

## *A nukleáris veszélyhelyzeti kommunikáció elmélete és gyakorlata az Európai Unióban*

*Az EU nagy súlyt helyez – a környezetvédelmi fejezeten belül – a nukleáris biztonság kérdéskörére , különösen előtérbe helyezi ennek humán aspektusait.*

*A nukleáris és radiológia veszélyhelyzetekben történő kommunikációnak , lakossági tájékoztatásnak különös aktualitást ad az un. „piszkos bombával való „ fenyegetés a terrorizmus részéről.*

Az információ áramlás manapság különösen a tömegtájékoztatás terén rendkívül felgyorsult, az új információ hatékony módon terjed. A műszaki fejlesztés elő segítése a rendkívüli haladást ezen a téren. Ezzel egy időben ugyanakkor különösen az 1986-os csernobili baleset óta a lakosság érzékenysége a potenciális radiológiai kockázatokkal szemben növekedett, valamint tovább nőtt a veszély helyzet és annak következményeivel kapcsolatos információ iránti igény. A lakosság aggodalma fokozódik, amennyiben a különböző hatóságok és a tömegtájékoztatás által közzétett információk ellentmondásosak, következtelenek. De ennél sokkal rosszabb, hogyha egyáltalán nincs információ. Valakinek a legrövidebb időn belül kell mondani valamit, ami azt jelenti, hogy a hatóságoknak már az első pillanattól kezdve dolgozniuk kell ezen a téren és ez bizalmat fog kelteni mindenkiben.

Veszélyhelyzet esetén az információ hatékony és gyors áramlása fontos szerepet játszik a veszélyhelyzet kezelésében. A kommunikáció terén számos különböző probléma merülhet fel. Kettő ezek közül a rendkívüli helyzet korai fázisában jelentkezik, mivel ekkor igen gyakran egyáltalán nincs információ. A másik problémás helyzet amikor a rendkívüli állapot későbbi fázisába kerül és a rendelkezésre álló adatmennyiség igen óriási, ekkor az a probléma, hogy hogyan különböztessük meg a rendelkezésre álló adathalmazból a fontosabb információkat és ezeket hogyan válasszuk ki. A hatóságoknak meg kell próbálni vezet szerepet játszani az információ elosztása terén. Ez minden esetben csökkenteni fogja a külső információ hatását és így módon elkerülhető a rémhírek keletkezése.

### ***A LAKOSSÁGI TÁJÉKOZTATÁS STRATÉGIÁJA***

*Az információs stratégiai alatt azt a hosszú távú információs eljárást értjük, amellyel az információ folyamata alatt elérhető a szervezet alapvető célkitűzései.*

Egy nukleáris baleset alatt vagy utáni információ célja : elegendő információt rendelkezésre bocsátani az egyén számára, amely alapján az a megfelelő óvintézkedéseket meg tudja tenni:

- Így a figyelmeztetés és riasztás fázisa alatt képes magát megvédeni a negatív események bekövetkező sorozatával szemben
- A kritikus fázis alatt képes a baleset hatásainak vagy következményeinek csökkentésére, felszámolására
- A helyreállítási fázis alatt képessé teszi az egyén számára a visszatérést a napi normális tevékenységhez, amennyire csak lehet.

A szolgáltatott információnak azonnalinak, lényegesnek és annyira teljesnek kell lennie, amennyire azt a körülmények megengedik és oly módon kell megfogalmazni, hogy kétség se merülhessen fel annak helyes értelmezésével kapcsolatban.

A célhallgatóság az információközlés alatt a teljes lakosság.

A lakosság teljes spektrumán belül olyan alcsoportok találhatóak, amelyek speciális , számukra készített információkat igényelnek. Így pl. találunk nyelvi kisebbséghez tartozó csoportokat, egyéneket, amelyek hátrányos helyzetben vannak, vagy pedig valamilyen fogyatékoságban szenvednek, amely megnehezíti számukra az üzenetek megértését. Különösen megkülönböztetett

figyelmet igényelnek azok a veszélynek kitett vagy érzékeny csoportok, mint pl. a gazdálkodók, a mentő csoportok tagjai és a terhes nők.

