

KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTJO OB NESREČAH

Communicating with the Public during Disasters

Marko Polič*

UDK 659.44:614.8

Povzetek

V prispevku sta predstavljeni vloga in pomen komunikacije med nesrečo ter nekateri dejavniki, ki jo določajo. Opisani so tudi glavni informacijski tokovi in narava njihovih sprememb med nesrečami.

Abstract

The role and significance of communication during disasters, as well as some determining factors, are presented. A description of the main information flows and the nature of their changes during disasters is also given.

Kriza in umestitev kriznega komuniciranja

Okolje, v katerem živimo, postaja vse bolj zapleteno in nestabilno. Nove tehnologije prinašajo neznano, pogosto zelo veliko tveganje, civilna družba zahteva večjo odzivnost, skrb za okolje pa povzroča zamenjavo ciljev gospodarske rasti s cilji trajnostnega razvoja. Obenem ostaja veliko starih groženj, naravnih nesreč (potresi, poplave ipd.), mnogo v novih oblikah (npr. nove bolezni) ali s hujšimi posledicami, nastalimi zaradi skupnega vplivanja civilizacije in naravnega pojava. Nesreče torej povzročajo krize, ali so krize, čeprav obratno ne velja. Ni vsaka kriza že nesreča. Med krizami se razmere temeljito spremenijo. To pa je hudo, nevarno stanje oziroma težaven položaj sploh. Pojav izvira iz znanih in neznanih nenadzorljivih vzrokov, pa tudi iz nemarnosti, neznanja ipd. Kriza pomeni neželeno negotovost in tveganje, ki ju je treba preprečiti. Pretrga normalen tok delovanja, zato ni njegov normalen del. Vpliva na celoten sistem (npr. skupnost, podjetje, organizacijo) in ogroža njegove osnovne predpostavke, bistvo njegovega obstoja. Psihološko so krize čustveno napete situacije, v katerih mišljenje ne deluje s polno močjo, dogodki pa potekajo tako hitro, da med njo ni možno pripraviti načrta delovanja, saj je še spremljanje trenutnega težavno.

Za boljše razumevanje krize in razlike med običajnim in kriznim upravljanjem je najprej treba poznati naravo krize. Med krizo gre veljava organizacije (v našem primeru npr. Civilne zaščite, vlade) skozi hitro javno presojo. Negativne presoje se širijo tudi na druga področja njenega delovanja in ne zgolj na vpletena v krizo. Zaradi tega so zelo pomembni njeni stiki z javnostjo.

Za večino kriz so značilne nenadnost, negotovost in časovna zgoščenost. Oglejmo si te lastnosti po vrsti.

Za večino kriz se zdi, kot da so se pojavile iznenada, čeprav se prej skoraj vedno pojavijo opozorilni znaki. Nekatere se razvijajo postopno, dokler ne dosežejo določenega praga. Prav zaradi počasnosti njihovega razvijanja se odgovorni pogosto ne zavedo pravočasno njihovega približevanja. Preprosto, zavestno ali nezavedno spregledajo zgodnje opozorilne znake. Morda je vzrok za to znana pristranost do normalnosti, pa tudi drugi obrambni mehanizmi, usmerjeni proti sprejemu neprijetne informacije. Kadar se kriza razvija po tem počasnem, kumulativnem vzorcu, opredeljujejo njen prag pogosto nečlani, ljudje zunaj organizacije: mediji, vlada, javne interesne skupine ipd.

Zanemarjanje neprijetnih obvestil je morda še lažje zaradi negotovosti krize in z njo povezanih neznank. Posebno kadar je organizacijsko okolje zapleteno in nestabilno, vodilni težko pridobijo dovolj obvestil o dejavnih okolja in predvidijo zunanje spremembe. Vplete se veliko dodatnih dejavnikov in pritiskov, prestopijo utrjene meje in zanemarijo pravila, ko negotovost zmoti normalnost. Meriti negotovost je težko, čeprav se verjetnost določenih kriz lahko statistično

oceni. Nevarno je podcenjevanje malo verjetnih dogodkov. Nadzorovanje okolja in ocenjevanje tveganja sta prva obrambna črta proti presenečenju krize. Nadomestiti morata obrambne mehanizme z odprtostjo do obvestil o notranjem in zunanjem okolju organizacije. Prihajajočo krizo je treba prepoznati, preden doseže kritični prag kot posledica nesreče.

