

**Vitéz János Római Katolikus**  
**Tanítóképző Főiskola**  
Kommunikáció Szak

**Szakedolgozat**

**Veszélyhelyzet kommunikáció, pánikkezelés**

**Témavezető:** Prunkl Jánosné

**Készítette:** Dobson Tibor  
DTO II.

2002. Esztergom

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Bevezetés</b>	3
<b>2. A félelem, mint pánikot kiváltó ok (negatív emóció)</b>	5
2.1. Félelem az ismeretlentől	5
2.2. Félelem a váratlan eseményektől	7
<b>3. Pánik fogalma, lefolyása, okai megelőzésének és leküzdésének lehetőségei</b>	12
3.1. A pánik definíciója	12
3.2. A pánikreakció kitörése, lefolyása az egyén és a tömeg esetén	13
3.3. Gyermek a katasztrófában	16
<b>4. A pánik megelőzésének, leküzdésének feladatai és módszerei</b>	20
4.1. A megelőzés lehetőségei, annak gyakorlati módszerei és az azzal összefüggő feladatok	20
4.2. A bekövetkezett pánikreakció kezelése	22
<b>5. A különböző veszélyhelyzetek során a kommunikáció, illetve a tömegtájékoztatás szerepének tapasztalati úton történő áttekintése</b>	24
5.1. A veszélyhelyzetek hatására kialakuló lélektani terhelés, valamint a kommunikációs zavarok összefüggéséről	24
5.2. A tömegtájékoztatáshoz kapcsolódó felelősségről és az adott helyzetben a működéshez szükséges feltételek megteremtésének fontosságáról	28

<b>6. Befejezés</b>	31
<b>7. Irodalomjegyzék</b>	33

## **1. Bevezetés**

A különböző katasztrófaveszélyek megelőzésére, elhárítására továbbá a helyreállításra történő minél hatékonyabb felkészülés az egész világon a legnagyobb kihívások közé sorolható.

A katasztrófák bekövetkezése elleni tevékenységhez rendkívül fontos társadalmi érdekek fűződnek. Az ipar, a gazdaság, a kemizáció, illetve a szállítás területén tapasztalható fejlődés mennyiségi és minőségi változásainak törvényszerűen együtt kell járniuk a kapcsolódó biztonsági garanciákkal.

Az előbb csupán vázlatosan ismertetett, úgynevezett civilizációs kockázati tényezők mellett hasonló súllyal szükséges figyelembe venni a természeti katasztrófaveszélyeket, elemi csapásokat is.

Annak ellenére, hogy bekövetkezési gyakoriságuk az eddigi tapasztalatok alapján alacsonyabb statisztikai mutatókkal bír, az általuk okozott veszélyhelyzetek kezelése minden szempontból kiterjedtebb tevékenységet és védekezési-helyreállítási költségvonzatot jelentett.

Tekintettel arra, hogy a katasztrófák hatásai nem ismernek országhatárokat, ezért megelőzésük, elhárításuk feltétlenül igényli az európai normákkal harmonizáló együttműködést, a védelmi rendszer meghatározó részét képező kommunikációs területen is. Ezzel a kommunikáció szerepét kívánom kiemelni, de nem szabad elfelejtenünk, hogy a XXI. század kezdetén, már együtt kell élnünk a kommunikáció multimédiás korszakával, amelynek elemzése külön tanulmányt tenne szükségessé.

A tömegkommunikáció által folyamatosan érezhető irdatlan mennyiségű információáradat hatására, hajlamossá válhatunk a tevékenység sikerét vagy kudarcát a vonatkozó kommunikáció sikerének vagy kudarcának tulajdonítani, amelynek viszont egyenes következménye egy torz világnézet kialakulása.

A kommunikáció azonban bármennyire is hatékony, bár erősíti, de soha nem helyettesítheti a tevékenységet.

A kommunikációnak, különösen a veszélyhelyzetben folytatott kommunikációnak, a társadalom valamennyi tagja számára közérthetőnek, iránymutatónak kell lennie, mert ellenkező esetben eredeti - például mentési - célunktól eltérő reagálást, vagy szinte kezelhetetlen pánikreakciót is kiválthat. Ezen a területen komoly felelősség hárul a médiára is, mert az ellenőrizetlen, vagy nem hiteles információk etikátlan szenzációnak szánt megjelenése hisztériát okozhat. A saját tapasztalatom alapján azonban a kommunikációért elsősorban nem a média, hanem az adott információnak továbbítását eldöntő és végző, un. „információbirtokosok” a felelősek.

A katasztrófahelyzet során folytatott kommunikáció egyike a legnehezebb feladatoknak, mert szervezettséget, felkészülést, fegyelmet és gyors alkalmazkodó képességet követel. Az irányításához szakértelemre és főként tudatosságra van szükség, mivel egy ilyen esetben a legtöbb ember fokozottan érzékeny és ingerlékeny. Sokszor egy-egy rosszul megválasztott kifejezés vagy mozdulat önmagában is alkalmas a pánikkeltésre. A veszélyhelyzetek során azonnal számolni szükséges a média megjelenésével, amely ha nem talál, akkor választ keres a kérdéseire, amelynek következtében rémhírek is kialakulhatnak. A katasztrófa kommunikációt sokszor azonosítják a válságkommunikációval, de ez a két fogalom nem azonos tartalommal bír. Nagyon leegyszerűsítve: minden katasztrófa válság, de nem minden válság katasztrófa. A különböző veszélyhelyzetek bekövetkezését ütemezni nem, de tervezni lehet és ezen belül a kommunikációs felkészülés része

kell, hogy legyen a tervezési folyamatnak.

A szakdolgozatom elkészítéséhez a tanulmányozott irodalomból kiemelem *Dr. Ransburg Jenő: Félelem, harag, agresszió, dr. Kémenczy Iván: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai* és *Elias Canetti: Tömeg és hatalom* című műveit, mert a választott témám pszichikai részéhez kapcsolódó kérdéseim nagy részére választ kaptam belőlük, de jelentős részben felhasználtam személyes tapasztalataimat is.

## **2. A félelem, mint pánikot kiváltó ok (negatív emóció)**

### 2.1. Félelem az ismeretlentől

A félelemre hajlamos ember sem érez félelmet, ha nem kerül félelmet keltő helyzetbe. Az emberek többsége félelmek jelentkezésekor, un. „elemi védekezési mechanizmussal” reagálnak, így többnyire attól távolodni, illetve előre menekülni akarnak. A félelem kialakulásában nem a fenyegetettség mértéke a döntő, hanem a helyzettel összefüggésben az önbizalom változásai, azaz képesek leszünk-e vagy sem az adott helyzeten úrrá lenni. Pl.: az a tudat, hogy lehetőségünk van ellenőrizni a szituációt, csökkenti a veszélyérzetet. Az adott helyzetben kialakuló félelem alapvetően normális és hasznos jelenség is lehet, mert élesebbé teszi az érzékeket, növeli a testi erőt, gyorsítja a reakciókat, ezáltal segít az egyénnek olyan magatartási formát választani, amellyel megfelelő reakciókat vált ki a veszélyre. A félelem valamilyen formában tárgyiasulhat, ezért ellene védekező és elhárító rendszerek is kidolgozhatók. A gyakorlati tapasztalatok és a vonatkozó szakirodalom segítségével a szakterületemhez kapcsolódó veszélyeket és a félelem irányait a következő módon foglalom össze:

- 2 A félelem iránya és tárgya ismert, a káros hatás esetleges bekövetkezése előtt külső segítséggel vagy saját erőből is lehetőség van a veszély

elkerülésére. Ide sorolom például az előre jelezhető természeti veszélyforrások – árvíz – miatt a polgári védelem lakosságvédelmi intézkedéseit. (Tájékoztatás és felkészítés az esetleges kitelepítésre stb.). A félelem ebben az esetben már nem csak pozitív, de negatív érzelmi elemeket is tartalmaz és megjelentethet az esetleges kudarctól való rettegés, amely viszont flusztrált állapotot, céltalan haragot okozhat. Az érintett személlyel vagy személyekkel minél előbb együttműködést kell kialakítani és figyelmüket, cselekvési irányukat az együttes megoldás felé célszerű orientálni, elsősorban a meggyőzés útján. A tevékenységbe történő bevonás kellő empátiával sokat segíthet, szinte valamennyi későbbi esetben is, amennyiben a veszélyben lévők fizikai-pszichikai állapota azt megengedi.

