

**PROF. DR. BUKOVICS ISTVÁN:  
KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ - PROBLEMATIKA, PRAGMATIKA,  
PARADIGMA**

## 1. Bevezetés

### Célkitűzés

A sikertelenül kezelt krízishelyzetek száma és jelentősége növekszik. Ebből arra következtetünk, hogy ebben a sikertelenségben a kríziskommunikáció elméletének nem kellő kidolgozottsága is szerepet játszik. Úgy tűnik, a veszélyhelyzetről való tájékoztatás mind a felkészítés, mind a védekezés, mind pedig a rehabilitáció fázisában olyan beavatkozást jelent egy folyamatba, amelynek hatására vonatkozóan nem rendelkezünk kellő egzakt elméleti – tehát operacionalizálható – ismeretekkel. A kríziskommunikáció – és minden kommunikáció – klasszikus tudományos alapjait természetesen [Arisztotelész] *Retorikája* tartalmazza. A kríziskommunikáció tárgyilagos – tehát érdekmentes – *mai* elméletével mindmáig adós a kommunikációelmélet<sup>1</sup>. A szépirodalom számára természetesen a kríziskommunikációs helyzetek hálás témát jelentenek. Elég itt Shakespeare Marcus Antoniusának híres „temetni jöttem cézárt nem dicsérni” kezdetű gyászbeszédére, vagy Ábrahám Lincoln világhírű gettysburgi beszédére utalni. A krízishelyzet és a kríziskommunikáció – mint jelenség – ismert, de *mai*, a 21-edik századra jellemző<sup>2</sup> *problematikája* feltáratlan. Tudományos szemléleti modellje – paradigmája<sup>3</sup> – kialakulatlan, Arisztotelész hatása nehezen látható. Az Interneten hiába keresünk olyan helyet, ahol az Aristoteles rhetorica és a "crisis communication" kulcsszavak eredményre vezetnének. Interdiszciplináris kapcsolatai általában a „humán maszatolás”<sup>4</sup> és az intellektuális imposztorság<sup>5</sup> szintjén vannak. Egyetlen lényeges kivételt találtam. Ezt [Berry] munkássága fémjelzi. Olyasfajta vívmányokat hiányolunk itt, mint például a hőérzet termodinamikai értelmezése, a kapcsolóáramkörök Boole-algebrai

---

<sup>1</sup> A (tudomásunk szerinti) egyetlen jelentős kivételt [Buck] jelenti aki *expressis verbis* operacionalizálható javaslattal él a kríziskommunikáció vonatkozásában amennyiben “a hibafamódszer hatékonyan alkalmazható oktatási vagy kommunikációs eszközként” (“...fault tree methodology might be used as an effective teaching or communication tool...”). Hogy egy állítást hogyan lehet *bebizonyítani* a hibafamódszer alapján, arra [Bukovics...] dolgozataiban találhatók.

<sup>2</sup> Nyugodtan állítható, hogy a 21-edik század egy az egész emberiséget érintő sorsdöntő krízishelyzettel kezdődött, amit ma egyre inkább csak a „9/11” szimbólum (2001 Szeptember 11, A new yorki ikertornyok elleni terrortámadás napja) jelez.

<sup>3</sup> Kuhn ...

<sup>4</sup> Ezt a – szerintem rendkívül találó – kifejezést Juhász-Nagy Páltól kölcsönöztem, aki az operatív ökológia sürgető szükségletére hívta fel több mint két évtizede. [Juhász-Nagy...] ragyogó vitairata mindmáig érdemi visszhang nélkül maradt.

<sup>5</sup> Juhász-Nagy, Sokal

modellje, a gazdasági viselkedés játékelmélete<sup>6</sup> vagy az operatív ökológia<sup>7</sup>. [Berry] volt az, aki felhívta a figyelmet a kommunikációs rendszerek és a fizikai rendszerek közti operacionalizálható analógiára. Ebből az analógiából azután az *ESTEREL* nevű párhuzamos programozási nyelv keletkezett.

A kríziskommunikációs helyzetkezelés számítástechnikai modelljére egyébként az AIM-SORS projekt mutat példát [Bukovics...]. Mindennek ellenére hiányzik a kríziskommunikáció egzakt elmélete, *explikációja*<sup>8</sup>. A kríziskommunikáció *gyakorlatát* nem annak egyfajta adekvát elmélete alapján, hanem jogi alapon szabályozzák, ahol – például – még a terrorizmus fogalmának a meghatározása is hiányzik; a *veszély* vagy a *biztonsági kockázat* meghatározása pedig szöges ellentétben áll a tudomány mai állásával<sup>9</sup>.

Dolgozatunkban arra teszünk kísérletet, hogy

- a kríziskommunikáció lényegének megértését – problematikájának feltárását – elősegítendő annak *kialakulásából* levezetve néhány lépést tegyünk annak *explikációja* felé. Ezen a lényegileg *etológiai* kiindulási alapon keressük azoknak az általánosításoknak és absztrakcióknak a lehetőségeit, amelyek a mai kríziskommunikációs helyzetekre ráilleszhetők, azok modellálására alkalmasnak bizonyulnak, vagy legalábbis látszanak.
- Igyekszünk áttekinteni azokat a lehetőségeket, amelyek a *kríziskommunikáció adekvát formájának és jelrendszerének* megállapításához nyújthatnak elméleti szempontokat és támpontokat.

A biztonság és bizonyossággal foglalkozó dolgozatunk<sup>10</sup> kitékintés c. fejezetében felvázoltuk a kríziskommunikáció problematikájának néhány elemét. Ezek kivonata a következő öt pontban foglalható össze:

1. Szervezeti felelősség
2. Bizonyosság és kríziskommunikáció
3. Kríziskommunikáció és kontrafaktualitás
4. Kontrafaktualitás és klasszikus logika
5. Lehetséges világok és szinguláris változás

---

<sup>6</sup> Neumann – Morgenstern...

<sup>7</sup> Juhász-Nagy

<sup>8</sup> Carnap ...

<sup>9</sup> A (biztonsági) *kockázat* jogi meghatározása szerint a veszély valószínűsége. A vonatkozó kritikára nézve lásd [Bukovics] valamint [Lewis]

<sup>10</sup> [Bukovics] ...

## Szervezeti felelősség

2001. szeptember 11. (a New-yorki kereskedelmi központot ért terrorista támadás napja) óta elsősorban az USA-ban a legkülönbözőbb társadalmi erők megmozdultak, hogy a krízishelyzetek kezelésének módszereit kidolgozzák. Ennek bemutatására áttekintjük a Természeti Katasztrófa Kerekasztal [NDR] („Natural Disaster Roundtable”) tevékenységét a 2002. Október 31.-án tartott konferencia alapján. A konferencia neve: Effektív kríziskommunikáció. A tudományos életet, az ipart és a politikát összesen mintegy 140 résztvevő képviselte.

The Natural Disasters Roundtable seeks to facilitate and enhance communication and the exchange of ideas among scientists, practitioners, and policymakers concerned with urgent and important issues related to natural disasters. Roundtable meetings are held three times a year in Washington, D.C. Each meeting is an open forum focused on a specific topic or issue selected by the NDR Steering Committee.

A főbb kérdések a következők voltak:

1. A kockázatészlelés és a kommunikáció viszonya
2. Az eddigi kríziskommunikációk főbb tanulságai
3. A nemzeti kríziskommunikáció jelenlegi helyzete
4. A nemzetközi kríziskommunikáció jelenlegi helyzete
5. Kutatási és fejlesztési kérdések és feladatok

Ezek közül kiemeljük az 1. és az 5. pontot.