Nenadnost in negotovost krize otežujeta že tako težavno odločanje zaradi zahteve po hitrih odločitvah, preden bi se razmere poslabšale. Ta zgoščenost časa povzroča dodaten stres in tesnobo (= posplošen strah pred neznanim) med vodilnimi na vseh ravneh. Ali bodo lahko v zgoščenem časovnem okviru omejili škodo in obnovili nadzor v pogojih velikega tveganja in negotovosti? Odločati se je treba pod stresom. Ljudje so pod hudim pritiskom, na mejah svojih zmognosti, organizacijski sistem pa je prenapet. Čeprav zmerna stopnja stresa izboljša zmognost za reševanje problemov, prehud stres izkrivi občutek za stvarno in oslabi razumno odločanje. Presojanje je slabše, osebnostne poteže pa pretirane, pojavi se psihološki umik in nedejavnost, iščejo se grešni kozli, sprejme se zadnje slišano mnenje, vodilni postanejo defenzivni itd. Te značilnosti krize pojasnjujejo, zakaj tehnike kriznega upravljanja tako poudarjajo pomen zgodnjega opozarjanja in obveščevalnih sistemov ter načrtovanja za krizne razmere.

Poznamo več vrst kriz. Lerbinger (1997) navaja naravne in tehnološke nesreče, navzkrižja in zlonamernost ter upravljalske neuspehe. Tu nas zanima zgolj prva skupina kriz: nesreče. Te so še vedno prevladujoča vrsta kriz. Naravnim nesrečam se po pogostosti in teži vse bolj približujejo tehnološke. Zaradi zapletenosti sestavin in sistemov ter njihove prepletenosti postaja sodobna tehnologija vse bolj tvegana. Slabo delovanje enega podsistema lahko sproži nepredvidljive odzive v preostalih, ki so z njim povezani.

Načrti za skrajne razmere ob naravnih nesrečah (slika 1) navadno vsebujejo naslednje štiri postavke (Lerbinger, 1997):

- blaženje – ukrepe za zmanjšanje škode pri ljudeh in lastnini
- pripravljenost – ukrepe za izboljšanje zmognosti za odzivanje
- odzivanje – dejavnosti neposredno pred krizo, med njo in po njej zaradi zmanjšanja škode
- okrevanje – dejavnosti, usmerjene k stabiliziranju prizadetega območja in vrnitvi v normalnost.

Strategije za spoprijem s tehnološkimi krizami v grobem vsebujejo tri stopnje:

- predhodni ukrepi, tj. ukrepi, ki zmanjšujejo možnost nastanka kriznega dogodka in njegovih posledic, npr. sprememba porabniških navad, uporaba alternativne tehnologije, načrtovanje obratov, izboljšanje preprečevalnih ukrepov, načrtovanje za primer nesreče

* prof. dr., Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo, Aškerčeva 2, Ljubljana

- preprečevanje sprožilnega dogodka in
- ukrepi po kriznem dogodku, tj. blažitveni ukrepi po kriznem dogodku, npr. zmanjšanje izpostavljenosti z zgodnjim opozarjanjem in evakuacijo, ukrepi okrevanja.

V nasprotju z naravnimi nesrečami, lahko določene tehnološke nevarnosti celo odstranimo s tem, da nekaterih tehnologij sploh ne uporabljamo.

V vsaki od teh točk – ne glede na vrsto nesreče – je potrebno komuniciranje z javnostjo, naj gre za prepričevanje ljudi za sprejem zaščitnih ukrepov, za vzpostavljane pripravljene na možno grožnjo ali pa za ukrepanje ob nesreči oziroma po njej. Pogosto je prav ustrezno komuniciranje začetni ključni dejavnik ustreznega ukrepanja. Končno v okviru komuniciranja sodi tudi opozarjanje, o katerem pa smo v tej reviji že pisali (Polič, 1992).