- A félelem iránya és tárgya ismert, viszont bekövetkezésének elkerülési lehetősége bizonytalan vagy kizárható. Ebben az esetben fel kell készülni a veszélyeztető állapot negatív élményével történő szembekerülésre. Az előbbi esetre gyakorlati példaképpen az 1991. januárjában Budapesten az Astoria METRO aluljáróban történt csőtörés következményeit és sikeres megoldási taktikáját emelem ki. Ebben az esetben már feltétlenül számolni szükséges a flusztráció káros hatásaival, pl.: agresszió, cselekvési képtelenség, beszűkült, önmagát előtérbe helyező, úgynevezett „én-védő” mechanizmus, toleranciahiány, stb. Ekkor már azonnal határozott és egyértelmű utasítással szükséges a cselekvés irányát, és a követendő magatartásformát megjelölni, - természetesen a mentési folyamat részeként, - ezáltal kizárjuk a negatív irányú ösztönös reakciókat.

- A félelem tárgya ismert, de iránya, illetve bekövetkezésének elkerülése bizonytalan. Ez a fenyegető helyzet stressz hatást kelt, amely során az addig sikeresnek hitt problémamegoldó módszerek eredménytelennek mutatkoznak, ezért a belső feszültség egyre erősebbé válhat. Ezáltal

reménytelenség érzet jöhet létre, amely irányíthatatlan pánik állapotot, és teljes fizikai-pszichikai összeomlást okozhat. A gyakorlati életből vett példák közül ide sorolom például a középmagas, magas épületekben bekövetkezett tüzeseteknél önerőből menekülésre képtelen, a lakásban rekedt személy(ek) helyzetét. Az ismertett helyzetek többségében a tűzoltás-kárelhárítási tevékenységgel párhuzamosan kell végezni a mentést, és gyakran kell számolni sérültek kimentésével. A kapcsolatteremtés sok esetben, nem verbális úton - jeleken, jelzéseken keresztül - lehetséges. Legfontosabb a lehetőség szerinti gyors, közvetlen kapcsolatfelvétel és a veszélyes helyzetből történő minél előbbi kiemelés, amely történhet a veszélyben lévők együttműködési lehetőségével és szándékával vagy attól függetlenül.

- Amennyiben a félelemnek tárgya, iránya vagy bekövetkezése sem ismert. Ez - általában - tartós szituációsorongást okozhat, amely a gyakorlatból vett példák közül kialakulhat a vonatkozó információk hiánya következtében, pl.: egy veszélyesnek hitt lakóhelyhez közeli létesítmény miatt is. Az ilyen esetek általában nem kifejezetten a katasztrófák elleni erők operatív beavatkozását igénylik. Az ehhez hasonló esetekben elsősorban a tájékoztatást, az indokolatlan félelem szétoszlatását javaslom alkalmazni, a minél közérthetőbb ismeretek párbeszéd útján történő biztosításával.

Az előbbieket során az adott veszélyhelyzeti szituációban került személyek lelki terhelésének megemléztetését azért tartottam fontosnak, mert a kommunikáció nem csak a külső tájékoztatást, vagy a média érdeklődésére adott válaszokat jelenti, hanem legalább annyira fontosnak gondolom, a veszélyhelyzetben lévőkkel történő minél előbbi kapcsolatfelvételt és a követendő magatartásforma velük történő elfogadtatását.

## 2.2. Félelem a váratlan eseményektől

Létrejöhet a következő hatásoktól:

- Akusztikus: különböző erős, hirtelen fellépő hanghatások bekövetkezésekor jelenik meg (robbanás, reccsenés, omlás, stb.).
- Vizuális: a tűz, az erős, áthatolhatatlannak tűnő füst, esetleg a mélység (emeletes házakban) látványa.
- Egyéb inger: ez szinte bármi lehet, emberektől függ.

Az inger akit felkészületlenül ér, az vagy kapkodni kezd, vagy megdermed, így cselekvésképtelenné válik, rosszabb esetben egyfajta „bunkermentalitást” alakít ki. Ezzel tovább fokozza a bajt. A pánikreakció speciális jelenség. Lényege, hogy váratlan „katasztrófa” esetén a veszélyhelyzet átélése nem előzi meg az eseményt. A szervezetnek nincs lehetősége, hogy időben átélje a fenyegető veszélyt és így nem képes a megelőző félelem hatására a bajt késleltető vagy csökkentő tevékenységformákat elsajátítani, végrehajtani.

Gerhard Buzekszerint a pánik fejetlen és ellenőrizetlen aktivitást vagy bénaságot eredményez, ez utóbbit a rettenetes félelem által kísért rémképek (pl.: áramkiesés vagy betemetés esetén) kísérhetik, végül az ismert, „félelem okozta halál” is bekövetkezhet.

dr. Kémenczy Ivánaz egyén pánikreakcióját a következőképpen határozza meg:

*„Kórlélektani szempontból a pánik tulajdonképpen hirtelen kirobbanó, gyorsan és nagy energiával lezajló kóros idegrendszeri reakció. Jellemzői, hogy a tudatos szellemi működés felfüggesztődik, vagy legalábbis beszűkül. Az emberi cselekvés irányítását elemi erővel feltörő érzelmi hatások veszik át, a pánikba esett ember mintegy elveszti korábbi énjét. A tudatos működés hiánya miatt kiesik az értelmi és erkölcsi kontroll.”*



A világ kultúrált részének sajátos nyúga a különböző neurózisok, idegrendszeri zavarok terjedése. Az elmúlt években ezen igen nagyszámú rendellenességből, mintegy izolálták a pánikrohamnak, pánikbetegségnek nevezett tünetegyüttest.

Fontos megjegyezni, hogy a pánikbetegek nem tévesztendőek össze a veszélyhelyzeti szituációban ilyen tüneteket produkáló áldozatokkal, de úgy tűnik, hogy szervezetünkben hasonló pszicho-fiziológiai folyamatok játszódnak le, pl.: a test normális félelmi reakciójának eltúlzása, fokozott adrenalin termelés:

- Nemcsak a pánikroham tüneteire, de a magatartás egyéb mutatóira (lehangoltság, ingerlékenység, éberségi szint, észlelés érzékenysége, stb.) jellemző, hogy azok intenzitása, megjelenése állandóan változik. Sokszor nehéz megállapítani, hogy hol a határ a normális és a kóros között.

Nem igaz az a közfelfogás, hogy csak a szorongásos emberek hajlamosak a pánikra. Ugyanis bármilyen tényező (fizikai, lelki) emeli meg az adrenalin szintet, a kóros reakció bekövetkezhet. Amennyiben a fizikai okokat részletesebben végignézzük, láthatjuk, milyen szinte „banális” okok lehetnek a pánikreakció elindítói:

- Kémiai hatások: gyógyszerreakciók, gyógyszer-, alkohol-, dohányelvonás, élelmiszerallergia, adrenalin tartalmú injekciók, stimuláló szerek, koffein.
- Szomatikus hatások: ingadozó vércukorszint (kopplás), belső fül problémák, alacsony vérnyomás, mellkas összeszorítása (szűk ruha), hiperventilláció, emésztési problémák, eldugult orr, krónikus fájdalom.
- Környezeti okok: füst, hőség, hirtelen mozdulat, helyzetváltoztatás.

