

Az első régiós irányító törzs kríziskommunikációja a tapasztalatok tükrében

A Zala megyei villámárvízi védekezés kapcsán mutatom be a résztvevők munkáját, az esemény során megalakult menedzsment (később régiós irányító törzs) kríziskommunikációját, kiemelve az általam a helyszínen tapasztaltakat. A cikkben átvilágítom a krízismenedzsment munkáját, a szövivők nyilatkozatait, a média: televízió, internet, rádió alkalmazását. Feltérképezem az eset valamennyi aspektusát. Szeretném megtalálni a legjobb megoldást a krízishelyzetben lévők (lakosság), valamint a krízishelyzetet kezelő menedzsment és a helyszínen lévő erők közötti kommunikáció tökéletesítésére.

Kulcsszavak: szélsőséges időjárás, villámárvíz, menedzsment, régiós irányító törzs, kríziskommunikáció

A kríziskommunikáció alapjai és az idő szerepe (bevezető)

A szélsőséges időjárás egyre nagyobb szerepet játszik a katasztrófavédelem életében. A zalai villámárvíz a közelmúlt legösszetettebb, legnagyobb létszámú védekezéseként vonult be a köztudatba. A Mura és Dráva folyók vízgyűjtő területén kialakult árhullámmal kapcsolatos katasztrófavédelmi feladatok koordinálására és az operatív intézkedések végrehajtására a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság főigazgatója a védelmi igazgatás történetében elsőként, ideiglenes elemként hozta létre a Régiós Irányító Törzset (a továbbiakban: RIT). [1]

A korábbi, hasonló nagyságrendű árvizek és a hozzájuk kapcsolódó beavatkozások során az új katasztrófavédelmi rendszer létrejötte előtt nem volt egységes a kríziskommunikáció; a katasztrófavédelem országos és területi szervei nem rendelkeztek főállású, képzett szövivővel. A globális felmelegedés következményeként az időjárás változása az utóbbi évtizedekben a katasztrófavédelmi szervezettől is gyors reagálást, hatékony kommunikációt vár el, amit csak egy hozzáértő, elkötelezett, a szervezetet teljes mértékben ismerő szövivő tud beteljesíteni.

Első lépésben megvizsgálom a krízis, a kríziskommunikáció fogalmát, majd az árvízi védekezés során gyűjtött és rendelkezésemre álló számos adatból, írásos dokumentumból a folyamatot végigvezetem, átgondolva – az objektív eredmény érdekében – a helyszínen megfigyelt tényeket és történéseket; végezetül a beavatkozásban részt vevők beszámolóiból, nyilatkozataiból kiválasztom azokat, amelyek elemzésével, értelmezésével, szakszerű rendszerezésével feltárhatók eddig előtérbe nem került motívumokat.

Ambrusz József szerint a tudomány véleménye ma még megoszlik arról, hogy napjaink szélsőséges időjárási jelenségei még az átlagos ingadozások körébe tartoznak vagy már érzékelhető jelei a Föld globális klímaváltozásának. [2] Ettől függetlenül kijelenthető – amint arra a Magyar Tudományos Akadémia égisze alatt szervezett, nagyszabású VAHAVA-projekt tanulmányai felhívják a figyelmet –, *hogy a természeti csapások, veszélyhelyzetek megelőzésében, elhárításában felelősséggel bíró szervezeteknek időben fel kell készülniük a ma még rendkívülinek nevezhető időjárási körülmények kialakulására.*

A krízis a görög eredetű 'κρίσις' szóból eredeztethető, melynek jelentése válság vagy fordulat, szinonimái: a recesszió, dekonjunkció, pangás, de döntési pontot is jelent: egy útelágazást. 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 response*) létrehozása már a krízist követő egy órában elindul. [3]

A *határozottság* abban nyilvánul meg, hogy az 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. A harmadik komponensnek, azaz a *nyitottságnak* van a legnagyobb szerepe. Ennek értelmében: a szervezet minden tagjának elérhetőnek kell lennie a média számára, hajlandónak kell lennie megosztani az információkat és képesnek kell lennie az őszinte válaszadásra.

