



KSIĘGA KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ 2024



SPIS TREŚCI

Wstęp	2
Słowniczek pojęć	4
Kryzys	8
• Co to jest kryzys?	8
• Rodzaje sytuacji kryzysowych	9
• Przyczyny sytuacji kryzysowych	11
• Jak przygotować się na kryzys?	13
• Zasady komunikacji w kryzysie	19
Komunikacja ryzyka	27
• Czym jest komunikacja ryzyka?	27
• Kluczowe zasady komunikacji ryzyka	29
• Skutki niewłaściwej komunikacji ryzyka lub jej braku	31
Rola mediów społecznościowych w komunikacji	33
Dezinformacja	36
Komunikacja wewnętrzna	42
Komunikacja bezpośrednia	45
• Metody tradycyjne	45
• Media społecznościowe	46
• Komunikacja z poszkodowanymi i ich rodzinami	48
Komunikacja podczas zdarzenia terrorystycznego	49
Komunikacja podczas zdarzenia CBRNE	51
Projektowanie komunikatów dla mediów	53
Listy kontrolne	58
Ćwiczenie jako niezbędny element zarządzania kryzysowego	60
• Jak zorganizować ćwiczenia?	60
Komunikacja społeczna w kryzysie podczas dużych wydarzeń	67
Instytucje zaangażowane w rozwiązywanie sytuacji kryzysowych	73

WSTĘP

Księga Komunikacji Kryzysowej jest narzędziem, które może być pomocne podczas zarządzania kryzysem w obszarze polityki informacyjnej. Wskazuje jak przygotować się do sytuacji kryzysowej i jak reagować gdy już nadejdzie. Księga została opracowana w oparciu o doświadczenia zdobyte m.in. podczas przygotowania i przebiegu Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej, Szczytu NATO, Światowych Dni Młodzieży, czy pandemii SARS-COV 2.

Na przestrzeni lat, ze względu na zmiany zachodzące we współczesnym świecie, zmieniała się także część zasad zarządzania komunikacją w kryzysie. Np. zasada „złotej godziny” skróciła się do kilkunastu minut. Większy też nacisk zaczęto kłaść na komunikację ryzyka, co w kontekście zagrożeń CBRNE jest niezbędne. Świadomość zagrożeń, umiejętność radzenia sobie z nimi ma ogromne znaczenie w budowaniu odporności społeczeństwa, a tym samym odporności państwa.

Księga Komunikacji Kryzysowej jest kierowana przede wszystkim do komunikatorów/rzeczników prasowych, aby wspomóc ich w prowadzeniu spójnej polityki informacyjnej. To podręcznik zarządzania informacją w kryzysie. Definicje w nim zawarte pozwalają na ujednoczenie pojęć. Gdy dojdzie do sytuacji kryzysowej angażującej wiele podmiotów – wszyscy uczestnicy procesu komunikacji będą rozumieli tak samo te same pojęcia, a to zdecydowanie ułatwia zarządzanie kryzysem w sferze komunikacji publicznej.

Księga składa się z dwóch części: teoretycznej i scenariuszy potencjalnych sytuacji kryzysowych, trudnych z punktu widzenia prowadzenia polityki informacyjnej. Ich przygotowanie wymusza analizę zagrożeń, z jakimi potencjalnie można mieć do czynienia: zastanowienie się, co może się wydarzyć w ramach danego zagrożenia, jak należy zareagować, jakie pytania mogą zadać dziennikarze, co można odpowiedzieć, kto będzie głównym komunikatorem, kto koordynatorem polityki informacyjnej, a kto z pozycji eksperta mógłby nas wspomóc w prowadzeniu komunikacji ze społeczeństwem, itp.

Sytuacje kryzysowe to nie tylko takie zdarzenia, podczas których życie, zdrowie czy mienie jest zagrożone lecz również takie, które wynikają z błędnie prowadzonej polityki informacyjnej lub jej braku. Jak mówią

specjaliści public relations – kryzys, wcześniej czy później, wydarzy się w każdej instytucji. Dlatego kryzysu nie należy się bać – na kryzys trzeba czekać, będąc oczywiście do niego dobrze przygotowanym.

Księgę przygotowali eksperci Rządowego Centrum Bezpieczeństwa z zakresu zarządzania informacją w kryzysie: Piotr Błaszczyk szef Wydziału Polityki Informacyjnej (WPI), Paweł Majcher i Bożena Wysocka główni specjaliści w WPI oraz Kamil Basaj, w części dotyczącej dezinformacji.

SŁOWNICZEK POJĘĆ

Sytuacja kryzysowa – wg definicji zawartej w ustawie o zarządzaniu kryzysowym, to sytuacja wpływająca negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, mienia w znacznych rozmiarach lub środowiska, wywołująca znaczne ograniczenia w działaniu właściwych organów administracji publicznej ze względu na nieadekwatność posiadanych sił i środków.

Z punktu widzenia public relations, sytuacja kryzysowa to każda sytuacja, która wpływa na negatywne postrzeganie osoby/instytucji, co w konsekwencji prowadzi do utraty wiarygodności i społecznego zaufania.

Komunikacja społeczna – proces porozumiewania się jednostek, grup, instytucji, którego celem jest wymiana informacji, dzielenie się wiedzą, ideami.

Komunikacja bezpośrednia – obszar komunikacji społecznej prowadzony bez pośrednictwa mediów, z wykorzystaniem narzędzi takich jak np.: infolinie, zebrania, strona internetowa instytucji lub specjalnie przygotowana dla danego wydarzenia/sytuacji.

Komunikacja wewnętrzna – proces wymiany informacji wewnątrz instytucji, sposób w jaki informacja krąży po instytucji.

Komunikowanie ryzyka – proces uczciwego i skutecznego informowania o czynnikach ryzyka związanych zarówno z działalnością człowieka, jak i katastrofami naturalnymi. To informowanie o czymś, co dopiero może się zdarzyć i jakie mogą być tego konsekwencje.

Dezinformacja – umyślne przekazywanie nieprawdziwych informacji w celu wprowadzenia odbiorcy w błąd i osiągnięcie zaplanowanego celu. Działania dezinformacyjne dotyczą nie tylko sfery wojskowej, z którą były głównie kojarzone, ale także każdej dziedziny

życia: polityki, gospodarki, historii czy kultury. Skutkiem dezinformacji może być np. podważenie wiarygodności rządów, wywołanie niepokojów społecznych czy spadki notowań na giełdzie papierów wartościowych.

Podmiot wiodący – instytucja (organ), która w zidentyfikowanym zagrożeniu, zgodnie z Krajowym Planem Zarządzania Kryzysowego, realizuje zadania kluczowe dla danej fazy zarządzania kryzysowego. Podmiot wiodący monitoruje przypisane mu zagrożenia, inicjuje działania właściwe dla danej fazy zarządzania kryzysowego oraz koordynuje przedsięwzięcia wykonywane przez podmioty współpracujące. Organizuje współdziałanie i synchronizuje działania wszystkich podmiotów tak, aby na każdym etapie postępowania, a zwłaszcza w fazie reagowania, uzyskać maksymalny efekt skuteczności.

Podmiot współpracujący – każda instytucja/organszczeblarównorzędnego lub niższego w stosunku do podmiotu wiodącego, nie podporządkowana mu pod względem służbowym, która ze względu na zakres kompetencji prawnych, wspomaga działania realizowane przez podmiot wiodący.

Główny wykonawca – instytucja, która w największym stopniu realizuje główne zadania w ramach rozwiązywania danej sytuacji kryzysowej.

Główny komunikator – rzecznik instytucji, która podejmuje najwięcej działań w zakresie rozwiązywania sytuacji kryzysowej, najczęściej głównego wykonawcy.

Ćwiczebna Internetowa Strona Komunikacji Medialnej (CISKOM) – jest narzędziem, które umożliwia monitorowanie zarządzanie informacją w kryzysie przez podmioty ćwiczące. Narzędzie to powstało w Rządowym Centrum Bezpieczeństwa. Po raz pierwszy zostało wykorzystane podczas ćwiczeń sprawdzających przygotowanie podmiotów do zarządzania ewentualnymi sytuacjami kryzysowymi podczas Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej w 2012 roku.

Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego (KPZK) – dokument planistyczny przygotowywany przez Rządowe Centrum Bezpieczeństwa we współpracy z ministrami, kierownikami urzędów centralnych i wojewodami, w oparciu o ustawę o zarządzaniu kryzysowym. Składa się z dwóch części. Część „A” koncentruje się na działaniach realizowanych na rzecz minimalizacji ryzyka wystąpienia sytuacji kryzysowej i obejmuje zadania realizowane przez organy administracji publicznej w dwóch pierwszych fazach zarządzania kryzysowego: fazie zapobiegania i przygotowania. Część „B” natomiast, opisuje działania administracji po wystąpieniu kryzysu i zawiera rozwiązania stosowane podczas kolejnych faz: reagowania i odbudowy. W Planie wyszczególniono ponad 190 modułów, które obejmują spektrum działań realizowanych przez Prezesa Rady Ministrów, każdego ministra kierującego działem administracji rządowej, szefów ABW i AW, wojewodów oraz dyrektora Rządowego Centrum Bezpieczeństwa. Każdy moduł to zestawienie szczegółowych przedsięwzięć i sposobu ich realizacji. Moduły pogrupowano w katalogi (oddzielnie dla każdego wykonawcy) od I do XXXV. Gospodarzem każdego katalogu jest konkretny minister lub wojewoda.

Regionalny System Ostrzegania (RSO) – to usługa, która umożliwia powiadamianie obywateli o lokalnych zagrożeniach. Informowanie odbywa się poprzez strony internetowe urzędów wojewódzkich, naziemną telewizję cyfrową w programach regionalnych, w telegazecie, a także poprzez aplikację pobraną na telefon komórkowy (smartfon) – zainstalowanie aplikacji jest niezbędne, aby móc otrzymywać informacje o zagrożeniach.

Alert RCB – SMS-owy system ostrzegania przed zagrożeniami. Podstawą do wysyłki Alertu RCB jest ustawa o zarządzaniu kryzysowym. Alert RCB otrzymują użytkownicy telefonów komórkowych przebywający na obszarze potencjalnego zagrożenia. Nie trzeba instalować żadnej aplikacji na telefon, nie musi to być także

telefon typu smartfon. Wiadomość z ostrzeżeniem ma pomóc uniknąć niebezpieczeństwa lub zminimalizować jego skutki. Otrzymują go wszyscy, bez wyjątków, abonenci sieci komórkowych. SMS jest wysyłany przez operatorów sieci komórkowych do swoich abonentów – RCB nie prowadzi żadnej bazy danych numerów telefonów abonentów.

Zagrożenia hybrydowe – to zagrożenia, które łączą w sobie działania konwencjonalne, nieregularne, terrorystyczne, cybernetyczne i przestępcze. Prowadzone są na różnych płaszczyznach: militarnej, politycznej, gospodarczej, historycznej, psychologicznej, społeczno-kulturalnej, a także informacyjnej. Cechą charakterystyczną działań hybrydowych jest niejednoznaczność i przypisanie odpowiedzialności konkretnemu podmiotowi czy państwu.

Zagrożenia CBRNE – to zagrożenie wynikające ze skażenia środowiska czynnikami chemicznymi, biologicznymi, radiacyjnymi, nuklearnymi oraz związane z eksplozjami. Skażenie może być wynikiem awarii, zaniedbania czy intencjonalnej działalności.

KRYZYS

Co to jest kryzys?

Kryzys (łac. crisis, z gr. krisis) to punkt zwrotny, przełomowy, moment rozstrzygający, jakościowa zmiana, zmaganie się, walka, w której konieczne jest działanie pod presją czasu.

Mówiąc więc o kryzysie mamy na myśli nagłe zdarzenie, które może zagrażać życiu, zdrowiu, mieniu oraz środowisku, a walka z nim z reguły wymaga zaangażowania wielu sił i środków. To sytuacja niekorzystna, która ma wpływ na funkcjonowanie państwa, instytucji, osoby czy społeczeństwa. Podpierając się definicją zawartą w ustawie o zarządzaniu kryzysowym, należałoby jeszcze dodać, że z kryzysem mamy do czynienia wtedy, gdy sytuacja wywołuje „znaczne ograniczenia w działaniu właściwych organów administracji publicznej ze względu na nieadekwatne posiadanie sił i środków”.

Biorąc pod uwagę definicję z ustawy, tak naprawdę w Polsce nigdy nie mieliśmy do czynienia z sytuacją kryzysową, ponieważ gdy jedna służba nie radziła sobie z sytuacją (siły i środki były nieadekwatne), dostawała wsparcie innej, w ramach sprawnie działającego systemu zarządzania kryzysowego.

Skąd zatem tak często pojawiające się określenie kryzys czy sytuacja kryzysowa? Musimy sobie zdawać sprawę, że w świadomości opinii publicznej kryzys pojawia się znacznie szybciej, niż wynikałoby to właśnie z definicji ustawowej. Z punktu widzenia, a właściwie odczucia społecznego, mianem kryzysu określa się sytuację, która wpływa negatywnie na każdą ze sfer życia publicznego, życia osobistego obywatela czy funkcjonowania instytucji pod kontrolą, gdy realia są zgoła inne – niechybnie doprowadzi do zintensyfikowania kryzysu i katastrofy wizerunkowej instytucji.

W ostatnim czasie znacząco wzrosło oczekiwanie części społeczeństwa co do pomocy, jaką w sytuacji kryzysowej powinni uzyskać ze strony administracji publicznej (państwa), dlatego spóźniona komunikacja będzie nie tylko pogłębiała kryzys, może wręcz przyczynić się do jego wybuchu tam, gdzie go w istocie nie ma.

Amerykański Institute of Crisis Management wyróżnia cztery grupy źródeł powstawania kryzysów:

- czynniki losowe (np. powodzie, trzęsienia ziemi);
- problemy techniczne (np. awarie w zakładach produkcyjnych);
- błędy ludzkie (np. katastrofy komunikacyjne);
- błędne decyzje kierownictwa¹.

W obecnej sytuacji geopolitycznej należy wskazać jeszcze jedno źródło kryzysów – **zagrożenia hybrydowe**, które mogą dotyczyć każdej sfery życia. W związku z tym, tak istotny jest wnikliwy monitoring i zwracanie uwagi na sytuacje nieoczywiste, które na pierwszy rzut oka wydają się nieistotne. Szczególnie niebezpiecznym elementem są działania dezinformacyjne – często posiadana wiedza nie pozwala na wychwycenie niuansów pomiędzy prawdą a fałszywą informacją, która ma wprowadzić obywatela w błąd lub doprowadzić do wystąpienia kryzysu.

Bez względu na to co jest źródłem kryzysu, podstawą jego zażegnania jest szybka reakcja. W przeciwnym wypadku, możemy liczyć się z długotrwałą sytuacją kryzysową. Kluczową rolę odgrywa tu komunikacja ze społeczeństwem. Jej brak lub nieprawidłowe prowadzenie może doprowadzić do utraty wiarygodności instytucji czy osoby, a w skrajnych przypadkach nawet do poważnych konsekwencji z utratą lub narażeniem życia obywateli łącznie.

Zaufanie do instytucji jest zależne wprost od transparentności i sprawnego zarządzania informacją. Należy pamiętać o tym prowadząc komunikację w kryzysie.

Rodzaje sytuacji kryzysowych: kryzysy wizerunkowe i rzeczywiste

Odnosząc się do skutków sytuacji kryzysowej, można podzielić kryzysy na dwie grupy: rzeczywiste i wizerunkowe:

- rzeczywiste – czyli te, które w bezpośredni sposób niosą ze sobą

¹ R.M. Barton: Crisis Management. Oxford 1993, s. 12

zagrożenie dla zdrowia, życia czy mienia obywateli (np. powódź, katastrofy komunikacyjne, katastrofy budowlane, zamachy terrorystyczne).

- wizerunkowe – odnoszą się do utraty dobrego imienia lub zaufania do instytucji czy osoby.

Musimy pamiętać, że wizerunek jest czymś, co buduje się latami. Zaufanie i szacunek społeczny wymaga ciężkiej pracy i oddania. Brak reakcji w kryzysie, zbyt późne podjęcie działań komunikacyjnych lub nieumiejętne zarządzanie informacją może spowodować, że dobre imię instytucji/osoby legnie w gruzach. To oczywiście, w zależności od tego jakiej instytucji lub osoby dotyczy, może przełożyć się na poważne konsekwencje np. finansowe (do upadłości przedsiębiorstwa łącznie), gospodarcze czy polityczne.

Czy zatem kryzys wizerunkowy jest kryzysem rzeczywistym? Biorąc pod uwagę bezpośrednio zagrożenie dla ogółu społeczeństwa (nie jednostki) – nie. Jednak kryzysy wizerunkowe nie są przecież czymś wirtualnym, dzieją się w realnym świecie i dotyczą realnych osób lub instytucji, więc na pewno są rzeczywiste.

Podział, który tu stosujemy jest oczywiście podziałem umownym. Należy pamiętać, biorąc pod uwagę źródła powstawania sytuacji kryzysowej, że każda z nich może przerodzić się w kryzys wizerunkowy.

Kryzysy wizerunkowe z reguły dotyczą spraw trudnych, wrażliwych, niejednoznacznych, nierzadko wkraczając w sferę życia osobistego kierującego instytucją, pracowników. Dlatego, zarządzanie nimi jest znacznie trudniejsze od prowadzenia komunikacji np. podczas powodzi. Przede wszystkim wymagają pełnego zaufania pomiędzy szefem instytucji a rzecznikiem prasowym/osobą odpowiedzialną za komunikację społeczną. Bez tego, zarządzanie kryzysem wizerunkowym skazane jest na porażkę. Rzecznik prasowy musi mieć wiedzę o sytuacji, aby mógł opracować strategię działania i nie został zaskoczony przez media faktami, o których nie ma pojęcia.

Dodatkową trudnością w rozwiązywaniu kryzysów wizerunkowych jest ludzka percepcja, subiektywizm w odbieraniu komunikatów – postawy moralne, doświadczenia, sympatie polityczne itp. Musimy pamiętać, że to, co np. dla jednej grupy jest bulwersujące, dla drugiej może być w pełni akceptowalne.

Kryzysy wizerunkowe łatwo wybuchają, natomiast trudno je ugasić. Dlatego

szybkość reakcji jest tu kluczowa. W dzisiejszym świecie, każdą informację można pozyskać natychmiast online. Internet jest potężnym medium. Informacja, która trafia do Internetu nigdy nie ginie, może być przetwarzana i wpływać na rozwój kryzysów – np. rozbudzać te, które już prawie wygasły. W sieci każdy obywatel, nie tylko dziennikarz, może np. skomentować milczenie instytucji, dopowiedzieć sobie to, czego nie wie (oczywiście na zasadzie domysłu lub, nie zawsze trafnego, kojarzenia faktów), a tym samym pogрузić wizerunek instytucji.

W dobie mediów elektronicznych i społecznościowych kryzysy wizerunkowe rozprzestrzeniają się bardzo szybko. Dlatego otwarta, uczciwa i profesjonalnie prowadzona komunikacja jest niezbędnym elementem wychodzenia z kryzysu, przy zachowaniu społecznego zaufania.

Przyczyny sytuacji kryzysowych

„Powiem Ci nieoficjalnie...”

Nieprzemyślane, emocjonalne lub nieoficjalne wypowiedzi są jedną z przyczyn sytuacji kryzysowych, nie tylko wizerunkowych. Dlatego warto stosować zasadę – nigdy nie mów niczego nieoficjalnie. Nie możemy mieć pewności, że informacja przekazana w zaufaniu, a zawierające tzw. dane wrażliwe, nie trafi do np. mediów i stanie się źródłem kłopotów.

Brak reakcji i brak odwagi

Kolejną przyczyną wybuchu sytuacji kryzysowej jest brak odpowiedniej reakcji. Jeżeli mamy informację, że wydarzyło się coś, co np. może mieć wpływ na bezpieczeństwo obywateli lub wizerunek instytucji/firmy i nie zostaną podjęte żadne działania, przede wszystkim w sferze komunikacji społecznej, wybuch kryzysu jest niemal pewny. Dlatego otwarta, uczciwa komunikacja jest niezbędna. Metoda przeczekiwania kryzysu niestety nie zadziała.

Kolejną z przyczyn jest brak odwagi, aby przyznać się do winy – zwłaszcza wtedy, gdy wszystkie fakty ją potwierdzają. Zaprzeczanie sytuacji jest prostą drogą do pogrążenia siebie, organizacji lub instytucji.

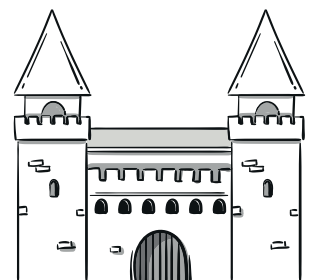
Błędna strategia komunikacji

Kolejnym błędem „sprzyjającym” kryzysom są złe strategie komunikacji. Co to znaczy złe strategie? To np.:

- **strategia strusia** – to nic innego jak chowanie głowy w piasek. To udawanie, że nic się nie dzieje, a problem nie dotyczy nas i można go przeczekać, przemilczeć, zignorować. To oczywiście złudna nadzieja, że po wszystkim (po kryzysie) będzie można kontynuować swoje dotychczasowe działania. Praktyka pokazuje, że wcześniej czy później i tak trzeba będzie się z kryzysem zmierzyć. Z reguły wtedy jest już za późno – firma poniesie straty, a osoba lub instytucja dobry wizerunek.



- **strategia oblężonej twierdzy** – zamiast stawić czoło kryzysowi, zamykamy się w „twierdzy”, uznając otoczenie zewnętrzne za wroga – oni zrobią wszystko, aby zniszczyć nasz wizerunek i reputację. Strategia ta polaryzuje ludzi i ich działania: to oni (którzy nam zagrażają), a to my (musimy się bronić, okopać na swoich stanowiskach niezależnie od konsekwencji). W tej strategii brak aktywnej komunikacji w kryzysie, może mieć różne podłoże – brak kompetencji osoby odpowiedzialnej za komunikację społeczną, strach kierownictwa przed efektami podjęcia komunikacji lub wewnętrzny chaos i brak jednego źródła decyzyjnego.



W dłuższej perspektywie żadna z wymienionych strategii nie sprawdza się. Tylko otwarta i uczciwa komunikacja ze społeczeństwem, co wielokrotnie podkreślano, może zniwelować lub osłabić skutki kryzysu.

Jak przygotować się na kryzys?

Kryzysy nigdy nie przebiegają w sposób standardowy. Nie zdarzają się także dwa identyczne, mimo, że dotyczą tego samego zagrożenia. Często nie mamy wpływu na to, co się wydarzyło, jednak zawsze możemy reagować w odpowiedni, profesjonalny sposób. To od instytucji zależy jakie działania podejmie i czy przekona do siebie opinię publiczną.

Należy mieć świadomość, że komunikacja o zdarzeniu jest równie istotna jak działania operacyjne, dlatego tak ważne jest właściwe przygotowanie się do prowadzenia komunikacji społecznej w kryzysie. Jak to zrobić? Postarać się przewidzieć to co nieprzewidywalne, by gdy kryzys nadejdzie (a jak twierdzą eksperci prędzej czy później dotknie każdą instytucję), być gotowym do działań, tym bardziej, że reakcja mediów jest zawrotnie szybka.

Analiza zagrożeń i przygotowanie scenariuszy

Aby być gotowym do działań, podstawową rzeczą jest przeanalizowanie zagrożeń pod kątem potencjalnych sytuacji kryzysowych. Pod uwagę należy brać wszystkiego rodzaju zagrożenia z kryzysami wizerunkowymi włącznie. Następnie, do zagrożeń należy przypisać potencjalne sytuacje kryzysowe. Kolejnym krokiem jest wybranie tych, które są trudne pod względem prowadzenia polityki informacyjnej w kryzysie i przygotowanie do nich scenariuszy.

Scenariusz potencjalnej sytuacji kryzysowej powinien składać się z takich elementów jak:

- opis potencjalnej sytuacji kryzysowej;
- przesłania;
- przekazy;

- słowa/frazy, których nie powinno się używać;
- potencjalne pytania, które mogą paść w kontekście kryzysu;
- sugerowane odpowiedzi;
- przykładowe oświadczenia dla mediów/opinii społecznej.

Czemu ma służyć scenariusz?

Na początku założyliśmy, że nie ma dwóch identycznych sytuacji kryzysowych, nawet jeżeli dotyczą tego samego zagrożenia. Po co więc scenariusze?

Sam fakt przygotowywania scenariusza pozwala na zastanowienie się nad daną sytuacją kryzysową, nad możliwymi rozwiązaniami oraz nad zagrożeniami jakie ze sobą niesie. Co może pójść nie tak i co w takiej sytuacji zrobić – czyli jakie są alternatywne rozwiązania. W kryzysie, działając pod presją czasu, a nierzadko i mediów, łatwiej działać na przygotowanym wzorcu i dostosowywać go do bieżącej sytuacji, niż zaczynać wszystko od początku. Kolejnym plusem scenariuszy jest wypracowanie pewnych mechanizmów działania w kryzysie. Nawet, jeżeli nie będziemy mieli opracowanego scenariusza, to dzięki wcześniejszemu przygotowaniu innych i w związku z tym nabytemu doświadczeniu, będziemy potrafili podjąć działania odpowiednie do danej sytuacji.

Scenariusze potencjalnych sytuacji kryzysowych powinny być elementem praktycznym strategii komunikacyjnej czy planu komunikacji instytucji na wypadek kryzysu.

Jak stworzyć scenariusz komunikacji w kryzysie?

KROK I

Jeżeli na podstawie analizy zagrożeń został wytypowany scenariusz potencjalnej sytuacji kryzysowej, trudny z punktu komunikacji społecznej, należy przygotować krótki opis takiej sytuacji – musi zawierać ogólne informacje o rozpatrywanym zdarzeniu:

- co się stało?
- kiedy?
- gdzie?
- jakie są skutki?

Przykład:

W okolicach miejscowości X wykoleił się pociąg pasażerski. Świadkowie mówią o wybuchu poprzedzającym wykolejenie. Jeden z wagonów został całkowicie zniszczony. Skład pociągu rozdzielił się na dwie części i wykoleił, a pożar zajął okoliczne pola pszenicy. Aby dotrzeć do pociągu, strażacy muszą opanować ogień.

Wstępnie mówi się o wielu rannych i zabitych. Skala i rodzaj zniszczeń jednoznacznie wskazują, że doszło do eksplozji ładunku wybuchowego. Są przypuszczenia, że materiał wybuchowy mógł być przewożony w ramach tzw. „przesyłki konduktorskiej”.

W mediach natychmiast pojawiają się zdjęcia z miejsca katastrofy oraz komentarze o prawdopodobnym zamachu.

KROK II

Należy wypisać wszystkie pytania (nawet te najdziwniejsze), jakie mogą zadać osoby zagrożone czy dziennikarze.

Przykład:

- Co się stało?
- Świadkowie mówią o wybuchu. Czy to mógł być zamach?
- Co z pasażerami wykolejonego pociągu?
- Jak wygląda akcja ratunkowa?
- Gdzie można szukać informacji o poszkodowanych?
- Czy pasażerowie innych pociągów mogą czuć się bezpieczni?
- Czy w wyniku katastrofy ktoś zginął?
- Czy rodziny zmarłych zostały poinformowane?

- Czy to prawda, że wybuch nastąpił w przedziale, gdzie konduktorzy przyjmują przesyłki?
- Jakie są procedury przyjmowania przesyłek?
- Itd., itp.

KROK III

Należy udzielić odpowiedzi na te pytania uwzględniając takie elementy jak:

- prawda – przekazujemy tylko informacje sprawdzone, bez spekulacji. Możemy powiedzieć to, co i tak jest widoczne;
- bezpieczeństwo obywateli – jeżeli scenariusz dotyczy takiej sytuacji. Chodzi o to, by nasze odpowiedzi nie spowodowały wybuchu paniki, poczucia zagrożenia, ale jednocześnie nie dawały fałszywego poczucia spokoju;
- wizerunek instytucji i kierownictwa. Odpowiadając na pytania musimy pamiętać, że to co usłyszy opinia publiczna ma bezpośredni wpływ na postrzeganie firmy i kierownictwa przez społeczeństwo. Nie musimy odpowiadać na pytania wprost, jednak pod żadnym pozorem nie wolno kłamać.

Przykład:

- Co się stało?

Pociąg relacji Y – Z wykoleił się na wysokości miejscowości X. Służby ratownicze udzielają pomocy pasażerom. Jest wielu rannych, ale nie znamy jeszcze dokładnej liczby poszkodowanych. Priorytetem jest udzielenie wszystkim szybkiej pomocy.

- Świadkowie mówią o wybuchu. Czy to mógł być zamach?

Teraz przede wszystkim skupiamy się na akcji ratowniczej. Priorytetem jest udzielenie poszkodowanym szybkiej i profesjonalnej pomocy. Oczywiście służby już pracują nad ustaleniem szczegółów zdarzenia, ale w tym momencie jest jeszcze za wcześnie na mówienie o przyczynach zdarzenia.

- Co z pasażerami wykolejonego pociągu?

Poszkodowani zostali objęci opieką medyczną. Osoby, bardziej poszkodowane są przewożone do szpitali, pozostałym udzielana jest pomoc na miejscu. Wszystkim zapewniono transport do wyznaczonego punktu ewakuacji.

KROK IV

Są słowa, wyrażenia, frazy, które w danej sytuacji kryzysowej mogą sprzyjać wybuchowi paniki lub w inny sposób utrudniać zarządzanie danym kryzysem, mogą być obraźliwe lub zbyt żargonowe, a przez to niezrozumiałe. Dlatego warto zastanowić się i wypisać je z zaznaczeniem – nie mów tak, lub nie używaj takich określeń.

Przykład (do wspomnianego wcześniej scenariusza):

- zwłoki
- zamach terrorystyczny
- terroryści
- segregacja rannych
- drastyczny opis obrażeń: urwana noga, bebechy na wierzchu
- niewykluczone kolejne zamachy
- terroryści są nieobliczalni

KROK V

Na podstawie odpowiedzi należy przygotować przesłania i przekazy. Dlaczego taka kolejność? Wypisując pytania i udzielając na nie odpowiedzi, następnie analizując je, możemy wyodrębnić treści, którymi w pierwszym momencie kryzysu może być zainteresowana opinia społeczna. Łącząc to z przesłaniami i treściami, na których nam zależy – budujemy przekazy.

Przesłania nie powinny zawierać więcej niż trzy punkty. Przekazów może być więcej.

Czym jest przesłanie a czym przekaz?

Przesłanie jest tym (nie wypowiadamy go wprost), co nasz odbiorca powinien wytworzyć sam na podstawie przekazów. Jest to strategiczny komunikat, który powinien pozostać jako wniosek w głowie odbiorcy. **To właśnie wokół przesłań budujemy przekazy, czyli to co wprost mówimy opinii społecznej, mediom.**

Przykład:

Przesłania:

- Służby medyczne robią wszystko, aby jak najszybciej pomóc poszkodowanym.
- Pasażerowie pociągów są bezpieczni.
- Winni tej katastrofy zostaną ukarani.

Przekazy:

- Trwa akcja ratownicza, po tym, jak w okolicach miejscowości X wykoleił się pociąg osobowy relacji Y-Z.
- Priorytetem służb ratowniczych jest jak najszybsze dotarcie i udzielenie pomocy poszkodowanym.
- Policja oraz Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego, równoległe z akcją ratowniczą, prowadzą działania, aby jak najszybciej ustalić przyczyny zdarzenia i doprowadzić do ukarania ewentualnych winnych.
- Podjęto działania, aby podnieść poziom ochrony infrastruktury kolejowej w celu zwiększenia bezpieczeństwa podróżnych.

KROK VI

Przygotuj projekt oświadczenia – komunikatu dla mediów, społeczeństwa, który należy wydać szybko, w pierwszych godzinach kryzysu. Oświadczenie musi być proste, napisane jasnym i czytelnym językiem oraz bazować na podstawowych zasadach tworzenia komunikatu prasowego.

Po co instytucji strategia komunikacji czy plan komunikacji w kryzysie?

Każda sytuacja kryzysowa wprowadza chaos i nerwowość. Dlatego warto mieć przygotowane odpowiedzi (wskazówki) na pytanie „co robić?”. Nie można sobie pozwolić na zastanawianie się nad działaniem dopiero w momencie wybuchu kryzysu. Wszystko powinno być wcześniej przygotowane, przemyślane, spisane. Powinniśmy wiedzieć kto powinien zarządzać komunikacją, jak wygląda obieg informacji (chodzi o to by nie zostać zaskoczonym np. przez media informacją, o której nie mamy pojęcia), jacy eksperci mogą się wypowiedzieć na dany temat, aby wesprzeć nas merytorycznie, kto będzie głównym komunikatorem, jakie są nasze grupy docelowe, jakie narzędzia komunikacji wykorzystać, aby najlepiej do nich dotrzeć itp. W sytuacji kryzysowej każda, najmniejsza zwłoka w prowadzeniu komunikacji społecznej prowadzi do strat. Najczęściej są to straty wizerunkowe, niekiedy niemożliwe do odbudowania.

Zasady komunikacji w kryzysie

Zasada „złotej godziny”², „efekt pierwszego”

Zasada ta mówi, że w ciągu pierwszej godziny należy podjąć komunikację w sytuacji kryzysowej. Jest to istotne z kilku powodów. Jeżeli instytucja poda informację jako pierwsza, ma szansę przekazać własny punkt widzenia i zaproponować interpretację zdarzenia – efekt pierwszego³. W każdym innym przypadku instytucja będzie w defensywie, komunikaty mogą zostać odebrane jako tłumaczenie się. Poza tym mogą pojawić się głosy, że jeżeli instytucja nie informuje o kryzysie, to być może jej kierownictwo chce coś ukryć. Kolejnym argumentem na niezwłoczne podjęcie komunikacji jest fakt, że milczenie instytucji lub niedopowiedzenia zawsze rodzą plotkę, spekulacje, często poparte wypowiedziami ekspertów nie zawsze pierwszoligowych. Należy też pamiętać, że jeżeli media poinformują o danej

² Termin „złota godzina” wywodzi się z medycyny. Wprowadził go R. Adams Cowley. Amerykański lekarz udowodnił, że szybkie zatrzymanie krwawienia i ustabilizowanie ciśnienia tętniczego znacznie zwiększa szanse na przeżycie. Przenosząc tę zasadę na grunt komunikacji, można stwierdzić, że każda właściwa ocena, prawidłowa decyzja, dobrze użyte słowo tuż po wybuchu kryzysu zwiększa szansę ocalenia reputacji całej organizacji.

³ B. Wojciszke, Wiedza jednostki i sądy o świecie społecznym w: Psychologia t. 3., pod red. J. Strelau, Gdańsk 2000, s. 70.

sytuacji/wydarzeniu przed nami, to one w naturalny sposób stają się źródłem dla pozostałych mediów.

Musimy jednak pamiętać, że w dobie mediów elektronicznych i tak powszechnego „dziennikarstwa obywatelskiego”, gdzie relacje mogą być przekazywane „na żywo” – „złota godzina” skurczyła się praktycznie do kilkunastu minut. Właśnie dlatego tak ważne jest, aby być przygotowanym na wystąpienie sytuacji kryzysowej (strategia komunikacji kryzysowej, scenariusze), by nie zmarnować szansy „zapanowania” nad sytuacją kryzysową.

Czyli:

- poinformuj jak najszybciej o zdarzeniu/kryzysie;
- mów to co już i tak inni widzą;
- nie unikaj odpowiedzi na pytania.

Nie kłam

Mów prawdę. Ta zasada jest czasami trudna do zaakceptowania. Może się wydawać, że jeżeli powiemy co naprawdę się wydarzyło, spadnie na nas fala krytyki, co podsyci kryzys. Nic bardziej błędnego. W kryzysie nie wolno kłamać, spekulować, przekazywać niesprawdzonych informacji. Lepiej przyznać się do niewiedzy, ponieważ wcześniej czy później (z reguły wcześniej niż nam mogłoby się wydawać) kłamstwo wychodzi na jaw i wtedy mamy podwójny kryzys. Co zatem zrobić?

Recepta jest prosta, chociaż może dla instytucji okazać się wyzwaniem. Powiedz:

- co się stało – nawet wtedy, gdy prawda jest niewygodna dla wizerunku instytucji lub jej szefa czy innej osoby;
- jakie działania zostały podjęte, aby wyjaśnić przyczyny zaistniałej sytuacji;
- jakie działania zostały podjęte, aby podobna sytuacja się nie powtórzyła.

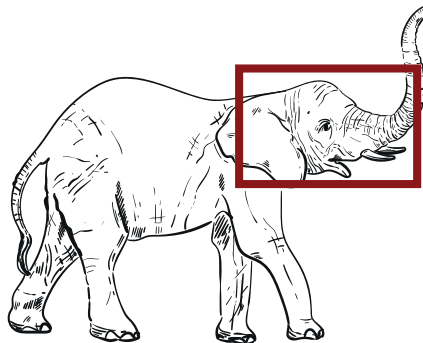
Tylko uczciwa, transparentna komunikacja oraz przyznanie się do winy czy pomyłki (jeżeli to jest przyczyną kryzysu) gwarantuje przynajmniej częściową ochronę wizerunku i dobry krok w kierunku zażegnania/rozwiązania sytuacji kryzysowej.

Ramkuj informacje

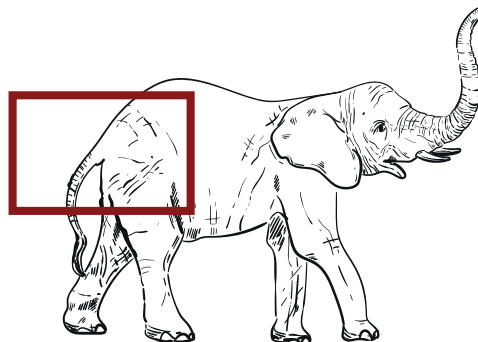
W pierwszej chwili kryzysu nie zawsze będziemy mogli (z różnych względów) przekazać wszystkie informacje.

Jak więc wybrnąć z tej sytuacji pamiętając o zasadzie „nie kłam”?

Do tego właśnie służy ramkowanie. Ramkowanie polega na przesunięciu ciężaru informacji na inny obszar danego zdarzenia⁴. Obrazowo można to przedstawić opisując np. słonia:



Możemy skupić się na najbardziej atrakcyjnym elemencie wyglądu – głowie i pięknych kłach.



⁴ „The type of framework we employ provides a way of describing the event to which it is applied”, w: E. Goffman, Frame analysis: An essay on the organization of experience, New York, 1974, s. 24.

Skupienie się na głowie i kłach pozwala na przeniesienie ciężaru z tylnej, mniej atrakcyjnej części ciała.

Reasumując. Stosując tę zasadę nie kłamiemy, kładziemy jedynie nacisk na inne obszary danej sytuacji. Pozwala to np. na zweryfikowanie informacji, co do których nie jesteśmy pewni.

Każdy kryzys musi mieć rzecznika

To zasada, która podobnie jak zasada „złotej godziny”, w ostatni czasie uległa modyfikacji. Jeszcze niedawno, każdy kryzys wymagał osoby, która swoją twarzą firmowałaaby kryzys. Była głosem i podstawowym źródłem informacji dla mediów i opinii publicznej.

W dzisiejszym świecie jeden głos już nie wystarcza, m.in. ze względu na specyfikę mediów, które oprócz „obrazka” potrzebują wielu punktów widzenia czy opinii (poszkodowanych, uczestników akcji ratowniczej, ekspertów). Dlatego, po modyfikacji, zasada ta brzmi – **każdy kryzys musi mieć koordynatora.**

Co to oznacza?

Praktycznie nie zdarza się, aby w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej był zaangażowany jeden podmiot. Zwykle niezbędna jest współpraca kilku instytucji, aby szybko i skutecznie poradzić sobie z kryzysem. Równie ważne jak działania np. ratownicze jest komunikowanie o sytuacji – informowanie ludności o zagrożeniu, jego konsekwencjach i sposobach postępowania, czy przebiegu akcji ratowniczej. Jednak, aby nie wprowadzać chaosu i nikomu niepotrzebnego zamieszania, komunikaty muszą być spójne, zawierać te same przesłania oraz fakty. Jest to szczególnie istotne w przypadku, gdy mamy do czynienia z ofiarami lub poszkodowanymi.

Dlatego niezbędny jest jeden ośrodek koordynujący proces zarządzania informacją w kryzysie – koordynator, który będzie nadzorował proces komunikacji i ustalał przesłania oraz w porozumieniu z komunikatorami (rzecznikami prasowymi) instytucji zaangażowanych, przekazy.

Skąd wiadomo kto jest koordynatorem?

Jeżeli chodzi o administrację publiczną sprawa jest stosunkowo prosta. Z pomocą przychodzi Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego⁵. Do konkretnego zagrożenia przypisano instytucję, która jest wiodąca w danym kryzysie (zarządza działaniami zmierzającymi do rozwiązania sytuacji kryzysowej) oraz instytucje, które są zaangażowane w dany kryzys. Rzecznik instytucji wiodącej jest koordynatorem polityki informacyjnej. Np. gdy sytuacja dotyczy skażenia chemicznego – rzecznik MSWiA, choć główny ciężar działań będzie spoczywał na Państwowej Straży Pożarnej – to PSP jako główny wykonawca będzie też głównym komunikatorem. Oczywiście każda z instytucji zaangażowanych w rozwiązywanie kryzysu może przekazywać informacje w zakresie swoich kompetencji (chyba, że rzecznik podmiotu wiodącego zdecyduje inaczej). W początkowej fazie kryzysu z reguły głównym komunikatorem dla mediów jest rzecznik głównego wykonawcy, czyli rzecznik instytucji/służby w największym stopniu zaangażowanej w rozwiązywanie danej sytuacji kryzysowej. Jednak **bez względu na to, jak duża liczba podmiotów jest zaangażowana w rozwiązywanie kryzysu**, a tym samym bierze udział w procesie komunikacji ze społeczeństwem, **podstawową kwestią jest stosowanie spójnych przekazów**. Żeby tak się stało, **polityka informacyjna musi być koordynowana – musi mieć koordynatora**.

