

Ekstremalių situacijų komunikacija: teoriniai aspektai ir praktika Lietuvoje

Birutė Pitrėnaitė

Mykolo Romerio universitetas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius

Komunikacija bet kurioje organizacinėje veikloje yra labai reikšmingas procesas, o valdant ekstremalias situacijas jos vaidmuo yra ypač svarbus. Informacijos trūkumas, jos netikslumas ar netinkamas pateikimas, perdavimas bei priėmimas gali tapti paskalu, sumaišties ir netgi panikos priežastimi. Atkreiptinas dėmesys, kad ekstremalioje situacijoje žmonių sveikata ir gyvybė priklauso nuo komunikacijos patikimumo ir jos tinkamumo. Straipsnio tikslas – išanalizuoti pagrindinius ekstremalių situacijų komunikacijos teorinius aspektus tokių situacijų gyvavimo ciklo metu ir ištirti, kaip šie aspektai pasireiškia Lietuvoje. Siekdama šio tikslo, autorė analizavo M. Lombardi, R. Nordlundo, B. Flodino ir kitų ekstremalių situacijų komunikacijos srityse dirbančių mokslininkų ir specialistų darbus. Praktiniams aspektams Lietuvoje tirti taikytas gyventojų anketinės apklausos metodas. Pagrindiniai šio tyrimo probleminiai klausimai: kaip respondentai suvokia įvairių tipų riziką; ar gyventojai yra suinteresuoti gauti su ekstremalių situacijų valdymu susijusią informaciją; ar praktiškai jie dalyvauja prevencinėje veikloje; kokie būdai ir priemonės būtų veiksmingiausios informuojant gyventojus apie ekstremalių situacijų valdymą; kokiais informacijos šaltiniais jie labiausiai pasitiki ir kaip vertina skirtingų institucijų teikiamos informacijos patikimumą, aiškumą ir kompetentingumą; kaip gyventojai vertina Lietuvoje vykdomą ekstremalių situacijų valdymo edukacinę veiklą.

Atsižvelgiant į ekstremalių situacijų komunikacijos pagrindinių problemų pobūdį straipsnį sudaro keturi skyriai. Pirmajame analizuojamos ekstremalių situacijų komunikacijos strategijos. Antrasis skyrius skirtas išryškinti kaip individai suvokia rizikų svarbą. Toliau analizuojami atsakingų institucijų, visuomenės informavimo priemonių ir gyventojų komunikacijos ypatumai, kai prieš susidarant ekstremaliai situacijai reikia skelbti perspėjimą ar aliarmą. Paskutiniame skyriuje tiriamos informacijos apyvartos tarp komunikacijos dalyvių problemos ekstremalių situacijų metu. Darbe teorinės nuostatos pateikiamos kartu su Lietuvos praktikos tyrimo rezultatais. Tai padeda įvertinti Lietuvos gyventojų ekstremalių situacijų valdymo srities subkultūrą ir numatyti ekstremalių situacijų komunikacijos tobulinimo kryptis.

Pagrindinės sąvokos: ekstremalių situacijų komunikacija, komunikacijos trikampis, rizikos suvokimas, perspėjimas, ekstremali situacija.

Keywords: emergency communication, communication triangle, risk perception, warning, emergency situation.

Įvadas

Demokratinės valstybės gyventojai turi teisę į informaciją, kuri yra viena būtinų demokratinės visuomenės sąlygų ir kartu kelia specifinius reikalavimus tiems, kurie naudojami visuomenę dominančia informacija. Skubi, tiksli ir patikima informacija tampa ypač reikalinga, kai visuomenė susiduria su stresine situacija (ekstremali situacija, krizė, karas). Informacijos trūkumas ar jos netikslumai gali būti pretekstu paskaloms ir panikai plisti. Komunikacija tokiu atveju gali tapti viena pagrindinių priemonių

apginti šalies gyventojus bei išvengti suirutės. Dalyvavusieji tarptautinio ir nacionalinio pobūdžio ekstremaliose situacijose yra tokios pat nuomonės – veiksminga komunikacija, grindžiama išsamiomis pasirengimo ir prevencijos priemonėmis [9]. Šios priemonės yra susijusios ne tik su ekstremalių situacijų valdymo (toliau – ESV) sistemos darbuotojų teoriniu ir praktiniu mokymu, teisingu komunikacijos technologijų ir procedūrų nustatymu, bet ir su visuomenės bei žiniasklaidos švietimu ir lavinimu šioje srityje. Todėl ekstremalių situacijų komunika-

cija galima apibūdinti kaip pasikeitimą informacija valdžios struktūrų viduje su kitomis valdžios struktūromis, organizacijomis, žiniasklaida bei suinteresuotais asmenimis ir jų grupėmis (visuomene) prieš įvykstant ekstremaliai situacijai, jos metu ir po jos (padarinių likvidavimo laikotarpiu). Tačiau šalių, kurios nėra periodiškai pasikartojančių katastrofų zonoje, prevencinėje veikloje ekstremalių situacijų komunikacijos priemonių plėtra apsiriboja ESV sistema, nuošalyje paliekant visuomenę ir žiniasklaidą. Dėl išteklių trūkumo, dėl numanomo visuomenės ir žiniasklaidos pasyvumo ar kitų motyvų, neteikiant deramo dėmesio gyventojams ir žiniasklaidos atstovams šviesti, gali susidaryti situacija, kad esant ekstremaliai įvykiui bus netinkamai reaguojama ir elgiamasi. Įvertinus komunikacijos svarbą ESV veikloje, šiame straipsnyje keliamas tikslas – išanalizuoti pagrindinius ekstremalių situacijų komunikacijos teorinius aspektus ir įvertinti, kaip jie pasireiškia Lietuvos praktikoje. Siekiant tikslo, išnagrinėtos ekstremalių situacijų komunikacijos strategijos; išanalizuota jos specifika, pagrindiniai veiksniai, lemiantys komunikacijos veiksmingumą įvairiais ekstremalių situacijų etapais; ištirta Lietuvos gyventojų nuomonė apie įvairius ekstremalių situacijų komunikacijos aspektus.

