

# MED PANIKO IN BREZBRIŽNOSTJO

## Between panic and indifference

Marko Polič\* UDK 351.86:659.2

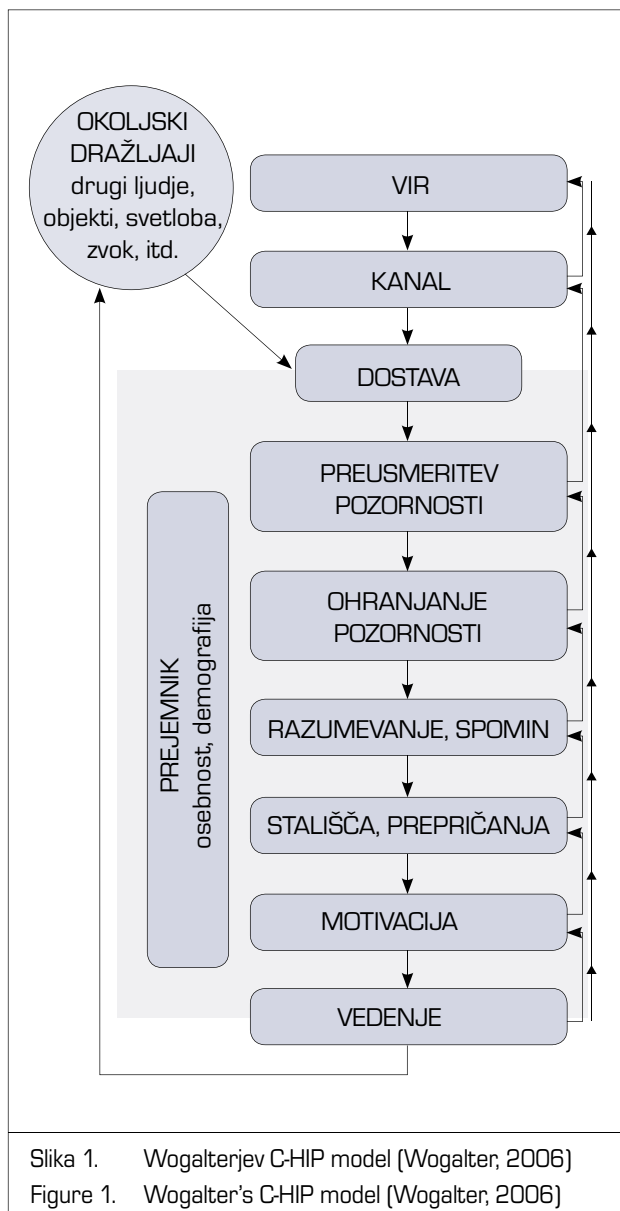
Povzetek Abstract

V prispevku obravnavam različne dejavnike opozarjanja. Začenjam z nekaterimi splošnejšimi modeli, kakor so model dinamičnega zaznavanja nevarnosti, Wogalterjev model C-HIP, Rennovo organizacijsko strukturo komunikacije nevarnosti, Kaspersonovim modelom ojačenja nevarnosti, da lahko nato podrobneje predstavim posamezne dejavnike učinkovitega opozarjanja, kakor so zaupanje v vir, značilnosti sporočila, problem strahu in njegove uporabe v sporočanju ipd. Povedano predstavlja zgolj izsek iz spoznanj o kriznem komuniciranju.

Different aspects of warning are discussed. The contribution begins with some more general models, such as dynamic nature of risk perception, Wogalter's C-HIP model, Renn's organisational structure of risk communication, Kasperson's model of risk amplification, and then shift to a more detailed presentation of specific factors of efficient warning, such as trust in the source, message characteristics, the problem of fear and its use in messages etc. The paper presents only a small segment of risk communication knowledge.

### Okvir razprave

Obveščanje in opozarjanje ogroženih ljudi predstavlja enega ključnih vidikov ukrepanja ob nesrečah, toda vedno znova se srečujemo z neustreznimi in neuspešnimi opozorili, ki nesreče ne preprečijo ali njihovih učinkov ne zmanjšajo. Raziskovalci so opozarjali na zmotne zaznave javnosti o ogroženosti in ugotavljali, kaj javnost zares skrbi, in spoznali, da so odzivi javnosti razumni, vendar drugačni od strokovnih, zato je treba oba pogleda povezati. Ustrezna zaznava nevarnosti je potrebna za ukrepanje in ustrezen sprejem opozorila. Pri tem gre za zaupanje, zaznavo nevarnosti, vrednote, socialne dejavnike zaznave nevarnosti, vplive kulture itn. Učinkovitost opozarjanja lahko merimo predvsem z njegovim vplivom na želeno vedenje ogroženih. Da bi lahko učinkovito opozarjali ogrožene, je treba razumeti vse dejavnike, ki vplivajo na učinkovitost opozarjanja in na človeško soočanje z nesrečo. Potrebna je torej neka veljavna teorija ali model razlage. Teh je več, saj gre za zapletene pojave, za katere – kar v psihologiji ni nenavadno – obstaja zgolj delno razumevanje. Tako si bomo ogledali nekaj razlag različnih dejavnikov opozarjanja. Eden splošnejših modelov je Wogalterjev (2006) komunikacijski človeško-informacijsko procesni model (model C-HIP; Communication-Human Information Processing model). Model predstavlja okvir za urejanje ugotovitev o opozarjanju. Prikazal bom tudi Rennovo organizacijsko strukturo komunikacije nevarnosti in Kaspersonov model ojačenja nevarnosti, nato pa obravnaval posamezna konkretna vprašanja v zvezi z opozarjanjem in kriznim komuniciranjem.



