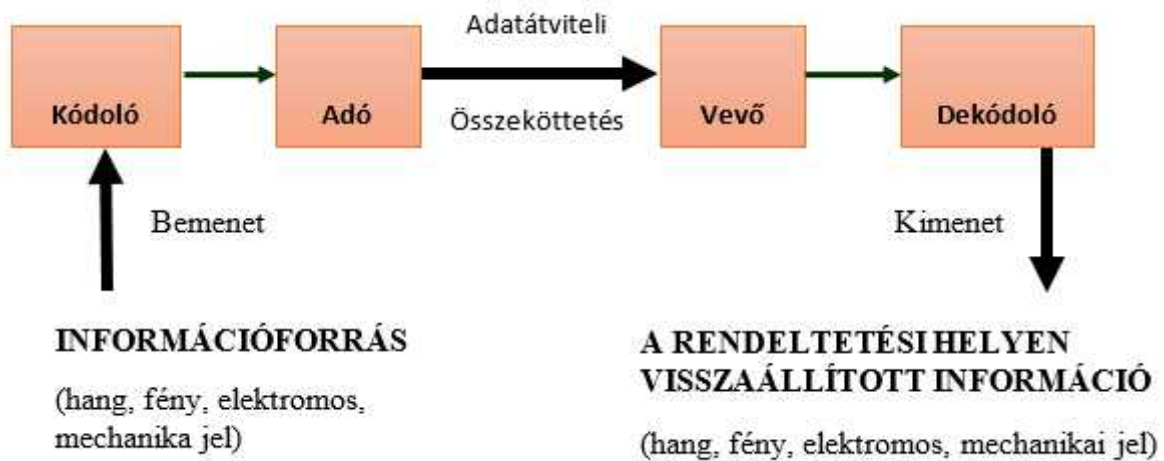


1. sz. ábra: Lakosságtájékoztatás csoportjai, (Forrás: Szerző összeállítása [2] adatai alapján)

A katasztrófák elleni védekezés egyik fő eleme a megelőzés, melyre a szervezet nagy hangsúlyt fordít. A 2012. január 1-től hatályos Katasztrófák elleni védekezésről szóló 2011. évi CXXVIII. törvény (továbbiakban katasztrófavédelmi törvény) jelentősen megváltoztatta a katasztrófák elleni védekezés rendszerét hazánkban. Települési szinten kellett felmérni a katasztrófa veszélyeztetettségét, annak megfelelő tájékoztatást és felkészítést kellett végezni az érintett lakosság körében. [2] A lakosságtájékoztatást és felkészítést olyan szinten kell végezni, hogy egy veszélyhelyzet esetén mindenki képes legyen gyakorlatban is alkalmazni az elméleti ismereteit. A befogadó készség fejlesztését már fiatal korban el kell kezdeni, így ezekre az ismeretekre felnőtt korban is fogékonyak lesznek az emberek. Normál, vagy balesetmentes időszakos tájékoztatásban az összes rendelkezésre álló kommunikációs csatornát használni, hogy az információk eljussanak a célközönséghez. Nem cél a lakosság fenyegetettség-érzését olyan szintre emelni, amely állandósítja a félelemérzetet. Ennek érdekében az újonnan kidolgozásra kerülő oktató-felkészítő, vagy tájékoztató kiadványok a biztonságközpontú szemléletet részesítik előnyben. [3] Már a megelőző időszakban is fontos tehát a megfelelő kommunikáció,

amely az esetleges veszélyhelyzet kezelését nagyban megkönnyíti. Ennél fogva egy veszélyes anyagokkal kapcsolatos baleset kommunikációs szempontú támogatása csak komplex módon történhet. [4]

A katasztrófavédelmi kommunikációs feladatok ellátása, a lakosság megfelelő szint tájékoztatása nem könnyű feladat. Az emberek közötti kommunikációs rendszer rendkívül bonyolult jelenségek és folyamatok összessége. A kommunikáció sikeressége azon múlik, hogy a résztvevők mennyire „értik meg a másikat”, tehát fontos, hogy minél kisebb jelentéstorzuláson menjen keresztül az átadni kívánt információ. A jelentéstorzulást a szakirodalom „zaj”-nak nevezi. A megértést segíti az alábbi kommunikációs modell (2. sz. ábra), amely bizonyos fokú leegyszerősítése a tényleges kommunikációnak.