Lietuvos mokslininkai (A. Bakanauskas, Z. Atkočiūnienė, V. Baršauskienė ir kt.) yra parengę darbų komunikacijos tematika tokiose srityse kaip verslas, politika, žurnalistika ar informatika. Tačiau ekstremalių situacijų komunikacijos problemos nebuvo nagrinėtos. Todėl spendžiant uždavinius autorė analizavo užsienio autorių, tiriančių ekstremalių situacijų komunikacijos problemas, R. Nordlundo [7, 8], B. Flodino [1] (Švedija), M. Lombardi [3-6] (Italija) ir kitų mokslininkų bei SEMA (*Swedish Emergency Management Agency* [9]) komunikacijos specialistų – darbus. Norint išsiaiškinti praktinius ekstremalių situacijų Lietuvoje aspektus buvo atlikta anketinė gyventojų apklausa. Tirta Lietuvos gyventojų nuomonė¹ apie rizikos suvokimą, informacijos sklaidą įvairiais ekstremalių situacijų etapais, suinteresuotumą dalyvauti ekstremalių situacijų prevencijos ir valdymo srityse. Straipsnyje pateikti tyrimo rezultatai galėtų būti panaudoti tobulinant Lietuvos ekstremalių situacijų komunikacijos procesus.

1 Tyrimas atliktas 2008 m. sausio–vasario mėn. Jame dalyvavo 206 respondentai iš įvairių amžiaus grupių (iki 18 m. – 1,9 proc. respondentų, 18–25 m. – 38 proc., 26–45 m. – 41,0 proc., 46–65 m. – 17,6 proc., daugiau kaip 66 m. – 1,5 proc.). Anketa buvo patalpinta viešųjų apklausų portale www.publika.lt

1. Ekstremalių situacijų komunikacijos strategijos

Komunikacijos procesų tiek įprastomis, tiek ekstremaliomis sąlygomis pagrindą sudaro vadinamasis „komunikacijos trikampis“ – modelis, išreikštas taisyklingu trikampiu, kurio kiekviename kampe yra po vieną iš pagrindinių komunikacijos veikėjų: *siuntėjai*, *gavėjai* ir *nešėjai*. Šiame trikampyje gavėjai – tai visuomenės individai, siuntėjai – daugiausia atsakingų institucijų atstovai, o nešėjai – žiniasklaidos atstovai. Kiekvieno iš šių komunikacijos proceso veikėjų bruožai, poreikiai, išsipareigojimai yra skirtingi, o ryšiai tarp jų yra sudėtingi. Todėl būtina pirmiausiai tirti kiekvieno veikėjo ypatumus, po to – santykius su kitais veikėjais, ir galiausiai – nustatyti būdus, kaip patenkinti visų veikėjų poreikius ir užtikrinti, kad komunikacijos trikampyje neatsirastų „itrukių“. Be to, analizuojant šias problemas būtina atsižvelgti ir į ekstremalios situacijos raidos etapus, t. y. fazę „prieš“ („before“), „per“ („during“) ir „po“ („after“), nes kiekviename etape vyksta skirtingi procesai.

Ekstremalių situacijų komunikacijos procesas turi užtikrinti, kad individai gautų juos dominančią o kartais ir gyvybiškai svarbią informaciją arba, kad jų dėmesys būtų atkreiptas į jiems galintį iškilti arba jau iškilusį pavojų.

Komunikaciją, kaip ir bet kurią kitą ESV veiklos sritį, būtina planuoti. Atsakingos institucijos turi iš anksto numatyti įvairiausių komunikacijos aspektų, nes susidarius ekstremaliai situacijai nebus nei sąlygų, nei laiko galvoti, o reikės tik veikti. Svarbu suplanuoti, kaip bus keičiamasi informacija institucijos viduje, su kitomis institucijomis, su visuomene ir su žiniasklaida atsižvelgiant į ekstremalios situacijos raidos etapus („prieš“, „per“, „po“). Ekstremalių situacijų komunikacijos ypatumus lemia situacijos poreikis, kurį sudaro du lygiai. Pirmasis yra **pažinimo**. Esminiai šio lygio klausimai, į kuriuos reikia atsakyti, yra: „kas gali atsitikti?“ arba „kas atsitiko?“ Antrasis komunikacijos poreikių lygis yra **operacinis**. Esant jam reikia atsakymų į klausimus: „ką daryti, kad tai neatsitiktų?“ arba „kaip elgtis, kai tai atsitiko?“ Kaip matyti iš klausimų formuluočių, pirmieji susiję su situacija „prieš“ ekstremalų įvyki, o antrieji – su jau susidariusia ekstremalia situacija. Lygiams atitinkamai skiriamos dvi komunikacijos strategijos kryptys: pažinimo ir operacinė (1 lentelė).

