

Komunikace s veřejností v průběhu a po radiální havárii

Karla Petrová, Státní úřad pro jadernou bezpečnost

Ivana Fojtíková, Státní ústav radiální ochrany

Komunikace s veřejností v průběhu a po radiační havárii

Obsah sdělení

- Zkušenosti z komunikace s veřejností a médii z pohledu orgánu státní správy
- Problematika komunikace rizika
- Některé výsledky sociologického průzkumu v ČR zaměřeného na vnímání veřejnosti rizika spojeného s používáním zdrojů ionizujícího záření a s využíváním jaderné energie
- Důsledky radiačních havárií na diskusi odborné veřejnosti
- Ponaučení
- Přijatá opatření

Zkušenosti z komunikace s veřejností a médii z pohledu orgánu státní správy

- Černobyl – nemá již smysl rozebírat a připomínat kdo co řekl nebo neřekl a měl říci, je zřejmé, že komunikace s veřejností byla poplatná své době a společensko-politické situaci (což nepřekvapí ani dnes), tzn. **veřejnost informována včas a pravdivě a srozumitelně nebyla**
- Nic na tom nemění fakt, že zvýšení ozáření obyvatelstva na území ČR bylo v důsledku havárie velmi nízké a v podstatě žádná speciální ochranná opatření nebylo potřeba zavádět
- Nedostatečná oficiální komunikace a šíření „pravdivých“ informací pouze neoficiálními informačními kanály zcela jistě přispělo k vytvoření silné nedůvěry veřejnosti k oficiálně vydávaným zprávám a prohlášením i do budoucna a tohoto získaného stigmatu se „jádro“ a ionizující záření velmi obtížně zbavuje dodnes
- Budování důvěryhodnosti a kreditu úřadu jako orgánu státní správy je pomalou a dlouhodobou mravenčí prací a jakákoliv chyba okamžitě tento kredit výrazně snižuje
- Důvěryhodnost se musí budovat zejména v době kdy bezprostřední riziko nehrozí, v havarijní situaci je komunikace extrémně obtížná

Komunikace rizika

Pojem

- **Riziko** – složitý pojem, má dva aspekty
 - **objektivní** (risk) - schopnost látek, dějů, aktivit, ... působit ohrožení zdraví nebo života – podložené vědeckými důkazy (lze vyjádřit pravděpodobností vzniku onemocnění, úmrtí), matematicky je vyjádřeno jako součin pravděpodobnosti nějakého jevu a škody/újm, která může být způsobena
 - **subjektivní** (outrage) – subjektivně vnímané ohrožení danou osobou, roli hraje děsivost projevů a následků, ...
- Při vyhodnocování míry rizika občany se uplatňují tzv. **fear factors** (faktory ovlivňující míru strachu/obav)
 - dobrovolnost přijetí rizika,
 - rozdělení rizika (rovnoměrně mezi všechny obyvatele x jen pro některou skupinu),
 - děsivost, hrůzné představy
 - následky pro další generace,
 - přírodní nebo umělý původ rizika,
 - výhody, které aktivita, jev, látka přináší samotnému subjektu

Problematika komunikace rizika

Vnímání rizika

- Dvěma aspektům pojmu riziko odpovídají dva aspekty vnímání rizika
 - objektivní vnímání („racionální“ zdůvodnění míry nebezpečí a statistické pravděpodobnosti poškození zdraví)
 - subjektivní vnímání („emocionální“ – podle *fear factors* je vnímána zejména děsivost a nebezpečnost)

