

A kríziskommunikáció jelentősége a településeket érintő vis mayor helyzetekben

© Dobó Marianna

Eszterházy Károly Főiskola

mariann.dobo@ektf.hu

Tanulmányomban a kríziskommunikáció alapvető, elméleti háttérével kívánok foglalkozni, megalapozni szándékozva majd a kutatásom azon területét, amely a kríziskommunikáció gyakorlati oldalát tárja majd föl. Vizsgált kérdések: kríziskommunikáció interdiszciplináris megközelítése, a válságkommunikáció hatékonysága, a válságkommunikáció eszközei, és a kríziskommunikáció tervezésének követelményei.

A téma mindenkor aktualitását az adja, hogy míg a válsághelyzetekre történő felkészülés egyre sürgetőbbé, ugyanakkor tervezhetőbbé is vált, a vis mayor helyzetek előrejelzése, és ebből következik, hogy a rájuk történő felkészülés csaknem lehetetlen. Ezek a helyzetek nem kiszámíthatók, közös jellemzőjük, hogy az események bekövetkezése meglepetésszerű, és a fontos döntések meghozatalakor információhiány jelentkezik. Sajátos helyzetet adhat az irányítás ideiglenes elvesztésének érzete, amely mellett mégis jelen van az, hogy a tevékenységeket állandóan kontroll alatt kell tartani. A hagyományos döntéshozatali folyamatban szakadás következik be, a helyi, operatív döntések kerülnek előtérbe, és a rövid távú tervezés szerepe megnő. Ezek megkövetelik a közreműködők szervezettségét.

Alaptétel, hogy a társadalmi egyeztetésnek kiemelt szerepe van. A megfelelően végigvitt konzultációs folyamattal, a társadalmi környezet véleményének beépítésével sok esetben megelőzhető a konfliktus, illetve a kialakult érdekelletét rövidebb idő alatt és biztonságosabban oldható, mindemellett a korszerű modellezés nagymértékben felgyorsítja a megoldásváltozatok kidolgozását. A kommunikációnak kiemelt szerepe van a katasztrófavédelem során, hiszen a helytelen használatával pánikreakciót, hisztériát vált ki. A kommunikáció a lakossággal, a védelmi feladatokba bekapcsolódókkal és a környezettel történő kapcsolattartást is tartalmazza.

Kríziskommunikáció interdiszciplináris megközelítése

A válság fogalma megjelenik az orvostudományi, filozófiai, közgazdaságtani, környezettudományi, politikatudományi, szociológiai művekben. Heidegger, Jaspers, Tillich, Gadamer, Hamvas Béla éppúgy értelmezési keretet ad a fogalomnak, mint Noszky Erzsébet, Tóth I. János, Aczél Petra, Szécsi Gábor, Karikó Sándor. Veress Károly szerint a válságmentes létezését gondolják az emberek a létezés természetes állapotának, és a válságot abnormális állapotnak. Ezt Veress úgy értelmezi, hogy nem a „normalitás a folyamatos, amelyett időnként válságállapotok szakítanak meg, hanem a válság folyamatos” (Veress, 2011:156). A válságkezelés és a vele összefüggő kommunikáció fontossága a jelenkor gondolati magja.

A válságkommunikáció a válságok megelőzésére, a bekövetkező negatív hatások mérséklésére, a normális működési állapot mielőbbi visszaállításának elősegítésére és az imázs védelmére irányul. Ennek következtében a kríziskommunikáció olyan tevékenység, amely a veszély- és válsághelyzetekben a szervezet működésének leküzdését szolgálja amellet, hogy hírek és információk továbbítása történik meg (Barlai & Kővágó, 2004:23). Szécsi Gábor figyelmeztet arra, hogy az információs társadalomban megváltoznak a válságkommunikációval kapcsolatos társadalmi elvárások (Szécsi, 2012:79). A sokcsatornás kommunikáció megszületésével kiszélesedik a nyilvánosság, hiszen újabb kommunikációs fórumok is bekapcsolódnak a társadalom tájékoztatásába. *„A sokcsatornássá váló kommunikáció, a nyilvánosság átalakuló szerkezete, a befogadók többrétegű identitása és a tömegkommunikációs műfajok erőteljes hatása a válságkommunikáció gyakorlatára egytől egyik olyan fejlemények, amelyeket ... figyelmen kívül hagyni nem lehet”* (Szécsi, 2012:80). Losoncz Alpár tanulmányában arra a kérdésre keresett választ, hogy a kommunikációval a válság meghaladható-e (Losoncz, 2012:98). A nyilvánosság alapfeltétele a demokráciának, a válság idején hatványozottan jelenik meg az információk befogadásának igénye. Behavioristák (Easton, D.) figyelmeztetnek arra, hogy rendkívüli helyzetekben az egyének viselkedése hirtelen változik meg, a kommunikáció felé való fordulás erősebbé válik, a hitelesség alapkövetelménnyé válik. Azonban Losoncz Alpár arra is rámutat, hogy az interszubjektív hitelességre törekvő leegyszerűsített kommunikáció depolitizáló jellegű (Losoncz, 2012:98).