Ad 1

Moore azt vizsgálta, hogyan viszonyultak a túlélők a veszély észleléséhez és a kommunikációhoz a 2001 Szeptember 11.-edén a New Yorki Világkereskedelmi Központ ikertornyait ért terrorista támadáshoz a Déli Toronyban, amelyet az Északi Torony megtámadása után ért találat. A Déli Toronyban tartózkodó embereknek csupán csekély információ állt rendelkezésére, amelyekre támaszkodva reagálniuk kellett volna. A Déli Toronyban lévő emberek biztonságuk érdekében hozott cselekvési döntéseit az alábbi tényezők befolyásolták:

- amit láttak (pl. az Északi Toronyba csapódó repülőgép, az Északi Toronyból kiugró emberek), vagy éppen amit nem láttak, nevezetesen azok, akik a Déli Toronynak azon az oldalán tartózkodtak, ahonnan nincs rálátás az Északi Toronyra;

- Ahogyan a többiek cselekedtek (pl. a körülöttük lévő emberek, elsősorban a főnök);
- Az épületben kihelyezett biztonsági hirdetések;
- Az 1993 februári, a Világkereskedelmi Központ elleni gépkocsis robbantás során szerzett tapasztalatok.

#### Ad 5.

- a nemzeti televízió hírszolgáltatásának hatékony riasztási rendszerként történő alkalmazása
- riasztás és reagálás
- egy minden veszélyre kiterjedő riasztó rendszerrel szemben támasztott igények és elvárások
- a lakosság reagálása kombinált veszélyhelyzeti riasztásokra
- társadalmi reagálás hirtelen bekövetkező eseményekre
- a lakosság reagálása halmozódó katasztrófa hatásokra
- az érintettek egymásra gyakorolt hatása
- együttműködés a közintézmények és a magáncégek között
- kommunikáció a veszélyhelyzet-kezelők között
- kutatási együttműködés a természettudósok és társadalomkutatók között
- a kockázatok és következmények mérése
- valóságos kontra érzékelhető kockázat
- az életet, illetve az egzisztenciát veszélyeztető kockázatok közötti különbségek
- katasztrófa veszteségek mérése
- tudáshalmaz alkalmazása
- kockázati kommunikációval kapcsolatos meglévő széleskörű tudásbázis alkalmazása
- a további kockázati kommunikációhoz sikeres módszerek átvétele a kereskedelem és a marketing területéről
- a meglévő tudás szintetizálása
- kutatási eredmények megismertetése a helyi és egyéb érintettekkel
- hatékony szakmai képzési programok
- riasztási rendszerek
- helyi riasztási rendszerek kifejlesztése
- a katonai és polgári riasztási rendszerek integrálása
- a helyi veszélyhelyzet-kezelők bevonásának fokozása a riasztásokba

- „felhasználóbarát” riasztási rendszerek kidolgozása
- elvárható szakmai színvonalú riasztási rendszer kialakítása

### **Bizonyosság és kríziskommunikáció**

- A biztonságra vonatkozó kijelentések biztonságát azok bizonyossága biztosítja. Ez parancsoló szükségszerűséggel jelentkezik a *kríziskommunikációban* is.
- A kríziskommunikációban a bizonyosság és a bizonyítottság a hitelességnek csak szükséges, de nem elegendő feltétele.
- Ennek a sajátos körülmény vannak pragmatikus<sup>11</sup> velejárói.
- A krízisközlemény *Adója* (forrása) a szakember, *Vevője* (fogadója) a *laikus*.
- A krízisközlemény *tartalmának* egyszerre kell *szakszerűnek* és *hitelesnek* (bizonyíthatóan *igaznak*) lennie.
- A kríziskommunikációnak egyszerre kell *közérthetőnek* és *hatékonyak* továbbá szükség esetén *kontrafaktuálisnak* lennie.

Ez utóbbi további – kissé részletesebb – kifejtést kíván.

### **Kríziskommunikáció és kontrafaktualitás**

A *kontrafaktuális* –(azaz a “nem tényszerű”, “nem tényleges”) *implikáció* nélkülözhetetlen a köznyelvben általában, a kríziskommunikációban pedig különösen. A klasszikus mondás, mint népi gyökér: „Ha hallgattál *volna*, bölcs maradtál *volna*” a legjobb példa a kontrafaktuális „*volnázásra*”.

A történettudomány egyfajta arisztokratikus göggel utasítja el és nemes egyszerűséggel értelmetlennek minősíti a „mi lett volna ha...” kezdetű kérdéseket.

Ugyanakkor a normatív-modális változatok, a

- „mit kellett volna (tenni) ha...”
- „mit lehetett volna (tenni) ha...”
- „mi történ(hetet)t volna ha”...”
- stb.

típusú kérdéseknek az emberi kommunikációból való kiküszöbölése teljes képtelenség lenne.

---

<sup>11</sup> A „pragmatikus” itt semmiképpen sem tévesztendő össze a köznyelvi „célratóró” netán a „praktikus-gyakorlati” fogalmával. Itt a „pragmatikus” a *szemiotikai* értelmezéshez közel álló jelentésben értendő. Summásan szólva a pragmatika a jel használatának a jel jelentéséhez való viszonyához (azaz a *szemantikához*) való értelmezési viszonya.

Konkrétabb példák (a humor, a szépirodalom, a jog és a közlekedésbiztonság területéről) [Bukovics BB] dolgozatában találhatók.

A közlekedésbiztonság csak úgy tudott a valószínűségi szemlélet kelepcéjéből<sup>12</sup> kiszabadulni, hogy polgárjogot adott a kontrafaktualitásnak. A súlyos közlekedési balesetek - például a nagy sebességgel történő frontális ütközések ritkák -, a ritka események gyakorisága pedig statisztikailag megbízhatatlan, logikus következtetésekre alkalmatlan. Nemvalószínűségi események. A „kvázibalesetek”<sup>13</sup> azonban igen gyakoriak, mindenesetre annyira, hogy statisztikai adatfeldolgozásra már megbízhatóan alkalmasak. A kvázibaleset definíció szerint mindig kontrafaktuális.

### Kontrafaktualitás és klasszikus logika

A klasszikus szimbolikus logika teljesen tanácstalanul áll a kontrafaktuális következtetésekkel szemben. Ugyanis a kontrafaktualitás a logika szakfilozófiájában két ponton is a legmélyebb alapokat támadja. Az egyik az „*Ex falso quodlibet*” (**EFQ**) elve, a másik az *indirekt bizonyítás módszere*. Az **EFQ** elve szerint „hamis [állításból] bármi kikövetkeztethető”, és ezért a bizonyítási módszerekben való használata megengedhetetlen. Másfelől, ha megengednénk a nemlétezőkre vonatkozó állításokból való kiindulást, akkor igaz állításokból (az indirekt bizonyítás módszerével) olyan *igaz* állításokra következtethetnénk a logika mindenki által elfogadott szabályai szerint, hogy például „Magyarországon a három méternél magasabb embereknek két fejük van” illetve, hogy “az Egyesült Államok következő elnöke amerikai állampolgár”. Az első állítást azért kell igaznak elfogadnunk, mert cáfolhatatlan. Cáfolatához ugyanis fel kellene mutatnunk egy olyan Magyarországon tartózkodó embert, aki három méternél magasabb és mégis két feje. Ugyanakkor Csernobil torzszülőttei óta az ilyen állítást nem lehet kézlegyintéssel az értelmetlenségek világába utalni. A második állítás pedig azért problematikus, mert az „az Egyesült Államok következő elnöke amerikai állampolgár” kijelentés értelmességében (jelentésteljes voltában) senki sem kételkedhet, jóllehet az “az Egyesült Államok következő elnöke” *qua következő elnök par excellence nem létezik*. Úgy tűnik, hogy a kontrafaktualitás csak a *leíró* kijelentésekben tiltott, a *normatív* logikában megengedett. Az indirekt bizonyítás módszere azon alapszik, hogy ha egy állítás tagadásáról

---

<sup>12</sup> A “valószínűségi szemlélet kelepcéje” kifejezéssel arra célunk, hogy létezik *nemvalószínűségi kockázat* is ahol a valószínűség fogalma értelmezhetetlen, mert önellentmondóvá válik. Ennek részletesebb kifejtésére nézve lásd: [Bukovics...]

<sup>13</sup> A „kvázibaleset” (angolul „near miss”, franciául „quasi-accident”) terminológiát a külföldi szakirodalom kiterjedten használja. Lásd például az ILO kézikönyvet: [www.oit.org/public/english/bureau/leg/manannex.pdf](http://www.oit.org/public/english/bureau/leg/manannex.pdf)

bebizonyítható, hogy hamis, akkor az állításnak igaznak kell lennie. Az indirekt bizonyítások a matematikában így kezdődnek: „tételezzük fel, hogy a bebizonyítandó állítás hamis”. Itt senkinek nem jut eszébe az **EFQ** tilalmával érvelni. A kontrafaktualitás logikájában ezeken a problémákon úgy segítenek, hogy bevezetik a *lehetséges világok* fogalmát.