Amiket, a mentést irányító vezetőknek a fentiek alapján célszerű megjegyezni, azok a következők:

- 1 Az az álláspont, mely szerint csak az „ideges” emberek lehetnek a pánikgócok, nem igaz,
- 2 Hogy veszélyhelyzetben kinél alakul ki pánikreakció, azt a kiváltó okoknál ismertetett környezeti, testi, lelki okok, tényezők bonyolult egymásra hatása, eredője határozza meg.
- 3 A pánikreakciók kialakulásának valószínűségét csökkenteni lehet a korszerű egészségügyi felvilágosítással, az egészséges életmódra neveléssel, a megfelelő életkörülmények biztosításával.

A túlélésbe, a megmenekülésbe a lelkiállapot is erőteljesen beleszól. A rendíthetetlen élni akarás, hit a megmenekülésben elősegíti a sokk, a kétségbeesés, az esetleges sebesülés, a magány, a fáradtság leküzdését.

Az élni akarást elősegítő tényezők:

- 4 fegyelem, önfegyelem,
- 5 hit a megmenekülésben,
- 6 önuralom (a pánik leküzdése, a probléma átgondolása),
- 7 kitartás, türelem,
- 8 ösztönzés, önbizalom.

Tény, hogy minél jobb a lakosság fizikai, lelki kondíciója, egészségi állapota, annál kisebb esélye van a vészhelyzeti, félelmet kiváltó tényezőknek, hogy az egyes embernél, majd a tömegben pániksituációt idézzenek elő.

A tömegpánik lényegi kérdéseit illetően a kutatók hasonló állásponton vannak. Mivel azonban az embertömeg egy rendkívül összetett, bonyolult rendszer, és belső

dinamikájának felmérése szinte lehetetlen kísérleti körülmények között, így a várható reakciók és a végkifejlet tekintetében meglehetősen kevés támpont áll rendelkezésünkre. A pánik lefolyása tipikusnak mondható és jól megfigyelhető, így ezzel a szakasszal kapcsolatban lelhető fel a legtöbb ismeret. A mentést irányítók csökkenthetik a pánik kialakulásának esélyeit a következők betartásával:

- 9 minél kisebb létszámú csoportok létrehozásával,
- 10 elsőrendű fontosságú az emberek kellő informálása,
- 11 megtervezhető a pánik kialakulásának szempontjából negatív és pozitív gócok kezelése,
- 12 szilárd vezetés meglétének tudatosítása,
- 13 a feszültség levezetés fórumainak, módszereinek megteremtése,
- 14 a stresszt csökkentő, az általános közérzetjavító intézkedések (ellátás, lelki támogatás, stb.) permanens központi kérdésként való kezelése.

A mentést vezetőnek és törzsének bizonyos általános lélektani és szociálpszichológiai ismeretekkel kell rendelkezni, részletesebben kell ismertetni a tömegek lélektani sajátosságait és a ráhatás módjait. Különös gondot kell fordítani azok kijelölésére és felkészítésére, akik közvetlenül kommunikálnak az áldozatok kisebb, nagyobb csoportjaival, mert tevékenységük döntő fontosságú a káros tömegreakciók (spontán mozgás, pánik, stb.) elkerülése szempontjából.

A meggyőzésben célszerű az alábbi hármas szabályt betartani:

1. A meggyőzendőknél fontos: önértékelésük, előző tapasztalataik (hasonló témáról) és aktuális fizikai, pszichés állapotuk.
2. A meggyőzőnél fontos: a hitelessége, a meggyőzni akarás látszatának kerülése, ne legyen személyes haszna a meggyőzésből, szakértelme köztudott legyen, szimpátia a meggyőzendők részéről.

3. A módszer megválasztásánál fontos: hiteles forrás a vélemények nagyobb arányú változtatásánál hatékonyabb, nem hiteles forrás a közepes arányú változtatásnál hatékonyabb, a témák bemutatási sorrendje a hatékonyságot lényegesen befolyásolja.

Célszerű, már a tervezés, a nyugalom időszakában az olyan szuggesztív, a tömegbefolyásolására alkalmas személyek megkeresése, akikre a vezető adott esetben támaszkodhat.

### **3. Pánik fogalma, lefolyása, okai, megelőzésének és leküzdésének lehetőségei**

#### 3.1. A pánik definíciója

A pánikállapot – a különböző szakirodalmak alapján - hirtelen támadó félelem, rémület, amely váratlan, ijesztő környezeti hatások, események következtében jön létre, és működésképtelenséget idéz elő a lelki folyamatok összehangoltságában. A pánikfolyamatot kétféleképpen értelmezhetjük: egyéni- és tömegpánik.

A köztudatban, de talán a védelmi szakterületen is a pánik alatt legtöbbször tömegpánikot értenek és a kifejezést, valamilyen nagyobb létszámú csoporthoz kapcsolják. Ez nem véletlen, hiszen a pánik által okozott nagyobb és ismert katasztrófák mind tömegkatasztrófák. A csoport, a tömeg viszont egyénekből áll és a tömegpánik az egyének kóros reakcióinak a sajátos csoportthatásokkal átszőtt összessége.

A csoportjelenségeknél tárgyalt tömegpánik megértéséhez mindenképpen szükségesnek tartom a személyiségben zajló főbb folyamatok lényegének tisztázását.

### 3.2. A pánikreakció kitörése, lefolyása, az egyén és a tömeg esetén

Ha felbomlik a kötődés, az összetartás, összetartozás érzése, létrejöhet a pánikjelenség. Az egyén magára marad, félelmei a felszínre törnek. A kiváltó okok, pl.: láng, hő, füst, sötétség, robbanás, elszigeteltség és egy nagyon fontos dolog, a tájékozatlanság, amely legjobban a tűzoltók felelőségét növeli, hiszen a bajba került ember nem tudja, mit tegyen.

A pánikreakció lefolyása az egyén esetén az alábbi szakaszokra osztható:

- 15 reflex-fázis,
- 16 „fejvesztett menekülés”,
- 17 mozgáskényszer,
- 18 agykéreg alatti fázis (morális túlbuzgóság, önfeláldozás),
- 19 „szubkritikus” és agresszív fázis, felelősség áthárítás,
- 20 a józan ítélőképesség, belátó képesség visszatérése.

A felsoroltak, természetesen, egyénenként változóak. Az esetek többségében pszichiátriai vagy idegi károsodás nem fordul elő.

A tömeg esetében a pánik lefolyása mindig magában hordozza önmaga és környezete veszélyeztetésének, pusztításának lehetőségét a szélsőséges tömegreakciók, a pánikszerű reagálásokat tömegformában. Elias Canetti tömeget az alábbiak szerint jellemzi lélektani sajátosságai alapján.

Canetti szerint a tömegszerveződés szabályozott formája, (pl.: templomi gyülekezet, ünnepi gyűlés, stb.) jellemzője, hogy a ki- és bejutás szabályozott, a tömeg nem törekszik növekedésre, általában az összejövetel ismétlődik, így a feloszlás nem jelent visszavonhatatlan megszűnést. A tömeget alkotó személyek

egyéniisége megmarad, a vezetőre hallgatnak, a „máskor ugyanitt” reménye vezérli őket. A „kiürülés” jelensége a legfontosabb tömegfolyamat, ez a választóvonal a tudatosság és az ösztönszerűség, az irányíthatóság és az anarchia között. Ekkor az emberek már megszabadulnak különbözőségeiktől, és egyformának érzik magukat. A tömeg „kiürülésének” kifejlődésével, a kitörés formájában alakul a zárt tömeg nyílt tömeggé.