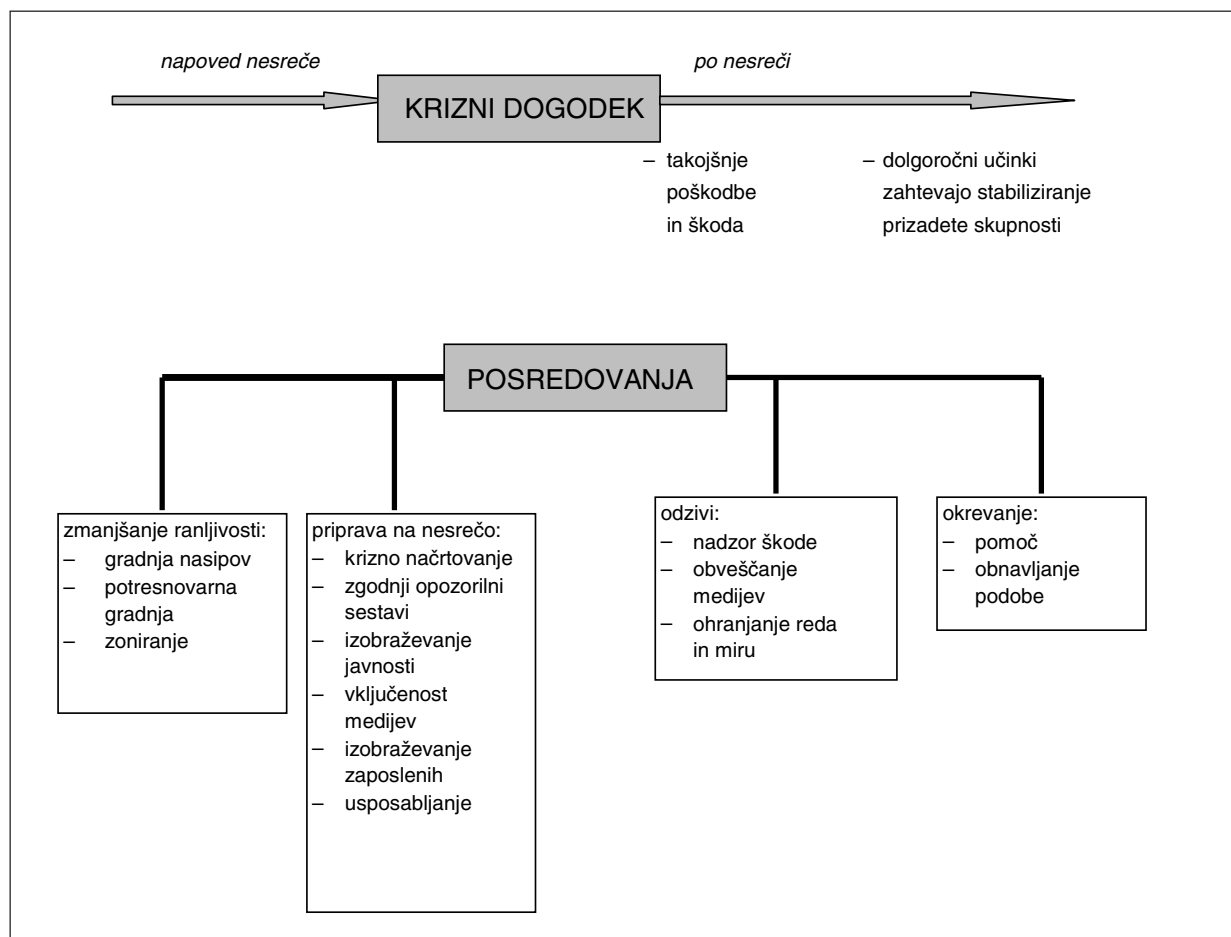
Ustrezno komuniciranje ni možno brez vključevanja množičnih medijev. Njihovo sodelovanje je nujno, čeprav jih imajo uradniki pogosto za nadlogo. Poročevalci prihajajo na prizadeto področje, povzročajo zastoje, širijo napačne informacije in govorice, izsiljujejo informacije, prisvajajo si njihovo zbiranje in širjenje, kar vse moti poskuse nadziranja razmer (Lerbinger, 1997). Kljub temu predstavljajo sestavni del načrtovanja in reševalnih operacij. Nudijo mrežo za predkrizno izobraževanje, so osnovni opozorilni sestav in lahko aktivirajo lokalni odziv na nesrečo (gl. npr. nova navodila za preplah v Sloveniji), med dogodkom in po njem dajejo obvestila in nasvete ter spodbujajo tolažbo. Vse to je treba upoštevati pri kriznem načrtovanju in zato:

- vzpostaviti posebne stike z mediji in jih vključiti v načrtovanje za primer nesreče ter spodbuditi njihove lastne krizne načrte
- oceniti zmožnost medija, da preživi nesrečo
- ugotoviti občinstvo posameznih medijev in njihove preference, tako da bi v primeru sile uporabili najučinkovitejše medije, pri čemer se moramo zavedati, da obveščanje celotne populacije zgolj prek medijev lahko le redko dosežemo; proces obveščanja navadno dokonča socialna mreža
- se pripraviti na različne zahteve in interese lokalnih, pokrajinskih, nacionalnih in mednarodnih medijev; če bodo prvi iskali posebne, praktične informacije za lokalno prebivalstvo, se bodo preostali osredotočali na zadovoljevanje vse širših interesov.

Zaradi vse večje izpostavljenosti medijem se ljudje kriz vse bolj zavedajo. Informacijsko so povezani v »svetovno vas«. Zahteve po odprtosti postavljajo vedno bolj tudi vlade različnih držav, tako npr. morajo podjetja, ki izdelujejo ali skladiščijo nevarne snovi, poročati o njihovi vrsti in količini ustreznim državnim ustanovam, ki jih nato posredujejo javnosti. Raziskave različnih skupin so dodaten vir obvestil.

Komunikacija in nevarnost

Komunikacija o nevarnosti mora biti, kot pravita Gutteling in Wiegman (1996), sistematično načrtovana. Značilne prvine takega načrtovanja so:



Slika 1. Spoprijemanje z naravno nesrečo (Lerbinger, 1997)
Figure 1. Management of natural crises (Lerbinger, 1997)

- razvoj komunikacijskih strategij, usmerjenih v posebne ciljne skupine
- oblikovanje komunikacijskega načrta
- osredotočanje na sumativne in formativne vrste ocenjevalnih raziskav kot sestavnih delov komunikacije in
- povratni vplivi ocenjevalnih raziskav na načrtovalno stopnjo komunikacije ter taktične cilje, na katerih temelji komunikacijski načrt.

Nedvomno pri tovrstni komunikaciji ne gre zgolj za posredovanje neke količine tehničnih informacij o nevarnosti, ampak za zapleten vzajemen odnos, katerega rezultat je ustrezno vedenje ogroženih.

Kaj sploh je komunikacija in kaj je komunikacija nevarnosti? O komunikaciji govorimo, kadar ima informacija, ki jo posameznik zazna, simbolično vrednost, tj. se na nekaj nanaša in ima določen pomen. V Mansteadovi in Hewstonovi Enciklopediji socialne psihologije (1995) je opredeljena kot proces izmenjave sporočil v socialnem okolju, pri čemer vzbuja spoznavno aktivnost, čustvena stanja in vedenje. Nekateri pojmujejo to izmenjavo kot informacijski tok od vira do prejemnika skozi kanal ali medij, kar pomeni pridobitev znanja. Za druge je simbolična izmenjava, ki naj nudi pomene. Komunikacija je možna tudi med enim pošiljateljem in več prejemniki, ne nujno hkrati. V takem primeru govorimo o množični komunikaciji, ki jo odlikujeta uporaba množičnih medijev (npr. radia, TV, časopisov ipd.) in javna dostopnost. Z vsemi vrstami komunikacije se srečujemo tudi pri nesrečah.

Znanih je več modelov, ki podrobneje opisujejo proces komunikacije. V glavnem se ukvarjajo s tem, »kdo je kaj rekel komu, kako in s kakšnim učinkom?« V tem smislu lahko v procesu komunikacije razlikujemo pet dejavnikov :

- vir: izvor sporočila
- sporočilo: (besedna) informacija iz vira
- prejemnik: občinstvo, ki mu je sporočilo namenjeno
- kanal: sredstva ali mediji komuniciranja, ki jih je uporabil vir
- naslov, cilj: možni učinki sporočila, npr. prenos obvestila, sprememba stališča ali vedenja, zmanjšanje strahu in negotovosti, kratko- ali dolgoročni učinki.

