

Szabó Krisztina

A SZAVAK HATALMA

A 2010-es vörösiszap-katasztrófa az üzenet- befogadási folyamatok szemszögéből¹

Absztrakt

Válság, krízis, katasztrófa, pánik. E kifejezések mindegyike alkalmas olyan közfigyelemre méltó események leírására és jellemzésére, mint amilyen hazánkban a 2010. októberi vörösiszap-katasztrófa volt. Bár a szaknyelv pontos definíciókat ad e kategóriákra, világosan meghatározva, hogy mely helyzetekre alkalmazhatók, a lakossági tájékoztatás során e kikötéseket gyakran figyelmen kívül hagyják. A média piaci szemléletű, nézettség-növelő reprezentációi és a kríziskommunikációs szakemberek törekvései (például a lakossági pánik elkerülésére és az emberek pszichológiai, lelki egyensúlyának megőrzésére) sok esetben éles ellentétben állnak egymással. Így tehát a „definíciós pontatlanság” – például, hogy válságként, krízisként, katasztrófaként vagy pánikként utalunk egy-egy szituációra – kétélű fegyver lehet. Az egyes szavaknak, kifejezéseknek lehet preventív, eufemizáló jellegük azzal a törekvéssel, hogy a toleranciaküszöb szintje alatt tartsák a közvéleményt, másfelől viszont a drámai hatás fokozására, az események jelentőségének hangsúlyozására vagy éppen a hírérték növelésére is szolgálhatnak.

Könnyen belátható tehát, hogy koránt sem mindegy: a gyors, szakszerű válaszreakciót igénylő szituációkban mely kifejezések alkotják a lakosság számára megfogalmazott üzeneteket. A szavaknak ugyanis kiemelt jelentőségük, súlyuk van, különösen akkor, amikor az egyes kimenő tartalmaknak számos befogadói igényt – tájékoztatás, megnyugtató, eligazítás, koordinálás stb. – kell kielégíteniük. A válságkommunikáció során az adott helyzetet személyesen elszenvedő alanyoknak mint üzenetbefogadóknak a viselkedését különféle, ún. válasz-hierarchia-modellekkel lehet leírni, melyek az első kommunikációs aktusoktól kezdve az érzelmi befolyásolás szakaszán át egészen a cselekvésre ösztönzésig mutatják be a kommunikációs válaszfolyamatokat.

Tanulmányomban a 2010-es vörösiszap-katasztrófa példáján mutatom meg a válságkommunikáció tartalombefogadást és -értelmezést érintő nehézségeit, rávilágítva, hogy milyen súlya van a közreadott tájékoztató üzenetek megfogalmazásának és szókészletének az adott krízishelyzetet elszenvedők számára.

¹ Jelen tanulmány az *Integrált érvelés OTKA K-109456.* sz. pályázat keretében készült.

Bevezetés: A válságkommunikáció szavai

A válságkommunikációban nem csak a gyors reagálás, a történekről való tájékoztatás, a mentés operatív, cselekvésre ösztönző, iránymutató instrukciói, vagy a felelősségvállalás interpretációja, és e tevékenységek megfelelő kommunikátorainak és csatornáinak kiválasztása fontos. Elsődleges szinten ezt látjuk – vagy kellene látnunk – egy megfelelő válságkommunikációs gyakorlatban, de egy mélyebb szinten könnyen belátható, hogy az összes ilyen típusú kommunikáció építőköve maga az üzenet. A válsághelyzetre való gyors reagálás kényszere és a média szenzációközpontú dramaturgiája azonban sok esetben az üzenetek információs és minőségi rovására megy. Információ alatt az üzenetek releváns tartalmát, a bennük foglalt instrukciókat, valamint a pontosság és hitelesség kritériumait értjük. A minőség terminusa a Jacobson-féle poétikai és metanyelvi funkciókat (Jacobson 1969), illetve az arisztotelészi retorika páthosz dimenzióját (Simon é. n.) jelenti, ami az üzenetek szó- és kifejezőkészségére, azok nyelvi megformáltságára, denotatív és konnotatív jelentéseire, tehát szemantikai jellemzőire vonatkoznak. Ez utóbbiak azonban sokszor háttérbe szorulnak a tájékoztatás azon elsődleges funkciója mellett, hogy válsághelyzetben mielőbb megfelelően informálják az érintett lakosságot, a mentésben részt vevő szervezetet és a közvéleményt.

Tanulmányomban amellet érvelek, hogy a válságkommunikáció során használt szavaknak és kifejezéseknek kiemelkedő fontosságuk van a lakossági tájékoztatás szempontjából. A nem megfelelő körültekintéssel megválogatott szavak ugyanis akár gátolhatják is a mentés operatív folyamatait, és a megnyugtató helyett a pánik, az ál- és rémhír terjedés és a káosz táptalaja lehetnek. Annál is inkább, mivel a hirtelen bekövetkező, emberi életet és ingóságokat veszélyeztető traumatikus események erős pszichikai befolyással bírnak. Esettanulmányként a 2010. októberi magyarországi vörösiszap-katasztrófa válságkommunikációs vonatkozásait speciális üzenet-befogadási és -megértési helyzetként tárgyalom. Elemzésemben kitérek a szemantika, a keretezés, az információfeldolgozás és az ún. válasz-hierarchia-modellek dimenzióira, valamint a média szerepére is. Továbbá alkalmazni fogom a válságkommunikáció és a befogadás- és értelmezélméletek idevonatkozó teóriáit is. Céloom rávilágítani a válsághelyzeti üzenetek megfogalmazásának kulcsfontosságú szerepére.

Vörösiszap és válságkommunikáció

„Talán két órán át tarthatott. A vörösiszap több száz méterre szétterülve, másfél-két méteres magas hullámokban zúdult alá a Torna-patak völgyében. Mondják, dübörögve érkezett, mint egy vonat. Sebességét utóbb 30–35 kilométer/órára becsülték, épületeket döntött le, pálcikaként roppantott össze villanyoszlopokat, autókat görgetett maga előtt. És nemcsak a tömegével pusztított: a vízzel kevert lúgos anyag végigégetett mindent, amivel csak érintkezett.” (Romhányi – Cseri – Boda 2010: 5)

Magyarország eddigi legsúlyosabb ipari, egyben ökológiai katasztrófája 2010. október 4-én, hivatalosan 12 óra 30 perckor, a Magyar Alumínium (MAL) Zrt. tízes számú gátjának átszakadásakor következett be: 1 millió köbméter, az alumíniumgyártásból visszamaradt vörösiszap és víz zúdult alá a környező településekre (lásd 1. ábra). Kolontáron 51, Devecseren 275, Somlóvásárhelyen 39 házat öntött el az áradás, tíz ember halálát okozta, valamint elpusztította a Marcal és a Torna-patak teljes élővilágát. (Romhányi – Cseri – Boda 2010)

1. ábra

A vörösiszap által elöntött területek (MTI 2010)



A pusztítás óta eltelt időben számos felmérés és utólagos helyzetértékelés látott napvilágot, melyek a válságkommunikáció szemszögéből értékelték az eseményeket; többségük a MAL Zrt. kommunikációját állította középpontba. (Sajti 2010, Hvg.hu 2010a, b, Hampuk 2010) A jobbra elmarasztaló vélemények iskolapéldaként tekintenek a MAL Zrt. megtett és elmulasztott lépéseire, melyek számos fronton hagytak kívánni valót maguk után. A kommunikációs szakemberek legfontosabb hiányosságként a kezdeti információhiányt, a vörösiszap anyagának mibenlétéről és veszélyességéről szóló ellentmondásos tájékoztatást, valamint a MAL Zrt. hallgatását jelölték meg. (Spindocor 2010, Bognár 2010, Szűcs 2010, Marosvölgyi 2010, Krug 2010, Háhner – Zelizi 2014, Mechura 2013) Pedig egy olyan súlyos esetben, mint a vörösiszap-katasztrófa, a kommunikációnak elvitathatatlanul fontos szerepe van. Kormányzati, katasztrófavédelmi, jogi, pszichológiai, humanitárius, nemzetközi stb. szempontoknak kell eleget tennie, s csatornáinak is ezekhez a faktorokhoz kell alkalmazkodniuk. Televízió, rádió, internetes portálok és közösségi oldalak, print média, telefon és helyi tájékoztatás: bármelyik fronton is zajlik a tájékoztatás, az arany szabály ugyanaz: tilos hallgatni! (Dr. Barlai – Kővágó 1996: 9) Ez a kommunikációs „kényszer” azonban – ha nincs mögötte megfelelő szakértelemmel rendelkező, válságkommunikációs elvek mentén működő stáb – könnyen a visszajára is fordulhat.