Slika 1. Wogalterjev C-HIP model (Wogalter, 2006)  
Figure 1. Wogalter's C-HIP model (Wogalter, 2006)

\* Prof. dr., Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo, Aškerčeva 2, Ljubljana, marko.polic@guest.arnes.si

Model C-HIP (slika 1) uporablja nekatere osnovne stopnje enostavnega komunikacijskega modela (vir, kanal prejemnik), ki jim dodaja razmeroma enostaven model informacijske predelave (preusmeritev in ohranjanje pozornosti, razumevanje in spomin, prepričanja in stališča, motivacija, vedenje). Odtod tudi ime modela. Vidimo, da se osredotoča na prejemnika in njegovo predelavo prejetih informacij. Obstajajo tudi drugi modeli, ki bolj poudarjajo druge sestavine, npr. vir in njihove medsebojne odnose. V tej zadnji različici modela C-HIP Wogalter (2006) uvaja nekaj novih stopenj, npr. 'dostavo', t. j. vmesnik ali točko prejema opozorila, ki preko enega ali več kanalov prihaja do prejemnika. Bolj poudarja tudi vpliv dražljajev iz okolja in njihov vpliv na opozarjanje. Model je stopenjski in procesni in opisuje splošno zaporedje stopenj in možne učinke opozorila pri predelavi. Če je informacija na posamezni stopnji uspešno predelana, potuje na naslednjo, sicer pa pride do zastoja in opozorilo ne bo doseglo svojega namena. Če npr. ogroženi ni pozoren na opozorilo ali ga ne razume ali ni prepričan v njegovo verodostojnost, najbrž ne bo spremenil svojega vedenja. Čeprav model poudarja linearno zaporedje, obstajajo tudi povratne zveze, ko poznejše stopnje lahko vplivajo povratno na prejšnje, npr. kadar smo pogosto izpostavljeni istemu opozorilu, se nanj navadimo in smo pozneje nanj vse manj pozorni. Spomin torej lahko vpliva na pozornost. Vse stopnje in procese v modelu bi lahko obširno predstavili, saj je o njih mnogo podatkov. V tem prispevku se bomo omejili samo na nekatere posamezne vidike celotnega procesa, saj obširnejši prikaz modela presega namen tega prispevka.

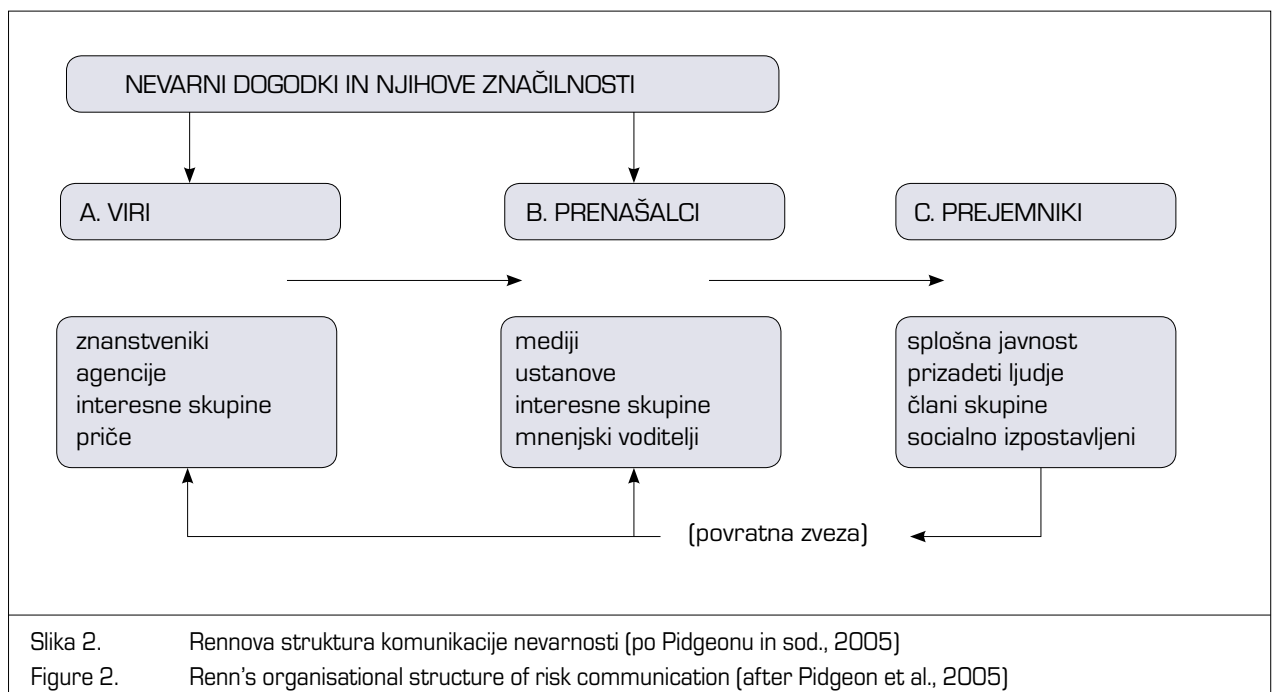
V zadnjih letih se pri obravnavi kriznega komuniciranja vse bolj poudarja model ojačenja nevarnosti, ki so ga predstavili Kasperson in njegovi sodelavci (1988; 2005). Menijo, da določeni vidiki nevarnosti vstopajo v interakcijo s psihološkimi, socialnimi, institucionalnimi in kulturnimi