Dále je subjektivní vnímání ovlivněno dalšími charakteristikami, kterými jsou

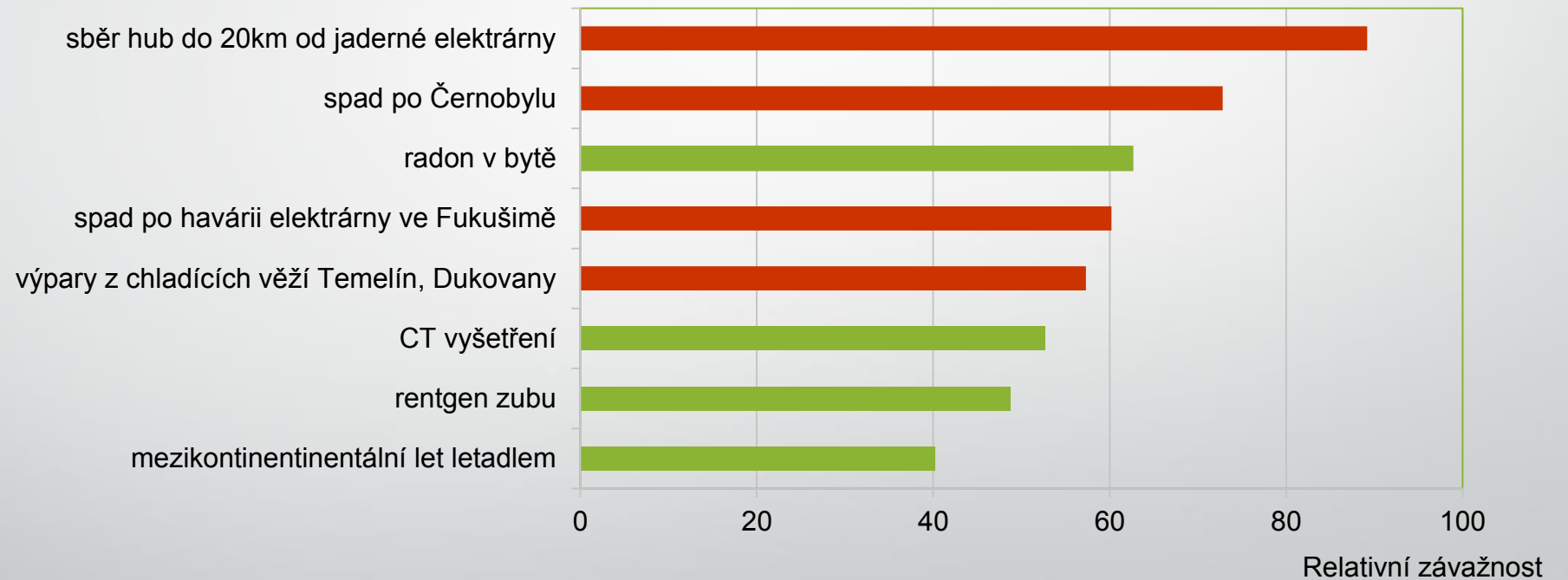
- **postoje** lidí (souhlasí x nesouhlasí s využíváním jádra v energetice)
- **zkušenosti** s minulými podobnými situacemi (stigma Černobylu (vnímané skrývání skutečnosti před veřejností) bylo snad částečně eliminováno otevřenou komunikací v době havárie ve Fukušimě)
- z nich plynoucí **očekávání** (budou nám lhát, lze jim věřit, bude to katastrofa)

Tyto faktory a osobní charakteristiky vytvářejí subjektivně vnímanou realitu, podle níž lidé určují své jednání v době vnímaného ohrožení.

V praxi často dochází k nesouladu mezi experty (používají objektivní vnímání) a populací (vnímá subjektivně).

Vnímání závažnosti možných zdrojů ozáření

Srovnání míry závažnosti zdrojů radiace v běžném životě občanů



Komunikace rizika

Prostor ke komunikaci

- Důsledkem převážně subjektivního vnímání rizika je také to, že se pocit ohrožení (a zájem o informace) začne uplatňovat až ve chvíli, kdy je hrozba reálná,
- např. o atomovou elektrárnu a její havarijní plán se lidé zajímají ve dvou situacích
 - když se má začít stavět a rozhoduje se, zda na obzoru chladicí věže budou nebo ne (část populace)
 - když dojde k mimořádné situaci/havárii (většina populace)
- Mezitím („v dobách míru“) je zájem většiny populace o téma minimální, lidé se snaží s rizikem žít, většinou je vědomě nebo podvědomě snižují jako velmi nepravděpodobné, obavy potlačují...