### ***Információs politika az Európai Únióban***

Ezen a területen belül az alábbi irányelvek definiálhatók:

1. A létrehozott információs stratégia keretein belül az információs politikának hozzá kell segítenie a lakosság széles rétegeihez tartozó egyéneket, ahhoz hogy megkaphassák döntésük meghozatalához a lehet legjobb alapinformációkat.

2. A figyelmeztetés-riasztás, fázisában valamint a kritikus fázisban a hatóságoknak, szervezeteknek törekednie kell, hogy a lényeges információkat gyorsan bocsássák rendelkezésre még akkor is, ha ezek az információk nem teljesek és nehéz lehet megjósolni azt, hogy mi fog történni a közeljöv ben. Ebben a korai fázisban az információ célja meghatározni a fenyegetettséget és tájékoztatni a lakosságot széles körben azokról a tevékenységekről, amelyeket a hatóságok végeznek, illetve elrendeltek. Továbbá az információ segít a hatóságoknak a kezdeményezés megtartásában; minden központi szervezet célja az, hogy az üzenete eljusson a lakossághoz azonnal, azt követ en, hogy a regisztrált események első jelei mutatkoznak.

### ***A média szerepe a normálidőszaki felkészülésben***

A média kapcsolatok a hatékony kommunikációs program jelent s részét képezik , melyen belül igen fontos

szempont a médiakapcsolatok el re történ átgondolása. Kiemelt jelent séget kell tulajdonítani a média képvisel ivel kialakított személyes kapcsolatoknak, mivel ezen keresztül növekedhet a kölcsönös

megértés és bizalom. Utóbbi viszont azt eredményezi, hogy a nukleáris balesetekr l tényszerű tudósítások és információk készülhetnek.

A veszélyhelyzeti információs rendszer tervezésekor fel kell használni az újságírók szakértelmét , pl. meg kell hívni az újságírókat , hogy vegyenek részt olyan gyakorlatokon, ahol a rendszer kipróbálásra kerül. Az ő kritikájuk és megjegyzésük bizonyára segíteni fogja a rendszer továbbfejlesztését.

### ***A hatóságok , a veszélyeztetők és a médiák által szolgáltatott információk koordinálása.***

A veszélyhelyzeti kommunikáció tervezésének egyik legnehezebb feladata a különböző résztvev k közötti koordináció.

Egy kialakult veszélyhelyzet azt igényelheti a hatóságoktól, hogy a lakossági tájékoztató tevékenységüket egyetlen egy pontba összpontosítsák. Egy ilyen helyzetben nemzeti tájékoztatási központ kerülhet felállításra, a kormány információs részlegére alapozva. Ez a központ koordinálhatja

a lakossági tájékoztatási tevékenységet, er feszítéseket az érintett hatóságok között. Azonban a hatóságok folytathatják saját lakossági tájékoztató tevékenységüket saját szektorukon belül. A nemzeti információs központ ezenkívül meghívhat tájékoztatási tisztvisel ket más állami szervezetekt l, hatóságoktól, hogy gyakorlati segítséget nyújtsanak és azért, hogy megbirkózzanak az esetleges tömeges információs igény kielégítésével.

Az információs központot megfelel nagyságú teremben kell elhelyezni és el kell látni a szükséges berendezésekkel, eszközökkel, így pl. írásvetít kkel, stb. A központot ezenkívül fel kell szerelni kiegészít telefon, faxvonalakkal , másoló berendezésekkel, továbbá el kell végezni a háttér információk

szelektálását.

A lakossági és médiatájékoztatás szempontjából igen fontos, hogy felállításra kerüljön a baleset helyszínén egy helyi információs központ. A központtal szemben támasztott követelmények természetesen, ugyanazok mint a nemzeti sajtóközpont esetében. Az is igen fontos, hogy a helyi hatóságok és az üzemeltet el re kidolgozott, világos információs tervvel rendelkezzen. Ezekben a helyi központokban adott információk nem mondhatnak ellent, illetve nem lehetnek ellentétesek a nemzeti szervezetek által adott információkkal. Ne felejtsük el, hogy minél tájékozottabb a média, annál kevesebb további információ iránti igény fog érkezni a lakosság részér l.

## **Sajtóközlemények és sajtókonferenciák**

A sajtóközleményeket olyan hivatásos tájékoztató tisztnek kell összeállítani, aki érti és érzi a lakosság

és a média igényeit. Munkájában támogatni kell őt olyan szakembereknek, akik értik a technikai részleteket és valamennyi speciális problémára magyarázatot tudnak adni.