A katasztrófavédelem tevékenységére a súlyos események, veszélyhelyzetek időszakában fokozott társadalmi, illetve politikai figyelem is irányul. Markánsan jelentkezett mindez 2010-ben a tavaszi árvizeknél és a vörösiszap-katasztrófánál is. A borsodi árvíz, illetve maga a vörösiszap-katasztrófa azonban rávilágított arra, hogy hiányosságok voltak a megelőzés, a hatósági tevékenység, a beavatkozás, a közigazgatás és a társadalmi felkészítés terén. [4]

Muhoray Árpád és szerzőtársa a vizek kártételei elleni védekezés jogi szabályozásának megújulását és a gyakorlatban történő alkalmazását vizsgálta. Arra a következtetésre jutottak, hogy hazánk földrajzi adottságaiból adódóan és az időjárás várható szélsőségebbé válásának következtében az elkövetkező években is számolhatunk kisebb-nagyobb árvizek, vízkárok kialakulásával. A hatályos jogszabályok alapján az állami szerepvállalás elsődlegességével az árvízi védekezés sikeresen megvalósítható. [6]

A katasztrófavédelem feladatköréhez szorosan kapcsolódik a katasztrófavhelyzetek során kialakuló krízishelyzetek felszámolása és az ezzel kapcsolatos kommunikáció. A káresetekről és egyéb veszélyhelyzetekről való pontos és hiteles tájékoztatás nagyon fontos a rémhírek terjesztésének megelőzése, adott esetben a pánikhelyzet elkerülése miatt, illetve sok esetben a lakosság védelme érdekében is nagyon fontos elem. A média gyors közvetítő szerepe megkérdőjelezhetetlen napjainkban, ezzel egyre nagyobb felelősség hárul a katasztrófák felszámolásában részt vevő szervezetekre, hiszen gyorsan, pontosan, hitelesen szükséges tájékoztatást adniuk a további veszélyhelyzetek esetleges megelőzése érdekében is.

A katasztrófavédelem képes arra, hogy betöltse alaprendeltetését: azaz az állampolgárok élet- és vagyonvédelmét, a kritikus infrastruktúra elemeinek biztonságos működtetését, illetve azt, hogy hatósági eszközökkel élve megelőzhetővé váljanak a veszélyhelyzetek.

A kommunikáció céljai:

1. A veszélyhelyzetek megelőzése és a bekövetkezett események során a lakosság tájékoztatása annak érdekében, hogy az állampolgárok önvédelmi képességét erősítsék.
2. Az elmúlt években kivívott társadalmi elismertség fenntartása, lehetőség szerint erősítése, ennek érdekében a hazai média folyamatos tájékoztatása.
3. A közbiztonság javítását célzó programok, ezek között is kiemelten a megelőzés fontosságára felhívó üzenetek eljuttatása a lakossághoz.
4. A hatékonyság érdekében a már meglévő kommunikációs csatornák és módszerek szélesebb körű megismertetése, eljuttatása új célcsoportokhoz. [7]

A válságkommunikáció végrehajtása az a folyamat, amely a tervet aktuális cselekvési feladatokká alakítja, és biztosítja, hogy azok megvalósításával a tervben kitűzött célok a konkrét helyzetre vonatkozóan realizálódjanak. A válságot megelőző időszakban készül el a stratégiai terv, melynek részei a taktikai tervek. A válság kialakulását követően a terv aktualizálása következik, majd a válságkezelő csoport, illetve az adott szervezet a végrehajtás időszakában már a kialakult helyzetnek megfelelő konkrét akciótervek szerint végzi tevékenységét. [8]

A meteorológiai körülmények, az operatív munkaszervek működése

A megye területe három közepes vízhozamú folyó, a Zala, a Mura és a Kerka vízgyűjtő területéhez tartozik. A Zala folyó vízgyűjtője teljes egészében hazánk területére esik, a megye északi és keleti térsége tartozik ide.

