

Prof. Dr. Bolgár Judit, Mógor Judit

A LAKOSSÁGI TÁJÉKOZTATÁS LÉLEKTANI KÉRDÉSEI

A polgári védelem és a katasztrófavédelem egyik alapvető feladata a lakosság tájékoztatása és felkészítése a várható veszélyekre, valamint a bekövetkezett veszélyhelyzetekben követendő magatartási szabályokra. Ezen feladat lélektani kérdéseit és a pszichológia - mint társtudomány - által kínált tudományos eredmények lehetséges felhasználási módozatait vizsgálták a szerzők.

Abstract

One of the primary tasks in civil protection and disaster management is to inform the citizenry and to prepare them for the possible dangers and to provide guidance to follow in emergency situations. Authors have examined on the one hand the psychological background of the matter and – on the other hand – the potential utilisation methods offered by the achievements of psychological sciences.

Kulcsszavak/Keywords: lélektan, katasztrófa-pszichológia, lakossági tájékoztatás, psychology, psychology of disasters, information to the public

BEVEZETÉS

1984. december 3-án hajnalban az indiai Bhopal város vegyi üzemében (Union Carbide) egy metil-izocianát (MIC) tároló tartályba víz került, 200 Celsius fok fölé emelkedett a hőmérséklet, ezáltal mérgező gáz keletkezett és jutott ki a szabadba [1]. A MIC az egyik legmérgezőbb gáz az emberi szervezetre, gyakorlatilag minden szervet roncsol, maradandó egészségkárosodásokat okoz. A gyilkos gázfelhő azonnal megölt háromezer, más becslések szerint nyolc-tízezer embert, a túlélők – egyes források szerint ötven-, mások szerint többszázezer személy – még ma is szenvednek bénulásban, megvakultak, immunbetegségeik vannak, vagy később kifejlődött, a mérgező gázzal kapcsolatos más betegségben elhunytak [2]. A WHO összesítése alapján a balesetben kettőezer-nyolcszáz személy hunyt el, ötvenezer sérült és kétszázezer kitelepített személy volt [3], míg az indiai kormány 1991. évi hivatalos jelentésében több mint háromezer-nyolcszáz elhunyt és mintegy tizenegyezer tartós beteg, vagy egészség-károsodott szerepel [4]. Az elmúlt évtizedek alatt számtalan vizsgálat és tanulmány kereste e rendkívül súlyos ipari baleset okainak és következményeinek magyarázatát – a dolgozat témája szempontjából azonban most az a kiemelendő kérdés, hogy a lakosság megfelelő felkészítésével, időben történő riasztásával és a balesetet követő tájékoztatással csökkenthető lett volna-e az áldozatok száma. A források szerint a környéken kilencszázezer [5] lakos élt, akiket előzőleg nem készítettek fel a veszélyre, a pánik elkerülése érdekében a riasztó szirénákat nem működtették, majd a balesetre ébredő város lakosságának elemi iránymutatást sem adtak a menekülési útvonalak, illetve a követendő magatartás tekintetében (például hogy a nyílászárókat tartsák csukva, illetve ne menjenek ki a szabadba) [6]. A súlyos baleset és az azt követően megtett, vagy meg nem tett intézkedések tanulságos példaként szolgálnak a katasztrófavédelem több szakterületén, közöttük a felkészítés és lakossági tájékoztatás témakörében.

1987 júniusában ismét pánik tört ki Bhopalban, amikor a Union Carbide-hoz közeli vegyi üzem ammónia-szivárgása miatt tünetek jelentkeztek a lakosságnál: szem-irritáció, könnyezés. Több ezer helybéli menekült el a városból legalább 30 mérföld távolságra, mert az

esemény azoknál, akik a korábbi balesetet is átélték, előhívta az akkori élményeiket. Az üzemi hűtőtorony csővezetékének meghibásodás következtében haláleset, illetve sérülés nem történt, az elmenekült lakosság visszatérhetett otthonaikba, miután a hatóságok megnyugtatták őket, hogy nincsenek veszélyben [7].

Az ismertett jelenség a klasszikus kondicionálás tipikus példája, amikor egy korábbi baleseti élmény alapján a hasonló ingerre azonnal reagált a lakosság. Ez azt is jelenti, hogy megtanulták: ha a szem vizket és könnyezni kezd, menekülni kell.

AZ EGYÉN ÉS A TÖMEG VISELKEDÉSE VESZÉLYHELYZETBEN

Az emberi életet, egészséget fenyegető helyzetben az egyén és a tömeg reagálása létfontosságú lehet a (meg)menekülés szempontjából. Az egyén félelme és a tömeg viselkedésének változása szoros összefüggést mutat [8], ezért a pszichológia mindkét magatartási módot vizsgálja.