1 lentelė. Komunikacijos strategijos formavimas [6]

	<i>Komunikacijos strategijos tipas</i>	
<i>Situacija</i>	<i>Pažinimo</i>	<i>Operacinė</i>
Prevenција	Plėtoti ekstremalių situacijų valdymo subkultūrą	Įvairiems socialiniams lygiams nustatyti elgesio taisykles
Ekstremali situacija	Aiškinti situaciją rizikos grupei	Orientuoti rizikos grupės elgesį

Tai nereiškia, kad pasirenkama viena šių strategijų. Praktiškai jos abi yra derinamos tarpusavyje. Kiekviename strategijos tipų skiriami prevencijos ir ekstremalios situacijos etapai. Pirmajame etape strategija yra proaktyvaus, o antrajame – reaktyvaus pobūdžio. *Proaktyvumas* reiškia, kad vykdomos prevencinės priemonės, siekiant užkirsti kelią susidaryti ekstremaliai situacijai arba mažinti jos galimą poveikį. Prevencijos etape pažinimo strategija yra orientuota į ekstremalių situacijų valdymo subkultūros plėtrą. Tai susiję su individų ir žiniasklaidos lavinimu suvokti rizikas, jų įtraukimu į savanorišką ekstremalių situacijų prevencijos bei valdymo veiklą ir kt. Prevencijos etapo operacinės strategijos tikslas yra pasiekti, kad žiniasklaida bei visuomenė žinotų, ką reiškia vienoks ar kitoks perspėjimo ar pavojaus signalas, kaip reikia ir kaip nereikia elgtis esant įvairiems skirtingo pobūdžio ekstremalių situacijų plėtros etapams ir kt.

Reaktyvaus pobūdžio strategija išreiškiama konkrečiais veiksmais susidarius ekstremaliai situacijai. Tokiu atveju atsižvelgiant į komunikaciją pažinimo strategijos tikslas yra suteikti informaciją apie tai, kas, kur, kam, kada, kodėl atsitiko, o operacinės – nurodyti, kaip elgtis esant konkrečiai ekstremaliai situacijai.

Lietuvos gyventojų nuomonė. Visuomenei svarbu gauti tiek pažintinio, tiek ir operacinio pobūdžio su ekstremaliomis situacijomis susijusią informaciją. Su grėsmėmis, ekstremaliais įvykiais, jų valdymu, pasekmėmis susijusią informaciją kaip svarbią ir labai svarbią² vertina nuo 35 iki 80 proc. respondentų. Tačiau tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojus labiau domina ne žinios apie prevencines priemones (pvz., pavojai, ESV planai, prevencinės priemonės), bet žinios apie tai, kaip elgtis nutikus ekstremaliai įvykiui, kokios evakuacijos iš ekstremalaus įvykio zonos ir gyventojų informavimo procedūros. Remiantis atlikto tyrimo rezultatais galima daryti išvadą, kad Lietuvos gyventojai pir-

menybę teikia praktinei informacijos pusei, o ne teorinei.

Atliktos gyventojų apklausos rezultatai rodo, kad ESV sistemos institucijos nepakankamai dėmesio skiria visuomenei šviesti. Net 67 proc. respondentų visuomenės švietimą ESV klausimais įvertino labai blogai bei blogai, ir tik 7 proc. – gerai ir labai gerai. Tačiau vienareikšmiškai „kaltinti“ ESV sistemos institucijų, kad jos nepakankamai dėmesio skiria visuomenei šviesti, negalima. Išprusimo ESV srityje pagrindas yra tai, kaip gyventojai suvokia rizikas ir pavojus. Suprantama, kiekvienas asmuo tai suvokia skirtingai – priklausomai nuo individo asmeninių savybių, gyvenamosios aplinkos (pvz., gyvena netoli pavojingos gamyklos), patirties (pvz., praeityje buvo patyręs ekstremalios situacijos poveikį), socialinės savimonės ir kitų subjektyvių bei objektyvių faktorių.

Remiantis komunikacijos trikampio modeliu visuose ekstremalios situacijos etapuose tam, kad komunikacija pasiektų savo tikslus, turi būti abipusis individų ir atsakingų institucijų ryšys. Valdžios struktūrų požiūris turi remtis ne vien turimais faktais, statistika ir ekspertų vertinimais, bet taip pat žmonių suvokimu. Tam, kad būtų galima taikyti efektyvias ir veiksmingas visuomenės švietimo rizikų suvokimo srities priemones bei paskatinti individus dalyvauti šioje veikloje, pirmiausia reikia nustatyti informacijos poreikio aspektus (kas domina, kokia forma priimtina, iš ko norėtų informaciją gauti ir t. t.), kaip žmonės suvokia rizikas ir pavojus bei galimas jų pasekmes. Sukurti dvipusį ryšį nėra paprasta. Tam reikalinga, kad gyventojai pasitikėtų atitinkama valdžios institucija, tikėtų teikiama informacija, ją suprastų ir svarbiausia – norėtų vienu ar kitoku būdu bendrauti.

Komunikacija bus sėkminga, jei ji padės individams geriau suvokti įvairius rizikų ir galimų pavojingų įvykių aspektus, bei individai bus patenkinti teikiamos informacijos kiekiu, turiniu ir forma. Tačiau viena iš sudėtingiausių komunikacijos proceso problemų, kurias pirmiausia reikia spręsti atsakingoms institucijoms, yra rizikų suvokimo individualumas.

2. Rizikos suvokimo svarba valdant ekstremalias situacijas

Nors rizika ir tikėtina grėsmė yra objektyvios, jų suvokimas yra subjektyvus. Ekstremalios situacijos plėtros etape „prieš“ yra svarbu, kad už ESV atsakingos institucijos išsąmonintų teiginį, jog

2 Informacijos svarbos vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kur 1= visai nesvarbi, 2 = nesvarbi, 3 = vidutiniškai svarbi, 4 = svarbi, 5 = labai svarbi.

„suvokimas yra tikrovė“. Tai reiškia, kad objektyviai esanti rizika ir suvokta rizika gali nesutapti.