A megye déli, délnyugati területei egyben a Mura vízgyűjtőjéhez is tartoznak, de fontos körülmény, hogy ezen területek nagyobb része a megyén és az országon kívüli területekre esik, így vízjárását is elsősorban e vízgyűjtő területek csapadékviszonyai alakítják. Rendkívüli csapadékviszonyok mellett a domborzati adottságok, valamint a kisebb vízfolyások elégtelen vagy hiányzó védművei kedveznek a villámárvizek, illetve a helyi vízkárok kialakulásának. Ezek jellegüknél fogva (nagyon gyors kialakulás és lefolyás) nehezen megelőzhetők, illetve a garantált biztonság kialakítása igen költséges lenne, így – egyelőre – esetileg és lokálisan védekezünk ellenük. A megye területén belvív által veszélyeztetett lakott terület nincs.

2014 ősze különösen veszélyes volt: a szeptemberi egymást követő intenzív záporok, zivatarok következtében a megye talaja telített, illetve telítettségeközei állapotban került, aminek következtében a lehullott csapadéknak csak elhanyagolható része szívódott a talajba, a teljes lehullott mennyiség összegyűlt, és az elfolyási viszonyoktól függően vagy árvizeket, villámárvizeket, vagy helyi vízkárokat okozott.

A 2000-es évek hajnalán egy új fogalom került be a szakirodalomba illetve a köznyelvbe: a *flash flood*, azaz a villámárvíz, hirtelen árvíz. [5] Zala megyét rendre elkerülték a villámárvizek, bár a Mura folyó Ausztria felőli szakaszán a téli hóolvadást követően a zsiliprendszer számukra kedvező mozzanatával a magyar szakaszon az ártéri öblötben komoly helyzetek alakultak ki.

A villámárvizet közvetlenül kiváltó csapadékos periódus szeptember 10-én kezdődött, amikor is a szeptember 15-ig tartó időintervallumban átlagosan 94 mm csapadék hullott le a megye területén. Ennek értéke a legintenzívebb csapadékos napon (szeptember 12-én) elérte a 70 mm-t!

Szeptember 13-án szombaton, a hajnali órákban a lendvadedesi víztározó vizének kiöntése és a lenti üdülőkörzet elöntése, valamint ezzel párhuzamosan számos villámárvizes és helyi vízkáros eseményről érkező jelzés miatt a Zala MKI Operatív Törzs (a továbbiakban: OpT) részlegesen, négy fővel működésbe lépett, majd a helyzet eszkalálódása miatt az OpT kibővült létszámmal, tizenöt fővel folytatta tevékenységét szeptember 18-ig, az események lezárulásáig. A Zala MKI igazgatója az események hatására elrendelte Lenti HTP működési központtal a Helyszíni Operatív Törzs (a továbbiakban: HOpT) felállítását Karóczkai János kirendeltségvezető és Tóth András (a továbbiakban: szerző) vezetésével. A HOpT vezetési pontját a tanteremben alakították ki. A szerző a laptopján rögzítette a parancsokat, utasításokat, előbb egy üres Word-dokumentumban, később műveleti naplóban, és óránként küldte a jelentéseket, információkat az OpT-nek. A tanteremben nem volt informatikai hálózat, ezért kezdetben a szerző a mobiltelefonjának internetkapcsolatát megosztva szolgáltatott meteorológiai, hidrológiai és kommunikációs adatokat a kialakult krízishelyzetben a jelentések küldéséhez, a döntések előkészítéséhez, végrehajtásához.

A HOPT vezetésével megkezdődött az üdülőövezetből kimenekített emberek elhelyezésének és ellátásának megszervezése, az egyre több beérkező, villámárvizes és helyi vízkáros jelzésre történő reagálás irányítása. Időközben megérkezett az ügyeletes főigazgató-helyettes, Kossa György iparbiztonsági főfelügyelő és Bognár Balázs, a Kritikus Infrastruktúra Koordinációs Osztályának vezetője mint a BM OKF Helyszíni Irányító Törzse, és kijelölték a dolgozat szerzőjét a HOPT ügyviteli feladatainak ellátására. Ezt követően Kossa György átvette az események irányítását. Az esti órákban csatlakozott a krízismenedzsmenthez Bakondi György, a BM OKF főigazgatója, aki a lakosság megnyugtatása érdekében és a várható kitelepítésre való felkészülés jegyében rendkívüli sajtótájékoztatót tartott.

