

Sociološki aspekti informiranja kao pretpostavka efikasnog suprotstavljanja opasnostima

Ognjen Čaldarović

Odsjek za sociologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu

Filozofski fakultet
Odsjek za sociologiju
Ivana Lučića 3
10000 ZAGREB
e-mail: ocaldaro@ffzg.hr

Sažetak

U radu se iznose osnovni sociološki elementi značajni za izgradnju efikasnog i pouzdanog sistema informiranja u slučaju opasnih situacija. Obzirom na činjenicu da se u suvremenom svijetu broj, vrsta, tipovi i intenzitet opasnosti i rizika svakodnevno povećava, poseban značaj sve više ima i dobar i razrađen sistem ranog informiranja javnosti o mogućim opasnostima. U tom se smislu u radu posebna pažnja obraća na dva moguća scenarija, odnosno dvije moguće društvene situacije informiranja: onu u kojoj nema opasnosti i onu u kojoj opasnost postoji. Za svaki od navedenih slučajeva, posebno se razrađuju metode informiranja, oblici i forma informacija kao i drugi važniji elementi koji informiranje čine pouzdanim. Osobito značajan element pravodobnog informiranja predstavlja odluka o tome kada, kako i na koje informacijske načine započeti informirati najširu javnost o tome da (možda) u normalnom funkcioniranju nekog pogona ipak postoje potencijalne opasnosti te da se najšira javnost treba unaprijed pripremiti na eventualnu opasnu situaciju. Rano informiranje je nužno, ali u tranzicijskim društvima napose, predstavlja i svojevrstnu opasnost potencijalnog izazivanja sumnjičavosti.

Ključne riječi: informiranje, javnost, opasnosti, rizici

1. UVOD

U okviru razrade najvažnijih aspekata i elemenata za organiziranje pripravnosti za sklanjanje stanovništva i osiguravanje materijalnih dobara u slučaju različitih rizičnih i akcidentalnih situacija, jedan od elemenata koji u mnogim slučajevima izmiče pažnji a u kasnijim analizama se pokazuje uglavnom nedostatnim, neefikasnim i nedovoljno unaprijed pripremljenim, upravo je dobro i učinkovito **informiranje javnosti o mogućim razvojima događaja prije, tijekom i poslije završetka akcidenta** (nepovoljnog događaja)¹. Analize koje su izvršene poslije završetka ili primirivanja najrazornijih učinaka akcidenta (nesreće – prirodne ili tehnološke) koje su se do sada desile u svijetu², pokazale su da je ključni element koji je imao najveći utjecaj na razvoj događaja za vrijeme odvijanja i u neposrednom razdoblju iza same nesreće, bilo **nepotpuno, nesređeno** i

¹ Primjerice, iskustva poslije tsunamija, nedovoljno pripremljen sistem informiranja u slučaju uragana "Katherina", i sl.

² Vidi odgovarajuće naslove u popisu literature.

nesistematično informiranje javnosti. U tom smislu, uočene su manjkavosti pravodobnosti informiranja **prije** bilo kakvih akcidenata (odnosno, manjkavost pripremljenosti javnosti u smislu njene specifične edukacije o mogućim potencijalnim predvidljivim dimenzijama nesreće), nedostatka razrade specifičnog sistema informiranja **tijekom** odvijanja nesreće, kao i nedostatka razrađenosti sistema informiranja **poslije** završetka akutnog stanja.

Izostanak pravodobnog informiranja javnosti za vrijeme nezgode i izostanak edukacije javnosti u vrijeme «sigurnog života» kao dvaju načelno različitih procesa edukacije-informiranja javnosti o potencijalnim nesrećama posljedica su najvjerojatnije dviju situacija: s jedne strane, obično preovlađuje vjera u vrlo malu šansu izbijanja prirodne ili tehnološke nesreće «u nas», «ovdje» (iz bilo kojeg razloga) kao i mogućnost potpune kontrole nad razvojem potencijalnog nepovoljnog događaja kao i uvjerenja o tome da se zapravo svaka potencijalna nezgoda može uvijek efikasno kontrolirati i s njenim posljedicama upravljati.

S druge strane, opća javnost se najčešće doživljava kao nepotpun i načelno nelegitiman čimbenik, kao "opća javnost" s kojom zapravo eksperti i svi relevantni donosioci odluka nemaju o čemu posebno raspravljati. Javnost, jednostavno, «treba slušati» onda kada joj se to naloži. Na takvu načelnu percepciju situacije, utječe podjednako i nevjerica u mogućnost razvijanja stanovitog nepovoljnog događaja te aktualna nemogućnost organiziranja javnosti da prihvati sve ponuđene elemente zaštite od potencijalne nesreće i na taj se način unaprijed pripremi na očekivane oblike ponašanja. Pri tome se zaboravilo da se nesreće – ma koliko nevjerojatne - odvijaju u konkretnim socijalnim sredinama u kojima postoji ne samo opća javnost, nego i javnost koja je životno zainteresirana za svoju okolicu, njen izgled pa i za karakter tehnoloških (opasnih) naprava koje su u okolišu smještene. No, upravo su posljedice nekolicine prirodnih ili tehnoloških nesreća u svijetu pokazale da je nedostatak uzimanja u obzir javnosti i svih aktera koji su uključeni u procese donošenja odluka za organizaciju sprečavanja neželjenih razvoja događaja u slučaju prirodnih ili tehnoloških nesreća dovele do neželjene, ali zapravo očekivane posljedice: *neinformirana javnost je u pravilu panično reagirala, a donosioci odluka, individualni i kolektivni akteri, pa i sama država u najširem smislu riječi, gubili su kredibilitet u dužem vremenskom periodu, a često i nepovratno*³.

Panika i nepovjerenje, pouzdanje u vlastite prosudbe - samo su neke od karakteristika ponašanja javnosti u do sada poznatim nesrećama. Iz navedenih napomena, jasno proistječe da su u dosadašnjim oblicima tretiranja javnosti u vezi s potencijalnim nesrećama uglavnom zaobiđena dva bitna procesa: **educiranje i informiranje javnosti**. Ova dva procesa razdvajamo ne po njihovom značenju, nego po akcentu koji valja dati svakome od njih u ovisnosti o procjeni stanja pripremljenosti za organiziranje zaštite od potencijalnih nesreća. Stoga bi **edukacija javnosti** (u najširem smislu) bila tipičnija za ona stanja života koja

³ Najnoviji primjeri su navodna neefikasnost organizacije pomoći u saniranju posljedica u St. Louisu i različite konotacije koje su se pripisivale toj "neefikasnosti" (zanemarivanje pomoći jer se radi prvenstveno u Afroameričkom stanovništvu, primjerice).

možemo nazvati «normalnim, regularnim», a **informiranje** tipičnije za sve akcidentalne situacije. Jedno naravno ne isključuje drugo - naprotiv, oba se ova procesa nadopunjavaju čineći cjelovit proces informiranja javnosti o mogućim nesrećama u njihovom širem i užem okolišu⁴.

S obzirom na činjenicu da se javnost sve više i u nas uzima kao **legitiman partner** u procesima donošenja odluka, kao i na činjenicu da je informiranje javnosti dio bitne osnovice i pretpostavki demokratskog društva te njegovih tradicija, ono je jednostavno neizbježan, a u slučajevima izbijanja prirodnih ili tehnoloških nesreća, i neophodan element komunikacije rizika s javnošću. Stoga je *informiranje javnosti neizbježan dio ukupnog sustava pripravljenosti za slučaj akcidentalnih situacija*.

Posljedice neadekvatnog sistema informiranja javnosti (edukacija i informiranje) u slučajevima nepovoljnih događaja dovela je do panike, bijega stanovnika iz ugrožene zone, uplašenosti, velikih materijalnih i drugih troškova i šteta, a možda kao najpogubniju posljedicu možemo navesti **dugoročni i gotovo nepovratni gubitak kredibiliteta** svih institucija i aktera koji su bili angažirani u saniranju posljedica. Stoga, umjesto da su stanovnici ugroženih i širih zona potencijalnih mjesta u blizini kojih je moguće očekivati izbijanje nesreće (tehnološkog tipa) bili ispravno informirani o situaciji, njenim mijenama i potrebnim postupcima te o akcijama koje se od njih očekuju, najčešća reakcija odgovornih je bila nesnalaženje, zataškavanje informacija, odlaganje širenja informacija, konfuzija o tome tko treba iznositi relevantne informacije, tko, kada i kome ih upućivati, koliko informacija, kako često, uz pomoć kojih medija, kojim sredstvima, načinima i sl.

Razlozi gubitka povjerenja legitimiteta i kredibiliteta su mnogostruki. Navedimo najvažnije:

1. Opća inicijalna nejasnoća i razvojna nesigurnost ukupne situacije
2. Iznenadnost i nepredvidljivost razvoja siutacije
3. Nedovoljno jasan unaprijed pripremljen plan akcija i informiranja
4. Nedovoljno jasno definirani odnosi među pojedinim akterima zaduženim za pojedinačne segmente plana akcije
5. Podcjenjivanje potrebe potpunog informiranja
6. Podcjenjivanje javnosti kao legitimnog partnera
7. Potreba za skrivanjem i prikriivanjem potpunih informacija
8. Nedostatak stvarnih (proživljenih) ranijih iskustava koja bi utjecala na poduzimanje jasnijih mjera
9. Pritisak različitih vanjskih utjecaja koji modificiraju informiranje o situaciji

⁴ Jedan od ključnih problema u vezi s navedenim je načelne naravi: koliko je potrebno "dozirati" informacije o potencijalnim opasnostima u vrijeme odvijanja "normalnog života" i ne izaziva li se time nepotrebna nervoza, pa i buduća nevjerica jer se zapravo "najavljeno" još nije dogodilo?