Žmonės visur susiduria su įvairaus pobūdžio rizikomis ir grėsmėmis. Kai kurios rizikos yra „apčiuopiamos“ ir konkrečiai įvardijamos (sausra, gaisras gamykloje, asocialūs kaimynai ir t.t.), todėl žmonės gali jas numatyti, o tai reiškia, kad vienu ar kitu būdu gali paveikti jų pasireiškimą ar pasireiškimo tikimybę. Tačiau postindustrinėje visuomenėje vis daugėja rizikos veiksnių, kurie individui gali būti nematomi ir neprognozuojami, pavyzdžiui, radioaktyvumas, atmosferos, dirvožemio, maisto produktų užterštumas, chemijos pramonės šalutiniai veiksniai, terorizmo grėsmė ir kt. Dauguma individų neturi pakankamai nei žinių, nei galios paveikti ar kontroliuoti tokio pobūdžio grėsmes, todėl atsakomybė už socialinę gerovę tenka politikams, mokslininkams, ekspertams ir viešosioms institucijoms. Visuomenėje stebimos tendencijos, kad žmonės siekia „įgyti imunitetą“ nuo įvairių rizikų [1, p. 24]. Tai pasireiškia rizikos „nuvertinimu“, t. y. didelę riziką suvokti kaip mažą ir laikytis pozicijos, kad „tai gali nutikti kitiems, bet ne man“. Lietuvos gyventojų apklausa rodo, kad individai aktualiais laiko buitinio pobūdžio nei šalies masto ar globalius pavojus, t. y. pavojus, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai gali paveikti patį individą. Tokias rizikas, kaip avarija kelyje, gaisras namuose ar kaimynystėje, kaip aktualias ir labai aktualias³ vertina net iki 55 proc. Tuo tarpu hidrometeorologinius reiškinius, miškų, durpynų gaisrus ir kitus didesnio masto galimus ekstremalius įvykius kaip keliančius didelę ir labai didelę grėsmę vertina vos 5 – 20 proc. respondentų. Šie rezultatai rodo tai, kad, pavyzdžiui, tik 5 proc. individų seks informaciją, apie galimus potvynius, laikysis atsakingų institucijų nurodymų, kaip geriau apsisaugoti, kaip elgtis potvynio atveju, kokias prevencijos priemones taikyti ir kt. Tačiau ta individų dalis, kuri nesuvokia potvynio rizikos, bus nepasirengę susidarius ekstremaliai situacijai ir gali pradėti elgtis netinkamai, taip padidindami sau ir kitiems grėsiantį pavojų. Tuo tarpu valdymo struktūrų požiūris paremtas turimais faktais, ekspertų vertinimais – objektyvios rizikos vertinimu. Svarbu yra tai, kad valdžios institucijos teiks informaciją, įgyvendins įvairias programas susijusias su tomis rizikomis, kurias kaip aktualiausias įvertino ekspertai. Tačiau jei skirsis ekspertų (o per juos – atsakingų institucijų) ir individų požiūriai į tuos pačius rizikos veiksnius, žmonės rizikų nesuvoks, ir joks informavimas bei programos neduos laukiamų

3 Grėsmių aktualumo vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kur 1 = labai maža grėsmė, 2 = maža grėsmė, 3 = vidutinė grėsmė, 4 = didelė grėsmė, 5 = labai didelė grėsmė.

rezultatų. Ir atvirkščiai – jei individų aukštai reitinguojama rizika objektyviai yra žema, tai žmonės švaistys laiką ir energiją dėl mažai tikėtinos rizikos, o realios grėsmės liks neįvertintos.

Nėra abejonų, kad nagrinėjamuose procesuose ypač svarbi yra žiniasklaida. Tačiau kai kurie kritikai teigia, kad žiniasklaida šiems procesams neteikia pakankamo dėmesio [1, p. 24]. Jų nuomone, šiame komunikacijos procese ji dažniausiai tik patvirtina nusistovėjusias nuomones ir prietarus, o ne gerina rizikų ir pavojų suvokimą. Kiti tyrėjai atkreipia dėmesį, kad labai mažai žurnalistų turi pakankamą išsilavinimą ir žinių, reikalingų perteikti ir paaiškinti dažnai sudėtingas galimų ekstremalių įvykių problemas ir tikėtinas pasekmes [2, p. 21]. Dar daugiau sunkumų komunikacijos trikampyje atsiranda, jei reikia perduoti informaciją, kai skiriasi ekspertų ar institucijų požiūriai. Norint, kad visuomenė gautų teisingą, pakankamą, suprantamą informaciją apie įvairius rizikų aspektus, pirmiausia reikia užtikrinti, jog žiniasklaida pati teisingai bei pakankamai suvoktų šiuos aspektus ir būtų suinteresuota skleisti tokią informaciją. Todėl kitas svarbus atsakingųjų institucijų uždavinys yra paskatinti žiniasklaidos atstovus aktyviai ir reguliariai dalyvauti įvairiose rizikų suvokimo komunikacijos programose. Lietuvos žiniasklaida taip pat turi būti suinteresuota dalyvauti lavinant ekstremalių situacijų rizikų suvokimą. Remiantis apklausos rezultatais, net 77 proc. respondentų audiovizualines informacijos teikimo priemones ir 57 proc. viešuosius ekspertų pasirodymus įvertino kaip veiksmingiausias informavimo būdus. Tokių priemonių taikymo galimybės akivaizdžiai priklauso nuo žiniasklaidos suinteresuotumo dalyvauti lavinant gyventojus suvokti rizikas.

Grėsmių bei ekstremalios situacijos rizikų suvokimas gali sukelti ir problemų, nes subjektyvus suvokimas, asmeninė patirtis lemia individų elgseną. Praktika rodo, kad jei asmuo anksčiau nebuvo nukentėjęs nuo ekstremalaus įvykio, jam sunku suvokti gresiantį pavojų. Todėl netgi kai paskelbiami pagrįsti perspėjimai apie didelę ekstremalaus įvykio tikimybę ir duodami atitinkami nurodymai, visada atsiranda ne maža dalis žmonių, kurie į tai nereaguoja [10].