A BM OKF Helyszíni Irányító Törzse a nagy folyókon levonuló, több megyét érintő árhullámok miatt a második napon, a Lenti HOPT területén kialakult helyzet normalizálódását követően, az árhullámot követve, a Nagykanizsai Katasztrófavédelmi Kirendeltség székhellyel RIT-ként folytatta feladatait.

A katasztrófavédelmi operatív munkaszervek létrehozásáról, működési feltételeinek irányításáról, szervezeti felépítéséről, valamint feladatairól szóló főigazgatói [9] és az ennek alapján azonos tárgyban kiadott Zala MKI intézkedés [10], valamint a RIT létrehozásáról és működéséről szóló 3/2014. számú főigazgatói parancsnak megfelelően működtek az illetékes szervezetek. A főigazgató-helyettes által a RIT ügyviteli tevékenységére kijelölt személy továbbra is a szerző.



1. ábra: A RIT vezetési pontja a Nagykanizsai KVK-tanteremben (készítette: a szerző)

A RIT általános feladata: irányítja a központi műveletirányítást igénylő régiós katasztrófavédelmi feladatokat, a műveletek összehangolását és a megyei OpT tevékenységét, irányítja a több megyét érintő rendkívüli esemény feladatainak ellátását és a védekezésbe bevont saját és társszervek, valamint önkéntesek személyi állományának tevékenységét.

Érdekes helyzet állt elő: a Zala MKI OpT – amelynek eddig a szerző jelentett – ettől a ponttól a szerzőnek tartozott jelentési kötelezettséggel. A RIT 24 órás váltásban működött, a váltáscsoportok összetételében a szóvivői beosztást is nevesítették, a pontos és hatékony kríziskommunikáció érdekében. A szóvivő Mukics Dániel, a BM OKF szóvivő-

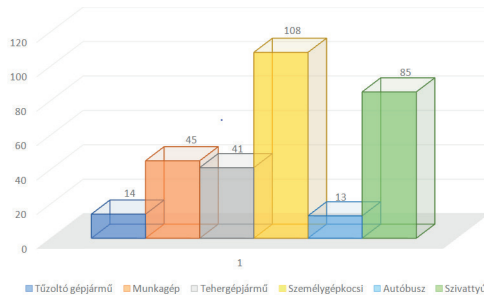
helyettese és Cseresznyés Dániel, a Zala MKI szóvivője volt. Munkájuk a védekezés kezdetétől a helyreállításig tartott.

A szóvivők feladata: a kapott információk alapján nyilatkoznak a régióban kialakult árvízvédelmi helyzetről és a megtett intézkedésekről. Felelősek az információk összegyűjtéséért, a közlemények, tudósítások és a cikkek elkészítéséért, az anyagokat megküldik a BM OKF Kommunikációs Szolgáltatnak.

A vizek kártételei elleni védekezés feladat- és hatáskörét az illetékességi területén, jogszabály alapján a megyei védelmi bizottság (MVB) látja el. [11] Az MVB az illetékes vízügyi igazgatóság vezetőjének javaslatára dönt a vizek kártételei elleni védekezés céljait szolgáló gazdasági és anyagi szolgáltatási kötelezettségek tervezéséről és igénybevételéről. A villámárvíz eredményes kezeléséhez nem volt szükség arra, hogy Magyarország Alaptörvénye 53. cikk (1) pontja alapján a kormány az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető elemi csapás vagy ipari szerencsétlenség, valamint ezek következményeinek az elhárítása érdekében katasztrófaveszélyt [12], veszélyhelyzetet [13] hirdessen ki, és sarkalatos törvényben meghatározott rendkívüli intézkedéseket vezessen be. [14]

A megye területén a különböző veszélyeztető hatások (víztározó, villámárvíz, helyi vízkár) összesen 35 települést érintettek. Árvízi védekezés elsősorban a Mura és a Zala folyó, valamint a Principális-csatorna mentén folyt.