Fakty nie mówią same za siebie

Często w komunikacji ze społeczeństwem rzecznik prasowy informując o danej sytuacji podaje tylko tzw. suche fakty w przekonaniu, że to wystarczy. Nic bardziej mylnego. Komunikator oprócz faktów powinien nadać im kierunek i odpowiednio je zinterpretować.

Należy więc pamiętać, by nie przedstawiać odbiorcom tylko faktów lub faktów w pierwszej kolejności. Przekaz należy budować w taki sposób, aby fakty były poparciem naszego przesłania.

⁵ **Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego (KPZK)** – dokument planistyczny przygotowywany przez Rządowe Centrum Bezpieczeństwa we współpracy z ministrami, kierownikami urzędów centralnych i wojewodami, w oparciu o ustawę o zarządzaniu kryzysowym. Obejmuje wszystkie cztery fazy zarządzania kryzysowego tj. zapobieganie, przygotowanie, reagowanie i odbudowę. Zawiera szczegółowy opis zadań, kompetencje oraz określa podmioty wiodące w danej sytuacji kryzysowej w każdej z faz.

Dobre relacje z mediami

Współpraca z mediami w kryzysie ma kluczowe znaczenie. Brak informacji tworzy plotki, rodzi niepokój i chaos informacyjny. A w kryzysie to właśnie media mogą być wsparciem dla działań służb ratowniczych. Jednak aby ta współpraca przebiegała dobrze, podstawową rzeczą jest dostępność informacji dla mediów.

W tym miejscu warto przypomnieć zasadę „efektu pierwszego”. Dlaczego? Ponieważ media mają istotny wpływ na to, jak informacja zostanie odebrana przez opinię publiczną. Niektórzy nawet twierdzą, że kreują rzeczywistość poprzez słowa jakich używają opisując wydarzenie, wybór kolejności faktów – wskazując hierarchę, ważność danego wydarzenia. Jeżeli więc instytucja/rzecznik prasowy jako pierwszy poinformuje media, będzie miał szansę na kształtowanie społecznego odbioru danego wydarzenia. **Zawsze lepiej być źródłem informacji niż obiektem.**

Pamiętajmy, że udzielanie informacji jest naszym obowiązkiem.

Współpraca z mediami najczęściej odbywa się za pośrednictwem rzecznika prasowego. Dlatego rzecznik bezwzględnie musi być włączony w obieg informacji, aby wiedzieć o wszystkich decyzjach i działaniach szefów. I rzecz prozaiczna – musi mieć włączony telefon i go odbierać bez względu na porę dnia czy nocy. Być może ta uwaga jest zbyt oczywista, ale niestety zdarza się, że telefon rzecznika w momencie sytuacji kryzysowej milczy, a to zawsze potęguje kryzys.

Wyodrębnienie grup docelowych, do których będzie kierowana komunikacja w kryzysie.

To jedna z podstawowych czynności. O ile poszkodowani, bliscy ofiar i poszkodowanych, czy osoby zagrożone należą do oczywistych grup, to często zapomina się o ratownikach, pracownikach administracji, którzy przecież także są zaangażowani w rozwiązywanie sytuacji kryzysowych.

Grupy docelowe:

- poszkodowani, rodzina i bliscy poszkodowanych,
- osoby zagrożone,

- osoby zaangażowane w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej:
 - służby ratownicze, porządkowe itp.,
 - pracownicy administracji publicznej,
- szeroko rozumiana opinia społeczna.

Oczywiście nie jest to ścisły, zamknięty podział – wszystko zależy od rodzaju kryzysu. Dlatego warto wcześniej zastanowić się nad potencjalnymi zagrożeniami, kryzysami i przyporządkować do nich grupy docelowe.

Dobrze wytypowane i zdefiniowane grupy docelowe są kluczowe dla skutecznej komunikacji ze społeczeństwem, kampanii informacyjnych – nie tylko w kryzysie. Każda z grup ma różne wymagania, a przede wszystkim oczekiwania, dlatego przekazy i przesłania muszą być dobierane indywidualnie. Nie da się tego zrobić bez dokładnej analizy, która niestety, jest często bagatelizowana ze względu na czas, który pochłania, a bez niej każda kampania informacyjna czy edukacyjna zakończy się fiaskiem.



Obieg informacji

Obieg informacji jest kluczowym elementem zarządzania kryzysem. Dlatego warto, aby w ramach strategii komunikacji danej instytucji, został opracowany. Rzecznik prasowy obligatoryjnie powinien być włączony w ten obieg. Jest to niezbędne, aby nie został zaskoczony przez media pytaniem, na które nie zna odpowiedzi. Znając wcześniej fakty, rzecznik może przygotować się do komunikacji. Może wyjść z informacją (zasada złotej godziny i efekt pierwszego) i spróbować nadać kierunek informacji.

Mówiąc o zasadach zarządzania informacją w kryzysie nie należy ich traktować/stosować wybiórczo. Są one integralną częścią prowadzenia polityki informacyjnej w kryzysie i tylko uwzględniając je wszystkie, możemy liczyć na poradzenie sobie z daną sytuacją bez dodatkowych strat.



KOMUNIKACJA RYZYKA

Czym jest komunikacja ryzyka?

Pojęcie ryzyka nierozzerwalnie związane jest z sytuacją zagrożenia. Peter Sandman, ekspert w dziedzinie zarządzania kryzysowego twierdzi, że ryzyko to pojęcie, na które składają się zarówno czynniki obiektywne (np. śmiertelność), jak i subiektywne (ludzkie emocje – strach, nieufność itp).⁶

Dlatego też komunikacja ryzyka musi uwzględniać obie grupy czynników. Czasem to, co w społeczeństwie wzbudza zaniepokojenie, wydaje się zupełnie niegroźne z punktu widzenia ekspertów zajmujących się daną dziedziną – np. większość awarii elektrowni atomowych jest, w ocenie specjalistów, zupełnie neutralna z punktu widzenia zdrowia ludzi, a jednak zdarza się, że informacja o awarii wywołuje plotki, nieomal panikę i masowe wykupywanie preparatów z jodkiem potasu z aptek. Możemy mieć czasem także do czynienia z odwrotną sytuacją, gdy eksperci próbują zaalarmować społeczeństwo, które jednak bagatelizuje zagrożenie (np. większość ludzi nie przejmuje się zbyt wiele informacjami o zmianach klimatu i globalnym ociepleniu).

Istnieje wiele różnych definicji komunikacji ryzyka. Większość z nich podkreśla dwa aspekty tego procesu. Pierwszym z nich jest eksperckość przekazywanych informacji. Ten rodzaj komunikacji „polega na dostarczaniu eksperckich informacji o przewidywanym zagrożeniu, jego sile i potencjalnych negatywnych skutkach wynikających z ekspozycji albo określonego zachowania”. Drugi aspekt, na który zwracają uwagę autorzy definicji komunikacji ryzyka to interaktywność.

Najogólniej, jest to proces przekazywania informacji dotyczących zagrożeń i potencjalnych ryzyk, które mogą wpływać na ludzi, organizacje lub społeczności. Polega na efektywnym przekazywaniu informacji, wiedzy i porad dotyczących konkretnego zagrożenia, jego skutków oraz dostępnych środków zaradczych.

⁶ Peter M. Sandman, *Responding to Community Outrage: Strategies for Effective Risk Communication*

Komunikacja ryzyka nie może polegać jedynie na przekazywaniu informacji społeczeństwu, lecz na włączeniu go w ten proces, traktowaniu obywateli jako równorzędnych partnerów. Komunikacja ryzyka powinna więc być wymianą informacji i opinii, wychodzeniem naprzeciw obawom i potrzebom społeczeństwa, a nie jednokierunkowym przekazywaniem informacji od ekspertów do obywateli.

Komunikowanie ryzyka jest procesem szczerego i efektywnego komunikowania o czynnikach ryzyka, powiązanych szerokim spektrum zagrożeń naturalnych i wynikających z działalności człowieka. Jeśli jest prowadzone właściwie, przyczynia się do budowania wzajemnego szacunku pomiędzy administracją a grupami docelowymi⁸.

Ekspertci twierdzą, że w komunikacji ryzyka podejmowane są dwa rodzaje działań – z jednej strony są to działania zmierzające do zaalarmowania społeczeństwa, uzmysłowienia ludziom, że zagrożenie jest realne i należy już teraz podjąć odpowiednie działania np. zaszczepić się przeciw chorobom zakaźnym, ewakuować itp. Z drugiej strony komunikacja ryzyka może polegać na uspakajaniu, łagodzeniu emocji (np. planowana elektrownia nie będzie niebezpieczna dla lokalnej społeczności). Za każdym razem planując działania z zakresu komunikacji ryzyka należy się zastanowić jaki efekt chcemy osiągnąć. Jest oczywiste, że nie można jednocześnie alarmować i mówić, że nie ma zagrożenia, ponieważ tego rodzaju komunikacja wzbudzi chaos i spowoduje utratę wiarygodności przekazu.

Komunikacja ryzyka powinna być poprzedzona długofalową kampanią edukacyjną. Polska opinia społeczna nie jest przyzwyczajona do tego rodzaju komunikacji (istnieje obawa, że zostanie odebrana jako straszenie). Podmioty, nie tylko z obszaru administracji publicznej nie prowadziły powszechnie tego typu działań. Dlatego trzeba zaopatrzyć obywateli w rzetelną wiedzę – tak, aby w sytuacji zagrożenia mieli świadomość tego, co może się wydarzyć. Konieczne jest też także uzbrojenie ich w wiedzę, jak się zachować przed przybyciem służb ratowniczych. Kampanie medialne, jako jeden z głównych sposobów komunikowania ryzyka i o ryzyku, nie zawsze są najlepsze. Warto dobrać narzędzia komunikacji do grup docelowych, oczywiście po uprzedniej analizie.

Komunikacja ryzyka ma na celu zwiększenie świadomości i zrozumienia zagrożeń, aby umożliwić podjęcie odpowiednich działań, które mają na celu minimalizację ryzyka lub zarządzanie nim w skuteczny sposób. Dodatkowo

⁸ *KU Menon SARS Revisited: Managing „Outbreaks” with „Communications”.*

buduje zaufanie, zapobiega panice, mobilizuje społeczność do wspólnego działania oraz zwiększa jej zdolność do radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

Podstawowym celem komunikowania ryzyka jest poinformowanie społeczeństwa o potencjalnych zagrożeniach, ale także działaniach prewencyjnych – w tym wyrobienie w społeczeństwie właściwych zachowań.

Bez rzetelnej wiedzy o zagrożeniu, ryzyku jego wystąpienia i konsekwencjach, wyrobienie odpowiednich nawyków będzie trudne.

Czym się różni komunikacja ryzyka od komunikacji kryzysowej?

Peter Sandman wyjaśnia różnicę pomiędzy komunikacją kryzysową a komunikacją ryzyka w ten sposób: **osoby zajmujące się komunikacją ryzyka muszą zająć się tym, co może się wydarzyć**. Osoby odpowiedzialne za komunikację kryzysową informują o tym, co już się wydarzyło lub właśnie trwa⁹.

Kluczowe zasady komunikacji ryzyka:

Określenie grupy docelowej

Skuteczna komunikacja ryzyka wymaga uwzględnienia różnych perspektyw i potrzeb odbiorców. Przekaz powinien być dostosowany do konkretnych grup docelowych, biorąc pod uwagę ich poziom wiedzy, kulturowe konteksty i oczekiwania. Dzięki ich określeniu będziemy mogli wsłuchać się w obawy obywateli i prawidłowo zidentyfikować potrzebne informacje uwzględniając m.in. kulturowe, ekonomiczne czy społeczne różnice (np. inaczej będziemy komunikować ryzyko do dzieci za szkoły podstawowej, inaczej do grup emerytów itp.). Komunikacja ryzyka powinna uwzględniać lokalną perspektywę i warunki.

Dobór narzędzi komunikacji

Wybierając narzędzia komunikacji trzeba uwzględnić preferencje

⁹ KU Menon, *Communications: In Serch of a Pandemic*

poszczególnych grup docelowych, gdyż nie wszystkie odpowiadają wszystkim. Np. nie każdy posiada konto w mediach społecznościowych i nie każdy skorzysta z form bezpośredniej komunikacji. Dlatego im skuteczniej dobierzemy narzędzia (informacje w prasie, telewizji, portalach internetowych, mediach społecznościowych, ulotki, bezpośrednie spotkania itp.), tym skuteczniejsze będą nasze działania.

Jasność przekazu

Nasza komunikacja powinna być szczerą i otwartą. Powinniśmy przekazywać sprawdzone, wiarygodne informacje, unikać spekulacji i wprost przyznawać się do braku wiedzy, jeśli jej nie mamy. Jedno drobne kłamstwo może zrujnować naszą wiarygodność w oczach opinii publicznej.

Jednym z fundamentów skutecznej komunikacji ryzyka jest jasność i zrozumiałość przekazywanych informacji. Komunikaty dotyczące zagrożeń powinny być klarowne, przekazywane prostym językiem bez skomplikowanej terminologii naukowej. Ważne jest, aby przekazywać informacje w sposób, który jest dostępny i zrozumiały dla różnych grup odbiorców, niezależnie od ich poziomu wiedzy i doświadczenia.

Należy także precyzyjnie określić, jakich informacji potrzebują ludzie. Komunikacja ryzyka nie polega tylko na formułowaniu wytycznych i edukowaniu społeczeństwa, ale powinna być reakcją na to, jak ludzie postrzegają ryzyko. Nie wolno zakładać z góry, że to my (administracja, służby, eksperci) wiemy najlepiej, co obywatele powinni wiedzieć.

Interaktywność

Komunikacja ryzyka powinna być dwukierunkowa i mieć charakter interaktywny – musi umożliwiać odbiorcom zadawanie pytań, wyrażanie obaw i udzielanie informacji zwrotnej. Ważne jest, aby słuchać i angażować się w dialog z odbiorcami, aby zbudować zaufanie i zwiększyć efektywność komunikacji. Dostęp do informacji powinien być łatwy, a wszelkie pytania i wątpliwości powinny być wyjaśniane w sposób profesjonalny i z uwzględnieniem ludzkich emocji.

Rzetelność i precyzja

Komunikacja ryzyka musi być **jasna i precyzyjna**. Powinna uwzględniać dokładne wskazówki jak postępować, aby uniknąć zagrożenia lub zminimalizować jego skutki. Jeśli alarmujemy społeczeństwo nie tłumacząc co należy robić, zwiększamy tylko zaniepokojenie lub wręcz wzbudzamy panikę. Pamiętajmy także o zrozumiałym języku – unikajmy zawodowego żargonu, niejasnych skrótów czy porównań. Zawsze zastanówmy się czy odbiorca zrozumie to, co chcemy mu powiedzieć. Warto pamiętać także o tym, aby unikać agresji w naszych wypowiedziach, nie odpowiadać atakiem na atak.

Skutki niewłaściwej komunikacji ryzyka lub jej braku

Brak świadomości zagrożeń

Jednym z głównych skutków braku lub niewłaściwej komunikacji ryzyka jest ograniczenie lub wręcz całkowity brak świadomości wśród społeczności zagrożeń i ryzyka z nich wynikającego. Jeśli informacje dotyczące potencjalnych zagrożeń nie są przekazywane z odpowiednim wyprzedzeniem (całkowity brak edukacji), są niejasne, a kanały komunikacji dobrane w niewłaściwy sposób, ludzie mogą nie zdawać sobie sprawy z istnienia zagrożeń lub nie rozumieć ich powagi. To z kolei prowadzi w bezpośredni sposób do niewłaściwego przygotowania i braku umiejętności do stawienia czoła zagrożeniom, a w konsekwencji – wystąpienia poważnych skutków dla społeczeństwa.

Panika i dezinformacja

Niewłaściwa komunikacja ryzyka, w momencie wystąpienia sytuacji niebezpiecznej znacząco zwiększa wystąpienie paniki i dezinformację. Jeżeli opinia społeczna nie ma informacji lukę zapełni domysłami, czy plotką, a to pierwszy krok do chaosu – podłożem do prowadzenia działań dezinformacyjnych. Trzeba pamiętać, że w dobie powszechności Internetu i mediów społecznościowych, dezinformacja jest narzędziem, które nabiera znaczenia równie dużego, co tradycyjne działania militarne.

Prawidłowo prowadzona komunikacja ryzyka, może ułatwić nie tylko działania w sytuacji kryzysowej, ale przede wszystkim minimalizować zagrożenie zdrowia i życia - ważne aby społeczeństwo było świadome zagrożeń i ich konsekwencji, potrafiło ich unikać i przetrwać w oczekiwaniu na służby ratownicze.



ROLA MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH W KOMUNIKACJI

Media społecznościowe odgrywają obecnie ogromną rolę w naszym życiu. Są one nie tylko narzędziem do utrzymywania kontaktu ze znajomymi i rodziną, ale także istotnym kanałem komunikacji dla firm, organizacji i instytucji. Dzięki nim możliwe jest szybkie i skuteczne dotarcie do szerokiego grona odbiorców.

Popularność mediów społecznościowych

COVID-19 stał się jednym z co najmniej kilku powodów gwałtownego wzrostu popularności mediów społecznościowych w ostatnich latach. W erze tzw. lockdown'ów życie większości z nas przeniosło się do sieci. Pandemia koronawirusa spowodowała, że musieliśmy przekonać się do dobrodziejstw technologii i przenieść się do świata wirtualnego.

Co się zmieniło?

Liczba użytkowników mediów społecznościowych wzrosła w niezwykle szybkim tempie – wynika z raportu DataReportal. Ponad 5 miliardów ludzi na świecie korzysta z Internetu (ponad 60% globalnej populacji), a 4,8 miliarda jest aktywnymi użytkownikami mediów społecznościowych.

Statystyczny użytkownik mediów społecznościowych spędza w social mediach każdego dnia długie godziny. Tylko kilka najpopularniejszych platform (YouTube, Facebook, Whatsapp, Instagram i Tik Tok) „kradnie” niemal 100 godzin miesięcznie! To więcej niż praca na „pół etatu”! Najczęściej poświęcamy ten czas na tzw. odpoczynek – oglądanie filmów, lajkowanie zdjęć i śledzenie najnowszych (niekoniecznie najistotniejszych) informacji.

Rola social mediów w kryzysie

Niektórzy twierdzą, że pojawienie się i upowszechnienie mediów społecznościowych jest równie ważnym skokiem cywilizacyjnym co

pojawienie się prasy i telewizji. W obszarze ilości i szybkości dystrybucji informacji jest czymś zdecydowanie ważniejszym!

Dziś każdy z nas jest dziennikarzem. Nie potrzeba do tego wykształcenia, wiedzy i umiejętności. Wystarczy smartfon i dostęp do Internetu. Współczesna technologia pozwala na rejestrowanie każdej chwili życia i dzielenie się przemyśleniami z całym światem. Informacja o każdym, nawet najmniej znaczącym przeżyciu może zostać wrzucona na profilową tablicę, do której dostęp ma niemal każdy – niezależnie od fizycznej lokalizacji.

Oprócz udostępniania filmów prezentujących wokalne umiejętności najmłodszego wnuka, dzielenia się zdjęciami z wakacji lub filozoficznymi grafikami z tezami o trudach życia, media społecznościowe odgrywają niezwykle ważną rolę w zapewnieniu bezpieczeństwa społeczności oraz mogą pomóc w zarządzaniu nadchodzącymi lub bieżącymi kryzysami – lokalnymi i krajowymi.

Media społecznościowe odgrywają olbrzymią rolę we wszystkich fazach kryzysu i sytuacji kryzysowej – w zapobieganiu, przygotowaniu, reagowaniu i odbudowie po wystąpieniu.

Dlaczego media społecznościowe są niezbędne w zarządzaniu kryzysem?

Media społecznościowe umożliwiają bezpośredni kontakt danej firmy/instytucji ze społeczeństwem/klientami. To gwarantuje szybki i czysty przekaz informacji. Jej pośrednicy w postaci dziennikarzy, kontrahentów czy agentów mogą nieumyślnie lub celowo zaburzać obraz i nadawać mu określony (pozytywny/negatywny) charakter.

W Polsce kryzys kojarzy się głównie z klęskami żywiołowymi – powodziami, huraganami i burzami. W ostatnim czasie dołączyło do nich także ryzyko wystąpienia epidemii/pandemii.

Rządowe Centrum Bezpieczeństwa ostrzega przed niebezpiecznymi zjawiskami meteorologicznymi oraz promuje prawidłowe zachowania podczas ich występowania. Komunikaty, infografiki i alerty publikowane są na profilach RCB w mediach społecznościowych, które śledzą setki tysięcy osób. Błyskawiczna dystrybucja informacji np. o potencjalnym zagrożeniu pozwala na ograniczenie negatywnych skutków zdarzenia. Dzięki prowadzeniu mediów społecznościowych RCB ma rzeczywisty wpływ na ograniczenie skutków wystąpienia trudnych, kryzysowych sytuacji.

Media społecznościowe wykorzystuje się w zarządzaniu kryzysami nie tylko do ostrzegania bezpośredniego, ale także do gromadzenia i analizowania informacji.

Na początku wojny w Ukrainie odegrały niezwykle ważną rolę. Regularnie publikowane nagrania skutków rosyjskiej agresji, wykonane przez tysiące roztrzęsionych, cywilnych rąk, są dowodem bestialstwa rosyjskich żołnierzy i ich dowódców.

Informacje o miejscach nalotów, rodzaju uzbrojenia i rozlokowaniu wojsk trafiają „na żywo” do sieci, co pozwala nie tylko na uzyskanie lepszego rozeznania wojskowego, ale przede wszystkim cywilnego - ludzie zamieszkujący określony teren otrzymują precyzyjną informację o tym, które z najbliższych im miejsc może nie być bezpieczne. Popularne stały się także streamy, dzięki którym na bieżąco mogliśmy śledzić sytuację na zmieniającej się linii frontu.

Korzystaj z social mediów!

Media społecznościowe to platforma, z której zwyczajnie nie można nie korzystać w procesie zarządzania kryzysem. Jej rola w informowaniu, ostrzeganiu oraz walce z rodzącymi się i trwającymi kryzysami jest nieoceniona, lecz mimo to przez wielu niedoceniana.

Specjaliści zajmujący się prognozowaniem rozwoju technologicznego i społecznego wieszczą, że niebawem tzw. tradycyjne media odejdą do lamusa. Proces ten rozpoczął się już kilka lat temu i dzieje się na naszych oczach. Społeczeństwo porzuca telewizję, prasę i radio na rzecz Internetu i wszystkiego tego, co się z nim wiąże.

Zakładając, że komunikacja w kryzysie ma dotrzeć do jak najszerszego grona odbiorców (po określeniu m.in. obszaru geograficznego lub demograficznego), pominięcie mediów społecznościowych może świadczyć o ignorancji, braku odpowiedniego wykształcenia lub rozeznania w realiach środowiska medialnego.

Nie pozwól, aby środowisko tak Cię odbierało!

DEZINFORMACJA

Dezinformacja to tworzenie i rozpowszechnianie wprowadzających w błąd lub fałszywych informacji, w celu wyrządzenia szkody wizerunkowi kraju wybranego za cel¹.

Działania dezinformacyjne kojarzone były głównie ze sferą wojskową, działaniami służb specjalnych, wywiadów, gdy za pomocą fałszywych danych starano się wprowadzić przeciwnika w błąd. W ostatnim czasie dezinformacja zajmuje coraz większy obszar naszej rzeczywistości. Pojawia się w mediach, marketingu, polityce, gospodarce i narracji historycznej. Prowadząc komunikację, zwłaszcza w kryzysie, należy mieć świadomość, że prędzej czy później trzeba będzie się z nią zmierzyć. Może pojawić się w kontekście każdego zagrożenia – od epidemii po zakłócenia w systemie elektroenergetycznym czy informatycznym. Może też być zalążkiem sytuacji kryzysowej.

Strategiczna, długofalowa dezinformacja stała się podstawą funkcjonowania systemów totalitarnych, elementem manipulacji, wywierania wpływu na społeczeństwo. Informacja stanowi narzędzie dezinformacji. Traktowana instrumentalnie służy świadomemu zniekształcaniu rzeczywistości, a przez to wywieraniu wpływu na opinię publiczną, także międzynarodową.

Skoordynowana akcja informacyjna

Skoordynowana akcja informacyjna może stanowić realne narzędzie ataku przeciwnika. W konsekwencji może doprowadzić do masowej dezinformacji, paniki i działań pogłębiających sytuację kryzysową. Dzieje się tak, ponieważ współczesny świat ulega gwałtownym przemianom – nie tylko w sferze bezpieczeństwa. Zmieniają się przede wszystkim nawyki i procesy związane z obszarem mediów, informacji oraz potrzeb korzystania z dostępu do wiedzy dla jednostek, grup społecznych i społeczeństwa.

Dostęp do informacji stał się łatwy, powszechny i jest nierozłączną częścią kultury mediów społecznościowych. Dobitnie widać to właśnie teraz, gdy Federacja Rosyjska prowadzi działania zbrojne w Ukrainie i wykorzystuje dezinformację jako element prowadzenia wojny.

¹ Richard M. Bennett, *Espionage: An Encyclopedia of Spies and Secrets*, Londyn, Virgin Books, 2002, str.

Wg badań CBOS, dwie trzecie dorosłych Polaków korzysta z Internetu przynajmniej raz w tygodniu. Poziom zaangażowania w korzystanie z Internetu zależy głównie od wieku (wykształceniem zdecydowanie mniejsze znaczenie). Może mieć to znaczenie dla podatności na dezinformację. Zwłaszcza w kontekście posiadanej wiedzy czy doświadczenia życiowego. Czy użytkownicy Internetu poruszający się w obszarze cyfrowej komunikacji kontrolują środowisko informacyjne, w którym funkcjonują? W pewnym wymiarze tak, ponieważ poszukując i wybierając treści, kierują się swoimi zainteresowaniami. Ale czy mają możliwość kontroli wiarygodności tych informacji? Tu odpowiedź jest bardziej skomplikowana. Wpływ informacji na obszar poznawczy, w którym funkcjonuje człowiek jest bardzo złożony, a skutki, które generuje – oczywiste.

Informacja w cyberprzestrzeni jest poddana procesowi ciągłego tworzenia/przetwarzania przez różnorodne media. W oparciu o nie człowiek kształtuje swój światopogląd.

W związku z tym, proces poznawczy człowieka można stosunkowo łatwo objąć kontrolą poprzez umiejętne wpływanie na treść informacji i ich dostępność. Przy wykorzystaniu precyzyjnych technik posługiwania się sugestywną warstwą retoryczną, propagandą, dezinformacją, socjotechniką, wzorcem poznawczym wywodzącym się z technik zarządzania refleksyjnego¹, można uzyskać wpływ na przyswajanie zmanipulowanych informacji i uzyskanie efektu, którym jest opinia, decyzja, działanie lub zaniechanie działania.

Obce ośrodki inicjujące oddziaływanie (np. grupy społeczne, państwa, korporacje itp.) poprzez różnorodną formę, mogą realizować swoje cele – długookresowe jak i krótkookresowe.

Współczesne nawyki pozyskiwania informacji w połączeniu z możliwościami manipulowania nimi poprzez oddziaływanie informacyjne i psychologiczne, tworzy zniekształcone środowisko informacyjne, w którym funkcjonuje odbiorca, użytkownik.

Obcy ośrodek inicjujący proces manipulacji infosferą może tworzyć długofalowe plany oddziaływania o różnym potencjale skutków oraz przeprowadzać precyzyjne ataki informacyjne z wykorzystaniem własnego potencjału cybernetycznego i narzędzi umożliwiających przejęcie kontroli nad ośrodkami, obiektami informacyjnymi.

¹ Zarządzanie refleksyjne – sterowanie społeczeństwem poprzez kompleksowe wykorzystanie technik manipulacji. Twórcą tej koncepcji był Władimir Lefewer – rosyjski psycholog i matematyk. Sformułował ją w latach 60-tych XX wieku.

Jak wyglądałby potencjalny atak?

Poniżej możliwy przebieg z wyróżnieniem poszczególnych etapów działania.



Czas i miejsce zdarzenia: rejon przygraniczny, niedziela, wczesne godziny poranne.

W nocy, w obszarze geograficznym i informacyjnym objętym atakiem, przeciwnik uzyskał skutek cyberataku uprawnień administratora w kilku lokalnych serwisach informacyjnych, co umożliwiło mu ingerencję w treści informacji zawartych na stronach www.

Zamieszczono publikacje, które informowały o stale wzrastającym skażeniu substancją radioaktywną o nieznanym pochodzeniu, wzbogacone publicystyką utrzymaną w charakterze poradnika ostrzegającego i zalecającego określone dla bezpieczeństwa mieszkańców zachowania.

Odpowiednio przygotowane materiały informacyjne zawierały sugestywny przekaz, którego oddziaływanie potęguje socjotechnika i precyzyjnie wywołane emocje. Materiały są dystrybuowane przy pomocy narzędzi cybernetycznych, w tym fikcyjnych użytkowników mediów społecznościowych w rejonie oddziaływania.

Co się dzieje? Jaki wpływ na odbiorcę ma to działanie?

Krytycznie myślący odbiorca będzie szukał potwierdzenia tej informacji, ale odnalezienie wyczerpującego dementi w godzinach porannych nie będzie możliwe. Krajowe serwisy informacyjne nie będą zawierały potwierdzenia tych doniesień, podobnie jak kanały informacyjne telewizji.

Jakie są konsekwencje tej sytuacji?

W ciągu kilku godzin od włamania, wyszukiwarka internetowa będzie już uwzględniała w wynikach wyszukiwania informacje zawarte w sfabrykowanych artykułach, forach, komentarzach i blogosferze potwierdzające przekaz o skażeniu, który zaniepokoił użytkowników w rejonie oddziaływania.

Co się dzieje na obszarze objętym oddziaływaniem?

Czas ucieka, sąsiedzi przekazują sobie informację, która szybko staje się kolejną formą lokalnego oddziaływania informacyjnego, tym razem dystrybuowanego nie przez obce obiekty informacyjne, lecz przez jego adresatów – kolejny element uwiarygodnienia informacji.

Informacja o skażeniu, dzięki wsparciu dystrybucji z przejętych serwisów www i kont użytkowników mediów społecznościowych uzyskuje przewagę informacyjną. Oznacza to, że liczba fałszywych publikacji, wypowiedzi jest większa niż informacji opartych na faktach. W takim obszarze informacyjnym, którego oddziaływanie jest zwielokrotnione uczuciem strachu i troski o bliskich, skutkuje wybuchem paniki.

W międzyczasie następuje włamanie do lokalnych stacji BTS¹, dzięki któremu przeciwnik uzyskuje możliwość komunikacji z telefonami załogowanymi do lokalnych stacji. Wysyłane wiadomości sms, podszywają się pod legalną, miejscową władzę, potwierdzają incydent skażenia i wzywają użytkowników do ewakuacji.

Użytkownicy rozpoczynają ewakuację nie czekając już na potwierdzenie lub zanegowanie komunikatu.

¹ Stacja BTS ([ang.](#) *Base Transceiver Station*) – urządzenie w systemach łączności bezprzewodowej (np. telefonii komórkowej) łączące telefon komórkowy z operatorem (z częścią stałą [cyfrowej sieci telekomunikacyjnej](#)).

Powyższy scenariusz można przekształcać na wiele różnych sposobów, wyznaczając różne cele, skutki i formy oddziaływania, jak również dalszy przebieg sytuacji. Inicjowanie wybuchu paniki, ewakuacji, blokady dróg nie jest celem samym w sobie, jest jednym z potencjalnych etapów na drodze do osiągnięcia celu strategicznego w wybranym rejonie.

Obiekty oddziaływania informacyjnego w cyberprzestrzeni posiadają duży potencjał oddziaływania na proces kształtowania poglądów przez odbiorcę informacji/ komunikatu. Użyte jako broń informacyjna do osiągnięcia celów społecznych, politycznych, militarnych – mogą być skutecznym elementem wspomagania lub prowadzenia wrogich operacji.

Monitorowanie anomalii, incydentów informacyjnych z uwzględnieniem dezinformacji, propagandy, technik oddziaływania psychologicznego może pozwolić na uzyskanie informacji o potencjalnym obszarze działania przeciwnika z wyprzedzeniem, a w konsekwencji ograniczać negatywne skutki.

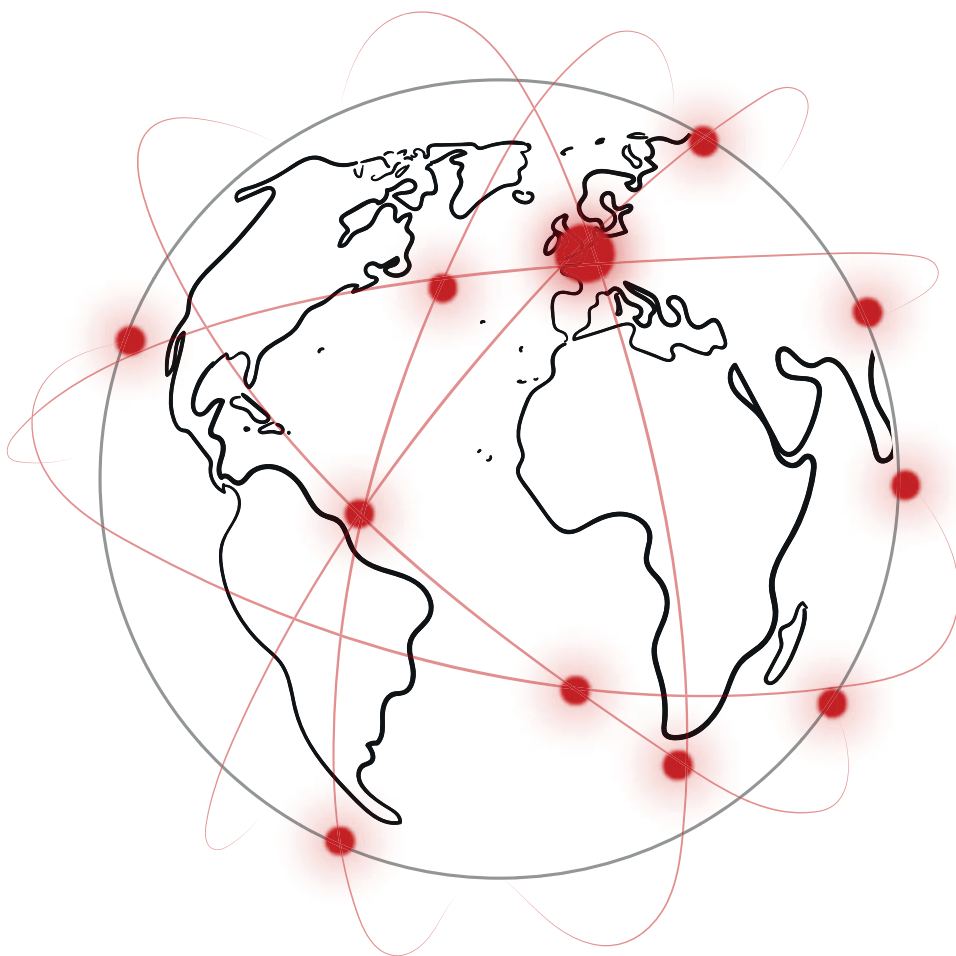
W przypadku opisanego scenariusza przeciwdziałanie powinno uwzględniać w wymiarze podstawowym:

- skoordynowane i zaplanowane działania komunikacyjne administracji lokalnej,
- dementi publikowane w wymiarze krajowym przez rzeczników prasowych ministerstw odpowiedzialnych za bezpieczeństwo we wszystkich naruszonych obszarach,
- zaangażowanie mediów o zasięgu krajowym oraz działania aktywne, w tym informacyjne w obszarze lokalnym (dotkniętym atakiem) i ogólnopolskim.



Cyberprzestrzeń w coraz większym stopniu wpływa na codzienne życie jej użytkowników, nie tylko poprzez dostępność wielu narzędzi ułatwiających komunikację, zasoby danych, ale również poprzez kształtowane w niej środowisko informacyjne, które może stać się obiektem intoksykacji i narzędziem do osiągnięcia skutków kinetycznych, bez użycia kinetycznych metod oddziaływania.

W połączeniu z agresją jednego państwa na drugie, dezinformacja w cyberprzestrzeni staje się bronią równie potężną jak konwencjonalna broń na polu walki.



KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Komunikacja wewnętrzna często bywa niedoceniana lub wręcz pomijana w procesie komunikacji. Wielu szefów instytucji uważa, że informowanie pracowników o decyzjach ważnych dla rozwoju firmy/instytucji nie jest konieczne. Zdarza się, że kierownictwo milczy – zwłaszcza wtedy, gdy firmę dopada kryzys. Skupia się np. na komunikowaniu z tzw. otoczeniem zewnętrznym (opinia społeczna, media), kompletnie zapominając lub lekceważąc potrzebę poinformowania pracowników o tym, co się dzieje. Wtedy oprócz zagrożenia z zewnątrz, możemy mieć do czynienia z wewnętrznym źródłem, które (często nieświadomie) może potęgować przebieg sytuacji kryzysowej.

Czym więc jest komunikacja wewnętrzna? Dlaczego odgrywa tak ogromną rolę w funkcjonowaniu instytucji?

Komunikacja wewnętrzna to nie tylko zwykła wymiana informacji. To sposób w jaki informacja krąży po instytucji. Obrazowo można ją porównać do krwiobiegu. Od jego stanu, jakości, zależy efektywność i witalność organizmu, czyli organizacji i jej pracowników.

Kiedyś uważano, że systemowo zorganizowana komunikacja wewnętrzna ma rację bytu dopiero wtedy, gdy firma/instytucja liczy powyżej 300 osób. Sądzono, że w mniejszych zespołach doskonale sprawdza się komunikacja bezpośrednia. Tyle tylko, że komunikacja bezpośrednia odbywała się z reguły w poziomie, czyli pomiędzy pracownikami. Rodziła do tego plotki, ponieważ zwykle odbywała się na zasadzie korytarzowej wymiany informacji – zwłaszcza wtedy, gdy komunikaty płynące z góry, czyli ze strony kierownictwa były niewystarczające. Dlatego zasada „300” szybko została zweryfikowana, ponieważ zwyczajnie się nie sprawdziła. Bez względu na liczbę zatrudnionych pracowników, powinni być oni informowani o sprawach kluczowych dla nich, firmy w której pracują czy o kryzysie, w który firma jest zaangażowana.

Komunikacja wewnętrzna powinna być prowadzona na różnych poziomach – pomiędzy kierownictwem, a następnie w dół do podwładnych, ale także i w górę. Ta uwaga wydaje się być może zbyt oczywista, ale często zdarza się, że kierownictwo (mimo deklaracji) nie jest zainteresowane odczuciami

i obawami załogi. Brak porozumienia i wymiany informacji pomiędzy zarządzającymi daną instytucją czy firmą prowadzi do niepotrzebnych, stresujących bądź nawet kryzysowych sytuacji.

Skuteczna komunikacja wewnętrzna może zachęcać pracowników do aktywnego uczestnictwa w procesie identyfikacji i zgłaszania ryzyka. Tworzenie kanałów komunikacyjnych, w których pracownicy mogą wyrażać swoje obawy i sugestie, przyczynia się do wczesnego wykrywania potencjalnych zagrożeń. Umożliwia też organizowanie szkoleń i warsztatów dotyczących zarządzania ryzykiem. Pracownicy mogą być informowani o najlepszych praktykach, procedurach i narzędziach służących identyfikacji, ocenie i redukcji ryzyka.

Należy pamiętać, że brak lub źle prowadzona komunikacja wewnętrzna może być jedną z przyczyn powstawania kryzysów – także wizerunkowych. Natomiast kiedy już kryzys trwa, to m.in. ona decyduje o tym, czy da się go szybko opanować, czy kryzys będzie się zaostrzać.

Dlaczego pracownik powinien być dobrze poinformowany? Żeby nie musiał się niczego domyślać, tworzyć informacji na podstawie plotek korytarzowych czy strzępków danych. Należy pamiętać, że tak naprawdę każda osoba zatrudniona w danej instytucji jest jej PR-owcem i od tego jak postrzega firmę jak się w niej czuje, często zależy wizerunek instytucji na zewnątrz. Poza tym osoby z danej instytucji, przekazujące informacje na jej temat, zawsze są postrzegane przez otoczenie zewnętrzne jako najbardziej wiarygodne. Z racji zatrudnienia mają dostęp do unikalnej wiedzy na temat instytucji. Niedoinformowane i sfrustrowane mogą skutecznie zaszkodzić. Marketing szeptany odgrywa duże znaczenie nie tylko w budowaniu wizerunku instytucji, ale także w walce z kryzysami.

Kierownictwo instytucji nie może więc dopuścić do sytuacji, kiedy pracownicy dowiadują się z mediów np. o trudnej sytuacji finansowej, restrukturyzacji, zamianach kadrowych itp. Bez komunikacji wewnętrznej będzie królowała plotka i domysły – jednym słowem „komunikacja korytarzowa”. Niewiedza rodzi niepewność i frustrację, a to po pierwsze nie sprzyja efektywnej pracy, po drugie może spowodować, że pracownicy będą chcieli podzielić się wiedzą np. z mediami, co w naturalny sposób prowadzi do kryzysu wizerunkowego.

Pracownicy instytucji powinni otrzymywać informacje w pierwszej kolejności (jeżeli jest to możliwe) lub równoległe z informacjami wysyłanymi do mediów.

W komunikacji wewnętrznej, podobnie jak w zewnętrznej, posługujemy się tylko faktami.

Rozwiązywanie sytuacji kryzysowej wymaga szybkiej reakcji, a presja mediów może utrudniać podejmowanie decyzji. Dlatego tak istotne jest przygotowanie się do ewentualnych kryzysów i rozpoczęcie działań komunikacyjnych przed wystąpieniem realnej sytuacji kryzysowej, tzn. przy pojawieniu się pierwszych symptomów świadczących o możliwości powstania sytuacji kryzysowej. Działania wyprzedzające mogą wpłynąć na nastroje pracowników i zmniejszenie skali kryzysu. Trzeba więc wypracować wewnętrzne procedury informowania (obieg informacji). Jest to ważne z dwóch powodów – by poinformować załogę o sytuacji i by rzecznik prasowy instytucji miał szansę przygotować się na pytania ze strony mediów. Da to również rzecznikowi szansę na przygotowanie się do działań ofensywnych.