A kríziskommunikáció vonatkozásában az első nagy kérdés, hogy a kontrafaktuális krízisközlemény hivatkozhat-e “*lehetséges világokra*” ha igényt tart arra, hogy

- szakszerű és közérthető,
- ésszerű és
- meggyőző

legyen.

E kérdés meglehetősen erőteljes interdiszciplináris felhangjaira utal, hogy a *szakszerű és közérthető* ellentétének kérdésével [Russell...] ismeretelmélete, az *ésszerűséggel* [Reichenbach...] nomológiája, a *meggyőzés* technikáival pedig [Arisztotelész] Rétorikája foglalkozik.

### **Lehetséges világok és szinguláris változás**

A lehetséges világban a kontrafaktualitás már nem tiltott, hanem megengedett. A lehetséges világ fogalmának interpretációja számos vita tárgya volt. [Kripke] szerint a lehetséges világ *nem olyan*, mint egy külföldi ország. „A lehetséges világot nem felfedezzük, hanem meghatározzuk”<sup>14</sup>. Prominens logikakutatók (pl. [Quine]) szerint az egész modális logika, mint elmélet elhibázott, mert egy tévedésen alapszik és ezért elvetendő. A tévedés az, hogy az állítások (következtetések levonására való) *használatát* összekeverik azok *említésével*. Kérdés persze, hogy normatív kontextusban az említés és a használat minden esetben megkülönböztethető-e. Például a „vigyázz” parancs nyilván *használati*, míg az „azt mondtam: Vigyázz” bár formálisan *említés*, jelentését tekintve azonban ugyanúgy *parancs*, mint maga a „vigyázz”. Számunkra úgy tűnik, hogy - a mesterséges intelligenciakutatás és a számítástechnika mai fejlettségi szintjén - a kripkei vízió a *virtuális valóság* egyfajta *normatív* formájában realizálódhat, implementálható, értelmet nyerhet. Ennek kifejtése nézetünk szerint a jövő feladata.

Van a kontrafaktuális kontextusoknak egy inherens sarkalatos *enthüzmémája*. Ez pedig a *szinguláris változás* lehetőségének a hallgatólagos feltételezése. Általános alakja: „ha ez és ez

---

<sup>14</sup> Lásd: [Ruzsa]

az esemény nem következett *volna* be, akkor az és az az esemény sem következett *volna* be.” Formálisabban: „ha az E esemény *miatt* bekövetkezett az F esemény, akkor E elmaradása esetén F is elmaradt volna”. Másszóval: „ha az F esemény *azért* következett be, *mert* az E esemény bekövetkezett, akkor E elmaradása esetén F sem következik be.

Például, „ha a halálos gázolás azért következett be, mert a gépkocsi vezetője nem adta meg az elsőbbséget, akkor, ha a gépkocsi vezetője megadta volna az elsőbbséget, a halálos gázolás nem következett volna be.”

Ami természetesen nyelviileg csak akkor pontos, ha a „halálos gázolás” kifejezésbe beleértjük az „a gépkocsi vezetője által okozott” előtoldalékot. Ha viszont a „halálos gázolás nem következett volna be” kifejezést kis csúsztatással úgy értjük, hogy „nem történt volna halálos gázolás”, majd innen még egy csúsztatással arra következtetünk, hogy „az áldozat életben maradt volna”, akkor az már *logikailag nem igazolható*. Hiszen az illető például hirtelen szívinfarktusból is, vagy végtelen sok egyéb ok miatt is meghalhatott *volna*. Itt jelenik meg a *lehetséges világ* gondolata. Ha – valamilyen logikailag korrekt (vagy azzá tehető) értelemben – *léteznék* egy „lehetséges világ”, amely az eredetitől *csupán egyetlen vonatkozásban* különbözik – éspedig abban, hogy ott a gépkocsivezető megadja az elsőbbséget – minden más változatlan, akkor ebben a lehetséges világban a kontrafaktuális következtetések logikai rendszerében Kripke és követői szerint már logikailag bizonyítható az állítás.

Kérdés tehát, milyen értelemben beszélhetünk egy olyan létező dologról, amely *csupán egyetlen* vonatkozásban (eseményben, történésben, tulajdonságban) különbözik a valóságos világtól. Másszóval milyen értelemben engedhető meg a *szinguláris változás* feltételezése. A pozitív érvelés azon alapszik, hogy a „lehetséges világ”: *logikai konstrukció*. „Nem felfedezzük, hanem meghatározzuk.” Tegyük hozzá: *létrehozzuk*. Abban senki sem kételkedhet, hogy a számítógép alkalmas a reális világ egyes jelenségeinek modellezésére. Akár a közlekedési balesetekére is. Az sem probléma, hogy egy számítógépi modellt módosítsunk. Akár *csupán egyetlen* vonatkozásban is. És itt a „vonatkozás” egyaránt jelenthet „tulajdonságot”, „történést” vagy bármit, amit számítástechnikailag definiálni (találójában: deklarálni) lehet. Számítógéppel nemcsak leírni lehet a valóságot, hanem deklarálni is lehet akár egy lehetséges világot is.

Erről szól a *virtuális valóság* problematikája.

## 2. Nyelv és kríziskommunikáció

Tran-Duc-Thao<sup>15</sup> vizsgálatai és bizonyos etológiai megfontolások<sup>16</sup> alapján amellet érvelünk, hogy az *emberi fogalmi gondolkodás* csírája egyfajta kríziskommunikációval veszi kezdetét.

Abból indulunk ki, hogy az evolúciónak voltak olyan szakaszai és olyan szituációi, amelyekre vonatkozóan a *túlélés* szempontjából a következő megállapítások *egyidejűleg* fennállnak:

1. A vándorló előemberi bandák<sup>17</sup> egyedei számára előnyösebb a *csoportos* táplálékszerzés, mint az *egyedi* táplálékszerzés.
2. A csoportos táplálékszerzés feltételezi, hogy az egyedek valamiképpen *érintésülnek* a környezetükben zajló bizonyos eseményekről (táplálék, veszély, nőstény, rejtekhely stb.). A vándorló banda egyedei számára biológiai meghatározottságuk okán mindössze kétféle kommunikációs lehetőség van: *vokális* és *gesztuális*. A *vokális* kommunikáció előnyösebb, mint a *gesztuális*. *Az egyednek információigénye van.*
3. A táplálék *szűkös* forrás, ezért kialakul a táplálékért való *versengés*.
4. A *vadászaton* alapuló – ragadozó – táplálékszerzés előnyösebb, mint a *gyűjtögető* életmód<sup>18</sup>. A vadászat szükségessé teszi a *zsákmány tárolását* és védelmét.
5. A vadászó életmód *veszélyesebb*, mint a gyűjtögető, ezért (3. – 4.) miatt kialakul a *biztonságigény*.
6. A vadászat *térigényes*, a tér pedig *szűkös*. Ennélfogva kialakul a helyért való *versengés*. A zsákmánytárolás szükségletével együtt megjelennek a *menedékhelyek* és a *telephelyek – települések, telepek* – valamint az ezek iránti versengés formái. A nagyobb település a vadászó életmód sikere szempontjából előnyösebb, mint a kisebb település. Ugyanakkor a telep növekedését a többi telep növekedése megakadályozza. A telepre nézve lesznek a telephez tartozó – *belső* – és a telephez nem tartozó – *külső* – egyedek. Bizonyos telepeknek lesznek *természetes határai*, (barlangok, szigetek völgyek stb.) más telepeknek nem jut ilyen *védelmi adottság*. Ezekből alakul ki a „*revír*”: a *megvédendő körzet*. A tér szűkössége miatt egyes telepek határai a növekedésük során *összeérnek*. Kialakul a *kontiguitás*. Ha egy telep egy másikkal

---

<sup>15</sup> Lásd [Tran-Duc-Thao]. Nevéhez fűződik annak felfedezése, hogy a „kifejlett mutató jele” tekintendő a *szó* első megnyilvánulása az előemberi gesztuális jelrendszerben

<sup>16</sup> Itt elsősorban [Russell 1948] és [Csányi] eredményeire támaszkodunk., figyelemmel [Mumford] elméletére.