Podmínky k efektivní komunikaci

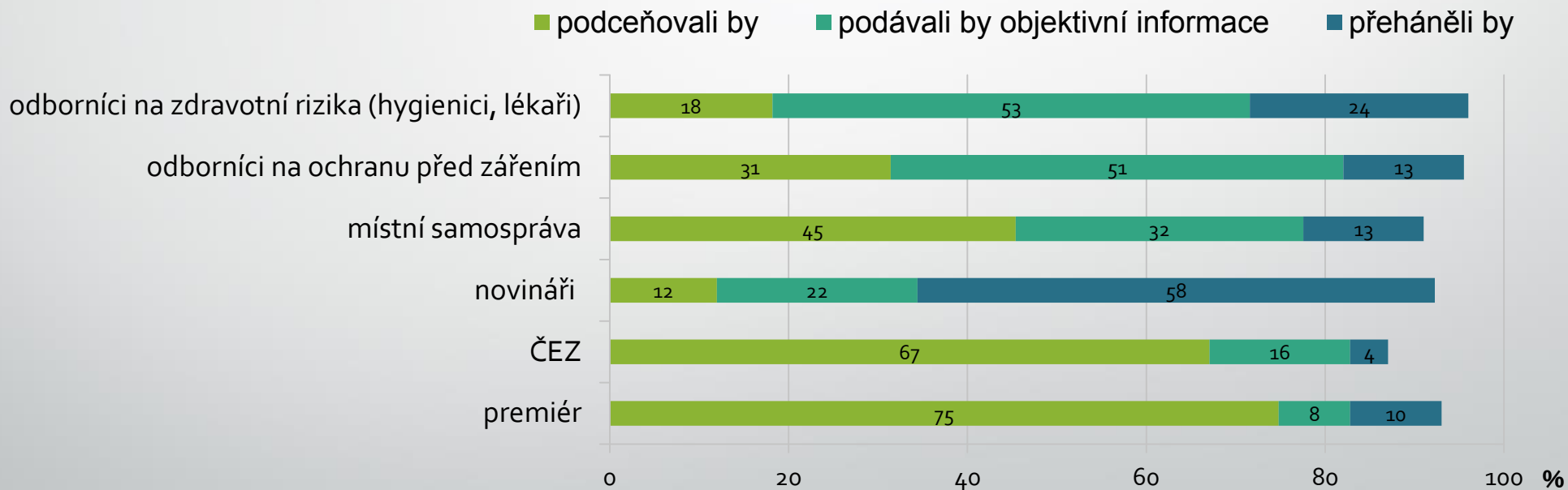
- V krizové situaci je pro její úspěch zejména důležitá osoba komunikujícího, především její důvěryhodnost.

Ta je pro populaci dána

- Zkušeností s osobou komunikujícího
 - Zkušeností s institucí, kterou zastupuje
 - Příslušností k určité sociální skupině (politik, novinář, ...)
 - Schopnost používat běžný jazyk při komunikaci s obecnou populací
- Důvěryhodnost v oboru radiační ochrany je o to nezbytnější, že se při vzniku nehody není možné spolehnout na smysly, ionizující záření lze detekovat pouze přístroji (velký rozdíl např. v případě povodně)
 - Tato nutnost „odevzdat se do rukou odborníků“ vzbuzuje u populace pocit ohrožení. Část populace by se odevzdala a důvěřovala, část by vzala věci do svých rukou a snažila se chránit sama (např. divokou evakuací)