Narzędzia stosowane w komunikacji wewnętrznej są różnorodne – od odpraw kierownictwa, po pocztę elektroniczną, intranet, czy zwykłą tablicę ogłoszeń. Ich wybór zależy od wielkości instytucji oraz jej specyfiki. Jednak dobór narzędzi jest sprawą drugorzędną. **Istotą jest, aby komunikacja wewnętrzna była prowadzona przez kierownictwo instytucji, aby pracownicy czuli się częścią danej firmy.**



KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Współczesne środki komunikacji umożliwiają bezpośrednie kontaktowanie się z odbiorcą – bez udziału dziennikarzy. Powszechny dostęp do urządzeń mobilnych i Internetu daje możliwość błyskawicznego komunikowania się ze społeczeństwem. Media społecznościowe, m.in. Facebook, Instagram, Tik Tok i Twitter są w tym zakresie nie do przecenienia. Jednak żeby w pełni z nich korzystać, należy wcześniej przygotować osoby, które będą obsługiwały profile i opracować zasady publikowania informacji, w tym komunikowania ryzyka i komunikacji w kryzysie.

Należy przy tym pamiętać, że nadal istnieje grupa odbiorców, która preferuje tzw. tradycyjne metody kontaktu „instytucji z obywatelem”. Do takiej formy trzeba się również dobrze przygotować.

Komunikacja bezpośrednia odgrywa istotną rolę podczas komunikowania ryzyka. Dlaczego? Podczas spotkań i prelekcji, w czasie których jesteśmy informowani o potencjalnym zagrożeniu, ryzyku jego wystąpienia, metodach zapobiegania czy działaniach podczas jego wystąpienia, można wejść w interakcje z rozmówcami. Odpowiedzieć na pytania, rozwiać wątpliwości, jeszcze raz wyjaśnić niejasne kwestie, zaprezentować materiały multimedialne, które pokazują skutki wystąpienia zagrożenia itp.

Metody tradycyjne

Metody tradycyjne to m.in. organizacja punktu informacyjnego, infolinii, ale również nawiązanie bezpośredniego kontaktu z poszkodowanymi lub ich rodzinami. Tego typu komunikacja pozwala na dotarcie do osób przyzwyczajonych właśnie do takiej formy kontaktu z instytucją, zajmującą się rozwiązywaniem sytuacji kryzysowej. Nie należy jej zastępować innymi metodami kontaktu, a jedynie uzupełniać, aby zwiększać zasięg i oddziaływanie.

Żeby metody tradycyjne były skuteczne, należy przygotować osoby, które w sposób bezpośredni będą zaangażowane w udzielanie informacji – np. będą informować o możliwości wystąpienia zagrożenia, jego skutkach, konieczności określonego postępowania w danej sytuacji, jakiej pomocy

mogą oczekiwać poszkodowani oraz jakie działania są podejmowane w celu likwidacji sytuacji kryzysowej. Konieczny jest również odpowiedni sprzęt oraz przygotowane miejsce. Wszystkie trzy wymienione warunki są niezbędne do prowadzenia sprawnej komunikacji bezpośredniej. Brak jednego z nich może spowodować efekt odwrotny od zamierzonego.

Pracownicy/osoby wyznaczone do kontaktu muszą mieć wiedzę, znać odpowiedzi na najważniejsze pytania, a przede wszystkim muszą wykazywać się cierpliwością i empatią w stosunku do osób, z którymi będą rozmawiały. Miejsce organizacji punktu musi być dostępne dla zainteresowanych, a uruchomiona infolinia musi mieć przepustowość odpowiednią do rozwiązywanego kryzysu, żeby nie doszło do jej szybkiego zablokowania przez zwiększoną liczbę połączeń telefonicznych.

Jeżeli nie jesteśmy w stanie prawidłowo zorganizować kontaktu z poszkodowanymi i ich rodzinami w ramach metod tradycyjnych – warto wybrać inne formy/narzędzia komunikacji społecznej.

Media społecznościowe

Media społecznościowe trafiają do coraz szerszego grona odbiorców. Systematycznie wzrasta ich liczba. Z danych raportu „Digital in 2022 Global Overview” wynika, że aktywna liczba uczestników mediów społecznościowych na świecie przekroczyła 4,6 mld. W stosunku do roku poprzedniego jest to wzrost o około 10%. Facebook jest nadal najczęściej używaną platformą mediów społecznościowych na świecie, z 2,91 miliarda użytkowników. (październiku 2021 r). Ponad dwie trzecie (67,1 procent) światowej populacji korzysta z telefonów komórkowych, a liczba unikalnych użytkowników przekroczyła 5,5 miliarda.

Media społecznościowe stanowią doskonałe narzędzie porozumiewania się ze społeczeństwem w sytuacjach kryzysowych. Służą głównie do pomocy w reagowaniu, podawaniu społeczeństwu informacji przydatnych. Można je wykorzystywać zarówno w przypadku ataków terrorystycznych jak i kryzysów wynikających z działania sił natury.

Po zamachach w Paryżu w 2015 roku, Facebook aktywował usługę Safety Check. Użytkownicy portalu z obszaru zagrożonego otrzymali pytanie o swój stan. Jednym kliknięciem osoba pytana mogła potwierdzić, że jest

bezpieczna. Wówczas wszyscy „znajomi” na Facebooku byli powiadomieni, że danej osobie nic nie grozi. To rozwiązanie oparte na usługach Google było także testowane podczas kolejnych niebezpiecznych wydarzeń i sprawdza się znakomicie.

W Polsce media społecznościowe są wykorzystywane głównie przy zarządzaniu kryzysem spowodowanym przez klęski żywiołowe. Profile, między innymi Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, ostrzegają przed niebezpiecznymi zjawiskami meteorologicznymi oraz promują prawidłowe zachowania podczas ich występowania. Przez media społecznościowe przekazywane są również informacje o postępach prac przy usuwaniu skutków klęsk żywiołowych. Z roku na rok coraz więcej lokalnych centrów zarządzania kryzysowego wykorzystuje media społecznościowe do komunikacji z mieszkańcami w sytuacjach kryzysowych.

Media społecznościowe umożliwiają zwrócenie się bezpośrednio do opinii publicznej, bez pośrednictwa dziennikarzy. Dzięki nim, można również niemal natychmiast otrzymać informację zwrotną na temat tego w jaki sposób odbierane są komunikaty wysyłane przez instytucję – wystarczy przejrzeć komentarze i pytania, aby dowiedzieć się, czego w przekazach brakuje. Pozwala to na szybkie dostosowywanie polityki informacyjnej instytucji do bieżących potrzeb zainteresowanych osób. Tego typu media wymagają również natychmiastowej reakcji na pojawiające się wpisy. Dlatego nie wolno zapominać o zapewnieniu ciągłej, kompetentnej obsługi profili. Dzięki temu można na bieżąco publikować nowe informacje, odpowiadać na pytania użytkowników i monitorować reakcję na podejmowane przez instytucję działania. Brak monitoringu i odpowiednio szybkiej reakcji może powodować powstawanie plotek i przekłamań, a tym samym zaostrenie się kryzysu. Może to także oznaczać kryzys wizerunkowy, jeśli opinia społeczna uzna, że instytucja ignoruje potrzeby internautów i nie dostarcza koniecznych informacji.

Ogólne zasady stosowane w komunikacji społecznej, takie jak mówienie prawdy, wyrażanie współczucia dla ofiar, mają zastosowanie także w komunikacji za pośrednictwem mediów społecznościowych. Publikując informacje na portalach społecznościowych należy pamiętać, że muszą być one spójne z tymi, które są przekazywane mediom tradycyjnym (prasa, radio, telewizja).

Komunikacja z poszkodowanymi i ich rodzinami

Gdy w wyniku sytuacji kryzysowej pojawiają się osoby poszkodowane, trzeba pamiętać o zasadzie, że rodziny poszkodowanych pierwsze otrzymują informację o ich stanie. Mogą się jednak zdarzyć sytuacje, kiedy przestrzeganie tej zasady staje się nierealne, zwłaszcza, gdy dotyczy to dużej grupy osób. Z reguły wtedy media stają się narzędziem, za pomocą którego informuje się o zaistniałej sytuacji. W oświadczeniu oprócz faktów, muszą znaleźć się także wyrazy współczucia dla poszkodowanych i ich rodzin. Może to oczywiście uwaga, jednak ze względu na emocje i stres jakie towarzyszą wszystkim uczestnikom procesu komunikacji, nie można wykluczyć, że skupimy się tylko na faktach – a to oczywisty błąd. Jednak co do zasady, komunikacja z poszkodowanymi i ich rodzinami powinna odbywać się „w ciszy”, ponieważ dotyka bardzo mocno prywatnej sfery życia.

Bezwzględnie należy przestrzegać zasadę nieudzielania mediom informacji związanych z danymi osobowymi poszkodowanych lub ofiar.

Rzecznik lub osoby wyznaczone do komunikacji poprzez media powinny przekazywać opinii publicznej informacje o działaniach, jakie są podejmowane w celu likwidacji sytuacji kryzysowej oraz sposobach właściwego postępowania w danej sytuacji, aby zapewnić bezpieczeństwo osobom dotkniętym kryzysem oraz wspomóc działania służb ratowniczych.

Sytuacja, kiedy mamy do czynienia z ofiarami lub poszkodowanymi, wymaga od komunikatorów ogromnej wrażliwości, cierpliwości i wycucia. Każdy inaczej reaguje na śmierć czy zagrożenie życia bliskiej osoby. Od wdzięczności za pomoc, po agresję słowną czy postawę roszczeniową wobec instytucji lub państwa. Dlatego do obsługi infolinii, czy bezpośrednich kontaktów powinny być wytypowane osoby empatyczne z dużym doświadczeniem, wiedzą i odpornością psychiczną, ponieważ, jak wspomniano wcześniej, reakcje mogą być różne.

KOMUNIKACJA PODCZAS ZDARZENIA TERRORYSTYCZNEGO

Podczas zdarzenia terrorystycznego komunikacja ze społeczeństwem, zwłaszcza poprzez media, ma szczególny charakter. Z reguły terroryści wykorzystują media dla osiągnięcia swoich celów. Dlatego, gdy zdarzenie jest wynikiem aktu terroru, żaden z komunikatorów nie może wypowiadać się dla mediów bez uzyskania zgody dowodzącego akcją.

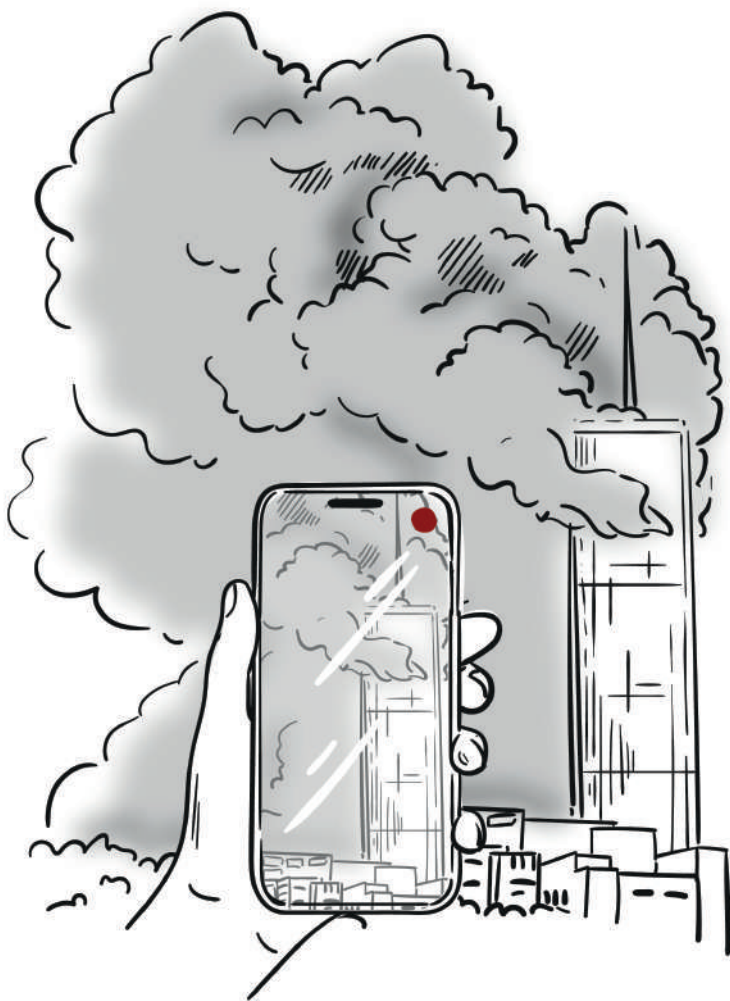
Dodatkową trudność, paradoksalnie, stanowi powszechny dostęp do Internetu i smartfonów – każdy uczestnik zdarzenia może więc z łatwością nagrać i wrzucić do sieci lub przesłać do mediów film. Ten obraz, z reguły przerażający i wzbudzający strach może być emitowany przez stacje telewizyjne, powodując wzrost poczucia zagrożenia. Z drugiej strony reporterzy praktycznie natychmiast pojawiają się na miejscu zdarzenia, prowadząc relację na żywo. Cele terrorystów są zwykle dwa: ofiary w ludziach i wzbudzanie poczucia zagrożenia. Dlatego warto podjąć próbę nawiązania bliskiej współpracy z mediami – dzięki temu jesteśmy w stanie częściowo wpłynąć na to, że (w zależności od aktualnej potrzeby) nie będą one informowały o działaniach służb, jeżeli dla bezpieczeństwa ludzi i państwa jest to istotne lub wręcz przeciwnie – aby jakaś informacja była szczególnie nagłośniona. Nie można traktować dziennikarzy jak wrogów! Media mają być naszym sprzymierzeńcem.

Ataki terrorystyczne wymierzone są często w instytucje spoza administracji publicznej – np. porty lotnicze, kolej czy wodociągi. Dlatego planując komunikację społeczną w sytuacjach zagrożeń terrorystycznych należy pamiętać o włączaniu w ten proces rzeczników tego typu instytucji. Dzięki współpracy rzeczników prasowych z administracją publiczną i przedsiębiorstw, proces komunikacji będzie spójny i może przyczynić się do zmniejszenia skali zagrożenia.

Komunikacja ze społeczeństwem musi uwzględniać interesy i potrzeby odbiorcy. Nie można doprowadzić do sytuacji, gdy górę biorą złe pojęte interesy instytucji i komunikacja zaczyna wyraźnie odstawać od rzeczywistości. Taka sytuacja zawsze powoduje pogłębienie kryzysu i prowadzi do nadszarpnięcia lub utraty wiarygodności przez instytucję, a przede wszystkim może narazić życie i zdrowie ludzi lub działania służb.

Pamiętajmy także, że na początku sytuacji kryzysowej stosowanie w nachalny sposób przekazów mówiących o profesjonalizmie działań instytucji, może się dla niej boleśnie skończyć.

W trakcie prowadzenia działań informacyjnych powinniśmy zapewnić instytucji wsparcie ekspertów w dziedzinie, której dotyczy sytuacja kryzysowa. W związku z tym warto odpowiednio wcześniej nawiązać z nimi kontakt i uzyskać zgodę na współpracę.



KOMUNIKACJA PODCZAS ZDARZENIA CBRNE

Podstawą komunikacji przy zagrożeniach CBRNE powinna być komunikacja ryzyka – risk communication.

Komunikacja ryzyka, to informowanie o możliwości wystąpienia zagrożenia, potencjalnych skutkach zdarzenia oraz metodach przygotowania się do jego nadejścia. Powinna także pełnić rolę edukacyjną – m.in. w zakresie właściwego sposobu przygotowania się na zdarzenie, metodach minimalizacji szkód i negatywnego wpływu na zdrowie i życie.

Istotą komunikacji w obszarze CBRNE jest podstawowa wiedza:

- co może stanowić zagrożenie?
- jak się do niego przygotować?
- co zrobić i jak się zachować w momencie wystąpienia zdarzenia?

Jednym słowem chodzi o przygotowanie społeczeństwa do możliwości wystąpienia tego typu zagrożeń. Np.: nauczyć znaczenia sygnałów alarmowych, wysyłanych w przypadku niebezpieczeństwa; wskazać punkty, które mogą stanowić zagrożenie takie jak np. zakłady chemiczne produkujące nawozy sztuczne, które wykorzystują w procesie technologicznym niebezpieczne substancje; wskazać składowiska niebezpiecznych odpadów czy laboratoria zajmujące się badaniem patogenów itp.

Komunikowania ryzyka, zwłaszcza w obszarze zagrożeń CBRNE, nie można traktować jako straszenie obywateli – wręcz przeciwnie. To racjonalna informacją o ryzyku, które dotyczy ich codziennego życia, a wiąże się z funkcjonowaniem w ich otoczeniu potencjalnych źródeł zagrożenia.

Jak powinna przebiegać komunikacja ryzyka i kto powinien ją prowadzić?

Jak w przypadku każdej komunikacji związanej z zagrożeniem – powinna być skoordynowana. Służby prasowe podmiotu, który potencjalnie może

stanowią zagrożenie, we współpracy z administracją publiczną, powinny edukować mieszkańców na szczeblu lokalnym. Dostarczyć uczciwej wiedzy na temat ryzyka wystąpienia niebezpiecznych zdarzeń. Niestety, ale zawsze istnieje pokusa, aby bagatelizować zagrożenie i wierzyć, że zastosowane zabezpieczenia i procedury bezpieczeństwa w stu procentach wyeliminują ryzyko.

Należy też pamiętać, że komunikując o ryzyku trzeba brać pod uwagę ludzkie emocje – strach, złość czy nieufność do władz. Dlatego komunikacja ryzyka powinna także uwzględnić ten czynnik.

Komunikowanie ryzyka nie powinno się opierać jedynie na specjalistach w danej dziedzinie. Bezwzględnie musi być wsparte autorytetami, dlatego niezbędne jest przygotowanie bazy ekspertów, którzy będą podporą komunikacji.

Przygotowując strategię komunikowania ryzyka, trzeba też mieć na uwadze konieczność włączenia do tego procesu społeczeństwa. Risk communication nie może być jednostronnym, eksperckim przekazem typu: my wiemy najlepiej, wy słuchajcie. Potrzebna jest interakcja, poznanie i wsłuchanie się w potrzeby i obawy odbiorcy. To pozwoli na zbudowanie zaufania, co przy zagrożeniach z obszaru CBRNE jest tak istotne.

Narzędzia wykorzystywane w komunikacji ryzyka

Przed wyborem narzędzi komunikacji społecznej należy przeprowadzić analizę, aby dokładnie wyodrębnić grupy docelowe. Poznać ich potrzeby i preferencje. Biorąc pod uwagę specyfikę komunikacji, najbardziej wskazane są te, składające się na komunikację bezpośrednią, a zwłaszcza spotkania i szkolenia, podczas których nasi odbiorcy będą mogli zadawać pytania i na bieżąco rozwiewać swoje wątpliwości. Warto zaangażować tu lokalnych liderów opinii.

Komunikowanie ryzyka powinno odbywać się na różnych poziomach wiekowych. Ulotki i wydrukowane instrukcje postępowania są kolejnym ważnym narzędziem komunikowania, które skierowane jest głównie do starszej grupy odbiorców. Biorąc pod uwagę statystyki i badania dotyczące czasu spędzanego przed komputerem i telefonem dzieci, młodzieży i młodych dorosłych, komunikacja musi także uwzględniać media społecznościowe i wszystkie formy z nimi związane. Pamiętajmy, że poprzez edukację dzieci i młodzieży możemy wpływać na postawy dorosłych i odwrotnie.

PROJEKTOWANIE KOMUNIKATÓW DLA MEDIÓW

Zdarza się, że po wysłaniu informacji do mediów zastanawiamy się, dlaczego nie została przez media wykorzystana czy opublikowana, albo dlaczego została zamieszczona czy skomentowana przez dziennikarzy niezgodnie z intencjami. Aby tak się nie stało, komunikaty (nie tylko te w formie pisemnej) powinny być precyzyjne oraz dobrze przemyślane i przygotowane. Zwłaszcza wtedy, gdy mamy do czynienia z kryzysem.

Przed rozpoczęciem procesu komunikowania należy określić:

- **kluczowe przesłania i przekazy**

Pamiętaj, że przesłanie nie jest dokładnie tym co mówisz, lecz tym co chcesz, żeby usłyszał i zapamiętał twój odbiorca.

Wokół przesłania powinien być budowany nasz przekaz z uwzględnieniem celu jaki chcemy osiągnąć.

- **cel informacji prasowej/komunikatu**

Postaw sobie jeden cel. Unikaj pisania informacji zawierającej wiele niepowiązanych ze sobą elementów. Ustalenie celów będzie pomocne w napisaniu informacji w przekonujący sposób.

Przykładowe cele informacji prasowej:

- poinformowanie o zdarzeniu:
 - kto? – osoby, których to dotyczy,
 - co? – to co chcę przekazać,
 - gdzie? – miejsca,
 - kiedy? – dzień, godzina, przedział czasowy, ostateczny termin,

- dlaczego? – przyczyny i cele,
 - jak? – okoliczności, wyjaśnienia,
 - ile? – obliczenia, dane liczbowe;
 - poinformowanie o wpływie zdarzenia na bezpieczeństwo;
 - poinformowanie o pomocy jako mogą otrzymać poszkodowani;
 - ochrona wizerunku instytucji.
- **odbiorcę**

Określ dokładnie adresata informacji prasowej. Powinniśmy wiedzieć czy będzie to cała społeczność, ludzie starsi, rodziny i bliscy poszkodowanych, administracja itp. Określenie odbiorcy ma wpływ na język/słownictwo jakim będziemy się posługiwali.

Pamiętaj – jeżeli nie jesteś w stanie określić adresata, nie ma powodów, aby przygotować i wysłać informację.

Od tego kto jest odbiorcą, będzie również zależał dobór narzędzi wykorzystywany w komunikacji.

W tym miejscu można się zastanowić jak traktować media – jako narzędzie, sposób dotarcia do grupy docelowej czy właśnie grupę docelową. Jednak jakbyśmy nie podeszli do zagadnienia – nie zmienia to faktu, że komunikat powinien być rzetelny, w prosty sposób przekazujący istotne informacje.

- **potrzeby swoich odbiorców**

Przed przygotowaniem komunikatu warto sobie zadać pytanie, czego oczekują od ciebie odbiorcy. Zastanów się, co może przyciągnąć uwagę mediów.

Dobieraj informacje

Jeżeli uznasz, że jakaś treść umieszczona w komunikacie jest nudna i nieatrakcyjna, najprawdopodobniej tak samo pomyśli twój odbiorca

(w tym dziennikarz). Dobieraj więc informacje, które przyciągną media (jeżeli oczywiście taki jest cel).

Informacja prasowa jest jedną z najbardziej skutecznych metod kontaktów z dziennikarzami, uważaj jednak, aby jej nie nadużywać. Po kolejnym, mało istotnym komunikacie, dziennikarze przestaną na nie reagować.

Dopasuj informację do szerszego planu komunikacji

Każda instytucja powinna mieć przygotowaną strategię komunikacji i informować opinię społeczną w oparciu o jej założenia (zwłaszcza na wypadek kryzysu). Dlatego podczas procesu komunikacji należy zwracać uwagę, aby informacja była zgodna z ustalonymi przesłaniami. Komunikat zawsze powinien być zgodny z pożądanym wizerunkiem instytucji.

Przygotuj potencjalne pytania jakie mogą paść ze strony mediów oraz odpowiedzi na nie

Kto? Co? Gdzie? Kiedy? Dlaczego? Jak – to sześć najczęściej zadawanych pytań w sytuacji kryzysowej.

Oprócz sześciu podstawowych pytań, przygotowując się do rozmowy z dziennikarzami, warto zastanowić się o co jeszcze mogą pytać dziennikarze i przygotować odpowiedzi na potencjalne pytania. Pozwoli to na nadanie kierunku naszej wypowiedzi i uniknięcie zaskoczenia.

Język komunikatu/informacji – pisz krótko i zwięźle

O jakości komunikatu nie świadczy jego długość. Warto więc unikać wyrażen, które nie wnoszą do tekstu nic nowego, np.:

- jak powszechnie wiadomo,
- ogólnie przyjęło się, że,
- z punktu widzenia zarówno ... jak i ...,

Kolejna rzecz, to prosty język – używanie prostego języka nie świadczy o braku wiedzy czy wykształcenia, ale o szacunku dla odbiorcy naszego komunikatu.

Na przykład:

	
<p>z uwagi na fakt mając na celu w przypadku gdy w przeciwnym razie mając na względzie zarówno...jak i... zamieszkuje zmierający do jest zdolny do w terminie do dnia w dniu dzisiejszym w dniu 15 marca</p>	<p>ponieważ aby jeżeli jeżeli nie uwzględniając i mieszka w celu może do dzisiaj 15 marca (to dzień, nie musimy tego podkreślać)</p>

Należy także zwrócić uwagę na tzw. kalki językowe, które do języka zostały dosłownie przejęte z języka obcego i mimo łudzącego podobieństwa, mają jednak inne znaczenie.

Na przykład:

Słowo	Poprawne znaczenie	Błędnie przypisywane znaczenie	Przykład błędnego użycia
dedykować	poświęcić komuś utwór literaci, muzyczny lub dzieło sztuki	przeznaczyć coś dla kogoś, kierować coś do kogoś	usługi dedykowane dla kobiet
aplikować	stosować, podawać, np. lek	składać podanie o pracę	aplikować do Rządowego Centrum Bezpieczeństwa

Słowo	Poprawne znaczenie	Błędnie przypisywane znaczenie	Przykład błędnego użycia
ekskluzywny	przeznaczony dla zamkniętej grupy odbiorców	wyłączny	ekskluzywny wywiad
pretensjonalny	sztuczny, teatralny, nienaturalny	pretensjonalny, osoba, która ma pretensje	pretensjonalny ton wypowiedzi

Podsumowując: przygotowując materiał dla dziennikarza należy pamiętać, aby:

- był opracowany w prostej formie, oparty na faktach i przedstawiony w zwięzły sposób – najważniejszą informację umieścić na samym początku komunikatu;
- nie stosować żargonu zawodowego. Należy pisać prosto, tak jakby się mówiło;
- nie rozpisywać się. Informacja nie powinna przekraczać dwóch stron;
- zdjęcia, jeżeli załączamy je do materiału, powinny być dobrej jakości, jednak nie powinny być widoczne np. nr rejestracyjne samochodów oraz twarze ofiar lub poszkodowanych;
- koniecznie zawierał imię i nazwisko oraz nr telefonu, aby dziennikarz w razie potrzeby mógł uzyskać dodatkowe informacje;

Materiał tworzy się na zasadzie odwróconej piramidy – na początku podajemy informacje najważniejsze. Chodzi o to, aby dziennikarz po przeczytaniu takiej informacji potrafił odpowiedzieć sobie na następujące pytania: Co się stało? Gdzie? Kiedy? O której godzinie? Jaki są skutki tego zdarzenia?

Po napisaniu tekst należy wydrukować i poprawić ewentualne literówki i błędy stylistyczne – tekst wydrukowany łatwiej się sprawdza.

LISTY KONTROLNE

Zarządzanie informacją w kryzysie z reguły odbywa się pod dużą presją: z jednej strony czasu, z drugiej – mediów. W takiej sytuacji niezwykle łatwo o pomyłkę i przeoczenie oczywistych na pozór kwestii. Dlatego warto przygotować sobie tzw. listy kontrolne z wypisanymi, a wcześniej przemyślanymi i przeanalizowanymi czynnościami, które należy wykonać, prowadząc komunikację społeczną w kryzysie. Być może niektóre działania wpisane na listę kontrolną wydadzą się oczywiste, jednak lepiej je umieścić i odhaczyć jako zadanie zrealizowane, niż w ferworze pracy – pominąć.

Listy kontrolne mogą dotyczyć nie tylko prowadzonych działań komunikacyjnych, ale też kontaktów z dziennikarzami czy analizy mediów i portali społecznościowych.

Prowadzenie takiej listy, na pierwszy rzut oka może wydawać się czynnością zbędną. Jednak w znaczący sposób porządkuje działania komunikatorów oraz minimalizuje ryzyko popełnienia błędu zaniechania.

Jako przykład przedstawiamy listę kontrolną dla rzecznika prasowego instytucji wiodącej, który koordynuje działania zmierzające do rozwiązania sytuacji kryzysowej. Przygotowanie takiej listy powinno oczywiście być oparte o istniejące procedury danej instytucji, w kwestii wymiany i obiegu informacji. Być może w trakcie przygotowania listy okaże się, że rzecznik prasowy nie został uwzględniony w tzw. rozdzielniku – nie ma go na liście dystrybuowania informacji wewnątrz instytucji. Na tym etapie można ten błąd naprawić, w kryzysie jest już zbyt późno. Chociażby dlatego, aby sprawdzić obieg informacji wewnątrz firmy, warto przygotować listy kontrolne.

Poza tym można sprawdzić bazy ekspertów, a jeżeli instytucja takiej nie posiada, przygotować ją. Zajmuje to sporo czasu, ponieważ musimy dotrzeć do wybranego eksperta ustalić z nim zasady współpracy, a przede wszystkim uzyskać jego zgodę. Ta sama uwaga dotyczy ekspertów wewnętrznych – pracowników merytorycznych instytucji.

Trzeba też na bieżąco aktualizować bazę mediów, aby bez zbędnej zwłoki przekazać dziennikarzom informacje o zdarzeniu.

Lista kontrolna dla rzecznika prasowego instytucji wiodącej	
Działanie	Uwagi
» Zebranie informacji o zdarzeniu	
» Kontakt z komórkami merytorycznymi/centrum zarządzania kryzysowego w celu potwierdzenia sytuacji i zebrania wstępnych danych	
» Kontakt z szefem instytucji, gdy wymaga tego sytuacja, ustalenie zasad i zakresu informacji przekazywanych mediom	
» Ustalenie przesłania/przesłań oraz przekazów do komunikacji i rozesłanie rzecznikom: głównego wykonawcy, rzecznikom instytucji współpracujących	
» Kontakt z pracownikami biura prasowego – wprowadzenie trybu pracy w kryzysie – ewentualne zwiększenie obsady	
» Kontakt z ekspertami i wyznaczonymi pracownikami merytorycznymi – ustalenie kto z nich będzie się wypowiadał dla mediów	
» Wybranie narzędzi komunikacji z mediami (oświadczenie, komunikat na stronie internetowej)	
» Ustalenie miejsca na wypadek konieczności zorganizowania briefingu/konferencji prasowej	
» Upewnienie się czy jest i czy działa sprzęt konieczny do przeprowadzenia konferencji prasowej	
» Bieżąca analiza mediów oraz pytań dziennikarzy – ewentualna korekta narzędzi i przekazów	
» Koordynacja polityki informacyjnej prowadzonej przez komunikatorów zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej	

ĆWICZENIA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO

We współczesnym, cyfrowym świecie w mediach natychmiast ukazują się informacje o każdym, nawet drobnym zdarzeniu czy wypadku. Reporterem jest dziś każdy, kto ma przy sobie telefon komórkowy i zarejestruje nim obraz lub dźwięk. Potem wystarczy tylko opublikować materiały w Internecie lub przesłać go do wybranej redakcji. Można powiedzieć, że obecnie wszystkie sytuacje kryzysowe dzieją się bezpośrednio na oczach opinii publicznej.

Do czego są potrzebne ćwiczenia/treningi?

W związku z powszechnością dostępu do informacji i łatwości jej udostępniania, należy się dobrze przygotować do zarządzania nią w czasie kryzysu. Fakt istnienia Księgi Komunikacji Kryzysowej czy strategii komunikacji instytucji w kryzysie nie zwalnia z obowiązku ciągłego doskonalenia i przygotowywania się do sytuacji kryzysowej. Opracowane procedury trzeba przećwiczyć. Pozwoli to na zidentyfikowanie ewentualnych niedociągnięć i luk. Poza tym, rzecznicy prasowi będą mieli możliwość sprawdzenia swoich umiejętności w sytuacji bliskiej realnemu kryzysowi, a także, co równie ważne, poznać się, co zdecydowanie ułatwia działanie w czasie realnego kryzysu.

Poniżej, w kilku punktach, zamieszczone zostały uwagi wynikające z dotychczasowych doświadczeń, które mogą być przydatne podczas organizacji ćwiczeń.

Jak zorganizować ćwiczenia?

Grupa symulująca pracę mediów

Większość sytuacji kryzysowych angażuje media. Dlatego też podczas ćwiczeń, w których uwzględniany jest element prowadzenia polityki informacyjnej,

wartym polecenia rozwiązaniem jest utworzenie grupy symulującej pracę mediów. Obecność „dziennikarzy” urealnia sytuację ćwiczebną i stymuluje do działania rzeczników i pracowników biur prasowych. Dzięki grupie symulującej pracę mediów, ćwiczący rzecznicy mogą poczuć presję podobną do tej, jaka towarzyszyłaby im podczas prawdziwej sytuacji. Mogą przekonać się, jaki odbiór będą miały działania przez nich podejmowane – wydawane komunikaty, zwoływane konferencje prasowe. Mogą także zmierzyć się z dezinformacją, plotką oraz sprawdzić jak działają plany i procedury komunikacji z mediami w czasie sytuacji kryzysowej. Daje to szansę na dokonanie ewentualnych poprawek w procedurach przed wystąpieniem prawdziwego kryzysu.

W skład grupy symulującej pracę mediów powinni wejść doświadczeni rzecznicy prasowi lub pracownicy biur prasowych instytucji, które nie biorą udziału w ćwiczeniach. Członkowie grupy podejmują takie działania, jakie w realnej sytuacji podejmowałiby dziennikarze, tzn. zadają pytania ćwiczącym rzecznikom, uczestniczą w symulowanych konferencjach prasowych, piszą artykuły powołując się m.in. na informacje „osób zbliżonych do źródła” itp. Osoby pracujące w grupie wcielają się w rolę różnego rodzaju mediów – stacji radiowych i telewizyjnych, gazet ogólnopolskich i regionalnych, tabloidów, portali internetowych – starając się zachować styl i charakter symulowanego medium.

W zależności od scenariusza ćwiczenia i celów jakie mają być osiągnięte, część tej grupy może także symulować inne grupy – np. lokalnych mieszkańców, przedstawicieli organizacji pozarządowych czy influencerów, korzystających z mediów społecznościowych. Symulowanie działań w mediach społecznościowych jest niezbędne, ponieważ często kryzysy rozgrywają się w nich równolegle.

Liczba osób pracujących w grupie zależy od skali ćwiczenia – od tego jak obszerny jest scenariusz, ile instytucji ćwiczy, jak długo trwa samo ćwiczenie, a także na ile „medialny” jest kryzys przewidziany w scenariuszu ćwiczenia.

Uczestnicy odgrywający role mediów, korzystają z dostępnych narzędzi (telefon, poczta elektroniczna lub kontakt osobisty) i mogą zadawać pytania tym wszystkim, którym, w ich ocenie, w rzeczywistości zadaliby dziennikarze.

Jak zorganizować grupę symulującą działania dziennikarzy?

Aby działania grupy miały sens, niezbędnym jest spełnienie kilku

warunków technicznych:

- zapewnienie miejsca, w którym grupa mogłaby pracować;
- każdy uczestnik grupy musi mieć zapewniony komputer z dostępem do Internetu oraz telefon;
- na czas ćwiczeń, „dziennikarz” z grupy musi mieć przygotowany odrębny adres e-mail.

Organizacja pracy grupy podgrywającej działania mediów

Na początku pracy należy przydzielić graczom redakcje – uczestnicy wspólnie z moderatorem określają, kto będzie reprezentował poszczególne redakcje: stacje telewizyjne ogólnopolskie i lokalne, stacje radiowe, portale internetowe, gazety i media społecznościowe.

Po otrzymaniu informacji o zdarzeniu (najczęściej od głównego moderatora na skrzynkę mailową) dziennikarze mają czas na przemyślenie, jakie informacje będą najbardziej interesowały ich odbiorców, co im będzie potrzebne, aby przygotować materiał. Ustalają do kogo zwróciliby się w pierwszej kolejności przygotowując pytania. Pytania zadają drogą mailową lub dzwonią do ćwiczącej instytucji. Należy pamiętać, że tak jak w rzeczywistości, „dziennikarze” nie zawsze zwrócą się do rzecznika prasowego – mogą np. „obejść” oficjalny system udzielania odpowiedzi przez instytucję i zadzwonić np. do służby dyżurnej, centrum zarządzania kryzysowego lub bezpośrednio do naczelnika czy dyrektora departamentu ćwiczącej instytucji.

Po co taki zabieg skoro i tak odpowiedzi powinien udzielić rzecznik? Chociażby po to, aby sprawdzić jak funkcjonuje obieg informacji w danej instytucji i czy rzecznik prasowy natychmiast zostanie poinformowany o takim zdarzeniu, a być może ktoś z pracowników merytorycznych jednak pokusi się o udzielenie odpowiedzi poza rzecznikiem?

Po kontakcie z instytucją i uzyskaniu informacji, „dziennikarze” przygotowują swoje materiały prasowe – notatki prasowe, depesze itp., nierzadko stosując prowokacje, podając przypuszczenia, spekulując, a nawet przekazując informacje niepotwierdzone.

Przygotowane materiały zostają opublikowane na stronie internetowej, do

której dostęp mają tylko ćwiczący lub na specjalnie stworzonym na potrzeby ćwiczenia czacie/grupie.

Po zakończeniu ćwiczenia dziennikarze przygotowują krótki raport z wnioskami dotyczącymi działania i reakcji instytucji (rzeczników i biur prasowych) na zaistniałą sytuację.

Grupa ćwiczących rzeczników prasowych

Należy pamiętać, że prowadzenie komunikacji społecznej w kryzysie jest równie ważne jak działania ratownicze. Są nieodłączną częścią działań podejmowanych przez instytucje zaangażowane w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej. Prawidłowo prowadzona i spójna polityka informacyjna w kryzysie może zapobiec chaosowi i panice, przyspieszyć i usprawnić rozwiązanie problemu, a czasem nawet uratować zdrowie i dobytek. Niezwykle ważne więc jest, aby działania informacyjne były skoordynowane, a instytucje zaangażowane mówiły „jednym głosem”. Dlatego też w ćwiczeniu rzecznicy grają istotną rolę.

Grupa rzeczników prasowych pełni rolę komunikatorów – czyli ich rola ćwiczebna jest taka sama jak ta, którą realnie pełnią w swoich instytucjach.

Jak wygląda praca rzeczników podczas ćwiczenia?

Rzecznicy ćwiczą w swoim miejscu pracy. Otrzymują krótkie informacje o zdarzeniu od kierownictwa ćwiczenia. Szczegóły (podobnie jak w realnej sytuacji) muszą pozyskać samodzielnie – powinni zostać poinformowani przez odpowiednie komórki swojej instytucji. Po zebraniu informacji podejmują takie działania, jakie podjęliby w realnej sytuacji.

Może się zdarzyć tak, że grupa symulująca pracę mediów będzie miała informacje wcześniej niż rzecznicy, aby jak najbardziej urealnić sytuację ćwiczebną. Może się też zdarzyć, że „dziennikarze” zamieszczą informację o zdarzeniu, które nie do końca odpowiadają realiom. Rzecznicy mogą podczas ćwiczenia wykorzystywać wszystkie dostępne narzędzia komunikacji społecznej – od briefingów poprzez komunikaty, na sprostowaniach kończąc. Przygotowane przez rzeczników materiały są zamieszczane na ćwiczebnym portalu internetowym, wewnętrznej platformie, czacie lub grupie i mają wpływ na rozwój sytuacji kryzysowej (komunikaty wydane bez zastanowienia, brak komunikatów, niewłaściwy, zbyt specjalistyczny język materiałów itp.).

Po zakończeniu ćwiczenia rzecznicy przygotowują krótki raport z wnioskami.

Symulacja materiałów medialnych

Dla urealnienia sytuacji, podczas ćwiczenia może być wykorzystywanych kilka rodzajów ćwiczebnych materiałów medialnych:

- krótkie filmy symulujące newsowe materiały telewizyjne. Najlepiej, gdy są to filmy wprowadzające nowe zdarzenia nieprzewidziane scenariuszem lub komentarze do zdarzeń, które się już pojawiły. Filmy mogą też zawierać nieprawdziwe fakty, do których ćwiczący rzecznicy powinni się odnieść. Jeśli istnieją takie możliwości organizacyjne, ciekawym rozwiązaniem jest przygotowywanie materiałów wideo na bieżąco, każdego dnia ćwiczenia. Pozwala to dostosowywać treść filmów do sytuacji ćwiczebnej, a dokładniej mówiąc do reakcji (lub jej braku) rzeczników prasowych na sytuację;
- materiały audio, które symulują informacje radiowe;
- materiały symulujące media społecznościowe (Facebook, Twitter itp.) – materiały te mogą być zamieszczane na bieżąco lub przygotowane wcześniej;
- artykuły, depeze agencyjne lub materiały audio przygotowywane na bieżąco przez członków grupy symulującej pracę mediów.

Gdzie ćwiczący rzecznicy mogą znaleźć materiały przygotowane przez grupę symulującą działania mediów i gdzie sami mogą prezentować swoje działania?

Ćwiczebna platforma internetowa

W realnym świecie materiały przygotowane przez dziennikarzy (artykuły, depeze agencyjne, relacje radiowe i telewizyjne, itp.) są publikowane na wielu różnych kanałach. Każdy ma do nich dostęp – poszkodowani, ratownicy, opinia społeczna, inni dziennikarze. Na ich podstawie wszyscy mogą wyrobić sobie opinię na temat zdarzenia – na temat tego jak rozwiązywana jest sytuacja, czy poszkodowani wystarczająco szybko otrzymują pomoc, czy administracja publiczna i służby ratownicze działają szybko i efektywnie.

Skoro w realnej sytuacji takie materiały są publikowane, należy je publikować także w sytuacji ćwiczebnej. Jak to zrobić? W czasie ćwiczeń z obszaru polityki informacyjnej wszystkie materiały stworzone przez grupę symulującą media, czy przez ćwiczących rzeczników, są publikowane tak, aby wszyscy uczestnicy mogli się z nimi zapoznać i odpowiednio odnieść się do nich, jeśli zajdzie taka potrzeba. Najskuteczniej jest stworzyć do tego celu platformę funkcjonującą tylko podczas ćwiczeń, do której mają dostęp wszyscy uczestnicy ćwiczenia.