A HTP-k állománya 2014. szeptember 13-tól 17-ig 24/24 órás szolgálati rendben látta el feladatát. A védekezés segítésére a Somogy MKI-ról 20 főt, az FKI-ról 32 főt, váltásukra 32 főt, a Pest MKI-ról 100, illetve 13 főt, az MKI-ról 26 főt vezényeltek át a kritikus helyszínekre és a RIT-be. Az Adyligeti Rendészeti Szakközépiskolából a megyébe 200 rendőrhallgatót vezényeltek. A megyében folytatott védekezés során összesen 306 technikai eszközt vetettek be.



2. ábra: A védekezés során felhasznált technikai eszközök (készítette: a szerző)

A védekezés során összesen 130 ezer homokzsákot és 19 500 m³ homokot használtak fel, amit a Le-Ko Önkormányzati Közszolgáltató és Építőipari Kft. – a katasztrófavédelem szerződéses partnere – bányászott és szállított. A vállalkozás korábban, többek között a vörösiszap-katasztrófánál már bizonyította elkötelezettségét krízishelyzetekben. A szükséges technikai eszközök, anyagok, kapacitások a védekezés folyamán rendelkezés-

re álltak, igaz, több esetben ezeket a BM OKF GEK raktárából kellett biztosítani, pótolni (szivattyúk, melles nadrágok, védőkesztyűk, gumicsizmák, fektető anyagok, homokzsákok, fáklyák). Az anyagok felhasználása irányítottan, szabályosan történt, azokkal a gazdasági szakterületnek elszámoltak.

A víz a megyében ideiglenesen négy települést (Bödeháza, Szijártóháza, Zalaszombatfa, Gáborjánháza) zárt el. Közülük Bödeháza és Szijártóháza egészségügyi és élelmszer-ellátását Szlovénián keresztül biztosítottuk a víz visszahúzódságig. Lenti előntött üdülőkörzetén kívül – ahonnan 124 főt kellett kimenekíteni – megelőző lakosságvédelmi intézkedésként további 82 érintett lakos kitelepítését hajtottuk végre. A kitelepítések rendszerben, fegyelmezetten és irányítottan zajlottak. A ténylegesen kitelepítettek, kimenekítettek létszámának csak kevesebb mint 7%-a vette igénybe a befogadóhelyeken elhelyezést. A többi érintett rokonoknál oldotta meg elszállásolását.

A lendvadedesi víztározó gátszakadása esetére, a keletkező károk mérséklése érdekében, megelőző intézkedésként homokzsákkal védték be a Borealis L.A.T Hungary Kft. lenti telephelyének veszélyes anyagokat tároló épületét.

Lakosságtájékoztatás, kríziskommunikáció

A tájékoztatás alapvetően a helyi és az országos média bevonásával főigazgatói, MVB-elnöki sajtótájékoztatónkkal, az MVB által kiadott hét sajtóközleménnyel és összesen tizenöt meghozott határozattal, valamint a ZMKI OpT állományába vezényelt szóvivő által az igazgatóság honlapján vezetett eseménykövető hírek, tájékoztatók útján valósult meg.



3. ábra: Villámárvíz elleni védekezés kommunikációja a RIT működése alatt (készítette: a szerző)

Az esőzések következtében kialakult helyzet kezelését az operatív törzs irányította, melynek tagja a megyei szóvivő, aki a pontos adatok begyűjtése után kezdte el először – az OKF kommunikációs szolgálatvezetője és az országos szóvivő értesítése után – kommunikálni a lendvadedesi víztározó túlcordulását. Több mint százhusz embert kellett kimenekíteni

otthonukból, amit nagy médiaérdeklődés kísért. Az elsődleges információkat követően (az esemény súlyossága miatt) az MTI tudósítóját értesítették először, majd a többi országos médiaszolgáltatót.

Fontos volt hangsúlyozni, hogy nem sérült meg senki, és a katasztrófavédelem szakembereinek vezetésével mindenki biztonságba került, a bajba került lakosság a továbbiakban is számíthat szakembereinkre. A délelőtti órákban a víztározónál helyszíni sajtótájékoztatóra került sor, amelyen részt vett Kossa György iparbiztonsági főfelügyelő, valamint Kontrát Károly parlamenti államtitkár és Egri Gyula, a Zala MKI igazgatója is. A sajtótájékoztatón megjelent az MTV, az RTL Klub, a TV2, a Hír TV, az Echo TV és a Kossuth Rádió.

