

Grünczeisz Kata

GÁTSZAKADÁS: A VÖRÖSISZAP- KATASZTRÓFA VÁLSÁGKOMMUNIKÁ- CIÓS TANULSÁGAI¹

A hatóságok és a MAL Zrt. válságstratégiájának elemzése az első közlemények és újságcikkek tükrében

Válsághelyzetben a gyors reakció mind a hatóságok, mind a médiumok részéről kitüntetett szereppel bír, a hirtelen tempóváltás azonban negatív következményeket; így ellentmondásos kommunikációt és káoszt vonhat maga után. A krízisek pozitívuma, hogy felszínre hozzák a rejtett problémákat, melyeken – az elemzések következtetéseit figyelembe véve – javíthatnak az illetékesek.²

Az esettanulmány a vörösiszap-katasztrófa első napjának történéseit mutatja be az online médiában megjelent cikkekre és a hatóságok, valamint az érintett cég közleményeire fókuszálva. Egyrészt azt vizsgálom, hogy milyen válságkommunikációs stratégiát követett a hatóság és az érintett szervezet az első napokban, továbbá, hogy az mennyire volt a helyzetnek megfelelő. A tanulmány elemzési háttérét, a közlemények és a hírek összehasonlításán túl, napjaink egyik legelismertebb válságkommunikációs elmélete, az SCCT (*Situational Crisis Communication Theory*) adja, amelynek megalkotója, *W. Timothy Coombs* (részben *Sherry J. Holladayjel*.) kidolgozta a krízisekre/katasztrófákra adható, empirikusan is tesztelt válaszstratégiák rendszerét (*Crisis Response Strategies, CRS*). (Kyhne 2008)

Másrészt rátekintek arra, hogy mit tartott releváns információnak a sajtó a hatóságok válságkommunikációjában, és milyen szerkesztési helyzeteket eredményeztek a hivatalos csatornákon át a sajtóhoz érkező közlemények. Ebben a tekintetben felmerülő kérdések: Milyen kapcsolat van az érintett cég és a hatóságok kommunikációja, továbbá az online médiában megjelent hírek között az időtényezőt figyelembe véve? Milyen arányban használták fel az újságírók a hivatalos szervek közleményeit és nyilatkozatait, szemben saját tudósítóik és olvasóik információival? Voltak-e olyan hírelemek, amelyeket egyáltalán nem tartottak relevánsnak, és/vagy amelyeket cáfoltak a cikkekben?

A következő oldalakon kibontakozó eredmények legfőképpen arra hívják fel a figyelmet, hogy erősen ajánlott lenne mind a hatóságok, mind a lehető legtöbb szervezet

¹ A tanulmány az *Integrált Érvéls Tanulmányok* OTKA K-109456 pályázat keretében készült.

² A vörösiszap-katasztrófa nyomán számos elemzés és tanulmánykötet született, amelyek elsősorban a katasztrófavédelem működését és a katasztrófa környezetre tett hatását vizsgálták. Idén áprilisban a humanitárius szervezetek komplex hatásvizsgálatáról szóló könyv is megjelent. (Bartal–Ferencz 2015)

számára napjaink jelentősebb válságkommunikációs modelljeinek ismerete³, és válság/katasztrófhelyzetekben való alkalmazása. Az időtényező hatására egzakttá váló kommunikációs hibák arra mutatnak rá, hogy a hatóságok számára elengedhetetlen lenne egy válságkezelésre és válságkommunikációra felkészített csapatot biztosítani, amelynek a médiával nemcsak rendszeres, hanem bizalmi alapokon nyugvó kapcsolata is van.

A katasztrófa főszereplői

Európai viszonylatban példátlan⁴ ipari katasztrófa rázta meg Magyarországot 2010. október 4-én, amelyre sem a hatóságok, sem a társadalom nem volt felkészülve. „A Magyar Honvédség és a társszervek nincsenek, vagy csak részben vannak felkészülve a katasztrófa során alkalmazandó kommunikációra és annak sorrendjére” – mutat rá *Bene Viktória* a válságtervek jelentőségéről írt tanulmányában. (Bene 2011: 67)

A katasztrófa napján a Magyar Alumínium Zrt. (MAL Zrt.) által üzemeltetett vörösiszap-tározó X-es kazettájának nyugati támfala átszakadt, aminek következtében 700 ezer és 1 millió köbméter közötti, a bauxitfeldolgozás melléktermékeként keletkezett lúgos vörösiszapzagy ömlött ki a tározóból, és öntötte el a Torna patak völgyét, így az ott található Kolontár, Devecser és Somlóvásárhely⁵ települések egyes részeit. A kiömlő vegyi anyag mintegy 800 hektárnyi területet lepett el, amelynek következtében több mint 300 ház vált lakhatatlanná⁶, tíz ember vesztette életét, és 286 személy szorult egészségügyi ellátásra. A helyzetet súlyosbította, hogy a lúgos iszap 1017 hektáron mezőgazdasági kultúrákat⁷ is megsemmisített, továbbá a Torna, Marcal folyók és a kapcsolódó halastavak élővilága kipusztult.⁸ (Országgyűlés Hivatala 2011)

A *vegyi baleset katasztrófatípusba* sorolt esemény minden szereplőjére percről-percre hatással volt a válsághelyzet, miközben maguk is hatással voltak az események kimenetelére. A kríziskommunikációs szakirodalomban az adott válságban érintett csoportok a *stakeholderek*, ezért a kríziskezelés leghatásosabb módja, ha a menedzsment az érintett csoportok perspektíváiból nézi az eseményeket. A *stakeholderek* információi és megfigyelései rendkívüli jelentőséggel bírnak, hiszen ezekből határozható meg legpontosabban a krízis lefolyása.⁹ (Coombs 2009)

³ A krízis/válságkommunikáció a kommunikációtudomány legfiatalabb, intenzíven fejlődő ága. Cégek hírnevét vizsgáló kutatásokkal indult az Amerikai Egyesült Államokból a hatvanas években, később a repülő- és űrutazás katasztrófákra fókuszált, majd a kilencvenes évekre teljesedett ki. (Barlai–Kövágó 2004)

⁴ Európában nem történt még ilyen katasztrófa, az USA-ban volt erre példa: 1972. február 26-án az Észak-Virginia állambeli Buffalo Creekben egy szürkeiszap tározó gátja szakadt át. (Ballagó 2013)

⁵ Valamint Tüskevár, Kisberzseny, Apácatorna és Somlójenő települések egyes részeit. (Des Bois 2010)

⁶ Az országgyűlési vizsgálóbizottság jelentése szerint 367 belterületi ingatlant ért károsodás. (Országgyűlés Hivatala 2011)

⁷ A károsult mezőgazdálkodók száma 731 fő volt. (Országgyűlés Hivatala 2011)

⁸ „[...] a lúg kiégette a vízparti területet, a folyóágyakban lerakódott az iszap, és a vízi állatok, amelyeknek nem sikerült elmenekülniük, megégték a lúgtól vagy megfulladtak. A közvetlenül sújtott területek két Natura 2000 helyszínt is magukba foglaltak a Rába és a Duna mentén, amelyekbe szintén jutott a szennyezett vízből”. (Des Bois 2010: 7)