2. sz. ábra: Kommunikációs modell, (Forrás: [5] alapján a szerző kiegészítéseivel)

Minden egyes kódolási lépés egyben hiba, torzítás forrása is. Ebből következik, hogy az információ alatt nem az értendő, amit a másik fél közölni akar, hanem az, amit ebből a vevő megért. Ennek ismeretében kell az általunk közölni kívánt információt kódolni, így kell megválasztani a kommunikációs eszközöket, és fontos az is, hogy meggyőződjünk a közölni szándékozott és a megértett gondolat viszonyáról. Az eredményes kommunikációhoz a „jeladó” figyelembe veszi a „vevő” dekódoló rendszerét, azaz az érdeklődését, a kommunikáció tárgyához való viszonyát, érdekeit, illetéges az arról való előzetes ismereteit, az általa használt nyelvet is. A kommunikációt a külső tényezők is zavarhatják, melyek a következők lehetnek:

- A környezet zaja,

- Túl erős inger (adó),
- Közös kód nem ismerete (nyelv, kulturális különbségek),
- Túl bonyolított üzenet,
- (Félelem, durvaság, zsargon, betegség).

A hatásos és jól célzó katasztrófavédelmi kommunikáció, különösen a kríziskommunikáció azt a felfogást fogja létrehozni és felépíteni, hogy a szervezet kezében tarja az ügyeket, tudja és érti, hogy mi történik, és megfelelően, a legnagyobb szakértelemmel kezeli a veszélyhelyzetet.

[6]

3. A KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ FELTÉTELEI

A katasztrófavédelmi tevékenységben a kríziskommunikáció nem más, mint a krízishelyzetek specifikumait figyelembe véve, célirányos, a vizuális és akusztikus jelrendszer útján történő hírközlés veszélyhelyzetekben. A normál időszakaszkommunikációs gyakorlatától tartalmában, eszközeiben és az alkalmazott módszereiben is eltér. A kríziskommunikáció nem azonos a tömegkommunikációval, a nagyközönséggel való kapcsolatok ugyanis általános kommunikációs tevékenységek, amelyeknek célja egy személyről vagy egy szervezetről kialakított kép „megszépítése”. Ez utóbbi cél csak egy részét jelenti a hatékony kríziskommunikációnak. A kríziskommunikáció első lépése, hogy a veszélyhelyzetet vagy krízist kezelők egymás között koordinálják, milyen üzenetek a legfontosabbak a különböző célcsoportok számára. A kommunikáció azzal folytatódik, hogy a kijelölt kríziskommunikátorok elmagyarázzák a különböző célcsoportoknak a következőket:

- **Mi történt?** Ez az a kérdés, amely a közvélemény valamennyi célcsoportját egyaránt érdekli. A veszélyhelyzet kezelőknek készen kell állniuk arra, hogy a helyzet pontos és hiteles leírását megadják.
- **Mit tesznek annak érdekében, hogy mindenki megőrizze nyugalmát, ne alakuljon ki pánik?** Minden érdekelt csoport tudni akarja, mit tesznek a veszélyhelyzet kezelők a helyzet megoldása érdekében. Készen kell állniuk arra, hogy elmagyarázzák miért így reagáltak.

- **Milyen személyes következményei lehetnek az eseménynek?** A különböző csoportok tudni szeretnék azt, hogyan érinti őket a veszély. A veszélyhelyzet kezelésének készen kell állniuk, hogy az átlagember aggodalmaira válaszoljanak. Nem hagyhatják figyelmen kívül, mit mond a média, és milyen rémhírek terjednek el a veszélyről. A sajtó kérdései és a rémhírek is annak jelei, hogy mit szeretnének tudni az emberek.[6]

Egy adott ország kríziskommunikációs képességének megítélésénél az illetékes vezetőknek a kríziskommunikáció három vetületét kell figyelembe venniük, melyek a következők:

- Az ország média-struktúráját és az egyes hivatalok viszonyát a bel- és külföldi médiával;
- A világméretű telekommunikáció hatását;
- A veszélyhelyzet kezelés és a közvélemény közötti kommunikációs lehetőségeket, az utóbbi hozzáállását a veszélyhelyzethez.