A sajtótájékoztatót követően a megyei szóvivő ismertette a médiával a kialakult helyzetet és a változásokat. A védekezés során megtörtént a kitelepítés, a tényt Bakondi György jelentette be a Lentiben tartott sajtótájékoztatóján. Hangsúlyozta, hogy ez egy megelőző védelmi intézkedés, ami az ott élők érdekét szolgálja abból a célból, hogy a baj bekövetkezése előtt biztonságba legyenek helyezve. *A kitelepítés során a rendőrség és a katasztrófavédelem közösen kommunikálta az eseményeket. A kommunikáció vezérszála végig a lakosság megnyugtató és a kialakult helyzetről való pontos tájékoztatás volt.* A veszély elmúltával az emberek visszatérhettek otthonukba. Ennek ténye is nagy teret kapott az országos híradásokban.

A fent leírt, Lenti környéki események után a Mura előre prognosztizált, rekord méretű vízállása volt a következő vezető kommunikációs szál. Az esemény már országos jelleget öltött, így a katasztrófavédelem eszerint kommunikálta. Az esemény tájékoztatásában az OKF helyettes szóvivője váltotta le a megyei szóvivőt. A rendőrség szóvivője is jelen volt, közösen készítették elő a tudósítást. A védekezés bemutatásánál fontos volt a lakosság tudtára hozni, hogy még az árhullám megérkezése előtt elkészülnek az ideiglenes védművek a kritikus szakaszokon. Bakondi György a tetőzést követő sajtótájékoztatón tájékoztatta a médiát a végrehajtott munkálatokról, a sérülés nélküli végrehajtásról, a példaértékű összefogásról. A veszély elmúltát követő napokban, ahogy a RIT más megyébe helyezte át tevékenységét, ismét a megyei szóvivő feladata volt az esemény utáni kommunikálás. *A 2013-as dunai árvíz óta nem volt olyan társadalmi összefogás az országban, mint itt, Zala megyében.*

A tapasztalatok összegzése és következtetések levonása

Az átélt válságkezelés során arra az álláspontra jutottam, hogy a teendőket kríziskommunikációs tervben szükséges előre rögzíteni. Ilyenek a lakosság megnyugtatójának módja, a kommunikációs irányelvek és a sajtókapcsolatok is. Fontos, hogy a kríziskommunikációs feladatokat időről időre aktualizáljuk, a szereplőket folyamatosan felkészítsük, szimu-

lációs, szituációs gyakorlatok során sajátítsuk el a válságkezelést. A főigazgató és a főigazgató-helyettes személyében nagy kríziskommunikációs tapasztalattal rendelkező, számos éles helyzetet látott vezetők irányították a védekezést. Kiemelkedő volt az együttműködés a vízügyi szervek, a rendvédelmi szervek, a Nébih, valamint az önkéntes és karitatív szervezetek között; a kríziskommunikáció megfelelő csatornákon áramlott, és a menedzsment is megtalálta a közös hangot. Az egyes területek szakértői segítséget tudtak adni a kríziskommunikációs forgatókönyv elkészítésében.

Véleményem szerint a villámárvíz mint krízishelyzet rávilágított arra, hogy *a legfontosabb időben cselekedni!* A ráutaló jelek alapján a vezető döntsön a krízismenedzsment összehívásáról, a hiteles (saját) kommunikációs csatornákon keresztül, pontos információk beszerzését követően adja ki az utasításokat, szóvivője korrekt információval lássa el az amúgy információéhségtől szenvedő közvéleményt és a károsultakat.