A balesetelhárítási szervezetnek fel kell készülnie, hogy tájékoztatást adjon a kialakult helyzetr l a lakosságnak , valamint az újságíróknak a baleset ideje alatt. A tájékoztatókat olyan gyakran kell tartani, amennyire lehetséges, de legalább minden két órában Mivel rendkívül kényelmetlen az újságírók szempontjából, hogy állandóan utazniuk kell hivataluk és az illetékes hatóság között, ezért ezt kiküszöbölend ideiglenes sajtóközpontot kell felállítani részükre. A rádió és a televízió csaknem folyamatosan híreket sugározhat

## ***Tájékoztató kiadványok elkészítése a felkészülés időszakában***

Egy kialakult veszélyhelyzetben nincs id arra, hogy mély gondolatokat tartalmazó írott anyag készüljön. Minden olyan anyagot, amely ismerteti a sugárzással kapcsolatos alapvet tényeket, a nukleáris energiával és a biztonsággal kapcsolatos tevékenységeket, a veszélyhelyzeti tervet, az illetékes hatóságokat, stb. el re el kell készíteni. A napi információ céljára készült anyagokat úgy kell kialakítani, hogy felhasználhatók legyenek veszélyhelyzet esetén is.

A lakosságnak és a médiának szüksége van egy olyan átfogó írott anyagra, amely megmagyarázza a szakemberek által alkalmazott bonyolult m szaki kifejezéseket, és olyanra is, amely segíti ő ket a folyamatban lév esemény komolyságának megértésében. Szükség van továbbá olyan anyagra, amely alapismeretekkel szolgál a normál radiológiai helyzetre vonatkozóan, valamint olyan anyagra, amely segít pl. összehasonlítani a csernobili baleset hatásait a saját országban bekövetkezett balesettel.

Az nem igazán jelent el nyt, ha sajtóközlemény tervezeteket készítünk el re egy feltételezett baleseti helyzetre. Sohasem tudhatjuk, hogy milyen speciális kifejezéseket kell használni, vagy megváltoztatni

az el z , el re elkészített sajtóközlemény tervezetben. Éppen ezért az ilyenfajta felkészülés könnyen hibát eredményezhet.

Valamennyi, a média számára veszélyhelyzetben fontos anyagot össze kell gy jteni és egy veszélyhelyzeti tájékoztatási csomagban kell tartani. Ezt a tájékoztatási csomagot aztán rendelkezésére kell bocsátani az újságíróknak az információs központban.

## ***Közvetlen kommunikáció a lakossággal***

A média képezi a lakossági tájékoztatás f csatornáját veszélyhelyzetben. A hatóság és a lakosság közötti közvetlen kapcsolat többé-kevésbé marginális jelent ség . Ez azért nem jelenti azt, hogy azt

teljesen figyelmen kívül lehet hagyni. A lakosság rendelkezésére kell állni telefonon keresztül érkező igény esetén. Biztosítani kell olyan telefonvonalakat, amelyeken keresztül a lakosság hívhatja a központot, és ott lenni kell olyan személyeknek, akik válaszolnak az érdeklődők kérdésére. Akik olyan

képességgel is rendelkeznek, amelynek birtokában kezelni tudják az embereket egyrészt, másrészt pedig elegendő ismerettel rendelkeznek a kialakult helyzetre vonatkozóan.

Néhány speciális technikai eszköz is felhasználható ebben a munkában. Néhány példa erre

Vonatkozóan : a válaszoló magnóval ellátott telefonszolgálatok, a teletext és az Internet honlapjai.

A tájékoztató programot, vagyis a kommunikációs programot a gyakorlatban is ki kell próbálni. A különböző hatóságok tájékoztató programjait rendszeresen értékelni kell a gyakorlatok folyamán. Ez az értékelés fokozható oly módon, hogy újságírókat hívunk meg, vegyen részt, és figyelje a gyakorlat levezetését, vagy pedig úgy, hogy néhány személyt felkérünk arra, hogy szimulálja a tömegtájékoztatás és lakosság együttes működését.