A válságkommunikáció a kommunikációs szakma olyan speciális területe, ami „a válságok megelőzésére, a bekövetkező negatív hatások mérséklésére, a normális működési állapot mielőbbi elősegítésére és az imázs védelmére irányul”. (Dubai 2008: 104) Definíció szerint „[...] negatív eseménnyel kapcsolatos információcsere valamennyi érintett között”. (Dubai 2008: 95) A válságkommunikációnak a maga eszközeivel és szintjén egyaránt kezelnie kell veszélyt, kihívást, váratlan eseményeket és beláthatatlan következményeket. A magyarországi vörösiszap-ömlés esetében a válságkommunikációnak a fenyegetett értékekre, kockázati tényezőkre, az érintett célcsoport nagyságára, környezetére, az esetleges felelősökre stb. is figyelmet kell fordítania. Valamint fel kell mérnie a média-megjelenések várható következményeit is. Mivel „a válságkommunikáció célja, hogy a toleranciaküszöb szintje alatt tartsa a közvéleményt” (Dubai 2008: 99), ezért a válságkommunikációt végző kommuniká-

toroknak mindenkor arra kell törekedniük, hogy a kárt elszenvedő civilek pontos, hiteles, érthető, időszerű és következetes üzeneteket kapjanak. Csak így állítható meg a pánik, és segíthető a polgári védelem. (Dubai 2008: 99)

Ez az igen összetett kommunikációs folyamat olyan tervezést igényel, mint az adott helyzet elemzése, az erőforrások felmérése, a célközönség és a véleményirányítók meghatározása, a célok pontos rögzítése, az üzenetek megtervezése, a kommunikációs csatornák kiválasztása, vagy a költségvetés elkészítése. (Dr. Barlai – Kővágó 2004) Annak érdekében, hogy a fenti követelményeknek eleget tudjanak tenni, így a válságkezelés minél hatékonyabb legyen, az egyes szervezeteknek előre kidolgozott válságkommunikációs tervre, ún. Vörös Könyvre (Sós 2009) van szükségük. Az egyes stratégiai tervek hierarchikus felépítésűek, vagyis „az elvont cselekvésbeli reprezentációk a hierarchia csúcsán kapnak helyet, majd lefelé haladva egyre konkrétabb reprezentációk következnek.” (Griffin 2003: 145) A válságkommunikáció során a szakembereknek a kidolgozott kommunikációs tervek mentén – az adott helyzethez alkalmazkodva – kell cselekedniük úgy, hogy az elméletből kiindulva képesek legyenek rövid és hosszú távú célok megfogalmazására, fontossági sorrendek felállítására, emellett hatékony gyakorlati megoldásokat is nyújtsanak az érintetteknek. Ehhez szükség van az egyes részesemények időbeli tagolására, elkülönítésére, sorba rendezésére és az ezekről szóló tájékoztató tartalmak minél pontosabb megfogalmazására.

Az üzenetek hatékony megformálásához és továbbításához egy válságstáb felállítása szükséges, melynek kulcsfigurája a szóvivő. A szóvivő olyan kommunikációs szakember, aki tartja a kapcsolatot az érintett társadalmi csoportokkal, kiválogatja és kezeli a közvélemény számára hitelesen továbbítható üzeneteket, nyilatkozik a sajtóban, és első kézből tájékoztat. A hatékony kommunikátor felesleges védekezés és magyarázkodás nélkül, a célközönség befogadási mechanizmusainak megfelelően képes prezentálni a teendőket, mindezt körültekintően és toleránsan. (Dubai 2008) Szóvivőnek lenni komoly, felelősségteljes feladat, hiszen egyszerre kell hitelesnek, megbízhatónak, diplomatikusnak, higgadtnak, pontosnak, elérhetőnek, és rokonszenvesnek lenni. Mindezt úgy, hogy a kijelölt kommunikátor a szakma és a civil szféra, tehát a belső és külső kommunikáció kívánalmainak egyaránt megfeleljen. (Bukor 2011) Mivel az ún. vészhelyzeti információs programok nem tartoznak szervesen a tömegkommunikációhoz, ezért a szakemberek általában sajtóközpontot alakítanak ki, hiszen ezzel „kordában lehet tartani” a helyszíni tapasztalatokra, szenzációkra éhes médiát, így biztosítva a szóvivőknek a gyors reagálást, és az egyes híresztelések megerősítését vagy cáfolását. (Bukor 2011)

A vörösiszap esetében nem csak a kezdeti információhiány és késlekedés, hanem a szóvivők tekintetében is kommunikációs problémákat fedezhetünk fel abban az értelemben, hogy nem egy-két állandó nyilatkozó szerepelt a médiában, hanem sokan, sokféle háttérrel és nézőpontból, gyakran egymásnak ellentmondva szólaltak meg, ami fokozta a bizonytalanságot, és növelte a félretájékoztatás kockázatát. A válságkommunikáció szempontjából kritikus első héten (2010. október 4. és 10. között) a vörösiszap ügyében nyilvánosság előtt megszólalók listáját az 1. táblázat mutatja.

1. táblázat

Nyilvános megszólalások a vörösiszapról 2010. október 4–10. közt
(Romhányi – Cseri – Boda 2010)

IDŐPONT	KOMMUNIKÁTOROK
Október 4. hétfő	Pintér Sándor belügyminiszter
Október 5. kedd	Illés Zoltán államtitkár Kormány MAL Zrt. Orbán Viktor miniszterelnök Pintér Sándor belügyminiszter
Október 6. szerda	Áder János Fuchs Zsolt vállalkozó Kolontári lakossági fórum MAL Zrt. Pintér Sándor belügyminiszter
Október 7. csütörtök	A Magyar Tudományos Akadémia Bakondi György katasztrófavédelmi főigazgató Dobson Tibor Kármentesítési szóvivő Lasztovicza Jenő, a megyei védelmi bizottság elnöke Marton László somlóvásárhelyi polgármester Orbán Viktor miniszterelnök Tolnay Lajos, a MAL Zrt. igazgatósági elnöke
Október 8. péntek	Kormányzati kommunikációért felelős államtitkár MAL Zrt. Pintér Sándor belügyminiszter
Október 9. szombat	Bakondi György katasztrófavédelmi főigazgató Katonák (tájékoztatást nem adtak) Orbán Viktor miniszterelnök Toldi Tamás (lakossági fórum)
Október 10. vasárnap	A Katasztrófavédelem mentésirányító vezetője

A szóvivők számbeli nagysága tanulmányom szempontjából azért lényeges, mert üzenetszinten is nagyfokú heterogenitást eredményezett. Ideális esetben az ún. médiaterv lehet a szóvivő segítségére, melyben pontos instrukciókat találhat az üzenettovábbítás mikéntjéről, aminek segítségével megfelelően befolyásolhatja a célcsoport viselkedését. (Dubai 2008) Ha azonban túl sok a nyilvánosság előtt szereplő – akár önjelölt – szóvivő, és a médiatervek sem egyeznek, akkor szinte lehetetlen egységesen kommunikálni. Az eltérő szóhasználat és keretezés (lásd lentebb: *Médiareprezentáció és keretezés* c. rész) nagyon is különböző jelentésmezőket hozhat létre, ami jelentősen nehezíti az üzenetbefogadás folyamatát, így ebből a diszharmonióból csakhamar káosz lesz. A „minden katasztrófa válság, de nem minden válság katasztrófa” (Dubai 2008: 95) distinkcióból kiindulva könnyen felismerhető az a specifikum, amit egy káoszba fulladt kommunikáció feleslegesen súlyosbít,

t. i., hogy „amíg a válságok, krízisek során a veszély főként intézményeket, szervezeteket fenyeget, addig a katasztrófa esetében a lakosságot. Így [...] a katasztrófakommunikációban egy nagyobb tragédia, jelentősebb pánik elkerülése a cél”. (Dubai 2008: 95–96) A vörösiszap esetében tehát az üzenetek megfogalmazásának elvitathatatlan szerepe van a káosz és a pánik megállításában.

Ezen a ponton fontos megemlíteni, hogy a vészhelyzeti lakossági tájékoztató üzeneteknek nem csak válságkommunikációs szempontoknak, hanem a nemzetközi egyezményekben és hazai jogszabályokban egyaránt rögzített szabályoknak is meg kell felelniük. (Dubai 2008) A vörösiszap-katasztrófára az „1999. évi LXXIV. törvény a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről”² (Törvény 1999) vonatkoztatható. A Törvény 1. § (2) része a következőképpen rendelkezik: „Minden állampolgárnak, illetve személynek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt [...]”. (Törvény 1999:1) A megismerés alapköve esetünkben az üzenet, aminek közreadása – a Törvény II., A katasztrófák elleni védekezés irányítása c. fejezetében foglaltak szerint – a Kormány, a Kormányzati Koordinációs Bizottság, a katasztrófák elleni védekezésért felelős miniszter, a központi államigazgatási szerv vezetője, a megyei, fővárosi és helyi védelmi bizottság és elnökei, a helyi polgármester, továbbá a természetes személyek és szervezetek joga és kötelessége. (Törvény 1999) (Válságkommunikációs szempontból a Törvényben foglalt, egyfajta szóvivői szerepre kijelölt ágensek is sokan vannak, de összehasonlítva az 1. táblázatban felsorolt megszólalókkal, még nyilvánvalóbbá válik a vörösiszap ügyében ténylegesen nyilatkozók indokolatlanul nagy létszáma.)