A veszélyhelyzetek szakszerű kezelésével, a tudatos konfliktusmenedzseléssel javítható a közvélemény értékítélete egy adott szervezetről. A jól szervezett, szakszerű külső- és belső kommunikáció nagyban hozzájárulhat az események megoldásához. Kommunikációs szempontból lényeges, hogy egy jól megfogalmazott, érthető, pontos, rövid üzenetet lehessen minél előbb a médián keresztül közvetíteni. A médiumok azonban túl, hogy rendszerint igen kritikussá válnak, a közvélemény szempontjából szimpatikusabbnak tartott érdekcsoportok mellé állnak. Elemzéseikben, kommentárjaikban hajlamosak kizárni az egyébként szükségszerű kockázatos lehetőségeket, prognosztizálható elnyeléseik ellenére is.

Gyakran igen messzemenő következtetéseket vonnak le a veszély stádiumában tett lépésekről az ekkor megszerzett információkból. Pozitívan reagálnak viszont, ha az adott szervezet keresi a kapcsolatot a médiával, ha érzékelhetővé válik számukra a szervezet reagáló képessége, főleg, ha az intézkedések a legfontosabb értékek (biztonság, az állampolgárok- és környezetvédelem, stb.) megóvására irányulnak, ha minderről használható és időben érkező információkhoz jutnak, és ha a szervezet vezetők készek mutatkoznak a kommunikációra, a közvélemény kérdéseinek megválaszolására. A kríziskommunikáció tehát az a folyamat, amikor a krízist kezelők időben, tényszerűen és megfelelően tájékoztatják a tömegek (a közvélemény) különböző csoportjait. A kríziskommunikáció a tömegkommunikációhoz hasonlóan, foglalkozik a közvéleményben

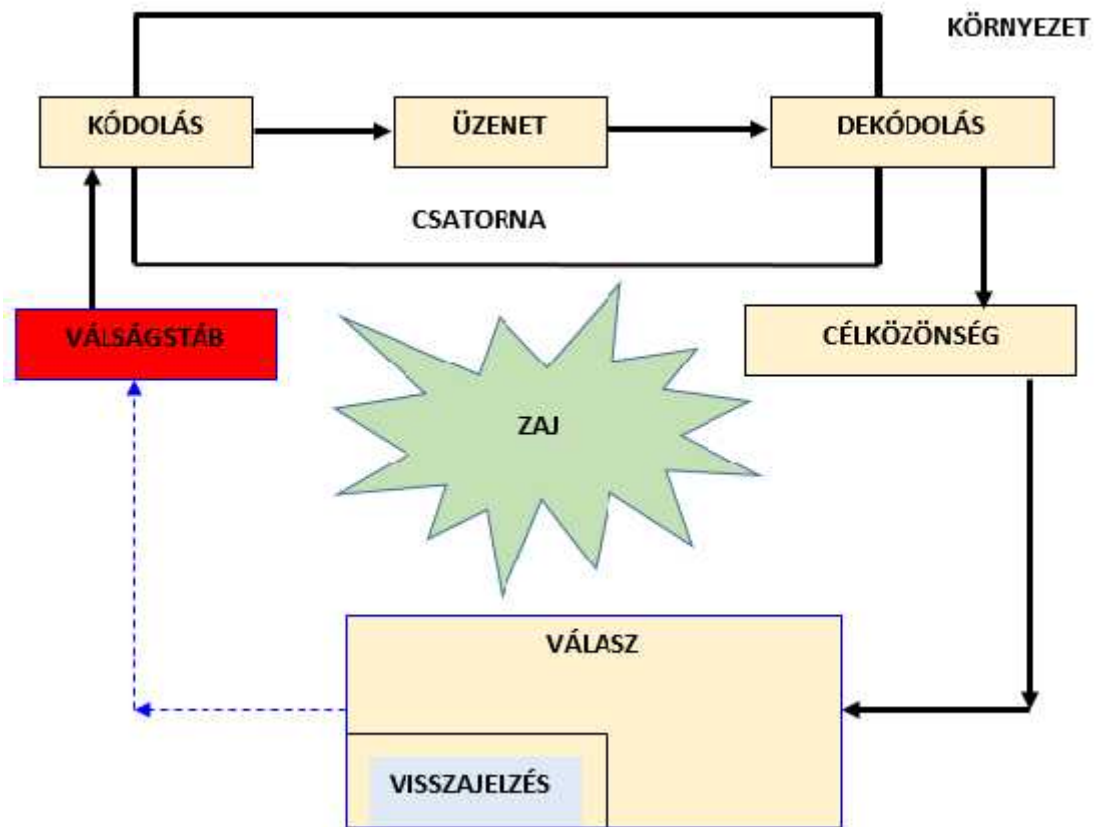
kialakult kép „kiigazításával”, azonban ezen kívül hatékony kommunikációt jelent arra vonatkozóan, hogy megelőzze a félreértéseket és téves elképzeléseket a veszélyhelyzetekről, azok következményeiről egyrészt a társadalomra és tagjaira, másrészt a kormányzatra vonatkoztatva. A kríziskommunikáció alapvető feladatai tehát, fenntartani a bizalmat a szervezet és annak készülsége, nemzeti elkötelezettsége iránt, továbbá megőrizni a jó kapcsolatot a tömegkommunikációs eszközök képviselőivel. [7]