### **Néhány praktikus szempont a lakossági kommunikátor munkájához**

- Rendelkezni kell a szükséges információval
- Az információ legyen átfogó. A tájékoztatás során hétköznapi szavakat használjunk és kerüljük a szakmai kifejezéseket, a szakmai nyelv használatát.
- Az aktív igéket tartalmazó rövid mondatokat jobban megértik. A jelzővel bíró mondatokat kerüljük, amennyiben erre lehetőség van
- Az információkra emlékezni kell, különösen akkor, ha azok tanácsokat és ajánlásokat tartalmaztak. Egy üzemzavarra vagy balesetre vonatkozó tájékoztatásnak tartalmazni kell az

***A lakossági tájékoztatással kapcsolatos néhány jellemző panasz (a szöveg nem csillag, nem „sztár” minden esetben csupán a tények a „sztárok”)***

- Túl későn jött, túl rövid
- Leplezi, nem tartalmaz fontos információkat
- Túl sok az információforrás, nincs koordináció
- Nincs aki meg van bízva a kommunikáció vezetésével
- A nyelvezet túlságosan nehéz
- Igen sok a rémhír
- Rossz magatartás alakult ki a kommunikációval kapcsolatban
- „Többet tudnak, azonban nem akarják az embereket megijeszteni”
- Igen nehéz olyan embert találni, aki tájékoztatást tudna adni – s ha végül is találtak valakit az nem képes arra, hogy népszerű nyelven eladja az anyagot
- Nem értik meg, hogy mi a pszichológiai jelentősége a tájékoztatásnak a laikus ember számára. Állandóan csak technikai részletekről beszélnek.

### ***Néhány fontos teendő a hazai gyakorlat terén az EU ajánlások alapján***

*Jelenleg hazánkban a nukleáris eseményekkel kapcsolatos lakossági tájékoztatás egy-egy eseményre korlátozódik, így az nem elégíti ki az igényeket az alábbiak miatt:*

- Az iskolai oktatásban és a közvélemény formálásában nem szerepelnek olyan anyagok, amelyek segítségével a lakosság jelentős hányada alapvető sugárfizikai és sugárbiológiai alapismeretekre tehetne szert.
- Az atomerőművek működési elve, technikai megoldásai csaknem teljesen ismeretlenek.

- A közvélemény nem ismeri a környezetében állandóan jelenlévő háttérsugárzás mértékét, annak az időbeni, valamint a földrajzi, időjárási viszonyoktól függő ingadozását és hasonlóságát az atomenergia békés alkalmazása során keletkező sugárzashoz.

*Ezért új alapokra kell helyezni a lakosság normál időszaki tájékoztatását a fentiekben részletezett szakmai elvek alapján, melynek elsődleges célja a sugárvédelmi ismeretbővítés kiszélesítése.*

A sugárbiológiai, sugárvédelmi és sugáregészségügyi tájékoztatás kialakítása nélkülözhetetlen eleme lehet az atomenergia békés célú alkalmazáshoz szükséges elfogadható jellegű lakossági attitűdnek.

Felkérjük a sugárbiológia terén közismert szaktekinvélyeket, hogy ismertessék a kiadványokat a médiákban és beszéljenek a témáról közérthető módon a lakosságnak. A súlypont mindig a lakosság egészségi állapotának megőrzése legyen.

A távmérő hálózat adatai nyilvánossá tételének további kiszélesítése szükséges, mind az adatfajták, mind a közlési és visszacsatolási formák vonatkozásában

A Lakossági Tájékoztató Csoportok fokozatos bevonása a normál időszaki feladatok végrehajtásába

A hírközlésben világossá kell tenni a sajtószabadság és a tömegtájékoztatás felelősségének egymáshoz való viszonyát. Meg kell ismerniük a médiák képviselőinek hogy információs munkájuk milyen pszichológiai hatást vált ki az emberekből.

A hatóság és a sajtó dolgozzon ki közös információs koncepciót, amely alkalmas a lakosság hatékony segítésére egy ilyen típusú válsághelyzetben, ez tartalmazza az információvédelem kérdéseit is

A médiák képviselői részére tájékoztatókat, szakmai fórumokat kell szervezni

Megelőző intézkedésként kiemelt figyelmet kell fordítani a lakosság és a hatóságok közötti bizalom megteremtését szolgáló lépésekre, melynek fontos része a **hiteles hírforrás** megismertetése és tudatosítása

Kommunikációs szakembereket, pszichológusokat kell bevonni a jogszabályok, tervek kidolgozásába (a BM.OKF. 2002.01. 01 – től megalakította Egészségügyi és Pszichológiai Szolgálatát)

Kutatásokat kell végezni a lakosság körében (célcsoportok) a helyes kommunikációs módszer és eszköz kialakítása érdekében.