A Törvény 51. § i) szakasza felhatalmazást ad a Kormánynak arra, hogy rendeletben szabályozza „a lakossági tájékoztatással kapcsolatos követelményeket”. A IV. fejezet 39. § d) pontja ugyancsak rendelkezik a veszélyes ipari üzemek és baleseteik kommunikálásáról: az üzemeltetők kötelesek „a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetet követő lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást adni a hatóság számára a bekövetkezett veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek közép- és hosszú távú következményeinek elhárítása, illetve a veszélyes anyagokkal kapcsolatos hasonló súlyos balesetek megelőzése érdekében tett intézkedéseiről.” (Törvény 1999: 16) Az 50. § az Európai Unió jogrendjének való megfelelésről is szól: „Ez a törvény a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek veszélyeinek ellenőrzéséről szóló, 1996. december 9-i 96/82/EK tanácsi irányelvnek, valamint az azt módosító, 2003/105/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.” (Törvény 1999: 16) A súlyos ipari katasztrófákról szóló ENSZ EGB Egyezményt („A környezeti ügyekben az információhoz való hozzáférésről, a nyilvánosságnak a döntéshozatalban való részvételéről és az igazságszolgáltatáshoz való jog biztosításáról szóló Egyezmény”) 1998-ban fogadták el Aarhusban, melyet Magyarország és az Európai Unió is aláírt, és hazánkban a 2001. évi LXXXI. törvény a belső jog részévé tette. (Mógor 2009: 274) Az Egyezmény szerint az aktív és passzív tájékoztatás során a következő formákban kell hozzáférhetővé tenni az információkat: lakossági tájékoztató kiadványok, internetes tájékoztatók, nyilvántartások, adatbázisok, biztonsági dokumentációk és külső védelmi terv. (Mógor 2009: 276)

Az eddigiekben áttekintett válságkommunikációs alapvetések jól körüljárják, esetenként definiálják a vörösiszap-katasztrófára vonatkoztatható legfontosabb kommunikációs ismérveket, de a traumatikus helyzetben történő üzenetbefogadási folyamatról nem sok szót ejtenek. A következőkben ezt a témakört fogom tárgyalni.

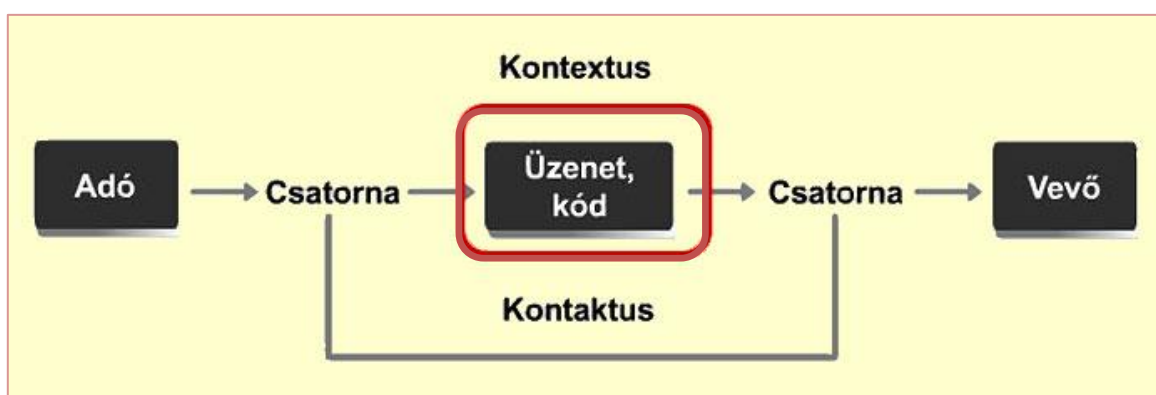
² Továbbiakban: Törvény. Hivatkozva: Törvény 1999.

Befogadás és megértés válsághelyzetben

Roman Jacobson kommunikációs modelljét (lásd 2. ábra, Forgó é. n.) – a válságkommunikáció szempontjából – a kármentők és elszenvedők közti információcsereként a következőképpen lehet értelmezni: az adó (válságkommunikátor) tájékoztatja a vevőket (lakosságot) a számukra elérhető csatornákon (offline, online, elektronikus média és helyszíni tájékoztatás) a kialakult helyzetről (üzenet és kód az 5W+1H szabálya szerint). (Wikipédia é. n.) Így kapcsolatot (kontaktus) teremtenek a vörösiszap sújtotta terület lakosságával, mindezt egy jól körülhatárolható, definiálható helyzetben és nézőpontból (kontextus). E folyamatból témám szempontjából egy elemet: az üzenetet/kódot emelem ki, melynek megfogalmazása és befogadók általi értelmezése döntő jelentőséggel bír. Annál is inkább, mivel az üzenetküldés folyamatában lényegében a modell minden pontján lehet hibázni.

2. ábra

Üzenet/kód a Jacobson-féle nyelvi kommunikációs modellben (Forgó é. n.)



Jacobson nyomán (Jacobson 1969) az üzenetek jelentése és belső struktúrája az alábbi nyelvi funkciók szerint kategorizálható:

1. Referenciális funkció: a kontextusra irányul, a megismeréssel kapcsolatos, számos üzenetben ez az uralkodó, mivel a kommunikáció célja az ismeretátadás.
2. Emotív/expresszív funkció: a feladóra, illetve az üzenet tárgyára utal, kifejezi a feladónak a magatartását azzal kapcsolatban, amiről beszél.
3. Konatív funkció: a címzettre irányul, felszólítást, parancsot hordoz.
4. Fatikus funkció: a kontaktusra irányul, célja a kommunikáció létrehozása, fenntartása, a csatorna működésének ellenőrzése.
5. Metanyelvi/magyarázó funkció: feladata a kód ellenőrzése, annak ellenőrzése, hogy a felek értik-e egymást.
6. Poetikai funkció: magára a közleményre, a kifejezésre irányul.

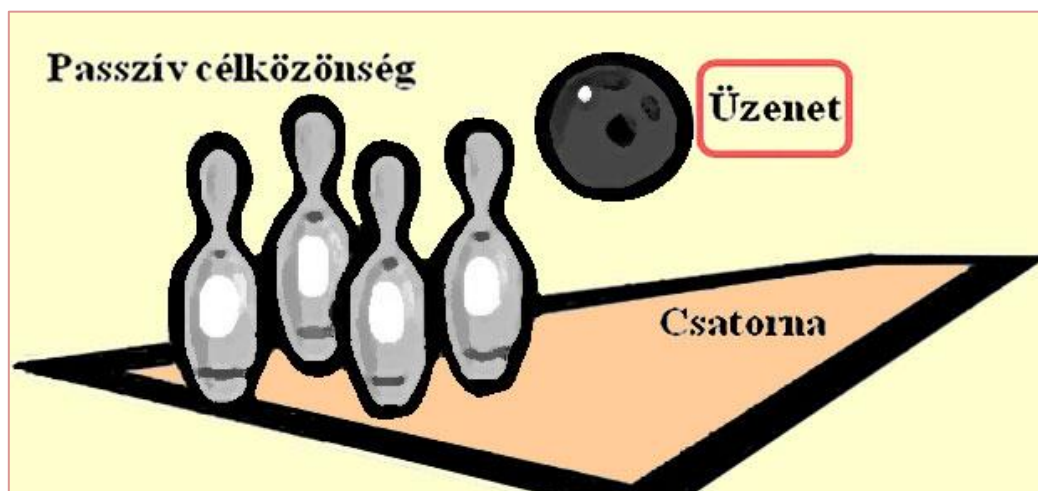
Fenti funkciók mindegyikének fontos szerepe van a (válság)kommunikációban, ám tanulmányomban most a metanyelvi és a poetikai funkciókat emelem ki. Ezek azok, amelyeknek kiemelt jelentőségük van a befogadási folyamatban, hiszen a pontos megértés elsődlegesen a kódolás-dekódolás metanyelvi szintjén, másodsorban pedig a megfelelően megválasztott szavakon, kifejezéseken és a keretezési technikák milyenségén múlik. Ezek azok a dimenziók, melyek mentén lehetővé válik a megismerés – adott esetben a válsághelyzet és a hozzá kapcsolódó cselekvések helyes értelmezése.