A nyílt tömeg minden tekintetben a zárt ellentéte. Az emberek az egyenlőség tévképzetének rabjai, amely csak addig tarthat, míg együtt vannak. Ennek elkerülésére a nyílt tömeg – legjellemzőbb tulajdonságaként – állandóan növekedni akar. Ősi ösztönök által táplált hatalomérzet, üldöztetésérzet és ellenségkeresés jellemzi. Gustave Le Bon tömeg fontosabb érzelmi jellemzőinek a következőket tartja:

- 21 Izgatottság, változékonyság, ingerlékenység: csak a tudattalan vezérli (nyílt tömeg), rabszolgája a ráható érzelmeknek, megszűnik a „lehetetlen” tudata.
- 22 Szuggerálhatóság és hiszékenység: egy tanú kijelentése elég a kollektív hallucinációk, „csodák” megvalósulásához, képekben gondolkodás és az objektív – szubjektív keveredése jellemzi, képzelete nagyon erős.
- 23 Érzelmek túlzottsága és egyoldalúsága: a láncreakciószerű tovaterjedés (infekció) jellemzi, melyet erősít a felelősség teljes hiánya, valamint a „most mindenki hatalmas lehet” érzése, nem gondolkodik, logikával nem győzhető meg.

Az ismertetett tömegjellemzők nem tisztán elkülönülve, hanem az inspiráló hatások függvényeként időben, térben változva fordulnak elő. Pl.: egy békés, zárt, ünnepi

tömegekből pillanatok alatt lehet – bizonyos hatásokra – nyílt megforduló, üldöző vagy menekülő tömeg.

A tömegpánik során kialakult Canetti szerint pániksituációban nem beszélhetünk már sem zárt, sem nyílt tömegről, mert a tömeg, mint tudatosan vagy ösztönösen vezérelt egység megszűnik, és a tömegbomlás folyamata indul be. Pl.: a tűz veszélyét felismerve a mindig jelenlévő, lappangó tömegérzet a csúcsig fokozódik, egy kis időre igazi nyílt tömeg alakul ki, mely, ha nem zárt helyen (színházban) volna, ösztönösen menekülne, mint egy állatsorda. Az együttes kijutás lehetőségének hiányában szembesülnek az egyének azzal a ténnyel, hogy közösen mozdulniuk lehetetlen. A tömeg a benne küzdő szemében a bekerítő, körülölelő ősi pusztító elem, a tűz képét ölti magára.

dr. Kémenczy Iván sajátos szociálpszichológiai jelenségnek tartja a tömegpánikot, melyet a szereplők kóros, abnormális lelkiállapota jellemez és az erkölcsi kontroll teljes kiesésével jár együtt. Az előbbit bizonyítja, hogy a menekülők az előnyszerzés érdekében senkit nem kímélnek: legázolják, ellöknek, leütnek öregeket, betegeket, gyerekeket, terhes nőt, mindenkit, aki a kijáráshoz jutásban akadályozza őket. Kialakulásában három fázist különböztet meg:

- 24 A bevezető szakasz jellemzője a tartós feszültség, a fenyegetettség tudata a várható veszéllyel szemben.
- 25 A várakozási szakaszban a veszély már fennáll az ingerek hatására a figyelem összpontosítás, cselekvésre késztetés következik be, itt dől el, hogy kialakul-e pánik vagy sem.
- 26 A harmadik szakaszban három eset lehetséges: újabb inger hiányában a pánikveszély megszűnik, újabb erős ingerre, egy pánik gócként viselkedő személy reakciójára (sikoltás, kiáltás), kitör a pánik vagy a várakozási szakaszban pozitív inger (nyugtató szavak,

erősebb védelem) hatására ésszerű cselekvésre készítetés tapasztalható, pánik nem tör ki.

A fentiek alapján tehát megállapítható, hogy a klasszikus pániksituáció két alapfeltétele: van menekülési lehetőség, de ez nem elégséges a csoport egészének egyszerre történő kijutásához. A szerző nagy jelentőséget tulajdonít az érzelmileg labilis, pánikgócként reagáló személyek kiemelésének és a pozitív gócként kommunikáló higgadt, határozott személyek alkalmazásának. A kitörő pánik lezajlása viharos és gyors, mert a felfokozott érzelmi feszültség maximális energiafelhasználást igényel.

A kimerült embereket az inaktív állapot éppen úgy veszélybe sodorhatja, mint az esztelen menekülés.

J. Leifertszerint a pánik jellemzői elsősorban az elsodró embertömeg, a céltalanság – fejvesztettség, valamint a fertőzésszerű terjedés (infekció). Alapja a magas fokú izgatottsági állapot, melyben a félelemkeltő ingerek leterhelő hatása miatt teljesen kiesik az agykéreg ellenőrző funkciója. A fertőzésszerű folyamatot a társak félelmének látványa és tevékenységük önkéntelen utánzása (ideomotorikus folyamat) jelenti, tehát a pánik alapvetően csoportjelenség. Kedvezhet a kialakulásnak: gyenge összetartó erő, a vezető hibái, a stressz, a bizonytalanság, az ingerültség, valamint a bizalom hiánya. Véleménye, hogy a pánikkal szemben nincs biztos védekezés, de valószínűségét csökkentheti: a biztos vezetettség érzése és a belső feszültségek bevezetésének lehetősége.

### 3.3. Gyermek a katasztrófában

Számos kutató vizsgálta a különböző korosztályok (gyermek, felnőtt, idős) speciális viselkedési reakcióit katasztrófa szituációkban.



Az erőszak és a támadás megélése az a reakció, amely a leginkább jellemzi a gyermekek reagálását a katasztrófaveszélyre. A gyermekeknek a katasztrófa szituációval történő megbirkózásánál fontos a családhoz, barátokhoz, tanítókhoz való kötődés. Még sokkal fontosabb a szeretet és a gondoskodás megnyugtató érzése, mint a hétköznapiakon. Amennyiben a család kényszerű felbomlása vagy a szülők halála, sebesülése miatt ez megszűnik, számos viselkedési probléma felmerülésével kell számolni. Vészhelyzetben különösen fontos a szeretet bizonyítása és a fizikai közelség. A szülőknek fel kell ezt ismerni, és el kell viselni, hogy a gyermek eleinte regresszív magatartású, nem szabad tőle túl sokat követelni. Nem lehet eléggé hangsúlyozni a megnyugtató, a biztatás jelentőségét, valamint a korhoz adaptált tényszerű tájékoztatás fontosságát.

Abban az esetben, amikor a fenti jelentékeny kapcsolat valamilyen oknál fogva megszűnik, más kapcsolatokat kell felhasználni a szülő helyettesítésére, akit a gyermek tisztel és szeret.

Az idősebb, iskoláskorú gyermekeknél életbevágó, mint a felnőtteknél is, a tájékoztatás kérdése. A gyermekek igyekeznek kérdéseket feltenni élményeikről, tapasztalataikról, ezáltal megismerni, hogy tulajdonképpen mi is történt. Gyermekeknél, a tudatos önkontroll fejtlen volta miatt számolni kell olyan reakciókkal, amikor a hisztéria, képzelődés, túlzott félelmek, stb. váratlan módon kitörnek, és különösen tömegben pániksituáció alakulhat ki. Ezért rendkívül fontos az állandó és szakszerű nevelői felügyelet, valamint tömegben a pánikgócként veszélyeztető gyermekek (és felnőttek) időben történő elkülönítése.