A kommunikációs munkatársak felelőssége a közvéleménynek szóló üzenet megfogalmazása, kiadása, a szolgálati titkot képező információk megőrzése, valamint minden, azon kívül es információ közzlése és a médiák helyszíni munkájának megszervezése, segítése.

A sajtómunkával, a társadalmi kapcsolatokkal foglalkozó szakembereknek, kommunikációs munkatársaknak kezdeményezni kell:

- A külső és belső információáramlás felgyorsítását,
- Tevékenységével hozzájárulni a helyzet elemzéséhez,
- Megfogalmazni a közvetítendő üzenetet,
- Kidolgozni a lehetséges kérdésekre adandó válaszokat,
- Segíteni elsősorban a szóvivőt, majd a felelős vezetőket a médiával tartott kapcsolatokban, sajtószerelésekben,
- Elemezni a közvélemény alakulását (Az elemzéseknél célszerű figyelembe venni, hogy a tömegkommunikáció rendszerint felnagyítja a veszélyt, sötétebbre festi a valóságos képet).

A kríziskommunikációt a következő modell szemlélteti (3. sz. ábra), melyet összehasonlítva a normál kommunikációs modellel (2. sz. ábra) egyértelműen megállapítható, hogy a kríziskommunikáció összetettebb feladatrendszer.



3.sz. ábra: Kommunikációs modell, (Forrás: [7] alapján a szerz. kiegészítéseivel)

A kommunikációs területen feladatot ellátó személyek felelőssége egy veszélyes anyagokkal kapcsolatos baleset kommunikációja során különösen nagy, ezért minden egyes nyilatkozatukat körültekintően kell összeállítani. Gondolják végig, mire kíváncsi a közvélemény, milyen veszélyektől tartanak, milyen valószínű veszélyt jelenthet az esemény a szűkebb és a tágabb társadalmi környezetre. Fontos, hogy a kommunikációs munkatárs lehetőleg a sajtó munkatársai előtt érjen a helyszínre. A velük és a megjelenő polgári lakossággal való bánásmód legyen határozott, de megfontolt. A sajtó munkatársait egységes bánásmódban kell részesíteni. Nem szabad felajánlani olyan segítséget egyiknek sem, amelyet nem lehetne biztosítani a többi számára. A sebesültek, az elhunytak nevét meg kell állapítani, ahogyan azt lehetséges, de kiadni csak a legközelebbi hozzátartozójuk számára lehet. Minden esetben biztosítani kell, hogy a közvélemény értesüljön a vezetés és a szervezet erőfeszítéseiről, szándékáról. Ebben a helyzetben is gondoskodni kell a szolgálati titkot képező információk megőrzéséről. Figyelembe kell venni ennek során, hogy az egyébként nem titkosított információk lehetnek titkosított információk töredékei. A közlések előtt erre tekintettel kell lenni és pontosan meg