Med temi dejavniki obstaja veliko interakcij, ki jih lahko zaradi poenostavitve zapletenega procesa spregledamo. Prav

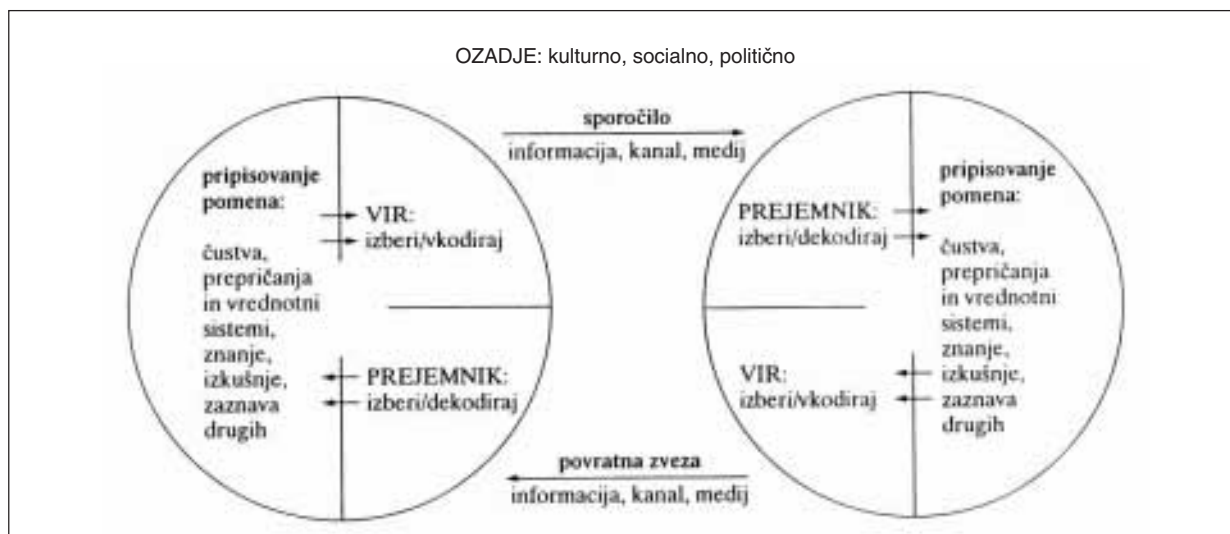
tako je komunikacija dinamičen proces, v katerem vir in prejemnik izmenjujeta svoje vloge, zato je pomembna vloga povratne zveze. Komunikacija poteka v socialnem okolju, v katerem deluje tudi veliko psiholoških spremenljivk (znanje, izkušnje, prepričanja, vrednostni sistemi, čustva, mnenje pomembnih drugih ipd.).

Procesni model komunikacije (slika 2) poudarja pripisovanje pomena informaciji, kar počneta oddajnik in prejemnik, povratno zvezo ter ozadje komunikacijskega procesa. Velika količina informacij zahteva od obeh pozorno izbiro: od prvega izbiro informacije, ki jo bo poslal, in od drugega tisto, ki jo bo sprejel. Zanima nas vprašanje izbire prejemnika, saj je to ključno, če želimo doseči, da jo bo upošteval. Znano je, da so ljudje razmeroma odprti za nove informacije, dokler vidijo možnost za predelavo. Kadar te ni, zanemarijo informacije, ki ne podpirajo njihove prejšnje odločitve, in upoštevajo tiste, ki jo podpirajo.

V komunikaciji, povezani z nevarnostjo, sta znana dva pristopa (po Guttelingu in Wiegmanu, 1996): tehnični in demokratični pristop. Nanašata se predvsem na sprejem odločitev o različnih kritičnih posegih v okolje (npr. gradnja odlagališča jedrskih odpadkov, postavitve radarjev ipd.). Prvi model vsebuje enosmerni tok informacije od strokovnjakov k javnosti. Temelji na domnevi, da potrebuje javnost točno informacijo in znanstveno mnenje. Nesoglašanje javnosti s tem mnenjem pripisujejo nesporazumom, ki jih je treba odpraviti. Idealna komunikacija nevarnosti naj bi vsebovala tehnične, količinske ali statistične informacije. Ker je zapletene narave, se zastavlja vprašanje, ali je dovolj prilagojena informacijskim potrebam javnosti. Ta ima težave z njeno predelavo, morda drugačne informacijske potrebe, ki bi ji omogočile ustrežnejšo presojo, kakor tudi posebna merila o pravičnosti postopkov za doseg take presoje.