3. Komunikacijos ypatumai perspėjant ir skelbiant ekstremalios situacijos pavojų

Labai svarbus ir atsakingas momentas ekstremalios situacijos raidoje yra tada, kai ekstremalus įvykis dar nepasireiškė, bet jau yra realaus pavojaus požymių. Tuomet atsakingos institucijos turi

priimti sprendimus dėl visuomenės perspėjimo ir, jei grėsmė priartėja, pavojaus (aliarmo) skelbimo. Visų pirma reikia nustatyti sąvokų „perspėjimas“ ir „aliarmas“ skirtumus. Perspėjimas yra prognozė, pirminė pavojingo netikėtumo žinia, kad gali atsitikti kai kas blogo. Pagrindinis perspėjimo uždavinys yra pranešti visuomenei, kad ji privalo sparčiai įvertinti situaciją, kuri nebėra daugiau ar mažiau neutrali, bet joje jau yra grėsmė. Aliarmas, kuris paprastai susijęs su operatyvinėmis priemonėmis, yra signalas apie jau priartėjusį pavojų ir jau sudarančią „aštrią“ situaciją. Aliarmas yra kreipimasis į tuos gavėjus, kuriuos pavojus gali tiesiogiai paveikti ir kurie turi imtis kontrapriemonių apriboti ar pašalinti grėsmingus veiksnius [7, p.10].

Perspėjimo veiksmingumą lemia įprastinėmis sąlygomis įgyvendintos edukacinės programos, kurios gyventojams suteikia pakankamai žinių apie rizikas, apie pasirengimo atremti grėsmes priemonės ir kt. Idealus atvejis, kai perspėjant pateikiama informacija apie grėsmės pobūdį, kada ji gali pasireikšti, kokias pasekmes sukelti ir ką žmonės turėtų daryti. Siūlomas veiksmų planas turėtų būti kaip „priminimas“, skatinantis individus prisiminti, kaip reikia elgtis esant atitinkamai situacijai. Kitaip tariant, perspėjimo žinutės turi aktyvuoti anksčiau individų įsisąmonintą parengties informaciją.

Kaip buvo minėta anksčiau, pavojaus suvokimas yra individualus. Tai reiškia, kad ir į perspėjimo, ir aliarmo signalus individai reaguoja ne kaip homogeninė grupė „unisonu“, bet savarankiškai – arba išiklauso ir vykdo nurodymus, arba nekreipia dėmesio. Visuose ekstremalios situacijos plėtros etapuose, taip pat ir perspėjimo, aliarmo fazėje, komunikacinis informacijos siuntėjų (institucijų) ir gavėjų (gyventojų) ryšys, grindžiamas sąmoningu gyventojų pasitikėjimu informacijos šaltiniais. Lietuvos gyventojai geriausiai vertina ESV profesionalų teikiamą informaciją. Nuo 36 iki 57 proc. respondentų nuomone ekspertai, civilinės saugos, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei kitų ESV sistemos institucijų atstovai teikia geros ir labai geros⁴ kokybės informaciją, t. y. jų teikiama informacija yra aiški, patikima ir kompetentinga. Vadinasi, jei ekstremalios situacijos pavojų skelbtų ir informaciją apie įvykių eigą teiktų šių institucijų atstovai, tikėtina, kad gyventojai reaguotų adekvačiai ir vykdytų nurodymus. Tuo tarpu, respondentų požiūriu, mažiausiai patikima, neaiški ir nekompetentinga informacija yra ta, kurią teikia

politikai. Be to, 32 proc. respondentų gerai ir labai gerai įvertino artimųjų, o 37 proc. – pedagogų teikiamos informacijos kokybę. Galima daryti prielaidą, jog nežiūrint į tai, kad artimieji ir pedagogai teikdami informaciją gali nebūti kompetentingi ESV žinovai ir nežinoti realių duomenų, individų polinkį teigiamai vertinti informacijos kokybę lemia asmeninis ryšys su informacijos šaltiniu. Be to, didžioji dalis respondentų (58 proc.) gerai ir labai gerai vertina žiniasklaidos teikiamos informacijos kokybę. Tačiau šis vertinimas rodo, kad asmenys nesuvokia skirtumo tarp informacijos šaltinio (siuntėjo) ir jos nešėjo (informacijos kanalo). Remiantis komunikacijos trikampiu perspėjimą ir pavojų skelbia siuntėjai, t. y. ESV sistemos institucijos ar kitos įgaliosios organizacijos. Žiniasklaida paprastai tokių pranešimų neinicijuoja, net atvirksčiai – ji netgi labai vengia reaguoti į tokio tipo pranešimus, jei juos siunčia ne oficialūs šaltiniai. Tačiau nagrinėjamojoje situacijoje (skelbiant pavojų ir aliarmą) žiniasklaidos vaidmuo yra labai svarbus, tačiau taip pat – problemiškas. Iš esmės nėra problemų, kad žiniasklaida perduotų visuomenei atsakingų institucijų pasiūstus perspėjimo ir pavojaus signalus, nes ir žurnalistų veiklos rutina, ir įteisintos jų prievolės ekstremalių situacijų metu įpareigoja perduoti tokio tipo pranešimus. Perspėjimo ir pavojaus komunikacijos fazėje problemų gali kilti dėl žurnalistų šios srities žinių lygio. Kai kurių atvejų tyrimai rodo, kad naujienų redaktoriai linkę tvirtinti, jog nesusipratimų kyla dėl to, kad perspėjimą ar pavojų neteisingai interpretavo gavėjai [8]. Tokiais atvejais būtina išsiaiškinti, ar komunikacinė nesėkmė atsirado dėl žurnalistų, ar dėl gavėjų kaltės, ar dėl kokios nors klaidos esant pradiniam kontaktui, t. y. ar pasiūstas signalas buvo aiškus ir nedviprasmiškas. Didesnių problemų gali kilti, jei dėl kokių nors priežasčių siuntėjui nepavyksta užmegzti kontakto su geriausiai tinkančia konkrečioje situacijoje žiniasklaidos priemone. Todėl planuojant komunikacijos procedūras būtina numatyti atsarginius komunikacijos kanalus bei suderinti įvairius komunikacijos aspektus ir prognozuoti galimas problemas su žiniasklaida.