procesni na način, ki lahko oslabi ali okrepi zaznavo nevarnosti in s tem vpliva na vedenje. Okvir ojačenja nevarnosti je zajet že v Rennovi (1991; po Pidgeonu, Henwoodu in Maguiru, 2005) organizacijski strukturi komunikacije o nevarnosti v skupnosti. Le-ta obravnava vire, prenašalce in prejemnike (slika 2). Na splošno je Rennov model podoben Wogalterjevemu modelu, le poudarki so drugi: v prejšnjem modelu so spoznavni (npr. pozornost, razumevanje, spomin), v Rennovem pa socialni.

Model ojačenja nevarnosti so nato razvili Kasperson in njegovi sodelavci (2005). Opisuje dinamiko socialnih procesov, ki oblikujejo zaznavo nevarnosti. Resnični ali namišljeni 'nevarni dogodek' lahko ostane nepomemben ali lokaliziran, dokler ni nekomu sporočen. Dogodek in njegove značilnosti so predstavljeni z različnimi signali nevarnosti (podobe, znaki, simboli), ki vstopijo v interakcijo z mnogimi socialnimi procesi, ki ga lahko okrepijo ali oslabijo.

Ti raziskovalci – v veliki meri usmerjeni v zaznavo tehnoloških nevarnosti – so trdili (Kasperson in sod., 2005), da dejavnost informacijskih medijev, vladnih ustanov ter javnih in zasebnih interesnih skupin spreminja obseg družbenega zanimanja za nevarnosti v zapletenem zaprto-krožnem procesu. Javnosti neka nevarnost ne skrbi, dokler se je ne začne zavedati zaradi delovanja informacijskih medijev. Stopnja zaskrbljenosti je odvisna od načina prikazovanja in umeščenosti nevarnosti. Medijsko pokritje je po drugi strani odvisno od podatkov različnih okoljskih in drugih skupin. Ko se javnost začne zanimati za nevarnost, jo vladne ustanove začnejo raziskovati in urejati. Medijsko pokritje tega dogajanja lahko spet poveča ali zmanjša javno zaskrbljenost itn.

Njihov model socialne okrepitve nevarnosti združuje tehnične ocene in socialne značilnosti zaznave nevar-



nosti. Model se osredotoča na medsebojni vpliv nevarnih dogodkov in psiholoških, socialnih, institucionalnih in kulturnih procesov. To vodi v okrepitev ali oslabitev posameznikove ali socialne zaznave nevarnosti in oblikovanje z nevarnostjo povezanega vedenja. Vedenjski vzorci povratno povzročijo drugotne ali gospodarske posledice, ki presejajo neposredno škodo ljudem ali okolju. Gre za posredne vplive, kakor so jamstva, stroški zavarovanja, izguba zaupanja v ustanove ali oddtujitev od skupnosti. Drugotne posledice se lahko razvijejo v dolgoročno protitehnološka stališča, odtujitev od fizičnega okolja, ravnodušnost ali izgubo zaupanja v reševalne in zaščitne službe.

Proces se začne bodisi s sporočenim fizičnim dogodkom ali prepoznavo škodljivih učinkov. Posamezniki, skupine in ustanove zbirajo obvestila in odgovarjajo nanja ter s svojimi vedenjskimi odzivi ali sporočili delujejo kot ojačevalne postaje. Ojačitev se razlikuje med ljudmi glede na njihove vloge. Posamezniki ne delujejo le kot ojačevalne postaje v skladu s svojimi osebnimi vrednotami in zaznavami nevarnosti, ampak so tudi del socialnih organizacij, ki prav tako delujejo kot ojačevalne postaje v skladu s pravili in vrednotami teh posebnih socialnih skupin. Čeprav se zdi, da model ustrezno prikazuje način ravnanja industrijskih družb z nevarnostjo, še ni v zadostni meri empirično potrjen.

