

*Illés Zsófia*

## VÁLSÁGOS ÉRVELÉS

### Az érvelési sémák szerepe a válságkommunikációban<sup>1</sup>

#### **Absztrakt**

*Tanulmányomban a válságkommunikáció és az argumentáció-elmélet kapcsolatát vizsgálom. A két területet a szakirodalomban elsősorban retorikai szempontok szerint vizsgálják, háttérbe szorítva például az informális logikai vonatkozásokat. Célom, hogy minél több ponton összekapcsoljam ezt a két területet, és megmutassam, milyen fontos szerepet játszhatnak az érvelési sémák a válsághelyzeteknél megjelenő nyilatkozatokban. Ennek belátására három érvelési sémát hívok segítségül – az analógiás érvelést, a szakértőre hivatkozást és a nem tudásra apellálást –, melyeket részletesen bemutatok. A kiemelt sémákat és azok alkalmazhatóságát válsághelyzetekre vonatkozó példák – a 2013. március 15-i rendkívüli időjárás, a 2010-es ajkai vörösiszap-katasztrófa, valamint a kergemarhakór megjelenésének – elemzésével illusztrálom. Ezek alapján azt a következtetést vonom le, hogy válsághelyzetben tett nyilatkozatok esetén is érdemes lehet tisztában lenni az érveléssel adta lehetőségekkel – jelesen az érvelési sémákkal és azok használatával. A jól, megfelelő időben és körülmények között alkalmazott érvelési séma hozzájárulhat a sikeresebb válságkommunikációhoz.*

#### **Bevezetés**

A válságkommunikáció és argumentáció-elmélet szakirodalmait vizsgálva feltűnő lehet, hogy bár a meggyőzés és válságkommunikáció összefüggéseivel számos mű foglalkozik, tipikusan inkább a retorikai, mint az informális logikai és érveléseméleti modellek gyakoriak (pl. apológia-elmélet). (Coombs és Holladay 2010)

A szóvivő, szervezet, cég kommunikációs vezetője sok esetben találhatja szemben magát olyan helyzettel, ahol meg kell magyaráznia, miért pont azokat a lépéseket tették a válság megoldásának érdekében, amiket tettek. Ilyen esetekben, a válaszban érveket kell felsorolnia, amiket nem mindegy, hogy milyen módon tesz meg. Amennyiben tisztában van az alkalmazható érvelési sémákkal, valamint azzal, hogy milyen veszélyekkel járhat, ha rosszul használja azokat, pontosabb és meggyőzőbb nyilatkozatot tehet, mint nélkülük. Az érvelés, argumentáció egyik alapvető célja a másik meggyőzése, melyhez eszközként érvelési sémákat alkalmazunk. Ennek az ismeretnek a birtokában csak egy lépés választja el az érveléstechnika és a válságkommunikáció összekapcsolását.

---

<sup>1</sup> Készült az Integrált Érvelés Tanulmányok (OTKA K-109456) pályázat keretében.

Tanulmányomban amellet érvelek, hogy érdemes ezt a lépést megtenni, és bevinni az érvelési sémákat a válsághelyzetkor szükséges kommunikációba. A válságkommunikáció releváns részeinek, valamint három – a későbbiekben használt – érvelési sémának ismertetését követően a 2013. március 15-i rendkívüli időjárás, a 2010-es ajkai vörösiszap-katasztrófa, valamint a kergemarhakór megjelenésének példáin keresztül mutatom be, hogy a felvázolt érvelési sémák használata milyen módon befolyásolhatja egy válsághelyzet alakulását – akár pozitív, akár negatív irányba.

## Válságkommunikáció és szervezeti feltételei

Egy válsághelyzetet nagyon sokféleképpen lehet osztályozni. Beszélhetünk súlyosság, érintettség, eredet, elszenvedő szervezet, menedzselhetőség, időtartam stb. szerinti besorolásról, ahol a szervezet szempontjából megkülönböztethetünk külső és belső válságot.<sup>2</sup> (Nyárády–Szeles 2005) Jelen tanulmány a válsághelyzet szervezeti hátterével foglalkozik, különös tekintettel a szervezet által folytatott válságkommunikációra mint a válsághelyzet alapvetően befolyásoló tényezőre.

Válságkommunikációt igénylő helyzet előállásakor kiemelten fontos a gyors reagálás. A válság-szakirodalomban (Nyárády–Szeles 2005, Leighton–Shelton 2009, Sós 2009) ez az elv mindenhol megjelenik, ugyanis döntő szerepe lehet annak, hogy időben a nyilvánosság elé tárja-e a szervezet, intézmény, cég a birtokában lévő információkat. Ha már a válság első pillanatától kezdve kapcsolatba lépnek a nyilvánossággal és tájékoztatják őket, elejét vehetik annak, hogy az esetleges információs-úrt a média (újságíró, blogger, véleményvezér stb.) saját véleményével, spekulációival, esetleg valótlan adatokkal töltse ki. Ez a fajta médianyomás a szervezeten belül komoly pánikhoz is vezethet, ha az nincs kellően felkészülve, nem elég gyakorlott a válságkommunikációban. A nem megfelelő kommunikáció vagy annak hiánya a válsághelyzet elhatalmasodásához, és ezzel együtt a szervezet helyzet feletti kontrollvesztéséhez is vezethet. (Sós 2009) Megfelelő felkészültség mellett azonban a pánik és annak súlyos következményei kordában tarthatóak, vagy akár el is kerülhetnek.