A félelem az emberi életet végigkíséri, nemcsak negatív, de pozitív módon is fontos szerepet játszik a különböző tanulási módozatokban, a személyiség fejlődésében. Ranschburg Jenő megkülönbözteti a megelőző (várt) félelmet az eseményt követő pánikszerű ijedségtől, és kísérletekkel igazolta, hogy amennyiben a személyiségnek lehetősége van időben átélni a közelgő veszélyt, akkor gyorsabban sajátítja el a megelőző, elhárító tevékenységeket, illetve hatékonyabban hajtja végre azokat. Váratlanul bekövetkező katasztrófa esetén a veszélyhelyzet átélése nem előzi meg az eseményt, ezért mutathat az egyén pánikreakciót [9].

A pánik fogalmának meghatározása igen összetett feladat. Kővágó György szerint a pánikállapot hirtelen támadó félelem, rémület, amely váratlan, ijesztő környezeti hatások, események következtében jön létre, és működésképtelenséget idéz elő a lelki folyamatok összehangoltságában [10]. Egy másik meghatározás alapján a pánik az egyének, vagy egyének csoportjainak menekülési reakciója a külvilág hirtelennek, meglepetésszerűnek észlelt kedvezőtlen megváltozására, mely egyben a kiút ígéretével is kecsegtet [11].

Az egyéni pánikjelenség eseményről-eseményre, emberről-emberre változhat, mégis a történelmi példák és kísérletek alapján néhány közös jellemzőt meg lehet állapítani. A pánikba esett személyek általában elvesztik ítélőképességüket, ezáltal a cselekvőképességüket, és az adott helyzetben a „külső szemlélő” számára értelmetlen módon próbálnak menekülni. Így az esetleg ismert útvonal helyett összevissza szaladnak, csak az egyéni érdeket tartják szem előtt, jellemzőek a szélsőséges érzelmi megnyilvánulások, az agresszív kitörések. Előfordul a morális gátak teljes eltűnése, a „civilizált” viselkedési formák semmibe vétele.

A felsoroltakat támasztják alá a következő történelmi példák:

- Az ajkai bányában 1908-ban bekövetkezett bányaszerencsétlenségben 55 bányász halt meg, akik a túlszűfolt, elakadt felvonóban füst- és gázmérgezést szenvedtek, míg 195 bányász mellékvágatokon és kerülőutakon kijutott a mélyből. Ezt a lehetőséget valamennyien ismerték, azonban a pániktól beszűkült tudatállapotban nem keresték az ésszerű megoldásokat, gyors és mindenáron való menekülésre törekedtek.

- A Titanic óceánjáró hajón a katasztrófa bekövetkezése után az alapvető erkölcsi elveket, a nők, gyerekek, idősek mentése elsőbbségének elvét is felrúgva férfiak női ruhában próbáltak helyet kapni a mentőcsónakokban, mások késsel fenyegetőzve szereztek maguknak mentőmellényt [12].

A pánik, és különösen a tömegpánik kialakulásának egyik feltétele, hogy legyen reális menekülési lehetőség. Az egyéni viselkedésből adódóan a tömeg viselkedése is módosulhat, hiszen a csoporttagok ún. hasznossági sorrendet állítanak fel, amelyben az egyéni érdek, a

biztonságos menekülés áll első helyen, csak ezt követi a menekülési sorrend kivárása. Mintz amerikai pszichológus ezt a helyzetet és az egyén-tömeg reakcióját vizsgálta (1980-as évek), amikor kísérletében vízzel teli palackból kellett a kísérleti személyeknek dugókat kihúzni. A feladatot nehezítette, hogy a dugóknak száraznak kellett maradniuk és egyszerre csak egy fért ki a nyíláson; a későbbiekben a víz szintje emelkedett, vagy azt állították, hogy emelkedik. A kísérlet alapján megfogalmazott következtetések:

- a gyakorlás és az előzetes tervkészítés javította a végrehajtást, de előfordult, hogy egyéni érdekek szerint cselekedtek;
- gyakrabban alakult ki pánik ha (1) érdekeltségi motívumot, jutalmazást, büntetést alkalmaztak; (2) fokozódott a veszély, azaz nőtt a víz emelkedési sebessége; (3) a kísérleti személyek azt hitték, hogy fokozódik a veszély, mert megtévesztő közlést kaptak, mely szerint gyorsabban nő a víz [13].