Model je sicer bolj povezan z zaznavo tehnoloških tveganj, a se da smiselno uporabiti na vseh drugih področjih, saj nobeno opozorilo ne vstopa v prazen socialni prostor. Vsekakor opozarja na pomen socialnih in kulturnih dejavnikov pri opozarjanju in kriznem komuniciranju.

## Zaupanje

Eden ključnih dejavnikov učinkovitosti sporočila je zaupanje, ki ga uživa vir. Ljudje pogosto najprej ocenjujejo vir in šele nato vsebino opozorila. Še tako dobri argumenti in prave informacije iz neverodostojnih virov ne zaležejo veliko. Znano je, da je zaupanje krhko. Težko ga je vzpostaviti in lahko izgubiti. Ponovno vzpostavljanje enkrat izgubljenega zaupanja je zelo težka naloga. Praviloma gre prav za to, kako vzpostaviti zaupanje med javnostjo, stroko in državnimi organi. Ta nesomernost med vzpostavljanjem in izgubo zaupanja (znana kot načelo nesomernosti) izvira iz (Slovic, 1993; 1997):

- večje vidnosti in opaznosti negativnih (zaupanje uničujočih) dogodkov; le-ti so pogosto natančno določeni, npr. nesreče, laži, odkritje napak ipd., medtem ko so pozitivni nejasni in nerazločljivi;
- kadar so dogodki dobro opredeljeni in pritegnejo pozornost, imajo negativni večjo težo kakor pozitivni; nenazadnje nam je iz vsakdanjih izkušenj znano, da ima nesreča v jedrski elektrarni večjo težo kakor dnevna poročila o njenem delu brez napak;
- viri slabih (zaupanje uničujočih) sporočil se zdijo bolj verodostojni kakor viri dobrih novic;
- vzpostavljeno nezaupanje krepi samo sebe in ohranja

nezaupanje, saj nezaupanje zavira osebne stike in izkušnje, nujne za premagovanje nezaupanja, hkrati pa vpliva na naše razlage dogodkov in krepi prejšnja prepričanja.

Upoštevati moramo, da dejanja govorijo glasneje od besed, da odprtost spodbuja zaupanje in da je odziv na sporočilo odvisen tudi od načina njegove predaje (Bennet, 2005). Dejavniki zaupanja so predvsem zaznana zmožnost vira, njegova objektivnost, doslednost in dobronamernost. Gre torej za več razsežnosti zaupanja, ki so nujne za njegovo doseganje in nimajo vselej enake vrednosti. Prejemniki opozorila lahko npr. ocenijo vir za zmožen, a nedobronameren. Vendar virom, ki jim zaupamo, lahko pripišemo tudi večjo strokovnost in obratno.

## Zaznava nevarnosti: strah, vrednote in primerjave

Pogosto se lahko vprašamo, zakaj se ljudje včasih takoj odzovejo na opozorilo, drugič pa sploh ne in se celo ne zmenijo za opozorila o resni nevarnosti. Na ta vprašanja sta odgovorila predvsem Fischhoff in Slovic s sodelavci (Fischhoff, Lichtenstein, Slovic, Derby in Keeney, 1981; Slovic, 1986). Iz njihovih raziskav izhaja, da je bojazen pred neko nevarnostjo večja, če je:

- izpostavljenost neprostovoljna (npr. jez, zgrajen nad naseljem);
- neenako razpršena (nekateri imajo korist, drugi škodo);
- neizogibna;
- izhaja iz neznanega ali novega vira;
- jo povzroča človek;
- povzroča skrito in nepovratno škodo (npr. bolezen, ki izbruhne več let po izpostavljenosti);
- še posebej ogroža majhne otroke in nosečnice in prihodnje generacije;
- oblika smrti vzbuja posebno grozo;
- poškoduje znane osebe in ne neznanih žrtev;
- znanost jo slabo razume;
- odgovorni vir(i) ponuja(jo) protislovne trditve.

Posamezni dejavniki so med seboj odvisni. Lahko jih uporabimo pri napovedi zaznave nevarnosti.

Omenjeni dejavniki lahko izkrivijo zaznavo nevarnosti z izpostavljanjem določenih vrst tveganja. Odražajo, kakor meni Bennett (2005), obrambno vrednostno presojo. Tako npr. nevarnost raka prinaša večjo grozo kakor obet srčnega napada, pripravljenost na sprejetje prostovoljnih tveganj pa lahko odraža pomen, ki ga pripisujemo osebni samostojnosti. Presoja tveganja je nedvomno tudi stvar osebnih in družbenih vrednostnih sodb. Zato lahko prej omenjeni dejavniki bojazni predstavljajo dokaj dobre kazalce splošnega odziva javnosti na neko nevarnost, so pa slabi kazalci odziva katerega koli posameznika.