A válságra való felkészülés fontos elemei a válságkezelő team (válságstáb) felállítása és a válságkommunikációs terv elkészítése.<sup>3</sup>

### *Válságkezelő team*

A válságstáb egy, a szervezet munkatársai közül kikerülő külön csapat, akik csak akkor állnak össze, ha válsághelyzet alakul ki vagy kezd kialakulni a szervezet életében. Ők felelősek a válság hatékony kezeléséért, melyhez fontos, hogy összehangoltan tudjanak együttműködni, azonnali döntéseket tudjanak hozni (akár jogi, akár pénzügyi vagy egyéb) a szervezetet érintő kérdésekben, valamint bármikor elérhetőnek kell lenniük. A válságstábot célszerű a legszűkebben meghatározni. (Leighton–Shelton 2009, Sós 2009)

A válságkezelő team összeállításáról több elképzelés is született, itt egy bővebb verzió szerepel.<sup>4</sup> A válságstáb állandó tagjai:

<sup>2</sup> Belső szervezeti válság: a szervezet, intézmény céljainak elérését akadályozza, mely helyzetet nem észleli időben a vezetőség. Külső szervezeti válság: a céget nem közvetlenül érinti, de kapcsolat áll fent a válságot elszenvedő céggel. (Nyárády–Szeles 2005: 288)

<sup>3</sup> További elemek: Sós 2009: 146

<sup>4</sup> Másik összeállítás: Leighton-Shelton 2009

- ◆ *a szervezet legfőbb vezetője* – a legfőbb döntéshozó, bármilyen helyzetben meg tudja hozni a kellő döntést; felkészültnek kell lennie a kialakult helyzettel kapcsolatban.
- ◆ *a válságban érintett terület vezetője* – ő ismeri legalaposabban a válság által sújtott részleget.
- ◆ *pénzügyi és jogi vezetők* – ha hirtelen kell rendelkezni anyagiak felett vagy jogi döntést kell hozni, szükségesek az ismereteik,
- ◆ *szóvivő(k)* – ha már szóvivői szempontból gyakorlott a szervezet vezetője, ezt a szerepet ő is betöltheti, ezzel is mutatva, hogy a kialakult helyzetet a lehető legkomolyabban veszik. Minden más esetben a szervezet mindenkori szóvivője tölti be ezt a szerepkört.
- ◆ *kommunikációs vezető*, illetve vele együtt a *marketingvezető* és a *kommunikációs tanácsadók* – a nyilatkozatok tartalmáért, időzítéséért felelősek, mind a szervezeten belül mind pedig a nyilvánosság felé. (Nyárády–Szeles 2005, Sós 2009)

A válságkezelő team felelős azért is, hogy a válságtervhez legjobban közelítve folytassák le a teendőket, ami az előre meghatározott lehetséges lépéseket foglalja magában.

### **Válságterv**

A válsághelyzet elharapódzásának megelőzését célozza a válságterv – azaz egy proaktív, irányelveket megfogalmazó tervezetről van szó. Tartalmazza, hogy mit akarunk elmondani, kinek akarjuk, valamint kinek és mikor kellene elmondanunk az adott üzenetet. (Leighton–Shelton 2009)

A válságterv cégen belül mindenki számára hozzáférhető, és olyan információkat is tartalmaz, mint például melyik szinten kinek, mit van joga nyilatkozni a nyilvánosság felé. Belső- és külsőkommunikációnak egyaránt nagy figyelmet szentel.

A válságterv egyik kiemelten fontos eleme az úgynevezett Vörös Könyv. A legfelsőbb vezetés számára készült stratégiákat és információkat tartalmazza – a szervezetre vonatkozó adatokkal (céges titkokkal, gyengeségekkel, sebezhető pontokkal) együtt, ezért mindenki más előtt titkosított. A Vörös Könyvben található a legkidolgozottabb kommunikációs stratégia is. Célcsoportok meghatározása, üzenetek sablonja és azok időzítése is része a Vörös Könyvnek. Ugyan minden eset egyedi, de egy jól alkalmazható, adott helyzetre formálható vázat létre lehet hozni annak érdekében, hogy legyen mihez nyúlni, ha a válsághelyzet kialakulóban van, és azonnal kell reagálni. (Sós 2009)

Az általam vizsgált szakirodalomban azonban ritkán vizsgálják, hogy a nyilvánosság felé zajló kommunikációban milyen és mekkora szerepet tölthet be az érvelés, az érvelési sémák használata. Példákkal fogom illusztrálni, hogy esetenként milyen jól működhetnek a különböző érvelési sémák a tájékoztatás céljából – ugyanakkor előfordulhat az is, hogy a rosszul megválasztott séma épp ellenkező hatást ér el, mint eredetileg szánták.