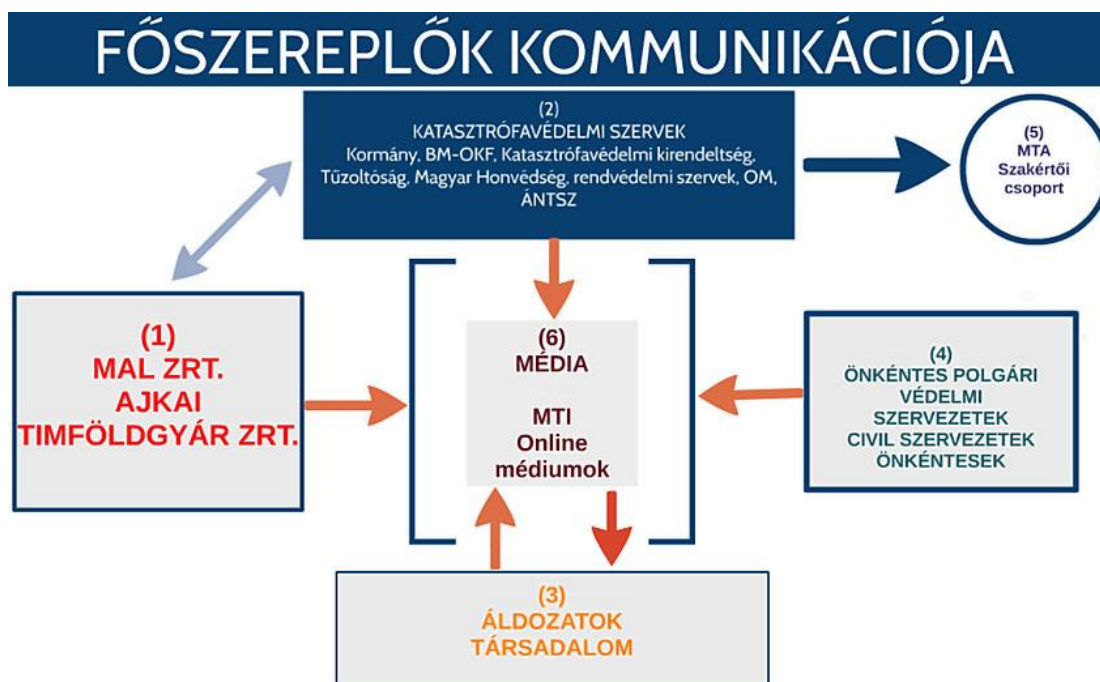
⁹ Vegyük észre, hogy a stakeholdereknek az információátadás mellett egy másik fontos, ún. *megtartó-stabilizáló* funkciójuk van, amely helyzetükből adódik. A *stakeholderek* állapota döntően befolyásolja az események kimenetelét, ezért a krízismenedzsmentnek biztosítania kell a testi-lelki-anyagi egyensúlyukat és védelmüket. (Coombs 2009)

Az 1. ábra szemlélteti a vörösiszap-katasztrófa főszereplőit (*stakeholdereit*) és ezáltal azt, hogy milyen forrásokból tájékozódott a média, illetve honnan várt nyilatkozatokat, továbbá, hogy a társadalom milyen csatornák tájékoztatására számíthatott. Az ábrán szürke nyíl tünteti fel azt az ún. „veszélyes vagy nem” vitát, amely a MAL Zrt. és a hatóságok között alakult ki, és amelyről pontosan azért tudunk, mert a vitahelyzet a médiában élesedett ki. A főszereplők: a krízist kiváltó szervezet (1), a számos szervet tömörítő hivatásos katasztrófavédelmi szerv¹⁰ (2), a katasztrófa közvetlenül érintett áldozatai és a magyarországi társadalom (3), valamint az előző csoportból (3) kiváló önkéntes polgári védelmi¹¹ és civil szervezetek (4). Az ábra a katasztrófavédelmi szervhez kötődően (2) feltünteti az MTA szakértői csoportját¹² is (5), mivel vegyi baleset lévén a kutatók (vegyészek, ökológusok, biológusok és környezetvédelmi szakemberek) a riasztást követő néhány órán belül már a helyszínen vizsgálgódtak. (Vágföldi 2011)

Vegyük észre, hogy strukturálisan mind az öt csoport permanens – ugyanakkor különböző intenzitású – kapcsolatban állt a médiával (6), melynek képviselői (szerkesztők, újságírók, tudósítók) ugyanúgy érintetté (*stakeholderré*) váltak a krízisben. A média azonban nem csupán, mint érintett csoport, hanem mint különálló, minden lehetséges információt befogadó, feldolgozó, és közvetítő egység is értelmet nyert. Egyik szereplő – beleértve a hivatalos szerveket – sem kerülhette ki a médiát és annak szűrőjét, azaz arra való jogát, hogy eldöntse, mit tart relevánsnak és mit irrelevánsnak.

1. ábra

A vörösiszap-katasztrófa főszereplői közötti információáramlás (Saját ábra)



¹⁰ Egységei: BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (BM OKF), megyei/fővárosi illetékességgel működő területi szervek, helyi szervek (katasztrófavédelmi kirendeltségek és tűzoltóság). Vegyi baleset okán az ÁNTSZ is ide sorolandó, mivel a többi szervvel megegyező szintű hatósági feladatot látott el. (Bonnyai–Rác 2012)

¹¹ Egységei: önkéntesek, társadalmi és karitatív szervezetek, önkéntes mentőszervezetek.

¹² Egyes állami szervezetek katasztrófavédelmi feladatokat is ellátnak, így háttér-információkat szolgáltatott a katasztrófavédelmi szerveknek a vízügyi hatóság és az Országos Meteorológiai Szolgálat is. (Bonnyai–Rác 2012)

A szituációs kríziskommunikációs elmélet (SCCT) a katasztrófákat és válságokat három időintervallumra, így a felkészülés és prevenció jegyében telő *elő-krízis fázisra* (a), a *krízis fázisra* (b), valamint a probléma helyrehozását és tanulságok levonását szolgáló *poszt-krízis fázisra* (c) tagolja. A retorikának a második és harmadik fázisban van leginkább szerepe, amit elsősorban a krízisért felelős szervezetnek (1) és a katasztrófavédelmi szerveknek (2), közvetett értelemben tehát a kormánynak kellett figyelembe vennie¹³, annak érdekében, hogy reputációjuk minél kevésbé sérüljön.

A nemzetközi válságkommunikációs elemzések többsége vállalatokra fókuszál, ezért jóval kevesebb az állami kríziskommunikációról publikált eset. Arról jelenleg is vita folyik, hogy eltérő modellt kell-e alkalmazni az állami kríziskommunikáció elemzésére, az azonban bizonyos, hogy a kormány- és vállalati szervezetek válsághelyzetei között van egy lényeges különbség. Míg egy vállalatnak számtalan lehetősége nyílik a krízist követő, *poszt-krízis fázisban* sérült reputációjának javítására, addig az egyben állami-kormányzati reputációt megjelenítő katasztrófavédelmi szerv csak egy következő katasztrófa helyzetben változtathat elismertségén és bizonyíthatja be, hogy igenis képes uralni a helyzetet. Mindez nem zárja ki, hogy a hatóságok addig is megpróbálják különböző rendezvényeken – konferenciák, nyílt napok – kiköszörölni a csorbát, azonban ezek a törekvések nem válthatják ki az éles helyzeteket.¹⁴ (Avery–Lariscy 2010: 320) Mindebből két állítás következik az állami katasztrófaszervek válságkezelésére nézve: a felkészülő, preventív funkcióval bíró, rendszeresen tesztelt és ellenőrzött *elő-krízis fázisnak* kimagasló jelentősége van, a *krízis fázisban* pedig elengedhetetlen a média gyors, korrekt (ellentmondásoktól mentes) és őszinte tájékoztatása.¹⁵

Mint arra korábban utaltam, esettanulmányomban az érintett szervezet (1) és a katasztrófavédelmi szervek (2) válságkommunikációját az SCCT három szakaszra osztott krízismodelljére épülő, retorikai aspektusú rendszerével elemzem (Coombs 2009), amely a 2. ábrán látható módon a krízis/katasztrófa típusának, a szervezet felelősségi szintjének és történetiségének figyelembevételével határozza meg a megfelelő válaszstratégiát.

A MAL Zrt. felelősségét ez idáig első- és másodfokon is kimondta a bíróság, és több ízben kötelezte a céget kártérítésre¹⁶, amelynek vezetői és több alkalmazottja ellen jelenleg is büntetőperek zajlanak. A bíróságok az ítéletek indoklásaiban¹⁷ ugyanakkor azt is hozzáteszik, hogy bár a MAL Zrt. környezetterheléssel járó tevékenysége a kártérítési kötelezettséget

¹³ „A katasztrófák megelőzése és az ellenük való védekezés nemzeti ügy, a védekezés egységes irányítása állami feladat. A rendszer kialakításáért és működtetéséért az állam felelős. [...] A hivatásos katasztrófavédelmi szerv államigazgatási feladatot is ellátó rendvédelmi szerv, amelynek tagjai hivatásos állományúak, kormánytisztviselők, köztisztviselők és közalkalmazottak.” (Bonnyai–Rác 2012)

¹⁴ Erre tett kísérletet az amerikai kormányzat, amikor a Katrina-hurrikánt követően a reputációjában meggyengült FEMA-t (*Federal Emergency Management Agency*) kinevezte a 2007-es kaliforniai erdőtűz-elhárítás központi irányítójává, majd külön konferenciát szervezett a FEMA-nak. Utóbbi azonban számtalan kritikát kapott a FEMA-hoz és a kormányhoz való lojalitása miatt. (Avery–Lariscy 2010: 324)

¹⁵ Az új katasztrófavédelmi szabályozás, továbbá az OKF és a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) közötti, 2011-ben kötött együttműködési megállapodás erre irányult. (Bonnyai–Rác 2012)

¹⁶ A Győri Ítéletábrla legfrissebb jogerős ítéletében (2015.05.21.) ugyanakkor a 67 esetet érintő, 500 milliós kártérítési igényből csak 33 milliós összeget tartott indokoltnak.