Stworzenie takiego miejsca umożliwi monitorowanie aktywności i sposobu prowadzenia polityki informacyjnej przez podmioty ćwiczące oraz ich reakcję na działania dziennikarzy i opinii publicznej czyli grupy ds. symulacji pracy mediów.

Platforma powinna być podzielona na trzy części: Komunikaty, Dziennikarze i Media społecznościowe.

Część „Komunikaty” obrazuje tylko pracę rzeczników prasowych. Rzecznicy zamieszczają tam te informacje, które w realnym świecie zamieściliby na swojej stronie internetowej czy wysłali do mediów np. komunikaty dla mediów, informacje prasowe itp.

Część „Dziennikarze” odzwierciedla pracę dziennikarzy – daje możliwość publikowania artykułów przygotowanych przez członków grupy symulującej media oraz materiałów wideo przygotowanych wcześniej przez organizatorów ćwiczeń.

Sekcja „Media społecznościowe” daje podgląd na panujące nastroje i prezentuje publikowane przez opinię społeczną informacje, zdjęcia, filmy.

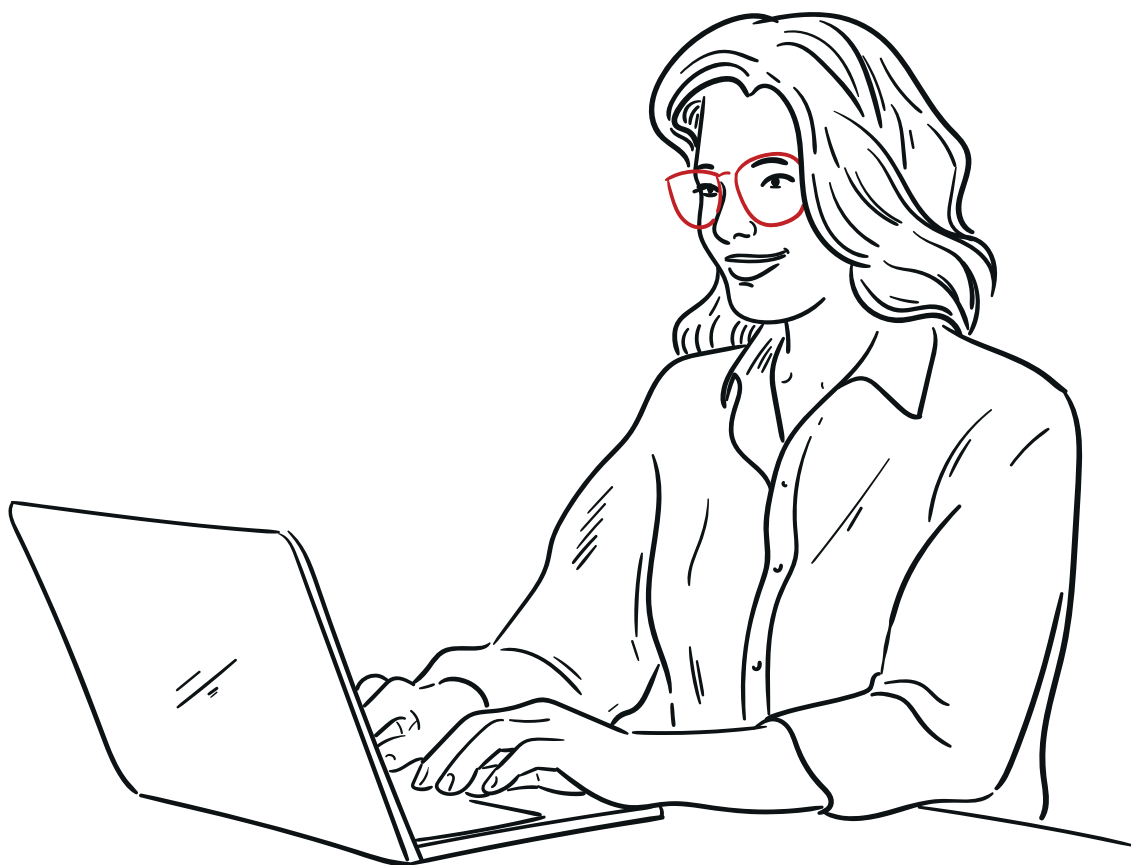
Dostęp do platformy, co do zasady, powinni posiadać wszyscy ćwiczący, choć nie wszyscy powinni mieć jednakowe uprawnienia. Artykuły/materiały mogą publikować osoby symulujące media – w części „Dziennikarze” i „Media społecznościowe” oraz rzecznicy prasowi – w części „Komunikaty” i „Media społecznościowe”. Natomiast pozostali uczestnicy mogą jedynie je odczytywać – tak jak w rzeczywistości czytaliby gazety, oglądali telewizję czy czytali wiadomości w Internecie lub przeglądali media społecznościowe.

Zebranie całej działalności „medialnej” na jednej stronie znacząco ułatwia ewaluację ćwiczenia. Na podstawie materiałów zamieszczanych przez uczestników można wyciągnąć wnioski na temat efektywności komunikatorów, obowiązujących procedur komunikacji, koordynacji polityki informacyjnej pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w rozwiązywanie

kryzysu czy w końcu umiejętności komunikatorów. Platforma ułatwia także analizę sposobu prowadzenia komunikacji oraz sformułowanie rekomendacji po ćwiczeniu.

WAŻNE:

Podczas swoich działań dziennikarze prowadzą „archiwum działań”, w którym spisują z kim się kontaktowali i jakie (jednozdaniowe) przesłanie od danej instytucji uzyskali. Zebrane informacje służą następnie do analizy prowadzenia komunikacji przez instytucje ćwiczące i przygotowania wniosków i rekomendacji.



KOMUNIKACJA SPOŁECZNA W KRYZYSIE PODCZAS DUŻYCH WYDARZEŃ

W ostatnich latach Polska była gospodarzem kilku dużych, międzynarodowych wydarzeń, w których uczestniczyło wiele osób i które przyciągały uwagę opinii publicznej (Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej, Szczyt NATO, Światowe Dni Młodzieży). Przygotowanie tych różniących się od siebie wydarzeń wymagało ogromnego wysiłku ze strony organizatorów i administracji publicznej.

W ich przygotowanie i przeprowadzenie zaangażowanych było wiele podmiotów, co z punktu widzenia zarządzania polityką informacyjną podczas ewentualnego kryzysu generowało dodatkowe trudności. W przypadku sytuacji kryzysowej, brak koordynacji przekazywania społeczeństwu informacji przez zaangażowane w kryzys instytucje mogłoby doprowadzić do chaosu informacyjnego, a w następstwie – spotęgowanie kryzysu. Z tego powodu ważne było odpowiednie skoordynowanie komunikacji. Takie wydarzenia jak Szczyt NATO, Światowe Dni Młodzieży czy duże imprezy sportowe nie były i oczywiście nie są postrzegane jako sytuacje kryzysowe, jednak choćby ze względu na dużą liczbę uczestników, nie można było wykluczyć, że się pojawią.

Sytuacje kryzysowe z reguły wymagają współpracy wielu instytucji. Skoordynowanie przekazywania społeczeństwu informacji przez wszystkie zaangażowane w kryzys instytucje jest bardzo ważne. Dzięki temu do opinii publicznej trafi spójna informacja, co przyczynia się do wyciszenia kryzysu.

Czym więc różnią się kryzysy podczas dużych wydarzeń od tych, które potencjalnie mogą wydarzyć się na co dzień?

Pierwszy czynnik jest już znany – takie wydarzenia charakteryzuje duża liczba uczestników, którzy przyjeżdżają często z różnych stron świata. Przy dużych skupiskach ludzi zwiększa się prawdopodobieństwo wystąpienia określonych rodzajów kryzysów, takich jak np. epidemia czy wybuch paniki w tłumie. Należy też pamiętać, że obecność mediów zagranicznych może sprawić, że zwykły incydent urośnie do rangi kryzysu, zwłaszcza wizerunkowego, który za ich pośrednictwem rozprzestrzeni się na cały świat.

Centrum prasowe

Duża liczba uczestników wydarzenia zwykle wiąże się z dużą liczbą dziennikarzy. Już podczas procesu przygotowań trzeba pomyśleć o zorganizowaniu centrum prasowego, w którym będą mogli pracować. To wymaga zapewnienia dziennikarzom stałego dostępu do informacji – podczas codziennej pracy, a także podczas sytuacji kryzysowych. Zarówno podczas turnieju Euro 2012 jak i Światowych Dni Młodzieży 2016 codziennie organizowane były konferencje prasowe, podczas których informowano media o przebiegu wydarzeń, ale także o sprawach związanych z bezpieczeństwem. Organizując obsługę dziennikarzy trzeba zadbać o to, aby w centrach prasowych znalazły się osoby mogące współpracować z dziennikarzami obcojęzycznymi. Czyli przygotowując się do komunikacji podczas dużych wydarzeń należy przygotować miejsce, w którym dziennikarze będą mogli pracować i gdzie będą mogli uzyskać wszystkie potrzebne informacje.

Zespoły wspomagające organizację i bezpieczne przeprowadzenie wydarzenia

Kluczową sprawą w zapobieganiu kryzysom jest monitoring oraz analiza zdarzeń. Ocena kierunku rozwoju danej sytuacji ma ogromne znaczenie zwłaszcza przy dużych wydarzeniach i wymaga od analityków wiedzy, a przede wszystkim doświadczenia. Dlaczego? Ponieważ wydarzenia, które skupiają dużą liczbę uczestników rządzą się swoimi prawami. Np. panika w tłumie może przynieść katastrofalne skutki, dlatego trzeba wnikliwie obserwować i analizować wszelkie zdarzenia, które mogą być kryzysogenne i niezwłocznie reagować. Poza tym, coraz częściej mamy do czynienia z działaniami dezinformacyjnymi. Mogą one dotyczyć praktycznie każdego obszaru życia. Wyłowienie z natłoku wiadomości tych informacji, które są symptomami, załączkami kryzysu nie jest łatwe. Trzeba więc zadbać, aby analizą zajmowali się kompetentni i doświadczeni pracownicy. Dotyczy to także kwestii związanych z komunikacją ze społeczeństwem, ponieważ polityka informacyjna jest równie ważna jak działania zapobiegawcze czy ratownicze. Aby sprostać wymaganiom związanym z bezpiecznym i prawidłowym przeprowadzeniem wydarzenia, często powoływane są zespoły, centra czy komitety, które funkcjonują tylko w czasie danego wydarzenia. Np. w czasie Światowych Dni Młodzieży działało w Krakowie centrum prasowe administracji publicznej, które informowało o tym, co robi administracja i służby, aby zapewnić bezpieczeństwo uczestnikom

ŚDM oraz mieszkańcom Krakowa. W Rządowym Centrum Bezpieczeństwa funkcjonował natomiast całodobowo zespół roboczy Rządowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego. Jego zadaniem była analiza i ocena zdarzeń, które mogły wywołać sytuację kryzysową. W zespole pracowali eksperci między innymi z Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz podległych służb, Ministerstwa Obrony Narodowej, Ministerstwa Spraw Zagranicznych i Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

W czasie Turnieju Euro 2012 funkcjonował Krajowy Sztab Operacyjny, a w miastach-gospodarzach – wojewódzko-miejskie sztaby operacyjne, które działały na rzecz zapewnienia bezpiecznego przebiegu rozgrywek.

Tego rodzaju zespoły muszą być włączone w obieg informacji, a wszyscy uczestnicy procesu komunikacji muszą mieć swoje dane kontaktowe (telefony, adresy e-mail itp.). Jest to szczególnie istotne w czasie sytuacji kryzysowej, kiedy szybkość przepływu informacji ma znaczenie kluczowe.

Doświadczenie pokazuje, że konieczne jest włączenie w obieg informacji nie tylko podmiotów działających w ramach administracji publicznej i służb, ale także przedsiębiorstw istotnych z punktu widzenia przebiegu imprezy np. kolei, firm telekomunikacyjnych, lotnisk, przedsiębiorstw energetycznych, instytucji samorządowych itp. Np. w czasie Szczytu NATO w Warszawie w obieg informacji włączony był także rzecznik Stadionu PGE Narodowy, na którym odbywały się obrady. Warto więc wcześniej wypracować system wymiany informacji i zasady współpracy pomiędzy wszystkim instytucjami podczas prowadzenia komunikacji w kryzysie.

Analiza zagrożeń pod kątem wystąpienia potencjalnych sytuacji kryzysowych

Już na etapie przygotowań się do tego typu wydarzeń należy dobrze rozpoznać z jakimi potencjalnymi sytuacjami kryzysowymi możemy mieć do czynienia i przygotować się do nich pod względem komunikacyjnym. W Krajowym Planie Zarządzania Kryzysowego (KPZK) opisane są kryzysy, które zostały wybrane po oszacowaniu prawdopodobieństwa ich wystąpienia i potencjalnych skutków.

Przed organizacją każdego dużego wydarzenia trzeba dokonać analizy zagrożeń pod kątem wystąpienia sytuacji kryzysowych. Następnie zastanowić się nad scenariuszami wydarzeń w ramach danego zagrożenia, a następnie wybrać i opracować te, które są trudne z punktu widzenia zarządzania informacją w kryzysie.

Rekomendacje

1. Wszystkie instytucje administracji publicznej, zaangażowane w zapewnienie bezpieczeństwa podczas wydarzenia, zarówno na szczeblu wojewódzkim, jak i krajowym, powinny przygotować strategię komunikacyjną na wypadek wystąpienia sytuacji kryzysowej.
2. Wszystkie instytucje administracji publicznej zaangażowane w zapewnienie bezpieczeństwa podczas wydarzenia, na każdym poziomie, powinny powołać rzeczników prasowych – jeśli do tej pory ich nie mają. W niektórych instytucjach zdarza się, że pracownikowi powierza się pełnienie obowiązków rzecznika jako zadanie dodatkowe. Rekomenduje się uregulowanie tej kwestii. Rekomenduje się również, aby osoba oddelegowana do pełnienia roli rzecznika prasowego na czas wydarzenia przeszła szkolenie z zakresu komunikacji społecznej (jeśli nie posiada doświadczenia i wiedzy w tym zakresie).

Jeśli istnieje taka potrzeba, wskazane są również dodatkowe szkolenia z zakresu komunikacji społecznej w sytuacjach kryzysowych dla wszystkich pracowników biura prasowego, którzy przewidziani są do obsługi sytuacji kryzysowych w czasie wydarzenia.

3. Zaleca się wyznaczenie zastępców rzeczników prasowych na czas trwania wydarzenia. Jest to niezwykle istotne, szczególnie w przypadku wystąpienia przedłużających się kryzysów lub takich, w których zapotrzebowanie na informacje ze strony mediów utrzymuje się przez całą dobę.
4. Rekomenduje się, aby na czas trwania wydarzenia, wstrzymać urlopy rzeczników prasowych oraz pracowników biur prasowych wszystkich instytucji zaangażowanych w przygotowanie.
5. Zaleca się zapewnienie alternatywnego systemu łączności pomiędzy rzecznikami zaangażowanymi w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej. Każdy rzecznik powinien zostać zaopatrzony w dodatkowy telefon komórkowy, którego numer zostałby przekazany tylko pracownikom administracji publicznej (drugi numer telefonu komórkowego

byłby do dyspozycji dziennikarzy). Telefon powinien mieć dostęp do Internetu, z możliwością odbierania poczty elektronicznej. Takie rozwiązanie usprawniłoby wymianę informacji pomiędzy komunikatorami oraz komunikację wewnętrzną pomiędzy komunikatorami a szefami instytucji administracji publicznej. Warto rozważyć również alternatywny system łączności na wypadek awarii telefonii komórkowej.

6. Należy prowadzić działania informacyjne nie tylko poprzez media, ale również w pozostałych obszarach, takich jak:
 - bezpośrednie komunikowanie ze społeczeństwem,
 - komunikowanie wewnątrz instytucji,
 - komunikowanie pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej.

Szef instytucji wiodącej powinien zapewnić komunikację we wszystkich tych obszarach, wyznaczając odpowiednio wcześniej osoby odpowiedzialne za dany obszar.

7. Rekomenduje się zorganizowanie profesjonalnego systemu monitorowania mediów, także mediów zagranicznych oraz ważniejszych portali internetowych i społecznościowych, miesiąc przed rozpoczęciem wydarzeń, w trakcie oraz przynajmniej dwa tygodnie po ich zakończeniu.
8. Zaleca się także przygotowanie bazy danych ekspertów, którzy będą mogli wypowiadać się dla mediów w razie wystąpienia sytuacji kryzysowej – eksperci zewnętrzni lub z instytucji (nie chodzi o rzeczników prasowych). Każda instytucja przygotowuje bazę danych ekspertów w zakresie swoich kompetencji.
9. Zaleca się także przygotowanie bazy teleadresowej rzeczników i biur prasowych instytucji, które będą potencjalnie zaangażowane w rozwiązywanie sytuacji kryzysowych w czasie trwania wydarzenia. Pozwoli to na sprawniejszą wymianę informacji, a tym samym

usprawni rozwiązywanie kryzysu. Baza ta powinna być na bieżąco aktualizowana.

10. Analogicznie, rekomenduje się przygotowanie bazy danych dziennikarzy/mediów zarówno krajowych, jak i zagranicznych (aktualne telefony komórkowe, e-maile do redakcji, newsroomu itp.)

INSTYTUCJE ZAANGAŻOWANE W ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI KRYZYSOWEJ

Trudno jest wyobrazić sobie sytuację kryzysową, w rozwiązywanie której zaangażowana byłaby tylko jedna instytucja. Z reguły wymagany jest udział kilku podmiotów. Aby proces zarządzania kryzysem nie był chaotyczny, aby instytucje nie dublowały swoich działań i nie przeszkadzały sobie, potrzebny jest koordynator. Skąd wiadomo, który z podmiotów jest właściwy do koordynowania działań w kryzysie?

Z pomocą administracji publicznej przychodzi Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego (KPZK). To dokument planistyczny przyjmowany uchwałą Rady Ministrów, który Rządowe Centrum Bezpieczeństwa opracowuje w oparciu o ustawę o zarządzaniu kryzysowym. Tworzony jest w porozumieniu i we współpracy z ministrami, szefami instytucji centralnych, służb oraz z wojewodami.

KPZK składa się z dwóch części:

- **część A koncentruje się na działaniach realizowanych na rzecz minimalizacji ryzyka wystąpienia sytuacji kryzysowej** i obejmuje zadania realizowane przez organy administracji publicznej w dwóch pierwszych fazach zarządzania kryzysowego: fazie zapobiegania i przygotowania.
- **część B opisuje działania administracji po wystąpieniu kryzysu** i zawiera rozwiązania stosowane podczas kolejnych faz: reagowania i odbudowy.

Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego pozwala szybko zorientować się w odpowiedzialności poszczególnych organów. Do każdego (zidentyfikowanego w tzw. siatce bezpieczeństwa) zagrożenia przyporządkowane są instytucje, które powinny „zająć się” kryzysem.

KPZK jest pomocny również w kwestii zarządzania komunikacją w kryzysie

polityki informacyjnej. Czy to oznacza, że tylko ona prowadzi komunikację ze społeczeństwem?

W procesie komunikacji w sytuacji kryzysowej wyróżniamy:

- instytucję wiodącą;
- głównego wykonawcę;
- głównego komunikatora;
- podmioty współpracujące.

Jaka jest rola poszczególnych podmiotów?

Instytucja wiodąca to podmiot, który we wskazanym zagrożeniu i siatce bezpieczeństwa KPZK, realizuje zadania kluczowe dla danej fazy zarządzania kryzysowego – zarządza całością komunikacji. Organizuje współdziałanie i synchronizuje działania komunikacyjne wszystkich podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej. Monitoruje sytuację, ustala strategiczne przesłania i przekazy. W oparciu o nie pozostałe instytucje zaangażowane w kryzys prowadzą komunikację ze społeczeństwem.

W każdej sytuacji kryzysowej można wyróżnić instytucję, która w największym stopniu realizuje zadania związane z rozwiązywaniem kryzysu – jest tzw. głównym wykonawcą.

Na przykład – w przypadku zagrożenia epidemiologicznego wiodącą instytucją jest Ministerstwo Zdrowia, a głównym wykonawcą Główny Inspektorat Sanitarny. I to najczęściej rzecznik prasowy głównego wykonawcy jest głównym komunikatorem. Nie oznacza to jednak, że samodzielnie prowadzi komunikację ze społeczeństwem. Jako że koordynatorem polityki informacyjnej jest rzecznik prasowy podmiotu wiodącego, rzecznik prasowy głównego wykonawcy musi działania komunikacyjne prowadzić w porozumieniu z rzecznikiem instytucji wiodącej – to rzecznik instytucji wiodącej odpowiada za kluczowe przesłania. Z nim także powinny być ustalane/konsultowane kluczowe przekazy.

Co z podmiotami współpracującymi? Czy ich rzecznicy nie mogą wypowiadać się podczas sytuacji kryzysowej? Czym są podmioty współpracujące?

Podmioty współpracujące to podmioty szczebla równorzędnego lub niższego w stosunku do podmiotu wiodącego, które ze względu na zakres kompetencji prawnych wspomagają działania realizowane przez podmiot wiodący. Oczywiście rzecznicy prasowi tych instytucji mogą wypowiadać się dla mediów, mogą prowadzić komunikację społeczną, jednak tylko w ramach swoich kompetencji. Pamiętając przy tym, żeby kluczowe przesłania i przekazy uzgadniać z rzecznikiem prasowym instytucji wiodącej w danej sytuacji kryzysowej.

Jednak kluczową sprawą, która gwarantuje prawidłowe prowadzenie polityki informacyjnej w kryzysie jest wymiana informacji. Mówiąc wprost – rzecznicy muszą ze sobą rozmawiać, wymieniać się informacjami, danymi. Rywalizacja (jeszcze niestety się zdarza) pomiędzy instytucjami o pierwszeństwo w podaniu faktów do publicznej wiadomości z reguły nie przyspiesza zażegnania kryzysu, a wręcz przeciwnie, może się przyczynić do jego podsycania.

W sprawach kluczowych dla bezpieczeństwa i wizerunku państwa, komunikacja może przejść na wyższy poziom, gdzie nadzorującym proces komunikacji będzie Centrum Informacyjne Rządu oraz rzecznik rządu.



ZAGROŻENIA CBRNE



Księga Komunikacji Kryzysowej

*SCENARIUSZE POTENCJALNYCH
SYTUACJI KRYZYSOWYCH*





ZAGROŻENIA CHEMICZNE

Spis Treści

1. Awaria w zakładach chemicznych
2. Katastrofa kolejowa
– skażenie kwasem azotowym
3. Atak w centrum handlowym
– Nowiczok

1. Awaria w zakładach chemicznych

Opis zdarzenia

W zakładzie „X” produkującym papier dochodzi do awarii – rozszczelnienia instalacji magazynowej dwutlenku chloru. Wodny roztwór dwutlenku chloru wypływa na tacę (element instalacji), powodując zagazowanie przyległego terenu.

Służby natychmiast przystępują do likwidacji zagrożenia (rozcieńczanie uwolnionego dwutlenku chloru, schładzanie, neutralizacja, przepompowanie roztworu wodnego do innych zbiorników).

Na skutek nieszczęśliwego zbiegu okoliczności nie można uruchomić instalacji neutralizującej (rozcieńczenie ClO_2). Nie działają też pompy, które miały tłoczyć dwutlenek chloru do innych zbiorników. Istnieje duże ryzyko, że wiejący z zachodu wiatr, przeniesie chmurę gazu nad centrum miasta.

Uruchomione zostały systemy alarmowe (syreny) ostrzegające przed zagrożeniem chemicznym.

Przesłania

- Służby działają profesjonalnie i dbają o bezpieczeństwo ludności.
- Sytuacja jest pod kontrolą.
- Istnieje jednak potencjalne zagrożenie dla mieszkańców, ale dzięki profesjonalnym działaniom służb oraz uczciwej komunikacji jest ono minimalizowane.



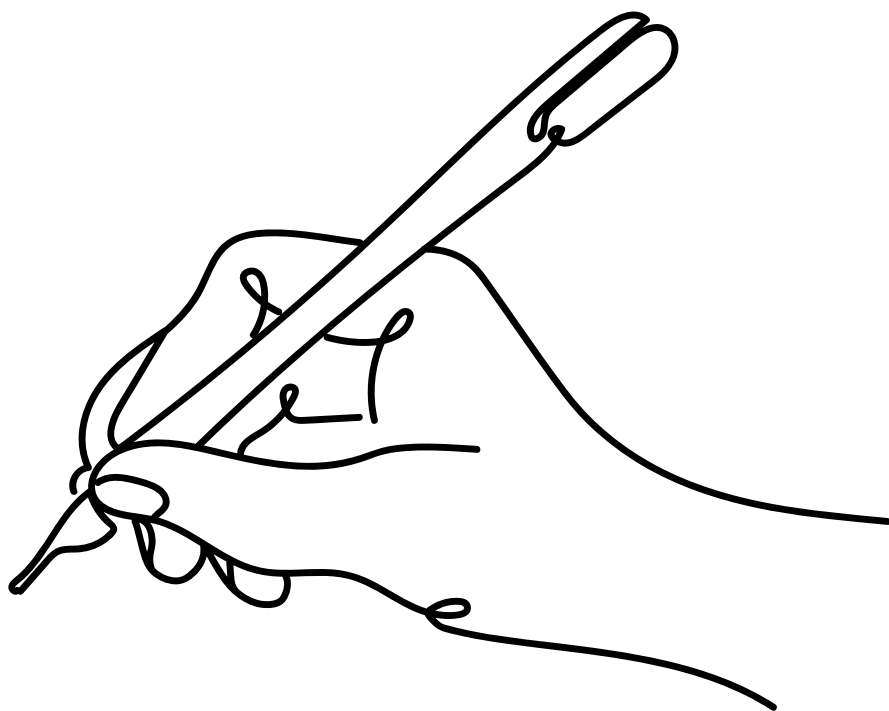
Przekazy

- Dzisiaj w zakładzie produkcji papieru „X” doszło do awarii. Rozszczelnił się zbiornik z dwutlenkiem chloru i doszło do wycieku tej niebezpiecznej substancji.
- Na miejscu pracują służby ratownicze, aby zabezpieczyć miejsce awarii i nie dopuścić do rozprzestrzeniania się gazu w kierunku centrum miasta.
- Pracownicy zakładu zostali ewakuowani z zagrożonego obszaru. W tym momencie nie ma informacji, aby ktoś został poszkodowany.
- Dwutlenek chloru jest toksycznym gazem, który działa poprzez drogi oddechowe. Ze względów bezpieczeństwa należy słuchać i stosować się do poleceń służb oraz śledzić komunikaty przez nie przekazywane. Rekomendacja na ten moment to pozostać w domu, pozamykać wszystkie okna i drzwi i wyłączyć klimatyzację.
- Istnieje ryzyko, że z wiatrem toksyczna chmura przeniesie się nad centrum miasta. Jednak służby robią wszystko, aby nie dopięścić do takiej sytuacji.

Wzorcowe oświadczenie

Dziś w zakładzie „X” produkującym papier doszło do rozszczelnienia instalacji magazynowej dwutlenku chloru. Na miejscu pracują służby ratownicze: Państwowa Straż Pożarna, zakładowe służby ratownicze, Policja oraz specjalistyczne jednostki ratownictwa chemicznego, które zabezpieczają miejsce awarii, aby nie dopuścić do ewentualnego przemieszczenia się dwutlenku chloru nad centrum miasta.

Pracownicy zakładu z zagrożonego obszaru zostali ewakuowani. W tym momencie nie ma informacji, aby ktoś został poszkodowany. Aktualnie nie ma również zagrożenia dla okolicznych mieszkańców, jednak istnieje ryzyko przemieszczenia się chmury gazu nad centrum miasta. Dlatego prosimy o słuchanie komunikatów służb i bezwzględne stosowanie się do wydawanych poleceń. Komunikaty o rozwoju sytuacji będziemy przekazywać na bieżąco.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak doszło do awarii?

Wiemy, że doszło do wycieku dwutlenku chloru z instalacji technicznej. Przyczyny awarii nie są jeszcze znane. W tym momencie trwają działania służb ratowniczych oraz technicznych, aby zabezpieczyć wyciek.

2. Czy są poszkodowani?

Na szczęście nie ma osób poszkodowanych. Wszystkie osoby znajdujące się w obszarze zagrożenia zostały ewakuowane z terenu zakładu.

lub

W zdarzeniu zostało poszkodowanych X pracowników zakładu. Są pod opieką służb medycznych. Została im udzielona niezbędna pomoc.

lub

Jest zbyt wcześnie, aby o tym mówić. Trwa akcja ratownicza/działania. Nie mamy jeszcze informacji o ewentualnych poszkodowanych.

3. Czy zadziałały systemy awaryjne?

Nie mamy jeszcze wiedzy, w jaki sposób doszło do awarii i czy systemy zadziałały. W tym momencie priorytetem jest akcja ratownicza. Szczegółowe badania przyczyn oraz funkcjonowania systemów bezpieczeństwa będą prowadzone po zakończeniu działań ratowniczych. Będziemy informowali o postępach tak szybko, jak to możliwe.

4. Czy zagrożenie już minęło?

Wyciek został zabezpieczony/opanowany. W bezpośrednim sąsiedztwie wycieku substancji technicznej może jeszcze występować stężenie oparów przekraczające dopuszczalne normy. Nie ma jednak zagrożenia dla najbliższych zabudowań w sąsiedztwie zakładu.

lub

Wyciek został opanowany, jednak istnieje ryzyko, że wiatr może przenieść utrzymujące się jeszcze w powietrzu opary nad centrum miasta. Dlatego natychmiast wydaliśmy ostrzeżenie, aby pozamykać szczelnie okna i drzwi, wyłączyć klimatyzację w budynkach i samochodach, a przede wszystkim schronić się w pomieszczeniach. Jak tylko będziemy mieć pewność, że sytuacja wróciła do normy – mieszkańcy natychmiast zostaną o tym poinformowani.

5. Jak długo sytuacja będzie groźna?

Działania służb ratowniczych mogą potrwać jeszcze kilka godzin. To dotyczy także rozproszenia się oparów substancji, która wyciekła z instalacji zakładu. Następnie pracę rozpoczną ekipy techniczne, które naprawią instalację.

6. Czy doszło do skażenia środowiska: gleby, wody?

Zdarzenie nie spowodowało skażenia. Substancja znajdująca się w instalacji wylała się na specjalnie przeznaczoną do tego tacę, która stanowi element systemu zabezpieczeń.

7. To wypadek czy celowe działanie?

Szczegółowe przyczyny awarii będą badane po zakończeniu działań służb ratowniczych.

8. Jaka substancja wydostała się na zewnątrz i czy jest niebezpieczna dla ludzi? Jeżeli tak to w jakim stopniu?

Jest to wodny roztwór dwutlenku chloru. Ciecz wyciekła na specjalną tacę. Wyznaczono strefę bezpieczeństwa. Zagrożenie dla ludzi mogą stanowić opary, dlatego zostały uruchomione syreny alarmowe i przekazane zalecenia jak się zachować.

9. Czy został ustalony winny tej sytuacji? Jeśli tak, to jakie poniesie konsekwencje?

Szczegółowe przyczyny awarii będą badane po zakończeniu działań służb ratowniczych. W tym momencie priorytetem jest zabezpieczenie miejsca awarii i zniwelowanie zagrożenia.

10. Zostały uruchomione systemy alarmowe, ale ludzie nie wiedzieli, co oznaczają. Czy są prowadzone szkolenia dla ludności odnośnie do znaczenia sygnałów alarmowych? Czy rozdawane są materiały edukacyjne, zwłaszcza że zakład jest praktycznie w centrum miasta?

Zakład przywiązuje dużą wagę do zasad bezpieczeństwa. Na jego terenie funkcjonują rygorystyczne procedury bezpieczeństwa pracowników oraz procesów technologicznych. Ponadto, regularnie odbywają się też ćwiczenia z zakresu działań ratowniczych uwzględniających scenariusze kryzysowe. Prowadzimy także działania związane z informowaniem lokalnej ludności na temat działalności zakładu, potencjalnych zagrożeń oraz procedur bezpieczeństwa, w tym znaczenia sygnałów alarmowych.

2. Katastrofa kolejowa - skażenie kwasem azotowym

Opis zdarzenia

W miejscowości X położonej na styku trzech województw: (wielkopolskiego, zachodniopomorskiego i lubuskiego) w nocy około godziny 2.00, na tył pociągu, składającego się z 30 cystern, który zatrzymał się przed sygnalizacją „stop”, najechał inny pociąg towarowy. Pierwszy ze składów przewoził m.in. kwas azotowy. Drugi – węgiel (miał węglowy), aceton i złom. Uderzenie było bardzo silne. W jego efekcie zapaliła się lokomotywa drugiego składu (maszynista i jego zmiennik zginęli na miejscu) oraz wykoleiło się kilka wagonów pierwszego składu – w tym rozszczelniły się trzy 60-tonowe cysterny z kwasem azotowym. Poważnie uszkodzone zostały także torowiska (w obu kierunkach) i sieć trakcyjna. Kwas wycieka do gleby. Istnieje duże ryzyko zapalenia się pozostałych cystern.

Wiatr przemieszcza obłok kwasu azotowego w kierunku zabudowań. Ze wstępnych danych wynika, że na zagrożonym terenie mieszka około 500 osób. Mieszkańcy są ewakuowani. Informacja o zdarzeniu niemal natychmiast zostaje opublikowana na portalach większości mediów. Na miejscu wypadku (w bezpiecznej strefie) pojawiają się także lokalni dziennikarze. Ewakuowani mieszkańcy, pytani przez nich, opowiadają o swoich obawach związanych ze skażeniem środowiska. Pojawia się plotka, że wszyscy, którzy przebywali w pobliżu miejsca zdarzenia, są ciężko poparzeni.

Przesłania

- Priorytetem dla wszystkich służb jest zdrowie i życie ludzi – wszyscy, którzy tego potrzebują, otrzymają pomoc.
- Służby z zaangażowaniem ograniczają skutki zdarzenia nie tylko dla ludzi, ale też środowiska.
- Istnieje zagrożenie dla zdrowia ludzi.



Przekazy

- W okolicach miejscowości X doszło do wypadku kolejowego. Na tył pociągu towarowego najechał inny pociąg towarowy.
- Maszyniści pociągu, który najechał na poprzedzający go skład, zginęli na miejscu (podanie do publicznej wiadomości tylko wtedy, gdy rodziny zostały już poinformowane).
- Nie wiemy, dlaczego pociągi znalazły się na tym samym torze. Przyczyny zdarzenia ustali Państwowa Komisja Badań Wypadków Kolejowych. W tym momencie najważniejsze jest zatamowanie wycieku kwasu azotowego i ograniczenie skutków jego oddziaływania na środowisko.
- Służby ratownicze ewakuowały prewencyjnie wszystkich mieszkańców z zagrożonego obszaru. Bezpieczeństwo ludzi jest najważniejsze, dlatego w wyznaczonej strefie mogą przebywać jedynie odpowiednio zabezpieczone służby.
- Z uwagi na charakter zdarzenia (zagrożenie zdrowia i życia ludzi) działania służb ratowniczych potrwać jeszcze kilka godzin. Dopiero gdy będziemy mieć pewność, że jest bezpiecznie, mieszkańcy będą mogli wrócić do swoich domów.

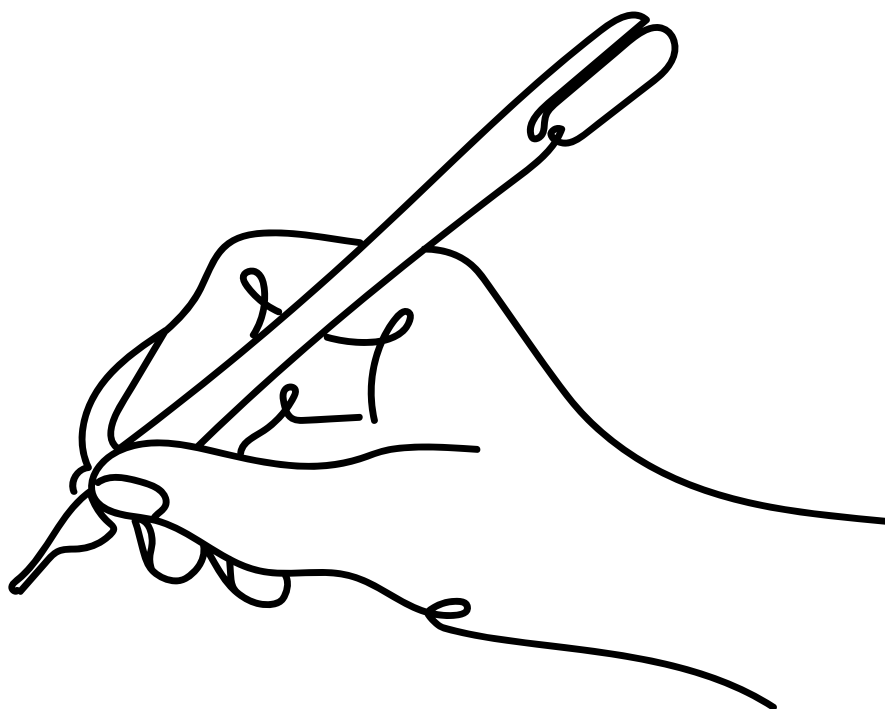
Wzorcowe oświadczenie

Około godziny 2:00 w nocy, w miejscowości X, położonej na styku trzech województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego i lubuskiego, doszło do wypadku kolejowego. Na tył pociągu przewożącego kwas azotowy najechał inny pociąg towarowy.

Zderzenie spowodowało rozszczelnienie się trzech sześćdziesięcotonowych cystern z kwasem azotowym. Zostały także uszkodzone dwa torowiska i sieć trakcyjna. Doszło do wycieku kwasu do gleby. Wiatr przemieszcza obłok kwasu azotowego w kierunku zabudowań, dlatego służby ratownicze prewencyjnie ewakuowały mieszkańców do bezpiecznej strefy.

W akcji ratowniczej bierze udział X zastępów straży pożarnej oraz Y policjantów. Miejsce zdarzenia zostało zabezpieczone. Trwają intensywne prace w celu zatamowania wycieku.

Prosimy o omijanie zagrożonego terenu i stosowanie się do poleceń służb ratowniczych.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Ile osób jest poszkodowanych?

W zdarzeniu zginęły dwie osoby – maszynista oraz jego zmiennik z drugiego składu pociągu. (Ta odpowiedź tylko pod warunkiem, że rodziny ofiar zostały już powiadomione).

lub

W tej chwili nie posiadamy szczegółowych informacji na temat osób poszkodowanych.

2. Co grozi ludziom mieszkającym w pobliżu miejsca wypadku?

Na miejscu pracują służby ratownicze, które monitorują stężenie chemikaliów w pobliżu wykolejonych wagonów. Obecnie chmura chemikaliów (tlenku azotu) przemieściła się z wiatrem w kierunku zabudowań na odległość około 100 m od miejsca zdarzenia. Mieszkańcy z okolicznych budynków zostali prewencyjnie ewakuowani. Są bezpieczni.

3. Czy kwas azotowy jest niebezpieczny? Jeżeli tak, to w jakim stopniu?

Kwas azotowy jest bezbarwną cieczą o wyjątkowo ostrym zapachu i właściwościach żrących. Znacząca część reakcji z jego udziałem ma wręcz charakter wybuchowy.

Stężony kwas azotowy jest substancją bardzo niebezpieczną. Przy kontakcie ze skórą powoduje poważne oparzenia, a nawet martwicę. W postaci oparów atakuje drogi oddechowe, prowadząc do obrzęku i zapalenia płuc.

Dlatego służby ratownicze pracujące na miejscu zdarzenia prewencyjnie ewakuowały wszystkich mieszkańców z zagrożonego obszaru i zabezpieczyły teren. Ratownicy minimalizują skutki wycieku chemikaliów z użyciem specjalistycznego sprzętu.

4. Jak powinni się zachować ludzie znajdujący się w okolicach katastrofy?

Miejsce wypadku zostało zabezpieczone, wyznaczona została także strefa bezpieczeństwa. Policja zamknęła najbliższe drogi dojazdu i zorganizowała objazdy. Prewencyjnie ewakuowano także mieszkańców pobliskich zabudowań. Apelujemy do wszystkich o niezbliżanie się do strefy, a kierowców o omijanie drogi krajowej nr X i kierowanie się objazdem przez miejscowość Y.

5. W razie jakichkolwiek kłopotów zdrowotnych (duszności, pieczenie skóry) gdzie ludzie mogą szukać pomocy? Czy będzie zorganizowany jakiś doraźny punkt?

Okoliczni mieszkańcy zostali prewencyjnie ewakuowani. Mimo zachowania wszelkich środków ostrożności, w razie wystąpienia jakichkolwiek oznak zatrucia chemikaliami należy kontaktować się ze służbami medycznymi, wybierając numer alarmowy 112. Na miejscu obecne są karetki pogotowia ratunkowego, ratownicy medyczni czuwają nad stanem zdrowia mieszkańców oraz strażaków i policjantów obecnych na miejscu zdarzenia.

6. Jak to się stało, że dwa pociągi towarowe znalazły się na tym samym torze?

W tej chwili trwają działania ratownicze, które są priorytetowe. Najważniejsze, aby zapewnić bezpieczeństwo mieszkańcom i uchronić środowisko przed skażeniem. Po zakończeniu akcji ratowniczej będą ustalane wszystkie okoliczności zdarzenia.

7. Co zawiodło? Człowiek, sprzęt, procedury?

W tej chwili trwają działania ratownicze, które są priorytetowe. Po ich zakończeniu Komisja Badania Wypadków Kolejowych zajmie się wyjaśnianiem okoliczności zdarzenia.

8. Kto odpowiada za zestawianie składów pociągów?

Przed wszystkim wagony powinny być tak ustawione, aby zachować wszelkie normy bezpieczeństwa. Komisja Badania Wypadków Kolejowych przeprowadzi postępowanie wyjaśniające okoliczności tego zdarzenia.