Demokratični model vodijo pravila, ki zagotavljajo pravičen in pošten postopek, v katerem imajo vse strani možnost sodelovanja in moč odločanja. Vplivanje, posebej vladnih in industrijskih teles, je izključeno, saj je namen komunikacije vzajemno razumevanje in ne izkazovanje moči.

Komunikacijo, povezano z nevarnostjo (risk communication), bi lahko po Covellu in sodelavcih (Gutteling in Wiegman, 1996) opredelili kot katerokoli namerno izmenjavo znanstvene informacije o zdravju ali okoljskih nevarnostih med zainteresiranimi strankami oziroma kot pošiljanje ali prenašanje informacije o ravni zdravstvenih ali okoljskih nevarnosti ali odločitev, akcij ali politik, usmerjenih v obvlado-



Slika 2. Komunikacijski proces (Gutteling in Wiegman, 1996)

Figure 2. The communication process (Gutteling in Wiegman, 1996)

vanje ali nadzor takih nevarnosti, med zainteresiranimi strankama. Glede na to opredelitev razlikujemo štiri področja uporabe komunikacije nevarnosti:

- Obveščanje in izobraževanje, kjer gre za nedirektivno, a namerno dejavnost, prek katere laična javnost prejme uporabno in pojasnjevalno informacijo
- Spodbujanje vedenjskih sprememb in sprejemanje zaščitnih ukrepov uporabljamo, (1) kadar raziskave kažejo, da so določena vedenja, dejavnosti ali razmere nevarne za ljudi, a želijo oblasti javnosti svetovati, naj blaži nevarnost, ter (2) kadar javnost nevarnost podcenjuje
- Objavljanje opozoril o nevarnosti in nujnih informacij je usmerjeno k oskrbi javnosti z obvestili o nevarnosti. Razlikujemo komunikacijo pred nesrečo, ki naj bi obveščala o nesreči, preden se pripeti, ter komunikacijo med nesrečo, ko je ta neizbežna, se dogaja, ali pa se je pravkar zgodila. Nizozemci (Gutteling in Wiegman, 1996) razlikujejo splošno opozorilo na nevarnost, akutno opozorilo in obveščanje po nesreči. Medtem ko skušajo s splošnimi opozorili povečati znanje in zavedanje možne nevarnosti ter obvestiti javnost o ukrepih, so akutna opozorila namenjena čim večjemu zmanjšanju škode, ki jo povzročajo nesreče, obvestila po nesreči pa vračanju v normalne razmere.
- Izmenjava informacij in skupni pristop k nevarnosti sta namenjena izmenjavi obvestil in skupnemu pristopu državljanov, vlade in drugih k nevarnosti.

Ta komunikacija se pojavlja v več oblikah in se ukvarja z veliko vidiki; vsekakor ni zgolj prenašanje informacije od pošiljatelja k prejemniku, ki naj bi bil potem morda še kriv za slabo presojo in neustrezno vedenje. Vedno gre vsaj še za izmenjavo informacije in potrebo po dialogu med vključenimi stranmi.

Javnost obveščajo o nevarnosti različni viri. Vsak od njih ima svoje cilje, ki pa niso nujno enaki, ne po vsebini ne po prednosti. Različne so lahko tudi namere vira in prejemnika obvestil. Kadar je komunikacija izrecno namenjena doseganju nekega cilja, lahko razlikujemo odkrite in prikrite namere vira ter njegove sebične in altruistične namere. Skriti in/ali sebični motivi lahko povzročijo *etične* probleme prej kot odkriti ali altruistični. V prvem primeru si prejemnik ne more razložiti sporočila, v drugem pa težko ugotovi, kaj je v oddajnikovem interesu. O prepričevalnosti komunikacije obstajajo različna mnenja. Veliko strokovnjakov ji je naklonjenih, saj izboljšuje učinkovitost komunikacije. To velja predvsem za opozorila, kajti namen tistega, ki opozarja je, da ljudi ukrepajo.