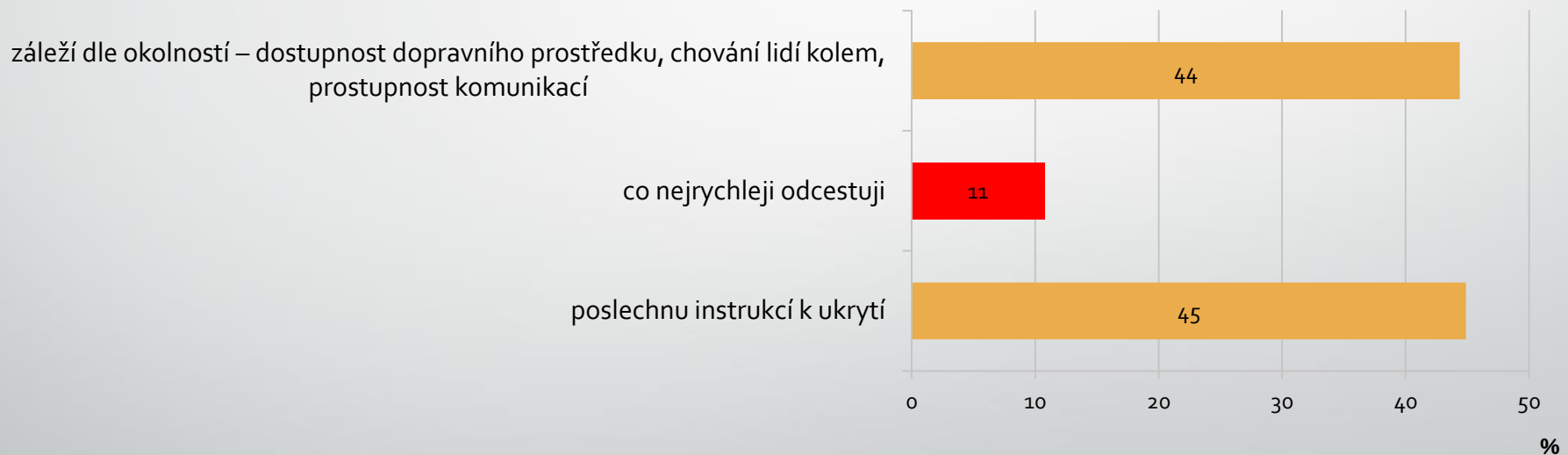
Důvěra v objektivitu podávaných informací v případě radiální havárie

Nakolik objektivně by podle Vás níže uvedení činitelé informovali o dopadech případné radiální nehody v ČR?



Přístup k samovolné evakuaci – ochota uposlechnout instrukce k ukrytí

Pokud byste se nacházel(a) v místě poblíž lokality zasažené radioaktivitou a instrukce by vybízely k ukrytí na místě, uposlechnete nebo se spíše budete snažit navzdory instrukcím co nejrychleji místo opustit?



Zásady krizové komunikace - situace po Fukušimě

- Zásady krizové komunikace a komunikace rizika s veřejností se staly po havárii v jaderné elektrárně Fukušima Daiichi velmi diskutovaným tématem
- UNSCEAR, WHO, IAEA, NEA/OECD, ICRP , EU
- Obrovské množství konferencí, workshopů, pracovních jednání expertů, expertní mise v Japonsku, zprávy, akční plány, publikace, standardy – vždy jedním z témat komunikace
- Akční plán IAEA k celosvětovému posílení jaderné bezpečnosti – jedním z 12 identifikovaných témat – „Komunikace a předávání informací“ s cílem posílení transparentní a efektivní komunikace s veřejností

International Experts' Meeting on Radiation Protection after the Fukushima Daiichi Nuclear Power Plant Accident, 17-21 February 2014, Vienna, Austria

Jedním z témat mimo jiné **strategie komunikace rizika**

Mezi klíčové závěry lze zařadit :

Komunikace jako taková je **věda** – prolíná se sociologií, psychologií, neurologií,