Mielőtt rátérnék a példákra, röviden bemutatom az érvelési sémákat általában, valamint részletesebben azokat, melyeket később elemzésemben felhasználok.

### **Érvelési sémák**

Általában elmondható, hogy érveléseink lehetnek jól megalapozott, erős érvelések, vagy kevésbé jól felállított, gyenge, esetleg hibás érvelések. Érveléseink számos típusba oszthatók be, melyek sajátosságai, hogy bizonyos kontextusban jól működnek, míg más kontextusban

hibásnak számítanak.<sup>5</sup> Ez a megközelítésmód is hozzájárult ahhoz, hogy az argumentáció-elméletben *érvelési sémákat* vizsgálják (Walton et al. 2013), melyek szerkezetileg jól formalizálhatóak<sup>6</sup>, és kontextustól függően tekinthetők jól vagy hibásan alkalmazottaknak.

A következő sémákat bővebben kifejtem, mivel szerves részét fogják képezni a következő szakaszban szereplő illusztratív példák elemzésének.

### **Analógia**

Általában két, hasonlóan gondolt esemény<sup>7</sup> közt vont párhuzamon alapul az analógiás érvelés. A szóban forgó események tulajdonságait vetjük össze, és a kapott releváns hasonlóságok alapján egy (vagy több) további tulajdonságot terjesztünk ki egyik esetről a másikra. Minél relevánsabb és minél több hasonlóságot találtunk, annál erősebb az analógia – tehát annál valószínűbb, hogy a következő tulajdonságukban is hasonlítanak majd egymásra az események.

Formalizálva<sup>8</sup>:

Hasonlósági premissza: Általában  $E_1$  eset hasonló  $E_2$  esethez.

Alap premissza:  $A$  igaz (hamis)  $E_1$  esetben.

Konklúzió:  $A$  igaz (hamis)  $E_2$  esetben.

### **Szakértőre hivatkozás**

Egy állítást azért fogadunk el, mert olyan személy mondja róla, hogy igaz (hamis), akit az adott terület szakértőjének ismerünk. Például egy fizikát érintő kérdésben (a neutrínók tényleg gyorsabbak a fénynél?), hinni fogunk a fizika doktorának, míg az utcán velünk szembejövő idegennek – ebben a témában – nem valószínű, hogy sokat adunk a szavára.

Formalizálva:

Premissza1:  $Sz$  forrás szakértő a  $T$  témában, mely tartalmazza  $A$  állítást.

Premissza2:  $Sz$  azt állítja,  $A$  igaz (hamis).

Konklúzió:  $A$  igaz (hamis).

### **Nem tudásra apellálás**

Az adott állítás mellett (ellen) nincsenek meggyőző érvek, alátámasztó információk, így pusztán ez alapján elutasítjuk, hogy az állítás igaz (hamis). Viszont a megerősítő adatok hiánya még nem zárja ki, hogy az állítás ne lehetne igaz (hamis).<sup>9</sup>

<sup>5</sup> Például egy személyeskedés típusú érvelés a tárgyaló teremben egy per során lehet legitim, ha az adott személy tanúvallomásának hitelességét befolyásolja valamilyen korábbi cselekedete. Ugyanakkor, egy racionális vagy tudományos vita keretein belül, ahol az igazság feltárása a cél, a személyeskedés hibának számít, így nem használható az érvelés során.

<sup>6</sup> A formalizált sémákat jól fel tudják használni a mesterséges intelligencia (MI) kutatásban, ezért is fontos, hogy az emberi működés e szegmensét – az érvelést – is formalizálhatóvá tegyük. (Walton et al. 2013)

<sup>7</sup> Eseményeken túl tárgyak, dolgok, jelenségek stb. közt is felállíthatunk analógiát.

<sup>8</sup> Formalizálások alapját képezi: Walton et al. 2013.

<sup>9</sup> Például: az UFO-k létezése mellett és ellen sincsenek vitathatatlan bizonyítékok, de ettől még nem tudjuk kétséget kizáróan azt állítani, hogy UFO-k márpedig léteznek, vagy nem léteznek.

Formalizálva:

Premissza1: Ha A igaz volna, akkor tudnánk A-ról, hogy igaz.

Premissza2: Nem tudjuk A-ról, hogy igaz.

Konklúzió: Tehát A nem igaz.