¹⁷ Az ítéletek összegzése a [Birosag.hu](http://birosag.hu) oldalán elolvashatóak: <http://birosag.hu/search/node/MAL%20zrt>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

önmagában megalapozza, a gátszakadás rendkívül összetett jelenség volt, amelyet számos tényező, ok és ezek kedvezőtlen egyidejű összejátszása idézett elő. Megjegyzendő, hogy ennek ellenére a nyilvánosság percepciója egyértelműen a szervezet vétkességét vetítette előre – és ez nem elhanyagolható szempont a válaszstratégia kiválasztásakor. Tanács János (2014) a katasztrófát követő, nyilvánosság percepciójával kapcsolatos elgondolását a helyzetre vetítve – miszerint csakis utóbbi figyelembevételével alakítható ki a szervezet megfelelő válságkommunikációs stratégiája¹⁸ – érdemes lenne megfontolni az SCTT válaszstratégia modelljének kiegészítését. Ennek értelmében egy új elemzési szemponttal bővülne a modell, jelesül a nyilvánosság percepciójával; amelynek pozitív vagy negatív előjele módosítaná az alkalmazható válaszstratégia típusát.

Az SCTT modellje alapján a MAL Zrt. két típusú válaszstratégiát követhetett volna. Amennyiben a cégvezetés nem hibázott műszaki téren – figyelembe véve, hogy a MAL Zrt. történetében nem volt példa korábban krízisre – a *Csillapító stratégia*, azaz egy erős érveken nyugvó, jól felépített menetségkeresés lett volna a legjobb út a vállalat reputációjának megtartásához. Más a helyzet, ha a vörösiszap és lúg kiömlése a MAL Zrt. felelőssége volt, azaz emberi mulasztás történt. Ebben az esetben – akár volt példa korábban krízisre a vállalat életében, akár nem – az *Újjáépítő stratégia* lett volna célravezető, amelyet követve a szervezetnek egyfelől el kell ismernie felelősségét, másfelől kompenzálnia illik az áldoztatokat ért károkat. Ezen túl, a krízis utóélete során szükséges lett volna folyamatosan tájékoztatni a médián keresztül a társadalmat a javítási és újjáépítési folyamatokról, az eset hátterét feltáró belső vizsgálatról, továbbá azon ígéretek teljesüléséről, amit a vállalat a krízis során tett. Egy ilyen, pontról-pontra felépített és kimunkált stratégiával még egy rendkívül mélyre zuhant szervezet ázsioja is megmenthető és újjáépíthető.

Mindezzel ellentétben úgy tűnik, hogy a MAL Zrt. Alapvetően a *Tagadó*, bizonyos részleteiben a *Csillapító stratégia* szerint járt el – tehát éppen azt a kettőt kombinálta, amelyeket az SCTT ajánlása szerint¹⁹ nem ajánlott egyszerre alkalmazni. A vállalat által követett *Tagadó stratégia* a lehető legrosszabb hatást váltotta ki, mivel azt az általános vélekedést idézte elő, hogy a katasztrófa a MAL Zrt. felelőssége, csak éppen a cégvezetés ezt nem meri elismerni. A MAL Zrt. kifejezetten arra helyezte a hangsúlyt, hogy tagadjon, visszatámadjon és bűnbakot (ti. az időjárás viszonyokat, az engedélyező hatóságot stb.) keressen – azt a látszatot keltve, hogy mindenki hibás, csak a vállalat nem. A felelőség háritásának tervét azonban nem sikerült maradéktalanul abszolválnia a szervezetnek, hiszen a későbbiekben számos olyan bizonyítékra derült fény a nyilvános térben (is), amelyek a MAL Zrt. részleges felelősségére utaltak. Ennélfogva a cég képviselői alkalmasszerűen a *Csillapító stratégiára* váltottak, és szakértői érvekkel igyekeztek alátámasztani, hogy miért szakadt át a gát a MAL Zrt. önhibáján kívül.

A katasztrófavédelmi szervek (2) esetében teljesen más kontextusról van szó, az alegységek számára ugyanis a vörösiszap-katasztrófa természeti csapás volt, egy olyan eseménysorozat, amelyre nem tudtak befolyással lenni, és amelynek előidézésében nem voltak felelősek. Az SCTT ebben az esetben egyértelműen a *Csillapító válaszstratégia* mellett foglal állást, így arra biztatná az állami szerveket, hogy minél inkább próbálják meg elmagyarázni a helyzetet, illetve a válság kezelésének folyamatait. Ezen stratégia sikeressége – mint arra a következő fejezetben rámutatok – nagyban függ a hatóságok irányából a média felé közvetített információk minőségén, hiszen ez az a csatorna, amely a társadalom legtöbb tagját eléri.

¹⁸ Erre jelen tanulmány későbbi, „Hivatalos szervek vs. online médiumok” című fejezetében bővebben kitérek.

¹⁹ Az SCTT általános ajánlásai a 2. ábrához: A válaszstratégiát erősítheti, ha kiegészítik más stratégiákkal. Nem jó egyszerre használni a Tagadó stratégiával a Csillapító stratégiát vagy az Újjáépítő stratégiát. A Csillapító stratégia használható egyszerre az Újjáépítő stratégiával. (Adkins 2009: 104)

2. ábra

Az SCCT modellje válságkommunikációs válaszstratégiákra (Saját összesítő ábra Coombs (2007) és Adkins (2009) alapján)

FELELŐSÉG	KRÍZIS/ KATASZTRÓFA TÍPUSA	SZERVEZET TÖRTÉNETE	VÁLASZ STRATÉ- GIA	VÁLASZ STRATÉGIA ALTÍPUSAI
csekély	Áldozat jellegű Természeti katasztrófa, Pletyka, Rosszindulat, Erőszak	Volt már korábban katasztrófa/krízis. Kedvezőtlen szervezeti reputáció.	Csillapító stratégia	Találjon mentséget a helyzetre. Indokolja, támassza alá a szituációt.
közepes	Baleset jellegű Műszaki hibából eredő baleset, Termék technikai-műszaki hibája	Nem volt soha katasztrófa/krízis. Nem kedvezőtlen szervezeti reputáció.	Csillapító stratégia	Találjon mentséget a helyzetre. Indokolja, támassza alá a szituációt.
		Volt már korábban katasztrófa/krízis. Kedvezőtlen szervezeti reputáció.	Újjáépítő stratégia	Kompenzálja áldozatokat ért károkat. Kérjen bocsánatot és ismerje el a felelősségét.
	Szervezeti probléma (altípus) Nem megfelelő szervezeti működés.	Problémafelvetés indokolatlan.	Tagadó stratégia	Támadjon vissza. Tagadjon. Keressen bűnbakot.
		Problémát indokoltnak tartják az érintettek.	Újjáépítő stratégia Korrigáló akció	Kompenzálja az áldozatokat ért károkat. Kérjen bocsánatot és ismerje el felelősségét.
nagy	Megelőzhető jellegű Emberi mulasztásból eredő baleset, Emberi mulasztásból következő termékhiba, Szervezeten belüli gaztett.	Pletyka (altípus)	Tagadó stratégiája	Támadjon vissza. Tagadjon. Keressen bűnbakot.
			Újjáépítő stratégia	Kompenzálja az áldozatokat ért károkat. Kérjen bocsánatot és ismerje el a felelősségét.

Az idő szerepe krízishelyzetben

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*)²⁰ létrehozása már a krízist követő egy órában elindul. 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.