Efektivní krizová komunikace je založena na **předvídavosti, přípravě a procvičování**

Většina otázek a obav občanů může být **identifikována předem**, nemají nás zaskočit

95% krizové komunikace musí být realizováno před vznikem krizové situace – je potřeba **budovat a upevňovat důvěru, vysvětlovat zásady radiační ochrany, respektovat kulturní rozdíly**

Strategie komunikace rizika

Zásady komunikace v rané fázi havárie – **Bud' první, Bud' přesný, Bud' přesvědčivý**
CCO (compassion, conviction, optimism) – **soucit, přesvědčivost, naděje**
27 slov/9 sekund/3 sdělení

Jedna negativní zpráva je vnímána asi **3x intenzivněji** než zpráva pozitivní

Nejdůležitější informace je **první a poslední**

V krizové situaci chování a jednání lidí neodpovídá jejich **vzdělání**

Předání důležitých informací musí být **krátké a jednoduché**

(Zdroj: Dr. Vincent T. Covello, Center for Risk Communication, Institute for High Concern Communication, New York City,

„Risk Communication: Linking Science with Society“)

Komunikace rizika z pohledu radiační ochrany

- Mezinárodní odborná komunita radiační ochrany v dobré víře tyto zásady otevřené a transparentní komunikace odhodlaně přijala a začala je realizovat v praxi – ukázalo se však, že dobrá vůle a odhodlanost nestačí – dospěli jsme ke zjištění, že neumíme svou „vědu“ veřejnosti vysvětlit a přiblížit tak, aby jí rozuměla a pochopila zásady rozhodování v havarijní situaci.
- Velmi zřetelně se tento fakt projevil v Japonsku po Fukušimě, kde si veřejnost z celé rozsáhlé diskuse odnesla, že 1mSv/rok je bezpečná dávka za každých okolností a toho se dožadovala i tam kde toto nebylo jednak možné dosáhnout a navíc za daných okolností bylo odůvodněné a přijatelné přijmout vyšší hodnoty ozáření.
- Odborná veřejnost se rozdělila na dva tábory – jeden volá po zjednodušení samotné vědy v zájmu jejího snazšího porozumění i laiky a druhý vyzývá k trpělivosti a vytrvalosti ve vzdělávání občanů, mediálních partnerů, zavedení problematiky hodnocení rizika a radiační ochrany do škol různých stupňů.
- Vzdělávání občanů v různých odborných oblastech zasahujících do jejich běžného života a ovlivňujících jejich zdraví je ovšem velmi problematickou oblastí – musí být stanoveny priority, děti ve školách ani dospělí nelze zahltit informacemi z mnoha oborů
- Hodnocení a vnímání rizika tak soupeří o své místo s takovými tématy jako ekonomická gramotnost, zdravý životní styl, bezpečnost potravin, partnerské vztahy a rodina, apod...

Situace v ČR po Fukušimě z hlediska zajištění komunikace s veřejností

- Ihned po převzetí informace o havárii byla zejména snaha o získání co nejobjektivnějších informací o reálné situaci v Japonsku
- Aktivace Radiační monitorovací sítě v ČR
- Počet občanů ČR v Japonsku (např. t.č. turné České Filharmonie)
- Komunikace s velvyslanectvím ČR (jeden pracovník SÚJB vyčleněn pro tuto komunikaci ve dne v noci – uklidňovat, vysvětlovat, radit, koordinovat)
- Sledovat přijímaná opatření a vývoj situace
- Komunikace s médií, několik on –line výstupů předsedkyně SÚJB a dalších odborníků v TV
- Informace na webu – viz dále
- Telefonické zodpovídání dotazů – témata viz dále