Az a megítélésem, hogy működött egy közvetlen kríziskommunikáció tisztjeink és a lakosság között is. Krízishelyzetben az emberek védekeznek, *nem a tévé előtt ülnek, rádiót hallgatnak vagy internetet böngésznek.* Házukat, értékeiket és a közvagyonot védik, az őket érintő eseményekről a szervezetünk helyszínen irányító tagjától kapnak hiteles, közvetlen információt. Úgy gondolom, *egy árvízi kríziskommunikáció során ez lehet a leg-tökéletesebb megoldás.*

Egy konkrét káresemény felszámolását követően nemcsak a szakmai tevékenységet kell elemezni, hanem az esemény kezelésével kapcsolatos kommunikációt is. A kríziskommunikáció során végrehajtott feladatokat, valamint a jövőbeni hatások értékelését, elemzését el kell végezni. Az értékelés során választ kell kapnunk az alábbi kérdésekre:

- Kézben tartottuk-e a kommunikációs irányítást?
- Átmentek-e az üzeneteink?
- Volt-e váratlan fejlemény, amit nem tudtunk kezelni?

A válságkommunikáció csak akkor lehet sikeres, ha a közlés a célközönségnél megfelelő hatást, meggyőzést, cselekvő azonosulást tud elérni.

A véleményirányítókra, igazgatókra, főigazgatóra, szóvivőkre nagy szerep hárul: krízishelyzetben közérthetően, a szakkifejezéseket háttérbe szorítva kell a lakossággal közölniük a fejleményeket, a lakosságot megnyugtítani – és minden körülmények között hitelesnek maradni.

Irodalomjegyzék

- [1] Régiós Irányító Törzs létrehozásáról és működéséről szóló 3/2014. számú főigazgatói parancs.
- [2] Ambrusz József: Természeti csapásokat követő helyreállítás rendszere. *Bolyai Szemle*, 23. évf. 3. szám, 2014. <http://uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/bolyaiszemle/BolyaiSzemle201403online.pdf> (a letöltés ideje: 2017. 02. 17.)
- [3] Grünceisz Kata: *Gátszakadás, a vörösiszap-katasztrófa válságkommunikációs tanulságai*. http://communicatio.hu/jelkep/2015/2/JelKep_2015_2_Grunceisz_Kata.pdf (a letöltés ideje: 2017. 02. 17.)
- [4] Muhoray Árpád: *A Katasztrófavédelem aktuális feladatai*. http://mhtt.eu/hadtudomany/2012/2012_elektronikus/2012_e_Muhoray_Arpád.pdf (a letöltés ideje: 2017. 02. 18.)
- [5] Dövényi Zoltán: *Víz és település Magyarországon*. http://geo.science.unideb.hu/taj/dokument/telkonf/dokument/dovenyi_z.pdf (a letöltés ideje: 2017. 02. 18.)
- [6] Bárdos Zoltán – Muhoray Árpád: *A települések vízkár elleni védekezési feladatainak változása a megváltozott jogszabályi környezetben*. www.hadmernok.hu/143_05_bardosz_ma.pdf (a letöltés ideje: 2017. 02. 19.)
- [7] BM OKF 2016 évi Kommunikációs Terve.
- [8] Bolgár Judit – Ambrusz József: *Kríziskommunikáció*. [Bolgár-Ambrusz Kríziskommunikáció 20120901.pdf](http://www.bolgarsz.gov.hu/2012/09/01/Bolgár-Judit-Ambrusz-József-Kríziskommunikáció-20120901.pdf) (a letöltés ideje: 2017. 02. 19.)
- [9] 55/2013. számú BM OKF intézkedés.
- [10] 19/2013. számú ZMKI intézkedés.
- [11] 232/1996. (XII. 26.) kormányrendelet a vizek kártételei elleni védekezés szabályairól.
- [12] 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról.
- [13] 234/2011. (XI. 10.) kormányrendelet a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról.
- [14] Magyarország Alaptörvénye (2011. 04. 25.).

Crisis Communication Experiences of the first Regional Management Body

TÓTH ANDRÁS

In connection with the flash flood that affected Zala county I'm going to show the participants' work, the crisis communication of the management that was formed during the event (the later regional directive body), highlighting my experiences on the spot. In the article I'm revising the work of the crisis management, the spokesperson's statements, and the usage of mass media (media, television, internet, radio). I'm also discovering all aspects of the occasion. I intend to find the best way to improve communication between the people in crisis (residents), the management that handles the situation and the forces on the spot.

Keywords: extreme weather, flash flood, management, regional directive body, crisis communication