Iz ovog kratkog nabiranja najvažnijih razloga gubljenja kredibiliteta i legitimiteta različitih aktera u različitim nesrećama i akcidentima, moguće je izvući nekoliko zaključaka. Navedimo najvažnije:

1. Svaka situacija nesreće, iako unaprijed proučena, detaljno razmotrena u svim svojim (predvidljivim) scenarijima, ipak je specifična kako po uzrocima nastanka, tako i po razvoju i krajnjim rezultatima.
2. Nije, stoga, moguće unaprijed pretpostaviti sve scenarije razvoja situacije, kako s obzirom na tehničke i tehnološke komponente, tako i s obzirom na socijalne dimenzije koje uključuju i važne dimenzije socijalnog konteksta ponašanja ljudi u navedenim kontekstima.
3. Nadalje, nije moguće unaprijed pretpostaviti i predvidjeti sve moguće aktivnosti informacijskog sklopa djelovanja u slučaju nesreće, budući da se situacija nikada ne odvija u potpunosti na pretpostavljeni način.
4. Neovisno o rečenom, važno je pretpostaviti i maksimalno racionalizirati procedure ponašanja svih aktera obzirom na potencijalne scenarije razvitka nesreće, jer je to mnogo bolje, nego li da scenariji ne postoje ili da su nedovoljno razrađeni.

Osim navedenoga, aspekt koji, po našem sudu, zaslužuje posebnu pažnju, je kritičko propitivanje samorazumljive pretpostavke o tome da **najšira javnost prihvaća, prima i vjeruje informacijama** koje su joj upućene, o nesreći. No, da li je to uvijek istina? Što pokazuju socijalni i kulturni obrasci ponašanja u nas obzirom na socijalna, ekonomska i politička gibanja? Stoje li pretpostavke o tome da u nas više preovlađuje iracionalizam nad racionalizmom u ponašanja, pa i primanju informacija, nevjerica pred uvjerenjem u potpuno, iskreno i točno informiranje, sumnjičavost pred povjerenjem u ono što se poručuje, prihvaćanje "istine" s rezervom, itsl.? Koliko je povjerenje pojedinca u institucije i pojedince koji ih reprezentiraju? Koliko građanin zna o tome što bi koja institucija trebala raditi, informirati i poduzimati? Koliko su – do sada – različite institucije (i pojedinci) u nas davale relevantne i (potpuno) istinite informacije? Vlada li u nas stanoviti tip "kulture nepovjerenja", iracionalizam koji dominira pred racionalnim prosuđivanjem?

2. POVJERENJE U INFORMACIJE

Povjerenje u informacije, dakle, nije "automatsko", ljudi u suvremenom društvu ne uzimaju informacije "zdravo za gotovo" zbog toga jer su imali loša iskustva u prošlosti, jer su različiti i često kontradiktorni izvori informiranja dostupni pa postoji mogućnost njihove relativizacije i provjeravanja. Možemo se zapitati kolika je stvarna *upravljivost rizikom* u njegovoj državnoj dimenziji? Prosječni građanin o riziku zna ono što mu je rečeno od strane pojedinaca, institucija, eksperata. U određenom smislu, a obzirom na razinu informiranja, tehnološki (a djelomično i

prirodni) rizik nije jednostavno «objektivan fenomen», nego je konstruiran i proizveden zajedničkim naporima institucija - eksperata i države, a kontekst u kojem se to oblikovanje događa, uvijek je ona najbitnija varijabla koja utječe na proizvedenu dimenziju rizika (koliko informacija "pustiti", koliko je slaganje eksperata o tome kolike i kakve bi mogle biti posljedice neke nesreće, "što će reći drugi", "neće li izbiti panika ako sve kažemo"...itl.). U navedenom se smislu može reći da za prosječnog građanina i nije bitna stvarna (objektivna) priroda nekog rizika, **nego ona dimenzija koja mu je priopćena**, budući se njegovo ponašanje treba konformirati upravo onome što mu je priopćeno.

Ideja suvremenog, civilnog društva u kojem postoji **povjerenje između građana i socijalnog sistema**, oslanja se na ideju "upravljivog društva" u kojem je sve podvrgnuto upravljanju i regulaciji. Država, negdje od 18. stoljeća počinje razmišljati o svojim građanima kao o cjelini individua, o "društvu" za koje je potrebno državno upravljanje, intervencija i zaštita da bi se maksimiziralo blagostanje, bogatstvo i produktivnost. U ovom modelu, po prvi se puta pojavljuje "društvo" i "građanin" kao specifična varijabla podložna upravljivosti, kalkuliranju i - za nas zanimljivo ovaj puta - predmetom informiranja.

Informiranje o eksczesnim tehnološkim situacijama organizirano je kao složen mehanizam i slijed jasnih aktivnosti među kojima postoji jasna raspodjela kompetencija, ingerencija i aktivnosti u procesualnom smislu. Ekspertna ispitivanja empirijskih situacija snabdijevaju odgovarajuća državna tijela o tome da li je ili ne određena populacija u opasnosti te kolika je ta opasnost. Drugi korak u racionaliziranju potencijalne situacije, predstavlja ispitivanje da li stanovništvo poduzima pretpostavljene aktivnosti, obzirom na utvrđene parametre situacije.

Obzirom da je rizik u suvremenom smislu pojma i upravljačka i državna strategija snažne regulacijske moći, on može predstavljati i **moćan instrument** s kojim se i stanovništvo i pojedinci mogu držati pod nadzorom. **Rizikom se, dakle, upravlja kroz složenu i heterogenu mrežu interagirajućih aktera, institucija, znanja i praksa.** Građanin se percipira kao subjekt koji teži maksimiziranju kvalitete svog života i u tome "sluša" (slijedi) savjete i zahtjeve socijalnog sistema, pri čemu je izbjegavanje rizika i rizičnih situacija svakako bitan element podizanja ukupne kvalitete života. Izbjegavanje rizika ima i razinu osobnosti – predstavlja stanovit oblik življenja koje uključuje samokontrolu, osobnu educiranost, ali i pripremljenost da se orijentira i pokrene u svojem ponašanju u željenom, traženom, a nekada i zahtijevanom (traženom) pravcu. «Normalizirajuće ponašanje» građanina je dinamičan, dugoročan i cjeloživotni projekt.

3. POVJERENJE U SOCIJALNI SISTEM

Osnovna pretpostavka djelatnog sistema informiranja i uzbunjivanja u slučaju nesreće je da će se savjetovane i zahtijevane mjere slijediti bez pogovora. Takvo ponašanje počiva, s jedne strane, na pretpostavci da su informacije same po sebi

dovoljno jasne te da je njihova poruka neupitna. S druge strane, socijalni sistem koji emitira poruke, također pretpostavlja da postoji povjerenje i u pojedinačne, ali i u kolektivne aktere koji emitiraju poruke (zahtjeve za određenim stilom ponašanja građana). U ovom kontekstu, nije na odmet podsjetiti da se povjerenje u suvremenim demokracijama najčešće povezuje sa a) skupom **osoba** koje reprezentiraju vlast, i b) skupom **institucija** koje reprezentiraju vlast. Najčešće je povjerenje kombinacija vjerovanja u oba segmenta civilnog društva.

Povjerenje nadalje pretpostavlja svojevoljno prepuštanje da drugi (ma tko oni bili) "vode stvari" i pored spoznaje da stvari neće uvijek "ići najbolje". Povremeno "narušavanje povjerenja" dovodi do rasta skepticizma i veće sumnjičavosti – u budućnosti – kada se individualni ili kolektivni akteri obrate građanima. Biti nepovjerljiv se u mnogim slučajevima pokazalo korisnim, a sve "glasine" se u mnogim slučajevima i nisu pokazale samo glasinama! Ključni aspekt povjerenja je da se ono mora bazirati na **izrazitom povjerenju u institucije, a manje u pojedince**. U slučaju institucionalne dimenzije, komunikacija građana je olakšana jer postoji sustav u kojem je predviđena komunikacija i participacija. U organiziranju izgradnje povjerenja i izbjegavanja mogućih pojava NIMBY⁵ sindroma, koji je toliko tipičan za sve tranzicijske zemlje, pa i u nas, valja posegnuti za elementima "izgradnje povjerenja", kakvi su, primjerice, osiguravanje legalnosti postupka, stvaranje klime ontologijske sigurnosti, osiguravanje tehničko-tehnološke sigurnosti, legitimnosti ukupne situacije te karakteristika ustroja koji donose odluke obzirom na odnos autoritarnosti i demokratičnosti.