Post - Fukušimský Informační web SÚJB

- SÚJB vydal v několika dnech následujících po Fukušimě několik prohlášení a stanovisek, které byly zveřejněny na webu SÚJB a poskytnuty i médiím – jednalo se zejména o informace o aktuální radiační situaci v ČR, pokyny pro české občany pobývajících v Japonsku, občany chystající se cestovat v podstatě kamkoliv, vysvětlení k události jako takové – technologie, vývoj situace v Japonsku, apod..
- Bylo nutno také několikrát dementovat mylné a poplašné zprávy
- Opakující se dotazy byly tématicky zpracovány a odpovědi zveřejněny
- Postupně vznikl informační web

<http://otazky-fukusima.cvrez.cz/web/>

<http://www.stresstest.cz/>

http://www.enpedie.cz/wiki/Hlavn%C3%AD_strana



Informace na internetových stránkách SÚJB po havárii ve Fukušimě

- Aktuální informace a přehled dosavadního vývoje nehody ve Fukušimě
- Hodnocení aktuální radiační situace v ČR
- Informace pro obyvatelstvo ke koupi a užívání tablet jodu
- Kontrola potravin a jiných produktů dovezených z Japonska
- Kontrola povrchové kontaminace zásilek z Japonska
- Vyjádření k poplašným mailům
- Havárie v Černobylu je s Fukušimou nesrovnatelná
- První radioaktivní částice z Fukušimy doputovaly nad Česko - komentář
- Informace pro občany cestující do třetích zemí v souvislosti s jadernou havárií v Japonsku
- Pokyny pro občany ČR pobývajících v Japonsku nebo do něj cestujících
- Problematika hodnocení ozáření a jeho účinků na člověka

Všeobecné dotazy občanů

- Obavy těhotných – dotazy na možnost poškození plodu – věnována zvýšená pozornost
- Účinky jódových tablet – opět zvýšená snaha vysvětlit lidem, že není potřeba KI užívat a že se nejedná o univerzální ochranu před ozářením
- Dotazy týkající se obecně civilní ochrany – kde je kryt, kde mám masku, kdo mi řekne co mám dělat,...
- Veličiny a jednotky radiační ochrany – mSv , mGy, Bq,
- Limity ozáření – vysvětlit proč jsou různé pro obyvatele, pracovníky , zasahující osoby
- Příspěvek Černobylu a Fukušimy k dávkám obyvatel ČR
- Ochranná opatření a havarijní připravenost v ČR
- Aktuální radiační situace v Japonsku

Všeobecné dotazy občanů

- Aktuální radiační situace v ČR
- Stupnice INES – hodnocení závažnosti havárií, co znamenají jednotlivé stupně
- Stav reaktorů, jaderná bezpečnost, chlazení reaktorů
- Počty obětí havárie ve Fukušimě – odhady
- Vznik radioaktivního jódu a nejvyšší přípustné úrovně pro jód a jeho vliv na lidský organismus
- Monitorování mořské vody
- Radioaktivita ryb