Kóvágó a tanulmányában a következőképpen fogalmazott a pánik elkerüléséről: „minél előbb és mindent meg kell tenni azért, hogy az események szenvedő alanyai kellő ismertetést kapjanak az őket érintő kérdésekről a reális veszélyeket illetően, és azok elháríthatóságának módjai tekintetében is. Mindenféle pánik elkerülésének alapja a veszély megelőzéséhez, valamint elhárításához szükséges információ birtoklása.” [14]

Érdekesség, hogy a pánikviselkedés kutatásában nemrégiben matematikai egyenletekkel írták le a nagy tömegben mozgó emberek között fellépő fizikai kölcsönhatásokat. Vicsek Tamás akadémikus és kutatócsoportjának vizsgálatai a menekülési pánik jelenségét a sokrészecskés rendszerek mintájára modellezte. Egyenletrendszerével elsőként vett figyelembe konkrét fizikai és pszichológiai paramétereket. A kutatáshoz is kapcsolódó német fizikusok (Schreckenber, Helbing) evakuációs szoftvert fejlesztettek ki, amely szimulálni tudja egy adott helyszínen a kifelé nyomuló tömeg várható dinamikáját. Ennek segítségével előre jelezhető, hogy hol alakulhatnak ki - a közlekedési dugókból ismert - szakaszos torlódások, amelyek azt jelzik, hogy az adott útszakasz elérte befogadóképességének maximumát, és hol várhatók az úgynevezett tömegrengések, ahol pánik esetén Bandelow német pszichiáter szerint „kikapcsol a józan ész és az idegrendszer egy archaikus, korábbi evolúciós szintre lép vissza” [15]. A kidolgozott modell és a szoftver segítségével talán majd megelőzhetőek lesznek a 2006. augusztus 20-án Budapest belvárosában, a tűzijáték miatt feltorlódott és a hirtelen keletkezett rendkívül heves viharban történt balesetekhez hasonló események.

Természetesen egy fenyegető helyzetben nem csak negatív szélsőségekkel reagálnak az emberek. Előzetes ismereteik, egyéni adottságaik segítségével megfelelően tudnak viselkedni és így megmenekülni egy váratlan, addig még soha nem tapasztalt helyzetből is. Pauchard szerint - aki a svájci hadsereg katonájaként vegyi katasztrófát követő mentési munkákban is részt vett és vizsgálta a veszélyhelyzetben tanúsított magatartásokat - egy hirtelen bekövetkező katasztrófa túlélői között a következő arányok alakulnak ki:

Pánikszzerű félelem, ellenőrizhetetlen érzelmek	75-80 %
Lélekjelenlétét megőrzi és viszonylag gyorsan cselekvőképessé válik	20 %
Erős pszichikai tünetek, közvetlen orvosi beavatkozás szükséges	2-3 %

1. ábra: A pszichikai reakciók aránya a katasztrófák túlélői között [16]

Pauchard azt is megfogalmazta, hogy veszélyhelyzetben az emberi cselekedetek a probléma megoldására (veszélyhelyzet leküzdésére) irányulnak, vagyis leküzdési stratégiákat alkalmaznak az egyensúlyi állapot helyreállítása érdekében. Ekkor a legjellemzőbb viselkedési formák a tolerancia (eltérés), a rezignáció (beletörődés), valamint a kontrollálás (irányítás). Az első két módszer passzív jellegű, a kontrollálás aktív cselekvési forma. Ez utóbbi alkalmazása teszi lehetővé az egyik fokozatról a másikra történő átváltást a leküzdési hierarchiában, melynek elemei:

- kognitív (gondolati) illeszkedési mechanizmus: ennek lépései a felismerés, a meggondolás, a tervezés és a cselekvés;
- elfojtó-tagadó mechanizmus: ez a magatartási forma akarattól függetlenül kerül felszínre, a veszélyben lévő jellemzően „nem vesz tudomást a helyzetről”, így lehet neurotikus elhárító, védekezési mechanizmus, pl. a figyelmeztető jelek szándékos figyelmen kívül hagyása, eltúlzott bizalom a hivatalos szervek iránt akik majd megoldják a problémát, vagy a bűnbakkeresés – a módszer nem alkalmas a probléma megoldására, adott esetben a félelem fokozódását eredményezi;
- emocionális-érzelmi mechanizmus: az irányító szerepet az emóciók, az érzelmek veszik át, a viselkedés (magatartás) egyre primitívebb lesz.