Az itt felsorolt érvelési sémák működését három különböző válsághelyzet során tett nyilatkozatokon keresztül fogom bemutatni, külön kitérve arra, hogy milyen szerepet játszanak a válságkommunikációban, illetve milyen hatással lehetnek az adott üzenetek befogadóira.

## Szemléltető példák

### *A 2013. március 15-i hóhelyzet<sup>10</sup>*

„Még mindig megfeszített munka folyik Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében. A helyzet rendezése érdekében változatlanul működik Kossa György t. dandártábornok, országos iparbiztonsági főfelügyelő irányításával az Országos Operatív Törzs. Tegnap este a megyébe érkezett a nemzetközi minősítéssel rendelkező HUNOR mentőcsapat is, hogy felszereléseivel és speciális tudásával segítse az áramellátási zavarok megszüntetéséért folytatott munkát.”<sup>11</sup> Olvashatjuk a Katasztrófavédelem honlapján megjelent közleményt a 2013. március 15. környékén tapasztalt, rendkívüli időjárás által okozott gondok kapcsán.

Ez a példa nagyon jól mutatja, hogyan lehet a szakértőre hivatkozás sémáját (több szinten is) alkalmazni egy válságkommunikációs helyzetben. Egyrészt, szerepel a közleményben Kossa György neve, akiről számos, az elhárítandó helyzethez adekvát képességet ismerünk meg. Másrészt két szervezet is említésre kerül. Az Országos Operatív Törzset Kossa György irányítja<sup>12</sup>, valamint szintén segítséget nyújt a HUNOR mentőcsapat is, akik ráadásul speciális tudás birtokában vannak, mely a fennálló helyzet megoldásához szükségesnek bizonyul.

A szakértőre hivatkozás sémája alapján az idézetet a következőképpen lehet rekonstruálni:

Premissza1: Kossa György; az Országos Operatív Törzs és a HUNOR mentőcsapat szakértők a kárhelyzet elhárításának témájában, ami tartalmazza a „nagy valószínűséggel a károkat elhárítják” implicit állítást.

Premissza2: Kossa György; az Országos Operatív Törzs és a HUNOR mentőcsapat implicit módon azt állítják, hogy a „nagy valószínűséggel a károkat elhárítják” igaz.

Konklúzió: A „nagy valószínűséggel a károkat elhárítják” állítás igaz.

Amennyiben elfogadjuk a Kossa Györgyről és a két szervezetről közölt információkat (adott esetben utána is tudunk járni, hogy valóban helyes adatokat kaptunk-e), akkor megnyugodhatunk, hogy hozzáértő szakemberek foglalkoznak a problémával, akik nagy valószínűséggel képesek elhárítani a károkat, és megoldani a problémát. Pontosabban: *éppen azért* nyugodhatunk meg, *mert* szakemberek tartják kézben a dolgokat.

<sup>10</sup> Lásd bővebben, részleteiben:

[http://hu.wikipedia.org/wiki/2013-as\\_magyarorsz%C3%A1gi\\_rendk%C3%ADv%C3%BCli\\_id%C5%91j%C3%A1r%C3%A1s](http://hu.wikipedia.org/wiki/2013-as_magyarorsz%C3%A1gi_rendk%C3%ADv%C3%BCli_id%C5%91j%C3%A1r%C3%A1s). Utolsó elérés ideje: 2015.04.25.

<sup>11</sup> Idézet forrása: [http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=press\\_sajto\\_olvas&kid=596](http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=press_sajto_olvas&kid=596). Utolsó elérés ideje: 2015.04.25.

<sup>12</sup> Azáltal, hogy megmondjuk, ki vezeti az Országos Operatív Törzset, máris nevet és arcot rendeltünk egy másképp megfoghatatlannak tűnő szervezethez. Ez hozzájárul ahhoz, hogy a szakértelmet hangsúlyozzuk, valamint ahhoz is, hogy a nyilvánosság jobban bízjon a szervezet működésében.

A jól használt szakértőre hivatkozás működési mechanizmusa: a mindenkori (problémás, kritikus, válságos stb.) helyzetben kikérjük a terület szakértőinek véleményét, segítségét, akik általában rendelkezésre is állnak a megoldási folyamat során. A nyilvánosságot erről a mozzanatról, valamint a szakértők által megállapított értékelésről tájékoztatjuk, így láthatják ők is, hogy komoly és *szakszerű* lépések történtek az adott ügyben.

Válsághelyzetre alkalmazva: ha az adekvát szakértőt vonjuk be a kialakult helyzetbe, aki szakértelmével segíti a pozitív kimenetel elérését, és ezekről a fázisokról (bevonás, kiértékelés stb.) sajtóközlemény vagy más típusú nyilatkozat formájában tájékoztatást adunk, akkor elkerülhető a pánikhelyzet kialakulása.