<sup>17</sup> Itt [Csányi] terminológiáját használjuk.

<sup>18</sup> [Spengler] Nietzschét követve állítja: az emberi élet lényege a hatalomért vívott *harc*. A civilizált társadalmakra vonatkozóan [Hobbes] ugyanezt a „bellum omnia contra omnes” („mindenki harca mindenki ellen”) elvében látta. Figyelemre méltó itt a hatalom indítékainak [Russell] által adott tárgyalása, valamint [Berne] játékelméleti megközelítése.

összeér, akkor kialakul a telephatár illetve a *revírhatár*. A revír határa virtuális. A telep nyílt, azaz nincsen határa, amíg növekedése vagy terjedése akadálytalan.

7. A telep iránti versengés a revírhatár illetve a *telephatár* révén létrehozza az *ellenségképet*, valamint az ellenségtől eredő *támadás* felismerésének képességét.
8. Az egyed (által a telepen belül elfoglalt térbeli) *helyzete* révén kialakul a *szomszédság* (csakúgy mint a csoporton belül). A helyzet, a szomszédság nem egyformán előnyös. *Szomszédsági előnykülönbségek* állnak elő. Lesznek *belső* és lesznek *perifériális* helyzetben lévő egyedek. Megjelenik a telepen belüli *előnyösebb* helyért való versengés. A belső helyzetű egyedet az jellemzi, hogy mindegyik szomszédja ismét belső helyzetű. A perifériális helyzetű egyedet (a határral rendelkező telepen) az jellemzi, hogy egyaránt lesznek belső és lesznek külső szomszédai. Kialakul az *örhelyzet*.
9. Megjelennek az *örök*, vagyis a telep örhelyzetben lévő lakói. A telep számára előnyösebb, ha lakói minél *nagyobb számban* és minél *inkább egyidejűleg értesülnek* a telepet érő támadásról. A telepen a lakók nincsenek támadó helyzetben, ugyanakkor ki vannak téve a szomszéd telepből származó veszélyeknek. *Krízishelyzet* áll elő. Szükség lesz a *vészjelzésre*. A vészjel kiadására az ör a legalkalmasabb. A *menekülés* számára ugyan előnyös a *vokális vészjelzés*, a *védekezés* és különösen az *ellentámadás* számára azonban nem az. Ugyanis a támadó ugyanúgy értesül a vokális vészjelről mint a megtámadott. Szükség lesz egy *szelektív vészjelre*, amely tehát a *védekező számára észlelhető, azonban a támadó számára rejtett!*
10. Ha az ör – abban a kitüntetett helyzetben, amikor láthatja az ellenséget akkor is amikor maga nem látható – *némán rámutat* valamire, akkor erről a telep egyes lakói – akik látják az ört – értesülhetnek, de a támadó nem. Az ör képes a *szelektív vészjelzésre*. Ha az ör *felismeri a veszélyforrást*, szelektív vészjellel *riasztja* a telepet. Ezzel kríziskommunikációt hajt végre.
11. A szelektív vészjel a *kríziskommunikáció* őstípusa. Ennek első megjelenési formája pedig a *kifejlett mutató jele*. Tran-Duc-Thao szerint ez a gesztus a nyelvi szó hármas funkcióját tölti be, amely az *alany*, az *állítmány* és a *határozó* szerepének felel meg.
12. A *mondat* azután erre a három elemre vezethető vissza. Ennek a visszavezetésnek a módszeres kimunkálásával áll elő a *viszonytan*. A viszonytan magalkotása [Tóth Pál László] érdeme. A viszonytan alkalmasnak ígérkezik a kommunikáció *folyamatának* adekvát leírására.

### **3. A kríziskommunikáció primitív fogalomköre**

Az előző 12 pontban néhány (szám szerint mintegy ötven) fogalmat használtunk, amelynek segítségével megpróbáltuk intuitív módon levezetni a kríziskommunikáció megjelenését az evolúcióban. Foglaljuk most össze ezeket a fogalmakat, hogy megvizsgálhassuk, milyen általánosításukkal illetve bővítésükkel juthatunk a mai civilizált kultúrában megjelenő krízishelyzetek és azok kommunikációs szükségleteinek jellemzésére.

A kríziskommunikáció primitív fogalmi körét tehát – lényegileg említésük sorrendjében, némi tömörítéssel és kiegészítéssel – a következők alkotják:

*Banda: vándorló előemberi banda*

*Egyed: vándorló előemberi banda tagja*

*Csoportos táplálékszerzés*

*Egyedi táplálékszerzés.*

*Értesülés*

*Vokális kommunikáció*

*Gesztuális kommunikáció*

*Információigény*

*Szűkösség*

*Versengés*

*Vadászó életmód*

*Gyűjtögető életmód*

*Zsákmánytárolás*

*Zsákmányvédelem*

*Biztonságiigény*

*Térigény*

*Telep*

*Belső*

*Külső*

*Határ*

*Revír*

*Kontiguitás*

*Ellenség*

*Támadás*

*Helyzet*

*Szomszédság*  
*Szomszédsági előnykülönbség*  
*Belső helyzet*  
*Perifériális helyzet*  
*Órhelyzet*  
*Veszély*  
*Veszélyeztetettség*  
*Veszélyforrás*  
*Veszélyforrás-felismerés*  
*Riasztás*  
*Fenyegetettség*  
*Krízishelyzet*  
*Vészjelzés*  
*Vészjel*  
*Menekülés*  
*Szelektív vészjel*  
*Kifejlett mutató jele*  
*Szó*  
*Alany*  
*Állítmány*  
*Határozó*  
*Kríziskommunikáció*  
*Mondat*  
*Viszonytan*

Szerepeltettünk továbbá négy komparatív fogalmat, amelyek az explikáció kiindulópontját jelentik.<sup>19</sup> Ezek:

*Előnyösebb*  
*Veszélyesebb*  
*Nagyobb számban értesülni*  
*Minél inkább egyidejűleg értesülni*

---

<sup>19</sup> Carnap

E mindegy ötven fogalom között szembeszőkő intuitív rokonértelmőségek illetve logikai kapcsolatok állnak fenn. Ezek szerint csoportosítva némi absztrakcióval és kiegészítéssel a következő *asszociációs csoportokat* kapjuk:

1. *Banda, Egyed, Csoportos, Egyedi*
2. *Értesülés, Vokális kommunikáció, Gesztuális kommunikáció*
3. *Táplálékigény, Információigény, Térigény, Biztonságigény*
4. *Táplálékszűkösség, Helyszűkösség*
5. *Versengés*
6. *Vadászó életmód, Gyűjtögető életmód, Letelepedés, Telep*
7. *Telep, Belső, Külső, Határ, Revír, Kontiguitás, Helyzet, Szomszédság*
8. *Ellenség, Támadás, Fenyegetettség, Veszélyeztetettség, Védelem, Menekülés*
9. *Krízishelyzet, Vészjelzés, Vészjel, Szelektív vészjel*

Jóllehet ezen csoportokon belül jelentős „logikai diszharmónia” van, pusztán elkülönítésükkel –remélhetőleg – már megtettük az első lépést a kríziskommunikáció explikációja felé.

Ehhez segítséget jelent, ha megpróbáljuk névvel illetni e csoportokat.