A kommunikációs, így a válságkommunikációs, folyamatok traumától megbénult közönséget egy fokkal jobban szemléltető elmélet a Richard-féle bowling modell (lásd 3.

ábra), melyben „a tekész az üzenetküldő, aki megcélozza a bábukat – a célközönséget. Aztán útnak indítja a tekét – az üzenetet. Az végiggurul a pályán – az üzenetet továbbító csatornán; ám a pályán/csatornán levő zavaró tényezők némileg el is téríthetik a tekét/üzenetet. Majd a teke előre kiszámítható módon nekiütődik a mozdulatlan bábuknak, azaz a passzív közönségnek. E felfogás azt feltételezi, hogy a célközönség egymással felcserélhető mozdulatlan bábukból áll, amelyek csak arra várnak, hogy szavaink lehengereljék őket.” (Forgó é. n.: o. n.)

3. ábra

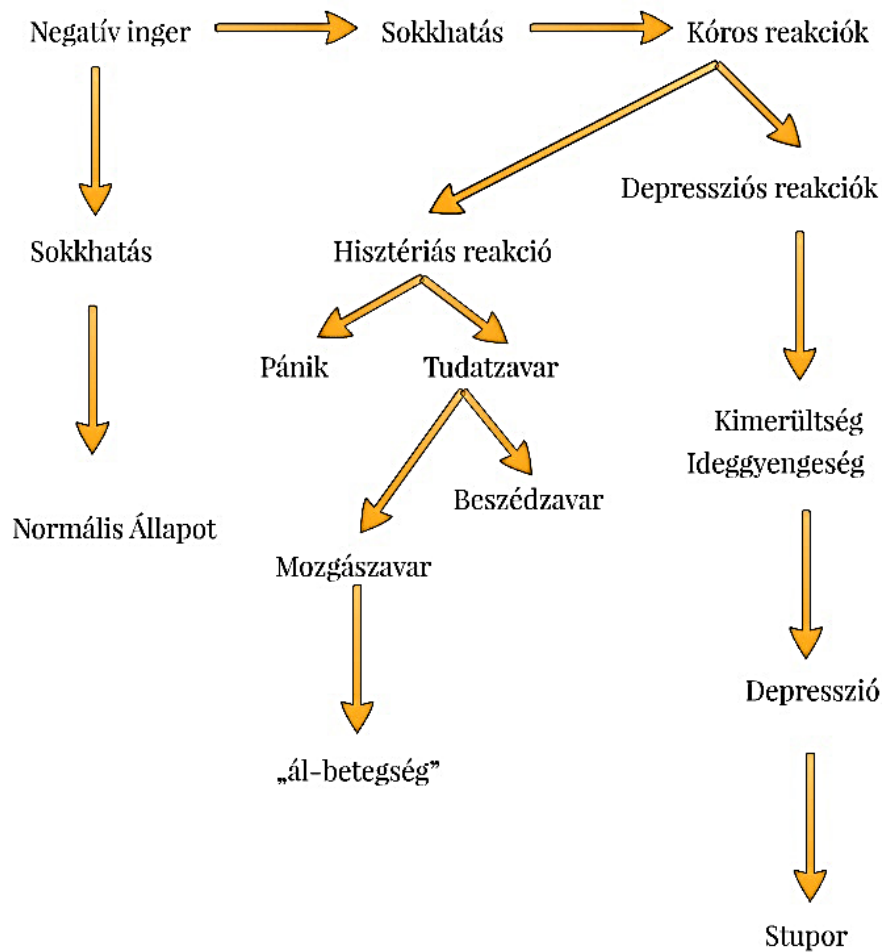
A kommunikáció Richard-féle bowling modellje (Forgó é. n.: o. n.)



Ez a fajta passzív befogadás fokozottan jellemző lehet a traumatikus élmények hatásától sokkállapotban lévő, kiszolgáltatott befogadó fél megértési kompetenciáira és cselekedeteire, így ezen a ponton érdemesnek tartom bevonni a válságkommunikáció pszichológiai dimenziói közül a kognitív pszichológia információfeldolgozásra és kríziskezeltésre vonatkozó alapvetéseit.

Mivel a vörösiszap-katasztrófa erősen traumatikus élmény, ezért válságkommunikációjába elengedhetetlen lenne bevonni gyakorló pszichológus, pszichiáter és mentálhigiénés szakembereket is. A károsultak eddig biztonságos otthonból való kiszakítása, a mindent hátrahagyó menekülés vagy a földi javakhoz és a tragédia előtti élethez való ragaszkodás pszichológiai következményei (Kozák 2003), például az ún. poszt-traumatikus reakciók olyan helyzetet teremtenek, melyben az üzenetbefogadási folyamatok a megszokottól igen eltérően működnek. „Vegyí katasztrófák esetében a testi-lelki folyamatok oda-vissza hatása erőteljesebben érvényesül.” (Kozák 2003: 19) „Pszichológiai szempontból a »vegyi sérültek« igen veszélyeztetettek, mivel a nagyfokú védtelenség-érzés szélsőséges érzelmeket gerjeszt, s ez egyik pillanatról a másikra pánikba torkollhat.” (Kozák 2003: 19) Azok, „akik áldozatnak vélik magukat, hosszú ideig, akár hónapokig, évekig is retteghetnek azon félelemtől, hogy a vegyi anyagok mit okoznak a szervezetükben”. (Kozák 2003: 19) A tájékoztató üzenetek megfogalmazásakor tehát figyelembe kellene venni a pszichológiai sokkhatást elszenvedő célcsoport lelkiállapotát, és adott esetben szélsőséges viselkedésformáikat is. (Dubai 2008) A vészhelyzeti emberi reakciókról Kozák Mónika folyamatábrája ad összefoglaló szemléltetést (4. ábra).

4. ábra
 Emberi reakciók veszélyhelyzetben (Kozák 2003: 18)



A vörösiszap-katasztrófa érzelmileg erősen telített (Kozák 2009), ami az üzenetbefogadás szempontjából azzal a következménnyel jár, hogy a célcsoport hajlamos egyes részinformációknak megalapozatlan jelentéseket adni, így a hiteltelen adatok „érzelem, tudáskielégítő jellegük miatt hitelesebbnek tűnnek [...] meggyőző erejük magasabb.” (Kozák 2009: 18) Ebből következik, hogy különös gondossággal kell eljárni az egyes üzenetek megfogalmazásakor és közreadásakor, mert a normál helyzetben működő kommunikációs gyakorlatok ilyenkor másképp hatnak. Aranyszabály, hogy a „megfelelő tájékoztatás növeli a lakosság biztonságérzetét, elősegíti a lakosság helyes magatartását veszélyhelyzetben, hozzájárul a lakosság döntéshozatalban való aktív, pozitív szemléletű részvételéhez.” (Mógor 2009: 278)

A vészhelyzeti kommunikáció pszichikai lépcsőfokai ún. válaszhierarchia-modellekben rögzíthetők. A 2. táblázatban az AIDA (Attention, Interest, Desire, Action)-, a Hatás-hierarchia- és a Kommunikációs modellek alapvető lépcsőfokai láthatók, melyek az első kommunikációs aktusoktól az érzelmi befolyásolás szakaszán keresztül egészen a cselekvésre ösztönzésig ábrázolják az alanyok lehetséges válaszfolyamatait. (Barlai-Kővágó 2004)

2. táblázat

Válaszhierarchia-modellek (Barlai – Kővágó 2004: 310)