Dosadašnje je izlaganje trebalo ukratko i sažeto upozoriti da se problemu informiranja valja posvetiti značajnija pažnja nego li je to do sada bio slučaj. U potpunosti je jasno da povjerenje u informacije nije moguće uspostaviti "odjednom", no postupna izgradnja modela ponašanja svih aktera ne smije ispustiti iz vida i ovaj aspekt. Bilo bi, naime, previše naivno i povjerovati da će sve informacije biti prihvaćene, da će se u njih vjerovati te da će se stanovništvo ponašati upravo onako kakve im se poruke upućuju. No, elaboracija aspekata povjerenja u informacije o tehničkom sustavu društva i i nekom njegovom teškom poremećaju, zahtijevala bi poseban projektni zadatak i dugotrajniju analizu. Ovaj prilog treba poslužiti samo kao povod za jedan takav zadatak.

Iz do sada navedenog, sasvim je jasno da je edukaciji i informiranju o potencijalnim mogućnostima izbijanja nesreća u nekoj socijalnoj sredini potrebno prići s unaprijed jasno razrađenim sustavom akcija i aktivnosti koje će imati sljedeći cilj: **pravodobno, iscrpno i jednoobrazno informirati unaprijed educiranu javnost o svim potrebnim aspektima potencijalnih nesreća u tijeku «normalnog života» i naravno u akcidentalnim situacijama**. Takvim pristupom stvorit će se osnovica za djelotvorniji i kredibilniji pristup ukupnom informiranju i razumijavanju potrebe za upravljanjem nesrećama.

⁵ *Not in my backyard* - ne u mom dvorištu.

4. OPĆI PRINCIPI INFORMIRANJA O RIZIČNIM SITUACIJAMA

Obzirom na već poznatu činjenicu da pretpostavljive opasnosti i situacije izazivaju kod opće (najšire) javnosti povećanu pažnju, da se vijesti koje se inače plasiraju o njima u sredstvima javnog priopćavanja prezentiraju najčešće s povećanom dozom senzacionalizma obzirom na cilj koji masovni mediji najčešće zapravo žele postići - bolju prodaju pretjerivanjem, naglašavanjem i širenjem najčešće neprovjerenih informacija (prva stranica novina, nepotrebni i neopravdani naglasci, upotreba velikih i masnih slova i sl.), opći principi informiranja u slučaju opasnih i rizičnih situacija, moraju slijediti neka osnovna pravila.

1. Odnos prema zajednici (teritorij, oblast, zona, područje) kojoj se informacije upućuju:

- a) zajednicu treba prihvatiti kao **ravnopravnog partnera** jer se samo tako stvara informirana i odgovorna javnost. Pretpostavke za stvaranje zajednice kao odgovornog dijela javnosti su dobra edukacija, informiranje i korektan, partnerski odnos. Takvi se odnosi mogu stvoriti jedino ako se zajednici kao ravnopravnom partneru pristupi od samog početka razvijanja potencijalno opasne situacije.
- b) potrebno je pažljivo **isplanirati i evaluirati planirane akcije informiranja**, što znači uočavanje potrebe segmentiranja javnosti i prilagodbe medija različitim segmentima javnosti i različitim akcijama koje se planiraju (i predlažu, odnosno, zahtijevaju). Navedeno znači da u različitim situacijama, javnost najčešće neće reagirati kao "opća javnost", nego kao skupine posebnih, najčešće interesnih skupina (*stakeholders*), koje će se prema informacijama odnositi shodno svojim interesima. Ovdje je važno uočiti i slijedeću razdiobu:
 1. segmentiranje javnosti prema tipovima lokaliziranih skupina
 2. segmentiranje javnosti prema pretpostavljenim i planiranim akcijama i - u širem smislu - *feed back*-u koji se od dijelova ili cijele javnosti očekuju (ili zahtijevaju, odnosno planiraju).
- c) potrebno je biti osjetljiv prema **specifičnim interesima javnosti** što će dovesti do stvaranja klime povjerenja, kredibiliteta, kompetentnosti i poštenja. Navedeno znači da se interesi javnosti moraju uzimati kao onaj element s kojim će javnost najčešće i najlakše povezivati informacije koje joj se upućuju.
- d) potrebno je biti **pošten, otvoren, jasan** i jednostavan u informiranju javnosti, što znači da treba izbjegavati i izostavljati sve suprotne odlike ponašanja u informiranju (nepoštenje, zatvorenost informacija, nejasnoće i kompliciranosti).
- e) potrebno je **povezati se s drugim izvorima informiranja** u koje javnost ima povjerenje (lokalni mediji, kredibilni pojedinci, vanjski eksperti). S obzirom na već naglašenu osjetljivost javnosti spram percipiranim opasnostima i nesrećama informacije je kontekstualizirati kroz lokalne medije (lokalne radio postaje, novine, TV stanice), pojedince od povjerenja (lokalni lideri,

predstavnicima lokalne zajednice koji već posjeduju kredibilitet obzirom na tijek ranijih događaja) i vanjske eksperte u koje, prema mnogim istraživanjima u nas, javnost ima veliko povjerenje (pretpostavljena nekorumpiranost, neutralnost - isključenost iz lokalnih situacija i scijentizam).

- f) potrebno je **ponašanje medija** u informiranju o akcidentu usmjeriti u pravom smjeru (mediji su, u pravilu, mnogo više zainteresirani za politiku, a ne za pružanje stvarne informacije, jednostavnost a ne kompleksnost informacije (situacije), produživanje stanja neizvjesnosti, a ne rješavanja neizvjesnosti, kratkoročne, pojednostavljene i dinamične informacije, a ne dugoročne i produbljene informacije, te informacije o opasnostima a ne o sigurnosti itsl.). Sve navedene karakteristike medija koje proistječu zapravo iz načina kako ih javnost percipira, a kako svoju ulogu najčešće i sami doživljavaju, potrebno je izbjegavati u informiranju o opasnostima i nesrećama. Obzirom da je na medije nemoguće (a i nepoželjno je) utjecati, u akcidentalnim situacijama treba imati jasne obrasce komunikacije s medijima u kojima će se nabrojane negativne karakteristike medija maksimalno izbjegavati i smanjiti negativne učinke. Svaka će navedena situacija, naravno, ovisiti o konkretnom socijalnom kontekstu u konkretnom temporalnom presjeku.
- g) potrebno je upotrebljavati jednostavan **rječnik** u prijenosu informacija o dimenzijama nesreće i opasnostima. Kompliciran, stručnim terminima opterećen riječnik i pojmovnik neće probleme uspjeti pojasniti u razumljivom i prihvatljivom smislu, nego će često probleme još više zakomplicirati čineći ih još nerazumljivijim i nejasnijim. Jasna, razumljiva i analogijama potkrijepljena informacija o nekoj složenoj tehničkoj opasnoj prirodnoj ili tehnološkoj situaciji daleko je bolja od složenog, dugačkog i mnogim statističkim pokazateljima opterećenog objašnjenja.
- h) potrebno je **uvažavati interese zajednice** (područja) i voditi računa o segmentaciji različitih publika (javnosti). Kako smo ranije naglasili, opća javnost postoji uglavnom u svim onim situacijama u kojima opasnost ili akcident ne postoje. Ona je opća jer nije senzibilizirana nekim konkretnim razvojem aktivnosti. Ona je opća jer također nije lokalizirana - ništa se zapravo konkretno ne događa u okviru "opće javnosti". Ona je nadalje i "latentna javnost" koja može, slijedom razvoja nekog akcidenta, prijeći u "manifestnu javnost", odnosno javnost koja će svoja stajališta jasno i nedvosmisleno pokazivati (primjerice, protiviti se nekom predloženom i zahtijevanom scenariju koji se predlaže kao najracionalniji⁶). Stoga, kada govorimo o interesima zajednice, mislimo prije svega na interese lokalne zajednice čiji su interesi artikuliraniji, određeniji, konkretniji, manifestniji i jasniji. Najčešći

⁶ Primjerice, potencijalni otpor stanovnika New Orleansa prema zahtjevu za napuštanjem njihovih kuća na neodređeno vrijeme ...zbog nemogućnosti predviđanja daljnjeg tijeka događaja i vremena potrebnog za remedijaciju ukupne situacije.

problemi nerazumijevanja upravo proistječu iz neuvažavanja značaja "lokalne" dimenzije koja bi, drži se, morala ustupiti pred značajem "opće stvari".

2. Postojanje različitih tipova javnosti:

- a) **opća** javnost, koja je generalizirano zainteresirana za događaje, a može se pretvoriti u specijaliziranu, lokalnu i aktivističku javnost ukoliko se neki događaj počne odnositi na dio te javnosti. Opća je javnost stoga uglavnom pasivna, u načelu nezainteresirana. Međutim, ona se može brzo segmentirati s obzirom na:
- 1) potencijalnu nesreću ili opasni događaj,
 - 2) blizinu nesreće
 - 3) glasine o nesreći, te
 - 4) ranije događaje slične prirode u kojima se tijekom vremena pokazalo da je i opća (globalna) javnost bila djelomično pogođena konzekvencijama neke nesreće. Aktiviranje opće javnosti moguće je potaknuti problematičnim razvojem događaja u nekom općem kontekstu u kojem se već duže vrijeme raspravlja u glasilima i medijima (primjerice, akcident u nekom tehnološkom pogonu u nekom udaljenom kontekstu može potaknuti raspravu o općim pitanjima smisla upotrebe takve primjerice «zastarjele tehnologije», o tome treba li ili ne treba imati takva postrojenja i u nas, itsl.), no najčešće se opća javnost segmentira na različite tipove lokalnih javnosti.
- b) **lokalna** javnost koja je kontekstualizirana i koja je postala osjetljiva samim razvojem događaja (javnost lokalnog područja koja reagira kako s obzirom na standarde, navike i razna lokalna događanja iz prošlosti te koja je potaknuta na aktivnost razvojem konkretnog događaja). Lokalna javnost dio je opće javnosti i kao takva može potaknuti slične oblike ponašanja i u globalnoj javnosti.