Kézenfekvőnek látszanak a következők<sup>20</sup>:

1. *Csoportfogalmak: Banda, Egyed, Csoportos, Egyedi*
2. *Kommunikáció fogalmak: Értesülés, Vokális kommunikáció, Gesztuális kommunikáció*
3. *Igényfogalmak: Táplálékigény, Információigény, Térigény, Biztonságigény*
4. *Szűkösségfogalmak: Táplálékszűkösség, Helyszűkösség*
5. *Versengésfogalmak: Versengés táplálékért, Versengés Helyért*
6. *Életmód fogalmak: Vadászó életmód, Gyűjtögető életmód, Letelepedés, Telep*
7. *Topológiai fogalmak: Telep, Belső, Külső, Határ, Revír, Kontiguitás, Helyzet, Szomszédság*
8. *Veszélyfogalmak: Ellenség, Támadás, Fenyegetettség, Veszélyeztetettség, Veszély, Veszélyeztetettség, Veszélyforrás, Veszélyforrás-felismerés*
9. *Krízisfogalmak: Védelem, Menekülés, Riasztás*

---

<sup>20</sup> Tisztában vagyunk azzal, hogy bár az elnevezések bevezetésében (az „interdiszciplináris etika” és a plágiumtilalom frott és íratlan törvényeivel korlátozott) bizonyos szabadságot élvezhetünk, a nevek óhatatlanul enthümematikus elkötelezettségeket is sugallnak.

10. *Kríziskommunikációs fogalmak: Krízishelyzet, Vészjelzés, Vészjel, Szelektív vészjelzés, Riasztás*

Szembeszökő, hogy e fogalomcsoportok nem diszjunktak. Nem is osztályozásra vagy tipologizálásra vannak szánva. Éppen kapcsolataiktól várjuk az elméleti előrelépés lehetőségeit. Továbbá azt is, hogy kiderüljön, melyik csoportban mutatkozik a legalkalmasabb helye az elméleti megalapozás számára.

Kimutatjuk, hogy ezen fogalmak mindegyike *mutatis mutandis* (kellő absztrakcióval, általánosítással, bővítéssel vagy korlátozással) értelmezhető a mai civilizált kultúrákra vonatkozóan is. E vonatkoztatások elméleti kidolgozásával remélhetőleg megteesszük a második lépést a kríziskommunikáció explikációja felé.

### **A csoportfogalmak**

a mai szociológiai megközelítés szerint: a *szociológiai értelemben vett csoport* (Group) fogalmához állnak közel. Ennek definíciója illetve ismérvei a következők:<sup>21</sup>

A (szociális) csoport élő emberek vagy állatok olyan összessége, amelynek tagjai

- Közös jellemzőkkel rendelkeznek
- Kölcsönhatásban állnak egymással
- Egymással szemben elvárásaik és kötelezettségeik (megfelelési kényszereik) vannak
- Közös önazonossággal rendelkeznek

Állítjuk, hogy a *kríziskommunikáció célcsoportja*<sup>22</sup> (szociológiai értelemben) csoport.

### **A kommunikáció-fogalmak**

körében az *értesülés*, a *vokális* és *gesztuális kommunikáció* a kommunikáció általánosan elfogadott fogalma alá esik, mivel emberek közti információátadásról van szó. A fogalom szerintünk mindmáig egyik legjobb elemzése [Toda] nevéhez fűződik<sup>23</sup>. Tárgyunkhoz

---

<sup>21</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Group\\_\(sociology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Group_(sociology))

“In sociology, a group is usually defined as a collection of humans or animals, who share certain characteristics, interact with one another, accept expectations and obligations as members of the group, and share a common identity. Using this definition, society can appear as a large group.”

<sup>22</sup> A kommunikáció célcsoportját azok a *vevők* képezik, akiknek az üzenetet az *adó* szánja. Az ily módon meghatározott irányított üzenet, illetve az üzenet irány(ultság)a *meggyőző* (persuasive, „perszuazív”) *kommunikáció* [Bettinghaus] féle elméletének sarokköve.

<sup>23</sup> Toda in: Horányi Özséb (Szerk.)

azonban közelebb áll [Bettinghaus] tanulmánya a meggyőző kommunikációról<sup>24</sup>. A kríziskommunikáció fogalmának elemzéséhez az eddig tárgyaltak nem elegendőek. A mai krízishelyzet néhány alapvető kommunikációs mozzanattal többel rendelkezik, mint annak ősi formája. Ezeket a Kríziskommunikáció fogalmak fejezetében tárgyaljuk:

E mozzanatok elemzésére csak bizonyos előkészületek után tudunk sort keríteni.

### Az igényfogalmak

explicációja a gazdaságelmélet *szükségletfogalmában* nyilvánul meg. Tudomásunk szerint a szükségletfogalom exakt definíciója nem ismeretes<sup>25</sup>. A közkeletű ”meghatározás” (a lakosság igénye termékekre és szolgáltatásokra stb.) használhatatlan, körben forgó és a definíció legprimitívebb fajtájával a szélesebb fogalom alá való rendeléssel operál. Tudomásunk szerint a szükségletnek sem *rekurzív* sem *deszkriptív* definíciója nem ismeretes. A rekurzív definíció a matematikában alapvető, a számítástechnikában és a mesterséges intelligenciakutatásban pedig nélkülözhetetlen. Az idevágó gyakorlatilag áttekinthetetlenül gazdag szakirodalomból elég például [Wirth] alapkönyvére hivatkozni ahol az ún. Backus-Naur formalizmus és a szintaxisgráf-technika teljes részletességgel kifejtésre került.

A *deszkriptív* definíció intuitív alakja például ilyen „a fiú apja”. Elmélete [Russell leírás...] nevéhez fűződik. Nos, mi ez utóbbival kísérjük meg a *szükséglet* deszkriptív definícióját. Intuitive: igény *mindaz*, amire az ember törekszik. Ez a definíció semmitmondó lenne, ha a „*törekszik*” relációja nem került volna explicációra az értékmodalitások Fitch-féle elméletében<sup>26</sup>. Ugyanakkor az igényfogalom definíciójára a kríziskommunikáció vonatkozásában csak abban a *közvetítő értelemben* van szükség, ami [Sorensen] effektív kommunikációelméletét az *értékfogalomhoz* köti. Szerencsés körülmény, hogy [Fitch] eredményeinek köszönhetően az értékfogalom ugyanúgy visszavezethető a *törekszik* relációjára, mint az igényfogalom. A kommunikáció hatékonyságának alaptényezője [Sorensen] szerint az *értékrend* és ez tehát a Fitch-féle definíció révén - némi szaklogikai munkával - már hozzásegít a kríziskommunikáció explicációjához.

---

<sup>24</sup> Bettinghaus... Szerencsésebb (meggyőzőbb) lett volna a címben a „meggyőzést szolgáló” kifejezést használni, amint ez [Sorensen] dolgozatában szerepel.

<sup>25</sup> Maslow...

<sup>26</sup> [Fitch]

## A szűkösségfogalmak

eredete a fizika megmaradási elveiben rejlik. Ha valami (ilyen szubsztancia) *szűkös*, az intuitíve azt jelenti, hogy ha *valahonnan* elvesszük, akkor *ott* annak hiánya keletkezik. Más szóval ha valahonnan eltűnik, akkor másutt meg kell lennie. „Anyag nem vész el, csak átalakul.” Nem minden fizikai tulajdonság (mennyiség, jelenség) szűkös. Például az árnyék megsemmisülhet, a *mozgási* energia megsemmisülhet (bár az energia nem). Csakúgy, mint a nyomás, a hőmérséklet, a koncentráció, a valószínűség, az információ stb. A szépirodalom begőzölt eufóriával nosztalgikus világmagyarázó elvé tette az anyag (és általában a fizikai szubsztanciák, mint például a tömeg, az energia, az impulzus, elektromos töltés stb.) megmaradásának elvét és ebből létrehozta az *ubi sunt*<sup>27</sup> irodalomelméleti fogalmát. A szűkösség, pontosabban a szűkös szubsztanciák iránti igény hozza létre a *versengést*<sup>28</sup>.