A felkészítés és a lakossági tájékoztatás célja a fenti arányok (*I. ábra*) módosítása. A gyorsan cselekvőképessé váló – kognitív leküzdési stratégiát produkálni tudó - lakosok száma növekedhet, ha előzetesen megismerik a veszélyhelyzeteket, a felkészítések alkalmával fejlődik ön- és társmentési képességük, továbbá sikeresen alkalmazni tudják a megfelelő menekülési módozatokat (magatartási szabályokat).

LEHETSÉGES MÓDSZEREK AZ ISMERETEK ÁTADÁSÁRA

Az ismeretek átadásának módszerei közül a leghatékonyabbat kell kiválasztani, ami azonban nagyon sok feltételtől függ. Különböző szempontokat kell mérlegelni, így például a felkészítendő célcsoport életkorát, általános intellektusát, meglévő ismereteiket és iskolai végzettségüket, családi helyzetüket, környezetük és településük jellemzőit – a módszerek kiválasztása tehát „kultúra-függő”.

A hatékony módszer kiválasztásának szempontjai

A hatályos jogi szabályozás¹ a lakosság felkészítése tekintetében általános és speciális célcsoportokat határoz meg. Önálló rendszert alkotnak az általános és középiskolai tanulók és tanáraik (a közoktatás résztvevői), a veszélyes ipari üzemek, illetve a nukleáris létesítmények környezetében közelebb és távolabb élők számára meghatározott felkészítési-tájékoztatási eljárások. Más-más célcsoportot jelentenek azok a lakosok, akik elsősorban természeti eredetű, rendszeres veszélyeztetésnek vannak kitéve (pl. árvizes területen élők), és megint más, akik nagy forgalmú, veszélyes anyag szállításával is érintett jelentős közlekedési csomópont vagy útvonal közelében élnek (pl. autópálya, logisztikai központ, raktárbázis). A célcsoportok elkülönítése és meghatározása jelentősen befolyásolja az alkalmazandó felkészítési módszert. Ez jelenti a közvetítendő tartalom milyenségét és mennyiségét, más kifejezéssel az információ szükséges és elégséges mértékét, de jelenti a tudás közvetítésére használt megfelelő csatorna kiválasztását [17] is. Nagyobb csoport számára a személytelen, „távolról”, például a televízió, rádió útján megtartott előadás jellegű tájékoztatás is megfelelő

¹ A polgári védelmi felkészítés követelményeiről szóló 13/1998. (III. 6.) BM rendelet, továbbá a veszélyes ipari üzemek esetében a 18/2006. (I. 26.) Korm. rendelet, a nukleáris létesítményekre vonatkozóan a 165/2003. (X. 18.) Korm. rendelet

lehet, míg kisebb közösség esetében a közvetlen, hiteles személlyel történő akár párbeszéd jellegű gyakorlatias felkészítés az eredményesebb.

Fontos megelőzni a rémhírek és eltúlzott/hamis információk terjedését, hiszen így ellenkező hatás érhető el – a bizonytalanság és a hírhíány a rémhírképződés láncolatát indíthatja el. Hankiss szerint az érintett emberek és közösségek igyekeznek kikerülni a veszélyhelyzetből, vagy bizonytalanság állapotából, ehhez azonban információra van szükségük a veszély mibenlétére és mértékére, a bekövetkezett változások okaira, a megoldási lehetőségekre vonatkozóan [18].

Módszerek a tudás átadására

A katasztrófavédelmi felkészítés útján az érintett lakosság veszélyhelyzeti magatartásának viselkedés-szintű befolyásolása érhető el. Ez megvalósulhat a klasszikus kondicionálásos tanulással, vagy a meggyőzés különböző típusaival. Elsősorban iskolásoknál fontos módszer a divergens gondolkodás kialakítása, a problémamegoldási képesség és a rendszerszemlélet fejlesztése.

A klasszikus kondicionálás Pavlov nevéhez fűződik, aki a csengő hangjához társított étel adagolásával feltételes, majd feltétlen reflexet alakított ki a kísérleti kutyában [19]. A II. világháború idején hasonló kondicionálásos tanulás ment végbe a civil lakosság körében, amikor a légvédelmi sziréna hangjára az emberek „gépiesen” futottak az óvóhelyekre. Napjainkban a katasztrófavédelmi felkészítés egyik módszere lehet a kondicionálásos tanulás, amellyel elérhető, hogy egy meghatározott ingerre (sziréna, hangszóróban történő szöveges közlés, fényjelzés, egyéb helyben szokásos jelzés) a lakosság a követendő veszélyhelyzeti magatartást tanúsítsa, például a nyílászárókat csukja be, a réseket nedves takarókkal tömje el és figyelje a további utasításokat a műsorszórókon – a veszélyes anyag szabadba jutása miatti védekezés érdekében. Ily módon elsősorban a felnőtt korú lakosság viselkedése befolyásolható. Akik már kevésbé rugalmasak, kevésbé meggyőzhetőek, sőt adott helyzetben ellentétes érzelmekkel reagálhatnak (pl. elbagatellizálják a veszélyt, mert nem tekintik hitelesnek a védekezést vezető polgármestert), egy tulajdonképpeni „műveleti utasítás” jellegű mechanizmussal aktivizálhatók, amely direkt információt tartalmaz a veszély és a követendő magatartás tekintetében.