Verjetnost neustrezne ali neučinkovite komunikacije nevarnosti lahko zmanjšamo z uporabo pristopa sistematičnega načrtovanja, pri katerem so najpomembnejše raziskovalne dejavnosti. Razvili so ga predvsem v povezavi z uvajanjem novih (nevarnih) tehnologij. Gutteling in Wiegman (1996) pojmujeta tako komunikacijo tveganja kot »sistematično načrtovanje prenosa obvestil, ki temelji na znanstvenem raziskovanju, s katerim preprečujemo, rešujemo ali blažimo nevarnost s prilagojenim in utrjenim obvestilom (sporočilo o nevarnosti), namenjenim posebni ciljni skupini.«

Informacijski tokovi

Ne glede na naravo nesreče so skoraj ob vsaki fizično prisotna različna komunikacijska sredstva (telefoni, radijske postaje, kurirji, računalniki itd.). Po Quarantellijevem (1988) mnenju je problem šibek, nepopoln ali neučinkovit pretok informacij. Komunikacijska sredstva torej so, toda poslana informacija pogosto ne bo ustrezala zahtevam razmer. Načrtovanje se prepogosto osredotoča zgolj na komunikacijska sredstva (torej na to, *kako* kaj sporočiti), ne upošteva pa

problemov, povezanih s pretokom informacij. Ti problemi so očitni v vsaj petih kategorijah organizacijskega vedenja (Quarantelli, 1985; 1988): (1) znotrajorganizacijski, (2) medorganizacijski, (3) od organizacij k javnosti, (4) od javnosti k organizacijam in (5) znotraj sistemov organizacij. Oglejmo si jih podrobneje.

- Znotrajorganizacijski pretok informacij. Že v normalnih razmerah poteka v organizaciji komuniciranje med njenimi deli in člani. Komunikacijski sistem predeluje in izmenjuje razmeroma vnaprej določene vrste in količine informacij. Med nesrečo se število notranjih uporabnikov komunikacijskega sistema pogosto bistveno poveča zaradi sprememb, ki jih od organizacije zahteva kriza (npr. več izmen, prostovoljci). Trenutni informacijski sistem tega morda ne zmora, saj zahteve presežejo njegove zmogljivosti in postane preobremenjen. Zaradi preobremenjenosti sistem propade, informacije se izgubijo ali so prepozne. Prav tako postane med nesrečo pretok informacij po organizaciji bolj zapleten in manj jasno določen kot v normalnih razmerah (npr. več ljudi zaseda isti položaj, pojavijo se nevsakdanje naloge, ljudje so premeščeni na začasne položaje ipd.). Normalni komunikacijski kanali torej ne zadostujejo več. Pripravljalno načrtovanje lahko opozori na ta vprašanja, še vedno pa ostaja velika vloga ustvarjalnosti v njihovem reševanju. Quarantelli (1988) zato meni, da so koristnejše vaje v ustvarjalnosti v pogojih nesreče kot pa podrobni načrti.
- Medorganizacijski pretok informacij. Med nesrečo je treba pogosto med različnimi organizacijami vzpostaviti formalne stike s prej neznanimi ljudmi, včasih celo s skupinami, za katerih obstoj sploh nismo vedeli. Tak informacijski tok je zato težko vzpostaviti in ohraniti. Načrtovanje lahko včasih predvidi najverjetnejše glavne organizacije, ki bodo vključene v odzivanje na nesrečo. Usposabljanje in vaje morajo zato poudariti in predvideti pomen dela z neznanimi uradniki in skupinami ter načini lastnega identificiranja (npr. ploščica z imenom).
- Informacijski pretok od organizacij k javnosti. V normalnih razmerah mora le malo organizacij (razen sredstev množičnega obveščanja) komunicirati s celotno populacijo. Med nesrečo pa morajo organizacije posredovati ljudem različne informacije. Žal pogosto ne upoštevajo, kaj je za prebivalce pomembno ter posredujejo informacije, ki se zdijo pomembne le osebju organizacije. Pogosto izpuščajo za prebivalce pomembne podrobnosti in jih puščajo v negotovosti, npr. povedo zgolj to, da je treba zapustiti sosesko X. Prebivalci morajo nato sami določiti obseg ogroženosti, kaj storiti ob evakuaciji in kam je varno oditi. Zavedati se je treba, da obvestila, ki se zdijo jasna osebju, niso nujno razumljiva ogroženim prebivalcem. Načrtovanje lahko predvidi določene splošne vsebine, ki jih organizacija želi sporočiti, podrobnosti pa ostajajo zadeva taktičnega premisleka.
- Informacijski pretok od javnosti k različnim organizacijam. Prebivalci pogosto iščejo pomoč, napotke ipd. pri različnih organizacijah. Najvidnejše organizacije pogosto ne zmorejo učinkovito predelati velike količine informacij (npr. preplavljenost policije s telefonskimi klici ob nesreči). Ta preobremenitev lahko zmoti še druge informacijske tokove. Ob normalnih zahtevah se organizacija lahko sooči še z zahtevami po informacijah, ki niso del običajnega informacijskega toka. Le redke organizacije lahko učinkovito odgovorijo na nevsakdanja vprašanja, večina pa zadeve več ne obvlada. V načrtu lahko predvidimo najverjetnejše potrebe po informacijah za nesreče nasploh in določene posebne nesreče. Obvladovanje problema pa je bolj zadeva upravljanja. Organizacija se mora na take razmere pripraviti, npr. kateri del organizacije bo edina stična točka za zahteve, kje bo sama dobila informacije in na katera vprašanja ne bo odgovorila.