9. Czy rozsądne jest zestawianie w jednym składzie wagonów, w których znajdują się substancje niebezpieczne i łatwopalne?

Przed wszystkim wagony powinny być tak ustawione, aby zachować wszelkie normy bezpieczeństwa. Jest prowadzone postępowanie wyjaśniające okoliczności zdarzenia. Ustalane są fakty, które pozwolą wyjaśnić tę sprawę.

10. Czy są procedury lub zasady zestawiania składów pociągów towarowych?

Obowiązujące procedury opierają się na prawie polskim oraz europejskim (RID).

11. Czy wiadomo, w jakim stopniu zostało skażone środowisko?

W tej chwili prowadzone są działania, które pozwolą ustalić, w jakim stopniu środowisko mogło ucierpieć w wyniku wycieku substancji chemicznych.

12. Jakie siły i środki są zaangażowane w akcję ratowniczą?

W działaniach zaangażowanych jest X strażaków, Y policjantów oraz Z karetek pogotowia. Na miejscu obecni są przedstawiciele władz lokalnych. Podejmowane są wszelkie działania, aby pomóc lokalnej społeczności i przywrócić ruch pociągów na trasie, na której doszło do katastrofy.

3. Atak w centrum handlowym - Nowiczok

Opis zdarzenia

Do biura jednego z centrów handlowych w Warszawie wpłynął e-mail z żądaniem przelania ogromnej sumy pieniędzy na konto w jednym z tzw. rajów podatkowych. Do żądań finansowych dołączone są również polityczne, dotyczące zniesienia sankcji gospodarczych nałożonych na jeden z krajów. Czas realizacji żądań to trzy dni. W przypadku ich niespełnienia, autorzy maila grożą konsekwencjami na niespotykaną dotąd skalę. O sprawie zostają poinformowane stosowne służby.

Nie udaje się nawiązać kontaktu z terrorystami (e-mail, z którego przyszły groźby i żądania przestał być aktywny), a termin przesłania pieniędzy i zniesienia sankcji minął. Następnego dnia po upływie terminu, w toalecie centrum handlowego zostają znalezione dwie nieprzytomne osoby z personelu sprzątającego. Natychmiast zostaje wezwane pogotowie ratunkowe, a osoba, która znalazła poszkodowanych także zaczyna się źle czuć. Jej stan pogarsza się z minuty na minutę. Przed przybyciem ratowników problemy zdrowotne zgłasza kolejna osoba z obsługi centrum handlowego. Do otwarcia zostało 30 minut, a co-

-raz więcej pracowników ma takie objawy jak duszności, katar, zwężone źrenice. U części pojawiają się drgawki. Ratownicy medyczni, którzy przybyli na miejsce wzywają służby chemiczne. Zapada decyzja o zamknięciu centrum handlowego. Personel galerii przebywający wewnątrz wpada w panikę, nie mogąc wydostać się na zewnątrz. W mediach społecznościowych pojawiają się zdjęcia z „odciętej” galerii i komentarze uwięzionych tam pracowników.

Dodatkowo emocje wśród ludzi coraz liczniej gromadzących się przed wejściem wzbudzają kolejno podjeżdżające karetki – w tym wojskowe z ratownikami ubranymi w szczelne kombinezony z maskami na twarzy (wyglądającymi jak przeciwgazowe). Pojawia się informacja, nie wiadomo czy prawdziwa, że to atak „nowiczkiem”. W mediach rozpętuje się burza.

Przesłania

- Osoby poszkodowane oraz te, które znajdują się w centrum handlowym, zostały otoczone opieką.
- Służby pracują, aby zapewnić bezpieczeństwo przebywającym na terenie centrum handlowego oraz wyjaśnić sytuację i zminimalizować jej skutki.
- Sytuacja jest poważna.



Przekazy

- W centrum handlowym, w jednym z ogólnodostępnych pomieszczeń, doszło do wypadku, w wyniku którego dwie osoby straciły przytomność. W tej chwili są pod opieką służb medycznych.
- Na miejsce zostały także wezwane służby chemiczne, których zadaniem jest zabezpieczenie terenu i zadbanie o bezpieczeństwo wszystkich osób przebywających na terenie centrum handlowego.
- Ze względów bezpieczeństwa centrum handlowe zostało zamknięte, a osoby, które przebywają na jego terenie, zostały objęte opieką odpowiednich służb, które robią wszystko, aby zapewnić im bezpieczeństwo i zażegnać sytuację.
- Przyczyny, w wyniku których osoby zostały poszkodowane, nie są jeszcze znane, ale nie wykluczamy żadnej opcji – z intencjonalnym działaniem osób trzecich włącznie. Na tym etapie postępowania nie możemy udzielić bardziej szczegółowych informacji. W tym momencie liczy się przede wszystkim zdrowie poszkodowanych i bezpieczeństwo przebywających na terenie placówki handlowej.

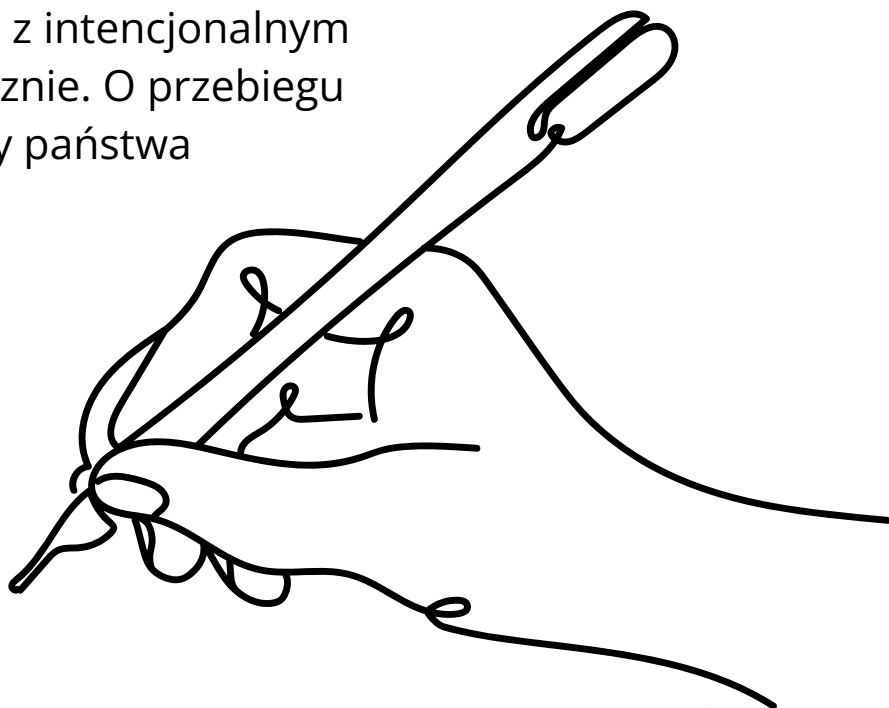
Wzorcowe oświadczenie

W jednym z ogólnodostępnych pomieszczeń centrum handlowego znaleziono dwie nieprzytomne osoby. Na miejsce natychmiast zostały wezwane służby medyczne, które zajęły się poszkodowanymi oraz służby chemiczne, w celu zbadania czy przyczyną utraty przytomności była substancja chemiczna.

Ze względów bezpieczeństwa centrum handlowe zostało zamknięte, aby nie narażać potencjalnych klientów. Wszyscy, którzy przebywają na terenie centrum, zostali otoczeni profesjonalną opieką. W tym momencie, dla swojego bezpieczeństwa, nie mogą jeszcze opuścić centrum, ponieważ będą musieli zostać poddani dekontaminacji.

Przyczyny zdarzenia są badane. Na miejscu są obecne służby, które pomagają poszkodowanym, zabezpieczają miejsce zdarzenia i zbierają materiały, w celu wyjaśnienia sytuacji. Wszystkie pomieszczenia centrum zostaną sprawdzone, pod kątem występowania substancji toksycznych.

Na tym etapie działań ratowniczych skupiamy się przede wszystkim na pomocy poszkodowanym i neutralizacji zagrożenia. Przyczyny zdarzenia są przedmiotem śledztwa i będą analizowane po zakończeniu działań ratowniczych, chociaż w tym momencie nie wykluczamy żadnej opcji – z intencjonalnym działaniem człowieka włącznie. O przebiegu akcji ratowniczej będziemy państwa informowali na bieżąco.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Co stało się w centrum handlowym?

Służby otrzymały zgłoszenie o osobach, które straciły przytomność w jednym z pomieszczeń centrum handlowego. Obecnie ratownicy pomagają poszkodowanym, a służby ratownictwa chemicznego sprawdzają pomieszczenia pod kątem występowania substancji toksycznych.

2. Kim są poszkodowani?

W tym momencie możemy potwierdzić, że dwie osoby zostały poszkodowane. Są pod opieką służb medycznych. Nie posiadamy informacji na temat tożsamości poszkodowanych oraz ich stanu zdrowia.

3. W jakim są stanie? Czy żyją?

W tej chwili nie posiadamy informacji na temat stanu zdrowia poszkodowanych. Są pod opieką służb ratunkowych.

4. W jakim miejscu centrum handlowego zdarzył się wypadek?

Ze zgłoszenia wynikało, że osoby poszkodowane mogą znajdować się w pomieszczeniu ogólnodostępnym na terenie centrum handlowego. Obecnie trwa rozpoznanie sytuacji na terenie centrum handlowego.

5. W mediach społecznościowych pojawiły się informacje od przerażonych pracowników centrum handlowego, z których wynika, że doszło do skażenia jakąś silnie toksyczną substancją. Świadczyć o tym mają ratownicy w szczelnych kombinezonach i maskach na twarzy. Czy to prawda?

Aby móc udzielać skutecznej pomocy, ratownicy muszą być odpowiednio zabezpieczeni – stąd kombinezony. Na tym etapie nie możemy przekazać szczegółowych informacji na temat tego, co się wydarzyło w centrum handlowym, ponieważ okoliczności są badane. Na tym etapie najważniejszą sprawą jest pomoc poszkodowanym.

6. Czy był to atak terrorystyczny? Jeżeli tak, to czy wiadomo kto za nim stoi?

Na tym etapie nie możemy przekazać szczegółowych informacji na temat tego, co się wydarzyło w centrum handlowym. Trwają działania służb. Przyczyny zdarzenia będzie można określić po zebraniu większej ilości informacji. Policja prowadzi dochodzenie, które ma wyjaśnić przyczyny zdarzenia. Nie wykluczamy jednak intencjonalnego działania.

7. Jak doszło do tej sytuacji? Czy terroryści przedstawili jakieś żądania?

Na tym etapie postępowania nie możemy przekazać państwu takich informacji.

8. Dlaczego ich nie spełniono?

W tym momencie, dla dobra prowadzonej akcji ratowniczej i badania przyczyn tego zdarzenia nie możemy przekazać państwu informacji.

9. Czy wiadomo jaka substancja wywołała takie skutki u pracowników centrum handlowego?

W tej chwili trwa akcja ratownicza. Badane jest, co było przyczyną załamnięcia osób poszkodowanych.

10. Czy wszystkie osoby przebywające w centrum handlowym są zagrożone?

Na terenie centrum handlowego wyznaczono strefę bezpieczną dla osób pozostających w środku budynku. Wszystkie osoby są pod opieką służb ratunkowych. Ze względu na kwestie bezpieczeństwa, osoby znajdujące się wewnątrz muszą przejść proces dekontaminacji/odkażania, czyli usunięcia potencjalnych środków toksycznych/chemicznych z ubrania i skóry.

11. Czy to prawda, że możliwą substancją, która wywołała takie skutki zdrowotne, był „nowiczok”? Takie informacje pojawiają się w mediach społecznościowych.

Na tym etapie nie możemy potwierdzić tej informacji. Trwa weryfikacja, co było przyczyną załamnięcia kilku osób w centrum handlowym. Wszystkie osoby, które znajdują się w centrum handlowym, są pod opieką służb ratunkowych.

12. Jakie są procedury działania, aby zneutralizować działanie tej trucizny w tak dużym obiekcie?

W pierwszej kolejności zostanie przeprowadzona dekontaminacja wszystkich osób znajdujących się w centrum handlowym, następnie zostanie przeprowadzone sprawdzenie wszystkich pomieszczeń pod kątem występowania toksycznych substancji.

13. Gdzie zostały znalezione ślady trucizny? Uwięzieni w centrum pracownicy twierdzą, że gdzieś na parterze w okolicy sanitariatów.

W tym momencie służby sprawdzają pomieszczenia centrum handlowego pod kątem występowania substancji toksycznych. Osoby poszkodowane zostały znalezione w okolicy toalety na parterze, ale sprawdzane są pomieszczenia w całym budynku.

14. Dlaczego dopuszczono do sytuacji, w której użyty został środek trujący?

Trwają działania służb. O potencjalnych przyczynach i okolicznościach zdarzenia poinformujemy najszybciej jak to możliwe.

15. Kto jest winny tej sytuacji?

Na tym etapie działań ratowniczych skupiamy się przede wszystkim na pomocy poszkodowanym i neutralizacji zagrożenia. Przyczyny zdarzenia będą analizowane po zakończeniu działań ratowniczych.

16. Kto jest za to odpowiedzialny? Czy służby zadziałały prawidłowo? Czy dopuszczono się zaniedbań?

Jest zbyt wcześnie na wyciąganie wniosków. Na analizę prowadzonych działań przyjdzie czas. Obecnie wszystkie służby pracują, aby zneutralizować zagrożenie, a przede wszystkim pomóc poszkodowanym.

17. Czy Polacy mogą się czuć bezpiecznie w tej sytuacji?

Musimy liczyć się z ryzykiem wystąpienia różnego rodzaju zagrożeń. Służby wnikliwie analizują informacje, aby w odpowiednim czasie niwelować zagrożenie. Pamiętajmy też, aby służyć komunikatów służb, zwłaszcza wtedy, gdy są ogłaszane stopnie alarmowe i zwracać uwagę na pozostawione paczki, torby, samochody, które wcześniej nie parkowały w danym miejscu czy niestandardowo zachowujące się osoby. Nie mamy sygnałów, aby podobne sytuacje miały się powtarzać w najbliższym czasie.



ZAGROŻENIA BIOLOGICZNE



Spis Treści

1. Epidemia wywołana koronawirusem – SARS
2. Epidemia wywołana bakteriami
– sepsa meningokokowa
3. Ebola

1. Epidemia wywołana koronawirusem – SARS

Opis zdarzenia

Rano z powodu ogólnego osłabienia, wysokiej temperatury (ponad 38 °C) i silnego kaszlu do jednej z warszawskich przychodni zgłaszają się 54-letnia Polka i jej mąż, którzy niedawno wrócili z wakacji w Chinach. Lekarz, po zdiagnozowaniu grypy, odsyła pacjentów do domu. W południe w przychodniach w Gdańsku, Rzeszowie i Krakowie, pojawiają się pojedyncze osoby skarżące się na silne objawy grypopodobne, wcześniej również podróżujące do Azji. Następnego dnia media podają informację, że w Chinach zanotowano 154 potwierdzone przypadki zachorowań na SARS. W ciągu kolejnych godzin inne kraje informują o odnotowanych u siebie przypadkach zachorowań. Pod koniec dnia szacuje się blisko 50 ofiar śmiertelnych oraz 600 zachorowań na świecie, wśród których wiele osób wymaga wspomagania układu oddechowego.

W wielu krajach rozpatruje się zamknięcie przedszkoli i żłobków, w innych rozpoczęto akcję rozdawania masek chirurgicznych. Przypadki zachorowań odnotowano m.in. w Chinach, Stanach Zjednoczonych, Danii, Niemczech, Wielkiej Brytanii. SARS wydaje się rozprzestrzeniać także w innych państwach, rodząc obawy o światową pandemię. Kolej-

-nego dnia do szpitala trafiają z ciężką niewydolnością oddechową 54-letnia Polka i jej mąż, u których pierwotnie zdiagnozowano grypę. W nocy mężczyzna umiera, a u kobiety potwierdza się ostatecznie obecność wirusa powodującego SARS. Następnego dnia do szpitala trafiają: lekarz badający parę oraz ich najbliższa rodzina – wszyscy wykazują ciężkie objawy grypopodobne oraz bóle w klatce piersiowej. Media alarmują, że w kolejnych dniach mogą pojawić się poważne problemy z dostępem do przychodni. Ostrzegają, że większość osób chorych będzie wymagała hospitalizacji i wspomaganie oddechowego.

Wybucho panika spowodowana strachem przed zachorowaniem. Wszystkie krajowe ośrodki zdrowia zaczynają być przeciążone z powodu napływu zwiększonej liczby pacjentów. Ze względu na sezon grypowy, każdy, u którego pojawiły się objawy grypopodobne, natychmiast żąda badania, z obawy o zachorowanie na SARS. Jednocześnie pojawiają się doniesienia o 40 potwierdzonych przypadkach krajowych zachorowania na SARS, w tym także wśród personelu medycznego.

Przesłania

- Każdy chory zostanie otoczony profesjonalną opieką.
- Służby medyczne i sanitarne podejmują wszelkie starania, aby nie dopuścić do wybuchu epidemii w Polsce.
- Należy stosować się do zaleceń służb sanitarnych i medycznych.



Przekazy

- Wirus SARS trafił do Polski przez turystów, którzy zarazili się, będąc na wycieczce w Chinach.
- W tej chwili trwa dochodzenie epidemiologiczne. Służby sanitarne i medyczne podejmują wszelkie starania, aby jak najszybciej dotrzeć do osób, które miały kontakt z chorymi.
- Wszyscy chorzy zostali otoczeni profesjonalną opieką.
- SARS, czyli ostry zespół niewydolności oddechowej, przenosi się drogą kropelkową. Zараżenie możliwe jest również poprzez kontakt pośredni z przedmiotami zanieczyszczonymi wydzieliną dróg oddechowych lub płynami ustrojowymi chorego.
- Najskuteczniejszym sposobem uniknięcia zarażenia jest profilaktyka i zachowanie środków ostrożności takich jak w przypadku innych chorób zakaźnych – tj. unikanie kontaktu z chorymi, unikanie dużych skupisk ludzkich, a przede wszystkim przestrzeganie zasad higieny.

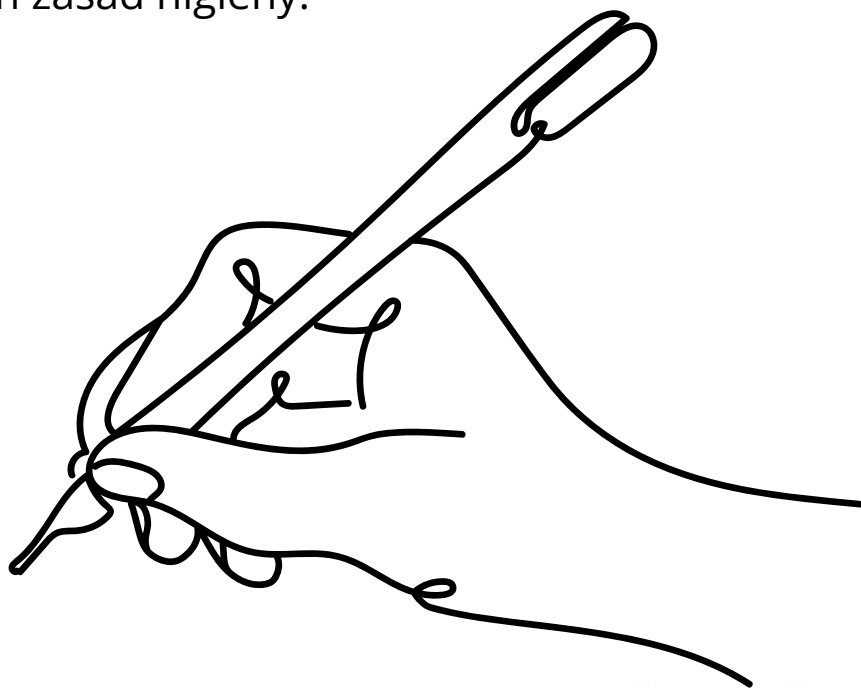
- Według informacji od wojewódzkich lekarzy koordynatorów ratownictwa medycznego obecnie w Polsce choruje 40 osób. Są oni otoczeni najlepszą opieką.
- Nie każdy chory z wysoką gorączką i kaszlem, to potencjalnie chory na SARS – tym bardziej że mamy akurat tzw. sezon grypowy. Jeżeli jednak wystąpiły u kogoś takie objawy jak m.in. wysoka temperatura, a dana osoba miała styczność z chorym na SARS lub z wróciła z obszaru, na którym stwierdzono występowanie tej choroby, powinna niezwłocznie zgłosić się do specjalistycznej placówki – szpitala zakaźnego. W innym wypadku wystarczy wizyta u lekarza pierwszego kontaktu.
- Państwowa Inspekcja Sanitarna prowadzi działania przeciwepidemiczne i zapobiegawcze w oparciu o ustawę o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi.
- Zgodnie ze zobowiązaniami międzynarodowymi, Państwowa Inspekcja Sanitarna ściśle współpracuje z Komisją Europejską, Światową Organizacją Zdrowia i Europejskim Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób w oparciu o wypracowane procedury.

Wzorcowe oświadczenie

W Polsce stwierdzono zachorowania na ostry zespół niewydolności oddechowej SARS. Choroba została zawleczona do kraju z Chin. Wszyscy chorzy to osoby, które powróciły z podróży do Azji, bądź osoby, które miały z nimi kontakt. Polskie służby sanitarne i medyczne niezwłocznie podjęły działania, aby zapobiec rozprzestrzenianiu się choroby, a przede wszystkim dotrzeć do chorych i osób, które miały z nimi kontakt, aby jak najszybciej zapewnić im opiekę lekarską. Obecnie choruje 40 osób – zostały one hospitalizowane i otoczone profesjonalną opieką.

SARS, czyli ostry zespół niewydolności oddechowej, jest chorobą wywoływaną przez koronawirusy. Choroba ta nie daje specyficznych symptomów. Najczęściej to wysoka gorączka oraz problemy z układem oddechowym (kaszel, problemy z oddychaniem).

Podejrzenie kontaktu z osobami chorymi na SARS lub przebywanie w miejscach, w których SARS potwierdzono, powinny skłonić do niezwłocznej wizyty u lekarza. Najskuteczniejszym sposobem uniknięcia zarażenia jest profilaktyka i zachowanie środków ostrożności – takich jak w przypadku innych chorób zakaźnych. Zaleca się unikania kontaktu z chorymi i dużych skupisk ludzkich oraz przestrzegania podstawowych zasad higieny.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak groźny jest wirus SARS?

SARS, czyli ostry zespół niewydolności oddechowej, jest chorobą wywoływaną przez koronawirusy. Śmiertelność w przypadku zachorowania na SARS jest obecnie oceniana na około 10%, ale w przypadku osób starszych wskaźnik ten może sięgać nawet 50%. Zachorowania szerzą się drogą kropelkową w czasie bliskiego kontaktu, dlatego pacjenci, zgodnie z zaleceniami WHO, powinni być izolowani. Zараżenie możliwe jest również poprzez kontakt pośredni z przedmiotami zanieczyszczonymi wydzieliną dróg oddechowych lub płynami ustrojowymi chorego. Dlatego należy przestrzegać zasad higieny, myć ręce po każdym skorzystaniu z toalety i przyjsciu do domu. Myć owoce i warzywa przed spożyciem, a kichając czy kaszląc zasłaniać usta (najlepiej rękawem, a nie dłonią, ponieważ zwykle potem dotykamy nią wielu przedmiotów).

2. Czy grozi nam epidemia SARS? Czy zagrożenie jest realne?

Każde zagrożenie należy traktować poważnie, dlatego służby medyczne i sanitarne zostały postawione w stan gotowości. Chorzy i osoby, które miały z nimi kontakt są hospitalizowani i objęci troskliwą opieką. Służby sanitarne podjęły działania, aby dotrzeć do wszystkich osób, które nawet potencjalnie mogły mieć kontakt z chorymi.

3. Ilu jest chorych?

Według informacji od wojewódzkich lekarzy koordynatorów ratownictwa medycznego obecnie w Polsce choruje 40 osób. Wszyscy chorzy są hospitalizowani i otoczeni profesjonalną opieką medyczną.

4. Ilu może być zarażonych?

W tej chwili trwa dochodzenie epidemiologiczne. Służby medyczne i sanitarne podejmują wszelkie działania, aby dotrzeć do wszystkich osób, które nawet potencjalnie mogły mieć kontakt z chorymi. Zależy nam na tym, aby z jednej strony jak najszybciej dotrzeć do chorych i udzielić im pomocy, z drugiej – aby ograniczyć drogę rozprzestrzeniania się choroby. Prosimy wszystkie osoby, które zaobserwowały u siebie niepokojące objawy, a wcześniej wróciły z Azji lub miały kontakt z osobami chorymi, o zgłaszanie się do lekarzy.

5. Czy jest skuteczne lekarstwo na tę chorobę?

Leczenie SARS to leczenie objawowe polegające m.in. na obniżaniu gorączki i mechanicznej wentylacji. Ponieważ choroba przenoszona jest drogą kropelkową, najskuteczniejszym lekarstwem jest po prostu profilaktyka i środki ostrożności – takie jak w przypadku wielu innych chorób zakaźnych np. mycie rąk, unikanie kontaktu z osobami chorymi.

6. Czy można opanować rozprzestrzenianie się choroby, a jeżeli tak – jak szybko?

Aby choroba nie rozprzestrzeniała się, należy jak najszybciej dotrzeć do osób chorych i tych, które mogły mieć z nimi kontakt. W tej chwili służby medyczne i sanitarne podejmują wszelkie starania, aby stało się to jak najszybciej. Poza tym należy zachować środki ostrożności takie jak w przypadku innych chorób zakaźnych – unikać dużych skupisk ludzkich oraz pamiętać o podstawowych zasadach higieny – m.in. często myć ręce, ponieważ wirus jest także obecny w wydzielinach chorego. Jeżeli musimy przebywać wśród dużej grupy ludzi, warto założyć maseczkę ochronną.

7. Czy szpitale są przygotowane na zwiększoną liczbę pacjentów zakaźnych?

Pacjenci zakaźni są leczeni w przystosowanych do tego placówkach – tzw. szpitalach zakaźnych. Wiedzę nt. dostępnej liczby miejsc posiadają wojewódzcy lekarze koordynatorzy ratownictwa medycznego. Jeżeli będzie taka konieczność, liczba miejsc może zostać zwiększona. Mamy doświadczenie zdobyte podczas pandemii COVID-19. Szpitale są przygotowane na przyjmowanie pacjentów z podejrzeniem zakażenia, odizolowanie ich i otoczenie profesjonalną opieką medyczną.

8. Jakie procedury obowiązują w przypadku wystąpienia choroby zakaźnej?

Każdy przypadek stwierdzenia choroby zakaźnej musi być zgłoszony do inspekcji sanitarnej, która monitoruje sytuację i podejmuje odpowiednie działania. Państwowa Inspekcja Sanitarna posiada opracowane procedury i plany zarządzania kryzysowego na wypadek wystąpienia w Polsce choroby zakaźnej. Podczas pandemii COVID-19 procedury zostały sprawdzone i uaktualnione.

9. Jakie objawy powinny niepokoić Polaków?

Nie ma symptomów specyficznych dla SARS, ale wysoka gorączka oraz problemy z układem oddechowym (takie jak kaszel i problemy z oddychaniem), a także podejrzenie kontaktu z osobami chorymi na SARS lub przebywanie w miejscach, w których SARS potwierdzono, powinny skłonić każdego do wizyty u lekarza.

10. Jak powinni się zachowywać Polacy, aby uniknąć zarażenia?

Najskuteczniejszym sposobem jest profilaktyka i zachowanie środków ostrożności – takich jak w przypadku innych chorób zakaźnych. Zachorowania szerzą się drogą kropelkową w czasie bliskiego kontaktu oraz pośrednio, poprzez kontakt z przedmiotami zanieczyszczonymi wydzieliną dróg oddechowych lub płynami ustrojowymi chorego. Dlatego, jeżeli to możliwe, należy unikać kontaktu z chorymi, dużych skupisk ludzkich oraz stosować podstawowe zasady higieny i po prostu myć ręce. Jeżeli musimy przebywać wśród dużej grupy ludzi, warto założyć maseczkę ochronną. Natomiast, jeżeli pojawią się symptomy takie jak wysoka gorączka oraz problemy z układem oddechowym jak kaszel i trudności z oddychaniem, niezbędna jest wizyta u lekarza.

11. Czy będą zamykane szkoły, przedszkola i zakłady pracy w miastach, gdzie stwierdzono przypadki SARS?

W tej chwili trwa dochodzenie epidemiologiczne. Na tym etapie nie ma przesłanek do zamykania szkół czy zakładów pracy. Nie mniej jednak każdy powinien stosować środki ostrożności, takie jak w przypadku wielu innych chorób zakaźnych np. mycie rąk czy unikanie kontaktu z osobami chorymi.

Decyzje dotyczące zamykania placówek oświatowych czy zakładów pracy wynikają z ogłoszenia stanu epidemii lub stanu zagrożenia epidemicznego, wtedy, gdy dla ograniczenia rosnącej liczby zachorowań konieczne i niezbędne jest użycie nadzwyczajnych środków. Prowadzony jest stały monitoring przypadków zachorowań. Służby są gotowe na każdą ewentualność, ale przy obecnej skali zjawiska nie ma powodów to zastosowania takich środków zapobiegawczych. Jeżeli sytuacja ulegnie zmianie, będą podejmowane odpowiednie decyzje i działania.

12. Gdzie się zgłaszać z objawami choroby? Czy wystarczy lekarz pierwszego kontaktu, czy musi to być jakaś specjalistyczna przychodnia lub szpital?

Nie każdy chory z wysoką gorączką i kaszlem jest chory na SARS – tym bardziej że mamy akurat tzw. sezon grypowy. Jeżeli jednak wystąpiły takie objawy, a dana osoba miała styczność z chorym lub wróciła z obszaru, na którym stwierdzono występowanie SARS, powinna niezwłocznie zgłosić się do specjalistycznej placówki – szpitala zakaźnego. W innym wypadku wystarczy wizyta u lekarza pierwszego kontaktu.

13. Gdzie można znaleźć listę placówek, do których powinni zgłaszać się chorzy?

W każdym województwie funkcjonuje lekarz koordynator ratownictwa medycznego, który posiada pełną informację o placówkach medycznych (w tym placówkach zakaźnych), a przede wszystkim o liczbie wolnych łóżek w danej placówce. W związku z tym informacji należy szukać w urzędach wojewódzkich, gdzie funkcjonują całodobowe centra zarządzania kryzysowego. Wykaz danych teleadresowych został umieszczony na stronach MSWiA, MZ oraz GIS (jeżeli tak powiemy, trzeba zadbać, aby taki wykaz się tam znalazł).

14. Jak to możliwe, że służby na lotnisku wpuściły chorą osobę?

Pasażerowie powracający z Chin nie wykazywali objawów chorobowych. Ponadto nie było informacji o tym, że w Chinach zostały stwierdzone przypadki SARS. W związku z tym nie było żadnych podejrzeń, że któryś z podróżnych może być zakażony.

W tej chwili wiemy, że przypadki zachorowań odnotowano także w Stanach Zjednoczonych, Danii, Niemczech i Wielkiej Brytanii. Obsługa samolotów oraz pracownicy lotniska są zobowiązani do przekazywania służbom medycznym informacji o wszelkich nietypowych stanach pasażerów (złe samopoczucie, gorączka, kaszel).

15. Czy odnotowanie przypadku SARS w Polsce nakłada na nasze służby sanitarne jakieś obowiązki? Np. oficjalne zgłoszenie do WHO, przeprowadzenie śledztwa w celu ustalenia gdzie chorzy się zarazili itp.?

Państwowa Inspekcja Sanitarna prowadzi działania przeciwepidemiczne i zapobiegawcze w oparciu o ustawę o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi. Zgodnie ze zobowiązaniami międzynarodowymi i wypracowanymi procedurami współpracuje z Komisją Europejską, Światową Organizacją Zdrowia i Europejskim Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób. Działania służb sanitarnych wynikają z analizy i oceny sytuacji.

16. Czy grozi nam powtórka wybuchu pandemii podobnej do COVID-19?

Pierwsze przypadki zakażenia wirusem SARS u ludzi odnotowano w 2002 roku w południowych Chinach. SARS jest więc znany medycynie. Natomiast SARS-COV-2 był wirusem nowym – odmiennym od znanych koronawirusów ze względu na różnice w budowie, a także kliniczny przebieg zachorowań. Dlatego minęło trochę czasu, nim świat nauczył się z nim walczyć i stworzył szczepionkę.

2. Epidemia wywołana bakteriami – sepsa meningokokowa

Opis zdarzenia

Na Stadionie Narodowym pod hasłem „Cała rodzina bawi się razem!!!” odbywa się koncert Roxie Węgiel i Viki Gabor (połączony Dzień Matki, Dziecka i Ojca). Imprezie towarzyszą liczne dodatkowe atrakcje (wata cukrowa, ręcznie wyrabiane słodycze, warsztaty malowania itp.). Do punktu medycznego zgłasza się pięcioosobowa rodzina (troje dzieci w wieku od 5 do 12 lat). Wszyscy mają wysoką gorączkę, a dzieci dodatkowo trudności z oddychaniem. Natychmiast zapada decyzja o przetransportowaniu ich do szpitala.

Około godziny 21.00 do mediów wycieka informacja o zgonie dwójki dzieci. Zaczynają się spekulacje na temat przyczyny ich śmierci. Pod szpitalem gromadzą się media. Szpital wydaje oświadczenie, że prawdopodobną przyczyną zgonu mogła być sepsa meningokokowa. Zachodzi obawa, że zmarłe dzieci mogły zarazić innych uczestników wydarzenia, a także inne osoby ze swojego otoczenia (przedszkole, szkoła).

Przesłania

- Uczestnikom koncertu nie zagraża niebezpieczeństwo.
- Każdy chory zostanie otoczony profesjonalną opieką.



Przekazy

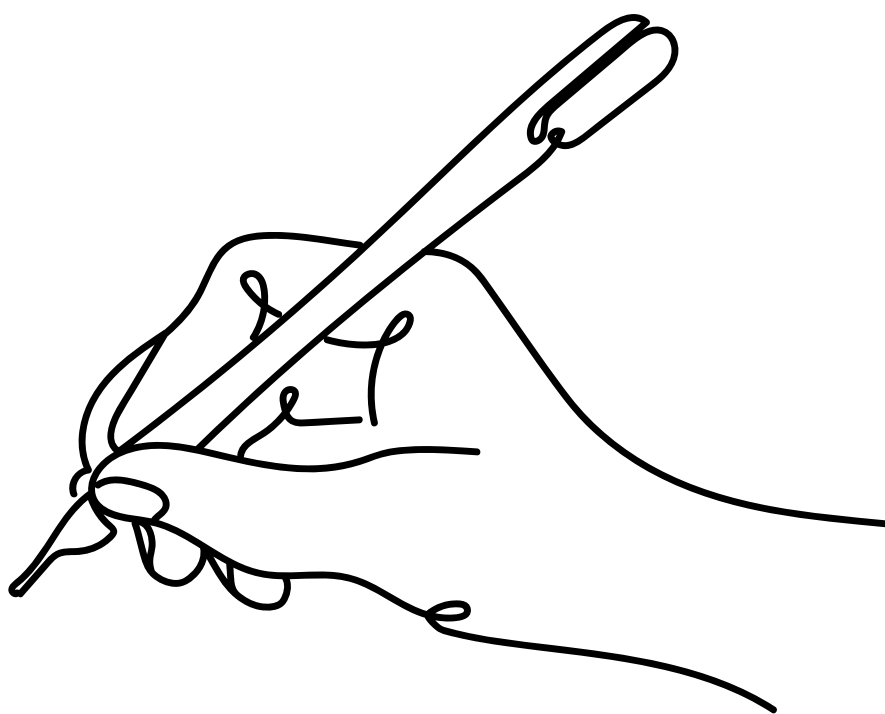
- Podczas koncertu na Stadionie Narodowym pięcioosobowa rodzina źle się poczuła.
- W szpitalu zmarło dwoje dzieci. Trwają badania, które mają potwierdzić przyczynę zgonu dzieci. Podejrzewamy, że mogła to być sepsa meningokokowa.
- Służby sanitarne są w stanie podwyższonej gotowości i monitorują sytuację. Każdej osobie, u której pojawią się niepokojące objawy, zostanie udzielona fachowa pomoc medyczna.
- Osoby, które miały kontakt ze zmarłymi dziećmi, zostały objęte nadzorem epidemiologicznym. Są otoczone profesjonalną i troskliwą opieką.
- Nie ma zagrożenia dla uczestników wydarzenia na Stadionie Narodowym. Sepsa może być groźna dla osób z obniżoną odpornością.
- Aby doszło do zakażenia, konieczny jest bliski kontakt z osobą chorą (np. wspólne mieszkanie, picie z tych samych szklanek). Nie można zachorować, mijając osobę zakażoną na ulicy lub siedząc z nią przy jednym stole. Aby uniknąć zakażenia, należy przede wszystkim przestrzegać podstawowych zasad higieny.

Wzorcowe oświadczenie

W związku z podejrzeniem wystąpienia posocznicy (sepsy) meningokokowej u rodziny, która uczestniczyła w wydarzeniu na Stadionie Narodowym, pracownicy Państwowej Inspekcji Sanitarnej objęli nadzorem epidemiologicznym osoby, które miały bliski kontakt z chorymi.

Osoby objęte nadzorem zostały poddane chemioprophylaktyce – są im podawane antybiotyki, które blokują zakażenie. W tej chwili wszyscy czują się dobrze i nie mają niepokojących objawów.

Główny Inspektor Sanitarny przypomina, że aby doszło do zakażenia człowieka od człowieka, konieczny jest bliski i długotrwały kontakt z wydzieliną z gardła osoby chorej. Nie ma zatem żadnych racjonalnych przesłanek, aby twierdzić, że zachorowanie jednej rodziny może wywołać zachorowanie wszystkich uczestników biorących udział w wydarzeniu.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak groźna jest sepsa meningokowa? Czy i jak bardzo realna jest groźba epidemii?

Sepsa jest groźna dla osób o obniżonej odporności. Organizm zdrowego człowieka potrafi się skutecznie bronić. Nie można wykluczyć, że pojawią się następne przypadki, dlatego służby sanitarne objęły nadzorem epidemiologicznym osoby, które miały kontakt z zakażonymi i monitorują sytuację.

2. Czy mamy wystarczającą ilość leków na wypadek wybuchu epidemii?

Meningokoki są wrażliwe na wiele antybiotyków np. penicylinę, która dostępna jest praktycznie w każdej aptece i w każdym szpitalu. Nie ma więc obaw, że antybiotyków zabraknie.

3. Nadzorem objęto zaledwie kilka osób. Co z pozostałymi uczestnikami koncertu? To co najmniej kilkaset osób.

Aby doszło do zakażenia, konieczny jest bliski kontakt (np. wspólne mieszkanie, picie z tych samych szklanek). Nie można zachorować, mijając zakażoną osobę na ulicy. Dla uczestników koncertu uruchomiono infolinię, aby dotrzeć do wszystkich, którzy mogli mieć kontakt z chorymi. Podstawowe zalecenie jest bardzo jasne: przestrzegać podstawowych zasad higieny i zgłosić się do lekarza w przypadku wystąpienia nawet drobnych objawów.

4. Jaki jest stan hospitalizowanych pacjentów?

Pacjenci przebywają w Szpitalu Zakaźnym przy ul. Wolskiej. Lekarze wdrożyli właściwe procedury, zgodne z aktualną wiedzą medyczną. Wszyscy są pod opieką najlepszych specjalistów.

5. Gdzie zmarłe dzieci mogły się zarazić?

Meningokoki występują u około 20% zdrowych ludzi w jamie nosowo-gardłowej. Nie są szczególnie zjadliwe. Wywołują chorobę u jednej osoby na 100 tys. Jeżeli natomiast zaatakują, choroba rozwija się w piorunującym tempie i w ciągu zaledwie doby może doprowadzić do śmierci. Najczęściej chorują dzieci, jednak zdarzają się też przypadki wśród dorosłych – zwłaszcza wtedy, gdy znacząco spada odporność organizmu.

3. Ebola

Opis zdarzenia

W jednym z krajów Afryki Zachodniej odnotowano przypadki Eboli. Liczba chorych rośnie, zwłaszcza w Liberii, w której pojawiły się pierwsze przypadki zakażeń. Wg polskich epidemiologów istnieje duże ryzyko zawleczenia choroby do kraju, zwłaszcza że w tamten rejon są organizowane wycieczki turystyczne i prowadzone misje humanitarne. Niektóre uczelnie potwierdziły, że studiują u nich obcokrajowcy z krajów objętych chorobą. Przypadki zakażeń odnotowano także w USA i Hiszpanii – to m.in. pielęgniarka opiekująca się chorym misjonarzem, który wrócił z Liberii. Stwierdzono niedopełnienie procedur zarówno przy opiece nad chorym, jak i nad zakażoną pielęgniarką.

Polskie media obiegła informacja, że do Polski powróciła z Liberii grupa licealistów z Wrocławia, która jako wolontariusze opiekowała się dziećmi na obozie dla biednych rodzin. Niestety, żadne służby nie wiedziały o ich przylocie, dlatego młodzież nie została przebadana i poddana kwarantannie. Dwa dni po wylocie polskiej młodzieży z Liberii obóz został zamknięty ze względu na epidemię.

W mediach społecznościowych obserwowane jest zdenerwowanie, elementy paniki i przypadki dezinformacji. Oszuści internetowi wykorzystują aktualne wydarzenia, naiwność i strach internautów do wyłudzenia danych osobowych oraz pieniędzy.

Przesłania

- Ryzyko pojawienia się Eboli w Polsce jest oceniane przez ekspertów jako bardzo niskie, jednak możliwe.
- System opieki zdrowotnej w Polsce ma opracowany system reakcji na tego typu zakażenia. Oddziały zakaźne są w stanie zapanować nad sytuacją. Pacjent zostanie poddany leczeniu objawowemu.
- Procedury wdrożone na wypadek wystąpienia w Polsce wirusa Ebola zapewnią Polakom bezpieczeństwo.