4. Komunikacijos ypatumai ekstremalios situacijos metu

Ekstremalios situacijos metu skiriami trys svarbūs komunikacijos aspektai: faktinė ekstremali situacija, atsakingų institucijų ekstremalios situacijos valdymo pobūdis ir ekstremalios situacijos bei jos valdymo įvaizdis. Didžiausios problemos kyla ne

4 Informacijos kokybės vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kur 1=labai bloga teikiamos informacijos kokybė, 2=bloga kokybė, 3=vidutinė kokybė, 4=gera kokybė, 5=labai gera kokybė.

dėl faktinės situacijos, o dėl to, kaip įvairūs veikėjai sprendžia problemas arba dėl neteisingų sprendimo būdų, kuriuos gali lemti, pavyzdžiui, riboto pasirengimo priemonės, improvizavimo ir lankstumo sunkumai, žinių apie tai, kas atsitiko, trūkumas, su naujomis funkcijomis bei atsakomybės supratimu susijusios problemos ir kt.

Vienas tipinių ekstremalios situacijos bruožų susijęs su didele informacijos poreikio didėjimo sparta. Frazėje „prieš“ reikia labai pasistengti, kad individai domėtusi rizikomis, kaip jas sumažinti, ekstremalių situacijų prevencija. Susidarius tokiai situacijai informacijos poreikis sparčiai didėja.

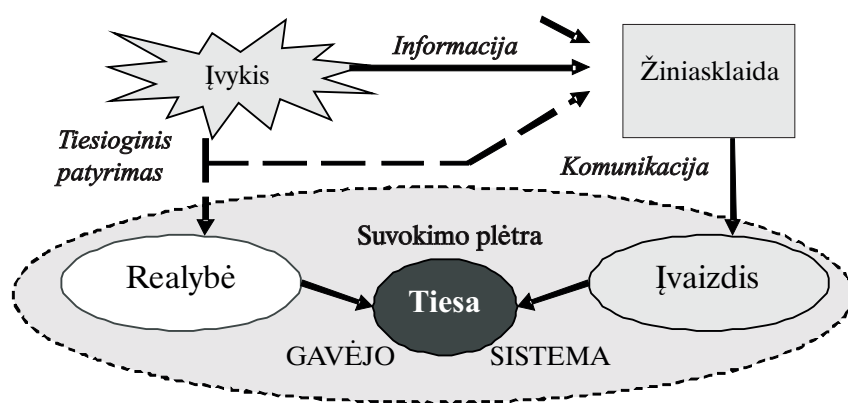
ESV dažniausiai dalyvauja daug įvairių viešųjų institucijų, veikiančių pagal savo atsakomybę. Suprantama, kad jos visos turėdamos atitinkamus savo tikslus privalo komunikuoti su visuomene. Tokia situacija reikalauja ypatingą dėmesį skirti kuriant įvairių veikėjų bendradarbiavimo ir tarpusavio komunikacijos struktūras. Be to, sprendimų priėmėjai turi suvokti, kad kiekvienas į ESV integruojamas naujas veikėjas kelia naujas koordinavimo ir komunikacijos problemas. Todėl vienas svarbių uždavinių esant ekstremaliai situacijai – organizuoti sistemą, gebančią plėstis ir priimti, apdoroti bei paskleisti santykinai didesnę (ir didėjančią) už esantį įprastinėms sąlygoms apdorojamą informacijos kiekį [1, p. 35]. Tačiau komunikacija visuomenei – ne didesnis ar mažesnis dalyvių skaičius, bet, kad būtų suteikta juos dominanti informacija. Perduodamos informaciją institucijos turėtų ne tik teikti reikalingą jos kiekį, bet ir kreipti dėmesį į tai, kad gyventojus pasiektų teisinga informacija. Šiuo atveju ypatingas vaidmuo tenka žiniasklaidai. Viena žiniasklaidos funkcijų ekstremalios situacijos metu yra ta, kad ji privalo būti atsakingų institucijų ir visuomenės informacijos kanalas. Tuo tarpu Lietuvos gyventojų apklausos rezultatai rodo, kad respondentai nesuvokia, jog ekstremalioje situacijoje žiniasklaida yra tik informacijos perdavimo priemonė, o informacijos šaltinis yra atsakingos institucijos atstovai. Net 95 proc. asmenų atsakė, kad informacijos apie grėsmes, ekstremalius įvykius bei jų valdymą šaltinis ir turėtų būti žiniasklaida.

Reikia įvertinti ir tai, kad žiniasklaida gyventojams perduoda daugiau ar mažiau jau iškreiptą informaciją. Tai atsiranda kaip

nesąmoningas visuomenės informavimo priemonių žinių gavimo, darbo organizavimo ir profesinės kultūros procesų rezultatas [5]. Tokios informacijos perdavimo procese atsirandančios subjektyviosios interpretacijos gali lemti, kad visuomenei bus perduota neteisinga, netiksli, klaidinanti informacija ar kuriamas iškreiptas ESV įvaizdis. Todėl atsakingos institucijos turi stebėti ir analizuoti žiniasklaidos pateikiamą informaciją ir, pastebėjusios netikslumą – paneigti neteisingus faktus, patikslinti netinkamai suformuluotą pranešimą.