Fordított esetben, ha nem találjuk meg a megfelelő szakértőt (pl. más területre specializálódott), vagy megkeresés nélkül hivatkozunk egy nevesebb emberre, az kételyeket támaszthat a befogadókban. Ezáltal nemcsak a hitelvesztés lehetősége áll fent, de a pánikhelyzetnek, és a korábban említett információs-űr kitöltésének (mely a nem megfelelő tájékoztatás hatására léphet fel) is teret engedünk.

A 2013. márciusi helyzetben tett nyilatkozat tehát jó példa arra, hogy hogyan lehet megfelelően használni és kihasználni egy érvelési sémát.

### *Ajkai vörösiszap-katasztrófa*<sup>13</sup>

„Hasonló eset soha nem történt, így arra nem is lehetett felkészülni, mint ahogy Felsőzsolca sem gondolta volna, hogy előnti az ár.” (Bakonyi Zoltán – az Ajkai Timföldgyár akkori igazgatója)<sup>14</sup>

Az idézett nyilatkozat egy analógiás érvelés szerkezetét mutatja, mely párhuzamot von az ajkai vörösiszap kiömlése és a felsőzsolcai árvíz között. Amennyiben ilyen típusú megnyilatkozásként értelmezzük Bakonyi közleményét, úgy a következőket mondhatjuk el róla: az analógia alapját az képezi, hogy a két esemény olyan szempontból hasonló, hogy valamilyen formájú áradással jár, és egyik eset sem fordult még elő, tehát felkészülni sem lehetett az ajkai történetre.

Az analógia korábban bemutatott sémájára alkalmazva az idézet rekonstrukciója:

Hasonlósági premissza: Általában a *felsőzsolcai árvíz* esete hasonló a *vörösiszap ömlés* esethez.

Alap premissza: Nem lehetett felkészülni a felsőzsolcai árvízre. (A igaz E<sub>1</sub> esetben.)

Konklúzió: Nem lehetett felkészülni a vörösiszap ömlésre. (A igaz E<sub>2</sub> esetben.)

Ebben az érvelésben alapvető probléma, hogy legalább egy releváns tulajdonságában eltér a két helyzet: pl. vörösiszap ömlés még nem volt Magyarországon, de árvíz már igen. Azaz, pontosan tudjuk, hogy milyen lépései vannak az árvíz megelőzésnek, míg azt nem tudhatjuk, hogyan zajlik le egy vörösiszap ömlésre való felkészülés, annak megfékezése, és általában az egész helyzet – hazai körülmények között. Ez azonban önmagában még nem jelenti azt, hogy ne lehetne elgondolni, és egyben fel is készülni arra – a bekövetkezés valószínűségének mértékétől függetlenül –, hogy hol csúszhat hiba a rendszerbe, aminek következménye a

<sup>13</sup> Bővebben az esetről lásd:

[http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=lakossag\\_kolontar\\_index](http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=lakossag_kolontar_index). Utolsó elérés ideje: 2015.04.25.

<sup>14</sup> Idézet forrása:

[http://trendlabor.blog.hu/2010/10/06/vorosiszap\\_valasgkommunikacio\\_merre\\_folyik\\_tovabb](http://trendlabor.blog.hu/2010/10/06/vorosiszap_valasgkommunikacio_merre_folyik_tovabb). Utolsó elérés ideje: 2015.04.27.

vörösiszap elszabadulása lehet. Nemzetközi szinten ugyanis volt már precedens vörösiszap-katasztrófára<sup>15</sup>, ami legalább részleges tudásforrásként szolgálhatott volna a vezetőség részére.

Következő problémás pontja lehet ennek az analógiaként értelmezett megnyilvánulásnak, hogy például az sem derül ki, hogy Felsőzsolca tett-e óvintézkedéseket – annak ellenére, hogy nem számított árvízre –, vagy sem. Ennek, és a további hasonló jellegű információknak a hiánya is gyengíti az érvelést.

Azon túl, hogy mint érvelés, gyenge lábakon áll az idézett nyilatkozat, válságkommunikációs szempontból további problémák és következmények is felvethetők. Felelősségvárás céljából jó ez a nyilatkozat, mivel azt állítja, hogy azért nem a szervezet tehet a kialakult helyzetről, mert nem volt korábbi tapasztalat, ami alapján felkészülhettek volna, elővigyázatossági lépéseket tehettek volna. A válsághelyzet egyik aranyszabálya, hogy még akkor is vállalni kell valamilyen mértékű felelősséget a szervezetnek, ha nem közvetlenül ő tehet a válságról. A vörösiszap esetében az Ajkai Timföldgyár területén lévő tározó gátjának átszakadása volt a válsághelyzet kiváltó oka, tehát mindenképpen szükséges lett volna valamilyen szintű felelősségvállalás, nem pedig annak hátrítása. Továbbá, a válságterv hiányáról tanúskodik az, hogy nem tudtak mit kezdeni a kialakult helyzettel – ez a nyilvánosságban a cég felkészületlenségéről árulkodott, amit be is ismert Bakonyi Zoltán.