A meggyőzés módszerét Síklaki a következő módon határozza meg: a meggyőzés tudatos tevékenység, a befolyásoló félnek szándékában áll a befolyásolt fél viselkedését megváltoztatni, a befolyásolt fél pedig ennek tudatában, saját döntése nyomán változtat magatartásán [20]. E módszerrel olyan eszköz áll a felkészítést végző szakemberek rendelkezésére, amely kognitív tanulás útján hat a potenciálisan veszélybe kerülők magatartására, akik maguk is akarják e változást. Síklaki megkülönbözteti a meggyőzéstől a további befolyásolási formákat, úgymint

- kényszerítés (a befolyásolt fél tudatában van a változásnak, de nem ért egyet),
- manipuláció (a befolyásolt fél nincs tudatában a befolyásoló szándékának),
- rábeszélés (olyan szimbolikus stratégiák alkalmazásával, amelyek érzelmeket váltanak ki),
- propaganda (tömeget befolyásoló eszköz, egy eszmerendszer, ideológia elfogadtatására, esetleg hazugsággal és manipulációval),
- demagógia (a hallgatóság érzelmeivel manipulál, aktuális cselekvésre mozgósít, nem törekszik egy nézet tartós megváltoztatására).

Az utóbbi két módszer nem elfogadható a lakosság felkészítése és tájékoztatása terén. Fentiekől eltérően a meggyőzés elsősorban észérveken, logikai bizonyításokon nyugvó stratégiákat alkalmaz, a meggyőzendő fél értelméhez szól, ezért elfogadható és alkalmas eszköz.

A gondolkodást, mint információfeldolgozást tekintve Síklaki felidézi a meggyőzés kognitív folyamatának egyik modelljét McGuire nyomán², öt egymásra épülő információfeldolgozási lépéssel:

1. figyelem
2. megértés
3. elfogadás
4. megtartás
5. cselekvés

2. ábra: Az információfeldolgozás lépései [21]

Nagyon fontos, hogy a folyamat-modell alkalmazásakor figyelembe legyenek véve az egyéni adottságok, különbségek, hiszen ez jelentősen befolyásolja a meggyőzés eredményét.

A közoktatásban tanuló diákok esetében a módszertani követelmények a következők szerint összegezhetők:

- a foglalkozások a tanulók életkori sajátosságainak figyelembevételével, differenciáltan történjenek;
- mindig figyelemmel kell lenni a kisiskolások, felsőbb osztályosok háttérismereteire (természetismeret, földrajz, fizika, kémia), előzetes tanulmányaikra és tapasztalataikra;
- a felkészítés kezdetén szűk ismeretanyagot célszerű közvetíteni, középpontban a „kézzelfogható” helyi veszélyeztetéssel, amelyet a későbbiekben lehet egyre bővíteni, mélyíteni;
- fontos a rendelkezésre álló oktatástechnikai és egyéb szemléltető eszközök használata, a minél több oldalról történő megközelítés, valamint az összefüggések feltárása, a rendszerszemlélet és a gyakorlatias megközelítés alkalmazása [22].

A pszichológusok és a pedagógusok hangsúlyozzák a problémamegoldó gondolkodás kialakítását és fejlesztését az iskolákban:

Tóth Péter vizsgálata rávilágít arra, hogy a divergens gondolkodás mellett a konvergens gondolkodás is egyenrangú szerepet játszik a problémamegoldásban [23], Bagdy-Telkes pedig gyakorlati példákkal segíti a pedagógusokat abban, hogy a gyermekek egy problémaszituációhoz többféle alternatív megoldást találjanak [24].

Előbbieknek megfelelően a Nemzeti Alaptanterv³ a kulcskompetenciák között közvetlenül és közvetve is megjeleníti a katasztrófavédelemhez kapcsolódó elvárásokat, az „életvitel és gyakorlati ismeretek” műveltségterületnél egyebek mellett cél a mesterséges környezet területeinek és összefüggéseinek bemutatásával a tanulók tájékozottságának, biztonságérzetének növelése. A biztonságkultúra témakörében az elsajátítandó ismeret az egyéni és társadalmi létet veszélyeztető tényezők felismerése, az egyén felelőssége a vészhelyzetek kialakulásában, kialakításában, katasztrófavédelem (tűz- és polgári védelem, tervezés, megelőzés, beavatkozás, értékelés).