Jelen tanulmány esetében a harmadik komponensnek, azaz a *nyitottságnak* van a legnagyobb szerepe. Ennek értelmében: a szervezet minden tagjának elérhetőnek kell lennie a média számára (i), hajlandónak kell lennie megosztani az információkat (ii), és képesnek kell lennie az őszinte válaszadásra (iii). Az első napok főszereplői (1. ábra) mindannyian a szorongató időtényező hatása alatt működtek (lásd 3. ábra), amely a gátszakadás horderejét is fokozta: a médiának és a szervezeteknek egy előre nem látott, rendkívüli sebességű, mérgező anyaggal összefüggő krízist kellett kommunikálniuk.

Az ajkai timföldgyár vörösiszap tározójának X-es blokkját déli 12.05 és 12.25 között törte át az iszaptartalmú lúg, amely helyenként több száz méteres sávban, méteres hullámokban mintegy 30–35 km/h sebességgel haladt a települések felé (Bartal–Ferencz 2015). A Magyar Távirati Iroda (MTI) 14.04-kor adott hírt a rendkívüli elemi csapásról, az Index és a Hír24 oldalán egy időben, 14.14-kor, az Origón 15.02-kor jelentek meg az első cikkek, míg az OKF 14.46-kor élesítette első közleményét honlapján – igaz, szóbeli tájékoztatást korábban is adott (Grünczeisz 2014)²¹.

Az események rekonstruálása arra enged következtetni, hogy a katasztrófa első órájában az információáramlás elégtelen volt mind a katasztrófát kiváltó szervezetenél (1), mind a katasztrófavédelmi szervnél (2). A MAL Zrt. vezetői a gát átszakadásának folyamatáról nem értesítették sem a hatóságokat, sem a lakosságot (és késve adtak jelzést a szintén veszélyzónában található MÁV-nak és a zöldhatóságoknak), ráadásul mentésre irányuló intézkedéseket sem tettek. A riadóláncot egy szolgálaton kívüli magas rangú rendőrtiszt indította el²², aki észlelte a Kolontár felé tartó áradatot, és negyed egy körül értesítette az Ajkán szolgáló megyei tűzoltóságot, akik 8 perc alatt értek a helyszínre. A tűzoltóság azonban nem értesítette azonnal az OKF-et, mivel a tűzoltók útközben próbálták megtudni a gyártól, hogy mi történt. A MAL Zrt. környezetvédelmi szakembere és a segélykérő telefonhívás közlései között ugyanis ellentmondás feszült, sőt, előbbi képviselője egyenesen úgy fogalmazott, hogy nincs semmi gond, csak vizet engednek le a

²⁰ A krízisre adott válasz nélkülözhetetlen eleme a válságkommunikációs stratégiának. Aktív kommunikációval segíti mind az érintettek (stakeholder)ek, mind a szervezet talpra állását és fejlődését. (Coombs 2009)

²¹ A hírek linkjei megtalálhatóak az Internetes hivatkozások/forrásoknál, továbbá mindez elhangzott a Válságkommunikációs Műhelykonferencián (Grünczeisz 2014).

²¹ http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=46. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

²² Ez az információ a MAL Zrt. felelősségét vizsgáló perben került napvilágra 2013-ban. http://www.infoajka.hu/hir_olvas/permalink:tuzoltok-lehetnek-koronatanuk-a-mal-perben-2013-07-18-103239/. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

tározóból. Így jöhetett létre az a különös helyzet, hogy az OKF nem mozgósította azonnal a helyi szerveket és nem értesítette a lakosságot sem, sőt, maga a katasztrófavédelmi szerv is Kolontár polgár-mesterének telefonhívásából tájékozódott.²³

3. ábra

A vörösiszap-katasztrófa első két napjának eseményei időrendben (Saját ábra)²⁴

Gátszakadás	2010.10.04.	12.05-12.25.
Rendőrtiszt észlelése → megyei (ajkai) tűzoltóság	2010.10.04.	~12.15.
Kolontár polgármestere → OKF	2010.10.04.	12.20.
Ajkai tűzoltóság → MAL Zrt.: „nincs semmi baj”	2010.10.04.	~12.20-12.25
Devecseri Rendőrőrs → Ajkai Rendőrség	2010.10.04.	12.26.
OKF és Helyi Védelmi Bizottság feláll a helyszínen	2010.10.04.	~14.00.
MTI első híre	2010.10.04.	14.04.
Index első cikke (MAL Zrt. megszólal!)	2010.10.04.	14.14.
Hír 24 első cikke	2010.10.04.	14.14.
MTI második híre	2010.10.04.	14.20.
OKF első híre	2010.10.04.	14.46.
Origo első cikke	2010.10.04.	15.02.
OKF második HAZMAT (károsanyag) jelentése	2010.10.04.	16.30.
MTA, ÁNTSZ és független laboratóriumok mintavétele	2010.10.04.	néhány óra
KKB első ülése SZCS gyorsjelentése alapján	2010.10.04.	késő délután
Megyei Védelmi Bizottság: OKF és belügyminiszter	2010.10.04.	18.45.
Magyar Honvédség első híre	2010.10.04.	21.46.
MAL ZRT. első közleménye	2010.10.05.	11.40.
MTA Szakértői csoportja a helyszínre érkezik	2010.10.05.	nincs adat
ÁNTSZ első saját közleménye	2010.10.05.	nincs adat
Kormány első sajtótájékoztatója	2010.10.05.	nincs adat
OMSZ első átvett híre	2010.10.07.	nincs adat

²³ „Fél egy előtt tíz perccel kaptam egy telefont, hogy átszakadt a gát. Egyből felhívtam a katasztrófavédelmet, ahol azt a tájékoztatást kaptam, hogy ne vicceljek ilyennel, hiszen akkor ők már tudnának róla. Megkértem azért, hogy nézzenek utána. Ahogy letettem a telefont már hívott a hölgy, aki előzőleg telefonált [és mondta, hogy átszakadt a gát – G.K.], hogy jöjjenek már, mert itt van már [az iszapömlés – G.K.] a településen” – mondta el Tili Károly, Kolontár polgármestere az OzoneNetwork TV 2013-as *Vörösiszap-katasztrófa* című magyar dokumentumfilmben. <http://www.ozonenetwork.hu/ozonenetwork/dokumentumfilm/20121004-a-vorosiszapakatasztrofa-uj-sajat-gyartasu-dokumentumfilm-premierje-az-ozonenetwork-tv.html>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

²⁴ Az ábra az Irodalomban felsorolt tanulmányok, továbbá az Internetes hivatkozások/forrásoknál megtalálható hírek, valamint a Válságkommunikációs Műhelykonferencián elhangzott előadás alapján készült (Grünczeisz 2014).

Hivatalos szervek vs. Online médiumok

Az online térben elsőként megjelenő hírek vizsgálata során azt a megközelítést tartom szem előtt, hogy mit láttak releváns információnak a kapuőr szerepet játszó médiumok (McQuail 2003) a hivatalos szervek közleményeiből, milyen információkat szereztek meg más forrásokból, valamint, hogy az információk minősége és egymáshoz való viszonya milyen vitahelyzeteket eredményezett.

Időrendben: legkorábban (14.04) a médiumként és központi hírforrásként egyaránt működő Magyar Távirati Iroda (MTI) szűkszavú tényközlése jelent meg (aznap összesen 10 hírt adtak ki a témában²⁵), majd két nagyobb online hírportál (Index, Hír24) közölt ugyanabban a percben (14.14) egy-egy cikket, és innentől folyamatossá vált a téma jelenléte a médiában.²⁶

A Hír24 (4. ábra) és az Index (5. ábra) cikkei között lényeges különbség volt a hivatalos hírközlési iroda (MTI) és hatósági források vs. saját források használatának tekintetében: míg a Hír24 túlnyomó részt az MTI és az OKF, továbbá a Veszprémi Napló online kiadásának²⁷ hírét használta fel, addig az Index jóval inkább saját forrásokra támaszkodott. Ez az információszerző metódus azonban egyáltalán nem evidens a katasztrófavédelethez. Valószínűsíthető, hogy a hivatalos szervek irányából érkező információk minősége és mennyisége teremtette meg azt a kényszerhelyzetet, hogy a hírportálok minden megszerzhető információt beépítettek első cikkeikbe.