## A versengésfogalmak

a szűkösség fogalmára vezethetők vissza. A versengés fogalmára alapozhatók azután a különféle konfliktuselméletek. Ennek kidolgozása [Boulding] nevéhez fűződik. Figyelemre méltó, hogy a konfliktusok elméletének van egy Boole-algebrai megalapozása is, amely ragyogóan alkalmazható a szomatikus diszfunkció jelenségének explikálására<sup>29</sup>. A kríziskommunikáció ősi megnyilvánulásai óta azonban a versengés mellett megjelent egy attól gyökeresen különböző általánosabb kommunikációs forma. Ennek a versengéshez való logikai kapcsolata a következőképpen tisztázható. Az ismert farkas-bárány mesében a farkas nem azzal az ürüggyel akarja megölni a bárányt, hogy “eliszod előlem a vizet”, hanem azzal, hogy “összezavarod a vizemet”. A két esetben az a közös, hogy a szituációban résztvevő partnerek egyike “kudarcforrást nyit”<sup>30</sup> a másik számára és ezzel elérhetetlenné teszi, hogy *két cél egyidejűleg teljesüljön* (azaz, hogy a farkas és a bárány egyidejűleg ihasson). A második esetben (“összezavarod a vizemet”) azonban nem arról van szó, hogy a bárány és a farkas közös célért versengenek, hanem csak arról, hogy az egyik (ti. a bárány) *akadályozza* a másikat a célja elérésében, de a másik nem. Az *akadályozás* – ebben a versengéstől mentes értelemben – a versengés általánosabb formája és ezért célszerű egy általánosabb névvel illetni.

---

<sup>27</sup> „hová lett, hol van, hová levél” stb. típusú nosztalgikus klisé, fordulat, frázis.

<sup>28</sup> Ha egy szubsztancia mennyisége gyakorlatilag végtelen, akkor megszűnik szűkös lenni. Így például a napenergia nem szűkös valamely növény egésze számára, de például a talajnedvesség egyes esetekben igen. Innen ered a fák lombzatának és gyökérzetének eltérő formációja.

<sup>29</sup> Kis (M. Kis Margit)

<sup>30</sup> Ez a kifejezés [Kis] elemzéséből származik.

Ez a (“*non-bouldingi*”, “*nem versengő*”) *konfliktusfogalom*. Az akadályozás és a versengés ennek speciális esetei. A mai krízisszituációkban az akadályozás ugyanolyan jelentőségű, mint a versengés. A versengés *valamiért* folyik, az akadályozás *valami ellen* folyik. Megítélésünk szerint egy modern kríziskommunikáció-elmélet nem nélkülözheti az általános kommunikációfogalmat. Feltehetőleg a hobbesi *bellum omnia contra omnes* doktrinája is erről szól.

### **Az életmód fogalmak**

jelen dolgozat kontextusában tisztán etológiai eredetűek. Szerepük a kríziskommunikációban csak rendkívül közvetetten jelentkezik, tudomásunk szerint egzakt elméleti megalapozása nem ismeretes.

### **A topológiai fogalmak**

elméleti megalapozása a legmagasabb szinten van. Ma gyakorlatilag legjobban alkalmazható formában a *sejtautomaták elméletében* jut kifejezésre<sup>31</sup>. A kríziskommunikáció igényeihez közelállónak látszik a kockázati rendszerek immunitásvizsgálata. ([Bukovics])

### **A krízisfogalmak**

tehát a *védelem*, a *menekülés*, a *riasztás* és ezek természetes általánosításai és asszociációi, mint például a megelőzés, az elhárítás, a védelmi stratégiák hibafa-kontextusban eredményesen kezelhetők, tárgyalhatók. A kríziskommunikáció elméleti megalapozásától azonban ma még beláthatatlan távolságra vannak.

### **A kríziskommunikációs fogalmak**

tehát a krízishelyzet, a vészjelzés, a vészjel, a szelektív vészjelzés és a riasztás eredetileg (etológiai alapon eredeztethető) intuitív fogalmi különböző diszciplinákban az egzaktság különböző, ám meglehetősen alacsony szintjén kerültek explikációra.

Van azonban néhány új körülmény, megállapítás illetve újabb szempont, amely az eredeti intuitív felvezetésen túlmegegy:

- A kríziskommunikáció mindig *perszuatív* (meggyőzést szolgáló).

---

<sup>31</sup> [Wolfram]

- A kríziskommunikáció vagy krízisközlemény forrása (adója) mindig a *hatalom*<sup>32</sup>, *vevője, célcsoportja a közvélemény*.
- Nemcsak a vészjelzésnek kell szelektívnek lennie, hanem a vészjelzés *észlelése* is lehet szelektív.
- A kríziskommunikáció (ellentétben az ellenzéki kommunikációval) *kommunikációs versenytárs* nélkül áll. Ennek messzemenő következményei vannak
- A kríziskommunikáció során sajátos *játszma* alakul ki a *hatalom* és a közvélemény között. A demokrácia a polgárt könnyen félrevezethetővé teszi, mert a polgár azt hiszi, hogy a kormány a *saját* kormánya<sup>33</sup>.
- A közvélemény hatékony befolyásolásának három alaptényezője [Russell hatalom] szerint a *kívánság* (kívánatosság), az *evidencia* és az *ismétlés*.
- A kríziskommunikáció szempontjából meg kell különböztetni a *belső* és a *külső* krízishelyzetet. Létezik *háborús* krízis és *békeidejű* krízis.
- A kríziskommunikáció kettős kockázata a *pániké* és a *hatalomvesztésé*.

#### 4. A paradigma

A [Kuhn]-féle paradigmafogalom némi általánosításával<sup>34</sup> a következőből indulunk ki. A paradigma (a szó tudományelméleti és nem nyelvészeti értelmében) valamely tudomány(ág) *szemléleti modelljét* jelenti, amelynek ismerve, összetevői az alábbiak:

- *Jelenségek*, amelyeket az illető tudományág tanulmányoz, azaz amelyekről *érvényes* megállapításokat tesz<sup>35</sup>.
- *Módszerek*, amelyekkel az illető tudomány a jelenségeket tanulmányozza
- *Elmélet*, vagyis az illető tudomány által tett érvényesnek tartott megállapítások logikai rendszere, melynek elemei egy *nyelv*, egy *igazságkritérium*, *axiómák*, *definíciók* és *tételek*<sup>36</sup>.

---

<sup>32</sup> [Russell, hatalom...]

<sup>33</sup> [Russell hatalom]

<sup>34</sup> [Fáy] [Fáy-Rizner]

<sup>35</sup> Például, ha az illető tudományág a sík elemi geometriája, akkor a jelenségek a természetben található olyan merev (szilárd) testek, amelyek intuitíve pontok illetve egyenesekként jelennek meg illetve származtathatók a megfigyelő számára.

<sup>36</sup> Például, ha az illető tudományág a sík analitikus geometriája, akkor a jelenségek a számpárok és a lineáris egyenletek a modell pedig az elemi geometriai jelenségek.

- *Modell*, vagyis olyan dolgok rendszere, amelynek elemeire vonatkozóan az illető tudomány érvényesnek tartott megállapításai definíció alapján automatikusan teljesülnek.
- Egy *relevanciafogalom*, amelynek alapján eldönthető, hogy az illető tudomány mely és milyen jelenségeket tart vizsgálatra érdemesnek.
- Egy *kompetenciafogalom*, amelynek alapján eldönthető, hogy az illető tudomány mely kérdésekben tartja magát illetékesnek nyilatkozni, állást foglalni.
- Egy *értékmérv*, amelynek alapján az illető tudomány önmagáról eldönti, hogy mit tart értékesnek, milyen értékrendet fogad el.

### Jelenségek

A paradigma kialakulásának szintjén a tanulmányozandó jelenségekört még nehezen lehet körülhatárolni, hiszen még nem áll rendelkezésre a létrehozandó tudományág nyelvi eszközrendszere, terminológiai apparátusa. Ezen a nehézségen segít, ha figyelembe vesszük [Carnap] explikáció-elméletét, valamint [Quine] fejtegetéseit az ún. *megfigyelési mondatokról* és az *alkalmi mondatokról*. A paradigma fejlődésének korai szakaszában a jelenségkör meghatározásában nagy szerep jut az intuitív adatgyűjtésnek. Itt azonban elkerülhetetlenül sok a konkrétum, tehát az esetlegesség. A csoportosítás is esetlen, ideiglenes. Áttekintésül annyi feltehetően mondható, hogy a kríziskommunikáció jelenségköre bizonyára a kommunikáció (általánosabb) jelenségkörének része.

Arra vonatkozóan, hogy mi az, amit közös lényeges vonásnak tartunk a kríziskommunikációs jelenségekben, tekintsük át a következő felsorolást.