Kisgyermekeknél jellemző félelem, hogy valamilyen oknál fogva ők idézték elő a katasztrófát. Pl.: „ő gyújtotta be a tornádót”, egy másik gyertyával játszva úgy képzeleli, hogy a világegést ő idézte elő. Sok esetben a gyermek – értelmének fejlettségi szintje miatt – egyszerűen nincs még tisztában azzal, hogy mi történt.

Igen fontos a szülő szerepe a szituációkkal való megbirkózás folyamatában, mert a

gyermekeknek sokszor komoly buzdítására van szüksége, hogy képesek legyenek beszélni félelmeikről, tapasztalataikról és élményeikről. Ezen lehet segíteni kérdések felvetésével, más gyermekek iránti érdeklődés tanúsításával, például, hogy azok miként reagálnak az eseményekre.

Nagy segítséget jelenthet, ha a szülő reagál a gyermek fájdalmára, optimálisan nézi az esetet és az elvárásokat, ily módon kezelve a gyermekekben lévő stresszhatást.

Mindenképpen el kell érni, hogy a gyermek képes legyen megosztani és kiengedni fájdalmát, félelmeit, de ugyanúgy elkeseredéseit és vágyakozásait is, mindezt irányítható módon és mértékben úgy, hogy ne következzenek be túlzott érzelmek. A gyermekek látszólag időszakonként és fokozatosan képesek feldolgozni fájdalmakat, sokszor védekező álláspontot képviselnek. Kisgyermekes esetenként tagadják a fájdalmat önmagukban, nem fogadják el a halál véglegességét. A nagyobbak visszavonulnak és igyekeznek más témával foglalkozni. Mindenképpen az a helyzet, hogy valamiképpen, valamilyen összefüggésben megosztják a fájdalmat és a félelmet, hogy a környezet segítségével gyorsítsák a „gyógyulás” folyamatát.

Egyes kutatók szerint katasztrófáknál a remény sokkal határozottabb hatást biztosít gyermekeknél, mint felnőtteknél, akik nagyon szomorúak és csalódottak voltak. Mindenképpen szüksége van a gyermeknek arra, hogy környezetében valamilyen fokú stabilitást érzékeljen, és lássa, hogy a család többi tagjában is megvan a jobb napok eljövételének reménye.

A legtöbb tanulmány megállapítja, hogy a lányok és fiúk között – a vészhelyzeti reakciókat illetően – nincs alapvető különbség.

A tűzoltók jól tudják, hogy külön gondot okoz a füsttel telt, égő lakásban egyedül maradt kisgyermek megtalálása, ugyanis az életveszélyt nem megértve, inkább érezve, a lakás legeldugottabb, nehezen felfedezhető helyeire (ágy alá, szekrénybe, stb.) bújnak. Több esetben előfordult, hogy a normális körülmények között telefont,

ajtózárat kezelni tudó gyermekek elbújtak és meghaltak anélkül, hogy a menekülés eszközeit használták volna.

Figyelembe véve a kutatási eredményeket, az alábbi ajánlásokat lehet tenni a mentést irányító vezetőknek a gyermekekkel kapcsolatban:

- 27 A gyermekek sajátos, a felnőttekétől eltérő, lelkivilágának megfelelően vészhelyzeti szituációkban különösen fontos az életkori sajátosságoknak megfelelő kezelésmód.
- 28 Ilyen szituációkban, néhány speciális reakció mellett, lényegében a pedagógiából jól ismert törvényszerűségek fokozott érvényesülésével, hatásával kell számolni.
- 29 Különösen fontos a családok egységének megtartása, a szülő (nevelő) gondoskodásának kinyilvánítása, fizikai közelsége, a gyermek megfelelő tájékoztatása, a félelem valamilyen formában történő oldása.
- 30 A mentést szervező vezető mindenképpen támaszkodjon a gyermeki sajátosságokat jól ismerő pszichológusokra, pedagógusokra.
- 31 A szakszerű nevelői felügyelet és az elhelyezés megfelelő biztosításával elkerülhető, hogy a gyermekek, sajátos reakcióik miatt, katasztrófa kockázati tényezőként, pánikgócként okozzanak újabb problémát az egyébként is leterhelt vezetőknek.
- 32 Kialakult pániknál ismerjék fel a védőruhát viselő tűzoltót és bízzanak benne.

## **4. A pánik megelőzésének, leküzdésének feladatai és módszerei**

### 4.1. A megelőzés lehetőségei, annak gyakorlati módszerei és az azzal összefüggő feladatok

Szerencsére pánik ritkán tör ki. A várható veszélyekről mindenképpen célszerű tájékoztatni a tüzeset környezetében élőket és mindenekelőtt, ha felvehető a kapcsolat, a bent rekedtet. A veszély, illetőleg a tűz továbbterjedésének csökkentéséről szintén felvilágosítást kell adni.

Kifejezetten összefüggés tapasztalható az információ terjedése és annak minél szélesebb téteget érintő értéke, valamint az általa kiváltott érzelmi reakciók között. Egy katasztrófa helyzetről az eseményt átélő személy beszámolója sokkal erősebb érzelmi hatást vált ki, mint bármely újságban olvasott cikké vagy a televízióban látott képsoroké. Ezért fontos, elsősorban az óvodákban elkezdve és az iskolákban folytatva, a tűznek valamint következményeinek, az életkor sajátosságai alapján történő bemutatása. A tanulókkal tudatosítani kell, hogy amit a filmekben látnak, az csak trükk. Igazi tüzesetekről készült videofelvételeken kell bemutatni nekik, pl.: egy az oltásban, mentésben részt vett tűzoltó közreműködésével, hogy milyen az, amikor áthatolhatatlan füst van és valóban nem látni semmit. Az érzelmi motiváció nem lebecsülendő része a figyelemfelkeltésének, tájékoztatásnak.

Természetesen a tűzvédelmi propaganda hagyományos formáit (tájékoztató füzetek, Flórián-napi ismerkedés a tűzoltó autóval) sem szabad elvetni, mert ez játékosabb formában az óvodás korú gyermekekre hatásos lehet.

Ahol lehetőség van rá, ott a számítógépet is igénybe kell venni a tűzmeelőzés oktatására.

Mindezen elméleti síkon megtanított vagy inkább megtanítani kívánt ismeretek

csak gyakorlással érnek valamit. Tehát az oktatási intézményekben kötelezően elkészítendő „Tűzriadó Terv” gyakorlásával.

A tűzoltók igen sok esetben találkoznak, találkozhatnak káreseteknél a pánik kialakulásával, ezért fontos megismertetni velük a követendő magatartást pánikhelyzet esetén.

A tűzoltásban, mentésben résztvevők nyugodt, példamutató magatartása reménységgel tölti el a bajba jutott személyt. A beavatkozásoknak gyorsnak, pontosnak és határozottnak kell lennie. Ha a mozdulatokon, az eszközök használatán látszik az összeszokottság, az már nyugtatja az embereket és elegendő egy bizalmi kapcsolat kialakulásához.

A veszélybe kerültek megnyugtatását, tájékoztatását haladéktalanul meg kell kezdeni, akár akusztikai eszközöket is igénybe véve, melynek főbb szabályai a következők:

33 ha az esemény előtt történik, akkor idő legyen a menekülésre, ha utána, akkor a menekülés segítése a következő pontok által,

34 röviden, tömören, a cselekvésre és a magatartás szabályainak a közlése, de határozottan, izgalom nélkül.

A sérültek eltávolításakor, a sérülteket lehetőleg orvosi felügyelet mellett helyezzük el a tüzesettől távolabb, biztonságos helyen. Lehetőleg úgy, hogy a nézelődő, kíváncsi emberek elől rejtve legyenek, ne tudják zavarni sem az ápolást, sem pedig magukat a megmenekülteket. Ha ez nem lehetséges, akkor a társszervekkel (rendőrség, honvédség) együtt kell egy kordont húzni, amelyen belülre civil állampolgár nem léphet be, beleértve a sajtó képviselőit is.