Az újságírók az OKF első közleménye²⁸ mellett (a szerv aznap összesen 10 helyzetjelentést adott ki, az utolsót este tíz órakor) telefonon is kaptak tájékoztatást a katasztrófavédelemtől, emellett az OMSZ-t is elérték, amely azonban – mint ahogy annak a cikkben hangot is adnak – a Hír24-et már nem tájékoztatta (miközben az Indexnek feltehetően a mentőszolgálatnál dolgozó belső forrásuk szolgáltatott információt). Összességében ennyi – valamint a MÁV vonatkimaradásról szóló tájékoztatása – hivatalos forrásból származó tényhalmaz állt a szerkesztők rendelkezésére másfél órával (!) a katasztrófa bekövetkezése után. A hatóságok többsége – így a honvédség, a tűzoltóság, az ÁNTSZ és a kormányzat – csak késő este, másnap, vagy egyáltalán nem adott ki írásos közleményt. Írásos formában a MAL Zrt. sem tette közzé álláspontját az esemény napján – igaz, a cég igazgatója és a X-es tároló kazettáit gyártó vállalat (Mélyépterv Kultúrmérnöki Kft.) képviselője a helyszínről nyilatkozott telefonon az Indexnek.

A csekély információ ellenére mindkét online médium (Index, Hír24) hagyott ki állításokat a hivatalos közleményekből. A Hír24 nem tartotta releváns információnak, hogy „a vörösiszapos víz Devecser egyharmadát, mintegy négyszáz házat öntött el”, továbbá, hogy „az

²⁵ A dátum beírásával és a „vörösiszap” keresőszó megadásával itt olvashatóak: <http://archiv1988-2005.mti.hu/Pages/HirSearch.aspx?Pmd=1>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

²⁶ Az IMEDIA médiafigyelő vizsgálata szerint 2010.10.04 és 2010.11.23 közötti időszakban 15.235 alkalommal számolt be a sajtó a katasztrófáról: a legtöbb hír az online sajtóban jelent meg, majd az elektronikus sajtó, és végül a nyomtatott sajtó (1251 alkalom) következett. <http://www.imedia.hu/blog/Vorosiszap-katasztrofa-a-sajtoban-IMEDIA-Sajtokozlemenye.pdf>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

²⁷ A vizsgált cikkekben hivatkozott eredeti hír nem található meg az interneten (2015.04.22.): https://veol.hu/kereses?search_txt=v%C3%B6r%C3%B6siszap&mire=Cikk+tartalomban&from_y=2010&from_m=10&from_d=04&to_y=2010&to_m=10&to_d=04&ujkeres=1&cperpage=10&order=DESC&ujkeres=1. Utolsó elérés: 2015.06.02.

²⁸ http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=46. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

MTI tudósítója a helyszínen 11 tűzoltóautót és 14 rendőrautót látott²⁹, az Index azonban még ennél is sokkal jobban szűrte az MTI által közölteket. Önmagában érdemes lenne elemezni annak okát, hogy az online médium miért nem említette meg egyszer sem a távirati iroda nevét a cikkben. Ezen túlmenően nem tartotta releváns hírnek az MTI és OKF közleményeiből, hogy „700 ezer köbméter iszap ömlött”, „nagy erővel vonult ki a tűzoltóság, a rendőrség, a katasztrófavédelem”, „megkezdődött a lakosság biztonságba helyezése és a környezeti károk megelőzése”, „a tűzoltóság a terület teljes elhagyását kéri”, „a térségben katasztrófavédelem alakult ki, az MTI tudósítója a helyszínen 11 tűzoltóautót és 14 rendőrautót látott”, „a polgármesteri hivatal előtt száraz ruhát és gumicsizmákat osztanak”, „az iszap pedig a Torna patakat is elöntötte, megduzzasztotta annak vizét, így a patak menti települések is veszélybe kerültek”³⁰.

4. ábra

*A Hír24 első híre a vörösiszap-katasztrófáról (Saját ábra a Hír24 cikke alapján)*³¹

Színkódok: zöld (MTI), türkiz (átvett hír), sárga (OKF), rózsaszín (saját forrás), rozsdabarna (OMSZ), szürke (médium saját következtetése). A kommentárok a közlemények (MTI és OKF) fel nem használt mondatait jelenítik meg.

Maró iszap árasztotta el Kolontárt

Belföld: Baleset-bűnügy

2010. OKTÓBER 04. 14:14

Több utat árasztott el az iszap Ajka és Devecser között, a kolontári iskolából gyermekeket kellett kimenekíteniük a tűzoltóknak.

A településrész áramtalanítása folyamatban van, az embereket traktorokkal mentik ki a házakból; még a vasútállomáson is rekedtek emberek - mondta Toldi Tamás frissen megválasztott polgármester az MTI-nek.

A tűzoltóság a terület teljes elhagyását kéri az ittlévöktől. A mentést Toldi Tamás és elődje, Holczinger László közösen irányítja. A polgármesteri hivatal előtt száraz ruhát és gumicsizmákat osztanak. A térségben katasztrófavédelem alakult ki.

Bakos György elmondta: mintegy 700 ezer köbméter iszap árasztotta el az Ajka és Devecser között lévő Kolontár települést, mert a közeli tímfoldgyár vörösiszap-tározójának átszakadt az egyik tározója. Az ár Devecser irányába folyik, az anyagi kár jelentős, a felderítés jelenleg is folyik - mondta a szóvivő.

A Veszprém Megyei Napló online kiadása azt írja, hogy a víz a tímfoldgyárból rendkívül erős, 13 pH-s lúgot mosott ki. A helyszínen vannak a Közép-dunántúli Környezetvédelmi Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség kárelhárító szakemberei és a megyei katasztrófavédelem szakemberei, védőfelszerelésben. A kiomlás következtében egy, lakott területen kívüli gázvezeték is sérült.

Azok, akik a kora délutáni buszról leszállva a figyelmeztetések ellenére gyalog vágtak neki az útnak, könnyebb sérüléseket szenvedtek az utcán hőmpolygó maró folyadék miatt - írja a Veszprém Megyei Napló. A mentők egyelőre nem erősítették meg információikat, mivel minden erejüket a mentésre koncentrálják.

Ki kellett üríteni a kolontári általános iskolát és a háztetőkön még mindig látnak oda menekült embereket. A katasztrófavédelem kiemelt, 5-ös szintű készenlétségben végzi az elhárítást.

A barna iszap bőrrel érintkezve lúgos hatást vált ki, ezért bő vízzel le kell mosni, hogy ezáltal semlegesítsük. Az iszappal szennyezett ruha azonnali lecserélése ajánlott - tájékoztatott az Országos Katasztrófavédelmi Főfelügyelőség.

Kovács László, a környezetvédelmi és vízügyi igazgatóság szakaszmérnökének tájékoztatása szerint az iszap a Torna patakat is elöntötte, megduzzasztotta annak vizét, így a patak menti települések veszélybe kerültek, az áradás Győr-Moson-Sopron és Vas megyét is elérheti - közölte a környezetvédelmi és vízügyi szakember.

A Veszprém megyei Kolontár településen 816-an élnek, a faluban 252 ház van.

Admin 27/4/15 17:15
Comment [1]:
 Az Ajkán átszakadt iszap-tározóból kiáramló vörösiszapos víz Devecser egyharmadát, mintegy négyszáz házat öntött el.

Admin 6/6/14 05:28
Comment [2]:
 Az MTI tudósítója a helyszínen 11 tűzoltóautót és 14 rendőrautót látott.

Admin 6/6/14 06:10
Comment [3]:
 térségben katasztrófavédelem alakult ki tájékoztatta a katasztrófavédelem ügyeletesét hétfőn az MTI-t.

Admin 6/6/14 05:25
Comment [4]:
 A M4vínform közleménye szerint a vasúti sínekre folyt iszap miatt a Budapest-Székesfehérvár-Szombathely vasútvonalon Ajka és Devecser között Kolontár megállóhelynél 12 óra 30 percekor le kellett zárni a vasúti pályát.
 A helyreállítási új utasokat vonatpótló autóbuszok szállítják. Az erre közlekedő vonatok utasai 35-40 perc késésre számíthatnak. A Szombathelyre és Celldömölkre utazóknak a vasúttársaság javasolja, hogy a Budapest-Győr-Csorna-Szombathely kerületet válasszák.