Tehát ez az analógiaként elemzett nyilatkozat rosszul alkalmazott érvelési sémának mutatkozik, mely több kárt okozott a szervezetnek, mint amennyi pozitívumokat várhattak tőle. Így a válsághelyzetet sem tudta jól kezelni a cég, ahogy a közvéleményt, és főleg a katasztrófában közvetlenül érintetteket sem sikerült megnyugtatnia.

### **Kergemarhakór (BSE)<sup>16</sup>**

Egy másik példát az analógiás érvelésként értelmezhető közleményre a kergemarhakór esetében láthatunk, ahol az analógia erőssége azon múlik, hogy milyen létező bizonyítékokat tekintünk az érvelés és hasonlóság alapjának.

*„1989. február 9-én [a Southwood Working Party] beadott egy jelentést a Kormánynak, annak tudatában, hogy az meg fog jelenni. A jelentés azt a következtetést fogalmazta meg, hogy a BSE emberre való áttérjedésének kockázata csekély, valamint azt, hogy 'nagyon valószínűtlen, hogy a BSE bármilyen módon is kihat az emberi egészségre.' A következő alapokra helyezték ezt a kockázat-értékelést: a BSE valószínűleg a surlókor [a juhok hasonló megbetegedésének] egy változata, és elvárható, hogy hasonlóan viselkedik, mint a surlókor. A surlókor az elmúlt több, mint 200 évben nem terjedt át emberre, tehát a BSE sem valószínű, hogy át fog terjedni.”<sup>17</sup> (BSE Inquiry 2000, 1. kötet: xx)*

A kergemarhakór válságának idején úgy igyekezett a vezetőség megnyugtatni a nyilvánosságot, hogy kapcsolatot keresett egy már ismert kórral, a surlókorral, és annak

<sup>15</sup> Korzikai vörösiszap szennyezés, ld.:

[http://hu.wikipedia.org/wiki/V%C3%B6r%C3%B6siszap#A\\_korzikai\\_v.C3.B6r.C3.B6siszap\\_szennyez.C3.A9s\\_.C3.A9s\\_.C3.A9l.C5.91vil.C3.A1g\\_pusztul.C3.A1s](http://hu.wikipedia.org/wiki/V%C3%B6r%C3%B6siszap#A_korzikai_v.C3.B6r.C3.B6siszap_szennyez.C3.A9s_.C3.A9s_.C3.A9l.C5.91vil.C3.A1g_pusztul.C3.A1s). Utolsó elérés ideje: 2015.04.27.

<sup>16</sup> A betegségről bővebben: [http://www.hdsz.tag.hu/keret.cgi?/96/2/96\\_02\\_15.html](http://www.hdsz.tag.hu/keret.cgi?/96/2/96_02_15.html). Utolsó elérés ideje: 2015.04.27.

<sup>17</sup> Saját fordítás az eredetiből: „On 9 February 1989 they [the Southwood Working Party] submitted a Report to the Government in the knowledge that it would be published. The report concluded that the risk of transmission of BSE to humans appeared remote and that ‘it was most unlikely that BSE would have any implications for human health’. This assessment of risk was made on the following basis: BSE was probably derived from scrapie and could be expected to behave like scrapie. Scrapie had not been transmitted to humans in over 200 years and so BSE was not likely to transmit either. (BSE Inquiry 2009, 1. kötet:xx)

ismert hatásait, lefolyását vonta párhuzamba a kergemarhakór tulajdonságaival. A hibát az érvelésben, analógiában ott követte el az angol kormány és az Inquiry Team, hogy ugyan találtak lényeges hasonlóságokat a két betegség közt, de a releváns biológiai bizonyítékok helyett a kevésbé releváns járványtani bizonyítékokat vették figyelembe, mert azt a szempontot értékelték fontosabbnak a kór feltérképezésének érdekében<sup>18</sup>. Ezek alapján az analógiás érvelést gyengének kellett volna tekinteni. (Cummings 2002)

A válsághelyzetben használt analógia jó módszer, taktika, stratégiai lépés lehet a nyilatkozattétel megtervezése során. A cél ekkor az, hogy közelebb hozzuk a helyzetet a nyilvánosság számára, visszavezessük a kialakult ismeretlen, új helyzetet egy olyan esetre, amelyet már láttak, tudják, hogyan működik, milyen lépéseket kellett tenni a válság megfékezése érdekében stb. Nagyon alaposan mérlegelni kell azonban, hogy pontosan melyik esettel is vonunk párhuzamot: azok tényleg mutatnak-e hasonlóságo(ka)t az adott helyzettel releváns tulajdonságokban. Nagyon komoly retorikai erővel bír a jól felállított analógia, azaz komoly hatása lehet a befogadói oldalra. Ha hibásan használjuk az analógiát, az ugyancsak az ellenkező hatást érheti el, éppúgy, mint ahogy korábban a szakértőre hivatkozásnál láthattuk.