Przekazy

- Służby sanitarne są w stanie podwyższonej gotowości ze względu na możliwość zawleczenia Eboli do kraju.
- Służby sanitarne monitorują sytuację. Każdej osobie, u której pojawią się niepokojące objawy, zostanie udzielona fachowa pomoc medyczna.
- W Polsce nie ma potwierdzonego przypadku wystąpienia zakażenia wirusem Ebola, a w portach lotniczych zostały wdrożone specjalne procedury, których celem jest wychwycenie potencjalnie zakażonych osób oraz zapewnienie bezpieczeństwa obsłudze lotnisk oraz pasażerom.

- Eksperci oceniają, że ryzyko zawleczenia wirusa do Polski istnieje, choć obecnie jest bardzo niskie. Należy pamiętać, że choroba nie przenosi się drogą powietrzną (jak np. grypa). Do zakażenia konieczny jest tzw. bliski kontakt z osobą chorą – z jej płynami ustrojowymi i wydzielinami (jak krew, kał, ślina czy nasienie).
- Istnieją procedury postępowania na wypadek stwierdzenia zakażenia wirusem Ebola, który znany jest od lat. Mechanizmy zostały sprawdzone podczas epidemii koronawirusa SARS-COV-2, a w tym przypadku nie wiedzieliśmy tak naprawdę, z czym mamy do czynienia
- Młodzież z Wrocławia, która powróciła z Liberii, profilaktycznie została hospitalizowana, a ich bliscy objęci nadzorem epidemicznym. Wszyscy są w dobrym stanie, bez objawów chorobowych.
- Objawy towarzyszące Eboli występują także w przypadku wielu innych chorób m.in. malarii. Dlatego zalecana jest ostrożność i rozsądek w przekazywaniu i interpretowaniu pojawiających się informacji.
- Sytuacja jest wykorzystywana w sieci do siania paniki, a także wyłudzenia pieniędzy i danych osobowych. Administracja publiczna ani instytucje zaangażowane w rozwiązywanie tej sytuacji nie oferują płatnej usługi SMS informującej o zagrożeniu. SMS z ostrzeżeniami – ALERT RCB - jest usługą bezpłatną. Wiadomość otrzymują wszyscy, którzy znajdą się w obszarze alarmowania – oczywiście jeżeli będzie taka konieczność. Dlatego należy wnikliwie sprawdzać źródło informacji – najlepiej szukać ich na oficjalnych stronach. O próbach oszustwa została poinformowana Policja oraz służby zwalczające cyberzagrożenia.

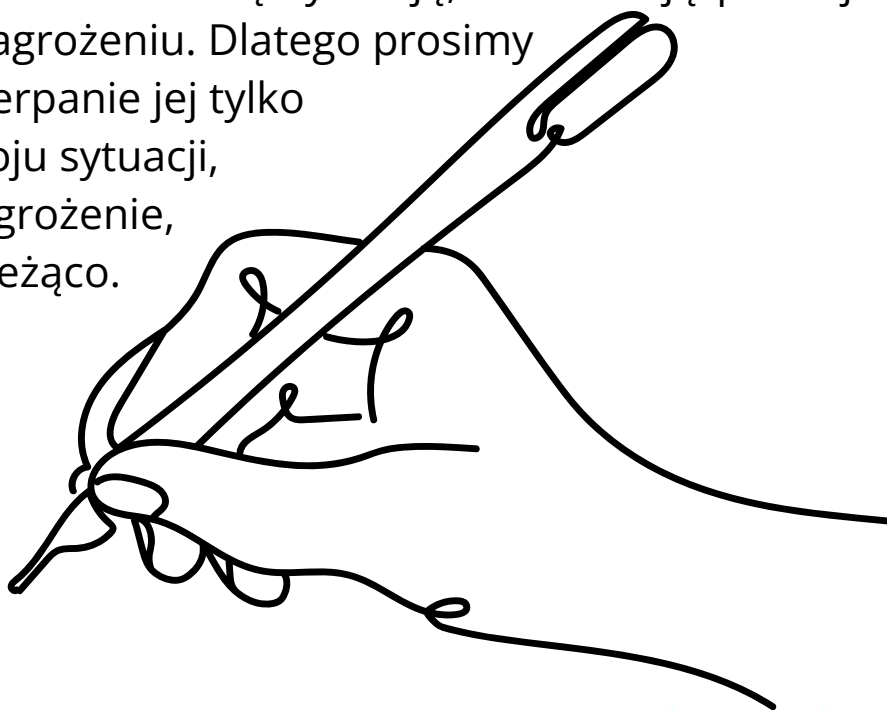
Wzorcowe oświadczenie

W Polsce nie ma potwierdzonego przypadku wystąpienia zakażenia wirusem Ebola, a w portach lotniczych zostały wdrożone specjalne procedury, których celem z jednej strony jest wychwycenie potencjalnie zakażonych osób, z drugiej – zapewnienie bezpieczeństwa obsłudze lotnisk oraz pasażerom.

Eksperti oceniają, że ryzyko zawleczenia wirusa do Polski istnieje, choć na ten moment jest niskie. Należy pamiętać, że choroba nie przenosi się drogą powietrzną, jak na przykład grypa. Do zakażenia konieczny jest tzw. bliski kontakt z osobą chorą – mianowicie z jej płynami ustrojowymi czy wydzielinami – takimi jak krew, kał, ślina czy nasienie.

Istnieją procedury postępowania na wypadek stwierdzenia zakażenia wirusem Ebola, który znany jest od lat. Mechanizmy zostały sprawdzone podczas epidemii koronawirusa SARS-COV-2, a w tym przypadku nie wiedzieliśmy tak naprawdę, z czym mamy do czynienia.

W związku z tym, że wirus Ebola wywołuje bardzo dużo emocji, w internecie uaktywnili się oszuści, którzy żerując na ludzkim strachu, wyłudniają dane osobowe oraz pieniądze. Administracja publiczna ani instytucje publiczne zaangażowane w tę sytuację, nie oferują płatnej usługi SMS informującej o zagrożeniu. Dlatego prosimy o weryfikowanie wiedzy i czerpanie jej tylko z oficjalnych źródeł. O rozwoju sytuacji, zwłaszcza jeżeli wzrośnie zagrożenie, będziemy informowali na bieżąco.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Czy wirus Ebola dotarł do Polski?

W tym momencie nie mamy żadnego potwierdzonego przypadku zawleczenia wirusa do kraju. W portach lotniczych zostały wdrożone specjalne procedury, których celem z jednej strony jest wychwycenie potencjalnie zakażonych osób, z drugiej – zapewnienie bezpieczeństwa obsłudze lotnisk oraz podróżującym.

Ustandaryzowano wymogi w zakresie procedur obowiązujących pracowników lotnisk na wypadek przyjęcia pacjenta z podejrzeniem zakażenia wirusem – zaktualizowano i wprowadzono w życie Lotniskowe Plany Działania w Sytuacji Zagrożenia. Na lotniskach zostały także przeprowadzone ćwiczenia sprawdzające te procedury.

2. Co to znaczy, że zostały sprawdzone procedury?

Sprawdzono, czy obsługa portów lotniczych jest wyposażona w środki ochrony osobistej i wie jak postępować z osobami, które mogły mieć kontakt z czynnikiem zakaźnym. Wyznaczono i sprawdzono dostępność na terenie portu lotniczego obiektów/miejsc, w których udzielana jest pierwsza pomoc medyczna osobom chorym (w przypadku zidentyfikowania osoby z objawami na terenie portu lotniczego – po opuszczeniu samolotu). Sprawdzono możliwości transportu pacjentów chorych lub podejrzanych o zachorowanie na gorączkę Ebola do miejsc hospitalizacji. Przećwiczone postępowanie z osobami z kontaktu, w tym zapewnienie miejsc kwarantanny. Ustalono jak zarządzać odpadami stałymi. Ustalono i przećwiczone działania związane z odkażaniem, dezynfekcją, dekontaminacją lub innymi zabiegami w odniesieniu do ludzi, bagażu, środków transportu i powierzchni skażonych. Sprawdzono także dostępność i znajomość procedur operacyjnych (odpowiedź pod warunkiem rzeczywistego podjęcia takich działań).

3. Jakie są szanse, że gorączka krwotoczna zostanie zawleczona do kraju?

Ryzyko zawleczenia gorączki Ebola do Polski istnieje, choć na tę chwilę oceniane jest przez ekspertów jako bardzo niskie. Należy pamiętać, że choroba nie przenosi się drogą powietrzną, jak na przykład grypa. Choroby nie przenoszą też komary (jak w przypadku malarii czy dengi). Do zakażenia konieczny jest tzw. bliski kontakt z osobą chorą – mianowicie jej płynami ustrojowymi czy wydzielinami – takimi jak krew, kał, ślina czy nasienie. Można się zarazić także od osób zmarłych w wyniku Eboli, co jest istotne w aspekcie zwyczajów pogrzebowych w krajach dotkniętych obecnie epidemią (tradycja pochówku wymaga od uczestników bezpośredniego kontaktu z ciałem zmarłego).

4. Czy Polska jako kraj jest przygotowana do postępowania z taką chorobą zakaźną?

W Polsce istnieją procedury na wypadek postępowania z osobą/osobami zakażonymi czynnikiem wysoce zakaźnym. Wiadomo jak postępować. Zostało to zresztą dokładnie sprawdzone podczas epidemii COVID-19 – w przypadku tego wirusa nic o nim nie wiedzieliśmy. Ebola jest opisana. Wiadomo jak postępować z chorym, jakie procedury powinny zostać uruchomione.

5. Jak to możliwe, że grupa licealistów z Wrocławia, która wróciła z Liberii, nie została przebadana zaraz po powrocie?

To ewidentny błąd. Uczestnicy tego wyjazdu powinni zostać objęci procedurami związanymi z powrotem z kraju zagrożonego epidemią znacznie wcześniej. W tym momencie już wszyscy są objęci opieką.

6. Jakie są objawy Eboli?

Objawy zakażenia wirusem Ebola przypominają grypę. Chory ma wysoką gorączkę, jest bardzo osłabiony, ma bóle mięśniowe, bóle gardła i głowy. Potem pojawiają się wymioty, biegunka, silne odwodnienie. W niektórych przypadkach dochodzi do krwotoków zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Agresywnie namnażający się wirus uszkadza narządy wewnętrzne – m.in. nerki, wątrobę, układ nerwowy. Infekcja rozwija się od dwóch do 21 dni. Na szczęście chory, który nie ma wyraźnych objawów, nie zaraża. Staje się zagrożeniem dla innych dopiero wtedy, kiedy ma już symptomy infekcji. Osoby, które wyzdrowiały, mogą zakażać jeszcze przez kilka tygodni, ponieważ wirus wciąż jest obecny w ich organizmie.

7. Jak można się zarazić?

Do zakażenia dochodzi poprzez kontakt z krwią, wydzielinami i płynami ustrojowymi chorego – bezpośrednio od niego. Można też zarazić się poprzez dotyknięcie łóżka chorego, jego pościeli, ubrań, ręczników i innych powierzchni, z którymi chory miał kontakt. Zarazić się można też poprzez dotyknięcie zmarłego, np. w trakcie pogrzebu. Wirus wnika do organizmu przez uszkodzenia skóry, np. niewielkie zadrapanie, czy przez błony śluzowe. Można się więc zarazić podczas pocałunków i seksu z osobą chorą, a także jedząc z jej talerza. W rejonie, w którym występuje Ebola, najlepiej w miejscach publicznych nie dotykać niczego ani nikogo oraz bardzo często myć ręce. Wirus nie przenosi się drogą powietrzną.

8. Jak się leczy Ebolę?

Gorączkę krwotoczną leczy się objawowo. Podaje się płyny nawadniające.

W listopadzie 2019 roku w UE zarejestrowano pierwszą szczepionkę przeciw gorączce Ebola. Szczepionka ta może być podawana dorosłym, narażonym na zakażenie wirusem Ebola. Ervebo (tak nazywa się ta szczepionka) jest żywą, atestowaną szczepionką, która zawiera genetycznie zmodyfikowany wirus.

W maju 2020 roku Europejska Agencja Leków (EMA) dopuściła do obrotu w Unii Europejskiej szczepionkę chroniącą przed chorobą wywołaną przez wirusa Ebola u osób w wieku 1 roku i starszych.

9. Jak bardzo niebezpieczna jest ta choroba?

Gorączka krwotoczna Ebola to wysoce śmiertelna choroba zakaźna. Większość przypadków kończy się śmiercią z wykrwawienia. Śmiertelność w przypadku zarażenia wirusem wynosi od 25% do 90%. Największa jak do tej pory epidemia miała miejsce w Afryce Zachodniej w latach 2014–2016, odnotowano wtedy ponad 11 000 zgonów.

10. W mediach społecznościowych pojawiły się informacje, że wirus Ebola dotarł do Polski. Czy to prawda?

Rzeczywiście w mediach społecznościowych pojawiły się takie informacje – włącznie ze zdjęciami rzekomo zakażonych. To wszystko są informacje nieprawdziwe.

11. Skąd w ogóle się wziął wirus Ebola?

Wirus gorączki krwotocznej został po raz pierwszy odkryty podczas epidemii w Demokratycznej Republice Konga w 1976 r. Nazwano go „Ebola” od nazwy rzeki przepływającej niedaleko ogniska choroby. Jest to wirus odzwierzęcy. To znaczy, że zwierzęta są naturalnymi nosicielami tego zarazka.

Choroba wywoływana przez Ebolę objawia się m.in. wysoką gorączką, a w swoim ostatnim stadium może wywoływać krwawienia z narządów wewnętrznych – stąd pierwotna nazwa tej choroby: gorączka krwotoczna.

12. Jakie zwierzęta roznoszą Ebolę?

Obecna epidemia rozpoczęła się w Gwinei. Uczni przypuszczają, że głównym źródłem zakażenia były owocożerne nietoperze – lokalny przysmak. Wirusa może też zawierać mięso szympanсів, goryli czy niektórych leśnych antylop. W tej chwili jednak głównym zwierzęciem, które roznosi Ebolę, jest człowiek. Wirus ten doskonale przenosi się bowiem pomiędzy ludźmi.



ZAGROŻENIA RADIACYJNE

Spis Treści

1. Uwolnienie jodu-131.
Chmura radioaktywna (plotka)
2. Kradzież źródła promieniotwórczego
3. Przejazd transportu do utylizacji
(wypadek)

1. Uwolnienie jodu-131. Chmura radioaktywna (plotka)

Opis zdarzenia

14 sierpnia, godz. 17.00.

W mediach społecznościowych pojawia się nagranie podpisane „Uwaga! Wybuch w elektrowni atomowej Maria pod Warszawą”, na którym zarejestrowano wybuch wewnątrz budynku wypełnionego metalowymi zbiornikami. Zawaliła się jedna ze ścian. Widać unoszący się w powietrzu dym.

Materiał staje się wiralem. Jest masowo udostępniany, a komentarze wskazują na przerażenie zagrożeniem radiacyjnym. Strona internetowa PAA (prawdopodobnie z powodu obciążenia) nie działa.

W telewizji natychmiast zaczynają wypowiadać się „eksperci” (łączenia telefoniczne) z zakresu promieniowania i radiologii, którzy wskazują, że jeżeli rzeczywiście doszło do wybuchu na terenie reaktora Maria, do atmosfery mógł zostać uwolniony promieniotwórczy Jod-131. Dziennikarze podgrzewają atmosferę.

20 minut po ukazaniu się w internecie filmu pokazującego wybuch, na profilach społecznościowych PAA pojawia się komunikat o braku zagrożenia radiacyjnego oraz informacja, że wybuchu w reaktro-

rze Maria nie było. Telewizja dementuje plotki i uspokaja. Media społecznościowe mówią już jednak wyłącznie o radioaktywnej chmurze zagrażającej zdrowiu Polaków (komunikatowi dementującemu nie udało się „przebić” między fake newsami) oraz próbie tuszowania wypadku.

Pod aptekami w całej Polsce ustawiają się długie kolejki – ludzie masowo wykupują tabletki z jodem i poszukują płynu Lugola. Zdjęcia tłumów rozprzestrzeniają się w Internecie, co zwiększa poziom paniki społecznej.

Przesłania

- Reaktor Maria działa bez zakłóceń.
- Jest bezpiecznie. Nie ma powodu do niepokoju.
- Nie ma zagrożenia dla zdrowia i życia.



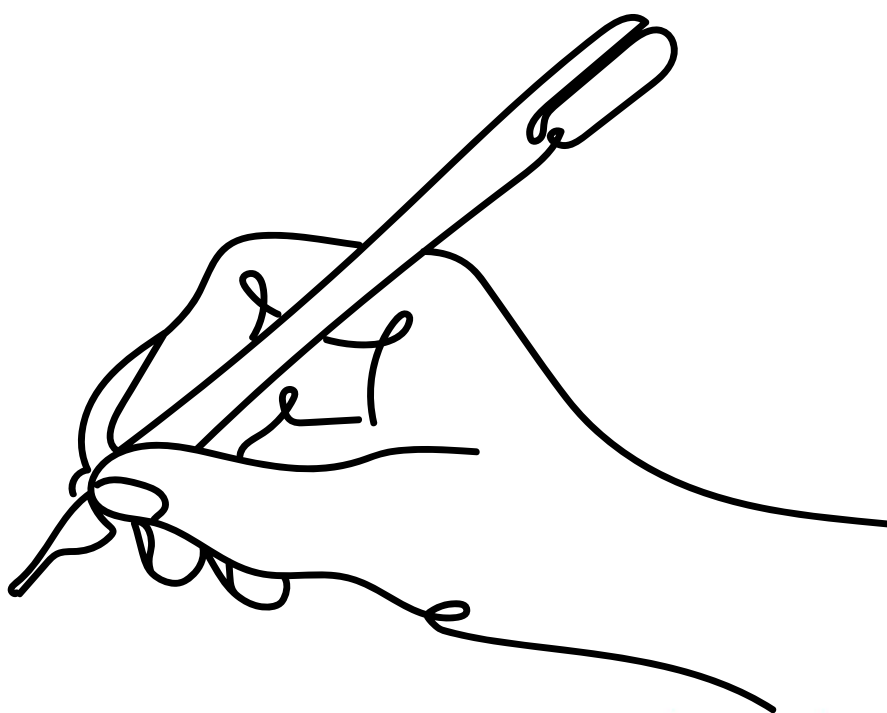
Przekazy

- Wideo przedstawiające wybuch w reaktorze Maria zostało sfabrykowane. Takie zdarzenie w ogóle nie miało miejsca.
- Reaktor działa bez zakłóceń. Nie ma żadnego zagrożenia dla ludzi i środowiska.
- Apteki notują zwiększoną sprzedaż tabletek z jodem. Nie należy ich jednak przyjmować. W sytuacji, gdy nie ma zagrożenia radiacyjnego, są szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co w konsekwencji może doprowadzić do jej nadczynności. U osób, które cierpią na choroby/zaburzenia układu krążenia może doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.
- Osoby, które sfabrykowały wideo, zostaną pociągnięte do odpowiedzialności. Zostały już poinformowane odpowiednie instytucje, które podjęły czynności w tej sprawie.

Wzorcowe oświadczenie

W przestrzeni publicznej pojawiły się informacje na temat rzekomej awarii reaktora „Maria”, który działa w Narodowym Centrum Badań Jądrowych (NCBJ) w Świerku pod Warszawą.

Materiał filmowy obrazujący wybuch w reaktorze został sfabrykowany. Reaktor działa prawidłowo, a żadnego wybuchu nie było. W oparciu o wskazania krajowego monitoringu radiacyjnego możemy z całą pewnością potwierdzić, że nie ma zagrożenia radiacyjnego. W związku z tym nie należy profilaktycznie przyjmować preparatów z jodem, ponieważ może to być szkodliwe dla zdrowia. O sprawie zostały powiadomione odpowiednie instytucje (służby), które prowadzą czynności w celu wykrycia autora tej fałszywej informacji. Ze względu na prawdopodobnie duże obciążenie przestała działać strona internetowa Państwowej Agencji Atomistyki, co wśród obywateli mogło wzbudzić dodatkowy niepokój. Jeszcze raz podkreślamy, że w NCBJ nie doszło do żadnego niebezpiecznego zdarzenia, a reaktor „Maria” pracuje normalnie. Nie ma zagrożenia radiacyjnego, nie ma zagrożenia dla zdrowia i życia obywateli.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Dlaczego strona internetowa nie działa?

Strona internetowa Państwowej Agencji Atomistyki przestała działać w wyniku przeciążenia przez zbyt dużą liczbę odwiedzin. Komunikaty PAA są na bieżąco przekazywane do PAP oraz przez media społecznościowe.

2. Czy rzeczywiście wideo zostało sfabrykowane?

Tak, wideo zostało sfabrykowane. W reaktorze Maria nie doszło do awarii. Potwierdzają to nie tylko informacje z Narodowego Centrum Badań Jądrowych, w którym znajduje się reaktor Maria, ale przede wszystkim wskazania systemu wczesnego wykrywania skażeń promieniotwórczych.

3. Czy możecie przedstawić dowód, że wybuch na terenie „Marii” jest nieprawdziwą informacją?

PAA na bieżąco prowadzi pomiary, które nie wykazują podwyższonej mocy promieniowania jonizującego w kraju, co miałyby miejsce w przypadku awarii reaktora i towarzyszącym jej uwolnieniom substancji promieniotwórczych do atmosfery.

4. Czy mieszkańcy Warszawy i okolic powinni zostać w domu?

Ponieważ awarii w reaktorze badawczym Maria nie było, nie zostały wprowadzone żadne działania interwencyjne. Gdyby doszło do awarii, informacja o konieczności pozostania w pomieszczeniach zamkniętych lub o innych działaniach zostałaby niezwłocznie przekazana osobom znajdującym się na zagrożonym obszarze. Uruchomiony zostałby ALERT RCB – SMS z ostrzeżeniem o zagrożeniu.

5. Kto jest autorem nieprawdziwego filmu?

Policja ustala autora sfabrykowanego wideo. O wynikach poinformujemy tak szybko, jak będzie to możliwe.

6. Dlaczego komunikat PAA ukazał się dopiero 20 minut po upublicznieniu filmu?

PAA było przez ten czas w stałym kontakcie ze Służbą Awaryjną Narodowego Centrum Badań Jądrowych, w którym znajduje się reaktor Maria, aby upewnić się, że nie doszło do żadnej awarii. Zbierano także dane z systemu wczesnego wykrywania skażeń promieniotwórczych, aby wykluczyć wszelkie uwolnienia. Sprawdzenie i potwierdzenie informacji to podstawowa zasada komunikacji.

7. Czy mamy się czego obawiać?

Nie, nie ma powodu do obaw. Ponieważ żadna awaria w reaktorze badawczym Maria nie miała miejsca, sytuacja radiacyjna w jego okolicy i w całym kraju pozostaje w normie. Brak jest jakiegokolwiek zagrożenia dla zdrowia i życia. W przypadku zagrożenia radiacyjnego z pewnością zostałby uruchomiony SMS-owy system ostrzegania ALERT RCB.

8. Czy powinniśmy przyjmować tabletki z jodem?

Nie. W sytuacji braku zagrożenia radiacyjnego nie wolno przyjmować tabletek z jodem – to szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co w konsekwencji może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia – do poważnych skutków zdrowotnych.

9. Czy film jest próbą wywołania chaosu społecznego? Paniki wśród Polaków?

Trwają działania wyjaśniające. Obecnie nie można wykluczyć żadnego scenariusza.

10. Czy za stworzeniem filmu stoją obce służby?

Jest jeszcze za wcześnie na stawianie takich tez. Trwają działania wyjaśniające. Nie można jednak wykluczyć żadnego scenariusza.

2. Kradzież źródła promieniotwórczego

Opis zdarzenia

20 grudnia, godz. 7.00.

Policja otrzymała informację od Dyrekcji Wojewódzkiego Centrum Onkologii o kradzieży promieniotwórczego izotopu radu, wykorzystywanego w szpitalu w brachyterapii – obsługa szpitala poinformowała o zniszczeniach zabezpieczenia fizycznego oraz o tym, że aparatura wskazuje brak czynnika promieniotwórczego wykorzystywanego w diagnostyce.

Informacja o kradzieży trafia do mediów – te wskazują na potencjalne zagrożenie napromieniowaniem przypadkowych osób w miejscach publicznych. Padają pytania o sposób transportu skradzionego materiału oraz powód kradzieży. Podkreśla się możliwość wykorzystania materiałów przy tworzeniu tzw. „brudnej bomby”.

Dyrektor Wojewódzkiego Centrum Onkologii potwierdza w mediach, że doszło do kradzieży. Wszystkie główne kanały telewizyjne oraz portale internetowe mówią o zagrożeniu radiacyjnym.

Prześlania

- Służby działają, aby jak najszybciej odzyskać skradziony izotop.
- Nie ma bezpośredniego zagrożenia dla zdrowia i życia.
- Pacjenci w trakcie radioterapii nie zostaną bez pomocy.



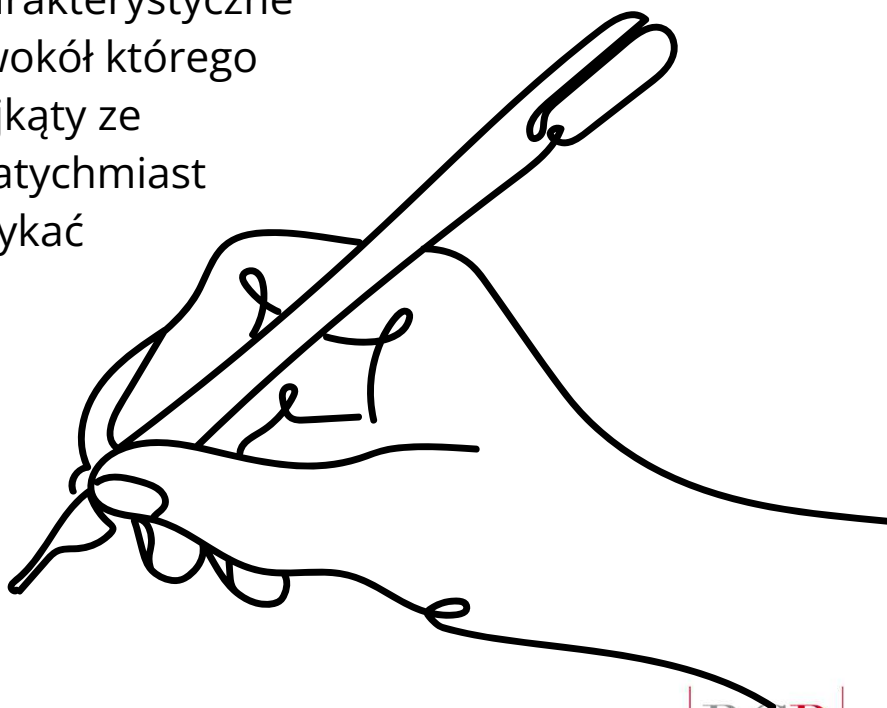
Przekazy

- Z Wojewódzkiego Centrum Onkologii skradziono izotop radu – Ra-226, który był wykorzystywany w terapii nowotworowej.
- Sprawa została zgłoszona do odpowiednich służb, które pod nadzorem prokuratora prowadzą śledztwo, aby jak najszybciej odzyskać skradziony izotop radu.
- Nie ma zagrożenia dla zdrowia. Aby doszło do napromieniowania, osoby musiałyby mieć bezpośredni kontakt z czynnikiem promieniotwórczym.
- W przypadku znalezienia pojemnika z charakterystycznymi oznaczeniami (czarne koło, wokół którego znajdują się trzy czarne trójkąty ze ściętymi wierzchołkami) proszę natychmiast powiadomić Policję, nie dotykać i nie zbliżać się do pojemnika.
- Pacjenci, którzy są w trakcie radioterapii w Wojewódzkim Centrum Onkologii zostaną skierowani do innych ośrodków.
- Wojewódzkie Centrum Onkologii zacznie przyjmować pacjentów tak szybko, jak będzie to możliwe. Rozpoczęto procedury pozyskania czynnika do aparatury.

Wzorcowe oświadczenie

W nocy z 19 na 20 grudnia, z Wojewódzkiego Centrum Onkologii skradziono izotop radu, który był wykorzystywany w brachyterapii. Kradzież zauważyli pracownicy szpitala – zniszczone zostały zabezpieczenia fizyczne, a aparatura pokazała brak czynnika promieniotwórczego. O kradzieży natychmiast powiadomiono Policję, która pod nadzorem prokuratury prowadzi w tej sprawie śledztwo. Z pierwszych ustaleń wynika, że kradzież była dobrze zaplanowana. Forma chemiczna i fizyczna skradzionego źródła promieniowania pozwala na narażenie osób trzecich na promieniowanie jonizujące. Niskie dawki promieniowania jonizującego nie spowodują skutków zdrowotnych, jednak długotrwałe napromieniowanie jest niebezpieczne. W tym momencie najbardziej zagrożonymi osobami są złodzieje.

W związku ze zdarzeniem musimy odwołać wszystkie procedury medyczne, w których wykorzystywany jest izotop radu. Będziemy kontaktować się z pacjentami i ustalać dalszą ścieżkę postępowania. Prosimy, aby w przypadku znalezienia pojemnika z substancją jonizującą – posiada on charakterystyczne oznaczenie – czarne koło, wokół którego znajdują się trzy czarne trójkąty ze ściętymi wierzchołkami – natychmiast zawiadomić Policję, nie dotykać pojemnika i nie przebywać w jego pobliżu.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak doszło do kradzieży?

Złodzieje włamali się do pomieszczenia, w którym znajdował się materiał promieniotwórczy. Zostały zniszczone zabezpieczenia i skradziono źródło promieniowania. Z pierwszych oględzin wynika, że było to precyzyjnie zaplanowane działanie.

2. Kiedy doszło do kradzieży?

Do kradzieży doszło w nocy z dnia 19 na 20 grudnia.

3. Co i ile zostało skradzione?

Skradzione zostało źródło promieniotwórcze izotopu radu – Ra-226, który jest wykorzystywany w terapii leczenia nowotworów.

4. Kto jest winny temu, że kradzież była możliwa?

W tym momencie jest jeszcze za wcześnie na formułowanie ostatecznych wniosków. Trwa śledztwo. Izotop radu był zabezpieczony zgodnie z procedurami. Złodzieje włamali się do pomieszczenia, w którym znajdował się materiał promieniotwórczy. Z pierwszych oględzin wynika, że było to precyzyjnie zaplanowane działanie.

5. Jaki sprzęt został zniszczony?

Z powodu braku izotopu radu nie można prowadzić terapii leczenia nowotworów. Sprzęt nie działa. Ponadto, zniszczono zabezpieczenia fizyczne w szpitalu, które uniemożliwiały dostanie się osobom postronnym do źródeł promieniotwórczych.

6. Czy w szpitalu działa monitoring?

Tak, został zabezpieczony dla celów śledczych.

7. Czy skradziony Rad zostanie wykorzystany w zamachu terrorystycznym?

Trudno na tym etapie śledztwa określić motyw złodziei. Natomiast ze względu na formę chemiczną i fizyczną skradzionego źródła promieniotwórczego, jego użycie w charakterze tzw. „brudnej bomby” jest mało prawdopodobne. Jednak tego typu źródła promieniotwórcze mogą posłużyć celowemu narażeniu osób na promieniowanie jonizujące, co nie jest wykluczone. Trwa śledztwo.

8. Ile osób mogło zostać napromieniowanych podczas transportu?

Na tym etapie śledztwa trudno jednoznacznie stwierdzić, czy ktoś w ogóle został napromieniowany. Wszystko zależy od tego, w jaki sposób materiał promieniotwórczy został zabezpieczony do transportu. Ocena narażenia na promieniowanie jonizujące będzie mogła zostać przeprowadzona po zakończeniu zbierania wszystkich danych i informacji o zdarzeniu.

9. W jaki sposób sprawdzić, czy nie zostało się napromieniowanym?

Promieniowanie jonizujące nie jest możliwe do wykrycia przez żaden z naszych zmysłów. Identyfikacja narażenia na znaczące dawki promieniowania jonizującego może zostać przeprowadzona poprzez specjalistyczne badania. Jednak niskie dawki promieniowania nie powodują skutków zdrowotnych.

10. Co dzieje się z ludźmi, którzy zostali napromieniowani?

W przypadku narażenia na promieniowanie jonizujące, jego skutki dla organizmu ludzkiego zależą od dawki, na jaką została narażona dana osoba. Dla niskich dawek promieniowania nie obserwuje się żadnych skutków zdrowotnych. Zgodnie z opiniami specjalistów z obszaru promieniowania jonizującego, dawki rzędu 50 – 100 mSv nie spowodują żadnych natychmiastowych skutków zdrowotnych, a także bardzo niewielkie lub żadne ryzyko wystąpienia nowotworu w przyszłości. Aby pojawiły się natychmiastowe skutki, takie jak ostra choroba popromienna, potrzeba bardzo wysokich dawek promieniowania, powyżej 750 mSv w krótkim czasie.

11. Czy osoby bezpośrednio napromieniowane mogą skazić inne osoby?

Napromieniowanie, to inaczej mówiąc ekspozycja na promieniowanie. Osoby, które zostały napromieniowane, same nie promieniują ani nie rozprzestrzeniają skażeń promieniotwórczych. Aby doszło do skażenia osoby, musi ona mieć bezpośredni kontakt z substancją promieniotwórczą w formie gazowej, ciekłej lub stałej.

12. Czy w szpitalach wystarczy miejsc dla wszystkich poszkodowanych?

Szpitaly posiadają odpowiednie procedury działania w przypadku postępowania z osobami napromieniowanym. W tym przypadku nie mówimy o masowym, nagłym wystąpieniu choroby popromiennej.

13. Czy powinienem udać się do lekarza, jeżeli ostatnio byłem w miejscu, skąd skradziono rad?

Aby doszło do napromieniowania, trzeba mieć bezpośredni kontakt z czynnikiem promieniotwórczym. Zgodnie z opiniami specjalistów z obszaru promieniowania jonizującego, dawki rzędu 50 – 100 mSv nie spowodują żadnych natychmiastowych efektów zdrowotnych, a także bardzo niewielkie lub żadne ryzyko wystąpienia nowotworu w przyszłości.

3. Przejazd transportu do utylizacji (wypadek)

Opis zdarzenia

1 lipca, godz. 17.00.

Podczas transportu materiałów promieniotwórczych do Zakładu Unieszkodliwiania Odpadów Promieniotwórczych dochodzi do wypadku komunikacyjnego – ciężarówka z kilkunastoma 200-litrowymi beczkami odpadów spada z mostu Nadwiślańskiego Urzecza w Górze Kalwarii i wpada do płytkiej wody, rozbijając się.

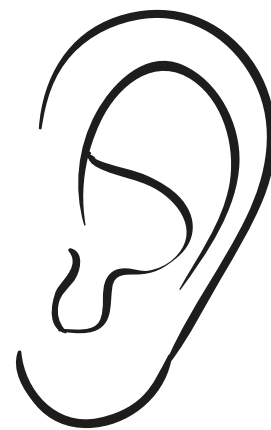
Kierowca samochodu jadącego za ciężarówką dzwoni na numer 112 i informuje o zdarzeniu. Przekazuje także, że samochód posiadał oznakowanie świadczące o tym, że przewozi materiały promieniotwórcze.

Na miejscu pojawiają się Policja, pogotowie ratunkowe oraz jednostki straży pożarnej przygotowane do reagowania w sytuacji potencjalnego skażenia promieniotwórczego. Droga w obu kierunkach zostaje zamknięta – jest to fragment tranzytowej obwodnicy Warszawy. Tworzy się ogromny korek.

Policja zabezpiecza teren, informując o potencjalnym ryzyku skażenia i wyznacza strefę ochronną. Informacja trafia do mediów, które szybko pojawiają się na miejscu, stawiając pytania o skażenie powietrza i wody.

Przesłania

- Wypadek nie spowodował zagrożenia radiacyjnego.
- Nie ma bezpośredniego zagrożenia dla życia i zdrowia.
- Służby dbają o bezpieczeństwo.



Przekazy

- Na tranzytowej obwodnicy Warszawy w okolicy mostu Nadwiślańskiego Urzecza w Górze Kalwarii doszło do wypadku.
- Samochód, który przewoził odpady radioaktywne, spadł z mostu do płytkiej wody.
- Odpady były przewożone w pojemnikach specjalnie przygotowanych do transportu tego typu substancji.
- Pojemniki nie zostały uszkodzone, w związku z tym w miejscu zdarzenia nie występuje ponadstandardowe promieniowanie jonizacyjne.
- Służby zabezpieczyły miejsce, trwa usuwanie skutków wypadku – w miejscu zdarzenia utworzył się ogromny korek, Policja wyznaczyła objazdy i kieruje ruchem. Informacje na bieżąco są przekazywane poprzez media.
- Prosimy o słuchanie komunikatów.

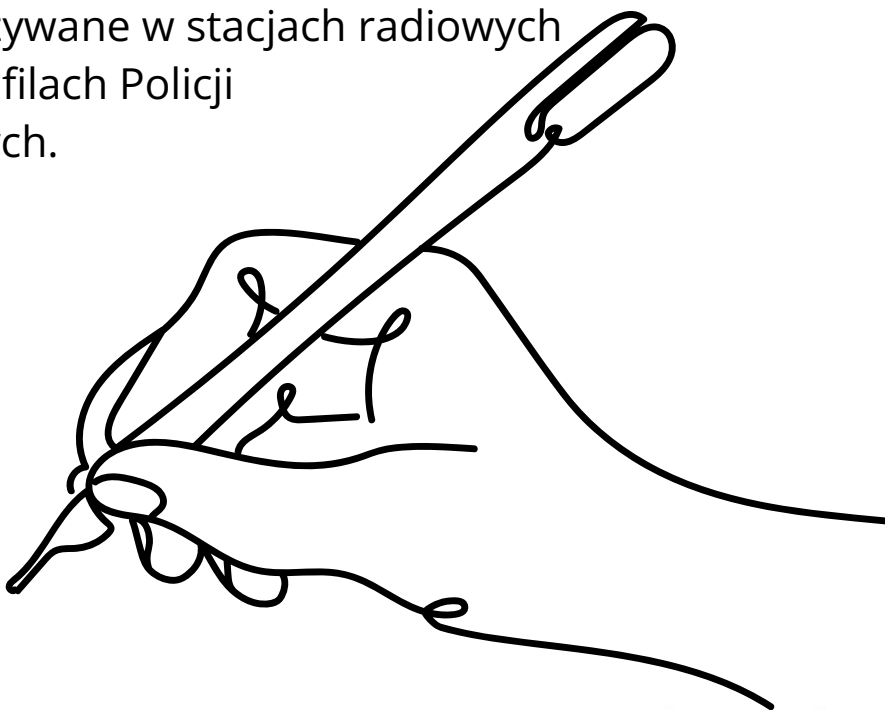
Wzorcowe oświadczenie

Dzisiaj około godziny 17:00 samochód przewożący odpady radioaktywne spadł z mostu Nadwiślańskiego Urzecza w Górze Kalwarii. Samochód spadł do płytkiej wody. Na miejscu pracują służby (Państwowa Straż Pożarna, Policja), które zabezpieczyły miejsce zdarzenia. Sprawdzono i zabezpieczono pojemniki z substancją promieniotwórczą – nie stwierdzono, aby któryś z nich został uszkodzony, a tym samym rozszczelnił się.

W związku z tym, na miejscu wypadku nie występuje ponadstandardowe promieniowanie jonizujące.

Prowadzone jest postępowanie wyjaśniające przyczyny zdarzenia. W tym momencie nie wiemy jeszcze, dlaczego samochód spadł z mostu. Kierowca i obsługa transportu zostali przewiezieni do szpitala.

Okolica, w której miał miejsce wypadek, jest kluczowa dla transportu tranzytowego. Policja przygotowała objazdy i kieruje ruchem, niemniej jednak utrudnienia mogą potrwać jeszcze kilka godzin. Dlatego prosimy o cierpliwość albo wybranie innej drogi niż tranzytowa obwodnica Warszawy. Prosimy o słuchanie komunikatów, które na bieżąco się przekazywane w stacjach radiowych i przez CB Radio oraz na profilach Policji w mediach społecznościowych.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak doszło do wypadku?

Kierujący pojazdem z niewyjaśnionych przyczyn przełamał barierki zabezpieczające i spadł z mostu. Badamy przyczyny tego zdarzenia. Po ustaleniu szczegółów prześlemy więcej informacji.

2. Kiedy doszło do wypadku?

Do wypadku doszło dzisiaj około godziny 17:00.

3. Co znajdowało się w pojeździe?

W pojeździe znajdowały się odpady promieniotwórcze w różnej formie, które dzisiaj zostały odebrane od instytucji, które w ramach swojej działalności wytwarzają tego typu odpady.

4. Kto jest winny temu, że doszło do wypadku?

W tym momencie jest jeszcze za wcześnie, aby jednoznacznie określić przyczyny zdarzenia. Po ustaleniu szczegółów prześlemy więcej informacji.

5. Dlaczego służby nie zabezpieczyły przejazdu?

Tego typu przejazdy są traktowane jak każdy inny przewóz materiałów niebezpiecznych. W związku z tym nie zabezpiecza się dodatkowo rutynowych przewozów odpadów promieniotwórczych.

6. Jaki jest stan kierowcy pojazdu?

Kierowca, jak również pozostała obsada samochodu, zostali przewiezieni do szpitala. W tym momencie nie mamy informacji o ich stanie zdrowia.

7. Czy biorą Państwo pod uwagę to, że mogło być to celowe działanie?

W tym momencie jest za wcześnie, aby jednoznacznie stwierdzić, dlaczego doszło do wypadku. Trwa postępowanie wyjaśniające. Po ustaleniu szczegółów niezwłocznie prześlemy więcej informacji.

8. Ile osób mogło zostać napromieniowanych?

Ochrona odpadów promieniotwórczych jest objęta ścisłymi procedurami. Pojemniki/beczki są odpowiednio zabezpieczone przed uwolnieniem substancji jonizującej. W tym momencie nie mamy informacji, aby któryś z pojemników się rozszczelił. Teren wypadku został ogrodzony. Jest izolowany od osób postronnych.