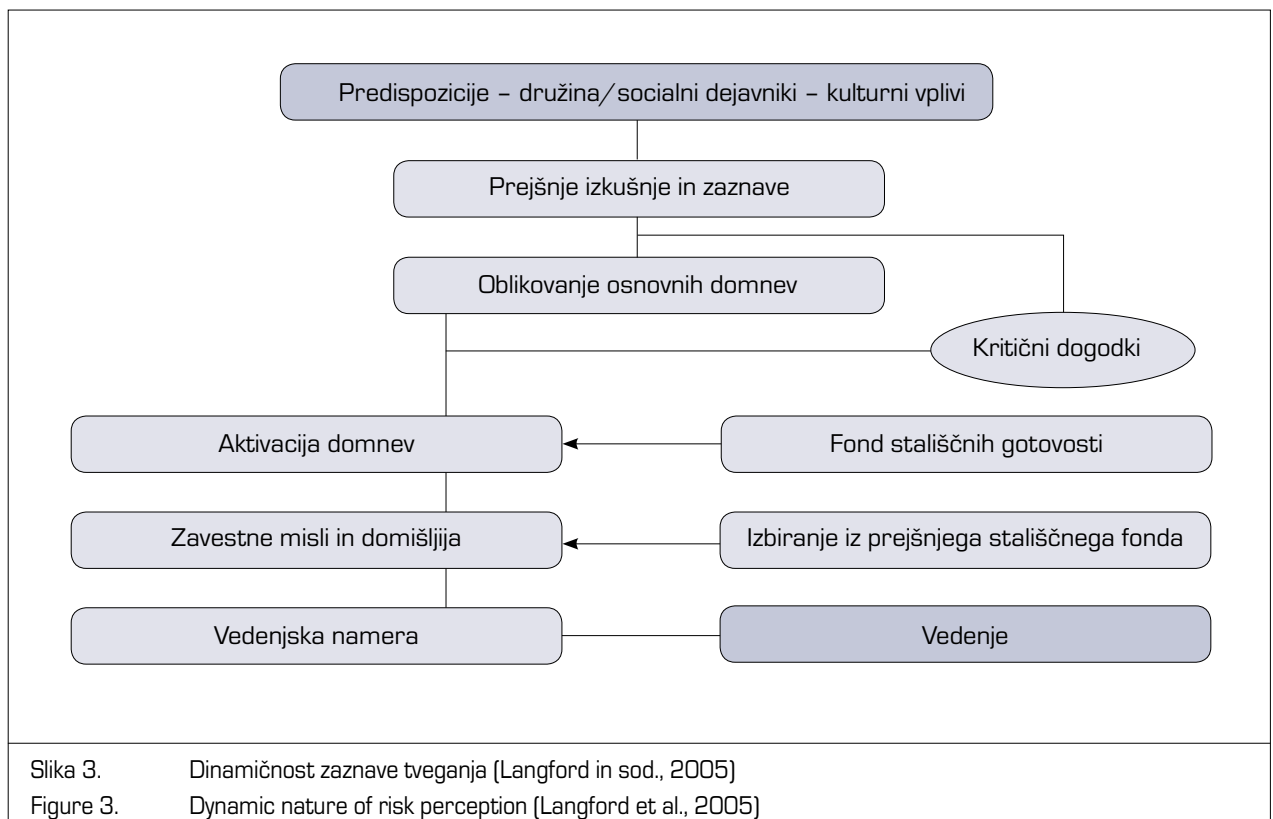
Zanimivo bi bilo odkriti, kako ljudje ocenjujejo različne nevarnosti, saj medsebojna primerjava ocen lahko nakaže tudi možno vedenje ob posamezni nevarnosti. Omenjene dejavnike bojzani so odkrili prav s primerjavo ocen nevarnosti različnih dejavnosti in pojavov. Predvsem se ljudem zdijo verjetnejši vzrok smrti neobičajni in dramatični dogodki (poplave, redke bolezni), podcenjujejo pa običajne vzroke. Pojav razlagamo s hevrstiko dostopnosti, t. j. težnjo, da presojava verjetnost dogodka glede na lahkoto, s katero se ga spomnimo. Dramatičnost nedvomno vpliva na presojo in izkrivlja naš spomin. Pomislite samo, koliko ljudi se še danes spominja nesreče Adriinega letala na Korziki. Kljub tem izkrivljenjem pa na splošno ljudje le dokaj točno razvrščajo verjetnost smrti za posamezne grožnje od najredkejših do najpogostejših.