A felmenő rendszerű felkészítés a leghatékonyabb módszer. Amennyiben a nyitott beállítódású, tanulásra fogékony gyermekek az életkoruknak megfelelő szintű ismereteket sajátítanak el, problémamegoldó képességük megfelelően fejlődik, felnőtt korukra

² McGuire később továbbfejlesztette a modellt tizenkét lépéses összetett rendszerré, mátrix formájában ábrázolva a bemeneti és kimeneti tényezőket (Síklaki, 49-50. old.) - e módszer ismertetése azonban meghaladja jelen dolgozat kereteit

³ A Nemzeti Alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló 243/2003. (XII. 17.) Korm. rendelet

megalapozottan lehet a katasztrófavédelmi – ezen keresztül az önmentési – magatartási formákat számukra átadni.

Az elméleti felkészítést minden esetben ki kell egészíteni begyakorlással, amely során aktív szimulációs tevékenységekkel, csoportos és társas együttműködésben a megszerzett ismeretek megerősítése és gyakorlati végrehajtásának próbája történik. A gyakorlatok rávilágíthatnak a hibákra és hiányosságokra, így azok kijavítására és pótlására lehetőség adódik még a veszélyhelyzeti alkalmazás előtt. A gyakorlatok emellett a tanulási mechanizmus (bevésés) lényeges elemét is képezik az ismétléssel, a megerősítő visszajelzésekkel. Az információfeldolgozás öt lépését tekintve a gyakorlat lehetőséget biztosít a korábban kapott ismeretek megértésére és elfogadására, valamint a megszerzett tudás megtartására.

A PSZICHOLÓGIAI SZEMPONTOK MEGJELENÉSE A VÉGREHAJTÁSBAN

A pszichológia tudományos eredményeinek alkalmazása több síkon jelenik meg a lakosság felkészítése és tájékoztatása terén. A már idézett közoktatásbéli módszertani kérdések egyértelműen támaszkodnak ezen vívmányokra, a felkészítéssel foglalkozó katasztrófavédelmi szakemberek jellemzően részesülnek pszichológiai alapismeretekről szóló képzésben, továbbá a jogszabályok kötelezettségként és elvárásként fogalmazzák meg a gyakorlati alkalmazást. Ez utóbbi jól megfigyelhető a veszélyes ipari üzemekre (sevesos üzemek) és a nukleáris létesítményekre vonatkozó szabályokban:

- a) a lakossági tájékoztatás során el kell különíteni az aktív és a passzív tájékoztatási módokat (az információk eljuttatása direkt módon, illetve lehetőség biztosítása az információszerezésre);
- b) az eredményesség biztosítására ellenőrizni szükséges, hogy az információk eljutottak-e a címzettekhez, továbbá a visszacsatolás lehetőségét meg kell teremteni;
- c) a megelőzési-felkészülési időszakban átadott ismereteket meghatározott időközönként részben vagy egészben gyakorlatokon is alkalmazni kell, a mentésben és elhárításban részt vevő szervekkel együttműködésben;
- d) az alkalmazandó információcsatornák meg vannak határozva, illetve lehetséges alternatív, hatékony megoldások alkalmazása;
- e) a hitelesség biztosítása érdekében
 - az információ közlésére jogosult szervek és személyek meg vannak nevezve,
 - a lakossági tájékoztatás céljaként megnevezésre kerül (a megelőzés időszakában) a lakosság bizalmának megszerzése és építése;
 - a tájékoztató anyagokat ellenőrizni kell az ellentmondások kiszűrése céljából;
- f) a vonatkozó jogszabály kimondja, hogy a tájékoztatási stratégia és a módszerek elvi kidolgozásához és folyamatos fejlesztéséhez fel kell használni a kommunikáció, a szociálpszichológia és más kapcsolódó tudományterületek kutatási eredményeit;
- g) a szükséges és elégséges információadás, a hatékony védekezés érdekében különbséget kell tenni a közvetlenül, illetve közvetve érintett lakosság között;
- h) fontos, hogy a tájékoztatás
 - legyen egyértelmű, érthető és követhető (ami növeli a bizalmat és segít elkerülni a lakosság pánikszerű reakcióját),
 - legyen gyors, hogy megelőzze a bizonytalanság kialakulását,
 - a helyi sajátosságokra tekintettel valósuljon meg a nemzeti kisebbségek, vagy a turisták által használt nyelven is;
 - részletesebb és rövidebb, de könnyebben értelmezhető összefoglaló kiadvánnyal is megvalósuljon;
 - meghatározott időközönként a naprakész információkkal frissítésre kerüljön,

- a hagyományos papíralapú és a korszerű telekommunikációs eszközök alkalmazásával is elérhető legyen (pl. internet, mobil eszközök).