9. Jakie substancje radioaktywne przedostały się do środowiska?

Ochrona odpadów promieniotwórczych jest objęta ścisłymi procedurami. Pojemniki/beczki są odpowiednio zabezpieczone przed uwolnieniem substancji jonizującej. W tym momencie nie mamy informacji, aby któryś z pojemników się rozszczelił – tym samym substancje nie przedostały się do środowiska. Teren wypadku został ogrodzony. Jest izolowany od osób postronnych.

10. W jaki sposób sprawdzić, czy nie zostało się napromieniowanym?

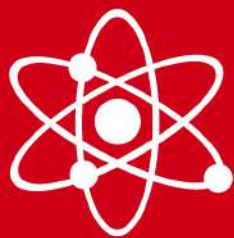
Promieniowanie jonizujące nie jest możliwe do wykrycia przez żaden z naszych zmysłów. Identyfikacja narażenia na znaczące dawki promieniowania jonizującego może zostać przeprowadzona poprzez specjalistyczne badania. Jednak niskie dawki promieniowania nie powodują skutków zdrowotnych.

11. Czy w szpitalach wystarczy miejsc dla tych, którzy chcą sprawdzić, czy nie zostali napromieniowani?

Szpitaly posiadają odpowiednie procedury działania w przypadku postępowania z osobami napromieniowanymi. W tym momencie nie mamy informacji o tym, aby doszło do uwolnienia substancji jonizującej. Pojemniki, które są odpowiednio zabezpieczone do transportu, nie zostały zniszczone.

12. Kierowcy utknęli w korku. Kiedy zostanie on rozładowany?

Policja już wyznaczyła objazdy i kieruje ruchem. Jednak ze względu na to, że do wypadku doszło na obwodnicy Warszawy, którą z reguły poruszają się samochody ciężarowe – może to zająć więcej czasu, ponieważ ciężarówki, które znalazły się najbliżej wypadku, muszą zawrócić. Komunikaty są przekazywane poprzez m.in. CB Radio, rozgłośnie radiowe czy profile służb w mediach społecznościowych.



ZAGROŻENIA JĄDROWE

Spis Treści

1. Pożary lasów w Czarnobylu
2. Awaria elektrowni w państwie sąsiednim
3. Awaria reaktora „Maria” – część niejądrowa

1. Pożary lasów w Czarnobylu

Opis zdarzenia

2 sierpnia, godz. 12.00.

Europa zмага się z falami upałów, niskim stanem wody w rzekach, suszą hydrologiczną i wielkopowierzchniowymi pożarami lasów. Na Ukrainie dochodzi codziennie do kilkudziesięciu pożarów, które mimo wyczerpania strażaków i prowadzonej wojny są skutecznie neutralizowane.

Ukraińska straż pożarna otrzymała informację o ogniu, który pojawił się w kompleksie leśnym w okolicy elektrowni jądrowej w Czarnobylu. Po kilku chwilach liczba telefonów informujących o pożarze znacząco się zwiększa. Według najnowszych informacji pożar uniemożliwia dotarcie do elektrowni.

Wewnątrz uwięzieni zostali tzw. „atomowi turyści” – osoby, które samowolnie, mimo zakazu i ostrzeżeń o promieniotwórczości zwiedzają tereny zamkniętej elektrowni.

Służby podejrzewają, że w ramach walki hybrydowej doszło do celowego, wielopunktowego zaprószenia ognia. W związku z silnym wiatrem oraz suszą, ogień błyskawicznie obejmuje olbrzymi obszar leśny.

Przesłania

- Nie ma zagrożenia radiacyjnego w Polsce.
- Skutki pożarów w Czarnobylu nie są groźne dla zdrowia Polaków.
- Samodzielne przyjmowanie preparatów z aktywnym jodem może doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.



Przekazy

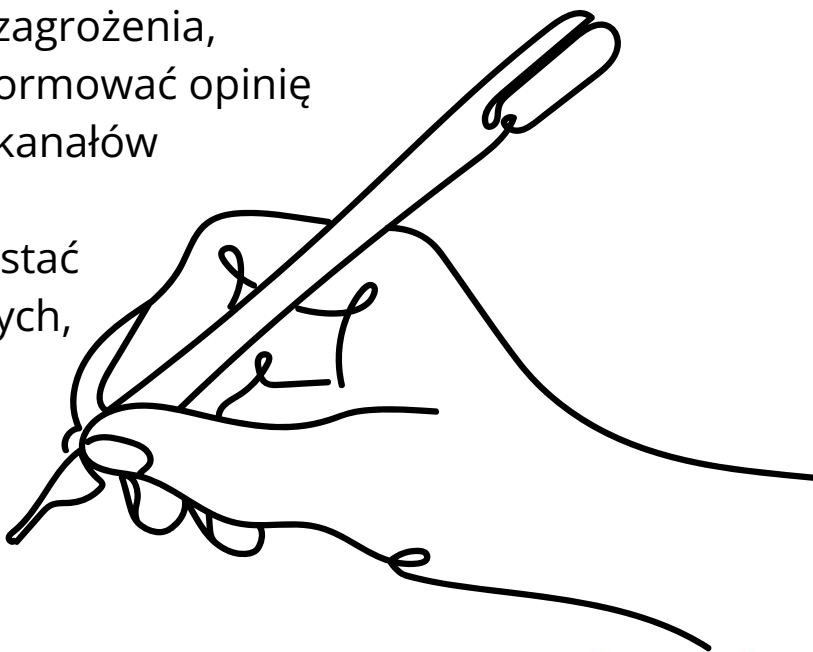
- Pożary w Czarnobylskiej strefie wykluczenia są skutecznie gaszone.
- Ze względu na obecność w środowisku w strefie wykluczenia izotopów promieniotwórczych, wybuchające pożary często powodują poderwanie wraz z dymem tych izotopów promieniotwórczych do atmosfery.
- Ze względu na trwającą na Ukrainie wojnę, możliwości walki z ogniem są utrudnione (niewystarczająca ilość sił i środków).
- Śladowe ilości izotopów promieniotwórczych mogą dotrzeć do Polski. Nie stwarzają one jednak zagrożenia radiacyjnego w Polsce, tym samym nie stanowią zagrożenia dla zdrowia obywateli.
- Nie należy przyjmować samodzielnie preparatów z aktywnym jodem, ponieważ może to być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia, może doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

Wzorcowe oświadczenie

W związku z pożarami lasów w okolicy elektrowni atomowej w Czarnobylu, Państwowa Agencja Atomistyki monitoruje sytuację radiacyjną w Polsce. Każdego dnia dane publikowane są na stronie internetowej. Prowadzone pomiary nie wskazują na zagrożenie radiacyjne w Polsce. W środowisku wokół Czarnobyla znajdują się izotopy cezu, które mogą zostać poderwane przez wiatr. Analizy i pomiary nie wskazują jednak zagrożenia dla Polski.

Ważna informacja: proszę nie przyjmować profilaktycznie preparatów zawierających stabilny jod. W sytuacji braku zagrożenia radiacyjnego lub skażeń promieniotwórczych spowodowanych innymi izotopami niż izotopy jodu (w czarnobylskiej strefie znajdują się izotopy cezu) spożycie preparatów ze stabilnym jodem, w tym płynu Lugola, może być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia, może to doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

W przypadku zmiany oceny zagrożenia, z wyprzedzeniem, będziemy informować opinię publiczną za pomocą mediów i kanałów w mediach społecznościowych. Proszę szukać informacji i korzystać tylko z oficjalnych stron rządowych, w tym Państwowej Agencji Atomistyki, aby nie ulec dezinformacji.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Czy pożar w Czarnobylu jest dla Polaków zagrożeniem?

Požary w Czarnobylskiej Strefie Wykluczenia występują cyklicznie w okresie upalnej i suchej pogody. Ze względu na obecność w środowisku w Strefie Wykluczenia izotopów promieniotwórczych, co jest skutkiem awarii czwartego reaktora elektrowni w 1986 roku, wybuchające pożary często powodują poderwanie wraz z dymem tych izotopów do atmosfery. Śladowe ilości izotopów mogą dotrzeć do Polski, a w konsekwencji zostać zarejestrowane przy pomocy bardzo czułej, specjalistycznej aparatury. Nie stwarzają one jednak zagrożenia radiacyjnego w Polsce, tym samym nie stanowią zagrożenia dla zdrowia obywateli. Państwowa Agencja Atomistyki monitoruje sytuację. Codziennie na tronie internetowej PAA publikowane są informacje na temat sytuacji radiacyjnej w kraju.

2. Jakie substancje radioaktywne przedostały się do środowiska?

Obecnie skażenie promieniotwórcze w Czarnobylskiej Strefie Wykluczenia (w zakresie substancji, które mogą zostać przeniesione wraz z dymem podczas pożaru) ogranicza się głównie do izotopu cezu Cs-137. Są to jednak śladowe ilości, możliwe do zarejestrowania jedynie przy pomocy bardzo czułej, specjalistycznej aparatury. Nie stwarzają one zagrożenia radiacyjnego w Polsce i nie stanowią zagrożenia dla zdrowia obywateli.

3. Kiedy chmura radioaktywna dotrze do Polski?

Podczas pożaru, wraz z dymem mogą przemieszczać się śladowe ilości cezu Cs-137. Taka ilość nie stanowi zagrożenia radiacyjnego. Nawet gdyby chmura dymu dotarła do Polski, nie będzie stwarzać zagrożenia dla zdrowia obywateli. Państwowa Agencja Atomistyki monitoruje sytuację i jeżeli tylko pojawi się jakieś zagrożenie – będziemy informować opinię publiczną.

4. Czy Polacy powinni pozostać w domu?

Požary lasów w Czarnobylskiej Strefie Wykluczenia nie stanowią zagrożenia dla zdrowia obywateli oraz bezpieczeństwa radiacyjnego w Polsce. Jednakże, gdyby w wyniku zdarzenia radiacyjnego lub awarii w elektrowni jądrowej pozostanie w domach było konieczne, odpowiedni komunikat zostałby natychmiast przekazany ludności znajdującej się na zagrożonym obszarze. Z pewnością uruchomiony zostałby SMS-owy system ostrzegania – ALERT RCB.

5. Czy mogę pozwolić iść moim dzieciom do szkoły?

Požary lasów w Czarnobylskiej Strefie Wykluczenia nie stanowią zagrożenia dla zdrowia obywateli oraz bezpieczeństwa radiacyjnego w Polsce. Jednakże, gdyby w wyniku zdarzenia radiacyjnego lub awarii w elektrowni jądrowej pozostanie w domach było konieczne, odpowiedni komunikat zostałby natychmiast przekazany ludności znajdującej się na zagrożonym obszarze. Z pewnością uruchomiony zostałby SMS-owy system ostrzegania – ALERT RCB.

6. Czy powinniśmy przyjmować płyn Lugola/preparaty ze stabilnym jodem?

W sytuacji braku zagrożenia radiacyjnego lub skażeń promieniotwórczych spowodowanych innymi izotopami niż izotopy jodu, niewskazane jest przyjmowanie preparatów ze stabilnym jodem – w tym płynu Lugola. Samodzielne przyjmowanie tego typu preparatów może być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym stosowania preparatów ze stabilnym jodem może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia może to doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

7. Jak doszło do tego, że pożar pojawił się jednocześnie w wielu punktach wokół elektrowni?

Polskie służby monitorujące zagrożenia radiacyjne nie mają informacji o przyczynach powstania pożaru na terenach przylegających do elektrowni w Czarnobylu.

8. Czy to celowe działanie?

Polskie służby monitorujące zagrożenia radiacyjne nie mają informacji o przyczynach powstania pożaru na terenach przylegających do elektrowni w Czarnobylu.

9. Czy można traktować to jako zamach terrorystyczny?

Polskie służby monitorujące zagrożenia radiacyjne nie mają informacji o przyczynach powstania pożaru na terenach przylegających do elektrowni w Czarnobylu.

10. Czy Polska wyśle naszych strażaków do pomocy?

Polscy strażacy są zawsze gotowi do niesienia pomocy – także na arenie międzynarodowej. Strona ukraińska dotychczas nie wystąpiła o taką pomoc.

11. Czy wśród uwięzionych przez ogień turystów są Polacy?

Tzw. atomowa turystyka staje coraz bardziej powszechna, chociaż ze względu na trwającą na Ukrainie wojnę coraz bardziej niebezpieczna. Pomimo ostrzeżeń o promieniowaniu, niektórzy wchodzą na tereny skażone. Strona polska nie zna skali tego procederu. W tym momencie nie mamy też informacji, aby na terenach przyległych do elektrowni w Czarnobylu byli Polacy. Oczywiście nie możemy wykluczyć takiej sytuacji.

12. Co stanie się z uwięzionymi turystami?

Z informacji jakie posiadamy, w okolicach Czarnobyla trwa akcja ratowniczo-gaśnicza. Mamy nadzieję, że wszystkie osoby przebywające w strefie pożaru otrzymają pomoc.

13. W jaki sposób sprawdzić, czy nie zostało się napromieniowanym?

Pożary lasów w Czarnobylu nie spowodują żadnego znaczącego narażenia na promieniowanie mieszkańców Polski, które wywoływałoby skutki zdrowotne. Promieniowanie jonizujące nie jest możliwe do wykrycia przez nasze zmysły. Identyfikacja poziomu przyjęcia dawki promieniowania jonizującego może zostać przeprowadzona poprzez specjalistyczne badania.

14. Czy w lokalnych szpitalach wystarczy miejsc dla wszystkich poszkodowanych?

W tym momencie strona ukraińska nie zgłosiła zapotrzebowania na pomoc medyczną.

15. Znając aktualną sytuację pogodową, dlaczego ukraińskie służby nie zadbały o właściwe zabezpieczenie tak ważnego miejsca, jakim jest Czarnobyl?

Trudno się odnieść do tak sformułowanego pytania. Pożary w Czarnobylskiej Strefie Wykluczenia występują cyklicznie w okresie upalnej i suchej pogody. Nie powinny się tam znajdować osoby postronne, ponieważ jest to strefa zamknięta. Musimy też pamiętać, że Ukraina jest w stanie wojny i większość sił angażuje do walki z agresorem.

2. Awaria elektrowni w państwie sąsiedzkim

Opis zdarzenia

1 kwietnia, godz. 11.00.

W elektrowni jądrowej Dukovany (Czechy) dochodzi do dwóch dużych eksplozji – uszkodzone zostają dwa z czterech reaktorów. Czeska agencja informacyjna ČTK informuje o zdarzeniu w mediach, podając, że zginęło w nim przynajmniej 15 osób.

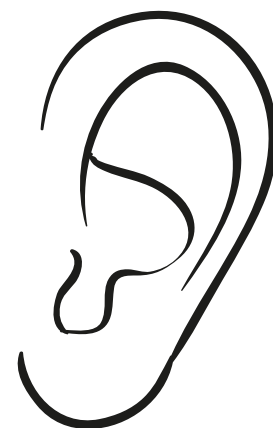
Międzynarodowa Agencja Energii Atomowej potwierdza, że doszło do eksplozji na terenie czeskiej elektrowni, a substancje promieniotwórcze uwalniane są do atmosfery. Podkreśla, że stężenie substancji promieniotwórczych w powietrzu nie stwarza zagrożenia dla życia, jednak zaleca mieszkańcom miejscowości położonych do 30 km od miejsca zdarzenia pozostanie w domach i uszczelnienie okien.

Państwowa Agencja Atomistyki wydała komunikat o braku niepokojących wskazań aparatury pomiarowej w Polsce. Zaleciła śledzenie doniesień medialnych oraz obserwację swoich profili społecznościowych. Biorąc pod uwagę prędkość i kierunek wiatru, możliwe jest, że substancje promieniotwórcze dotrą także nad Polskę.

Został uruchomiony SMS-owy system ostrzegania ALERT RCB dla obszarów graniczących z Czechami.

Przesłania

- Polska Agencja Atomistyki oraz odpowiednie służby czuwają nad bezpieczeństwem Polaków.
- Obecnie nie ma zagrożenia dla społeczeństwa.
- Należy korzystać ze sprawdzonych, wiarygodnych źródeł informacji.
- Decyzja o samodzielnym przyjęciu preparatów ze stabilnym jodem może być szkodliwa dla zdrowia.



Przekazy

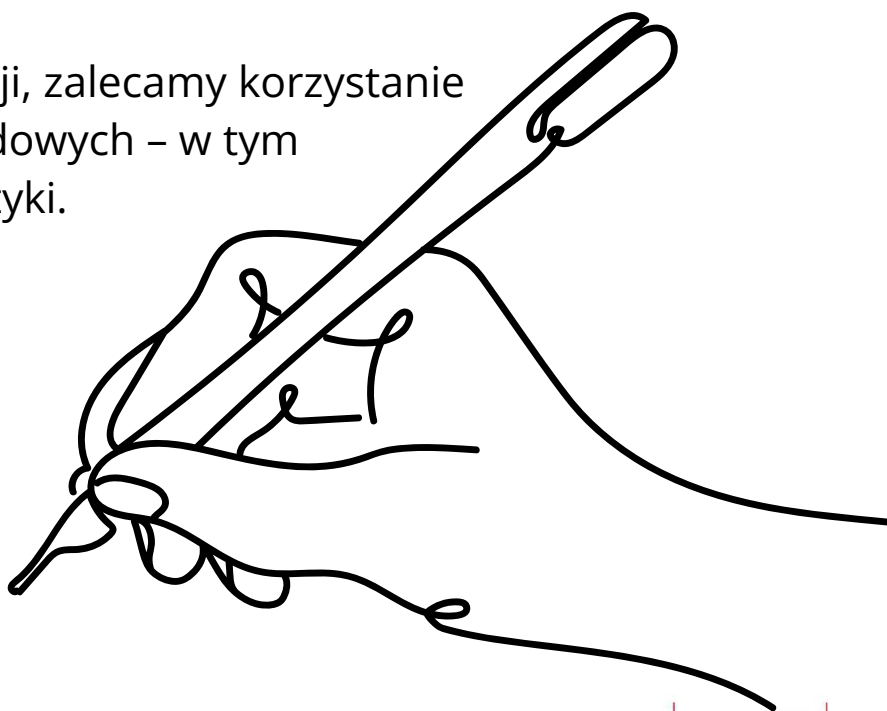
- Substancje promieniotwórcze zostały uwolnione do atmosfery w wyniku awarii w czeskiej elektrowni Dukovany.
- Państwowa Agencja Atomistyki wraz z odpowiednimi służbami monitorują sytuację i pozostają w stałym kontakcie z czeskimi służbami, aby odpowiednio szybko reagować, gdyby pojawiło się zagrożenie dla polskich obywateli.
- W tym momencie nie ma zagrożenia radiacyjnego w Polsce.
- Informacje o rozwoju sytuacji i zaleceniach dla obywateli będą komunikowane w mediach i oficjalnych stronach PAA oraz instytucji rządowych – proszę zwracać uwagę na źródło podawanych informacji, aby nie ulegać dezinformacji.
- Proszę nie przyjmować preparatów ze stabilnym jodem. Samodzielne ich dawkowanie (bez konkretnego wskazania) może być szkodliwe dla zdrowia.
- Uruchomiono SMS-owy system ostrzegania – ALERT RCB.

Wzorcowe oświadczenie

W czeskiej elektrowni Dukovany doszło do awarii. Uszkodzone zostały dwa, z czterech reaktorów, co poskutkowało uwolnieniem substancji promieniotwórczych. Państwowa Agencja Atomistyki jest w stałym kontakcie ze stroną czeską i na bieżąco śledzi sytuację. Agencja prowadzi analizy i prognozy rozprzestrzeniania się substancji promieniotwórczych w atmosferze. W tym momencie nie ma zagrożenia dla Polski i zdrowia obywateli. Dlatego proszę nie przyjmować profilaktycznie preparatów zawierających stabilny jod. W sytuacji braku zagrożenia radiacyjnego lub skażeń promieniotwórczych spożycie preparatów ze stabilnym jodem, w tym płynu Lugola, może być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia, może to doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

W przypadku zmiany oceny zagrożenia, będziemy z wyprzedzeniem informować opinię publiczną za pomocą mediów i mediów społecznościowych. Będziemy wydawali komunikaty co godzinę, aby wszyscy obywatele mieli bieżącą, pełną informację na temat rozwoju sytuacji.

Aby nie ulec dezinformacji, zalecamy korzystanie tylko z oficjalnych stron rządowych – w tym Państwowej Agencji Atomistyki.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Jak doszło do eksplozji?

Jesteśmy w stałym kontakcie ze stroną czeską, aby zebrać wszystkie dostępne informacje na temat zdarzenia w elektrowni. Po otrzymaniu wszystkich informacji zostaną one niezwłocznie przekazane opinii społecznej w odpowiednim komunikacie.

2. Czy Polacy są zagrożeni promieniowaniem?

Obecnie przeprowadzane są analizy i prognozy rozwoju sytuacji radiacyjnej – w tym rozprzestrzeniania się substancji promieniotwórczych w atmosferze w obecnych warunkach meteorologicznych. Jeżeli wyniki tych analiz wskazałyby na możliwe zagrożenie na terenie Polski, odpowiedni komunikat wraz ze sposobem postępowania zostanie przekazany opinii społecznej. Osoby przebywające na zagrożonym terenie dostały ALERT RCB z zaleceniami działania.

3. Kiedy chmura radioaktywna dotrze do Polski?

Obecnie przeprowadzane są analizy i prognozy rozwoju sytuacji radiacyjnej – w tym rozprzestrzeniania się substancji promieniotwórczych w atmosferze, w obecnych warunkach meteorologicznych. Jeżeli wyniki tych analiz wskazałyby na możliwe zagrożenie na terenie Polski, odpowiedni komunikat wraz ze sposobem postępowania zostanie przekazany opinii społecznej.

4. Czy Polacy powinni pozostać w domu?

W tym momencie nie ma takiego zagrożenia. Gdyby sytuacja się zmieniła, natychmiast zostanie wydany odpowiedni komunikat informujący o zagrożeniu i zasadach postępowania.

5. Czy mogę pozwolić iść moim dzieciom do szkoły?

W tym momencie nie ma zagrożenia dla Polaków. Gdyby sytuacja się zmieniła, natychmiast zostanie wydany odpowiedni komunikat informujący o zagrożeniu i zasadach postępowania.

6. Czy powinniśmy przyjmować płyn Lugola/preparaty ze stabilnym jodem?

Nigdy nie należy przyjmować preparatów ze stabilnym jodem na własną rękę, ponieważ mogą one być szkodliwe dla zdrowia. Gdyby wystąpiła potrzeba zażycia preparatów ze stabilnym jodem, odpowiedni komunikat zostanie przekazany ludziom na narażonym obszarze. Zostaną wskazane sposoby dystrybucji tabletek ze stabilnym jodem, które są w dyspozycji straży pożarnej w każdym województwie.

7. Czy to celowe działanie?

Jesteśmy w stałym kontakcie ze stroną czeską, aby zebrać wszystkie dostępne informacje na temat zdarzenia w elektrowni. Po otrzymaniu wszystkich informacji zostaną one niezwłocznie przekazane w odpowiednim komunikacie. Przyczyny zdarzenia badają czeskie służby.

8. Czy za zamachem stoi grupa terrorystyczna?

Na tym etapie nie można jeszcze mówić o przyczynach zdarzenia. Czeskie służby prowadzą odpowiednie działania w celu wyjaśnienia wszystkich przyczyn. W tym momencie najważniejsze jest zabezpieczenie miejsca, aby do atmosfery nie zostały uwolnione substancje radioaktywne. Jesteśmy w stałym kontakcie ze stroną czeską. Po otrzymaniu wszystkich informacji zostaną one niezwłocznie przekazane opinii społecznej.

9. Dlaczego Międzynarodowa Agencja Energii Atomowej twierdzi, że nie ma zagrożenia dla życia, a jednocześnie zaleca pozostanie w domu i uszczelnienie okien?

Zalecenie pozostania w pomieszczeniach zamkniętych jest jednym z działań interwencyjnych stosowanych w bliskim sąsiedztwie obiektów jądrowych w przypadku ich awarii. Możliwość wprowadzenia tego typu działań jest także przewidziana w polskim prawie (w ustawie Prawo atomowe). To działanie gwarantujące zmniejszenie ewentualnego narażenia ludności na promieniowanie jonizujące wynikające z awarii w elektrowni jądrowej i może ono być wprowadzane zapobiegawczo.

10. Jak długo Czesi powinni zostać w domu?

Decyzje w sprawie wprowadzania lub odwoływania działań interwencyjnych na terenie Czech będzie podejmował (na podstawie danych monitoringowych, wyników analiz i prognoz rozwoju sytuacji radiacyjnej) właściwy organ rządu Czech.

11. Czy Polacy powinni przygotować się na konieczność pozostania w domach przez dłuższy czas? Czy powinni robić zapasy żywności?

W trakcie awarii w obiektach jądrowych w krajach sąsiadujących z Polską prawdopodobieństwo jakichkolwiek skutków na terenie RP jest bardzo niskie. Wprowadzenie w Polsce nakazu pozostania w domach jest mało prawdopodobne. Gdyby tak się jednak stało, niezbędne zapasy zostaną dostarczone ludności na obszarach objętych działaniami przez właściwe służby. Nie zaleca się podejmowania działań na własną rękę. Należy śledzić zalecenia przekazywane przez właściwe obszarowo władze i stosowanie się do nich.

12. Czy polskie ujęcia wody i żywność są bezpieczne? Czy picie wody i spożywanie jedzenia nie stwarza zagrożenia dla zdrowia?

W Polsce działają laboratoria oraz jednostki przygotowane do prowadzenia monitoringu radiacyjnego wody pitnej oraz żywności. W przypadku zdarzenia radiacyjnego, na obszarach potencjalnie objętych skutkami tego zdarzenia, zawsze jest prowadzony szczegółowy monitoring wody pitnej oraz żywności. Dlatego proszę śledzić komunikaty i stosować się do zaleceń. Należy także pamiętać, że w przypadku awarii w obiekcie jądrowym związanej z uwolnieniem substancji promieniotwórczych do środowiska, wciąż bezpieczne jest spożycie wody i żywności, które w chwili awarii były zamknięte w szczelnych butelkach i opakowaniach.

13. Jakie substancje promieniotwórcze przedostały się do środowiska?

Mamy tu do czynienia z izotopami – produktami rozszczepienia uranu, takimi jak Cez-137, Jod-131, Stront-90, Ruten-106, Ruten-103 oraz gazami szlachetnymi takimi jak Ksenon-135 i Krypton-85.

14. W jaki sposób sprawdzić, czy nie zostało się napromieniowanym?

Promieniowanie jonizujące nie jest możliwe do wykrycia przez żaden z naszych zmysłów. Ponadto niskie dawki promieniowania nie powodują żadnych skutków dla zdrowia. Identyfikacja narażenia na znaczące dawki promieniowania jonizującego może zostać przeprowadzona poprzez specjalistyczne badania.

15. Czy w szpitalach wystarczy miejsc dla wszystkich poszkodowanych?

W Polsce nie ma poszkodowanych, nie ma też w tym momencie zagrożenia promieniowaniem jonizującym. Proszę pamiętać, że na wypadek takiego zdarzenia są odpowiednie procedury działania. Czesi nie zgłaszali potrzeby wsparcia w zakresie pomocy medycznej dla poszkodowanych w wyniku awarii elektrowni jądrowej Dukovany.

3. Awaria reaktora „Maria” - część niejądrowa

Opis zdarzenia

20 sierpnia, godz. 15.00

Systemy monitorujące bezpieczeństwo procesów na terenie badawczego reaktora jądrowego Maria poinformowały o wykryciu awarii i wyłączeniu reaktora – wystąpiła usterka transformatora doprowadzającego energię do reaktora (konwencjonalna, niejądrowa część reaktora), co spowodowało wyłączenie reaktora.

Narodowe Centrum Badań Jądrowych w Świerku wydało komunikat o awarii i braku zagrożenia radioaktywnego.

Komunikat o braku niebezpiecznych zjawisk radiacyjnych wydała także Państwowa Agencja Atomistyki. Jednak w mediach społecznościowych (X i FB) rozkręca się kampania mówiąca o zagrożeniu dla Warszawy i okolic – wysokim promieniowaniu i konieczności przyjęcia preparatów ze stabilnym jodem.

Przesłania

- Nie ma zagrożenia radiacyjnego.
- Mieszkańcy Warszawy i okolic są bezpieczni.
- Samodzielne przyjmowanie preparatów z aktywnym jodem jest szkodliwe dla zdrowia.



Przekazy

- Na skutek awarii transformatora w Narodowym Centrum Badań Jądrowych w Świerku został wyłączony reaktor Maria.
- Reaktor nie został uszkodzony. Systemy bezpieczeństwa wyłączyły go z powodu awarii transformatora zasilającego reaktor w energię elektryczną.
- Reaktor nie uległ awarii, w związku z tym nie ma żadnego zagrożenia radiacyjnego. Nie należy przyjmować preparatów z aktywnym jodem, ponieważ nieuzasadnione przyjmowanie jest szkodliwe dla zdrowia.
- Informacje pojawiające się w Internecie o zagrożeniu są kłamstwem.
- Informacje rozpowszechniane za pośrednictwem X i FB dotyczące uwolnienia substancji promieniotwórczych są nieprawdziwe. Reaktor Maria został wyłączony przez systemy bezpieczeństwa z powodu awarii transformatora zasilającego, a nie z powodu awarii samego reaktora.
- Bieżące komunikaty i wszystkie informacje o zdarzeniu są dostępne na stronie PAA, NCBJ oraz na profilach w mediach społecznościowych. Proszę szukać informacji tylko na oficjalnych, sprawdzonych stronach.

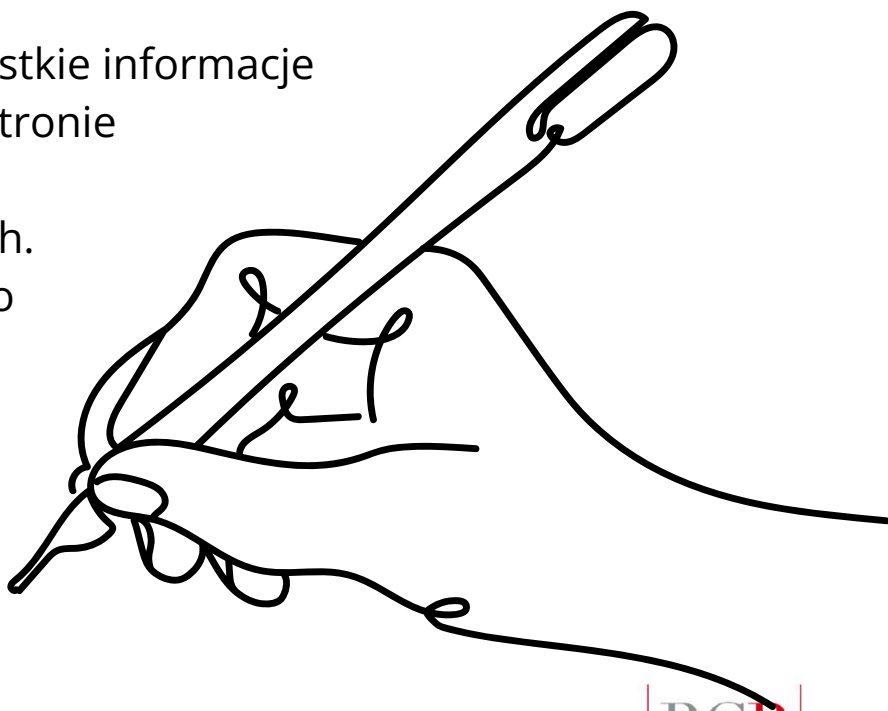
Wzorcowe oświadczenie

Systemy bezpieczeństwa w Narodowym Centrum Badań Jądrowych w Świerku wyłączyły reaktor Maria. Powodem wyłączenia była usterka transformatora, który doprowadza energię elektryczną do reaktora. Reaktor nie został uszkodzony.

Nie ma żadnego zagrożenia dla osób mieszkających w pobliżu oraz pozostałych obywateli Polski. Nie doszło do żadnego uszkodzenia reaktora i uwolnienia substancji radioaktywnych. Proszę nie przyjmować profilaktycznie preparatów zawierających stabilny jod (w tym płynu Lugola) – jeżeli nie ma zagrożenia radiacyjnego lub skażeń promieniotwórczych, ich przyjęcie może być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia, może doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

Informacje rozpowszechniane za pośrednictwem X i FB dotyczące uwolnienia substancji promieniotwórczych są nieprawdziwe. Reaktor Maria został wyłączony przez systemy bezpieczeństwa z powodu awarii transformatora zasilającego, a nie z powodu awarii samego reaktora.

Bieżące komunikaty i wszystkie informacje o zdarzeniu są dostępne na stronie PAA, NCBJ oraz na profilach w mediach społecznościowych. Proszę szukać informacji tylko na oficjalnych, sprawdzonych stronach.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Co było przyczyną awarii?

Przyczyną usterki była nieprawidłowa praca jednego z transformatorów doprowadzających zasilanie do obiektu. Obiekty jądrowe nie różnią się w tym elemencie budowy od innych instalacji technologicznych i badawczych. Tam także zdarzają się usterki tego typu.

2. Czy Polacy są zagrożeni promieniowaniem?

Zdarzenie to nie ma wpływu na bezpieczeństwo jądrowe i ochronę radiologiczną, nie powoduje ono także żadnego zagrożenia dla osób mieszkających w pobliżu obiektu jądrowego oraz pozostałych obywateli Polski.

3. Czy Warszawiacy powinni pozostać w domu?

Zdarzenie to nie ma żadnego wpływu na bezpieczeństwo obywateli mieszkających w pobliżu reaktora Maria. Nie stanowi również żadnego zagrożenia dla mieszkańców Warszawy oraz pozostałych obywateli Polski. Reaktor nie uległ awarii.

4. Czy mogę pozwolić iść moim dzieciom do szkoły?

Zdarzenie to nie ma żadnego wpływu na bezpieczeństwo obywateli mieszkających w pobliżu reaktora Maria. Nie stanowi również żadnego zagrożenia dla mieszkańców Warszawy oraz pozostałych obywateli Polski. Reaktor nie uległ awarii.

5. Czy powinniśmy przyjmować płyn Lugola/preparaty ze stabilnym jodem?

Nie, ponieważ nie ma zagrożenia radiacyjnego. Reaktor Maria nie został uszkodzony. W sytuacji braku zagrożenia radiacyjnego lub skażeń promieniotwórczych spowodowanych innymi izotopami niż izotopy jodu, niewskazane jest spożycie preparatów ze stabilnym jodem, w tym płynu Lugola. Samodzielne przyjmowanie tego typu preparatów może być szkodliwe dla zdrowia. Skutkiem ubocznym stosowania preparatów ze stabilnym jodem może być nadmierne uaktywnienie tarczycy, co może doprowadzić do jej nadczynności, a u osób cierpiących na zaburzenia układu krążenia, może to doprowadzić do poważnych skutków zdrowotnych.

6. Czy ujęcia wody i żywność są bezpieczne? Czy picie wody i spożywanie jedzenia nie stwarza zagrożenia dla zdrowia?

Tak, ponieważ nie doszło do skażenia promieniotwórczego. Reaktor Maria nie został uszkodzony. W Polsce działają laboratoria oraz jednostki przygotowane do prowadzenia monitoringu radiacyjnego wody pitnej oraz żywności. W przypadku zdarzenia radiacyjnego, na obszarach potencjalnie objętych skutkami tego zdarzenia przeprowadzany jest szczegółowy monitoring wody pitnej oraz żywności.

7. Jakie substancje radioaktywne przedostały się do środowiska?

Reaktor Maria nie został uszkodzony i nie uległ żadnej awarii. W związku z tym do środowiska nie przedostały się żadne substancje promieniotwórcze.

8. Czy w szpitalach wystarczy miejsc dla wszystkich poszkodowanych?

Jeżeli doszłoby do sytuacji zagrożenia, zostałyby uruchomione odpowiednie procedury – w tym te dotyczące osób poszkodowanych w wyniku napromieniowania.

9. Czy awaria jest wynikiem niezastosowania się do obowiązujących procedur?

Tego typu incydenty spowodowane są wadliwym działaniem elementów zasilania w energię elektryczną obiektu jądrowego. Obiekty jądrowe nie różnią się w tym elemencie od innych instalacji technologicznych i badawczych, gdzie także zdarzają się usterki tego typu.

10. Czy awaria spowodowana była stosowaniem tańszych półproduktów wykorzystywanych podczas budowy i remontu?

Zgodnie z zasadami bezpieczeństwa jądrowego i ochrony radiologicznej materiały stosowane w obiekcie jądrowym powinny posiadać wysoki poziom jakości. W związku z powyższym niemożliwe jest stosowanie materiałów niskiej jakości – zwłaszcza w komponentach mających istotne znaczenie dla bezpieczeństwa jądrowego.

11. Czy osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo zostanie zwolniona?

Zasady bezpieczeństwa jądrowego i ochrony radiologicznej nie zostały złamane. To usterka, która może się zdarzyć w każdej instalacji technologicznej czy badawczej.

12. Kiedy reaktor zostanie ponownie uruchomiony?

Reaktor zostanie uruchomiony po usunięciu usterki oraz przeprowadzeniu testów potwierdzających bezpieczną pracę reaktora po przeprowadzonych naprawach.

13. Ile będzie kosztowała naprawa?

Nie mówimy o naprawie, raczej usunięciu usterki. W tym momencie jeszcze nie znamy kosztów.

14. Czy w czasie awarii przeprowadzono jakieś niejawne badania?

Wysokostrumieniowy reaktor badawczy Maria wykorzystywany jest do produkcji radioizotopów, do badań materiałowych i technologicznych czy barwienia minerałów, a także do celów szkoleniowych w zakresie fizyki i techniki reaktorowej.



ZAGROŻENIA EKSPLOZJA

Spis Treści

1. Wybuch w pociągu (przesyłka konduktorska)
2. Wybuch gazociągu
3. Eksplozja w magazynie

1. Wybuch w pociągu (przesyłka konduktorska)

Opis zdarzenia

Sierpień, szczyt pielgrzymkowy.

W okolicach miejscowości Radomsko (woj. łódzkie) wykoleił się pociąg pasażerski z Częstochowy do Warszawy. Pociąg był przepełniony – wracali nim pielgrzymi z Jasnej Góry. Świadkowie mówią o wybuchu poprzedzającym wykolejenie. Jeden z wagonów został całkowicie zniszczony. Skład pociągu rozdzielił się na dwie części i wypadł z torów. Pożar zajął również okoliczne pola pszenicy. Aby dotrzeć do pociągu, strażacy muszą opanować ogień.

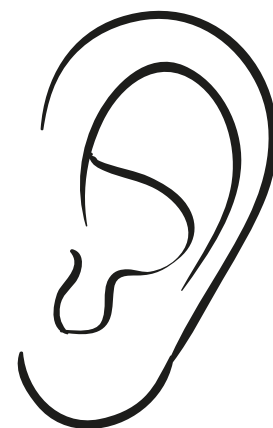
Mówi się o wielu rannych i zabitych. Skala i rodzaj zniszczeń świadczy, że doszło do eksplozji ładunku wybuchowego. Wstępne przypuszczenia wskazują na przewóz ładunku w ramach tzw. przesyłki konduktorskiej.

W mediach natychmiast pojawiają się zdjęcia z miejsca katastrofy oraz komentarze o zamachu na tle religijnym i ewentualnych kolejnych atakach.

Prezes Rady Ministrów oraz Prezydent RP zapowiedzieli wizytę na miejscu katastrofy.

Prześlania

- Służby medyczne robią wszystko, aby jak najszybciej pomóc poszkodowanym.
- Pielgrzymi oraz pasażerowie pociągów są bezpieczni.
- Winni tej katastrofy zostaną ukarani.



Przekazy

- Dziś we wczesnych godzinach porannych w okolicy Radomska wykoleił się pociąg osobowy relacji Częstochowa-Warszawa. Jeden z wagonów w środkowej części składu zapalił się i został całkowicie zniszczony. Jest wielu rannych, niestety są także ofiary śmiertelne. Natychmiast podjęto akcję ratowniczą. Priorytetem jest jak najszybsza pomoc poszkodowanym.
- Trwa akcja ratownicza. Priorytetem służb ratowniczych jest jak najszybsze dotarcie do poszkodowanych i udzielenie im pomocy.
- Niestety akcję niesienia pomocy utrudnia pożar zboża, które zajęło się od płonącego wagonu. Świadkowie twierdzą, że katastrofę poprzedził wybuch.
- Policja oraz ABW – równolegle z akcją ratowniczą – prowadzą działania, aby jak najszybciej ustalić przyczyny zdarzenia i doprowadzić do ukarania ewentualnych winnych.
- Podjęto działania, aby podnieść poziom ochrony infrastruktury kolejowej oraz zapewnić bezpieczeństwo pielgrzymów.
- W miarę pozyskiwania nowych informacji będziemy je Państwu przekazywać - także przez profile w mediach społecznościowych.

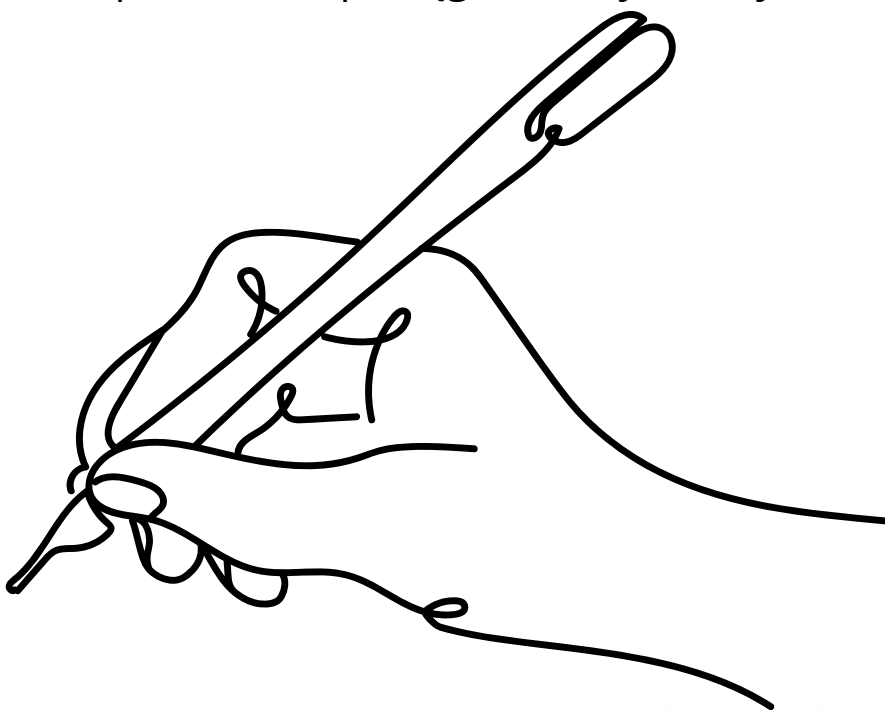
Wzorcowe oświadczenie

Dziś we wczesnych godzinach porannych w okolicy Radomska wykoleił się pociąg osobowy relacji Częstochowa-Warszawa. Jeden z wagonów w środkowej części składu zapalił się i został całkowicie zniszczony. Jest wielu rannych, niestety są także ofiary śmiertelne.