kell állapítani, rögzíteni a történet közölhető részeit. A közlés előtt célszerű az adatokat megvizsgálni. A média képviselői rendszerint nem elégszenek meg a közleménnyel, a tájékoztatással, a helyszínről készített vázlatokkal, képekkel. Amennyiben lehetséges, segítség kell adni a helyszín megtekintésére. A belépéshez, az odajutáshoz célszerű segítséget és kíséretet adni, hogy elkészíthessék saját felvételeiket, képeiket. Közben a kommunikációs munkatárs gondoskodjon arról, hogy ne lépjenek zárt területre, ne akadályozzák a tisztviselők, mentőerők munkáját, az egészségügyi dolgozók sebesült-ellátását, valamint a kárhelyparancsnok és a vezető irányító munkáját.

4. HELYSZÍNI TÁJÉKOZTATÁS

A lakosságtájékoztatási feladatok gyakorlati megvalósításáról a katasztrófavédelmi törvényben foglaltak végrehajtására kiadott külön belügyminiszteri rendelet fogalmaz meg előírásokat.[8] A helyszíni tájékoztatásnak nagy szerepe van a lakosság nyugalmanak megőrzésében, valamint a pánikhelyzet kialakulásának elkerülésében. A tájékoztatásnak kifejezetten a tanúsítandó magatartási szabályokra, a hatóságok által meg tett és várható lakosságvédelmi intézkedésekre, a lakosság szempontjából fontos korlátozások ismertetésére és a további tájékoztatói lehetőségekre kell korlátozódni. A közlemények kiadása során különös figyelemmel kell lenni arra, hogy a lakosság minél szélesebb rétege számára biztosítsanak értelmezhető és hasznos információkat, ezért tartózkodni kell egyes szakmai kifejezések használatától és a bonyolult fogalmazástól. Amennyiben a kárfelszámolás során az adott üzenet kívül is munkálatokat kell végezni, például dekontaminációs feladatokat, akkor ezekről a pánikhelyzet elkerülése miatt konkrétan tájékoztatni szükséges a lakosságot. [9] A veszélyhelyzeti tájékoztatás a kárfelszámolás befejezéséig tart. Hasznos tapasztalatokat szerezhetünk katasztrófavédelmi kommunikáció területén is, amennyiben más országok hasonló tevékenységét vizsgáljuk, továbbá lehetőségek nyílnak egyes elemek adaptációjára a saját tevékenységünkbe. [10].

5. KÖVETKEZTETÉSEK

Ha a természeti és civilizációs katasztrófák által okozott veszélyeztetettséget tekintjük, észre vehetjük, hogy az új évezred, új követelményeket és ezzel együtt új feladatokat hozott, amelyek megvalósításában komoly feladat hárul a katasztrófavédelmi szervezetekre. A komplex katasztrófavédelmi rendszer egyik fő feladata a katasztrófák megelőzése, amely tevékenység nem lenne hatékony a megfelelő lakosságtájékoztatás és közvetlen kommunikáció nélkül. Kijelenthető, hogy egy bekövetkező katasztrófa káros hatásainak felszámolását, az emberi életek mentését is nagyban segíti a megfelelő kommunikáció, a célirányos tájékoztatás.