A média szerepe jelentős abban a tekintetben is, hogy a társadalom mit tekint válságos helyzetnek, azt hogyan kommunikálja a társadalom felé. A válságkommunikáció és a kríziskommunikáció tartalma, eszköztárája és időbeli korlátaival-kényszereivel különbségeivel adottak. A kríziskommunikáció tervezési folyamata fontos, maga a terv mindig az adott vis mayor helyzetben valósítandó meg.

A szervezetek reputációja és presztízse a legfontosabb érték. Ez veszélybe kerülhet válsághelyzetekben, ha a szervezet nem megfelelően hozza a döntéseit. A veszélyhelyzetekről való tájékoztatás nemcsak lehetőséget ad a katasztrófavédelemben részt vevők számára, hanem kötelezettségeket is. A média szerepe megkérdőjelezhetetlen, de a jelenben már nem beszélhetünk csupán sajtókommunikációról. (internet)

A veszélyhelyzetek növekedésével jár együtt az a kényszer, hogy szükségessé vált a krízisekre történő felkészülés, annak dinamizmusának elfogadása. Ehhez fontos, hogy hatékony kommunikációs stratégiát, módszert, technikát alakítsanak ki. Nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a természeti csapások és civilizációs katasztrófák által kiváltott negatív lelki jelenségek kezelésére és a katasztrófák előtt, közben, után alkalmazott kommunikációra, valamint annak megtervezésére egyaránt.

A kríziskommunikáció hatékonysága és eszközei

A társadalmi egyeztetésnek a kríziskommunikáció során kiemelt szerepe van. A megfelelően végigvitt konzultációs folyamattal, a társadalmi környezet véleményének beépítésével sok esetben megelőzhető a konfliktus, illetve a kialakult érdekellentét rövidebb idő alatt és biztonságosabban oldható, mindemellet a korszerű modellezés nagymértékben felgyorsítja a megoldásváltozatok kidolgozását.

A hatékony válságkommunikáció legfontosabb feltétele az a befolyás - ez nem kontrollt jelent -, amit a közlést adó személy a közlést felvevőre tud gyakorolni, mely az üzenet befogadójának viselkedésváltozásán figyelhető meg és a közlést adó személy eredményességét tükrözi. Ezért fontos a „hétköznapi” a médiával való kölcsönös együttműködés.

A válságkommunikáció alapvető feladata, hogy a működési zavar kommunikációs problémáit gyors, precíz és megbízható információáramlással megoldja. A kommunikációnak kiemelt szerepe van a katasztrófavédelem során, helytelen használatával pánikreakciót, hisztériát vált ki. A kommunikáció a lakossággal, a védelmi feladatokba bekapcsolódókkal és a környezettel történő kapcsolattartást is tartalmazza.

A veszélyhelyzet esetén a kommunikációnak számos szabálya van, közte a közlemények kiadásának fontos részei, formai követelményei is. A településen fontos a média számára a megfelelő tér és információ biztosítása, hiszen azzal a tájékoztatás igényét kielégítve segítheti a védekezés folyamatát és megakadályozhatja a katasztrófaturizmus elindulását. A tájékoztatás széleskörű legyen, de lényegre törő is ugyanakkor, és ne tartalmazzon kétséget, bizonytalan utalásokat sem. Szokássá vált kiadványok készítése, amelyben a veszélyforrásokra, veszélyességi jellemzőkre, megelőzésre, katasztrófák hatásainak védekezési szabályaira, riasztási jelzésekre, kitelepítés szabályaira, mentésben részt vevő szervek felsorolása, címe, telefonszám.