²⁹ Mindkét idézet az MTI archívumában érhető el a dátum beírásával és a „vörösiszap” keresőszó megadásával: <http://archiv1988-2005.mti.hu/Pages/HirSearch.aspx?Pmd=1>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

³⁰ Az idézetek az MTI archívumában érhetőek el a dátum beírásával és a „vörösiszap” keresőszó megadásával: <http://archiv1988-2005.mti.hu/Pages/HirSearch.aspx?Pmd=1>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

³¹ http://fn.hir24.hu/itthon/2010/10/04/gatszakadas_omlik_iszap_egy/. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

5. ábra

Az Index első híre a vörösiszap-katasztrófáról (Saját ábra az Index cikke alapján)³²

Színkódok: zöld (MTI), türkiz (átvett hír), sárga (OKF), rózsaszín (saját forrás), rozsdabarna (OMSZ, saját forrásból), piros (olvasó információja, saját forrás), szürke (médiium saját következtetése). A kommentárok a közlemények (MTI és OKF) fel nem használt mondatait jelentik meg.

Ömlék az iszap Devecsernél

Index

2010. 10. 04. 14:14

FONTOSABB RÉSZLETEK

VÖRÖSISZAP ÖNTÖTTE EL A VESZPRÉM MEGYEI KOLONTÁRT, MIUTÁN ÁTSZAKADT A TIMFÖLDGYÁR TÁROZÓJÁNAK A GÁTJA. AZ ISZAP NÉHOL KÉT MÉTER MAGASAN HONPÖLYGÖTT.

EGY EMBER MEGHALT, HÁRMAN ELTŰNTEK, HATVAN EMBER MEGSÉRÜLT, KÖZÜLÜK 8-10 EN SÚLYOSAN.

AZ ÁRHULLÁM ELÉRTE DEVECSERT, SOMLÓVÁSÁRHELYET, TŰSKEVÁRT, APÁCATORNÁT ÉS KISBERZSENYT.

DEVECSEREN NÉGYSZÁZ HÁZAT ÖNTÖTT EL AZ ÁR, SOMLÓVÁSÁRHELYEN 10 CSALÁDOT TELEPÍTETTEREK KI A KULTURHÁZBA.

Egy ember meghalt, amikor átszakadt a Veszprém megyei Kolontárnál a timföldgyár tározójának a gátja, és vörösiszap zúdult a településre. Három embert még keresnek, hatvanan megsérültek, közülük 8-10 ember állapota súlyos. A sérülteket a környező kórházakba és Budapestre szállítják. A mentésben négy helikopter is részt vesz. Az áldozat egy járókelő, akit elsodort az iszapfolyam.

Több utat árasztott el az iszap Ajka és Devecser között, a baleset már hét települést érint: Tűskevár, Kolontár, Kisberzseny, Somlővásárhely, Apácatoma, Devecser, Somlójenő. A mentésben a honvédség is részt vesz. Az OKF figyelmeztetése szerint az iszap maró hatású, égéshez hasonló sérülést okoz. Nehézfémeket tartalmaz, a légutakba, emésztőrendszerbe jutva mérgező. A testfelületről bő vízzel le kell mosni, a szennyezett ruhát pedig minél előbb le kell venni.

Devecseren a település harmadát, négyszáz házat öntött el az ár. A településrész áramtalanítása folyamatban van, az embereket traktorokkal mentik ki a házakból, még a vasútállomáson is rekedtek emberek. Devecserben, a lomizásról híres településen, a lakosok elkezdtek az értéktárgyaik átmenekítését a falu magasabbban fekvő részeibe. Még nem erősített híreink szerint már le is zárták a Devecserbe vezető utakat.

Bendes István, Somlővásárhely körjegyzője elmondta, hogy a falu szélét elöntötte az ár, az Aradi utcában lakókat kiköltöztették. Az iszap tíz házat veszélyeztetett, de a faluban senki sem sérült meg. Az ár levonulóban van, ha a másik tározó nem szakadt ki, akkor nem lesz baj a településen.

A gátszakadás a timföldgyárban hétfőn délután fél egy körül történt. Volt olyan része a településnek, ahol a két méteres magasságot is elérte a vörösiszap-áradat. Melléképületeket, kocsikait, kerítéseket, állatokat sodort el a 6-700 ezer köbméter mennyiségű iszap. Utak, közművek sérültek meg, többek között egy gázvezeték is.

A Napló Online szerint azok sérültek meg, akik a kora délutáni buszról leszállva, a figyelmeztetések ellenére gyalog vágta nekik az útnak, és így könnyebb sérüléseket szenvedtek az utcán hőmpölygő maró folyadék miatt.

Bakonyi Zoltán, az Ajkai Timföldgyár Zrt. igazgatója az Indexnek elmondta, hogy – feltehetően az esőzés hatására – megnyílt az egyik vörösiszap-tároló gátja. A helyszínen tartózkodó cégvezető szerint a zagytározóból kiömlő sűrű vörösiszap a helyszínen maradt, az útra a hígabb komponens, a vöröses víz folyt ki. Bakonyi szerint a vörösiszap egy ásványi melléktermék, nem mérgező, és nem jelent környezeti veszélyt vagy kockázatot. Az igazgató arról sem tud, hogy a kolontári iskolából gyerekeket kellett volna kimenteni. A vörösiszap az alumíniumgyártás legfontosabb alapanyagának, a timföldnek a gyártása során keletkező melléktermék. Vas-, alumínium-, szilícium- és nátrium-oxidot tartalmaz, de nehézfémek is vannak benne, és ha alacsony mértékben is, de radioaktív. A környezetre elsősorban erősen lúgos kémhatása miatt veszélyes, emiatt veszélyes hulladéknak minősül. Évente csak Magyarországon több száz ezer tonna keletkezik belőle.

Olvasónk, Lujó Papa képe

Az Ajkai Timföldgyár vörösiszap-kazettáit a Mélyépterv Kultúrmérnöki Kft. tervezte még 20-30 éve, 1990-ben és 1994-ben pedig vízzáró függőnyfalat és vízszintszabályozó rendszert építettek ki a vörösiszap-kazetták okozta környezetszennyezés továbbterjedésének megakadályozására. A kft. ügyvezetője, Adamis Géza elmondta, hogy 94 óta nekik nem volt kapcsolatuk az Ajkai Timföldgyárral, és a balesetről azért nem tud részletesen felvilágosítani, mert csak most hallott róla. Szerinte az utóbbi idők szokatlanul csapadékos időjárása okozhatott problémákat a tározóban, és elképzelhető, hogy a gyár nem végzett el minden szükséges karbantartást.

Nem jár a vonat

A Mávinform közleménye szerint a vasúti sínekre folyt iszap miatt a Budapest-Székesfehérvár-Szombathely vasútvonalon Ajka és Devecser között Kolontár megállóhelynél 12 óra 30 perckor le kellett zárni a vasúti pályát. A helyreállítási utasokat vonatpótló autóbuszok szállítják. Az erre közlekedő vonatok utasai 35-40 perc késésre számíthatnak. A Szombathelyre és Celldömölkre utazóknak a vasúttársaság javasolja, hogy a Budapest-Győr-Csorna-Szombathely kerületét válasszák.

Admin 6/6/14 06:17

Comment [5]:

Bakos György az MTI-nek elmondta: mintegy 700 ezer köbméter iszap árasztotta el az Ajka és Devecser között lévő Kolontár települést, mert a közeli timföldgyár vörösiszap-tározójának átszakadt az egyik tározója.

(MTI)

Admin 6/6/14 06:01

Comment [6]:

A helyszínre nagy erőkkel vonultak ki a tűzoltók, a katasztrófavédelem, a rendőrség és a polgári védelem erői. Elkezdődött az érintett lakosság biztonságba helyezése, a súlyos környezeti károk megelőzése.

A helyszíni mentést az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság irányító tőrsze vezeti.

A térségben katasztrófahelyzet alakult ki - tájékoztatta a katasztrófavédelem ügyeletese hétfőn az MTI-t.

(OKF)

Admin 6/6/14 06:00

Comment [5]:

a kolontári iskolából gyerekeket kellett kimenteniük a tűzoltóknak.

(MTI)

Admin 6/6/14 06:02

Comment [6]:

A tűzoltóság a terület teljes elhagyását kéri az itt-lévőkől. Az MTI tudósítója a helyszínen 11 tűzoltóautót és 14 rendőrautót látott. A mentést Toldi Tamás és elődje, Holczinger László közösen irányítja. A polgármesteri hivatal előtt száraz ruhát és gumicsizmákat osztanak.