A felsoroltaknak kiemelkedő hangsúlyt ad, hogy az Alkotmányban⁴ az alapjogok között megjelenített élethez és egészséges környezethez való jog intézményi megvalósításának egyik biztosítéka szintén magas szintű jogi szabályozóban, a katasztrófavédelmi törvényben⁵ került rögzítésre. Eszerint mindenkinek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt és elsajátítsa az irányadó védekezési szabályokat. A polgári védelemről szóló törvény⁶ (amellyel egyúttal a Genfi Egyezmények I. Kiegészítő Jegyzőkönyvének rendelkezése is teljesül) céljai és a polgári védelem feladatai között első helyen szerepel a lakosság oltalmazása érdekében a védekezésre való felkészítés.

A lélektani tudományos eredmények jogi normákba történő beépítésével ezen jogok és kötelezettségek megvalósulásának teszünk eleget.

ÖSSZEGZÉS

A lakosság felkészítési és tájékoztatási feladatai során alapvetően el kell különíteni a megelőző-felkészülési időszak és a bekövetkezett veszélyhelyzeti időszaki tájékoztatást, mind módszerét, mind tartalmát tekintve. Mégis indokolt a folyamatot egységes egésként kezelni, hiszen a végrehajtás lépéseit már a felkészülési időszakban kell megalapozni: a megelőző tájékoztatásba beépített grafikus jelek, audio és vizuális ingerek, szimbólumok jelentésének elsajátítása a későbbiekben hozza meg eredményét, a veszélyhelyzeti tájékoztatás mindezekre ráépülhet és hatékony védekezést valósíthat meg.

Annak érdekében, hogy a részletezett elméleti ismeretek szorosabb kapcsolatba kerüljenek a gyakorlattal, továbbá hogy a megelőző és a veszélyhelyzeti tájékoztatás összefüggéseit hangsúlyozzuk, befejezésül felidézünk néhány javaslatot egy tanulmányból, melyeket egy hazai árvízveszélyes időszak tapasztalatainak levonása kapcsán összegezték:

- a haladéktalan tájékoztatás biztosításával kell elkerülni a rémhírek, téves információk terjedését;
- a potenciális pánik-gócokat el kell szigetelni;
- erősíteni kell az emberekben kialakult pozitív hatásokat a jövőkép, a remény tekintetében;
- amennyiben nincs közvetlen életveszély, nem szabad a szirénákat, harangokat, egyéb riasztó hatású eszközöket jelzésre felhasználni;
- intézkedésekkel kell elkerülni a torlódásokat, az ellenőrizhetetlen tömeg kialakulását;
- a tömeggel kommunikáló vezetőket elsősorban alkalmasságuk alapján kell kijelölni (gyakorlott, szuggesztív, magabiztos, érthető és nyugodt beszédű legyen);
- előzőek mellett a vezetők minél többet érintkezzenek személyesen is az emberekkel [25].

Prof. Dr. Bolgár Judit egyetemi tanár
Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem
bolgar.judit@zmne.hu

Mógor Judit PhD hallgató
Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem Katonai Műszaki Doktori Iskola
judit.mogor@katved.hu

⁴ A Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény

⁵ A katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezéssel szembeni 1999. évi LXXIV. törvény