Ovdje je važno naglasiti da je lokalna javnost **stvarna**, ali djelomično i **simbolička tvorevina**. Ona je stvarna prema kriteriju blizine akcidentalnoj situaciji (lokalni kontekst), no ona je i simboličke naravi s obzirom na ponašanje ljudi obzirom na percepciju potencijalne opasnosti (opći kontekst). Ovime se ne želi sugerirati da je lokalna javnost u svom izvornom izdanju samo ona javnost kojoj se treba komunicirati informacija o riziku - ona će, ovisno o osobnim stavovima pojedinaca koji je tvore, njihovom stupnju educiranosti i informiranosti o karakteristikama nuklearnih postrojenja a stoga i o tipu akcidenta, a iznad svega u odnosu na stupanj povjerenja koji ima spram onih koji razasluju informacije - reagirati kontekstualno dinamički. Na sličan će način reagirati i onaj drugi tip javnosti koju smo nazvali "simbolička lokalna javnost" - u najvećem broju slučajeva ona će se ponašati kao i javnost koja je najbliže potencijalnom akcidentu. Iz navedenog se daje vidjeti da lokalna javnost - stvarna i simbolička - najčešće ne reagira predvidljivo "racionalno" vodeći, primjerice, računa samo o udaljenosti od mjesta akcidenta, nego će najvjerojatnije reagirati slijedeći neki drugi tip racionalnosti koji se oslanja na osobne procjene, ranija iskustva, osjećaj nepovjerenja, prikraćenosti te situaciono- kontekstualno.

3. Različiti tipovi i oblici medijskog djelovanja

- a) vijesti o događaju moraju biti **ažurne** i **jasne**. Dosadašnja iskustva o informiranju o nesrećama najčešće govore upravo o takvim pogreškama: informacije nisu bili ni ažurne, ni jasne. One su, naprotiv, bile odgođene i nejasne. Razlozi odgađanja su najčešće ležali izvan tehničke sfere - donosioci odluka su ponajprije razmišljali o nekim kontekstualnim, a najvjerojatnije i o sasvim perifernim elementima koji nemaju direktnu vezu sa samim akcidentom (izazivanje panike, primjerice.
- b) **Neažurnost informacija s obzirom na netehničke komponente** situacije proistječu najčešće iz:
- (1) nejasnih kompetencija o tome tko treba uopće iznositi i razasijati informacije javnosti,
 - (2) nepostojanja ili nerazrađenosti sistema informiranja za akcidentalne situacije,
 - (3) nastajanja i razvijanja stanja zbnunjenosti, te
 - (4) ideje o tome da informacije treba "prikriti" (odgoditi, preraditi, umanjiti stupanj opasnosti, itsl.) zbog straha od ponašanja javnosti, panike, bruke, i tsl.

Informacija moraju biti **jasne** i **nedvosmislene** - nema nikakvog smisla "frizirati" podatke koji će u svom pravom svijetlu prije ili kasnije biti poznat najširoj javnosti. Također, nema nikakvog smisla ne izreći informacije i opisati stanje jasnim, kratkim i nedvosmislenim tvrdnjama koje će sadržavati razumljive podatke, kratke razloge nastanka akcidenta i tipove akcija koje se poduzimaju i koje se planiraju. Nedvosmislenost informacija ne smije biti poljuljana kasnijim razvojem događaja, no ukoliko se to zbog prirode razvoja akcidenta i dogodi, tada se moraju jasno priznati pogreške u prvotnom prosuđivanju, navesti razloge takvog prosuđivanja te iznijeti novi elementi prosuđivanja i iznošenja novih, djelomično različitih informacija. Ukoliko se izbjegne protumačiti razlog promjene ranije nedvosmislene informacije, tada se kredibilitet gubi na dugi rok.

- c) treba iznositi jasne i informativne **činjenice** i **podatke**. Iz ranijih napomena, jasno je da o akcidentu treba iznositi vrlo jasne, informativne i nedvosmislene činjenice i podatke. Činjenice se ne smiju "uljepšavati" pozivanjem na neke slične akcidente negdje drugdje u svijetu niti se smiju prikrivati uz iznošenje samo onih za koje se prosuđuju da će nanijeti "manje štete" ili da će dovesti do "manjeg uzbuđenja", i sl. Iznošenje neažurnih, netočnih i uljepšanih činjenica i podataka može imati dugoročnu štetu zbog toga:
- (1) što će se tijekom razvoja događaja kasnije neizbježno otkriti sve prave činjenice i podatci,
 - (2) što će to dovesti do nanošenja daleko veće štete za konkretnu državu, i za mnoge pojedince koji su u emitiranju pogrešnih činjenica učestvovali budući da će se nužno propitivati motivi prikrivanja, uljepšavanja ili odgađanja iznošenja pravih informacija.

- d) treba organizirati **konferencije za tisak**. Konferencije za tisak su pravi način da se precizne, jasne i nedvosmislene informacije iznesu javnosti. Na konferencijama za tisak trebaju učestovati osobe koje ne samo da posjeduju sve potrebne informacije, nego koje su i vične takvim situacijama i koje mogu brzo reagirati i točno odgovoriti na sva postavljena pitanja.⁷ Nadalje, konferencije za tisak moraju biti redovite - u unaprijed predviđenim vremenima, česte i kratke, a po potrebi i izvanredne.
- e) potrebno je "**subjektivizirati**" informacije - vezivati kredibilitet informacija uz pouzdane pojedince te stoga organizirati njihovo direktno obraćanje javnosti putem radija i/ili TV, ili uz sudjelovanje na konferencijama za tisak uz unaprijed pripremljene tipove obraćanja za pojedine situacije. Iskustva pokazuju da se kredibilitet informacija vrlo često vezuje ne uz samu informaciju (bez obzira kakva ona bila), **nego uz osobu** ili instituciju koja je pruža. Ukoliko je osoba ili institucija svojim dotadašnjim ponašanjem, djelovanjem i aktivnostima pokazala da je kredibilna, tada će bilo kakva informacija koju takva osoba iznosi biti prihvaćena kao istinita i vjerodostojna, a ukoliko informaciju iznose pojedinci ili institucije koje su izgubile kredibilitet (ili ga pak nikada nisu imale) tada će biti znatno teže prihvatiti informacije od strane javnosti.

Ovdje nije najvažnije spomenuti "vjerovanje" ili "nevjerovanje" u informacije - važno je uočiti da su **informacije o akcidentu samo prva stepenica** u lancu aktivnosti koje se od stanovništva, različitih institucija, pa i države u cjelini očekuju (različite akcije, evakuacija, podjela pribora i zaštitnih sredstava, i sl.). Ukoliko se informacija odbaci ili primi s rezervom ili drugačije no što je to mišljeno reinterpreterira, tada ona postaje dezinformacijom a kasnije akcije na koje se računa, nije moguće provesti u onom opsegu i po onim scenarijima koji su bili promišljeni i utvrđeni.

Nadalje, kredibilni pojedinci i institucije, odnosno njihovi predstavnici, ne smiju biti samo jednostavni prijenosnici informacija - idealno bi bilo ako bi oni u proces informiranja unijeli i stanovitu "ličnu notu", koja bi informaciju učinila još vjerodostojnijom, upravo zato što je došla od kredibilne osobe ili institucije. No, pri tome se ne smije izgubiti jasnoća i nedvosmislenost same informacije, pa niti informacije u potpunosti vezati samo uz određenog "čovjeka od povjerenja" ili samo određenu instituciju.

4. Precizna upotreba tehnika informiranja - načina prijenosa vijesti:

- a) u obraćanju javnosti **izbjegavati upotrebu profesionalnog jezika** koji je u pravilu samo djelomično razumljiv javnosti. Profesionalni se jezik jednostavno treba "prevesti" na razumljive pokazatelje, mjerne jedinice i usporednice koje

⁷ Budući se u ovom slučaju ne radi o diplomatskim konferencijama za tisak, svi moraju biti jasni i nedvosmisleni, a na sva pitanja na koja se odgovori još ne mogu dati, moraju se kao takvi i prezentirati.