A gátszakadáskor erősen maró hatású veszélyes anyag ömlött ki - tájékoztatta Kovács László, a környezetvédelmi és vízügyi igazgatóság szakaszmérnöke az MTI-t. Az iszap a Torna patakot is elöntötte, megduzzasztotta annak vizét, így a patak menti települések veszélybe kerültek, az áradás Győr-Ménfőcsanak-Sopron és Vas megyét is elérheti - közölte a környezetvédelmi és vízügyi szakember.

(MTI)

³² http://index.hu/belfold/2010/10/04/omlik_az_iszap_devecsernel/. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

Érvelésméleti szempontból feltűnő az az Index cikkében megjelenő, a MAL Zrt-re nézve a későbbiekben rossz fényt vető vitahelyzet, amelyben a felek – MAL Zrt. és OKF – egymásnak ellentmondó kijelentéseket, azaz egy állítást és annak cáfolatát fogalmazzák meg. A helyszínről (!) nyilatkozó Ajkai Timföldgyár igazgatója eleve félreérthetően fogalmazott a sajtóorgánumnak, amikor úgy igyekezett háritani a felelősséget, hogy egyfelől bagatellizálta az eseményeket („az útra a hígabb komponens folyt ki”), másfelől úgy definiálja az égési sérülést okozó lúgos iszapot, mint egy ásványi mellékterméket, amely „nem jelent a környezetre veszélyt vagy kockázatot”, mivel „a környezetre elsősorban a lúgos kémhatása miatt veszélyes”³³. Kijelentéseivel nyílt ellentmondásba kerül a cikk első bekezdésében található – később a tapasztalatok útján is megerősített – OKF közleménnyel, amely szerint „az iszap nehézfémet tartalmaz, légutakba, emésztőrendszerbe jutva mérgező”³⁴. A vitahelyzet aztán úgy realizálódott a magyarországi médiában, hogy a „helyzetet a timföldgyár igazgatója, illetve a katasztrófavédelmi egység egymásnak homlokegyenest ellentmondó nyilatkozatai sem teszik átláthatóbbá”, továbbá „a gyár vezetője szerint nincs veszély, a katasztrófavédelem szerint katasztrófavédelem alakulhat ki”³⁵.

Fontos megjegyezni, hogy az Index cikkével egy időben megjelenő Hír24 anyagában nem kaptak szerepet ezek az ellentmondások. Az ún. „*veszélyes vagy nem*” vita tanulságaival Tanács János (2014) is foglalkozott, és arra mutatott rá előadásában, hogy a válsághelyzetet kiváltó szervezetnek saját nyilatkozatát „szigorúan az érdekgazdák és a nyilvánosság percepciójából, aktuális helyzetértékeléséből kell levezetnie” (Tanács 2014), úgy, hogy elsődlegesen a befogadóra vonatkozó tudásból kell kiindulnia. Ez esetben a nyilvánosság percepciója egyértelműen az volt a vörösiszapról, hogy veszélyes – ezért Tanács véleménye szerint ezt a kérdést nem is szabadott volna vita tárgyává tenni.

Tanulságok a katasztrófa árnyékában

„A vörösiszap-katasztrófa okozta traumát máig nem sikerült teljesen feldolgozniuk az embereknek” – mondták a polgármesterek az MTI-nek három évvel az esemény után³⁶. A katasztrófa társadalmi hatásait vizsgáló tanulmány pedig egyenesen arra a következtetésre jutott, hogy „inkább egy elszigetelődő és individualizált közösség képe rajzolódik ki, amit a közvetlenül károsultak mérsékeltebben, míg a közvetetten károsultak pedig erősebben ítélték meg.” (Bartal–Ferencz 2015: 190) Az eset a katasztrófavédelem területén mély nyomot hagyott, és amellet, hogy alapvetően változtatta meg a vegyi katasztrófák kezelésével kapcsolatos tudásunkat, több új szabályozást és együttműködést hozott létre. (KKFÁ 2011)

A válságkommunikációban tapasztalt hiányosságok – így az elkésett tájékoztatás, a szervek háritó és/vagy elégtelen kommunikációja – javítására az OKF a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósággal (NMHH) 2011. április 5-én együttműködési megállapodást kötött, melynek értelmében a NMHH katasztrófavédelem esetén két órán belül azonnal kihirdetendő közérdekű közleményeket ad ki, és ennek gördülékenysége érdekében félévente kommuniká-

³³ http://index.hu/belfold/2010/10/04/omlik_az_iszap_devecsernel/. Utolsó elérés: 2015.06.02.

³⁴ http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=46. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

³⁵ Mindkét idézet forrása: <https://internetfigyelo.wordpress.com/2010/10/04/omlik-a-vorosiszap-devecsernel-katasztrofa-helyzet-alakulhat-ki/>. Utolsó elérés: 2015.06.02.

³⁶ http://hvg.hu/itthon/20131003_vorosiszap_katasztrofa. Utolsó elérés: 2015.06.02.

ciós próbát alkalmaznak.³⁷ Mindez ígéretesnek hangzik, azonban érdemes a következő megfontolásokat is figyelembe venni. Egyrészt látni kell, hogy minden stratégia értékét az dönti el, hogy a valóságban mennyire fog majd hatékonyan működni, azaz milyen eredményt hoz éles helyzetben. Másrészt az együttműködési megállapodásban foglaltak – hasonlóan a többi, 2010. október 4-e utáni, katasztrófavédelmet érintő szabályozási reformhoz – véleményem szerint egy olyan központosított rendszer képét vetítik előre, amely jóval nagyobb kockázatot hordoz magában a hibalehetőségre, mint egy hálózati kapcsolatokon alapuló, holisztikus működést megvalósító modell.³⁸

Emlékezzünk vissza: csupán három tanácsot javasolnak krízis esetén szem előtt tartani a válságkommunikációs szakemberek (Coombs 2009: 241) – *Légy gyors, légy határozott és légy nyitott!* – mégis, a vörösiszap-katasztrófa kitörésének első napján egyiket sem tudta maradéktalanul teljesíteni sem a krízist kiváltó vállalat (1), sem a katasztrófavédelmi szerv (2)! A MAL Zrt. esetében a késelelem, továbbá az ellentmondásos és kétértelmű kommunikáció járult hozzá a vállalat reputációjának sérüléséhez, így a szervezet krízisre adott *Tagadó válaszstratégiája* sem bizonyult megfelelő választásnak. Az SCCT modellje alapján a vállalatnak az *Újjáépítő válaszstratégiát* lett volna érdemes követnie, bizonyos helyzetekben a *Csillapító válaszstratégiával* kombinálva. El kellett volna ismernie felelősségét, kompenzálni kellett volna az áldozatok ért károkat, és fontos lett volna, hogy mindezen állításoknak és tetteknek rendszeresen hangot adjon, párhuzamosan azzal, hogy a baleset vállalatra vonatkozatható felelősségét indokolt kifogásokkal, szakmailag alátámasztott magyarázatokkal tudta volna kicsinyíteni.

A szervezet első órákban történő média-megjelenését vizsgálva megállapítható, hogy a kríziskommunikációs ismeretek hiányában a MAL Zrt-nek nem sikerült a maga számára jótékonyan kereteznie a válságot, így a szervezet médiában nyilatkozó képviselői jelentősen csökkentették annak esélyét, hogy a válságban érintettek (*stakeholderek*) biztonságban érezzék magukat – pedig ezáltal a szervezet hírneve is stabilabb maradhatott volna.

Ami pedig a tanulmányban kiemelt órák során megjelenő cikkek elemzést illeti, jól látható, hogy míg az egyik médium (Hír24) relevánsnak érezte az MTI – és a benne foglalt katasztrófavédelmi szervek – anyagait, addig a másik (Index) szinte teljesen figyelmen kívül hagyta azokat. Érdemes felhívni a figyelmet továbbá arra is, hogy mindkét orgánium megkereste a katasztrófavédelmi szerveket, azonban azok tényközlései csak annyiban jelenhettek meg a nyilvánosság előtt, amennyiben hajlandóság mutatkozott részükről a megszólalásra. Ezzel a *háritással*, azaz *nem rendelkezésre állással* pedig a fentebb említett *légy határozott* kritériumot hagyták figyelmen kívül az állami katasztrófavédelmi szervek, hozzájárulva mindezzel ahhoz, hogy nehezen újraépíthető reputációjuk (Avery–Lariscy 2010) negatív irányba forduljon.