A következő példa a kergemarhakór kivizsgálásának kezdeti szakaszából származik, amikor először merült fel a kérdés (1987-ben), hogy áterjedhet-e emberre ez a betegség.

*„Megítélésünk szerint [SEAC]<sup>19</sup> nagyon csekély kockázattal jár a marhahús, vagy marhahús készítmény fogyasztása. Ezért úgy véljük, hogy semmilyen tudományos megalapozottsága nincsen annak, hogy miért ne együnk brit marhahúst, az bárki által fogyasztható.”<sup>20</sup> (BSE Inquiry 2000, 1. kötet: 131)*

A nem tudásra apellálás szerkezetét, sémáját fedezhetjük fel ebben az idézetben. A tudományos kutatás kezdeti szakaszában azzal érvel a bizottság (SEAC), hogy még nem találtak bizonyítékot arra, hogy a kergemarhakór áterjedne az emberre, tehát elfogadható az a megállapítás, hogy nem fertőző emberre a betegség – nyugodtan fogyasztható a brit marhahús.

A kialakulóban lévő válsághelyzetben ez a nem tudásra apellálás szerkezetét mutató megnyilatkozás jól alkalmazott sémának bizonyult. Arra használták, hogy az aktuális állásnak és információkészletnek megfelelően tájékoztassák a nyilvánosságot. Ez még nem zárja ki annak lehetőségét, hogy változtatni kell majd ezen az állásponton, ahogy a tudományos kutatás előrehalad. Viszont az adott körülmények és ismeretek függvényében jó érvelést, megfelelő információkat kapnak az érintettek, érdeklődők.

Az itt elemzett példák arra szolgáltak, hogy bemutassam: az érvelési sémák nagyon komoly szerepet kaphatnak egy válsághelyzet kezelésénél, a válságkommunikáció lefolytatásánál. A három érvelési séma, amit felhasználtam, csak szűk minta a potenciálisan alkalmazható sémák közül (ld. Walton et al. 2013). Az esettanulmányok jó és rossz alkalmazási lehetőségeket is felvázoltak, mutatva, hogy a válságkommunikációt összeállító és végző válságkezelő team tagjainak fontos tisztában lenniük az argumentáció-elméletből megismerhető, konkrét érvelési sémákkal és azok alkalmazási lehetőségeivel is.

<sup>18</sup> Találtak kapcsolatot a kergemarhakór és az emberi Creutzfeld-Jakob kór között – azaz át tud terjedni a BSE emberre.

<sup>19</sup> SEAC: Spongiform Encephalopathy Advisory Committee – Szivacsos Agyvelőgyulladás Tanácsadó Bizottság

<sup>20</sup> Saját fordítás az eredetiből: „In our [Spongiform Encephalopathy Advisory Committee – SEAC’s] judgement any risk as a result of eating beef or beef products is minute. Thus we believe that there is no scientific justification for not eating British beef and that it can be eaten by everyone.” (BSE Inquiry 2000, 1. kötet:131)



## Összegzés

Hajlamosak lehetünk azt gondolni, hogy a válságkezeléshez sok esetben elegendő a szükséges tények nyilvánosságra hozása – minél meggyőzőbb, alaposan átgondolt formában –, és ebben az esetben nem jut szerep az érvelésnek. Azonban még ezek a helyzetek is könnyen érvelési szituációkba fordulhatnak, ha a befogadói oldalban (a média képviselőiben, az érintettekben vagy a nyilvánosság bármely tagjában) felmerül a „Miért?” kérdés. Coombs (2009) egy írásának fő kérdése, hogy hogyan győzzük meg a nyilvánosságot, a hallgatóságot egy válsághelyzetben saját álláspontunkról. Fenti példák azt mutatták, hogy könnyen előfordulhat olyan válsághelyzet, ahol nagyon is szükséges érvelést alkalmazni, és olyankor jó, ha tudjuk, milyen lehetőségeink vannak. Mely érvelési sémát használhatjuk és hogyan, milyen előnyei lehetnek a helyes alkalmazásnak, és milyen veszélyei, következményei a helytelennek? Azaz, érdemes-e és szükséges-e, hogy együtt vizsgáljuk a válságkommunikációt és az argumentáció-elmélet részét képező érvelési sémákat?