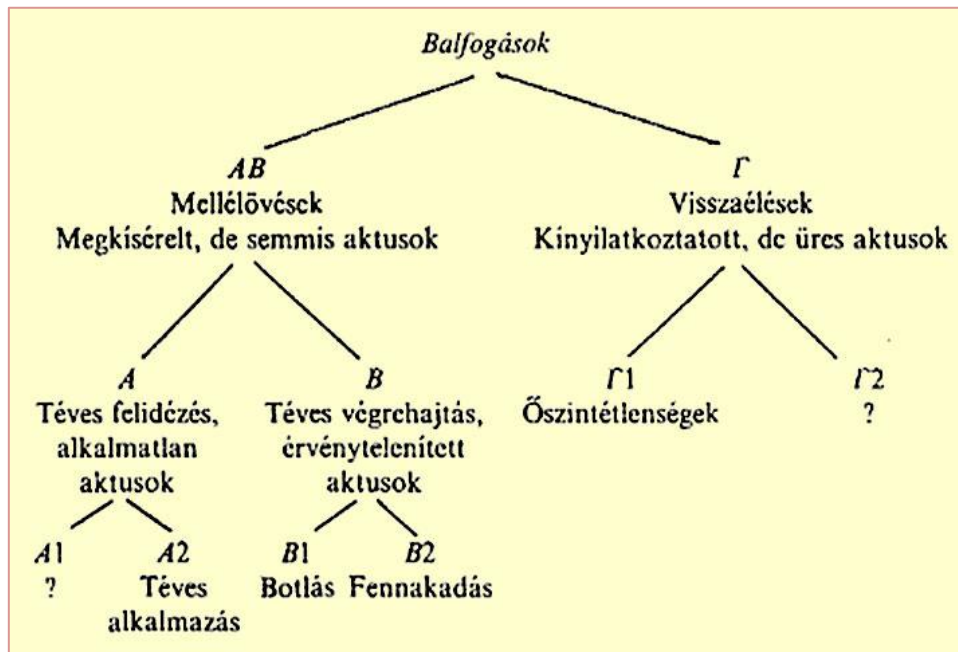
	AIDA-modell	Hatáshierarchia-modell	Kommunikációs modell
Kognitív (értelmi, ismereti) szakasz	Figyelem ↓	Tájékozottság ↓ Tudás ↓	Találkozás ↓ Érzékelés ↓ Ismeret
Affektív (érzelmi, befolyásoltsági) szakasz	Érdeklődés ↓ Vágy	Kedvelés ↓ Preferencia ↓ Meggyőződés	↓ Attitúd ↓ Cselekvési szándék
Konatív (viselkedési, magatartási) szakasz	↓ Cselekvés	↓ Cselekvés	↓ Cselekvés

Fenti táblázat jól mutatja, hogy bármelyik modellt is vesszük alapul, folyamataik célja megegyezik: mind a cselekvésre kívánnak befolyást gyakorolni. A befolyásolás eszközei pedig a szavak, amiket az egyén az észlelés, az információbefogadás és -értelmezés során feldolgoz. Mivel a kommunikátorok a vészhelyzetben használt szókészlettel képesek attitűdváltozást elérni a traumát elszenvedő egyéneknél (Heidrich 2013), ezért a figyelem megragadása, a preferenciák rendezése, továbbá az egyes attitűdök meggyőződéssé alakítása erősen függ az alanyok korábbi befogadási tapasztalataitól, aktuális értelmezési képességeitől, és a fentebb részletezett pszichológiai-fizikai állapotoktól. Előbbiek azért is bírnak kiemelkedő jelentőséggel, mert egy kommunikációs folyamat üzeneteinek helyes értelmezése már normál (értsd: nem válsághelyzeti vagy traumatikus) helyzetben is nehézségeket okozhat, jelentéseik könnyen félreérthetők, ami adott esetben téves – válsághelyzetben egyenesen veszélyes cselekedeteket eredményezhet.

Az analitikus nyelvfilozófus Austin szerint a nyelvhasználat cselekvés: a „mondás” már önmagában véve is cselekedet, melynek során lokúciós, illokúciós és perlokúciós aktusokat végzünk – utóbbi teremti azt a hatást, amit a kommunikátor gyakorol a befogadóra. (Austin 1990) Ennek alapján egy üzenet cselekedet és befolyásoló hatás/erő is egyben, amit ha nem jól hajtunk végre, téves vélekedéseket szülhet a befogadóban. Erről Austin a következőképpen értekezik: „azt a tantételt, hogy a [...] megnyilatkozások esetében milyen dolgok fülhatnak és fülnek is kudarcba, a balfogások doktrínájának nevezzük”. (Austin 1990: 39) A 5. ábra az Austin-féle balfogások doktrínájának modelljét mutatja.

5. ábra

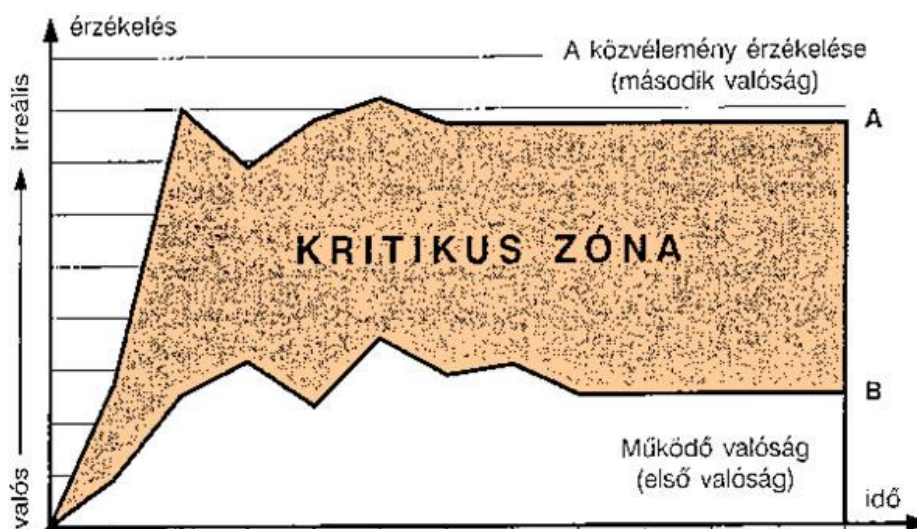
A balfogások doktrínájának sémája (Austin 1990: 42)



Austin fenti elmélete rávilágít, milyen nehézségek merülhetnek fel a pusztá megnyilatkozások szintjén. Abban az esetben pedig, ha az üzenet információs vagy minőségi szempontból hibás, akkor további zavarok keletkezhetnek, melyek tovább akadályozzák a befogadási és értelmezési folyamatokat. Mivel a válságkommunikáció legfontosabb célja, hogy a tényleges és a közvélemény által érzékelt valósághelyzet közti „kritikus teret” (lásd 6. ábra) célzott üzenetekkel csökkentse, így minimalizálja azokat az ún. kommunikációs zajokat és zavarokat, amelyek a kommunikációs csatornában akadályozhatják a megértést, így belátható, hogy a rosszul megfogalmazott és értelmezett üzenet könnyen akadályozhatja a katasztrófavédelem munkálatait. (Dubai 2008)

6. ábra

A valóságérzékelés kritikus zónája (Nyárádi – Szeles 2005: 311)³



³ Eredeti forrás: A Nemzetközi Menedzserközpont és a Hill and Knowlton Hungary szemináriuma, 1995. április 20–21. (Idézi Nyárádi – Szeles 2005: 311)

Az elsődleges (primer) valóság az adott válsággal küzdő szervezetre vonatkozik (pl. MAL Zrt.), a másodlagos (szekunder) valóság pedig „az üzenetek átvételéből és feldolgozásából keletkezik, amely ebben a rendszerben az újságírók valóságát jelenti.” (Kiss 2007: 210) Vagyis az üzenetek megszővegezésekor nem csak azzal kell számolni, hogy a célcsoport (érintett lakosság) valamilyen külső vagy belső kommunikációs zavar miatt rosszul dekódolja, vagy nem megfelelően értelmezi a közreadott tartalmat, hanem azzal is, hogy az általa elsődleges hírforrásnak tekintett média is beleesik ebbe a hibába. Mindezt súlyosbítja, hogy az újságírók „gyakran téves információkkal dolgoznak [...], illetve nem gyűjtik be az értelmezéshez szükséges valamennyi információt, ezért hibás következtetéseket vonnak le”. (Kiss 2007: 209) Ha mindezekhez hozzáadjuk a média reprezentációs és keretező mechanizmusainak torzításait – amelyekről a következőkben szólok –, akkor még világosabbá válnak a válságkommunikációs üzenetek értelmezésének kihívásai és nehézségei.

Médiareprezentáció és keretezés

Az információhiányból fakadó nehézségek, az eltérő híresztelések és egymásnak ellentmondó nyilatkozatok elsősorban a média közvetítésével jutnak el a nagyközönséghez a klasszikus, úgynevezett „5W+1H” (Who? What? Where? When? Why? and How?, vagyis: Ki? Mit? Hol? Mikor? Miért? és Hogyan?) elve (Wikipédia é. n.) alapján. A legfontosabb lakosságtájékoztatási formák a következők lehetnek: közlemény, sajtótájékoztató, sajtóbeszélgetés, interjú, riport és tudósítás, melyeknek a következő követelményeknek kell eleget tenniük: legyenek szakszerűek, a védekezést érintő minden lényeges információ tartalmazzák, kerüljék a felesleges információkat, továbbá a megnyugtatót és ne a pánikkeltést szolgálják. (Bukor 2011) A katasztrófákról a média ún. obstruktív, tehát kötelezően közlendő hírként számol be, melyeknek totális hírértéket tulajdonít. Erről a szerkesztők döntenek, akik meghatározzák, hogy egy-egy hír hogyan és milyen formában kerülhet be a médiába.