Fel kell ismerni, hogy éles katasztrófahelyzetekben a média felé közvetített információk rendszeressége és minősége eldöntheti egy-egy helyzet nyilvánosságban való megítélését, és hiába igyekeznek majd a szervek a későbbiekben szervezett szakmai rendezvényeken és konferenciákon megvédeni a mundér becsületét (azaz némiképpen *Újjáépítő stratégiát* eszközölni), annak már jóval kisebb hatása lesz a társadalom véleményformálói számára.

³⁷ http://mta.hu/tudomany_hirei/vorosiszap-katasztrofa-kovetkezmenyek-es-tapasztalatok-127099/. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

³⁸ Erre a következtetésre jutott a Katrina-hurrikán válságmenedzselését vizsgáló tanulmány is, amely szerint a legtöbb hiba elkerülhető lett volna egy hálózatokra építő, holisztikus szervezéssel; és a vizsgálatok során is ezt a megközelítést javasolja. (Adkins 2009)

Irodalom

- Adkins, L. Gabriel (2009) *Organizational Networks in Disaster Response: An Examination of the US Government Network's Efforts in Hurricane Katrina*. In: Heath, L. Robert – Toth, L. Elizabeth – Waymer, Damion (2009szerk.): *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations II*. New York, Routledge. 93–114.
- Avery, J. Elisabeth – Lariscy W, Ruthann (2010) *FEMA and Rhetoric of Redemption: New Directions in Crisis Communication Models for Government Agencies*. In: Coombs, W. Timothy – Holladay, Sherry J. (2010szerk.) *The Handbook of Crisis Communication*. United Kingdom, Wiley-Blackwell. 319–334.
- Barlai Róbert – Kövágó György (2004) *Krízismenedzsment, kríziskommunikáció*. Budapest, Századvég Kiadó.
- Bartal Anna Mária – Ferencz Zoltán (2015) *A vörösiszap-katasztrófa társadalmi hatásai*. Budapest, Argumentum Kiadó.
- Bene Viktória (2011) *Katasztrófavédelmi tervek/válságtervek kidolgozásának jelentősége és a katasztrófák során folytatott kríziskommunikáció. A Magyar Honvédség Összhaderőnemi Parancsnokság Szakmai-tudományos Folyóirata, 2011/január–március. 58–67.*
http://www.honvedelem.hu/container/files/attachments/25562/seregszemle_2011-01-03.pdf.
 Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Coombs, W. Timothy (2007) *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. California, SAGE Publications.
- Coombs, W. Timothy (2009) *Crisis, Crisis Communication, Reputation and Rhetoric*. In: Heath, L. Robert – Toth, L. Elizabeth – Waymer, Damion (2009szerk.) *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations II*. New York, Routledge. 237–251.
- Grünceisz Kata (2014) *Gátszakadás: a vörösiszap-katasztrófa válságkommunikációs tanulságai* In: *Kríziskommunikáció Műhelykonferencia*. BME GTK Filozófia és Tudománytörténet Tanszék. Budapest, 2014. június 6.
- Kormányzati Kommunikációért Felelős Államtitkárság (2011) *Végéhez ért a vörösiszap katasztrófa utáni újjáépítés. Háttéranyag.*
<http://20102014.kormany.hu/download/0/88/40000/H%C3%A1tt%C3%A9ranyag%20a%20v%C3%B6r%C3%B6siszap-katasztr%C3%B3f%C3%A1r%C3%B3l%20.doc>.
 Utolsó elérés: 2015. 06. 02. (Megjegyzés: a tárolt változat érhető el a linken.)
- Kyhn, S. Helene (2008) *Situational Crisis Communication Theory: its use in a complex crisis with Scandinavian airlines' grounding of dash 8-q400 airplanes*. Master Thesis in Corporate Communication. Aarhus, School of Business.
- McQuail, Denis (2003) *A tömegkommunikáció elmélete*. Budapest, Osiris Kiadó.
- Tanács János (2014) *Kríziskommunikáció: Retorika argumentáció nélkül?* In: *Kríziskommunikáció Műhelykonferencia*. BME GTK Filozófia és Tudománytörténet Tanszék. Budapest, 2014. június 6.
- Vágföldi Zoltán (2011) *A vörösiszap katasztrófa környezeti hatásai, kárelhárítási folyamata, alkalmazott módszerei*. *Hadmérnök*, 2011/március. 261–275.
http://portal.zmne.hu/download/bjkmk/kmdi/hadmernok/2011_1_vagfoldi.pdf.
 Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

Internetes hivatkozások/források

- Ballagó Gyula (2013) Katasztrófák – életünk részei, vörösiszap-katasztrófa. Katasztrófa-védelmi Tudományos Tanács pályázatának második helyezettje.
<http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan485.pdf>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Birosag.hu (2015) A vörösiszap-katasztrófa nyomán született ítéletek összegzése a Birosag.hu oldalon.
<http://birosag.hu/search/node/MAL%20zrt>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Bonnyai Tünde – Rácz Réka (2012) Az új katasztrófavédelmi szabályozás – jegyzet és jogszabálygyűjtemény. Budapest, BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság.
<http://www.vedelem.hu/letoltes/jegyzet/jegy28.pdf>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Des Bois, Robin (2010) Helyszíni tanulmány és ajánlások.
http://www.robindesbois.org/dossiers/boues_rouges/KATA_VORO_robindesbois.pdf.
Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Hír24.hu (2010) Maró iszap öntötte el Kolontárt.
http://fn.hir24.hu/itthon/2010/10/04/gatszakadas_omlik_iszap_egy/.
Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Hvg.hu (2013) „A legnagyobb trauma az időseket érte”
http://hvg.hu/itthon/20131003_vorosizsap_katasztrofa. Utolsó elérés: 2015.06.02.
- IMEDIA (2010) Vörösiszap-katasztrófa a sajtóban: Segített a média?
<http://www.imedia.hu/blog/Vorosizsap-katasztrofa-a-sajtoban-IMEDIA-Sajtokozlemenye.pdf>.
Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Index.hu (2010) Ömlik az iszap Devecsernél.
http://index.hu/belfold/2010/10/04/omlik_az_iszap_devecsernel/.
Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Info-Ajka.hu (2013) Tűzoltók lehetnek a koronatanúk a MAL perben.
http://www.infoajka.hu/hir_olvas/permalink:tuzoltok-lehetnek-koronatanuk-a-mal-perben-2013-07-18-103239/ Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Internetfigyelő (2010) Ömlik az iszap Devecsernél!
<http://internetfigyelo.wordpress.com/2010/10/04/omlik-a-vorosizsap-devecsernel-katasztrofa-helyzet-alakulhat-ki/>.
- Magyar Távirati Iroda Archívuma (2010) A vörösiszap-katasztrófa napján megjelent MTI hírek. A dátum beírásával és a „vörösiszap” keresőszó megadásával a következő linken olvashatóak:
<http://archiv1988-2005.mti.hu/Pages/HirSearch.aspx?Pmd=1>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Magyar Tudományos Akadémia (2011) Vörösiszap-katasztrófa: következmények és tapasztalatok.
http://mta.hu/tudomany_hirei/vorosizsap-katasztrofa-kovetkezmenyek-es-tapasztalatok-127099/. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Origo.hu (2010) Hadiállapot az iszappal elöntött Devecser főutcáján.
<http://www.origo.hu/itthon/20101004-maró-anyag-omlott-ki-devecsernel.html>.
Utolsó elérés: 2015. 06. 02.
- Országgyűlés Hivatala (2011) Országgyűlés a Kolontár melletti vörösiszap-tározó átszakadása miatt bekövetkezett környezeti katasztrófával kapcsolatos felelősség feltárását és a hasonló katasztrófák jövőbeni megakadályozását célzó országgyűlési vizsgálóbizottságának jelentése. Előadó: Kepeli Lajos. Budapest, Országgyűlés Hivatala.
<http://www.parlament.hu/irom39/04795/04795.pdf>. Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (2010) Helyzetjelentés 16.30-kor a Kolontár térségét ért HAZMAT (veszélyes anyag) balesetről

http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=46.

Utolsó elérés: 2015. 06. 02.

OzoneNetwork TV (2013) Vörösiszap-katasztrófa című dokumentumfilm.

<http://www.ozonenetwork.hu/ozonenetwork/dokumentumfilm/20121004-a-vorosiszapka-tasztrufa-uj-sajat-gyartasu-dokumentumfilm-premierje-az-ozonenetwork-tv.html>.

Utolsó elérés: 2015. 06. 02.