A március 15-i példa jól rávilágított arra, hogy a megfelelő helyen használt tekintélyre hivatkozás elősegítheti az érintettek és befogadók adott helyzethez való pozitív hozzáállását. Megnyugtatóan hat a tudat, hogy szakembereket is bevontak a válsághelyzet megoldásába. Az analógiás érvelésnek egy rossz és egy elfogadható alkalmazását mutatták be a vörösiszap-katasztrófa során tett, valamint a kergemarhakór vizsgálati eredményeit ismertető nyilatkozatok. A gondolat, hogy úgy keressünk megoldási lehetőségeket egy kialakult (vagy kialakulóban lévő) válságra, hogy visszavezetjük egy már lezajlott, hasonló esetre, nem rossz stratégia. Azonban, ha nem a releváns tulajdonságok alapján vonunk párhuzamot az esetek között, akkor érvelésünk nagyon rossz eredményekhez is vezethet (ld. vörösiszap esete). A nem tudásra apellálás sémáját használni egy kutatás kezdeti fázisában kifejezetten hasznos lehet. Ugyan nem tudunk még kétségeket kizáró állításokat tenni, nagy a valószínűsége, hogy további vizsgálatokat kell elrendelni (ld. utolsó példa a kergemarhakórral kapcsolatban).

A gyors reagálásban is segít, ha tudjuk, milyen eszközöket alkalmazhatunk a (sajtó)nyilatkozatok megtervezése során, és javít a reakcióidőn, ha ezek már a válságterv és/vagy Vörös Könyv részét is képezik, akár valamilyen sablon formájában. Jelen tanulmányomban a számos érvelési séma közül csupán hármat mutattam be és használtam fel az elemzésekhez. Ezekből azt láthattuk, hogy egy válsághelyzetben a tájékoztatást végző fél részéről komoly szerepe lehet annak, hogy – sok szempontból körültekintően megfogalmazott üzeneteiben – milyen érvelési sémákat használ. Például az információhiányos eseteknél – elsősorban a válság kialakulásának kezdetén – elfogadható stratégia analógiás érvelést (amennyiben az adott helyzethez hasonló esettel már találkoztunk) vagy nem tudásra apellálást alkalmazni.

Az analógia segít kapcsolatot teremteni már ismert esetekkel, ezáltal kiindulópontot jelenthet a válság minden érintettjének. Meghatározhat bizonyos cselekvési formákat, amiket követni érdemes vagy el kell kerülni. A nyilvánosság számára is megnyugvást jelenthet, hiszen – még ha korlátozottan is – információval szolgál számukra.

A nem tudásra apellálás ugyancsak jól alkalmazható érvelési séma lehet, ami a válságkezelés adott szintjének megfelelő információt közöl a nyilvánossággal. Az üzenetek alkotása során alkalmazott érvelési sémák azonban érvelési hibákhoz is vezethetnek, ezáltal a kívánt hatás ellenkezőjét válthatják ki. Például a válsághelyzet kialakulásának háttérben meghúzódó okok keresése során elkövetett rossz szakértőre hivatkozás éppen a tájékoztatást végző félre vethet rossz fényt.

Kutatásom folytatásának alapját képezheti további válsághelyzetek elemzése argumentáció-elméleti nézőpontból, különös tekintettel a fennmaradó érvelési sémák használatára, azok alkalmazhatóságára fókuszálva.

## Irodalom

- Bridgeman, Roger (2009) *Szervezeti korlátok a válság és a közügyek kezelésében*. In: Peter Frans Anthonissen (2009 szerk.): *Kriziskommunikáció*. Budapest, HVG. 233–243.
- BSE Inquiry* (2000) 1. kötet: Findings and conclusions. The Stationery Office. Letölthető innen: <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20060715141954/http://bseinquiry.gov.uk/pdf/index.htm>. Utolsó letöltés: 2015.03.17.
- Coombs, W. Timothy (2009) *Crisis, Crisis Communication, Reputation, and Rhetoric*. In: Robert L. Heath, Elizabeth L. Toth és Damion Waymer (2009 szerk.): *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations II*. New York: Routledge. 237–252.
- Coombs, W. Timothy és Sherry J. Holladay (2010) *The Handbook of Crisis Communication*. Chichester, Wiley–Blackwell.
- Cummings, Louise (2002) Reasoning Under Uncertainty: The Role of Two Informal Fallacies in an Emerging Scientific Inquiry. *Informal Logic*, 2002/22. 113–136.  
<http://trendlabor.blog.hu>. Utolsó elérés ideje: 2015.04.27.
- Leighton, Nick és Tony Shelton (2009) *Proaktív kriziskommunikációs tervkészítés*. In: Anthonissen, Peter Frans (2009 szerk.): *Kriziskommunikáció*. Budapest, HVG. 53–75.
- Nyárádi Gáborné és Szeles Péter (2005) *Public Relations II*. Budapest, Perfekt Zrt.
- Sós Péter János (2009) *Mindennapi PR-ünk – Gyakorlati Public Relations*. Budapest, B-Swan Partners Kft.
- Walton, Douglas, Chris Reed és Fabrizio Macagno (2013) *Argumentation Schemes*. New York, Cambridge University Press.  
[www.katasztrofavedelem.hu](http://www.katasztrofavedelem.hu). Utolsó elérés ideje: 2015.04.27.