A tájékoztatás környezete kétsíkú (a katasztrófát elszenvedő lakosság, hozzátartozóik, a hatósági, polgári védelemi és szociális munkában résztvevők, önkéntes, karitatív szervezetek és csoportok, illetve a közönség mint közvetett résztvevők), ezért különösen fontos a média mint első számú közvetítő ágens szerepe. Annál is inkább, mert a „veszélyhelyzet olyan, mint a mágnes: a veszély méretétől függően, a világ minden tájáról vonzza a riportereket.” (Bukor 2011: 29), vagyis a média szinte kezdettől fogva jelen van. Ennek magyarázata abban áll, hogy a „válság egyik legtipikusabb jellegzetessége az, hogy nagyon gyorsan kialakul az információ iránti intenzív igény, és az esemény váratlansága, a közösséget fenyegető jellege miatt a katasztrófák hírértéke minden másnál magasabb.” (Dubai 2008: 100)

A média azonban nem csak beszámol az eseményekről, hanem keretezi is azokat. A keretezés olyan kommunikációs folyamat, melynek során a kommunikátor adott szövegkörnyezetbe, kontextusba helyezi mondanivalóját, ezáltal meghatározza azt az értelmezési dimenziót, amit ildomosnak tart. (Goffman 1974) Ez a folyamat azonban nem csak egyszerű retorikai fogás, hanem adott esetben komoly jelentésváltoztatás, így a megértést erősen befolyásoló tényező lehet, hiszen „a helyszínen tartózkodó újságírótól várja az érintett lakosság a tanácsokat, a segítséget, sokszor magát a megoldást is.” (Dubai 2008: 102)

A keretezés szempontjából lényeges, hogy a „katasztrófákról szóló hírek ugyanolyan rögzített formulákat követnek, mint a katasztrófafilmek.” (Császi 2011: o. n.) Ebből azonban az következik, hogy „[...] éppen a legfontosabbnak és leghitelesebbnek tekintett források nyitottak kaput a »mítoszoknak«[...]” (Császi 2011: o. n.) A mítoszok olyan narratívák, melyek egy eseményt történetként mutatnak be, hősökkel, nehéz helyzetekkel, akadályokkal, a jó és rossz harcával stb. A sok ismétlést, kiugró elemet tartalmazó, kerek egész mítoszok azért vannak nagy hatással a befogadókra, mert memóriánk sokkal hatékonyabban rögzíti és hívja elő azokat az eseményeket, amelyek valamilyen történetbe vannak beágyazva. Így a

vörösiszapról való tudósítások közül is azok vannak nagyobb hatással a befogadókra, melyekben hős mentők vagy épp tragikus sorsú emberek mesélnek hányattatásairól. A személyes hangvétel, a valamilyen csúcspont felé vezető történetzár, és az egyes szereplők sorsának érzelmes bemutatása maradandó emlékként épülnek be memóriánkba, összefűzött láncolatuk pedig mítoszokat alkot. „A tudósítások által létrehozott leírás túlnyomórészt mitikus elemekből és nem tényekből táplálkozik. Ezek az elemek minden esetben sziklaszilárdan tartják magukat, annak ellenére, hogy több ízben tételesen megcáfolták, bebizonyították hamis mivoltukat. [...] Állandó elemek: pánik és menekülés tör ki, fosztogatások történnek, amire a hatóságok szükségállapotot hirdetnek, lelkiismeretlen kereskedők felárral adják az élelmiszert, a lakosságot evakuálni kell, a kitelepítetteket menedékhelyen szállásolják el.” (Császi 2001: 3) „A téves információk a társadalom egészében élő sztereotípiákra, elvárásokra támaszkodnak. A fikciós műfajokból merített magyarázó elemek, értelmezési keretek, amelyeknek segítségével értelmezhetővé, elképzelhetővé válnak az események, igen nagy jelentőségűek.” (Császi 2001: 4)

Császi Lajos szerint a „mítosz megkomponálása bonyolult feladat, egyesíteni kell az adott hír természetét, a korábban már bevált sablonokat és a közönség vélt igényeit az adott témával szemben.” (Császi 2001: 6–7) Ebben a folyamatban az újságírónak igen fontos szerepe van, hiszen az ő feladata „megtalálni azt a kerettörténetet, amely a katasztrófa váratlan történéseit a közönségben élő elvárások szerint legjobban megmagyarázza, és egyben megteremti a csoportidentitást.” (Császi 2001: 6–7) A csoportidentitás kapcsán Császi Lajos a „A katasztrófák médiareprezentációja” című cikkében a következő fontos megállapításokat teszi: „A katasztrófa hatására az egyént a közös tudat kapcsolja a közösséghez, másképpen a közös hiedelmek, érzések rendszere. A szolidaritás érzése egyenesen arányos a közös eszmék erősségével. A rémhírek, híresztelések ebben a tekintetben a közös eszmerendszer kialakítását segítik elő, és ezzel integráló szerepet töltenek be.” (Császi 2001: 4)

Szemantika: denotatív és konnotatív jelentések

A média és a közvélemény tehát sokféle módon keretezi az októberi eseményeket: tragédia, válság, krízis, pánik, katasztrófa (ipari, természeti), baleset stb. Konkrétabban: vörösiszap-katasztrófa, vörösiszap-krízis, vörösiszap-válság vagy vörösiszap-pánik. Ugyanígy, az eseményeket elszenvedőkre is több néven referálnak: lakosok, károsultak, áldozatok stb. (7. ábra.)

7. ábra

A vörösiszapról szóló diskurzus néhány gyakori keretező fogalma (Szabó 2014: 7)



Tudjuk azonban, hogy a válságkommunikátorok és a média szóhasználatában – jobb esetben – fellelhető egyfajta tervezés, ami vagyis (elvileg) nem véletlen, hogy adott helyzetben hogyan utalnak a vörösiszap eseményeire és szereplőire. Lakosokról, károsultakról vagy áldozatokról, emberi mulasztásról, ipari balesetről vagy ökológiai katasztrófáról szólnak a híradások? Ugyanazt az eseményt nevezik meg, ugyanazt az embercsoportot mutatják be, de a különféle megnevezések üzenetszinten más-más jelentést hordoznak, így más hatást is keltenek a befogadóban.

Az egyes nyelvi megnyilatkozások jelentésével a szemantika tudománya foglalkozik, ami a szavak szintjén – többek közt – denotatív (megjelölő) és konnotatív jelentéseket különböztet meg. A denotatív jelentés a jel és a jeltárgy viszonyára vonatkozó azonosító jegyek összessége, vagyis az egyes szavak azon jelentéseit adják meg, melyek elkülönítik őket a valóság többi elemétől. A konnotatív jelentés a denotatív jelentéssel párhuzamosan élő tipikus jegyek és járulékos jellemzők együttese, melyek árnyalják, további (implicit) jelentésrétegekkel ruházzák fel az adott szót. (Gerstner é. n.) Egy példával illusztrálva: 2010. október 4. előtt a vörösiszap pusztán az alumíniumgyártás melléktermékét jelentette (denotáció), azóta azonban e szóhoz automatikusan konnotatív jelentéseket, asszociációkat társítunk, pl. mérég, katasztrófa, Kolontár, MAL stb.

A válságkommunikációs üzenetek tekintetében ennek a másodlagos, konnotatív jelentésdimenzióknak központi szerepe van, hiszen koránt sem mindegy, hogy a tájékoztató szövegek szavai konnotatív szinten milyen jelentésrétegeket hívnak elő a célcsoportban. Példának okáért, ha a kommunikátor célja felszólítani a vörösiszappal veszélyeztetett területeken élőket, hogy hagyják el házaikat, akkor eltérő hatást érhet el aszerint, hogy üzenetében hogyan referál a kívánatos cselekedetre. *Kitelepítés? Evakuáció? Kiürítés? Kiköltözés? Kimenekítés? Elmenekülés?* E szavak denotatív értelemben akár szinonimáknak is tekinthetők, de konnotatív szinten már jócskán eltérnek, ami erősen befolyásolja a traumatikus helyzetben lévő egyén befogadását és megértését. A *kiköltözés* kevésbé negatív jelentéssel bíró szó, mint a *kitelepítés* (amihez politikai-történelmi asszociációk társulnak) vagy az *evakuáció* (járvány vagy háború asszociációi). Ugyanígy, a vörösiszap-*pánik* vagy – *krízis* sokkal erősebb konnotatív jelentéssel bír, mint a vörösiszap *helyzet*, *ügy* vagy *állapot*.