Fontos a felkészítése: Helyi Védelmi Bizottság elnökeinek, polgármestereknek, közig vezetőknél, pedagógusoknak, jegyzőknek, tanulóknak, lakosságnak. Lakosság felkészítését segítetik a kiadványok, tájékoztató fórumok, (ha 5%-ot meghaladja a nemzetiségi arány, a nemzetiségi nyelven is!) Ezekben a riadalmakat okozó kifejezések elkerülésére nyomtatékosan ügyelni kell.

A válságkommunikáció legfontosabb résztvevői a célközönség és a válságtáb, de a társadalom (célközönség), a közvélemény is meghatározó részévé válik vis maior helyzetben. A célközönség az a fél, amelyhez a válságtáb üzenete elérkezik és a kommunikátor befolyásolni akar. Minden válsághelyzetben kiemelt figyelmet kapnak a véleményformálók, illetve az újságírók, hiszen ők értelmezik a kibocsátott üzenetet. Az eredményt a „véleménykövetőknek” továbbítják.

A válságtáb birtokában levő információ a válságkommunikációs eszközök segítségével jut el a célközönséghez. A továbbítás tartalmi részét az üzenet kialakítása, míg formai részét a kommunikációs csatornák szolgálják. A válságkommunikátornak, a médiaszóvivőnek – aki általában egy konkrét személy – egyszerre több szempontnak is meg kell felelnie, így például szakértelem, megbízhatóság, jó kommunikációs készség, kiváló diplomáciai érzék, rokonszenv (Barlai & Kővágó, 2004).

A kríziskommunikáció tervezésének követelményei

A katasztrófák során alkalmazott kommunikációt krízis kommunikációként említi a szakirodalom. Jól működő kríziskommunikációnak alapja a belső- és külső kommunikációs rendszer megléte. Belső kommunikációnak tekinti a szervezeten belüli információáramlást, azaz a szervezettel kapcsolatos hírek, információk átadását az állomány részére. A belső kommunikáció célja a magas szinten kialakított kríziskommunikáció kialakítása, megtervezése és alkalmazása. Egyéb

célja a szervezet működtetésének biztosítása, ehhez üzenetközvetítő csatornákat választanak ki.

A válságkommunikáció során az emóciónak, az attitűdöknek döntő a szerepe- a média mellett-, amely nagy hatással van a kommunikáció hatékonyságára. Ennek ellenére törekedni kell arra, hogy tudati befolyással olyan értelmi és érzelmi átalakulásokat érjenek el, amelyek támogatják az érintettek számára a kialakult helyzet minél objektívabb módon való megértését. (Barlai – Kővágó, 2004)

Fontos a tervezés fázisa a megfelelő szakemberek kiválasztása és a médiával való kapcsolattartás eszközrendszerének meghatározása miatt.

A kríziskommunikáció hatékonyságát segítő feltételek közé a következőket sorolhatjuk:

- megfelelő mennyiségű és minőségű információ,
- pontos helyzet- és folyamatfelmérés,
- gondosság, odafigyelés,
- kompromisszum,
- elkötelezettség,
- kreativitás,
- idő,
- hitelesség, és
- az előre kidolgozott kríziskommunikációs terv.

Helyzetelemzés szükséges a következő területeken:

- A várható veszélyek számbavétele, azok várható lefolyása, időintervalluma
- Külső - média, felettesek, részvényesek stb. - és belső kommunikációs tényezők
- válságstáb, az információáramlás, technikai feltételek.
- Szóvivők kiválasztása, képzése: ők lehetnek az egyedüli kommunikátorok
- Pontos adatbázis kiépítése az együttműködőkről, végrehajtókról – elérhetőségeikkel együtt

<i>Megtörtént hasonló helyzete kezelésének tanulmányozása</i>	<i>Földrajzi környezete tanulmányozása</i>
adatok gyűjtése: népesség, infrastruktúra, gazdaság, közigazgatás, időjárás, elérhető eszközök, üzemanyag, áldozatok ellátása vízellátás, kommunikációs eszközök más szervezetek elérhetősége	információk csoportosítása: veszélyhelyzet korlátozása és lokalizálása operatív beavatkozás beavatkozáshoz szükséges források
	intézkedések kialakítása riasztás beavatkozás eredeti helyzet visszaállítása
operatív beavatkozás megtervezése részletes instrukciók kidolgozása együttműködés, kapcsolattartás más szervezetekkel	