Amennyiben sikerül megakadályozni a pánik kitörését, nagyon sokat nyertünk vele.

Hiszen nem köt le felesleges erőket, amelyek a mentésben részt tudnának venni és a civil embereket sem éri több stresszhatás. Különböző módszereket vehetünk igénybe, mint pl.: a figyelem elterelése vagy éppen felkeltése. A folyamatos tájékoztatást, milyen események történtek, mikor, hol, milyen és mennyi eszközt vetettek be, valamint hány szakember dolgozik a mentésben, mit kell tenni és mi várható. Ezzel tulajdonképpen a veszélyben érintettek megnyugtatása is történik. Egy nagyobb tüzesetnél is szinte azonnal megjelenik a spontán segítőkészség a lakosság részéről, mely egy egyszerű tea főzés is lehet, de az adott helyzetben nagyon sokat jelenthet.

#### 4.2. A bekövetkezett pánikreakció kezelése

Amennyiben mégis kitör a pánik, a lehető leghamarabb rendet kell teremteni. A kitört pánik ugyanis nemcsak a bent rekedt személy(ek) kimentését akadályozza, hanem a már kimenekültek és az ott tartózkodók közötti viszonyt is megmérgezi. Ezekben a szituációkban az emberek mozgása koordinálatlan, összevissza futkosnak, kiabálnak, a céltalan agresszió is megjelenhet, egyszerűen nem tudják, mi tévők legyenek. Megfigyelhető minden pánik elindulásánál, hogy néhány embertől indul ki. Ők az ún. „hangadók”. Ők a lehangosabbak, ezért mindenki rájuk figyel, utánozva cselekvésüket, menekülési kísérletüket, útvonalukat. A hangerőre, a tapasztalat szerint, nagyobb hangerővel kell válaszolni, ezzel vonva el a figyelmet róluk. Majd ki kell emelni őket, el kell távolítani a csoportból. Ha lehetséges valamilyen feladatot kell bízni rájuk, levezetendő a felesleges energiákat. Ha az állapotuk miatt ez nem járható út, akkor orvosi ellátásban kell részesíteni őket.

Példaként a Tűzoltóság konkrét feladatai:

1. Jelzés alatt:

35 a lehető legfontosabb információ szerzése a katasztrófáról vagy tűzesetről,

36 megfelelő tűzoltó erők riasztása,

37 ha szükséges a társszervek riasztása: mentők, rendőrség, honvédség, stb.

## 2. Vonulás közben:

38 a vonuló tűzoltók tájékoztatása az eddig megtudottakról (helyszín, feladatok, szabályok, stb.).

## 3. A helyszínen, a felderítésen túl:

39 van-e pánikhangulat,

40 a veszélyeztetettség csökkentése,

41 a terület nagysága.

## 4. A beavatkozás során:

42 életmentés,

43 nyugtatás,

44 menekülési útvonalak biztosítása,

45 pánikkeltők eltávolítása,

46 a menekülési útvonalak biztosítása,

47 világítás,

48 egyéb feladatok.

## 5. A tűzoltás vezetőjének és a parancsnokok célszerű viselkedése:

49 nyugodt,

50 határozott,

51 példamutató,

52 utasítás kiadás (gyors, pontos)

53 közvetlenül irányítson,

54 tájékoztasson.

Abban nem szabad reménykedni, hogy a katasztrófahelyzetekben lévő személy rájön a hibákra, és majd magától javít. A szolgálatparancsnoknak vagy a mentési csoport parancsnokának értenie kell a szakmai kérdéseket, problémákat és le kell tudnia „fordítani” úgy, a hétköznapi ember nyelvére, hogy azokat a benn rekedt személyek is megértsék. Hangsúlyozni kell a probléma megoldására tett erőfeszítéseket, ki kell fejezni együttérzésüket, próbáljuk a segítséget, a segítségnyújtást előrevetíteni. A kommunikáció legkevésbé egzakt területe, a metakommunikáció, is sokat segíthet a pánikhelyzet vagy a pánik lecsillapításában. Az említett másodlagos üzenetek megerősíthetik és gyengíthetik, esetleg ki is olthatják a szóbeli üzenetek intenzitását, ezért tudatos tervezést igényelnek. A tűzoltó viselkedése, mozgása és arcjátéka mind pozitív, de lehet, hogy negatív tartalommal bír pánikhelyzetben lévők esetében, így nem megfelelő viselkedéssel a kezdeti szimpátia sokat romolhat. A veszélyhelyzeteknél történő kommunikációban a pánik elkerülése az egyik legfontosabb cél.

## **5. A különböző veszélyhelyzetek során a kommunikáció, illetve a tömegtájékoztatás szerepének tapasztalati úton történő áttekintése**

5.1. A veszélyhelyzetek hatására kialakuló lélektani terhelés, valamint a kommunikációs zavarok összefüggéséről

A veszélyhelyzetekben gyorsan változó és lezajló folyamatok mennek végbe, amelyek még a tűzoltóknak is okozhatnak meglepetést. Pl.: az érzékszervek bizonytalan működése. Egy ilyen esetben csak az alkalmazható tudás és a sokirányú tapasztalat lehet a biztosíték. A tervszerű, célirányos, kiegyensúlyozott tevékenység csak biztonságos körülmények között képzelhető el. Amennyiben a



biztonság részben vagy egészben nem garantálható, annak következményei egyenes arányban növelhetik a veszélyérzetet, amely a cselekvés helyes irányáról tájékoztató kommunikáció nélkül, akár pánikot is generálhat. Az említett gondolat alapján, mint hivatásos tűzoltónak, az átélt élmények hatására is kialakult szakmai meggyőződés, hogy a legtöbb civilizációs vagy természeti ok miatt bekövetkezett veszélyhelyzetben az elsődlegesen beavatkozó erő, - mint a tűzoltóság - helyszíni vezetőjére jelentős - beavatkozási és kommunikációs - felelősség hárul. Az előbbi kijelentésem a tűzoltóság mentési-veszélyelhárítási beavatkozását igénylő események gyakoriságával, illetve az esetenként belőlük kialakulható eszkaláció megelőzéséhez rendelkezésre álló idő rövidejével indokolható.

Az elmúlt évtizedekről szóló szakirodalmat részben tanulmányozva egyértelműen bizonyítható, hogy a biztonságot veszélyeztető szituációk közül azok jelenthetnek reális katasztrófaveszélyt, amelyek továbbterjedési lehetőséggel bírnak.

Tekintettel arra, hogy a katasztrófaveszélyes helyzetek nem homogén kockázati elemeket tartalmaznak, ezért az ellenük történő védekezés is széleskörű együttműködést feltételező nemzeti érdek, és egységes irányítást igénylő állami feladat.

Hazánkban a katasztrófák elleni védekezés rendszere az 1999. évi LXXIV. törvény - a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezéstről - alapján 2000. január 1.-jén átalakult.

Az így létrejött egységes rendszer teljes mértékben megfelel mind az Európai Unió, mind a NATO norma követelményeinek.

A katasztrófák elleni védekezés legszélesebb körű feladatai elsősorban a Belügyminisztériumra, illetve az irányítása alá tartozó BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságra hárulnak, amely a tűzoltóság és a polgári

védelem jogszabályokban meghatározott irányítási, felügyeleti tevékenységét is ellátja. A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság valamint területi egységei szükség esetén szervezik és koordinálják a különböző szervezetek védekezését, és gondoskodnak az összehangolt veszélyhelyzeti kommunikációról is.

Az utóbb említett feladat fontosságát az elmúlt tíz év jelentősebb tűz- és káreseteinek, katasztrófaveszélyes szituációinak rövid ismertetésével tudom alátámasztani.