- se i inače koriste u svakodnevnom životu. Javnost se u pravilu više interesira za potencijalne posljedice neke opasnosti ili nesreće, a manje za njihove uzroke.
- b) upotrebljavati **pozitivne i/ili neutralne termine** (pojmove). Naglašavanje upotrebe pozitivnih i neutralnih pojmova i termina ne znači da dimenzije potencijalne nesreće treba umanjivati ili "frizirati", nego da se kroz pozitivne činjenice o nesreći informiranje najbolje ostvaruje. Pozitivnim obraćanjem pojačava se i klima povjerenja i raste uvjerenje javnosti da su svi oni koji su zaduženi da se brinu o nesreći u stanju s problemima izaći na kraj. U tom smislu, ne treba umanjivati dimenzije nesreće, jer će se njene prave dimenzije ionako prije ili kasnije saznati, nego treba priznati stvarne dimenzije, ali naglasiti da postoje jasni mehanizmi i ljudski resursi uz pomoć kojih će se posljedice svesti na minimum, a situacijom u potpunosti ovladati u predvidljivom vremenskom roku.
- c) upotrebljavati **razumljive primjere** i analogije da bi se situacija lakše objasnila. Slično, ranije rečenom, u opisivanju nesreće i njenih posljedica, treba se pozivati na primjere iz svakodnevnog života koji su svakome razumljivi. Umjesto mjernih jedinica, **treba koristiti usporednice** - opasnost je slična nekoj drugoj opasnosti, posljedice su slične ili različite od nekog drugog ranije događaja ili neke druge nesreće. U tim usporednicama treba izbjegavati:
- (1) navođenje statističkih pokazatelja jer oni imaju vrlo malu informacijsku vrijednost, previše su bezlični i ne predstavljaju žive, stvarne pokazatelje.
 - (2) izbjegavati usporednice u kojima veliki dio javnosti rijetko participira (primjerice, vožnja avionom, specifične bolesti, erupcije vulkana, nesreće u rudnicima, i sl.).
 - (3) izbjegavati navođenje smrtnih ishoda kao rezultata neke nesreće u probablističkom, statističkom, a pogotovo u smislu analogije ili usporedbe (primjerice, u nekoj drugoj nesreći smrtno je nastradalo mnogo više ljudi, svaki dan od nekog drugog tipa nesreće smrtno nastrada mnogo više ljudi..., itsl.), jer takve usporednice dovode do pojave negativnih konotacija. Takvi primjeri - **statističke, analogijske ili usporedne naravi** - ne događaju se baš sada, oni ilustriraju prošle situacije, u nekim drugim sredinama, zemljama i vremenima, a javnost prvenstveno zanima sadašnja situacija.
- d) **preuzeti odgovornost** za dio nastalih problema. Preuzimanje odgovornosti je nužno, jer se sigurno nešto moralo dogoditi da bi došlo do nesreće (tehnološka opasnost ili nesreća). Neovisno o tome da li je bio presudan "faktor čovjek", tehnika ili sprega različitih elemenata (što je najčešće slučaj), odgovornost za izbijanje nesreće mora postojati, moprta se konkretizirati. Takva konkretizacija ne iznosi se u javnost zbog toga da bi se našlo "žrtveno janje", nego da javnost stvarno zna da, kako smo ranije naveli, prema njoj postoji pošten i jasan odnos i u iznošenju razloga nastanka nesreće. Priznavanje i konkretizacija pogreške te preuzimanje svog dijela odgovornosti samo može dovesti do podizanja razine kredibiliteta i pojedinaca, ali i institucija. Nijedan stroj ne radi savršeno,

nijedan čovjek ne radi "kao stroj" bez pogrešaka - samo je pitanje vremena kada će nešto "zatajiti". U takvom referentnom okviru u najvećem broju slučajeva pojedinci razmišljaju. Nesreće se događaju i one su neizbježne - važno je vidjeti zašto su nastale i kako da se smanje njihove posljedice. Izbjegavanje odgovornosti i krivice za nastalu nesreću i štete, stoga samo može pogoršati situaciju.

- e) shvatiti da se sve što se prenosi informacijama **ostaje zabilježeno** u javnosti. Suvremeno društvo nije slučajno često puta nazvano i informacijskim društvom, a u novije doba i virtualnim informacijskim društvom. Informacije se razašilju poput poplave, no ne treba se zavaravati da se relevantne informacije zbog te poplave zaboravljaju i ne registriraju. Obzirom na osjetljivi kontekst opasnosti, rizičnog društva i povremenih nesreća koje se događaju (prirodnih ili tehnoloških), sve što je preneseno javnosti, pa i najmanja sitnica, ostaje zabilježena i po onome što je rečeno, i po onome tko je informaciju iznio. Ponovo ćemo podsjetiti na veliku opasnost koja postoji u ovom dugom pamćenju: pamtit će se i sve ono što je kasnije bilo negirano (primjerice, umanjivanje učinaka nesreće, razloga nastanka nesreće), ono što je bilo izneseno kao istinito a kasnije se pokazalo lažnim (primjerice, informacija o uzrocima i predvidljivim posljedicama nesreće). Obzirom na ovu dimenziju, još jednom naglašavamo važnost iznošenje iskrenih, potpunih i jednoobraznih činjenica o nesreći.
- f) potrebno je koristiti **usporednicu rizika koji je istovjetnog tipa** kao i nastali rizik ili je u skladu s postojećim standardima (izrečenim netehničkim riječnikom) ili s rizikom istog tipa koji se desio na nekoj drugoj lokaciji. Naglašavanje istovjetnosti će pomoći da se prenesene informacije lakše kontekstualiziraju u različite sredine obzirom na familijariziranost s određenim tipovima rizika.
- g) u kriznoj situaciji potrebno je **imati sve isplanirano** s obzirom na aspekt informiranja. Opća pripremljenost za slučaj nesreće u nuklearnoj elektrani mora uključivati i element pripremljenosti sustava za informiranje. Kako je već ranije navedeno, u kriznoj situaciji primjenjuju se unaprijed pripremljeni obrasci tipični za stanje *emergency planning-a*. Nadalje, pripremljenost mora obuhvaćati točan raspored kompetencija, uloga i načina djelovanja svakog od aktera uključenog u informiranje i poduzimanje akcija u slučaju nesreće.
- h) potrebno je djelovati i **bez odlaganja** informirati - iskustva su pokazala da su prva 24 sata po izbijanju akcidenta najkritičnija ne samo za pravodobno informiranje, nego i za kasniji eventualni gubitak kredibiliteta i poduzimanje potrebnih akcija. Odugovlačenje, rastezanje i odlaganje informiranja javnosti o nesreći može imati pogubne učinke kako za planiranje akcija koje se prenose stanovništvu, tako i za dugoročno djelovanje. Odugovlačenje s informiranjem nositelje akcija informiranja stavlja u vrlo nepovoljnu situaciju u bilo kojoj drugoj, sličnoj situaciji.

- i) potrebno je informirati **redovito, potpuno i jednoznačno**. Ranije smo već naglasili značaj jednoobraznosti informacija, kao i redovitosti i iscrpnosti informiranja kao odlika kvalitetnog sistema informiranja. Neredovito, nepotpuno i raznoliko informiranje dovesti će do stanja konfuzije, odlaganja akcija, nejasnih reakcija pojedinih aktera u informiranju te nanijeti dugoročnu štetu kredibilitetu svih aktera.

Ukoliko se budu slijedili navedeni principi informiranja, prezentirane informacije će biti prihvaćenije u javnosti, njihova će trenutna i buduća vrijednost biti također veća, efikasnost poduzetih akcija veća, socijalne štete manje, ukupna socijalna cijena niža, a kredibilitet izvora i prenosnika informacija, kao i sadržaja samih informacija će porasti.

Obzirom da ovdje raspravljamo o informiranju u slučaju izbijanja neke prirodne ili tehnološke opasnosti, navedeni principi informiranja svakako mogu biti korisni. No, za potrebe ove analize koja prvenstveno uzima za pretpostavku postojanje akcidentalnog stanja, valja razlikovati različito informiranje i s obzirom na još neke elemente.

1. **Udaljenost od mjesta akcidenta**, odnosno postojanje različitih zona potencijalne ugroženosti. U različitim istraživanjima fenomena rizika utvrđeno je da stanovnici lokalnog područja u kojem je smješten neki opasni objekt reagiraju dvojako - ili pokazuju viši stupanj anksioznosti ili čak navedenu instalaciju doživljavaju kao prednost okoliša mjesta stanovanja. No, neovisno o reakcijama stanovnika u neposrednoj blizini potencijalno opasnog postrojenja, za potrebe informiranja u slučaju nuklearne nesreće valja razlikovati sljedeće razine:

- a) **Zona poduzimanja hitnih mjera**
- b) **Zona poduzimanja dugoročnih mjera**

2. **Tip informiranja obzirom na akcidentalnu ili neakcidentalnu situaciju** - u slučaju normalnog stanja, informiranje javnosti bi se trebalo prvenstveno svoditi na:

- (a) **edukacijski tip informiranja**, a u slučaju akcidentalne situacije,
- (b) **treba primijeniti principe brzog, ažurnog i unaprijed pripremljenog sistema informiranja.**

Edukacija stanovništva ne treba se - u principu - bitno razlikovati s obzirom na bližu ili dalju zonu potencijalnog utjecaja akcidenta obzirom na postojanje «normalnog» ili akcidentalnog stanja. Pretpostavka efikasnijeg djelovanja cjelokupnog sistema informiranja u akcidentalnim situacijama je dobra educiranost stanovništva, no **ona sama za sebe ne mora biti jamstvo** da će informacije biti prihvaćenije, odnosno da će se stanovništvo ponašati onako kako im to poslano informacije nalažu. No, bolje educirano stanovništvo u svakom će slučaju s višim stupnjem razumijevanja prihvaćati informacije o akcidentu od needuciranog stanovništva.