Pri opozarjanju bo najbrž učinkovitejše opozorilo, ki naslavlja dejanske strahove javnosti glede posamezne grožnje in ne zgolj vidikov, za katere strokovnjaki menijo, da so pomembni. Učinkovito opozarjanje ovira tudi t. i. 'pristranost optimizma', prepričanje, da so ogroženi zgolj drugi in ne tudi mi sami. Znana je tudi 'nagnjenost k normalnosti', t. j. težnja, da se kljub opozorilu ne ukrepa.

Poglejmo še značilnosti grožnje, ki vplivajo na njeno medijsko obdelavo. Bennet (2005) našteva naslednje dejavnike, ki jo sprožijo: vprašanje krivde, domnevne skrivnosti in poskusi prikrivanja, človeško zanimanje, povezave s pomembnimi zadevami ali osebami, navzkrižja, opozorilna vrednost (kaj se bo še zgodilo), število izpostavljenih, močni vidni vpliv (npr. slike trpljenja), povezave s spolnostjo in kriminalom ipd. Za dolgoročno medijsko

obravnavo je krivda najpomembnejši posamični dejavnik. Pomen medijev moramo upoštevati pri opozarjanju, saj si praviloma prav z njihovo pomočjo ljudje ustvarjajo svojo podobo grožnje. Mediji so ključni del socialne okrepitev nevarnosti.

Zavedati se moramo, da se posameznikova zaznava nevarnosti lahko spremeni zaradi novih izkušenj (npr. po preživetem potresu). Posamezno stališče o nevarnosti ima tri stopnje (Langford, Marris in O'Riordan, 2005): razvoj, ohranjanje in prehod (slika 3). Razvoj predstavlja sovplivanje zunanjih dražljajev in obstoječih spoznavnih ustrojev (obrazcev) v posameznikovem mišljenju. Stališče se ohranja z zbiranjem novih obvestil, ki je pogosto izbirčno. Posameznik išče predvsem podatke, ki podpirajo obstoječa stališča. Zadostna količina in kakovost novih podatkov pa lahko povzročita prehod od starih k novim stališčem in prepričanjem v nenadni spremembi. Prejšnje izkušnje in zaznave se nanašajo na dotedaj zbrane izkušnje in vključujejo njihovo subjektivno razlago. Oblikovanje osnovnih domnev temelji na spoznavni in čustveni predelavi informacij in predstavlja negativna (npr. nemoč) ali pozitivna izkrivljenja (npr. racionalizacija, zanikanje). Kritični dogodki lahko vplivajo na razvoj ali sprožitev osnovnih domnev. Sprožitev domnev je lahko enostavno zbiranje dogodkov, ki vodijo do postopne spremembe, jih pa lahko sproži poseben, potencialno neustrezen odziv na dogodek. Zaveštne misli in domišljija lahko vplivajo na mnoge vidike življenja, krepijo, ali pa so v navzkrižju z obstoječimi spoznavnimi ustroji. Njihovi učinki so lahko fiziološki, spoznavni, čustveni in vedenjski. Nevarnost lahko preoblikuje stališča. Pojav poteka na individualni in socialni ravni.



## Potreba po gotovosti

Vsaka razprava o krizi ali nesreči nujno omenja tudi negotovost. Prav nenadnost dogodka in izguba nadzora nad njim sta njeni ključni značilnosti. Lahko jo opredelimo kot nezmožnost določiti sedanost ali napovedati prihodnost. Do negotovosti lahko pride zaradi pomanjkanja obvestil, njihove zapletenosti ali vprašljive kakovosti. Potreba po zmanjšanju negotovosti je ena ključnih zahtev učinkovitega kriznega upravljanja. Nenazadnje tudi zato, ker je ljudem negotovost neprijetna in se v njej slabo počutijo. Želimo si urejeno in predvidljivo okolje, krizni časi pa niso taki. Zato je treba ljudi čim prej in čim natančneje obveščati. Vsako obvestilo je koristno, tudi to, da še ne vemo kaj se je zgodilo in da še raziskujemo. Najslabše je, kadar ljudem ničesar ne povemo in jih puščamo v popolni negotovosti. Med razvojem krize se bo komunikacija premaknila od zmanjšanja negotovosti k dejanskemu reševanju krize.

Odgovorni za krizno obveščanje se pogosto lahko znajdejo v razmerah, ko morajo komunicirati s ljudmi, ne da bi sami imeli natančne in prave informacije. Čim prej je treba povedati, kaj se je zgodilo, zakaj, kdo je prizadet, kaj je treba storiti ipd. Sporočilo mora biti jasno in dosledno, hitro in redno. To omogoča ljudem, da se pripravijo in ustrezno ukrepajo. Spomnimo se npr. dogajanja ob nesreči v Černobilu, ko so obvestila zamujala, potem pa so bili posredovani še mnogi neskladni in protislovni napotki. Negotovost je nedvomno povečana, če se glavni akterji ne strinjajo o krizi in o ustreznem ukrepanju zaradi s krizo povzročene negotovosti. Pride lahko do komunikacijske dvoumnosti, t. j. večkratne (različne) razlage kriznega dogodka. Krizne razmere ustvarjajo neobičajen položaj, v katerem udeleženci potrebujejo kritično informacijo, da bi zmanjšali negotovost, v kateri so. Zato se poveča iskanje informacij. Če jih ne zagotovijo odgovorni, jih ogroženi iščejo drugje. Posledica je seveda povečanje govoric in iz njih izhajajočih posledic.