Forrás: Veress Károly alapján saját szerkesztés

A válsághelyzet bekövetkeztekor élni kell azzal a lehetőséggel, hogy a válság célközönségét tájékoztassuk a bekövetkezett eseményekről. A kommunikációval foglalkozó ügyintézőnek feladata többek között, hogy segítse lebonyolítani, dokumentálni és értékelni ezt a munkafolyamatot. Ezt a munkát több ember is végzi,

végezheti. Lényege, hogy az eseményeket pontosan, hitelesen lehetessen nyomon követni.

A válságstáb az alábbiakat dokumentálja: mikor, hol, mi történt; kiket, mely szerveket értesítettek; milyen megelőző intézkedéseket tettek; milyen külső és belső szerveket vontak be a válság megoldásába, kiket értesítettek; milyen technikai megoldásokat alkalmaztak a válság megoldására és ennek milyen hatása volt.

A szövivőnek az alábbiakat célszerű leírnia: mikor, hol, mi történt; a célközönség és a kommunikációs cél meghatározása; az első nyilatkozat pontosított, elfogadott tartalma; ki, mikor és hol nyilatkozott; a későbbi üzenetek tartalma; a sajtó miről kért és kapott információt; ki és mikor milyen intézkedéseket ígért; mi jelent meg a médiumokban, szükség volt-e helyesbítésre; mikor és milyen tartalommal értesítették az együttműködő szervezeteket; milyen kulcskérdések jelentkeztek.

A külső kommunikáció a lakosság tájékoztatására szolgál. A belső kommunikációs rendszerrel lehet hatni a külső környezetre, célja a kiemelten fontos célcsoportok figyelmének felkeltése. Törekedni kell a hiteles információk megfelelő szintű és minőségű közlésére, ezért fel kell tárnai a szervezetek erősségeit és gyenge pontjait.

Összegzés

A nehéz helyzetek minden esetben cselekvés- (és döntés-)kényszert eredményeznek. Ezek egy része alakul ki lassú folyamat következtében, többsége nem várt események hatására krízisként megélt döntési folyamatokban manifesztálódnak. Ezek során a korábbi prioritások eltűnnek, időlegesen és/vagy véglegesen megváltoznak, sok esetben teljes paradigmák alakulnak ki, mozgásterek megváltoznak. Az együttműködés a helyi társadalom tagjai között hangsúlyosabb a krízis idején, viszont az azt követő időszakban felszínre kerülhetnek az akkor elrejtett konfliktusok, indulatok.

A válságok, a vis mayor helyzetek kezelését a megfelelően végig vitt kommunikáció segítheti. A válságkommunikáció alapvető feladata, hogy a működési zavar kommunikációs problémáit gyors, precíz és megbízható információáramlással megoldja.

Lényeges és elkerülhetetlen a válságtervek kidolgozása, a kríziskommunikáció magas szintre emelése. Katasztrófa esetén kríziskommunikációt kell alkalmaznunk az szervezeten belül, az együttműködő szervekkel, valamint az érintett és a tágabb társadalom felé a pontos és gyors információáramlás érdekében. Önkormányzatok esetében ilyen válságterv (profin elkészített kríziskommunikáció) nincs. Ennek a veszélye az, hogy a pánikot növelheti a katasztrófák idejében.

Irodalomjegyzék

- BARLAI Róbert, & KÖVÁGÓ György (2004). *Krízismenedzsment, kríziskommunikáció*. Budapest: Századvég.
- LOSONCZ Alpár (2012). Meghaladható-e kommunikációval a válság? In Karikó Sándor, & Szécsi Gábor (szerk.), *Válság és kommunikáció* (pp. 89-100). Budapest: Áron.
- SZÉCSI Gábor (2012). Válság, nyilvánosság, tömegkommunikáció. In Karikó Sándor, & Szécsi Gábor (szerk.), *Válság és kommunikáció* (pp. 79-88). Budapest: Áron.
- VERESS Károly (2011). Az életgyakorlat válsága. In Ungvári Zrínyi Imre, & Veress Károly (szerk.), *Válságtapasztalatok és etikai távlatok*. Kolozsvár: Kolozsvári Egyetemi Kiadó.