⁶ A polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvény

HIVATKOZÁSOK

- [1] Jackson B. Browning: Union Carbide: Disaster at Bhopal, p. 1.
Bhopal Information Center, www.bhopal.com/pdfs/browning.pdf, hozzáférés: 2009.01.14.
- [2] BBC News tematikus honlapja: www.bbc.co.uk/bhopal, hozzáférés: 2009.01.14.
- [3] World Health Organization: Examples of major chemical incidents (1974–2006),
http://www.who.int/whr/2007/media_centre/07_chap2_fig04_en.pdf, hozzáférés: 2009.01.14.
- [4] Jackson B. Browning: Union Carbide: Disaster at Bhopal, Bhopal Information Center,
<http://www.bhopal.com/pdfs/browning.pdf>, hozzáférés: 2009.06.15.
- [5] Ronald J. Willey: The Accident in Bhopal: Observations 20 Years Later, Prepared for
Presentation at American Institute of Chemical Engineers, 2006 Spring National Meeting,
<http://www.aiche.org/uploadedFiles/CCPS/About/Bhopal20YearsLater.pdf>, hozzáférés:
2009.06.15.
- [6] The story of Bhopal, [http://news.bbc.co.uk/2/shared/spl/hi/pop_ups/04/
world_bhopal__20_years_on/html/5.stm](http://news.bbc.co.uk/2/shared/spl/hi/pop_ups/04/world_bhopal__20_years_on/html/5.stm), hozzáférés: 2009.06.13.
- [7] An ammonia leak spreads panic in Bhopal, The New York Times, Published: June 24,
1987, [http://www.nytimes.com/1987/06/24/world/an-ammonia-leak-spreads-panic-in-
bhopal.html](http://www.nytimes.com/1987/06/24/world/an-ammonia-leak-spreads-panic-in-bhopal.html), hozzáférés: 2009.06.15.
- [8] Kémenczy Iván: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai, Zrínyi Katonai Kiadó,
Budapest, 1980, p. 67.
- [9] Zellei Gábor: Katasztrófapszichológia, Cedit, Budapest, 1997, p. 17-21.
- [10] Kővágó György: A válság- (katasztrófa) kommunikáció alapjai, in: Barlai R.-Kővágó
Gy.: Válság (katasztrófa) kommunikáció, Petit Real, Budapest, 1996, 16. old.
- [11] Csige Edit: A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófa helyzetek, a Zrínyi
Miklós Nemzetvédelmi Egyetem tansegédlete, Budapest, 2000, p. 42.
- [12] Kémenczy, p. 31-32. és 24.
- [13] Katasztrófapszichológia (szerk.: Csernyikné Dr. Póth Ágnes), a Rendőrtiszti Főiskola
jegyzete, Budapest, 2007, p. 32-33.
- [14] Kővágó, 17. old.
- [15] Szekeres Júlia: Amikor visszamegyünk állatba, Népszabadság, 2009. június 7.
Népszabadság online: http://www.nol.hu/tud-tech/20090606-amikor_visszamegyunk_allatba,
hozzáférés: 2009. 06. 13.
- [16] Jean-Pierre Pauchard: A lakosság magatartása katasztrófa helyzetben, in: Barlai R.-
Kővágó Gy.: Válság (katasztrófa) kommunikáció, Petit Real, Budapest, 1996, p. 96-104.

- [17] Bolgár Judit: A lélektani műveletek pszichológiai alapjai, Honvédelmi Minisztérium, http://www.hm.gov.hu/hirek/kiadvanyok/human_szemle/a_lelektani_muveletek_pszichologiai_alapjai, hozzáférés: 2009. 06. 16.
- [18] Hankiss Elemér: Az információhiányról, in: Barlai R.-Kövágó Gy.:Válság (katasztrófa) kommunikáció, Petit Real, Budapest, 1996, p.133.
- [19] Donald O. Hebb: A pszichológia alapkérdései, Gondolat, Budapest, 1983, p. 37-38.
- [20] Síklaki István: A meggyőzés pszichológiája, Scientia Humana, Budapest, 1994, p. 11.
- [21] Uo. p. 48.
- [22] Mógor Judit: Katasztrófavédelmi felkészítés a közoktatásban, AGTEDU 2008 Konferencia kiadvány, ISSN: 1586-846x, II. kötet p. 187-194.
- [23] Tóth Péter: A problémamegoldó gondolkodás fejlesztésének módszerei, http://mpt.bme.hu/~tothp/pub/i_03.pdf, hozzáférés: 2009.06.18.
- [24] Bagdy E.-Telkes J.: Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában, Tankönyvkiadó, Budapest, 1988, p. 178.
- [25] Zellei Gábor: Globális klímaváltozás, új veszélyhelyzetek, lakossági tájékoztatás, Katasztrófavédelem, XLVIII. évfolyam, 9. szám, 2006. szeptember 8-9. old.

JOGFORRÁSOK

1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmányáról

1999. évi LXXIV. törvény a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről

1996. évi XXXVII. törvény a polgári védelemről

18/2006. (I. 26.) Korm. rendelet a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről

243/2003. (XII. 17.) Korm. rendelet a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról

165/2003. (X. 18.) Korm. rendelet a nukleáris és radiológiai veszélyhelyzet esetén végzett lakossági tájékoztatás rendjéről

13/1998. (III. 6.) BM rendelet a polgári védelmi felkészítés követelményeiről