A válságkommunikációban azonban van egy nagyon fontos nehezítő elem, mégpedig az, hogy a hivatalos tájékoztatásban a helyzet tisztázásához és a mentés optimális elvégzéséhez bizonyos szakkifejezéseket kell használniuk a kommunikátoroknak, melyek hétköznapi értelemben vett konnotatív jelentésdimenziói megnehezíthetik a laikusok befogadási mechanizmusait. Ez a jelenség jól nyomon követhető volt a vörösiszap mibenlétének és veszélyességnek megállapításában (pl. *maró, savas, mérgező, melléktermék, vegyi anyag, radioaktív, sugárzó, porózus, égető* stb.), vagy az esemény megnevezésében (pl. *ipari baleset, természeti katasztrófa, ökológiai katasztrófa, emberi mulasztás, természeti csapás* stb.) is. Annak érdekében, hogy jobban meg tudjuk ragadni az egyes jelentések különbségeit, érdemes megismerkedni néhány, a köznyelvben és a médiában szinonimaként kezelt kifejezés definíció szerinti denotatív jelentésével. E szavak a következők: *válság, krízis, katasztrófa, pánik*. Ezek ugyanis olyan erős keretező erővel bírnak, ami egyszer és mindenkorra meghatározta a vörösiszapról szóló diskurzusokat.

Mi tekinthető *válságnak*? „A válság az egyén, egy csoport vagy a társadalom életében megnyilvánuló súlyos zavar, nehéz helyzet, amelynek kimenetele jó is, rossz is lehet. Ellentétben az általános köznapi szóhasználattal, végkifejletében a pozitív lehetőség is benne van.” (Barlai – Kővágó 1996: 9) Egy másik meghatározás szerint a válság egy „sokszereplős, súlyos időkénszettel járó, bizonytalansági tényezők tömegével kísért, a társadalom/népesség nagyobb csoportjára ható, hirtelen bekövetkező” (Dubai 2008: 95) esemény. Ez lehet belső és külső is, előbbi például egy vállalat belső működésére, gazdasági és infrastrukturális

helyzetére, utóbbi pedig egy kívülről jövő helyzet kezelésére, elhárítására vonatozik. A külső válság kezelésével speciális szakosított egységeknek, például a honvédségnek, rendőrségnek, szertetszolgálatoknak, mentőknek, tűzoltóságnak, katasztrófavédelemnek stb. kell foglalkozniuk. A vörösiszap-katasztrófa kemény/hirtelen (váratlan, megjósolhatatlan, hirtelen történés vagy katasztrófa) csoportválság (egy vállalatot: MAL Zrt., településeket: Kolontár, Devecser, Somlóvásárhely stb., és családjaikat érinti), és elhúzódó folyamatként definiálható. (Barlai – Kővágó 1996)

A válság „kitűnő magyar megfelelője a krízisnek” (Hajduska – Lukács – Mérő – Popper 2009:7), ez azonban pontosítást igényel, mert a *krízis* maga „a válság döntő fordulata, fordulópontja, amikor még a súlyos események elkerülhetők, még minden jobbra fordulhat. Ha azonban a katasztrófa bekövetkezett, az visszavonhatatlanul negatív értelmű esemény.” (Barlai – Kővágó 1996: 10)

Mikortól tekintünk egy eseményt *katasztrófának*? Az 1999. évi LXXIV. törvény szerint a katasztrófa „a szükséghelyzet vagy a veszélyhelyzet kihirdetésére alkalmas,[...] állapot vagy helyzet (pl. természeti, biológiai eredetű, tűz okozta), amely emberek életét, egészségét, anyagi értékeit, a lakosság alapvető ellátását, a természeti környezetet, a természeti értékeket olyan módon vagy mértékben veszélyezteti, károsítja, hogy a kár megelőzése, elhárítása vagy a következmények felszámolása meghaladja az erre rendelt szervezetek előírt együttműködési rendben történő védekezési lehetőségeit és különleges intézkedések bevezetését, valamint az önkormányzatok és az állami szervek folyamatos és szigorúan összehangolt együttműködését, illetve nemzetközi segítség igénybevételét igényli.” (Törvény 1999: 2) Másképp megfogalmazva: a „katasztrófa hirtelen kialakult végzetes esemény, illetve tömeges, szörnyű szerencsétlenség következtében a lakosság tulajdonát, egészségét és életét veszélyeztető szükségállapot, amely annyira kiterjedt, hogy csak különleges helyi vagy a helyi jellegű túlmenő intézkedésekkel hárítható el.” (Barlai – Kővágó 1996: 13)

Fenti definíciók alapján kijelenthetjük, hogy a vörösiszap-ömlés technikai, ezen belül pedig ipari katasztrófának minősül, ami intenzitása szerint közepes erősségű, kiterjedt, rendkívüli erővel pusztító csapás, így a kármentő műveleteket csak országos hatáskörrel rendelkező szervek mozgósításával lehet megoldani. (Barlai – Kővágó 1996) Olyan rendkívüli helyzetről van tehát szó, ami: „a veszélyes ipari üzemben a rendeltetésszerű működés során, illetőleg a technológiai folyamatokban bekövetkező olyan nem várt esemény, amely azonnali beavatkozást igényel és magában hordozza a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos baleset kialakulásának lehetőségét.” (Törvény 1999: 3)

A vörösiszaphoz hasonló válságok egyik legnagyobb hatású jellemzője a lakossági *pánik*. A hirtelen fellépő rémület és félelem, olyan zavarokat okozhat a lelki működésekben, amelyek bénultságot, téves cselekedeteket, továbbá szélsőséges viselkedést eredményezhetnek. (Barlai – Kővágó 1996) Mivel „a katasztrófák igen gyakran okoznak pánikot, de maga a pánik is okozhat katasztrófát” (Barlai – Kővágó 1996: 16), ezért különös gondossággal kell eljárni a lakossági tájékoztató kommunikáció során azért, hogy elkerüljék, megállítsák, vagy legalábbis minimálisra csökkentsék a pánikot. „Bármely pánik-katasztrófa-válság folyamat részletes vizsgálata bizonyíthatja, hogy kialakulásukat szükségszerűen megelőzi a kommunikáció valamilyen hibája” (Barlai – Kővágó 1996: 18), ebből kifolyólag a tájékoztató üzeneteknek és az egyéb kommunikációs tevékenységeknek különösen nagy szerepük van a válságkezelésben, annál is inkább, mert a „katasztrófa okozhat mély egyéni, csoport- vagy regionális, esetleg világválságot.” (Barlai – Kővágó 1996: 14)

Fenti definíciókat azért tartottam érdemesnek ideidézni, mert jól példázzák, hogy a köznyelvben oly gyakran használt válság-krízis-katasztrófa-pánik fogalmai milyen konkrét, specifikált, akár törvényben is rögzített jelentésekkel bírnak. Válságkommunikációs és kríziskezelési szempontból ugyanis e szavak helyzet-meghatározó funkciókkal bírnak. Olyan

„címkék”, melyek konkrét protokollt, műveleti tevékenységeket jelentenek. Ha azonban szak- és köznyelvi jelentésrétegek keverednek, akkor az jelentéstorzulást, téves helyzetmegítélést, vagy akár rémhírkeletkezést is előidézhet. Újfént megállapítható tehát, hogy a helyes fogalomhasználatnak a válsághelyzetek elengedhetetlen kritériumának kell lennie.

Összefoglalás

Tanulmányomban a 2010. októberi vörösiszap-katasztrófa összefüggésében vizsgáltam az egyéni befogadás és értelmezés válságkommunikációs helyzetre vonatkozó jellemzőit. Amellett érveltem, hogy a válságkommunikáció során használt szavaknak és kifejezéseknek kiemelkedő fontosságuk van a lakossági tájékoztatásban. A nem megfelelő körültekintéssel megválogatott szavak gátolhatják a mentés operatív folyamatait, és megnyugtatás helyett pánikot, ál- és rémhírterjedést, végső esetben káoszt okozhatnak. Elemzésemben az alapvető kommunikációs elméletek mellett az információfeldolgozás, a válaszhierarchia-modellek, a médiareprezentáció és a keretezés, valamint a szemantika dimenzióira is kitértem. Igyekeztem rámutatni, hogy milyen elvitathatatlan szerepe van a vészhelyzeti tájékoztatás nyelvi megformáltságának, az üzenetek szövegezésének, a válságkommunikátorok által használt szavaknak és kifejezéseknek. Az egyszerű, célcsoport-specifikus fogalmazás, a sok ismétlés, a pszichológiai, érzelmi reakciók figyelembe vétele segíthet gyorsabban és pontosabban befogadni és megérteni a traumát elszenvedő alanyoknak, hogy adott helyzetben mi és miért történik, milyen veszéllyel kell szembenézniük, mit csinálnak a kármentők, és a legfontosabb: ők maguk mit csináljanak. Vagyis a kármentésben használt üzenetek szerepe nem csak a híradás és a tájékoztatás, hanem a cselekvés motiválása és irányítása is.