- 1991. Budapesten az Astoria METRO aluljáróban csőtörés következtében beömlő víz több száz ember életét veszélyeztette. A szerelvényben, illetve a felszín alatt rekedt emberek kimentését - pánik megelőzésével - a tűzoltóság a BKV szakembereinek közreműködésével végezte.
- 1992. Százhalombatta körzetében vasúti baleset során - tartálykocsi dőmfedelét a híd leszakította - jelentős mennyiségű ammónia került a környezetbe, amelynek megkötését, illetve további kiáramlását kellett megoldani a rendvédelmi szervezeteknek, együttműködve a Magyar Honvédség szakemberivel.
- 1993. Kiskunsági Nemzeti Parkban kb. 2500 ha.-t érintő erdő és bozóttűz oltására volt szükség, amely településeket illetve tanyákat veszélyeztetett. A veszélyhelyzetet a rendvédelmi szervezetek, a Magyar Honvédség és civil segítségnyújtók közreműködésével szüntették meg.
- 1994. Szajol vasútállomáson a szerelvény kisiklása miatt tömegszerencsétlenség történt, ahol számos ember életét csak a szakszerű és gyors műszaki mentés során lehetett megmenteni.
- 1995. A főváros XIX. kerületében egy gyár területén 3 szintes épület égett, amely következtében mintegy 60 méteres lángok keletkeztek. A tűz közvetlenül veszélyeztette a lakótelephez közeli benzinkutat. A tűzoltóság

erőfeszítéseinek tudható be, hogy nem következett be katasztrófa.

- 1996. A nyáron hirtelen nagymennyiségben leesett csapadék Baranya megye több települését közvetlen veszélybe sodorta, illetve megrongálta. A mentést végző szakembereknek köszönhetően nem volt történt tragédia.
- 1997. Kunszentmárton települést rövid ideig tartó, de óriási erejű szélvihar (tornádó) nagykiterjedésben megrongálta, ezért gondoskodni kellett a polgári védelemnek - a civil szervezetek bevonásával, - a lakosság ellátásáról és a gyors helyreállításról.
- 1998. Zalaegerszeg körzetében gázkitörés történt, ahol nagy erővel, óránként 30.000 m<sup>3</sup> gáz került a levegőbe. A lakosság gyors és szervezett kimenekítése, elhelyezése, ellátása, valamint a rekordgyorsaságú műszaki mentésnek köszönhetően, a katasztrófaveszélyt a beavatkozó erők megszüntették.
- 1999. A sorozatos felhőszakadások és belvizek sújtották az ország 19 megyéjének mintegy 1700 települését, közel 50 ezren kerültek közvetlen életveszélybe, ahol csak az operatív beavatkozások nyújtottak segítséget, mint például a helikopterrel történő mentés.
- 2000. Tavasszal az árvíz következtében a Tisza és mellékfolyóinak áradásai mintegy 270 településen 200 ezer lakost veszélyeztettek. A védekezésre 32 ezer ember és több száz technikai eszköz szervezett tevékenységére volt szükség.
- 2000. augusztusában Pusztaszőlős település körzetében gázkitörés következett be, amely a lakosságra közvetlen veszélyt nem jelentett, de ennek az eseménynek a kezdeti és folyamatos kommunikációja jelentős kihívás volt mind a BM OKF, mind a MOL Rt. illetékes szakemberei számára.

- 2001. március 6.-án a Tiszán bekövetkezett árhullám Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében Tarpa település térségében gátszakadást okozott, amelynek következtében 19 településről 12.000 személy került kitelepítésre esetenként kimenekítésre.

A feltüntetett esetek távirati stílusban történő ismertetésével érzékeltethetővé akartam tenni azt, hogy a rendkívüli helyzetek különböző irányú veszélyeket jelentenek, de a kialakult szituációra az emberek teljesen eltérő módon reagálhatnak.

5.2. A tömegtájékoztatáshoz kapcsolódó felelőségről és az adott helyzetben működéshez szükséges feltételek megteremtésének fontosságáról

A veszélyhelyzet kommunikáció megoldása során a kommunikációs tervet cselekvési feladattá alakítjuk a kitűzött célok konkrét helyzetre történő alkalmazása érdekében. Amíg a tervezés során fő kérdéseink a mi és a miért, addig a megoldás alkalmával a ki, hogyan, mikor és hol összefüggésekre kell válaszolnunk. A veszélyhelyzet bekövetkezése után a szóvivő, a rendelkezésére álló erőkkal és eszközökkel, igyekszik elérni a kitűzött kommunikációs célt vagy célokat, ezért megtervezi az üzenetet és az azt közvetíteni képes kommunikációs csatornákat.

A tömegtájékoztatásban, aktualitásuk miatt szereplő hírek - általában érzelmi vetületük miatt - jelentős mértékben befolyásolják az információ továbbterjedését és az arra történő reakciót. Kifejezett összefüggés tapasztalható az információ terjedése és annak minél szélesebb réteget érintő értéke, valamint az által kiváltott érzelmi reakciók között. Természetesen az így kialakult helyzetre a kommunikáció terjedésének módja is erős befolyással bír. /Pl.: Jelentős szerepe van a helyszíni tudósításnak./ Egy katasztrófa helyzetről az eseményt átélő vagy túlélő személy

beszámolója sokkal erősebb érzelmi hatást vált ki, mint bármely tudósítást végző újságíróé. Tapasztalatom szerint az érzelmi motiváció nem lebecsülendő része a tájékoztatásnak.

Az érzelem többet jelenthet, mint a hírek ismerete, mert újabb reakciókat válthat ki, amelyek további kommunikációs feladatokat jelentenek. Az információ továbbítása az Internet által, az eddigiekhez képest hihetetlen módon felgyorsult, így másfajta kommunikációs megoldási módszereket, nyelvhasználati kultúrát igényel.

Az információ így sokkal gyorsabban eljut az érdeklődőhöz, mint az eddigi hagyományosnak mondható elektronikus (televíziók, rádiók) vagy - főképpen - nyomtatott sajtó útján, ezért a válaszreagálás is ennek megfelelő (pl.: számolni kell a hírek megerősítésének, valamint a háttér információknak az egyre erősödő igényével).

Azonban az adott hírre vagy eseményre való reagálást általában annak tartalma, s az arról - talán - elsőnek tudósító információs csatorna stílusa váltja ki. Az esemény földrajzi és időbeni közelsége igen erős motivációs hatással bír, és az a tájékoztatás gyors terjedésével együtt rendkívül erős és figyelemfelkeltő hatással bír.

Az eddigiek alapján érzékeltetni akartam, hogy a különböző veszélyhelyzetekről szóló kommunikációs munka során rendelkezünk szükséges, olyan személlyel vagy személyekkel, akik a sajtó tájékoztatásért felelősek, és lehetőségek szerint célszerű, ezen munkatársakat a részükre meghatározott feladat megoldására felkészíteni.

Az, hogy egy vagy több személyre van szükség, azt a szituáció, a cél, illetve a választott módszer dönti el. Az információ továbbításánál feltétlenül gondoljuk át, hogy azzal mit akarunk elérni és vegyük figyelembe az elektronikus és a nyomtatott sajtó specialitásait. Az úgynevezett "hétköznapiakban" kialakított kölcsönös, előnyös együttműködés a médiával mindig sokat segíthet, különös tekintettel a helyi, valamint a regionális médiára is. Az eseményről, továbbításra

szánt tájékoztatás alkalmával, nem szabad megfeledkeznünk a partner szervezetekkel együttes koordinációról sem. Rendkívül fontos szempont a sajtó munkatársai részére a helyszínen történő munkafeltételek egyszeri, rendszeres vagy folyamatos biztosítása, a mentést végző erők tevékenységének zavarása nélkül, (pl.: megközelítési határ, az időjárástól védő helyiség, áramforrás, alapvető higiéniai feltételek, aktuális írásbeli összefoglaló háttéranyag stb.). Az eseményről szóló közleményünkben mindig ki kell térnünk az alapvetőbb visszatérő kérdésekre, mint pl.: mi történt?, mikor?, hol?, miért?, mi várható?, életveszély vagy sérülés? A kiadott információ viszont ne tartalmazzon kétségeket, bizonytalan utalásokat vagy ne sértsen személyi, intézményi jogokat.