3. Oblik informiranja s obzirom na normalnu i akcidentalnu situaciju

(a) U stanju «normalnog života», informacije **ne moraju** imati obavezni slijed, formu, učestalost i karakter, odnosno, mogu biti sličnije općem tipu edukacije (informiranja) javnosti, no

(b) u slučaju akcidentalne situacije, informacije **moraju biti jednoobrazne, jasne, brze i učinkovite.**

Osim navedenog, valja naglasiti da u slučaju akcidentalne situacije informacije, neovisno o potrebi hitnosti, treba postupno plasirati, vodeći računa da bi "prenaglo" i preoštro informiranje moglo izazvati trenutnu paniku stanovništva. No, takva postupnost nikako ne smije ugroziti preciznost i važnost brzog informiranja stanovništva s obzirom na zdravstvene i druge učinke akcidenta i opasnost dugoročnog i trajnog gubitka kredibiliteta. Informiranje u akcidentalnoj situaciji mora biti u potpunosti podređeno principima ponašanja u okviru *emergency planning-a*.

5. KARAKTER OBLIKOVANJA INFORMACIJA ZA JAVNOST

Razina oblikovanja informacija za javnost o radu nuklearne elektrane u normalnim i akcidentalnim uvjetima ovisi o sljedećim najvažnijim elementima:

1. Prostorni obuhvat

Ovdje treba voditi računa o postojanju **tri tipa javnosti**:

- a) **Opća javnost** (primjerice, razina RH). Ovoj je javnosti potrebno u pravilu odašiljati načelne informacije, no u akcidentalnoj situaciji treba računati da će i ova javnost biti zainteresirana za precizne informacije (udaljenost se, kako smo već naglasili, ne doživljava kao eliminacijski kriterij percipiranog stupnja opasnosti). Stoga se u akcidentalnoj situaciji prostorni obuhvat samo specificira obzirom na potrebu poduzimanja zaštitnih mjera, a informacije o tijeku akcidenta **mogu biti identične**.
- b) Javnost u široj zoni – ovisno o razvijanju konkretnog konteksta, ova prijelazna kategorija javnosti, reagirat će u najmanju ruku na dvojaki način:
 1. u slučaju akcidentalnije situacije, reagirat će kao lokalna javnost, a
 2. u slučaju neakcidentalne situacije, u svojim će se reakcijama približavati profilu opće javnosti.
- c) **Javnost u užoj zoni** izbijanja akcidenta (nesreće) mora biti mnogo preciznije informirana svim potrebnim informacijama s obzirom na predviđene postupke koji se očekuju od stanovništva.

2. Karakter situacije

- a) Stanje «normalnog života» uglavnom uključuje primarno edukacijsku aktivnost.

- b) **Akcidentalna** situacija zahtijeva prije svega informacijsku aktivnost, uz pretpostavku već usvojene edukacije. No, hitne informacije moraju biti praćene i edukacijom.

3. Raspoloživost i dostupnost medija

Organizirati informiranje koristeći se svim raspoloživim medijima za koje se pretpostavlja da su najrašireniji (radio, TV, a zatim novine, bilteni, letci).

4. Odluke o karakteru i tipu informiranja.

Odluke mora donositi autoritativna skupina koja je i inače zadužena za planiranje poduzimanja akcija u akcidentalnim situacijama. Valja naglasiti da je u svakom slučaju potrebno izbjeći dupliranje stanica i prijenosnika informiranja s autoritetnim izjavama različitog tipa što ponajviše može dovesti do socijalne amplifikacije rizika, do nelegitimnog osamostaljivanja pojedinih stanica informiranja, do konfuzije i eventualne panike. Navedeno posebno vrijedi za akcidentalne situacije. Odluka o karakteru i tipu informiranja uvijek ovisi o karakteristikama akcidenta i socijalnom kontekstu u koji se informacije upućuju.

6. FORMA INFORMACIJA ZA RAZLIČITE SITUACIJE - TIP JAVNOSTI

Obzirom na situaciju-normalno ili akcidentalno stanje-šira ili uža zona potencijalne ugroženosti, informacije mogu imati različitu formu i karakter.

1. **Stanje normalnog života** i oblici informiranja obzirom na formu i karakter informacija:

- a) povremeni seminari informacijsko/edukacijskog karaktera
- b) ciljani bilteni koji će se dijeliti besplatno stanovništvu (i/ili preko javnih medija, novina)
- c) ciljane kraće i razumljive TV reportaže
- d) ciljane radio emisije
- e) informacije preko Interneta

2. **Akcidentalno stanje:**

- a) informiranje mora biti **standardizirano i dio normalnog plana akcija** u okviru *emergency planning*-a (unaprijed pripremljeno i standardizirano s varijacijama obzirom na indikatore akcidentalnog stanja, s jasnim tokovima i modalitetima akcija koje se moraju poduzeti, te s jasnom raspodjelom uloga pojedinih aktera u procesu informiranja.
- b) informacija mora biti **dinamički kontekstualna** (promjenjivo prilagođena socijalnom miljeu, ovisno o njegovim specifičnim karakteristikama i razvoju konkretne situacije) i usklađena sa svim aktivnostima i akcijama koje se planiraju (ovisno o indikatorima situacije i o zoni u koju se informacije prvenstveno upućuju-uža ili šira zona ugroženosti). No, kako smo ranije naglasili, sadržaj informacija, iako različit po pretpostavljenom učinku i

potrebnim radnjama koje se trebaju slijediti i u užoj i široj zoni, biti će najvjerojatnije podjednako zanimljiv cjelokupnoj javnosti koja će, neovisno o udaljenosti, najvjerojatnije željeti pokušati slijediti oblike ponašanja predložene samo za užu zonu ugroženosti. Obzirom na proširenost medija i nemogućnost ograničenja širenja informacija, "akcidentalno stanje" će možda imati (neovisno o stvarnim karakteristikama akcidenta i informacijama do kojih se dolazi) podjednak psihološki učinak na najšire stanovništvo.

- c) informacija mora biti **specifično stilizirana** obzirom na element javnosti kojoj je upućena, obzirom na aktualno stanje opasnosti te na specifične elemente koji se žele prenijeti javnosti. Stilizacija informacija znači njihovu uređenost i prilagođenost kako tipu javnosti kojoj su upućene (primjerice, pojednostavljivanje informacija ili ne), tako i prilagođenost mediju u kojem se prenose (primjerice, novine, radio, TV, bilteni), kao i s obzirom na karakter informacija koje se prenose (informacije koje zahtijevaju hitne reakcije ili pak informacije koje ne zahtijevaju ažurne reakcije).

7. TIPOVI PREZENTACIJE INFORMACIJA

Ovdje treba razlikovati osnovne **tipove informiranja** obzirom na nekoliko osnovnih kriterija.

1. **tip javnosti** kojoj je informacija upućena:

- a) Predlaže se **općenitiji** tip informiranja (opća edukacija javnosti, povremeni oblici informiranja, fleksibilniji obrasci) usmjereni naširoj javnosti u koju su uključeni i stanovnici na užem području;
- b) Predlaže se **specifičniji tip** informiranja (specifičnija edukacija javnosti, unaprijed pripremljeni i standardizirani obrasci komunikacije s potrebnim varijacijama), usmjereni prvenstveno javnosti u užoj zoni ugroženosti;

2. Obzirom na **format informacije**, potrebno je razlikovati:

- a) **Pisane materijale** (povremeni napisi u sredstvima javnog priopćavanja, jednostavni bilteni, letci, plakati itsl.)
- b) **Nepisane materijale** (TV i radio emisije povremenog tipa, prezentirane na javnim i privatnim medijima, internet stranicu s potrebnim informacijama)

3. Obzirom na **normalno ili akcidentalno stanje**:

- a) Stanje normalnog života - fleksibilnije i neobaveznije forme prezentacije za sve zone (svi javni mediji), no za užu zonu s naglascima na specifične oblike ponašanja u slučaju akcidenta (edukacija javnosti-specifični seminari ciljani bilteni, TV emisije, podjela, primjerice, unaprijed snimljenih VHS kazeta s uputama za potrebne aktivnosti koje valja poduzeti u slučaju akcidenta, poster s jasnim porukama i uputama i sl.)

- b) **Akcidentalna situacija** - jednoobrazno učestalo informiranje dirigirano iz jednog centra s jasnim porukama uz korištenje svih raspoloživih medija i uz kontinuirane kontakte sa svim predstavnicima medija (*press* konferencije), izdavanje kratkih i jasnih priopćenja za javnost u redovitim vremenskim razmacima.

8. MODEL I SADRŽAJ INFORMIRANJA

Model informiranja obzirom na potencijalno akcidentalnu situaciju **jedinstven je**, no s bitnom varijacijom s obzirom na **dva scenarija**:

- a) scenarij normalnog života i
- b) scenarij akcidentalnog stanja.

U oba slučaja informacijski model ostaje isti - **veze između aktera moraju funkcionirati besprijekorno i nedvosmisleno**. Bitna razlika postojat će u brzini i intenzitetu protoka informacija obzirom na normalno ili akcidentalno stanje.