6. ÖSSZEGZÉS

Az utóbbi években folyamatosan nőtt a felhasznált vegyi anyagok száma, ezáltal a lehetséges balesetek kockázata is. Magyarországon 2012-ben jött létre az egységes katasztrófavédelmi szervezet, melynek feladatrendszerében kiemelt helyen állnak a kommunikációs feladatok. Összességében megállapítható, hogy a rendszer működését biztosító jogszabályi környezet egységes keretbe foglalja a katasztrófavédelmi szempontú kommunikációt. A változtatások elsődleges célja a katasztrófák megelőzése, melyben fontos szerepe van a lakosságtájékoztatásnak, azonban vegyi anyagokkal kapcsolatos balesetek bekövetkezésére a jövőben is számítani kell, ezért a lakosság magas szintű tájékoztatása is kiemelt feladata a rendszernek. Írásomban veszélyes anyag környezetbe jutásával járó baleset hatékony felszámolását nagyban segítő katasztrófavédelmi kommunikációt vizsgáltam, kitérve az összes részterületre is. Kutatásaimmal felkívántam hívni a figyelmet a téma fontosságára, a cikkben bemutatott módszerek és eljárások alkalmazása segítséget nyújthat a gyakorlati feladatokban.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] Kuti Rajmund, Zólyomi Géza: Intézkedési algoritmus veszélyes anyag balesetek felszámolásához, Védelem katasztrófa- t z- és polgári védelmi szemle, XV. évf. 4. szám 14-15. p. (2008) ISSN 1218-2958,
- [2] Mógor Judit, Bonnyai Tünde: A katasztrófavédelem lakosságtájékoztatási módszerei és eszközei, Védelem Online: T z- és Katasztrófavédelmi Szakkönyvtár, Paper 730. 7 p. (2016) URL cím: <http://www.vedelem.hu/letoltes/anyagok/730-a-katasztrofavedelem-lakossagtajekoztatasi-modszerei-es-eszkozei.pdf> (letöltve: 2018. 01. 10.)
- [3] Benye János: The role of information of the population in elimination of accidents involving dangerous substances, Hadmérnök, XII. évf. 1. szám, 2017, 50-57.p. URL cím: http://www.hadmernok.hu/171_05_benye.pdf (letöltve: 2018. 01. 10.)
- [4] Kuti Rajmund: Advantages of Water Fog Use as a Fire Extinguisher, AARMS ACADEMIC AND APPLIED RESEARCH IN PUBLIC MANAGEMENT SCIENCE 14, ISSN 2064-0021, (2) pp. 259-264. (2015) URL cím: http://uni-nke.hu/uploads/media_items/aarms-2015-2-nyomdai.original.pdf (letöltve: 2018. 01. 30.)
- [5] Hodoba György: A kommunikáció rövid története, http://www.szgti.bmf.hu/opto/1_KommTort.htm. (letöltve: 2017. 11. 05.)
- [6] Barlai Róbert, K vágó György: Válság – (katasztrófa) kommunikáció. -Petit Real Könyvkiadó Budapest, 1996. ISBN 9638541148, 149. p.
- [7] Barlai Róbert, K vágó György: Krízismenedzsment, kríziskommunikáció - Századvég Kiadó Budapest, 2004. ISBN 9639211893, 391. p.
- [8] A katasztrófák elleni védekezés egyes szabályairól szóló 62/2011. (XII. 29.) BM rendelet
- [9] Kuti Rajmund: Relevant decontamination tasks carried out by fireman units, HADMÉRNÖK XII. évf. 4. szám, 2017, 120-127.p. URL: http://www.hadmernok.hu/174_12_kuti.pdf (letöltve: 2018. 01. 15.)
- [10] Kuti Rajmund: Veszélyes anyag balesetek felderítését támogató eszközök a svájci t zoltóságnál, Védelem katasztrófa- t z- és polgári védelmi szemle, XIX évf. 3. szám 26-27. o. 2012. ISSN 1218-2958,

Benye János t . ezds., PV felügyel , Komárom-Esztergom Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság, Tatabánya Katasztrófavédelmi Kirendeltség, 2800 Tatabánya, Szent Borbála út 16.; E-mail: jbenye69@gmail.com

János Benye, colonel, inspector civil protection, Directorate for Disaster Management of Komárom-Esztergom County, Tatabánya Disaster Department, H-2800 Tatabánya, Szent Borbála Street 16.; E-mail: jbenye69@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0132-9425

Kézirat beérkezése: 2018. január 25.

Kézirat elfogadása: 2018. március 1.