- Informacijski pretok med različnimi sistemi organizacij. Pogosto se pojavijo informacijski problemi zaradi mobilizacije različnih sistemov organizacij. Pozablja se namreč, da organizacije ne delujejo neodvisno druga od druge, ampak kot sistem medsebojno povezanih specializiranih organizacij, ki opravljajo določene naloge. Tako npr. zdravstveni sistemi nudijo zdravstvene storitve, policijski pa varnostne. Izpolnjevanje teh in drugih z nesrečo povezanih nalog zahteva več kot zgolj enosmeren informacijski tok med udeleženi organizacijami. Obstaja več dvosmernih in verižnih komunikacij med različnimi vrstami skupin. V zdravstvenem sistemu je lahko več triažnih točk, enot za prevoz, primarnih in sekundarnih bolnišnic in različnih oblastnih struktur. Čeprav lahko marsikaj predvidimo, še vedno veliko zadev ostaja stvar taktike. Domnevamo lahko, da bo lažje obvladljiv informacijski tok v navpično povezanih sistemih podenot, kot pa če so te povezane vodoravno.

Sklep

Dejavniki in tokovi kriznega komuniciranja potekajo v okviru različnih upravljaljskih struktur, kjer se srečujemo z modelom »ukazovanja in nadzora« ter modelom »usklajevanja«. Raziskave kažejo, da je usklajevanje tisto, ki je med nesrečo najučinkovitejše. Ustrezna komunikacija je njegov glavni del.

Literatura

1. Belch, G. E., Belch M.A. (1995). Introduction to Advertising and Promotion, Chicago: Irwin
2. Dynes, R. R., Quarantelli E.L. (1977). Organizational Communication and Decision Making in Crises, Report Series 17, Newark: University of Delaware, DRC
3. Fearn-Banks, K. (1996). Crisis Communications: A Casebook Approach, Mahwah: LEA
4. Flynn, J., Slovic, P., Mertz, C. K. (1993). The Nevada Initiative: A Risk Communication Fiasco, Risk Analysis, 13, 5, 497-502
5. Gutteling, J. M., Wiegman, O. (1996). Exploring Risk Communication, Dordrecht: Kluwer
6. Leiss, W. (1995) »Down and Dirty:« The Use and Abuse of Public Trust in Risk Communication, Risk Analysis, 15, 6, 685-692
7. Lerbinger, O. (1997). The Crisis Manager, Mahwah: LEA
8. Manstead, A. S., Hewstone M. (1995). The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology, Oxford: Blackwell
9. Polič, M. (1992). Obveščanje in opozarjanje na nevarnost, Ujma, 162-164
10. Polič, M. (Ur.) (1998). Javnost in nesreče, Ljubljana: ZIFF
11. Quarantelli, E. L. (1985). Organizational Behavior in Disasters and Implications for Disaster Planning, Report Series 18, Newark: University of Delaware, DRC
12. Quarantelli, E. L. (1988). Communications in Natural Disasters, Report Series 10, The Ohio State University, DRC
13. Stallings, R. A. (1971). Communications in Natural Disasters, Report Series 10, The Ohio State University, DRC