Kao i u drugim slučajevima informiranja i ovdje valja naglasiti da svaka karika u procesu informiranja mora procesirati informacije u **njihovom izvornom obliku**, ne umanjujući ili pak ne uvećavajući vrijednosti i pretpostavljene konzekvencije. Dakle, za postizanje ravnopravnog partnerskog odnosa i atmosfere dugoročnog povjerenja u informiranje i druge postupke relevantnih institucija o potencijalnim akcidentima u RH, potrebno je da svaka informacija bude potpuna, iscrpna, neiskrivljena i kao takva prenesena sljedećoj stanici odlučivanja (uobličena i na taj način prerađena - dopunjena obzirom na saznanja koja svaka stanica informiranja posjeduje).

Nadalje, varijabla prostornog obuhvata i specificiranja informacija obzirom na udaljenost lokalne javnosti od mjesta akcidenta, može biti načelne naravi u akcidentalnoj situaciji - svi će građani, neovisno o udaljenosti od mjesta akcidenta, najvjerojatnije biti gotovo podjednako zainteresirani kako za tok događaja, tako i za potrebne akcije koje se predlažu i zahtijevaju od strane javnosti.

Sadržaj informacija koje se prosljeđuju javnosti mora sadržavati sljedeće elemente (u nastavku se navode samo načelni sadržaji):

- (a) **Podatak o akcidentu**, s njegovim dimenzijama (intenzitetu), uzrokom te pretpostavljenim trajanjem kao i pojedinim fazama razvoja događaja i potrebnim akcijama javnosti (početak, razvoj i pretpostavljeni kraj akcidenta te sve potrebne aktivnosti koje treba razviti u svakoj od faza) kao i ulogom pojedinih aktera i naglašenom obavezom da će javnost biti stalno obavješćivana (u točnim redovitim vremenskim razmacima) o toku situacije.
- (b) Podatke o očiglednim, neočiglednim i potencijalnim **posljedicama** akcidenta s potrebnim detaljnim opisima posljedica obzirom na prostor, vrijeme, postupke stanovnika i vlasti, očekivanih šteta, itsl.
- (c) Podatke o svim potrebnim **radnjama** (akcijama, postupcima) koje stanovništvo

treba poduzeti u horizontu vremena i s obzirom na stupanj udaljenosti od mjesta akcidenta, s obzirom na udaljenost od mjesta nesreće (zona), te mnoge druge unaprijed pripremljene obrasce obzirom na dimenzije nesreće.

- (d) Podatke o kratkoročnim i dugoročnim elementima i **mjerama zaštite** koje stanovništvo mora poduzeti.
- (e) Podatke o kretanju i individualnim **akcijama** koje pojedinci moraju, mogu ali i ne smiju samostalno poduzimati (restrikcija kretanja, ponašanje na otvorenim i u zatvorenim prostorima, način prehrane, zalihe namirnica, uzimanje medicinskih preparata, zahtjevi i preporuke s obzirom na godine i bolesna stanja populacije, itsl.).
- (f) Podatke o **redovitim i dodatnim informacijama** koje stanovništvo može dobiti o akcidentu i razvoju situacije (izvor - mjesto - način /sredstvo/ informiranja: telefon, adresa, ime osobe, vrijeme, informacijsko sredstvo).
- (g) Podatke o osobama i centru(ima) gdje se dijeli eventualna **zaštitna oprema** i druge potrepštine (izvor - mjesto - način /sredstvo/ informiranja: telefon, adresa, ime osobe, vrijeme, informacijsko sredstvo).
- (h) Podatke o **izmjenama situacija** s potrebnim promjenama ponašanja stanovništva (izvor - mjesto - način /sredstvo/ informiranja: telefon, adresa, ime osobe, vrijeme, informacijsko sredstvo).
- (i) Pregled postupaka i akcija koje su do **sada poduzeti i koji se planiraju** s obzirom na razvoj situacije (izvor - mjesto - način /sredstvo/ informiranja: telefon, adresa, ime osobe, vrijeme, informacijsko sredstvo).

9. INFORMACIJSKI TIM

U timu koji brine o pravodobnom informiranju u akcidentalnim situacijama bi osim stručnjaka za pojedina područja, odnosno u najširem smislu, profesionalaca koji se bave sigurnošću, rizicima, komunikacijom rizika i sl., bilo neophodno zaposliti i stručnjaka iz područja komunikacija, odnosno u širem smislu, socijalnog znanstvenika (komunikolog, sociolog, psiholog, politolog). Zadatak takvog stručnjaka bi bio da primljene informacije o karakteristikama situacije oblikuje i prosljedi obzirom na:

1. **najpovoljnije medije i sisteme komuniciranja** obzirom na indikatore i procjenu situacije,
2. donese odluku o **formi informacije** obzirom na situaciju,
3. donese odluku o **čestini, razini i dometu** informiranja s obzirom na situaciju,
4. donese procjenu o kontinuiranim **tokovima akcija** u vezi s informiranjem, i
5. provodi povremena **istraživanja** u javnosti s obzirom na aspekte sigurnosti, percepcije opasnosti, i sl.

ZAKLJUČAK

U ovom su radu izneseni osnovni elementi sistema informiranja u slučaju potencijalnog izbijanja akcidentalne situacije u RH. U tom smislu, izneseni su osnovni principi informiranja o rizičnim objektima gdje je ukazano na važnost respektiranja lokalne zajednice kao ravnopravnog sudionika i predložena podjela javnosti na nekoliko tipova i razmotren utjecaj različitih varijabli obzirom na akcidentalnu i neakcidentalnu situaciju. Nadalje, iznesena su osnovna načela oblikovanja informacija za javnost obzirom na prostorni obuhvat, karakter situacije te raspoloživost i dostupnost pojedinih medija. Posebno je razmotren tip, forma i sadržaj informiranja o akcidentalnim i neakcidentalnim situacijama. U tom su smislu posebno razmotreni tipovi i forme prezentacije informacija obzirom na neakcidentalno i akcidentalno stanje. Konačno, iznesen je i načelni model funkcioniranja sistema informiranja te prezentiran osnovni sadržaj informacija koje moraju biti proslijeđene javnosti obzirom na razinu edukacije i razinu informiranja javnosti.

LITERATURA

- Bengtsson, G., ed. (1989). **Risk Analysis and Safety Rationale. Final Report of a Joint Nordic Research Program in Nuclear Safety.** Stockholm: NKA, Gotab.
- Bengtsson, G., ed. (1987). **Principles for Decision Involving Environmental and Health Risks. Final Report of a Joint Nordic Research Project in Nuclear Safety.** Stockholm: NKA, Gotab.
- Bjelac, B., Karajić, N., Kufrin, K., Smerić, T., (1992). **Mišljenje stanovnika općine Ivanec o potencijalnim lokacijama odlagališta radioaktivnog otpada u Republici Sloveniji,** Zagreb: Zavod za sociologiju, Filozofski fakultet.
- Blacke, M. (1989). **Waste Management 89,** Nuclear News, April.
- Burton, I., Kates, R., White, G., (1987). **The Environment as Hazard,** New York: Oxford University Press.
- **Can Long Term Safety Be Evaluated?,** (1991) Radioactive Waste Management Committee, OECD, Paris
- Cifrić, I., (1988). **Suvremeno industrijsko društvo i ekološka kriza,** u zborniku **Društvo i ekološka kriza,** Zagreb: Sociološko društvo Hrvatske.
- Cooper, M.G. (1985). (ed.) **Risk: Man-Made Hazards to Man.** Oxford: Clarendon Press.

- Couch, S.R., Kroll-Smith, S.J., (1991). (eds.) **Communities at Risk. Collective Responses to Technological Hazards**. New York: Peter Lang.
- Covello, V. T., Menkes, J., Mumpower, J., eds., (1986). **Risk evaluation and Menagement**, Vol. 1, New York: Plenum Press.
- Cutter, Susan L. (1993). **Living with Risk. The Geography of Technological Hazards**. London: E. Arnold.
- Čaldarović, O. (1990). Valorizacija različitih tipova rizika. **Sigurnost**, 23(1-2):1-7.
- Čaldarović, O., Rogić, I. (1992). Model djelovanja javnog poduzeća za pohranjivanje opasnog otpada. **Društvena istraživanja**. 1(1):315-333.
- Čaldarović, O., Kufrin, K. (1993). **Sociološki aspekti sigurnosne kulture**. Zagreb: Zavod za sociologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu.
- Čaldarović, O. (1993). Environmental Awareness and Energy Problems in Croatia. **Innovations in Social Science Research**. 6(4):473-481.
- Čaldarović, O. (1995a). **Socijalna teorija i hazardni život: rizici i suvremeno društvo**. Zagreb: Hrvatsko sociološko društvo, Biblioteka "Razvoj i okoliš".
- Čaldarović, O. (1995b). Opasnosti i javnost: informiranje i osobne reakcije prema rizičnim situacijama. **Socijalna ekologija**. 4(2-3):191-205.
- Čaldarović, O., Škanata, D. (1995). Laičko i ekspertno poimanje tehnoloških rizika. **Socijalna ekologija** 4(4):361-386.
- Čaldarović, O. (1996a). Civilno društvo i sindrom "NIMBY": osnovne sociološke dileme u hrvatskom društvu. **Socijalna ekologija** 5(4):501-513.
- Čaldarović, O. (1996b). Socijalne dimenzije strukture ekološkog rizika. **Sigurnost** 38(3):203-215.
- Čaldarović, O., Rogić, I., Subašić, D., izd. (1997). **Kako živjeti s tehničkim rizikom?** Zagreb: APO-Agencija za posebni otpad
- Čaldarović, O. (2000). "How to Manage Public Information in Case of Nuclear Emergency", in: **Proceedings of The International Conference on Nuclear Options in Countries with Small and Medium Electricity Grids**, Dubrovnik, June 19-22, 2000, pp. 602-612
- Čaldarović, O. (2001). "Risk production at the Global Scale: Ethical Questions and Social Responsibility". **Lock Haven International Review** (2001) 15: 24-44.
- Čaldarović, O. (2002). "Terorizam kao globalna i lokalna opasnost", **Defendologija** (poseban broj: "Zaštita od terorizma i drugih oblika nasilja"), V, lipanj, 2002, str. 5-13.
- Čaldarović, O. (2005). Social Assessment – A Tool for Social Analysis of Potentially Risky Initiatives (Društvena procjena – sredstvo za socijalnu analizu potencijalno rizičnih

inicijativa). **Rad i sigurnost**, 2005, 9, 1:1-29. (hrvatski i engleski)

Fensterbusch, K. (1985). State of the Art in Social Impact Assessment. **Environment and Behavior**, 17(2):193-221.

Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S., Combs, B., (1978). How Safe is Safe Enough, A Psychometric Study of Attitudes towards Technological Risk and Benefit, **Policy Science**, (8):127-152.

Fischhoff, B., Lichtenstein, S., Slovic, P.L., Derby, S.L., Keeney, R.L. (1981). **Acceptable Risk**. New York: Cambridge University Press.

Hadden, S.G. (1989). **A Citizen's Right To Know: Risk Communication and Public Policy**. Boulder: Westview Press.

Harthill, M. ed.(1984). **Hazardous Waste Management: In Whose Backyard?** Boulder: Westview Press.

.....**Informativni seminar o zaštiti u slučaju nuklearne nesreće**. Program i pisani prilozi. Ministarstvo gospodarstva, Odjel za nuklearnu sigurnost i Enconet International. Zagreb, 25-26.02.1998.

Johnson, B.B. and Covello, V.T. eds. (1989). **The Social and Cultural Construction of Risk: Essay on Risk Selection and Perception**. Dodrecht: D. Reidel Publishing Company.

Kates, R.W., (1978).(ed.), **Risk Assessment of Environmental Hazards**. New York: John Wiley and Sons, SCOPE 8.

Krimsky, S. and Plough, A. (1988). **Environmental Hazards: Communicating Risks as a Social Process**. Dover, MA: Auburn House.

Krimsky, S., Golding, D. (1992).(eds.), **Social Theories of Risk**. Westport and London: Praeger

Kufrin, K., Smerić, T. (1992). Odlagalište nisko i srednje radioaktivnog otpada i lokalna zajednica-percepcija opasnosti, uvjeta prihvatljivosti i utjecaja na razvoj. **Socijalna ekologija**, 4, 1992.

Lake, R.W., ed. (1987). **Resolving Locational Conflict**. New Jersey: Rutgers University

Lowrance, W.W. (1976). **Of Acceptable Risk: Science and the Determination of Safety**. Losaltos: Williamheld Kaufmann, Inc.

Lowrance, W. W., (1980). The Nature of Risk, u: Alberts, W. A., Schwing, R. C., **Societal Risk Assesment: How Safe is Safe Enough**, New York:Plenum Press.

Maclean, D., ed. (1986). **Values at Risk**. Totowa: Rowman and Allanheld.

Mayo, D.G., Hollander, R.D., (1991).(eds.), **Acceptable Evidence. Science and Values in Risk Management**. New York, Oxford: Oxford University Press.

Rogić, I., Čaldarović, O., (1992). **A Model of Impact of Actions Perfomed by the Croatian Radwaste Management Agency**. Zagreb: APO-Waste Management Agency, Croatia.

- **Safety Culture: A Report by the International Nuclear Safety Advisory Group.** 1982.
Vienna: International Atomic Energy Agency.
- **Sites for Our Solid Waste: A Guidebook for Effective Public Involvement.**(1992).
Washington, D.C.: EPA, Office of Solid Waste and Office of Policy, Planning and
Evaluation
- Sjoeborg, L. (1987.), (ed.), **Risk and Society: Studies of Risk Generation and Reactions to Risk.**
London: Allen and Unwin.
- Slovic, P. i Fischhoff, B. (1983). How Safe is "Safe Enough"? Determinants of Perceived and
Acceptable Risk. U: Walker Ch. et al., (eds.), **Too Hot to Handle?**, New Haven and
London: Yale University Press, (pp.112-151).
- Sorensen, J. H., White, G. F.,(1980). Natural Hazards: A Cross Cultural Perspective, u: **Human
Behaviour and Environment**, Vol. 4, New York: Plenum Press
- Škanata, D., Čaldarović, O. (1994). **O percepciji rizika kod različitih sistema za proizvodnju
električne energije.** Zagreb: HND-Hrvatsko nuklearno društvo. Drugi simpozij,
Zbornik pozvanih referata, str. 75-91.
- Šućur, Z. (1992). Komunalni otpad i socijalni konflikti-analiza jednog slučaja. **Socijalna
ekologija.** (1)4:555-571.
- Traube, K., (1980). O političkim granicama tehnike, **Zbornik Trećeg programa Radio Zagreba,**
(4-5):147-168.
- Walker, Ch. et al., 1983, **Too Hot to Handle? Social and Policy Issues in the Management of
the Radioactive Wastes**, Yale University Press, New Haven and London.
- Waterstone, M. ed. (1992). **Risk and Society: The Interaction of Science, Technology and
Public Policy.** Dordrecht: Kluwer Academic.
- Whyte, A.V., Byrton, I., (eds.) (1980.) **Environmental Risk Assessment.** New York: John Wiley
and Sons
- Wynne, B., (1987.), (ed.), **Risk Management and Hazardous Waste. Implementation and the
Dialectics of Credibility.** Berlin: Springer-Verlag.

**EFFICIENT INFORMATION AS A PREREQUISITE FOR
CONFRONTING RISKS AND DANGERS:
MAJOR SOCIOLOGICAL CONSIDERATIONS**

Ognjen Čaldarović
Department of Sociology, Faculty of Philosophy, Zagreb

Summary

In this article major sociological elements relevant for efficient and reliable information system in the case of dangerous situations are discussed. Due to the fact that in contemporary world the number, types, and intensity of risks and dangers increases almost on the everyday's basis, reliable and elaborated system of early information on dangers, risks and hazards is becoming more and more important. Due to that fact, in the article special attention is given to two potential scenarios, or two potential information social situations: one in which no danger is registered, and one in which a danger exists. For each of these two situations, methods, ways, forms and other major features of an efficient and elaborated information system that is dependent on the actual emergency situation is elaborated and discussed. Especially important element of early information on hazards and dangers represents the major decision that should be made: when, how and with which information techniques to start informing the general public about (potential) dangers and risks of one technological installation when it is perfectly functioning with no registered problems? This early information and preparedness for potential dangers is necessary, but in many societies, especially in the transition ones, that could also represent a risk to stimulate ideas and feelings of suspicion.

Key words: information, public, hazards, and risks

**SOZIOLOGISCHE ASPEKTE DES INFORMIERENS ALS EINE
VORAUSSETZUNG DAFÜR, SICH DEN GEFAHREN ZU WIDERSETZEN**

Ognjen Čaldarović
Abteilung für Soziologie, Philosophische Fakultät in Zagreb

Zusammenfassung

In der vorliegenden Arbeit werden grundlegende soziologische Elemente präsentiert, die bedeutend sind für die Errichtung eines effizienten und zuverlässigen Informationssystems für den Fall des Auftretens von Gefahrensituationen.

Wenn wir die Tatsache berücksichtigen, dass in der modernen Welt die Zahl, die Arten, die Typen und die Intensität von Gefahren und Risiken täglich immer größer werden, ist ein gut ausgearbeitetes System der Frühwarnung der Öffentlichkeit vor möglichen Gefahren von besonderer Bedeutung.

In dem Sinne wird bei der Arbeit besondere Aufmerksamkeit zwei möglichen Szenarien, bzw. zwei möglichen sozialen Situationen des Informierens geschenkt: derjenigen Situation, in der es keine Gefahr gibt und derjenigen, in der eine Gefahr besteht.

Für jeden der genannten Fälle werden eigens Informationsmethoden erarbeitet, die Form von Informationen, sowie andere wichtige Elemente, die das Informieren zuverlässig machen.

Ein besonders wichtiges Element des rechtzeitigen Informierens stellt die Entscheidung darüber dar, wann, wie und auf welche Art und Weise man damit anfangen soll, die breite Öffentlichkeit darüber zu informieren, sowie darüber, dass (vielleicht) in einer normalen Funktionsweise eines Betriebs doch potentielle Gefahren bestehen, und dass sich die breiteste Öffentlichkeit auf eine eventuell gefährliche Situation vorbereiten soll.

Das frühe Informieren ist notwendig, aber in Transitionengesellschaften stellt es ganz besonders eine potentielle Gefahr des Zweifels dar.

Schlüsselwörter: Informieren, Öffentlichkeit, Gefahren, Risiken