Būtina atkreipti dėmesį, kad negana to, jog atsakingos institucijos kuo skubiau pateiktų reikiamą informaciją žiniasklaidai, o ši ją perduotų visuomenei. Svarbu tai, kad gyventojai teisingai suvoktų informaciją. Panagrinėkime komunikacijos procesą informacijos suvokimo aspektu. 1 pav. parodyta, kaip individo sąmonėje formuojamas ekstremalios situacijos „vaizdas“.

Tai, ką individas laiko esant „tiesa“, yra formuojama iš dviejų šaltinių: realybės ir įvaizdžio. Realybė yra tai, ką individas tiesiogiai patiria arba yra patyręs praeityje analogiškos situacijos metu. Antrasis „tiesos“ komponentas yra ekstremalaus įvykio įvaizdis, žiniasklaidos kanalais pasiekiantis individą. Tačiau žmonės ne visada turi galimybę gauti „realią“ informaciją, pavyzdžiui, kai pasireiškia anksčiau nepatirtas ir negirdėtas įvykis. Tokia situacija, kai nėra komponento, „realybė“ ir vieningas „tiesos“ šaltinis yra ekstremalios situacijos „įvaizdis“ – informacijos katastrofa. Reikia pabrėžti, kad informacijos katastrofa susijusi ne tik su visuomene, bet ir su atsakingomis institucijomis. Tai reiškia, kad susidarius „naujai“ ekstremaliai situacijai jos ilgainiui nežino, koks turėtų būti geriausias situacijos valdymo būdas, su kokiais sunkumais gali susidurti, kaip komunikuoti su visuomene ir kt. Informacijos katastrofos metu padidėja informacinis jautrumas, pasireiškia suvokimo nestabilumas,



1 pav. Ekstremalios situacijos komunikacijos modelis [4, p. 87]

komunikacinių procesų sutrikimas ir kiti neigiami faktoriai. Individų „tiesos“ suvokimą esant informacijos katastrofai apsunkina dar ir tai, kad skirtingi žiniasklaidos šaltiniai gali pateikti prieštarungus ekstremalios situacijos „įvaizdžius“.

Apibendrinant galima teigti, kad nėra universalios taisyklės, kokios informacijos visuomenė norės ir kokios jai reikės ekstremalios situacijos metu. Tai priklauso nuo situacijos, nuo gyventojų kultūros ir asmeninių savybių. Tačiau kai kurios galimos komunikacijos problemos yra akivaizdžios, todėl dar įprastinėmis sąlygomis reikia numatyti būdus joms spręsti.

Išvados ir siūlymai

1. Atlikus teorinių šaltinių analizę ir panagrinėjus Lietuvos gyventojų apklausos rezultatus galima teigti, kad ekstremalių situacijų komunikacija yra viena svarbiausių ESV dedamųjų, ir jos kokybė turi didelės įtakos valdymo veiksmingumui. Komunikacija tapo pagrindiniu valdymo elementu, užtikrinančiu abipusį visų „komunikacijos trikampio“ veikėjų ryšį. Todėl organizuojant komunikaciją būtina iširti kiekvieno veikėjų ypatumus, kitų veikėjų santykius ir nustatyti būdus kaip patenkinti visų jų poreikius atsižvelgiant į ekstremalios situacijos raidos etapus bei išvengti galimų „įtrūkių“ komunikacijos trikampyje.

2. Planuojant komunikaciją reikia suvokti, kad jos poreikio ypatumus lemia du lygiai: pažintinis – susijęs su situacija „prieš“ ekstremalų įvyki, ir operacinis – susijęs su jau susidariusia ekstremalia situacija. Atitinkamai šiems lygiams formuojamos dvi strategijos kryptys: pažinimo – proaktyvus ir operacinė – reaktyvus požiūrių. Pirmuoju atveju akcentuotinos prevencinės priemonės siekiant išvengti ekstremalios situacijos arba mažinti jos galimą poveikį, antruoju – strategija išreiškiama konkrečiais veiksmais susidarius ekstremaliai situacijai. Tokių strategijos kryptių svarbą patvirtina ir apklausos rezultatai (nuo 30 iki 80 proc. respondentų).

3. Organizuojant komunikaciją už ESV atsakingos institucijos turi suprasti, kad „suvokimas yra tikrovė“. Tai reiškia, kad objektyviai egzistuojanti rizika ir suvokta rizika gali nesutapti. Žmonės stengiasi išvengti rizikos ir imtis prevencijos priemonių tik prieš suvoktos rizikos veiksnius. Tačiau dauguma individų neturi pakankamai nei žinių, nei patirties realiai suvokti viso galimos rizikos veiksmų spektro. Todėl svarbu, kad valdžios institucijos teiktų informaciją, įgyvendintų įvairias programas,

susijusias su didžiausiomis ekspertų nustatytomis rizikomis, padėtų individams jas teisingai suvokti, nes jei žmonės jų nesuvoks, joks informavimas ir programos neduos reikiamų rezultatų.