Učinkovito opozarjanje zahteva poznavanje tistih, ki jih obveščamo, enostaven in jasen jezik, objektivnost (toda ne brezbriznost), poštenost, upoštevanje različnih skrbi, ki tarejo ljudi, obveščanje vseh delov javnosti ipd. Obvestila ne smejo nikoli predstavljati dokončnega mnenja o dogodku, ampak je treba upoštevati možne vzroke negotovosti. Ocene je treba razložiti, da bi ljudje razumeli vire negotovosti.

Da bi bilo opozorilo učinkovito, mora biti ljudem razumljivo. Eden od pogojev za to je, da ljudem nekaj pomeni, t. j. da ima enak ali podoben pomen za tiste, ki jih obveščamo. Vprašati se moramo, kaj morajo ogroženi vedeti, da bi zmanjšali škodo in povečali svojo varnost in kako jim lahko zagotovimo dostop do te informacije. Marsikje se ljudje sploh ne zavedajo ogroženosti. Zato je treba predvsem dobro poznati ogroženo populacijo. Še potem lahko pride do težav, ker imajo ljudje drugačne prednostne naloge, ker prihaja do konkurenčnih znakov (npr. vedenje sosedov), ker čutijo odpor do avtoritet,

populacija je raznovrstna, neformalna obvestila nasprotujejo uradnim ipd. Ovir za dobro opozarjanje je torej veliko, ob naštetih še mnoge druge.

## Strah pred strahom

Znano je, in tudi v naših medijih pogosto opaženo, da skoraj vsak članek o nesreči ali grožnji omenja paniko. Lahko gre za panične žrtve ali za preprečititev panike. O pomenu panike so prepričani tudi mnogi uradno odgovorni za reševanje. Zato marsikdaj ogroženim sploh ne povedo natančno, kaj jih čaka, ali zmanjšujejo težo grožnje, da bi tako preprečili paniko. Toda ali je to res potrebno? Ali je panika res nekaj najhujšega, kar se nam lahko zgodi? Raziskave kažejo, da ne. Strah je normalen odziv na nevarne razmere in nas sili v ukrepanje, usmerjeno v reševanje življenja. Zato nima nobenega smisla preprečevati ukrepanje z nepopolnimi opozorili. Jasno je seveda, da je strah, ki paralizira, škodljiv. Zato nepotrebno in pretirano strašenje ogroženih ni smiselno. Vendar je prav tako škodljiva tudi odsotnost strahu. Treba je torej dovolj strahu, ne pa preveč ali nič strahu. Ljudje bodo morali svoj strah premagati, da pa bi v tem uspeli, jim je treba dopovedati, da je njihov strah naraven in legitimen odziv na nevarne razmere. Legitimiziranje strahu prinese ljudem olajšanje. Zato je povsem nesmiselna njegova stigmatizacija z 'nerazumnostjo' in 'histeričnostjo'. Ta strah pred strahom ali v skrajni obliki celo panika pred paniko značilno odraža težnjo uradnikov, da proglasijo javnost za panično, kadar ljudje preprosto izvajajo različne previdnostne ukrepe. Ko so pred časom zaskrbljeni prebivalci Slovenije množično kupovali tamiflu, če bi prišlo do ptičje gripe, so to vedenje pogosto proglašali za panično. Toda kaj drugega bi ljudje – ob obvestilih, ki so jih prejeli – sploh lahko naredili? Če so strokovnjaki, uradniki in novinarji ponavljali, da je tamiflu edino učinkovito zdravilo, je bil njegov nakup – ob napovedi možne epidemije – edino smotrno dejanje. Morda pa se, se sprašuje Sandman (2005), uradniki bojijo, da bi jih kdo kritiziral zaradi strašenja javnosti. Zato so v opozorilih pretirano previdni, pomirjujoči, posledično pa lahko javnost opozoril ne vzame resno. In nenazadnje, ali niso boljše kritike zaradi strašenja ljudi kakor zato, ker javnosti niso opozorili?