- Egy közlekedési balesetnél összegyűlt báméskodó tömeg
- Egy politikai tüntetés
- Egy rasszista megnyilvánulás, lincselés
- Egy földrengéstől megriadt sokaság
- Egy árvíz következtében kimenekítendő lakosság
- Egy börtönlázadás
- Egy sporteseménynél kitört tömegverekedés
- Egy terrorista merénylet során előálló kaotikus állapot

Vegyük észre, hogy mindezen eseményekben *két szereplő csoport* vesz részt.

Röviden megnevezve a két szereplő a *tömeg* és a *hatalom*, más szóval a *kommunikátor* és a *célcsoport*. A „*hatalom*” (pontosabban a hatalom valamilyen képviselője, képviselője

kommunikátora) mint *terminus technicus* egyaránt jelenthet rendőri járőrt, helyszínelőket, karhatalmat tömegoszlátást végző egységet stb.

Megfigyelhető, hogy a résztvevők számára egyes esetekben *nemkívánatos események* történhetnek. Ha egy résztvevővel valamely nemkívánatos esemény történik, akkor a résztvevő *diszfunciól*: nem tanúsít tőle normálisan elvárható magatartást. Megtörténhet, hogy magatartásával a másik résztvevő számára is nemkívánatos esemény történik.

Megállapítjuk: kríziskommunikációs szituációban a két résztvevő egymás számára pedig *kudarcforrást* jelenthetnek. Ez az, ami a [Kis]-féle értelemben definíció szerint konfliktushelyzetet jelent. A két résztvevő erős kölcsönhatásban áll egymással, egymás viselkedését, állapotát lényeges módon befolyásolhatják

Mindkét résztvevő vonatkozásában – kisebb nagyobb mértékben – megfigyelhetők a *kompetíció*, a *kooperáció* és mindenekelőtt a *kommunikáció* mozzanatai. Jellemző, *hogy lehet nem versengeni*, lehet nem együttműködni, de mint említettük „*nem lehet nem kommunikálni*”.

Ami ezt a közös nélkülözhetetlen vonást illeti, álljanak itt a következő *megfigyelési tapasztalatok* (mint a későbbiek során elvárható „elméleti tapasztalatok” azaz a *tételek* ellentétei).

[Black] szerint a kommunikáció egyik legelemibb formája a *nyelvi megnyilatkozás*: Ennek az intuitív *megfigyelési tapasztalatoknak* három csoportját említi<sup>37</sup>.

### *Nyelvi megnyilatkozások*

**Első csoport:** („Nézz-Állj-Hallgass!”) (*Koszituatív* megnyilvánulások<sup>38</sup>)

„Nézz!”, „Nézd!”, „Nézz ide”, „Nézz oda!”, „Idenézz!”, „Odanézz”, „Ezt nézd meg!” stb.

„Állj!”, „Állj meg!” Állj meg ott egy percre”, „Megállj!”, „Megállni tilos!” stb.

„Hallgass!”, „Hallgass el egy percre!”, „Csend!”, „Csendet kérek!” , Elhallgatnál végre?!”

**Második csoport:** Ez úgy áll elő, hogy az első csoportban a „Nézz” szót a „Gondolkozz”, az „Állj” szót a „Felelj”, a „Hallgass” szót a „Kaparj” szóval helyettesítjük. Ekkor *kontraszituatív* megnyilvánulások, vagy értelmetlenségek állnak elő.

**Harmadik csoport:** Értelmetlenségek.

Az értelmetlenségek kommunikációs szerepét nem szabad lebecsülni.

---

<sup>37</sup> [Black] kétli, hogy érvényes az a közkeletű megállapítás, miszerint „*a szó a beszéd legkisebb önálló értelemmel bíró egysége*”.

<sup>38</sup> azaz szituációra vonatkoztatható, szituációra hivatkozó elemi kommunikációs megnyilatkozások, események.

**Először** is egy idegen nyelvet nem beszélő számára az idegen nyelv mondatai és szavai értelmetlenségek.

**Másodszor** vannak *jelentés nélküli*, de értelmes, jelentéssel bíró, de *értelem nélküli*, de jelentéssel bíró értelmetlen mondatok. Az elsőre példa: „a tengeri ruhakefék nem fizetnek kapupénzt”. A mondat minden szavának van konszezuális jelentése, a mondat értelmes, mert nem vét nyelvtani hibát. A harmadikra példa a: híres Karinthy féle „kiszera méra bávatag”. Itt nem tudható, mi lenne az alany az állítmány és/vagy a tárgy. Ugyanakkor egyik szavának sincs közmegegyezésen alapuló jelentése Természetesen itt nincs helye a két „típus” további elemzésének.

**Harmadszor** vannak olyan nyelvi megnyilatkozások, amelyek *egyesekek számára* teljesen értelmesek és jelentés-teljesek, ugyanakkor mások számára érthetetlenek vagy félreérthetők esetleg jelentés nélküliek. Ilyenekre példa a szaknyelvek terminusai, a „megkutatottsági bárca”, vagy a „túlélvevény”. Például egy postahivatalban olvasható „határátmenet esetén a függvényvizsgálat kötelező”. Ilyen a hivatali bikkfanyelv, az adóbevallási kérdőív stb. stb. Az ilyen és ehhez hasonló nyelvi-megnyilatkozások szerepe már egyáltalán nem elhanyagolható a kríziskommunikációban.

Ha a ”kérem, igazolja magát” közlést nem kíséri gesztuális kiegészítés (netán mutogatás kézzel lábbal) az egy kínai bevándorló számára esetleg végzetes lehet.

Vannak azután olyan kommunikációs jelenségek, amikor *nem állítunk semmit*, vagy nem az a lényeges, hogy mit állít valamely közlemény. Ezek a *nempropozicionális* közlemények. Ilyenre példa a parancsok a rendeletek, a büntetések stb.

Vannak azután nem szokványos nyelvhasználati esetek.

[Wittgenstein] számos példát említ nem szokványos nyelvhasználatra:

[Black], 96.old...

### ***A Berry-féle kommunikáció szituáció-típusok***

A tudomány által vizsgált jelenségek körét kezdetben az intuitív megfigyelési tapasztalatok mellett *modell-referenciás megfigyelések* is alkotják. Ez azt jelenti, hogy a megfigyelési tapasztalatok nem mindig *elméletmentes* alkalmi mondatok ([Quine] szóhasználatával), más szóval *primér információk*, hanem igen gyakran *elméletterhelt* megfigyelések is lehetnek.

[Quine] példájánál maradva az „ott egy nyúl” egy alkalmi mondat. Ugyanígy „ott egy hal” ugyancsak alkalmi mondat. Ha azonban valaki egy bálnát látva azt mondja, hogy „ott egy bálna”, az már elméletterhelt mondat. Egy elméletre utal, pontosabban az állatrendszertan

mint elmélet egy modelljére referál. Nos [Berry] modell referenciás jelenségleírást vezetett be.

[Berry] a következő kommunikáció szituáció-típusokat különbözteti meg.

- **A Kémiai Modell.** A műveletben részt vevő ágenseket úgy tekinti, mint molekulákat a levesben, amelyek egy varázslatos mechanizmus, a Brown-féle mozgás következtében kavarnak. Kommunikáció akkor jön létre, amikor két vagy több molekula érintkezésbe kerül egymással, és ennek eredményeképpen néhány régi molekula elpusztul és új molekulák keletkeznek.
- **A Newtoni Modell.** A műveletben részt vevő ágenseket az űrben mozgó bolygókként szemléli. A bolygók minden pillanatban mozognak, aktuális sebességük, továbbá a többi bolygóhoz viszonyított helyzetük és súlyuk által meghatározott gyorsulásuk függvényében. Az információra vetítve az olyan, mintha minden bolygó kommunikálná a tömegét és pozícióját az összes többi bolygónak zero időben.
- **A Rezgés Modell.** A műveletben részt vevő ágenseket kristályszerkezetbe rendeződött molekuláknak tekinti. Amikor egy molekula megütődik, meglöki a szomszédos molekulákat, és ez meghatározott sebességgel (pl. hangsebességgel) terjedő hullámot gerjeszt.