Az országos szintű koordináció alapelvei és főbb szakmai kritériumai az alábbiak legyenek :

*Az Országos Nukleárisbaleset-elhárítási Rendszer (ONER) egyik alapvető feladata a lakosság hiteles és időben történő tájékoztatása, nukleáris veszélyhelyzet esetén.*

*A tájékoztatás feladatainak a felkészülés időszakában történő koordinálásáért az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgató a felelős*

*Az Országos Nukleárisbaleset-elhárítási Rendszer (ONER) központi szervei és szervezetei, továbbá a balesetelhárítási tervek készítésére kötelezett szervek, szervezetek kötelesek Lakossági Tájékoztatósi Tervet (LTT) is készíteni.*

*A Lakossági Tájékoztatási Terveket (LTT) a kijelölt szervezeteknek és szervezeteknek a NAÜ-TECDOC 953-ban meghatározott I-es, II-es és III-as baleseti tervezési kategóriákra kell elkészíteni.*

*Az országos szinten kidolgozott LTT tartalmazza a tájékoztatás tudományos és módszertani alapjait, a beavatkozó szervek tájékoztatási tervének főbb feladatait, tevékenységének rendjét, valamint a nemzetközi tájékoztatás tervét, a tájékoztatási feladatok teljes területét, érinti a tájékoztatandó lakosság minden rétegét, biztosítja a kölcsönös kapcsolatok, az információ áramlás koordináltságát és tartalmazza az ellentmondások kiszűrését szolgáló módszereket.*

*Az LTT-ek végrehajtói a lakossági tájékoztatási csoportok (LATÁCS) , amelyeket minden tervekészítésére kötelezett szervezetnél vagy szervnél meg kell szervezni.*

*A Lakossági Tájékoztatási Terveket a Nukleárisbaleset-elhárítási és Intézkedési Tervek (BEIT) részeként kell kezelni. Begyakorlásuk, ellenőrzésük a BEIT-ek gyakorlásával együtt kerüljön végrehajtásra a balesetelhárítási gyakorlatok folyamán.*

*A Lakossági Tájékoztatási Terv a lakosság hiteles informálása és célszerű tevékenysége érdekében készül és tartalmazza azokat a tájékoztatási elveket, módszereket, eszközöket, valamint erőforrásokat, amelyek alapján az eredményesen megvalósítható. Alapvető célja továbbá a lakosság bizalmának megszerzése és építése, a hatóságok és a hiteles (közszolgálati) hírforrások irányába.*

*Megfelelően kidolgozott tájékoztatási stratégia alapján valósítson meg magasfokú együttműködést a nukleáris üzemeltetők, ellenőrző szervek, valamint a beavatkozó állomány között országos regionális és helyi szinten.*

*A tájékoztatási stratégia és a módszertani elvek kidolgozásához fel kell használni a kommunikáció és a szociálpszichológia kutatási eredményeit.*

*A tájékoztatás legyen aktív, kezdeményező, ne várja meg a jelentkező igényeket, ugyanakkor legyen képes reagálni a visszajelzésekre.*

*Minden tájékoztatást végző szervezet vagy szerv felelős az általa kiadott tájékoztatás vagy információ hitelességéért és szakszerűségéért, mely alatt a helyes kommunikációs forma és tartalom is értendő.*

A fenti célok megvalósításával lényegesen növelhető annak valószínűsége , hogy lakosságunk egy esetleges nukleáris veszélyhelyzetben célszerűen fog cselekedni, normál időszakban nő a biztonságérzete , és nem utolsósorban a nukleáris energia békés célú alkalmazásával kapcsolatos szakmailag hiteles és időszzerű információkkal fog rendelkezni. Utóbbiak birtokában képes lesz az eddigieknél hatékonyabban befolyásolni a környezete rövid és hosszútávú biztonságával kapcsolatos elképzeléseket , döntéseket.

Zellei Gábor

Irodalom :

1. Off – site Emergency Management in Central Eastern Europe – Training Material Theme – 10  
( *Empresarios Agrupados - 2000*)