Včasih, meni Sandman (2005), moramo ljudi preplašiti vnaprej, da bi se pripravili na prihajajočo grožnjo. Zmeren strah je zelo učinkovit pri motiviranju vedenjskih sprememb. Meni, da obstaja pri večini ljudi neka stalna raven zaskrbljenosti (strahu), ob tem pa še nekaj rezerve za primer sile. V normalnih razmerah razdelimo svojo običajno zaskrbljenost med različna tekmujoča tveganja, v neobičajnih pa aktiviramo še rezerve in preidemo na novo raven, ko nove pomembne nevarnosti zahtevajo večji del zaskrbljenosti. Gre torej za nekakšno premestitev strahu na novo nevarnost. Strah nas vzpodbudi za ustrezno ukrepanje. Zato se ga ni treba bati. Seveda pa je treba vedeti, kaj je treba storiti, da ne bi prišlo do neukrepanja, do nemoči. Pretirano

ukrepanje javnosti (npr. nakup tamifluja, nošenje mask) ni kritika odgovornih, ampak razumno dejanje v skladu z zaznavo razmer.

## Sklepne misli

Opozarjanje na nevarnost in krizno komuniciranje kot širši pojem sta pomembna dejavnika uspešnega spoprijemanja z nevarnostjo. Pri tem morajo tisti, ki opozarjajo in obveščajo, poznati značilnosti človeškega delovanja v zvezi z nevarnostjo, saj jim šele to omogoča ustrezno opozarjanje. Razumeti morajo, da gre za preplet individualnih in socialnih dejavnikov z zahtevami razmer, kjer ima vsak svojo pomembno vlogo. Odpraviti je treba različne predsodke, npr. o strahu in paniki, in se zavedati pomena zaupanja v vir opozarjanja. To zaupanje pa se gradi že v normalnih razmerah. Teorije prispevajo k razumevanju te zahteve, čeprav so pogosto – zaradi zapletenosti obravnavanega pojava – le delne ali enostranske. Tako nam npr. Wogalterjev model C-HIP kaže potek predelave obvestil in možnosti nastanka zastojev v prenosu, Kasperonov model pa vpliv socialnih dejavnikov na zaznavo nevarnosti. Upoštevanje omenjenih in drugih modelov ali teorij predstavlja dobro podlago za pripravo učinkovitih opozoril, takih, ki ne bodo zgolj naključni poskusi, pripraviti ljudi, da ukrepajo za svojo varnost. Obravnava različnih teorij in spoznanj o opozarjanju in kriznem komuniciranju je lahko možnost za nastanek nove, celovitejše teorije kriznega komuniciranja, ki bo nudila tudi boljši temelj za praktično ravnanje.

## Viri in literatura

1. Bennet, P., 2005. Understanding responses to risk: some basic findings. V: P., Bennet, K., Calman (Eds.). Risk communication and public health, Oxford: Oxford University Press, 3–19.
2. Fischhoff, B., Lichtenstein, S., Slovic, P., Derby, S. L., Keeney, R. L., 1981. Acceptable risk. Cambridge: Cambridge University Press.
3. Handmer, J., 2000. Are Flood Warnings Futile? Risk communication in emergencies. The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies, 2000–2, 1–13, <http://www.massey.ac.nz/~trauma/issues/2000-2/handmer.htm>
4. Kasperon, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., Kasperon, J. X., Ratick, S., 2005. The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework. V: J. X. Kasperon, R. E. Kasperon (Eds.). The Social Contours of Risk, Vol. 1. London: EARTHSCAN, 99–114.
5. Langford, I. H., Marris, C., O'Riordan, T., 2005. Public reactions to risk. social structures, images of science, and the role of trust. V: P., Bennet, K., Calman (Eds.). Risk communication and public health, Oxford: Oxford University Press, 33–50.
6. Pidgeon, N., Henwood, K., Maguire, B., 2005. Public health communication and the social amplification of risks: present knowledge and future prospects. V: P., Bennet, K., Calman (Eds.). Risk communication and public health, Oxford: Oxford University Press, 65–77.
7. Sandman P. M., Lanard, J., 2005. Fear of Fear: The Role of Fear in Preparedness ... and Why It Terrifies Officials, internet: <http://www.psandman.com/terror.htm>
8. Sandman, P. M., Lanard, J., 2005. Acknowledging Uncertainty, internet: <http://www.psandman.com/terror.htm>
9. Slovic, P., 1986. Informing and educating the public about risk. Risk Analysis, 6, 403–415.
10. Slovic, P., 1993. Perception of Environmental hazards: Psychological perspectives. V: Garling T., & Gollidge R. (Eds.), Behavior and Environment: Psychological and Geographical Approaches, Holland: Elsevier, 223–248.
11. Slovic, P., 1997. Trust, Emotion, sex, Politics, and Science. In: Bazerman M.H., Messick D.M., Tenbrunsel A.E., Wade-Benzoni K.A. (Eds.). Environment, Ethics, and Behavior. San Francisco: The New Lexington Press, 277–313
12. Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., Seeger, M. W., 2007. Effective Crisis Communication. London: SAGE.
13. Wogalter, M. S., 2006. Communication-Human Information Processing (C-HIP) Model, V: M. S., Wogalter (Ed.). Handbook of Warnings, Mahwah: LEA, 51–61.