Natychmiast podjęto akcję ratowniczą. Priorytetem jest jak najszybsza pomoc poszkodowanym. Niestety akcję niesienia pomocy utrudnia pożar zboża, które zajęło się od płonącego wagonu. Świadkowie twierdzą, że katastrofę poprzedził wybuch. Już w tym momencie, równoległe z akcją ratowniczą, prowadzone są działania śledcze, aby jak najszybciej wyjaśnić przyczyny tego tragicznego zdarzenia. Wszystkie opcje są brane pod uwagę – włącznie z działaniem intencjonalnym.

Aby zadbać o bezpieczeństwo wszystkich podróżnych, wzmocniono ochronę infrastruktury kolejowej. W związku ze szczytem pielgrzymkowym wzmocniono także patrole na terenie Częstochowy.

Została uruchomiona infolinia, gdzie pod numerem telefonu XXXXXXXXX można uzyskać informacje o bliskich, którzy podróżowali tym pociągiem. Dane o pasażerach są sukcesywnie przekazywane do Call Centre. Także na miejscu, dla pasażerów pociągu, którzy nie wyma-

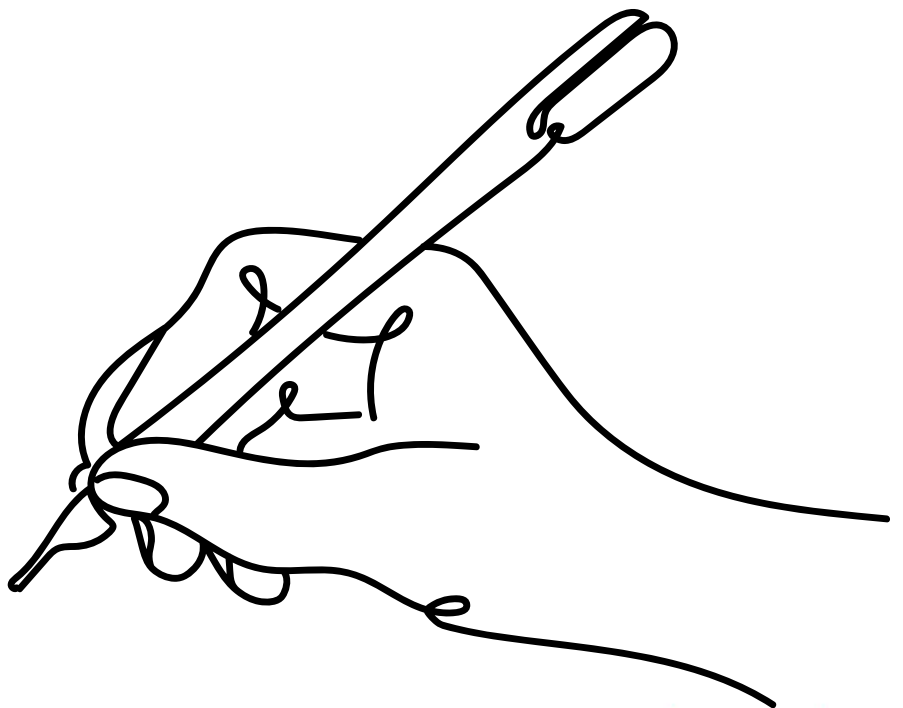


Wzorcowe oświadczenie

-gają hospitalizacji, powstał punkt informacyjny.

W działania ratownicze oraz śledcze zaangażowane są jednostki Państwowej Straży Pożarnej, Policji, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego oraz służby techniczne PKP.

Informacje na temat działań ratowniczych będą przekazywane poprzez profile w mediach społecznościowych PSP, Policji oraz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego, natomiast o zmianach ruchu pociągów – na profilu PKP.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Co się stało?

Pociąg relacji Częstochowa-Warszawa wykoleił się na wysokości miejscowości Radomsko. Służby ratownicze udzielają pomocy pasażerom. Jest wielu rannych, ale nie znamy jeszcze dokładnej liczby poszkodowanych. Priorytetem jest udzielenie wszystkim szybkiej pomocy.

2. Świadkowie mówią o wybuchu. Czy to mógł być zamach?

Priorytetem jest udzielenie poszkodowanym szybkiej i profesjonalnej pomocy. W tym momencie najważniejsza jest akcja ratownicza, którą utrudnia pożar zboża w okolicy miejsca zdarzenia. Oczywiście służby intensywnie pracują nad ustaleniem szczegółów zdarzenia, ale w tym momencie jest za wcześnie na mówienie o przyczynach zdarzenia.

3. Co z pasażerami wykolejonego pociągu?

Poszkodowani zostali objęci opieką medyczną. Osoby bardziej poszkodowane są przewożone do szpitali, pozostałym udzielana jest pomoc na miejscu. Wszystkim zapewniono transport do wyznaczonego punktu ewakuacji.

4. Jak wygląda akcja ratunkowa?

Strażacy oraz służby medyczne starają się jak najszybciej dotrzeć do wszystkich poszkodowanych, którym udzielają pierwszej pomocy. W działaniach bierze udział śmigłowiec LPR. Utworzono polowy punkt medyczny. Równocześnie trwa akcja gaśnicza palącego się zboża. Policja zabezpiecza miejsce zdarzenia.

5. Gdzie można szukać informacji o poszkodowanych?

Wojewoda uruchomił infolinię – pod numerem telefonu XXXXXXXXX można uzyskać informacje o bliskich, którzy podróżowali tym pociągiem.

6. Czy pasażerowie innych pociągów mogą czuć się bezpieczni?

Służby intensywnie pracują nad ustaleniem szczegółów zdarzenia. W tym momencie nic nie wskazuje na to, że bezpieczeństwo innych podróżujących koleją jest zagrożone. Apelujemy jednak do pasażerów pociągów i środków zbiorowej komunikacji o czujność i zwracanie uwagi na wszystkie podejrzane zachowania współpasażerów oraz pozostawiony bez opieki bagaż.

7. Czy w wyniku katastrofy ktoś zginął?

Tak, z przykrością muszę potwierdzić, że są osoby zabite. Na tym etapie akcji ratowniczej nie będziemy informowali o szczegółach.

8. Czy rodziny zmarłych zostały poinformowane?

Specjalny zespół powołany przez wojewodę łódzkiego ściśle współpracuje z Komendą Wojewódzką Policji w Łodzi oraz placówkami medycznymi, udzielającymi pomocy medycznej ofiarom zdarzenia. Lista osób rannych i ofiar jest sukcesywnie weryfikowana, a informacje w pierwszej kolejności i w miarę możliwości przekazywane są na bieżąco rodzinom poszkodowanych.

9. Czy rodziny zmarłych mogą liczyć na pomoc państwa?

W sytuacjach tak trudnych i dramatycznych jak ta katastrofa, poszkodowani i ich rodziny zawsze mogą liczyć na pomoc. W tym momencie są ustalane dane osób zmarłych i poszkodowanych. Działa infolinia, którą zorganizował Urząd Wojewódzki w Łodzi. Na miejscu funkcjonuje także punkt informacyjny, w którym poszkodowani, którzy nie wymagają hospitalizacji, mogą się dowiedzieć co robić dalej – jak opuścić to miejsce, gdzie można odpocząć np. w oczekiwaniu na przyjazd rodziny itp. Wojewodowie właściwi dla miejsc zamieszkania ofiar i poszkodowanych zapewnią członkom rodzin bezpłatny transport oraz opiekę psychologiczną. Wojewoda łódzki zapewni bezpłatne zakwaterowanie i wyżywienie członkom rodzin, które zdecydują się na pobyt z bliskimi na terenie województwa, do czasu ich wyleczenia/powrotu do domów.

10. Kiedy podłożono bombę?

Na takie jednoznaczne stwierdzenia jest jeszcze za wcześnie. Wiemy z relacji świadków, że tuż przed wykolejeniem pociągu nastąpił wybuch. Nie wiemy natomiast jeszcze, co dokładnie wybuchło. Czy było to przypadkowe zdarzenie, czy intencjonalne działania. Służby ustalają wszystkie okoliczności związane z wybuchem – włącznie z czasem i okolicznościami. Aktualnie mogę potwierdzić jedynie, że do eksplozji doszło dziś w wagonie z przedziałem konduktorskim we wczesnych godzinach porannych.

11. Gdzie podłożono bombę?

Służby ustalają wszystkie okoliczności związane z wybuchem, włącznie z czasem i potencjalnymi okolicznościami. Nie można jednak wykluczyć podłożenia ładunku wybuchowego. Aktualnie mogę potwierdzić jedynie, że do eksplozji doszło dziś w wagonie z przedziałem konduktorskim we wczesnych godzinach porannych.

12. Czy terrorysta jechał pociągiem?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Działają jednocześnie z ratownikami, którzy udzielają pomocy poszkodowanym. Identyfikowane są ofiary oraz wszyscy uczestnicy katastrofy. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym potencjalnych sprawcach/sprawcy.

13. Czy Jasna Góra zostanie przeszukana przez pirotechników?

Tak. Niebawem nastąpi przeszukanie pirotechniczne Jasnej Góry.

14. Czy pielgrzymi w Częstochowie powinni się ewakuować?

Nic nie wskazuje na to, że bezpieczeństwo pielgrzymów przebywających w rejonie Jasnej Góry jest zagrożone. Mimo to prewencyjnie wzmocniono siły policyjne zapewniające bezpieczeństwo na terenie klasztoru i w jego okolicach. Obecnie nie ma potrzeby ewakuacji. Apelujemy do wszystkich uczestników uroczystości religijnych o wzmożoną uwagę i czujność. Prosimy o zwracanie uwagi na nietypowo, niestandardowo zachowujące się osoby oraz pozostawiony bagaż. Jeżeli zauważymy jakiś pakunek czy plecak, pod żadnym pozorem go nie otwierajmy i nie przenośmy na własną rękę, tylko zadzwońmy pod numer 112 i wezwijmy służby.

15. Dlaczego służby nie wykryły zagrożenia?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym o potencjalnych sprawcach/sprawcy.

16. Czy rozpatrywana jest hipoteza samotnego wilka?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym o potencjalnych sprawcach/sprawcy. Na obecnym etapie działań żaden ze scenariuszy nie jest wykluczony.

17. Czy zamach miał charakter religijny?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym o potencjalnych sprawcach/sprawcy. Na obecnym etapie działań żaden ze scenariuszy nie jest wykluczony.

18. Czy służby biorą odpowiedzialność za śmierć niewinnych ludzi?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym o potencjalnych sprawcach/sprawcy. Jeżeli hipoteza o doprowadzeniu do katastrofy okaże się prawdziwa, odpowiedzialnym za śmierć podróżujących będzie zamachowiec oraz zleceniodawca.

19. Czy koordynator służb specjalnych poda się do dymisji?

Nie ma przesłanek wskazujących na to, że jakakolwiek z procedur została naruszona. Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji. Obecnie nie ma wskazań, aby dymisja koordynatora służb specjalnych była zasadna.

20. Jaka substancja została zdetonowana?

Trwają ustalenia wszystkich okoliczności zdarzenia – w tym przyczyn wybuchu.

21. Czy bombę zdetonowano zdalnie?

Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu – w tym, jak doszło do wybuchu. Na tym etapie postępowania jest jeszcze za wcześnie, aby odpowiedzieć na to pytanie.

22. Jak zamach wpłynie na bieżącą obsługę połączeń kolejowych?

Służby ruchu kolejowego wprowadziły zmiany w organizacji ruchu. Konieczne jest ominięcie zablokowanej trasy przy jednoczesnym zapewnieniu innym pasażerom płynnych przejazdów. Opóźnienia w ruchu są nieuniknione, ale trwają prace nad tym, aby były one możliwie najmniejsze.

Służby techniczne PKP pracują nad tym, aby czas przerwy w ruchu był jak najkrótszy. Priorytetem jest jednak dokładne zbadanie całej infrastruktury i taboru/sprzętu PKP w miejscu zdarzenia, a przede wszystkim zapewnienie pomocy wszystkim poszkodowanym.

23. Czy inne pociągi zostaną przeszukane przez pirotechników?

We wszystkich składach kolejowych udających się do i z Częstochowy zostały wprowadzone procedury podwyższonego bezpieczeństwa.

24. Czy PKP wprowadzi kontrole przewozów towarów w pociągach?

Przewóz towarów zasadniczo odbywa się w towarowym ruchu kolejowym, a nie osobowym. Kwestie bezpieczeństwa w ruchu osobowym są priorytetem instytucji odpowiedzialnych za przewóz osób, choć niewątpliwie zaistniałe zdarzenie będzie przedmiotem wielu analiz i będzie skutkować jeszcze większą aktywnością tych instytucji. Obecnie nie mogę potwierdzić, czy planowane jest wprowadzenie szczególnych środków ostrożności.

25. Czy służby zakładają wariant, że jest to pierwszy z serii zamachów?

Nie ma teraz potrzeby prowadzenia spekulacji. Służby ustalają okoliczności zdarzenia. Prowadzone są intensywne czynności operacyjne i dochodzeniowo-śledcze, które pozwolą na uzyskanie jak najwięcej informacji o zdarzeniu i jego uczestnikach – w tym o potencjalnych sprawcach/sprawcy. Kluczowe w procesie planowania dalszych działań jest wyjaśnienie okoliczności zdarzenia.

26. Czy służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo miały informacje o ew. zagrożeniu? Jeśli tak – jakie działania prewencyjne zostały podjęte?

Przed każdym dużym wydarzeniem z licznym udziałem osób – a taką są organizowane cyklicznie pielgrzymki jasnogórskie – sporządzane są analizy zagrożeń, a wynikające z nich wnioski stają się podstawą do przygotowania i kierowania do działań odpowiedniej liczby funkcjonariuszy Policji, PSP i innych służb odpowiedzialnych za zapewnienie bezpieczeństwa oraz przyjęcie odpowiednich do sytuacji sposobów zabezpieczenia. Pozyskane informacje nie wskazywały na realne ryzyko wystąpienia zaistniałej sytuacji. Służby są jednak przygotowane na działanie po wystąpieniu zdarzenia mogącego mieć znamiona ataku terrorystycznego. Dzięki temu obecne działania przebiegają w sposób zorganizowany i sprawny.

27. Kto jest odpowiedzialny za koordynację działań?

Koordynację wszystkich działań zapewnia wojewoda łódzki. Działaniami ratowniczo-gaśniczymi kieruje komendant wojewódzki PSP w Łodzi z udziałem jednostek systemu ratowniczo-gaśniczego województwa łódzkiego, natomiast czynnościami operacyjnymi i dochodzeniowo-śledczymi oraz zapewnieniem bezpieczeństwa w rejonie prowadzonej akcji ratowniczej kieruje komendant wojewódzki Policji w Łodzi z wykorzystaniem podległych mu jednostek. Za kwestie związane z organizacją pomocy medycznej odpowiada wojewódzki koordynator ratownictwa medycznego. W działaniach uczestniczą też funkcjonariusze ABW i służby techniczne PKP wykorzystujące ciężki sprzęt ratowniczy przygotowany do reagowania na obszarach kolejowych. Koordynację procesu komunikacji społecznej zapewnia rzecznik prasowy wojewody, współdziałający z rzecznikami prasowymi zaangażowanych instytucji. Dotychczas nie zaistniała potrzeba wzywania do wsparcia działań sił spoza województwa łódzkiego i pododdziałów Sił Zbrojnych RP. W miarę rozwoju sytuacji i szacowania liczby poszkodowanych nie jest wykluczona potrzeba przemieszczenia części rannych do placówek medycznych na terenie województw ościennych: mazowieckiego i śląskiego. Wojewódzki koordynator ratownictwa medycznego zadysponował również użycie śmigłowców Lotniczego Pogotowia Ratunkowego.

28. Czy w związku z zamieszczeniem na miejscu zdarzenia potrzebna jest wizyta władz państwowych? Czy jest potrzeba angażowania dodatkowych służb w związku z wizytą?

Działania ratownicze przebiegają bez zakłóceń. Koordynator działań jest w stałym kontakcie z kierownictwem państwa i szefami służb. Obecność przedstawicieli kierownictwa państwa w żaden sposób nie utrudni procesu udzielania pomocy poszkodowanym i wyjaśniania okoliczności.

2. Wybuch gazociągu

Opis zdarzenia

Na trasie gazociągu przesyłowego Świnoujście-Goleniów w miejscowości X (woj. zachodniopomorskie) dochodzi do eksplozji.

Świadkowie mówią, że wybuchowi towarzyszył słup ognia o wysokości około 100 metrów.

Na miejscu pracują służby ratownicze i techniczne. Według wstępnych informacji eksplozja była wynikiem rozszczelnienia się gazociągu. Polsat News, powołując się na źródła w służbach, podał nieoficjalnie, że rozpatrywana jest wersja dotycząca dywersji i aktu terroryzmu.

Operator gazociągów przesyłowych Gaz System oświadczył, że trwają analizy dotyczące skutków i wpływu eksplozji na ciągłość działania uszkodzonego gazociągu.

Przesłania

- Strażacy dbają o bezpieczeństwo ludzi.
- Nie ma zagrożenia w dostawie gazu dla obywateli.
- Infrastruktura krytyczna nie jest zagrożona.



Przekazy

- Dzisiaj, w miejscowości X doszło do wybuchu gazociągu przesyłowego Świnoujście-Goleniów. Trwa akcja ratowniczo-gaśnicza.
- Według wstępnych informacji eksplozja była wynikiem rozszczelnienia się gazociągu.
- Nikt nie został poszkodowany. Strażacy prowadzą akcję ratowniczo-gaśniczą, aby ogień nie przeniósł na pobliskie budynki, a gaz bezpiecznie się wypalił.
- Ze względu na plany i systemy bezpieczeństwa, które zostały uruchomione przez operatora, infrastruktura krytyczna nie jest zagrożona.
- Ze względu na system dystrybucji błękitnego paliwa, który pozwala na transport paliwa z różnych dostępnych kierunków zaopatrzenia, nie ma zagrożenia dostaw dla odbiorców.

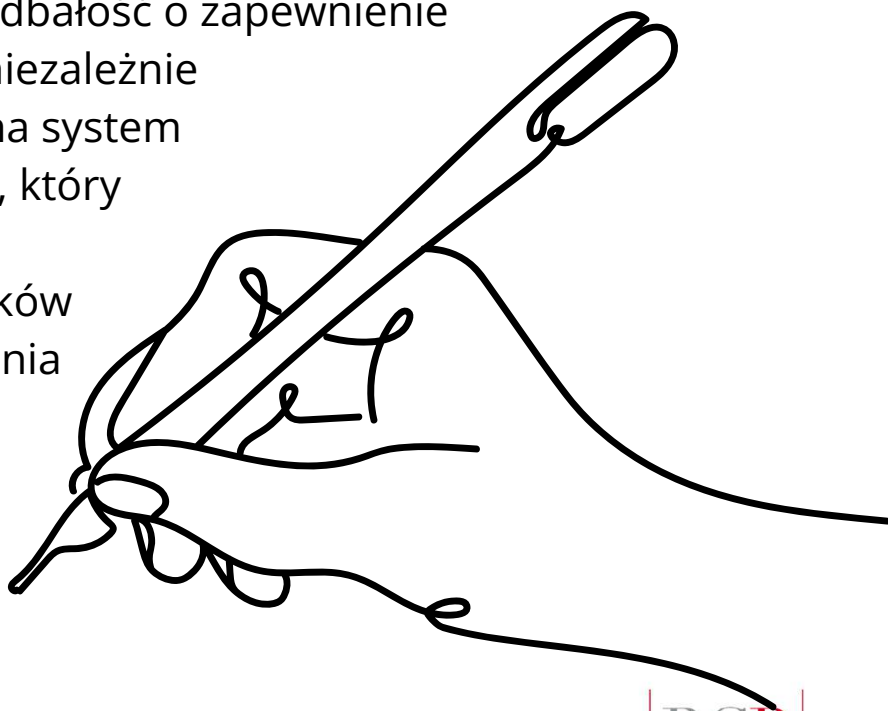
Wzorcowe oświadczenie

Dzisiaj w miejscowości X doszło do wybuchu gazociągu przesyłowego Świnoujście-Goleniów. Trwa akcja ratowniczo-gaśnicza. Strażacy nadzorują wypalanie się gazu, aby komisja z udziałem prokuratora, funkcjonariuszy Policji, Państwowej Straży Pożarnej, ABW i służb technicznych operatora systemu przesyłowego mogła jak najszybciej przystąpić do ustalenia okoliczności i przyczyn rozszczelnienia gazociągu.

W tym momencie trwa wstępna analiza przyczyn zdarzenia. Na tym etapie postępowania rozważamy wszystkie możliwości, z intencjonalnym działaniem włącznie, chociaż wstępne analizy wskazują na rozszczelnienie się gazociągu. O wynikach będziemy informowali tak szybko, jak będzie to możliwe.

W zdarzeniu nikt nie ucierpiał. Mieszkańcy najbliższych położonych domów zostali ewakuowani, a strażacy prowadzą działania, aby ogień nie przeniósł się na budynki.

Każde nadzwyczajne zdarzenie niekorzystnie wpływa na funkcjonowanie infrastruktury i poziom bezpieczeństwa dla ludzi i środowiska. Jednak nieodłączną sferą działania operatorów infrastruktury krytycznej jest dbałość o zapewnienie ciągłości świadczenia usług, niezależnie od okoliczności. Ze względu na system dystrybucji błękitnego paliwa, który pozwala na transport paliwa z różnych dostępnych kierunków zaopatrzenia, nie ma zagrożenia dostaw dla odbiorców.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Dlaczego doszło do wybuchu?

Na miejscu zdarzenia pracuje komisja z udziałem prokuratora, funkcjonariuszy Policji, Państwowej Straży Pożarnej, ABW i służb technicznych operatora systemu przesyłowego z zadaniem ustalenia okoliczności i przyczyn rozszczelnienia gazociągu. Najpierw jednak należy opanować pożar, który powstał w wyniku wybuchu. Gaz wypala się pod nadzorem straży pożarnej.

2. Czy wybuch był wypadkiem, czy został wywołany celowym działaniem?

W tej chwili nie można jednoznacznie wskazać przyczyn zdarzenia. Należy poczekać na efekty pracy komisji. Najważniejsze, że nic nikomu się nie stało.

3. Kto stoi za zamachem?

W tym momencie prowadzone jest postępowanie, które ma ustalić przyczyny zdarzenia. Rozpatrywane są wszystkie możliwe, z intencjonalnym działaniem włącznie. Obecnie jednak nie można jednoznacznie stwierdzić, że wybuch był skutkiem celowego działania, czy też zdarzył się wskutek nieszczęśliwego zbiegu okoliczności i była to awaria techniczna. Według wstępnych informacji przyczyną wybuchu było rozszczelnienie się gazociągu.

4. Czy infrastruktura krytyczna jest bezpieczna?

Uszkodzony został tylko jeden fragment infrastruktury technicznej, służącej do zaopatrywania odbiorców w gaz. Ponieważ operator uruchomił dodatkowe możliwości przesyłowe innymi trasami, nie ma zagrożenia dostaw gazu do odbiorców, tak więc nie można mówić o ogólnym zagrożeniu dla infrastruktury krytycznej i braku ciągłości dostaw.

5. Czy infrastruktura krytyczna jest przygotowana na kolejne eksplozje i wyłączenia?

Każde nadzwyczajne zdarzenie niekorzystnie wpływa na funkcjonowanie infrastruktury i poziom bezpieczeństwa dla ludzi i środowiska. Natomiast nieodłączną sferą działania operatorów infrastruktury krytycznej jest dbałość o zapewnienie ciągłości świadczenia usług, niezależnie od okoliczności.

6. Jak wybuch wpłynie na dostępność gazu w Polsce?

Ten konkretny przypadek jest jednostkowy i nie ma istotnego wpływu na ciągłość zaopatrzenia w gaz na terenie kraju. Odbiorcy otrzymują niezakłócone dostawy, między innymi dzięki wcześniejszym inwestycjom minimalizującym skutki niekorzystnych zdarzeń. Służy temu m.in. zbudowany i uruchomiony system kolektorów gazowych, pozwalających na transport paliwa z różnych dostępnych kierunków zaopatrzenia.

7. Kiedy zabraknie gazu w domach?

Ze względu na system dystrybucji błękitnego paliwa, który pozwala na transport paliwa z różnych dostępnych kierunków zaopatrzenia, nie ma zagrożenia dostaw dla odbiorców.

8. Kiedy podłożono bombę?

W tym momencie prowadzone jest postępowanie, które ma ustalić przyczyny zdarzenia. Rozpatrywane są wszystkie możliwości, z intencjonalnym działaniem włącznie. W tym momencie nie można stwierdzić, że wybuch nastąpił wskutek eksplozji ładunku wybuchowego. Okoliczności i przyczyny zdarzenia wyjaśnia specjalnie powołana komisja. Jednak wstępne analizy wskazują na rozszczelnienie się gazociągu.

9. Czy okoliczni mieszkańcy powinni się ewakuować?

Państwowa Straż Pożarna przeprowadziła ewakuację kilkudziesięciu osób mieszkających w bezpośredniej okolicy zdarzenia. Trwają czynności gaśnicze, aby ograniczyć pożar i powstrzymać ogień przed przeniesieniem się na pobliskie zabudowania. Mieszkańców zabudowań położonych dalej ostrzeżono o zagrożeniu – nie ma potrzeby ich ewakuacji, natomiast zalecono, żeby nie wychodzili z domów, co zminimalizuje niekorzystne skutki gwałtownego pożaru paliwa.

10. Dlaczego służby nie wykryły zagrożenia?

Monitoring stanu technicznego jest prowadzony cyklicznie – ostatni przegląd był prowadzony miesiąc temu. Stan techniczny gazociągu i towarzyszące mu urządzenia były zgodne z normami. Niestety nie ma innych instrumentów technicznych pozwalających na skuteczne wykrycie takiego zagrożenia.

11. Czy rozpatrywana jest hipoteza samotnego wilka?

W tym momencie prowadzone jest postępowanie, które ma ustalić przyczyny zdarzenia. Rozpatrywane są wszystkie możliwe scenariusze. Obecnie nie można jednoznacznie stwierdzić, że wybuch był skutkiem celowego działania, czy też zdarzył się wskutek nieszczęśliwego zbiegu okoliczności i była to awaria techniczna. Trzeba poczekać na efekty pracy komisji z udziałem prokuratora, funkcjonariuszy Policji, Państwowej Straży Pożarnej, ABW i służb technicznych operatora systemu przesyłowego. Ze wstępnych analiz wynika, że przyczyną eksplozji było rozszczelnienie się gazociągu.

12. Kto ponosi winę za niewystarczające zabezpieczenie gazociągu?

Specjalna komisja potrzebuje czasu na sformułowanie ostatecznej opinii i sporządzenie wniosków dot. tej sytuacji. Na podstawie dostępnych informacji można stwierdzić, że zarówno przy projektowaniu, budowie, jak i eksploatacji zachowano wszystkie normy bezpieczeństwa dla tej nitki gazociągu. Potwierdzają to protokoły odbioru technicznego. Do czasu zdarzenia nie odnotowano żadnych podejrzanych sygnałów o nieprawidłowościach.

13. Czy istnieją plany dot. organizacji sieci dystrybucji gazu w przypadku uszkodzenia części gazociągu?

Każdy operator systemów kluczowych dla bezpiecznego funkcjonowania państwa i życia obywateli posiada plany na wypadek zakłócenia działania systemu. Ich uruchomienie bezpośrednio po zdarzeniu umożliwiło zachowanie ciągłości dostaw gazu do wszystkich odbiorców.

14. Kiedy będzie znana oficjalna przyczyna wybuchu?

Trwają prace komisji z udziałem prokuratora, funkcjonariuszy Policji, Państwowej Straży Pożarnej, ABW i służb technicznych operatora systemu przesyłowego. Po zakończeniu jej pracy prześlemy informacje o ustaleniach, jakie poczyniła.

15. Dlaczego Policja i Państwowa Straż Pożarna dojechały na miejsce wybuchu tak późno?

Zarówno Policja, jak i Państwowa Straż Pożarna dotarły na miejsce niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zdarzeniu. Jednostki ratowniczo-gaśnicze PSP pojawiły się już po 20 minutach od uzyskania informacji. Należy też mieć na względzie fakt, iż wybuch nastąpił w miejscu, do którego dojazd jest utrudniony – teren podmokły po ostatnich obfitych opadach deszczu i oddalony od dogodnej infrastruktury drogowej.

16. Czy inne elementy infrastruktury przesyłowej gazu są bezpieczne?

Niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia operator systemu przesyłowego zlecił kontrolę stanu technicznego zarządzanej infrastruktury. Poddano jej wszystkie ważne elementy systemu: tłocznie gazu, stacje pomp, transformatory, zasilanie elektryczne itp. Ewentualne dodatkowe przedsięwzięcia zabezpieczające zostaną wprowadzone niezwłocznie po ustaleniu przez komisję przyczyn eksplozji.

17. Jakie działania są planowane w celu wzmocnienia ochrony innych obiektów infrastruktury krytycznej?

Wszyscy operatorzy infrastruktury krytycznej na bieżąco realizują przedsięwzięcia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa zarządzanej przez nich infrastruktury. Działania te wynikają z opracowanych i zatwierdzonych planów ochrony IK. Plany te są niejawne, tak więc szczegółowe działania nie mogą zostać publicznie zaprezentowane.

18. Czy jest planowane wprowadzenie wyższego stopnia alarmowego?

Ewentualne decyzje dotyczące wprowadzenia wyższego stopnia alarmowego zostaną podjęte po ustaleniu okoliczności zdarzenia. Decyzje podejmie organ kompetentny w sprawie wprowadzenia stopnia alarmowego: minister spraw wewnętrznych i administracji lub Prezes Rady Ministrów.

3. Eksplozja w magazynie

Opis zdarzenia

W miejscowości X (woj. śląskie) doszło do eksplozji magazynu, w którym według wstępnych ustaleń, składowane były materiały wybuchowe i amunicja. Wyrzucone z dużą siłą drewniane i metalowe odłamki śmiertelnie raniły przechodzącą w pobliżu 32-letnią kobietę i jej 3-letnie dziecko.

Na miejscu pracuje Państwowa Straż Pożarna, Policja i prokuratura. Media stawiają pytania o skuteczność działań służb.

„Według wstępnych informacji eksplozja mogła być spowodowana nieodpowiednim przechowywaniem materiałów wybuchowych” – podaje jedna z komercyjnych stacji telewizyjnych.

Prokuratura informuje, że dokładne przyczyny eksplozji będą ustalane w toku śledztwa.

Przesłania

- Nie ma zagrożenia dla okolicznych mieszkańców.
- Wszyscy poszkodowani otrzymają pomoc.
- Służby dbają o bezpieczeństwo.



Przekazy

- W magazynie przy ulicy X doszło do eksplozji. Z pierwszych informacji wynika, że nielegalnie były tam składowane materiały niebezpieczne.
- Osobom rannym jest udzielana profesjonalna pomoc. Wszyscy poszkodowani zostali otoczeni opieką.
- Odłamki raniły kilka przechodzących obok osób – w tym śmiertelnie kobietę i trzyletnie dziecko.
- Służby prowadzą działania, aby ustalić wszystkie okoliczności wybuchu w miejscowości X i ustalić osoby odpowiedzialne.
- Składowanie materiałów niebezpiecznych podlega ścisłym rygorom i jest kontrolowane przez odpowiednie służby. W tym wypadku były to działania nielegalne.
- Służby, na polecenie ministra spraw wewnętrznych i administracji, przeprowadzą kontrole miejsc i magazynów, w których mogłyby być składowane niebezpieczne substancje.

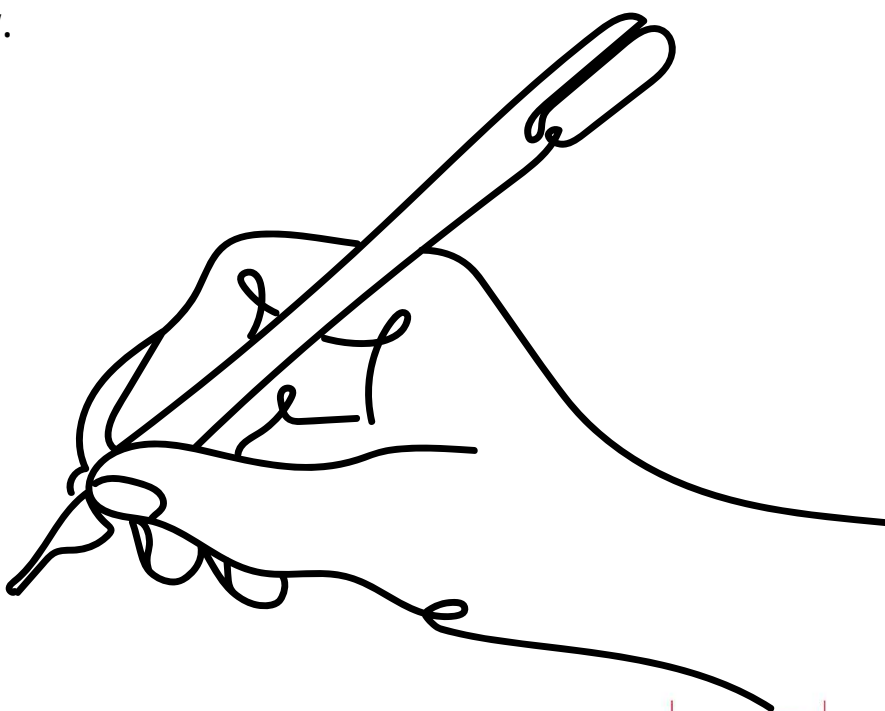
Wzorcowe oświadczenie

Dzisiaj w miejscowości X doszło do eksplozji, która była na tyle silna, że wyrzucone odłamki raniły kilka przechodzących osób, w tym śmiertelnie kobietę z dzieckiem. Na miejscu służby udzielają pomocy poszkodowanym – część opatrywana jest na miejscu, bardziej ranni są przewożeni do szpitala. Wszyscy zostali otoczeni opieką. Nie można niestety wykluczyć, że bilans ofiar się zwiększy.

Ze wstępnych oględzin miejsca eksplozji wynika, że nielegalnie były tam składowane materiały wybuchowe.

Wskutek eksplozji zawartość magazynu została kompletnie zniszczona. Po zakończeniu akcji ratowniczej prace rozpoczną śledczy, aby ustalić wszystkie okoliczności zdarzenia.

Minister spraw wewnętrznych i administracji wydał wojewodom i szefom podległych służb polecenie przeprowadzenia doraźnych kontroli w obiektach, które mogłyby być wykorzystane jako miejsca czasowego przechowywania materiałów wybuchowych i niebezpiecznych. Czynności kontrolne przeprowadzą również inspektorzy nadzoru budowlanego na terenie ich odpowiedzialności. W tym momencie nie ma już zagrożenia dla osób z pobliskich budynków.



Potencjalne pytania ze strony mediów i proponowane odpowiedzi

1. Czy są inne ofiary śmiertelne?

W wyniku zdarzenia zginęła 32-letnia kobieta i jej 3-letnie dziecko. Służby pracują w miejscu eksplozji i na przyległym terenie. Niewykluczone, że nie jest to ostateczny bilans ofiar.

2. Czy w magazynie przechowywano tylko materiały wybuchowe, czy również inne niebezpieczne np. chemiczne/ promieniotwórcze?

Bazując na opinii sformułowanej na podstawie wstępnych oględzin miejsca eksplozji oraz jej skutków, w magazynie przechowywane były wyłącznie materiały wybuchowe.

3. Gdzie były służby?

Właściwe służby, a zwłaszcza Policja, Państwowa Straż Pożarna i pogotowie ratunkowe przybyły na miejsce zdarzenia niezwłocznie po uzyskaniu informacji o wybuchu i natychmiast zaczęły działać.

4. Dlaczego służby nie wiedziały o nielegalnym składowaniu substancji wybuchowych?

Składowanie i obrót materiałami wybuchowymi regulują przepisy. Bieżącą kontrolę warunków przechowywania tych materiałów realizuje właściwy terytorialnie wojewoda, w tym przypadku wojewoda śląski. Do urzędu wojewódzkiego nie zgłoszono funkcjonowania tego magazynu, nie wystąpiono o odpowiednie zgody, tak więc skład był nielegalny, a w konsekwencji wyłączony spod bieżącego nadzoru i kontroli właściwych służb.

5. Kto składował w magazynie niebezpieczne materiały?

Trwają ustalenia Policji i prokuratury mające na celu identyfikację właścicieli/firmy odpowiedzialnej za składowanie tych materiałów.

6. Czy magazyn należał do grupy terrorystycznej?

Informacje do kogo należał magazyn będą dostępne po zakończeniu ustaleń właściwych służb, w tym Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

7. Do jakich celów miały być wykorzystane materiały wybuchowe?

Z analizy innych tego typu przypadków można wnioskować, że zgromadzone materiały mogłyby być wykorzystane zarówno do działań przestępczych o charakterze czysto kryminalnym (np. przeprowadzenie napadu rabunkowego lub porachunki przestępcze), jak i w celu przygotowania i przeprowadzenia ataku o charakterze terrorystycznym. Aby potwierdzić przeznaczenie materiałów wybuchowych składowanych w tym magazynie, musimy poczekać na wyniki ustaleń służb.

8. Co znajdowało się w magazynie?

Wskutek eksplozji zawartość magazynu została kompletnie zniszczona. Z dotychczasowej identyfikacji pozostałych resztek i fragmentów można stwierdzić, że wśród zdekompletowanych przedmiotów są resztki opakowań plastikowych i drewnianych, w których prawdopodobnie przechowywano materiały wybuchowe.

9. Czy służby biorą odpowiedzialność za śmierć kobiety z dzieckiem?

Odpowiedzialność za śmierć niewinnych ofiar ponoszą osoby, które nielegalnie i w niewłaściwych warunkach przechowywały materiały wybuchowe, co prawdopodobnie spowodowało eksplozję.

10. Czy koordynator służb specjalnych poda się do dymisji?

Odpowiedzialność za śmierć niewinnych ofiar ponoszą osoby, które nielegalnie i w niewłaściwych warunkach przechowywały materiały wybuchowe, co prawdopodobnie spowodowało eksplozję.

11. Czy Szef ABW poda się do dymisji?

Odpowiedzialność za śmierć niewinnych ofiar ponoszą osoby, które nielegalnie i w niewłaściwych warunkach przechowywały materiały wybuchowe, co prawdopodobnie spowodowało eksplozję.

Nie ma związku między tym konkretnym zdarzeniem a działalnością i odpowiedzialnością szefa ABW.

12. Jak wiele magazynów w Polsce jest poza kontrolą służb?

Kontrolą magazynów materiałów wybuchowych, broni i amunicji oraz innych materiałów niebezpiecznych objęte są wszystkie obiekty, które funkcjonują według reguł obowiązującego prawa. Ich liczba jest znana wojewodom oraz służbom odpowiedzialnym za bezpieczeństwo i porządek publiczny. Podmioty funkcjonujące nielegalnie są identyfikowane w ramach czynności operacyjno-rozpoznawczych, prowadzonych między innymi przez Policję.

13. Czy przeprowadzone zostaną kontrole pustostanów i magazynów?

Minister spraw wewnętrznych i administracji wydał wojewodom i szefom podległych służb polecenie przeprowadzenia doraźnych kontroli w obiektach, które mogłyby być wykorzystane jako miejsca czasowego przechowywania materiałów wybuchowych i niebezpiecznych. Czynności kontrolne przeprowadzą również inspektorzy nadzoru budowlanego na terenie ich odpowiedzialności. Za wykonanie tego zadania odpowiedzialni są wojewodowie.

14. Czy okoliczni mieszkańcy są bezpieczni?

Miejsce wybuchu zostało zabezpieczone i jest sprawdzane pod kątem obecności niebezpiecznych substancji. Wkrótce, na polecenie ministra spraw wewnętrznych i administracji rozpocznie się sprawdzanie pustostanów i innych miejsc, które potencjalnie mogą stanowić miejsce składowania niebezpiecznych materiałów. Poza tym trwają czynności operacyjne, których celem jest ustalenie właściciela magazynu i jego powiązań.

W tym momencie nie ma już zagrożenia dla okolicznych mieszkańców.

15. Czy takich miejsc z niebezpiecznymi materiałami może być więcej?

Nie wykluczamy żadnej sytuacji, dlatego niebawem rozpocznie się kontrola potencjalnych miejsc ich składowania, a także prowadzone są czynności operacyjne, których celem jest ustalenie przyczyn zdarzenia oraz wyeliminowanie potencjalnych zagrożeń.

Zwracam się także do obywateli o informacje, jeżeli mają wiedzę na temat nielegalnych magazynów, czy składów – została uruchomiona specjalna linia telefoniczna o numerze XXX XXX XXX, gdzie można przekazać taką informację. Osobie zgłaszającej gwarantowana jest pełna anonimowość.

KSIĘGĘ KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ
przygotowano w ramach projektu predefiniowanego
„Wzmocnienie bezpieczeństwa w zakresie CBRNE
- koordynacja i standaryzacja”
PA23/NMF2014-2021, finansowanego ze środków
Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021,