Poznatky a poučení z komunikace po Fukušimě

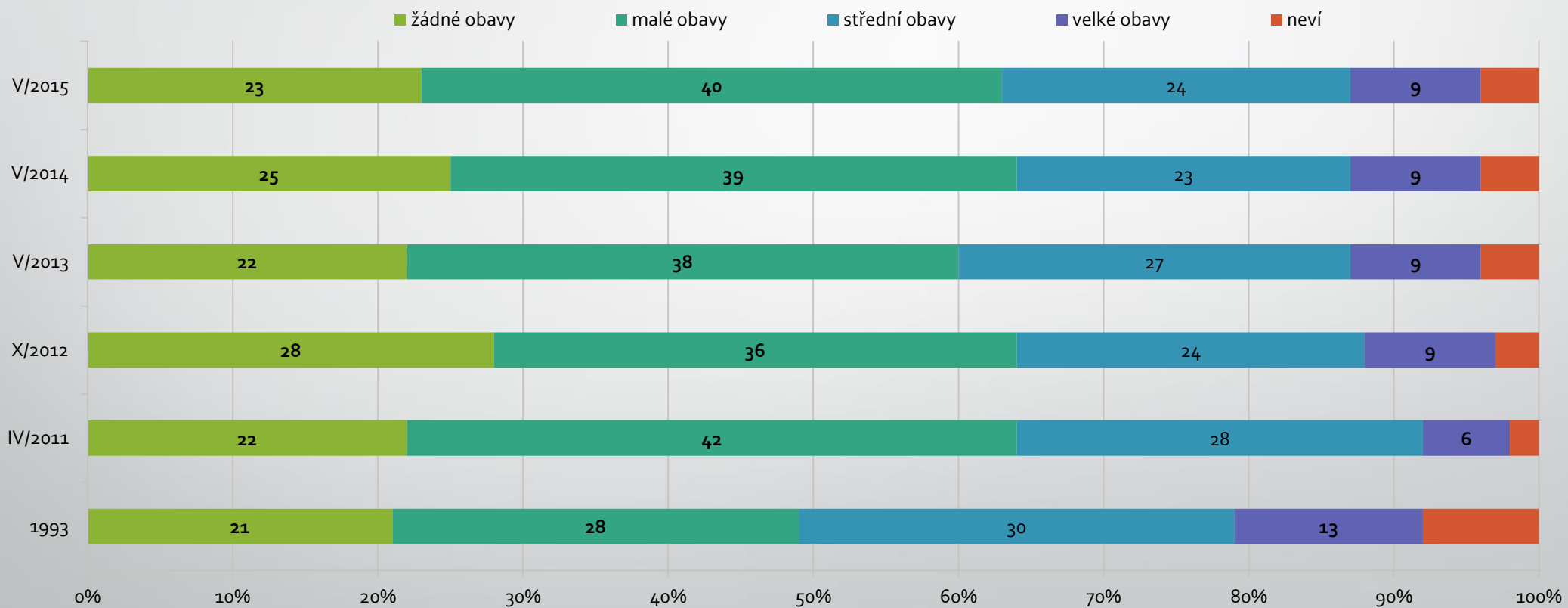
- Odpovědi na obecné dotazy mít **předem zpracované** tak, aby mohly sloužit jako odkazy – je již realizováno formou informačního webu
- **Reagovat rychle a dávat co nejvíce aktuálních informací na web a napojit se také na sociální média**
- **V zájmu konzistence koordinovat komunikaci s veřejností s ostatními relevantními orgány státní správy**
- Vyčlenit pracovníky na komunikaci a **komunikovat řízeně** – tzn. zejména podávat **konzistentní informace**, třeba i neodpovídat hned, vzít si kontakt a informace ověřit, tyto pracovníky školit a připravovat na takovou komunikaci včetně vystoupení v on-line přenosech
- Pokusit **se vzdělávat média**, využít každou příležitost pro tento záměr, komentovat nebo upřesňovat zprávy v médiích (např. v poslední době souvislost mezi růstem počtu rakoviny štítné žlázy a snímkováním zubů)

Poznatky a poučení z komunikace po Fukušimě

- Vyplatí se **věnovat úsilí na komunikaci** a snažit se veřejnost uklidnit a vysvětlit co nejpřesněji a srozumitelně na co se ptají, potenciálně se dá předejít tomu, aby se příliš šířily nesmysly,
- Je potřeba se vybavit téměř **nekonečnou trpělivostí**.
- Připravit se na komunikaci i s lidmi psychicky ne zcela vyrovnanými, agresivními a vyhrožujícími,
- Pokusit se postupně a nenásilně a ve spolupráci s odborníky na vzdělávání zavést do škol téma radiační ochrany a tak přispět ke **zvýšení obecné gramotnosti veřejnosti v této oblasti**

Obavy obyvatel ČR

Pocítujete obavy z používání jaderné energie u nás?



Zdroj: Centrum pro výzkum veřejného mínění

Děkuji vám za pozornost