4. Realizuojant komunikaciją visose ekstremalios situacijos fazėse visuomenės informavimo priemonių vaidmuo yra labai svarbus, bet kartu ir problematiškas. Pespėjimo ir pavojaus komunikacijos fazėje problemų gali kilti dėl žurnalistų šios srities žinių lygio, be to naujienų redaktoriai linkę tvirtinti, kad nesusipratimų kyla dėl to, jog perspėjimą ar pavojų neteisingai interpretavo gavėjai. Tokiais atvejais atsakingoms institucijoms būtina išsiaiškinti tikras nesusipratimų priežastis. Problemų gali kilti, jei siuntėjui nepavyksta užmegzti kontakto su geriausiai konkrečioje situacijoje tinkančia žiniasklaidos priemone. Todėl planuojant komunikaciją būtina numatyti atsarginius kanalus, prognozuoti galimas visuomenės informavimo priemonių problemas.

5. Susidarius ekstremaliai situacijai sparčiai didėja informacijos poreikis, tačiau atsakingos institucijos dėl objektyvių ir subjektyvių priežasčių dar negali patenkinti šio didėjančio poreikio. Poreikio ir atsako informacijos skirtumas išreiškia gavėjų pažeidžiamumą, nes informacijos trūkumas gali sudaryti sąlygas, žmonėms elgtis netinkamai ir neadekvačiai specifinei situacijai. Tokia situacija esant ekstremaliai atvejui reikalauja organizuoti gebančią plėstis, priimti, apdoroti bei paskleisti santykinai didesnę (didėjančią) negu įprastinėse sąlygose apdorojamą informacijos kiekį komunikacijos sistema.

6. Institucijos perduodamos informaciją turėtų teikti ne tik reikalingą jos kiekį, bet kreipti dėmesį ir į tai, kad gyventojus pasiektų teisinga informacija. Šiuo atveju ypatingas vaidmuo tenka žiniasklaidai. Reikia suvokti, kad žiniasklaida gyventojams perduoda jau daugiau ar mažiau iškreiptą informaciją. Subjektyvios interpretacijos gali lemti, kad visuomenei bus perduota neteisinga, netiksli, klaidinanti informacija ar kuriamas iškreiptas ESV įvaizdis. Todėl atsakingos institucijos turi stebėti, analizuoti žiniasklaidos pateikiamą informaciją ir pastebėję netikslumų – paneigti neteisingus faktus, patikslinti netinkamai suformuluotą pranešimą.

Literatūra

1. Flodin, B. *Public Authorities' Crisis Communication*, Stockholm: National Board of Psychological Defence, Report. 1993. No. 163:2.

2. Jarlbro, G. *Crisis Information from the Point of View of the Citizen*, Stockholm: National Board of Psychological Defence, Report. 1993. No. 163:3.
3. Lombardi, M. (ed.). *La comunicazione dei rischi naturali. Un confronto internazionale*. Milano: Vita e Pensiero, 2005.
4. Lombardi, M. *Tsunami: "crisis management" della comunicazione*. Milano: Vita e Pensiero, 1993.
5. Lombardi, M. Newsmaking e Rappresentazione Della Realtà <<http://docenti.unicatt.it/unicattolica/allegati/docenti/716/materiale/Newsmaking1.pdf>> [žiūrėta 2007-10-9].
6. Lombardi, M. Strategie di comunicazione nelle situazioni di rischio naturale. <<http://docenti.unicatt.it/unicattolica/allegati/docenti/716/materiale/Rischio-testo.pdf>> [žiūrėta 2007-11-14].
7. Nohrsted, S. A.; Nordlund, R. A. *Media in Crisis: a Review of the Literature on Media Performance in Crisis*, Stockholm: National Board of Psychological Defence, Report. 1993. No. 163:4.
8. Nordlund, R. A. *Triangle Drama: Authorities, Citizens and Media in Crisis*. Stockholm: Psykologiskt försvar Meddelande, 1994.
9. *Crisis Communication Handbook*, Stockholm: Sweden Emergency Management Agency, 2003.
10. Pitrenaitė, B. Socialinio veiksnio įtaka ekstremalių situacijų valdymui. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2007, 1(8). P. 230–238.

Birutė Pitrenaitė

Emergency Communication: Theoretic Aspects and Practice in Lithuania

Summary

Although communication plays a very important role in every organizational process, it is focal in emergency management. The lack of information, its inaccuracy or ill-timing may cause the spread of gossip, confusion or even panic. In such situations human lives and health can depend on the quality of emergency communication. The article aims to analyse the main theoretical aspects of emergency communication during the life cycle of emergency and evaluate how those work in practice in Lithuania. For this purpose the author has analyzed the scholarly works on emergency communication. Practice in Lithuania was investigated by a survey with a questionnaire for the public. The main questions needed to be explored were: how individuals perceive different kinds of risk; whether people are interested in information on emergency management; whether they participate in emergency prevention activities; what kind of activities would be the most effective to improve in the field of prevention and emergency management; in what institutions individuals trust and what sources of preventive and operational emergency information are the most reliable, competent and clear; how the public values the educational performance of emergency management system in Lithuania.

The paper consists of four sections according to the main problems of emergency communication. In the first chapter features of emergency communication strategies are assessed. The second chapter is designed to present the importance of risk perception on the individual level. The third part examines the peculiarities of communication between the authorities, the public and the media when emergency warning and alarm is needed to be announced. The last section explains the problems of the flow of information and exchange between communication actors during emergencies. In all chapters theoretic considerations are presented along with the results of research in Lithuania. The findings make it possible to evaluate the emergency sub-culture in Lithuania on the individual level and to recommend the ways to improve emergency communication.

Birutė Pitrenaitė – Mykolo Romerio universiteto Strateginio valdymo ir politikos fakulteto Valdymo teorijos katedros lektorė.

Telefonas (8 5) 2714 529

Elektroninis paštas vpk@mruni.lt

Straipsnis pateiktas 2008 m. rugsėjo mėn; recenzuotas; parengtas spausdinti 2008 m. gruodžio mėn.

DOI: 10.5755/j01.ppa.0.26.27007