Amennyiben a helyszínen történő tevékenység lehetőségét a szakmai és balesetvédelmi szempontok figyelembevételével biztosítjuk, akkor a leggyakoribb de fölösleges konfliktusokat kerüljük el. Ezért is fontos a kölcsönös tisztelet és együttműködési szándék.

Az információs társadalmakban szinte az információhordozók és az információ előállítók körül forog a világ. A média szinte meghatározza a közélet alakulását, de keveset tudunk valódi hatásáról és működéséről. A média az értékközvetítésen túl erősen befolyásolhatja a közvéleményt, ezért ne felejtsük el a vélemény szinte mindenkié, de rólunk szól!

Távolról sem kívánok médiaelemzéssel vagy kutatással foglalkozni, csak a jelenségre kívántam, ráirányítani a figyelmet. A tájékoztatásban természetesen nem csak a média közvetít, hanem pl. a személyes kapcsolatok is, de ezek még ha szubjektív információkból, illetve saját tapasztalatainkból is állnak, még nem biztos, hogy tisztán látjuk az objektív összefüggéseket. Ez akkor is tapasztalható, ha a média személytelen, mert nem azt mondjuk, hogy kitől származik az információ, inkább úgy fogalmazunk, pl.: a rádióból hallottam, a televízióban láttam, az újságban olvastam, stb.

A média, ha tudja, mit kell tennie, akkor olyan irányba mozdítja el az embereket, amely mind a társadalom, mind az egyén számára hasznos és értékes, és szerintem, ez jelenti a közös felelősséget.

## 6. Befejezés

A szakdolgozat megírása előtt 2001. szeptember 11.-én történt New York-ban az a terror-cselekmény, amelyet az egész világ élőadásban láthatott. A szakdolgozatomban nincs lehetőség elemezni az ott lezajlottakat, de a híradásokból érezhető volt, hogy a tűzoltók példát mutattak a pánik kezelésében is, a helyi média viszont teljes együttműködési szándékkal közreműködött a katasztrófa kommunikációban. Az előbbiektől függetlenül azért elképzelhető, hogy azok, akik túléltek a támadást, talán örökre viselik annak lélektani súlyát, mert még évek múlva is felkaphatják a fejüket, ha egy repülőgép száll el felettük. Ezúton szeretnék visszautalni a szakdolgozat 2.2. pontjára, amelyben megemlítettem „...*a félelem tárgy ismert, de iránya, illetve bekövetkezésének elkerülése bizonytalan...*” álláspontomat. A munkám során megkíséreltem a pánik elemzésével és a katasztrófa kommunikációhoz kapcsolódó szakanyagok felhasználásával személyes tapasztalataimat ismertetni, amelyet munkámban rendszeresen alkalmaznom kell.

Az általam tapasztalt és megismert gondolatokról történő tanulságok levonására a Tisztelt Olvasót kérem fel!

A témával történő foglalkozást mai világunkban nagyon is időszerűnek tartom és nem volt szándékom, de nem is lehetne felvállalni a teljesség igényét.

A médiában már több éve versenyhelyzet van, amely műsorok, adások, újságok létrejöttével vagy megszűnésével jár.

Katasztrófák elleni védekezésről történő folyamatos tájékoztatás vagy megelőző célú felvilágosítás érdekei viszont továbbra is változatlanok, de a megoldásokat ehhez az új szituációhoz kell alakítani. Az Európai Unióhoz történő csatlakozással összefüggésben feltehetően a tárgyalt téma felértékelődésével is számolni kell - pl.: az oktatás, továbbképzés -, hiszen a kommunikációs stratégiák helyes vagy helytelen kidolgozása, valamint megvalósítása hosszú távon befolyásolhatja a rólunk alkotott képet, ezért a kommunikációs feladatok helyes megoldása ma már nélkülözhetetlen eleme a sikernek.



## IRODALOMJEGYZÉK

- 1, Dr. Ransburg Jenő: Félelem, harag, agresszió Budapest, Tankönyvkiadó 1983.
- 2, dr. Kémenczy Iván: Katasztrófák és tanulságaik Polgári Védelem c. folyóirat 10. szám
- 3, dr. Kémenczy Iván: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai Budapest, Zrínyi Katonai Könyvkiadó 1980.
- 4, Szerk: Bernáth László-Révész György: A pszichológia alapjai Budapest, Tertia Kiadó 1998.
- 5, Allport, G.W.: A személyiség alakulása Budapest, Gondolat Kiadó 1985.
- 6, Aronson, E.: A társas lény Budapest, Közigazgatási és Jogi Kiadó 1978.
- 7, dr. Bábosik István: A nevelés folyamata és módszerei Budapest, Leopárd Kiadó 1991.

8, Buda Béla: A személyiségfejlődés és a nevelés szociálpszichológiája Budapest, Tankönyvkiadó 1986.

9, Buda Béla: Az empátia – a beleélés lélektana Budapest, Gondolat Könyvkiadó 1978.

10, Gerhard Buzek: A túlélés kézikönyve Budapest, Sub Rosa Kiadó 1994.

11, Elias Canetti: Tömeg és hatalom Budapest, Európa Könyvkiadó 1991.

12, Charles S. Carver – Michael F. Scheier: Személyiségpszichológia Budapest, Osiris Kiadó, 1998.

13, Michael Cole – Sheila R. Cole: Fejlesztéslélektan Budapest, Osiris Kiadó, 1997.

14, M. Haire: Pszichológia vezetőknek Budapest, Mezőgazdasági Kiadó, 1977.

15, Hankiss Elemér: Diagnózisok Budapest, Magvető Kiadó 1982.

16, Hunyadi György: Szociálpszichológia I-II Budapest, Gondolat Könyvkiadó 1984.

17, Dr. Barlai Róbert-Kővágó György: Válság – (katasztrófa) kommunikáció Tanulmányok és szemelvények Petit Reál Könyvkiadó Budapest, 1996.

18, Horváth János: „Itt a veszélyhelyzet parancsnoka beszél” tanulmány Belügyi

Szemle 2001. 3. szám Budapest, Belügyminisztérium 2001.

19, Szerk: Grétsy László: Nyelvészet és tömegkommunikáció  
Tömegkommunikáció Kutatóközpont Budapest, 1985.

20, Szerk: Galgóczi László: Nyelvtan, nyelvhasználat, kommunikáció Juhász Gyula  
Tanárképző Főiskola Szeged, 1999.

21, Balázs Géza: Újságíró ismeretek DUE Kiadó Budapest, 1993.

22, Adamikné Jászó Anna: A magyar nyelv könyve Budapest, 1994.

23, Weisse Horland: A forrás hitelének szerepe a közlés hatékonyságában  
Budapest, Gondolat Kiadó 1981.

24, Dr. Ransburg Jenő- Dr. Popper Péter: Személyiségünk titkai Budapest, Minerva  
Kiadó 1978.

25, J. Leifert: Félelem és bátorság: Csapatpszichológia Budapest, Zrínyi Katonai  
Könyvkiadó 1993.

26, Gustave Le Bon: A tömegek lélektana Budapest, Franklin Társulat 1920.