Köszönetnyilvánítás

Jelen tanulmány szakértő támogatásáért köszönet illeti konzulensemét, Dr. Tanács Jánost, valamint a BME Tudományfilozófia és Tudománytörténet Doktori Iskola munkatársait.

Irodalom

- Austin, John L. (1990) *Tetten ért szavak*. Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Bognár Gergely (2010) Vörösiszap-válságkommunikáció.
<http://www.prherald.hu/2010/10/vorosiszap-valsagkommunikacio/#.VQQmvuE7kkg>.
 Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Bukor Csilla (2011) *A szóvivő szerepe a veszélyhelyzeti kommunikációban*.
http://www.rtf.hu/08_tdk/Bukor_Csilla.pdf. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Császi Lajos (2001) A katasztrófák médiareprezentációja.
http://mediatanacs.hu/dokumentum/1882/arviz_20010401.pdf. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Császi Lajos (2011) *Katasztrófák média-reprezentációja*.
<http://www.c3.hu/~jelkep/JK993/csaszi/csaszi.htm>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Barlai Róbert – Kővágó György (1996) *Válság–(katasztrófa) kommunikáció*. Budapest, Petit Real Kiadó.
- Barlai Róbert – Kővágó György (2004) *Krizismenedzsment, kríziskommunikáció*. Budapest Századvég Kiadó, 307–333.

- Buda Béla (2000) *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó.
- Dubai Lászlóné (2008) Hiteles kommunikáció katasztrófhelyzetben. In: Farkas Éva – Meruk József (2008szerk.): *Közigazgatási kommunikáció Magyarországon 2007*. Budapest, PTE FEEK, 95–116.
- Forgó Sándor (é. n.) *Kommunikációelmélet, kommunikációs ismeretek. E-learning tananyag*. Eger, Eszterházy Károly Főiskola. http://forgos.ektf.hu/wp-content/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0065_0_0_0/0065_0_0_0.htm. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Gerstner Károly (é. n.) *Bevezetés a nyelvtudományba 7. Szemantika*. Diasor. Budapest, ELTE BTK PPKE Magyar Nyelvészeti Tanszék. <https://btk.ppke.hu/uploads/articles/6730/file/BevNyt7.pdf>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Goffman, Erving (1974) *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. New York, NY et al.: Harper & Row.
- Griffin, Em (2003) *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest, Harmat Kiadó.
- Háhner Petra – Zelizi Petra (2014) *Mi a közös a vörösizapban és a gyermekrákban?* http://media20.blog.hu/2014/06/10/mi_a_kozos_a_vorosizapban_es_gyermekrak_alapi_tvanyban. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Hajduska Marianna – Lukács Béla – Mérő László – Popper Péter (2009) *Krizishelyzetben*. Budapest, Jaffa Kiadó.
- Hampuk Richárd (2010) *Vajon a kommunikációt is elönti az iszap?* <https://richardhampuk.wordpress.com/2010/10/04/vajon-a-kommunikaciot-is-elonti-az-izsap/>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Heidrich Balázs (2013) *Attitűdváltozás*. http://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop412A/0007_e6_alkalmazotti_vezetes_sco_rm/attitudvaltozas_1fiYvWtCh67vq7ko.html. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Hoffman Imre (é. n.) A tűzoltóságok (válság)kommunikációs tevékenysége. <http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan134.pdf>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Hvg.hu (2010a) *Iszapömlés: kiakadtak a bloggerek a MAL-vezér nyilatkozatán*. http://hvg.hu/itthon/20101005_kiakadtak_bloggerek_bakonyi_zoltan. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Hvg.hu (2010b) *Milyen kommunikációs hibákat vétett a MAL Zrt. és a kormány?* http://hvg.hu/itthon/20101013_vorosizap_valsg_kommunikacio. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Jacobson, Roman (1969) *Hang – jel – vers*. Budapest, Gondolat Kiadó.
- Karma (2010) *Erős slaggal*. http://karma.blog.hu/2010/10/05/mal_zrt_valsgkommunikacio. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Kirschner Norbert (2010) *Egy katasztrófa margójára*. http://www.mke.org.hu/images/stories/downloads/kemia_vilaga/Vorosizap_RG_Hirlev_el_10_2010.pdf. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Kiss Anikó (2007) Dugóválság In: Sajti Botond et al. (2007szerk.): *Válság? Kommunikáció!* Budapest, Capital Group Zrt. 201–222.

- Kozák Mónika (2003) Veszélyhelyzetek lélektani elemzése. *Védelem, Katasztrófa- és Tűzvédelmi Szemle*, X. évf. 6. szám. 17–20.
- Kozák Mónika (2009) A válsághelyzeti kommunikáció sajátosságai. *Védelem, Katasztrófa- és Tűzvédelmi Szemle*, XVI. évf. 2. szám. 18–20.
- Krug Emília (2010): *Válságok világa*.
<http://m.168ora.hu/itthon/katasztrofa-vorosiszap-mal-zrt-racz-gabor-dobson-valsagkezeles-illes-zoltan-64987.html>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Marosvölgyi Rita (2010) *Hibát hibára halmoztak: Kommunikáció krízisben vagy krízisben a kommunikáció?* <http://www.nyest.hu/hirek/kommunikacio-krizisben-vagy-krizisben-a-kommunikacio>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Mechura Balázs (2013) *Kríziskommunikáció: Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság kommunikációjának vizsgálata a 2010-es vörösiszap-katasztrófa tükrében*.
<https://prezi.com/emncn5jnmj42o/szakdolgozat-vedes/>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Mógor Judit (2009) *Katasztrófavédelem*. Budapest, Complex Kiadó.
- MTI (2010) *Vörösiszap öntötte el Kolontárt, Devecsert: ökológiai katasztrófát emlegetnek*.
<http://feol.hu/cimlapon/vorosiszap-ontotte-el-kolontart-devecsert-okologiai-katasztrofat-emlegetnek-1149376>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Nyárádi Gáborné – Szeles Péter (2005) *Public Relations II*. Budapest, Perfekt Zrt.
- Romhányi Tamás – Cseri Péter – Boda András (2010) *Iszap, Egy katasztrófa természetrajza*. Budapest, Mediprint Kiadó.
- Sajti Botond (2010) *Vörösiszap-válságkommunikáció – Merre folyik tovább?*
http://trendlabor.blog.hu/2010/10/06/vorosiszap_valsagkommunikacio_merre_folyik_to_vabb. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Simon Attila (é. n.) *Affekció és ítélet. Arisztotelész Rétorikájának pathosz-fogalmáról*.
[www.academia.edu/5132465/Affekció_és_ítélet_Arisztotelész_Rétorikájának_pathosz-fogalmáról](http://www.academia.edu/5132465/Affekcio_es_itelet_Arisztotelesz_Retorikajanak_pathosz-fogalmarol). Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Sós Péter János (2009) *Mindennapi PR-ünk – Gyakorlati Public Relations*. Budapest, B-Swan Partners Kft. 148–149.
- Spindoctor (2010) *Vörösiszap-katasztrófa: iskolapéllda*.
<http://www.szanto.org/2010/10/05/vorosiszap-iskolapelda/>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Sz. n. (é. n) *Vörösiszap*.
http://hu.wikipedia.org/wiki/V%C3%B6r%C3%B6siszap#cite_note-19. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Szabó Krisztina (2014) *A szavak hatalma: Az ajkai vörösiszap-katasztrófa tájékoztató üzenetei a károsultak mint tartalombefogadók és -értelmezők szemszögéből*. Előadás. Budapest, BME GTK TFFT DI.
- Szűcs Csaba (2010) *Kommunikációs krízis, kríziskommunikáció vörösiszapban vergődve*.
<https://publicrelationshub.wordpress.com/2010/10/11/kriziskommunikacio/>. Utolsó elérés: 2014. március 14.
- Tószegi Zsuzsanna (1994) *A képi információ*. Budapest, OSZK, 37.
http://forgos.ektf.hu/wp-content/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0045_0_0_0/0045_0_0_0.htm. Utolsó elérés: 2014. március 14.

Törvény (1999) 1999. évi LXXIV. törvény a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről. <http://www.complex.hu/kzldat/t9900074.htm/t9900074.htm>. Utolsó elérés: 2014. március 14.

Wikipédia (é. n.) *5W+1H*.

<http://hu.wikipedia.org/wiki/5W%2B1H>. Utolsó elérés: 2014. március 14.

Zellei Gábor – Hornyacsek Júlia (é. n.) *Lakosságtájékoztatás, felkészítés és kríziskommunikáció a globális klímaváltozás okozta veszélyhelyzetekben*.

<http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan173.pdf>. Utolsó elérés: 2014. március 14.