### ***Kockázatelméleti modellreferenciás jelenségleírás***

Az a körülmény, hogy a kríziskommunikáció résztvevői konfliktushelyzetet képeznek, azonnal implikálja, hogy külön-külön *kockázati rendszert* jelentenek. Ebből az következik, hogy mindkét résztvevő számára értelmezhető egy-egy *nemkívánatos esemény*<sup>39</sup>. Miután e két kockázati rendszer szoros kapcsolatban áll egymással, és viselkedésük egymásra hatását sokszor szembeszökő szabályosságok kísérik, kézenfekvőnek tűnik, hogy esetleg alkalmazható az *emberi játszmák* [Berne]- féle paradigmája. A Berne által tanulmányozott játékszituációk azonban mindig egyének között zajlanak, esetünkben viszont általában *csoportokról* van szó még akkor is, ha bizonyos krízishelyzetben valamely egyén kockázatairól van szó (például egy pogrom esetében). Ilyenkor az egyén kockázata, mint

---

<sup>39</sup> Erre vonatkozóan [Bukovics] dolgozatára utalunk

valamely (például kisebbségi) csoport tagja elemzendő. A kríziskommunikációt kísérő konfliktushelyzetben tehát a résztvevőket a kialakítandó paradigmán belül azok explikált kockázati rendszer-modelljével célszerű képviselni.

A (biztonsági) kockázatelemzés prototípusa (vagyis a hibafa módszer) elsősorban műszaki rendszerek vizsgálatára készült. E téren valóban óriási sikereket könyvelhetett el mindmáig, mi több, mind sikereinek mind alkalmazási területeinek száma egyre növekvő tendenciát mutat<sup>40</sup>. Számos rokon területre is behatol, például a munkavédelem területére [Molnár-Bukovics]. A kockázatelemzési módszereknek a *minőségbiztosítással* való kapcsolata is figyelemre méltó<sup>41</sup>. A *humán területekre* való alkalmazás kísérleteit (például az oktatás vonatkozásában) egyes esetekben humán oldalról élénk ellenkezés fogadja<sup>42</sup>. Ha mégis alkalmazásra kerül, a hivatalos, intézményekben végzett vagy végeztetett humán biztonsági kockázatelemzés általában valószínűségi apparátust használ. Az egyedi, egyszeri, megismételhetetlen események: nemvalószínűségi kockázatot jelentenek. Ez azt jelenti, hogy az *objektív* (azaz a véletlen tömegjelenségekkel kapcsolatos kísérletek, megfigyelések illetve mérések során kapható) *relatív gyakoriságokon alapuló* valószínűségfogalom jelentés nélküli, használata logikai ellentmondásra vezet. Ilyen esetben a bizonytalan események kimenetelének számszerű megítélésére csupán a szubjektív valószínűségek módszere marad. E két valószínűségfogalom elméleti vizsgálatával [Carnap] klasszikus munkája foglalkozik. Egyszóval a kockázatelemzés legelterjedtebb módja valószínűségi. A kérdés, hogy miként lehet a kockázatelemzés módszerét a valószínűségi vonatkozásoktól megfosztva az egyedi eseményekre alkalmazni előző dolgozatainkban teljes elbírálásban részesült<sup>43</sup>.

A kríziskommunikáció némelyest szójátékos paradoxona, hogy míg *par excellence* véletlen tömegjelenségekkel foglalkozik, ezek a jelenségek a valószínűség számítás standard értelmében nem tekinthetők véletlen tömegjelenségeknek, hanem véletlen, egyszeri jelenségeknek, amelyeknek alkalmasint tömegek jelentik a kockázati tényezőit.

Felmerülnek ezzel kapcsolatban a következő egymást implikáló kérdések.

- Miként lehet a kockázatelemzés módszerét a valószínűségi vonatkozásoktól megfosztva az egyedi eseményekre alkalmazni, azaz egyfajta *logikai kockázatelemzési paradigmát* kialakítani?

---

<sup>40</sup> Ezt bizonyára alátámasztja az a tény, hogy a hibafa elemzés kézikönyvét a NASA gondozásában 2002-ben adták ki, a 2001 szeptember 9.-edikei new yorki terrortámadást követő egy éven belül.

<sup>41</sup> A [Parányi] szerkesztésében megjelent kétkötetes minőségbiztosítási szakmunka a hibafamódszert több helyen is (burkoltan) említi.

<sup>42</sup> Utalunk itt egy - néhány évvel ezelőtti - oktatási reformra, amelynek során az oktatás minőségbiztosítására a műszaki rendszerekre bevált módszereket vezették be.

<sup>43</sup> Itt a következő dolgozatokra utalunk...

- Egy operatív kockázatelméleti paradigma birtokában hogyan értelmezhetők a *krízisszituációk játékelméleti vonatkozásai* különös tekintettel a *kooperáció* és a *kompetíció* jelenségeire?
- Egy kríziskockázati-játékelméleti modell alapján lehetséges-e a *krízisszituációk egzakt tipológiájának* megalapozása?
- A fentiekre adott pozitív válaszok alapján értelmezhető-e egyfajta *kríziskommunikációs egyensúly*?

Ha ezen utolsó kérdésre pozitív válasz adható, akkor reményeink szerint megnyílik az út a krízisszituációk egzakt kommunikációelmélete felé.

E témakört a logikai kockázatelmélet és kríziskommunikáció viszonyával foglalkozó fejezetre halasztjuk.

## **Módszerek**

### *Elmélet és módszer*

Valamely paradigma eléggé magas fejlettségi fokán a tudományos eredmények (azaz a tudomány szerint igaznak tartott állítások) megszerzésének módja a legszorosabb kapcsolatban van az elmélettel. A kezdeti stádiumban azonban a módszert nem alapozhatja meg az elmélet. Ilyenkor jelennek meg az *ökölszabályok*, a *jótanácsok*, a *parajnézisek* és *maximák*, a *kuruzslás*, a *dilettantizmus*, a *sarlatánság* sokszor pedig az *intellektuális imposztorság* (V.ö. [Sokal]). Sok fejletlen tudományág esetében a módszerek nem a jelenség (érdekmentes) tanulmányozásának módszerei, hanem a jelenségkörben tapasztalható nem kívánatos esetek elkerülésének eszközei. Minél közelebb van a jelenségkör a mindennapok nemkívánatos eseteihez, annál nagyobb a veszélye annak, hogy a problémákat azok megértése nélkül próbálják megoldani. Ilyen esetekre példa

- a mentális aberrációk kezelése,
- a bűnüldözés gyakorlata,
- a környezetszennyezés elleni harc,
- a munkavédelem,
- a terrorizmus elleni harc,
- a klimatikus extremitásokhoz való adaptáció és nem utolsósorban
- a kríziskommunikáció.

Hogy tárgyunknál maradjunk, ezzel az utóbbi esettel részletesebben foglalkozunk.

## **Woodyard módszere**

[Woodyard] ezredes (USA Air Force) tanulmánya bombasztikus *bon mot*-val indul:

“A crisis is an equal opportunity employer.” (“A válság egy esélyegyenlőségi munkáltató”)

A szerző szükségesnek tartja, hogy a kríziskommunikációra vonatkozó parajnézisének és maximáit a krízishelyzetek elemzésével kezdje. Persze meg sem kísérli (még egy exkuzáció erejéig sem), hogy a krízisről illetve a kríziskommunikációról, *min olyanról* mondjon valamit. Meg sem kísérli, hogy megállapításait valamiből levezesse vagy legalább indokolja.

### **Problémamegoldást közöl elmélet azaz problémamegértés nélkül.**

Úgy tűnik, Woodyard nem ismeri [Merkling] művét, amely a légikatasztrófákat megelőző krízishelyzetek logikai elemzésével, azaz a hibafa-analízissel foglalkozik.

Ha azonban Woodyard intelmeit nem módszertani szempontból, hanem a kríziskommunikációs jelenségek leírásaként, intuitív jellemzéseként fogjuk fel, akkor hasznos paradigmaépítő ismeretekhez juthatunk. Figyelemreméltók az alábbiak:

## **Krízishelyzet jellemzők**

**Meglepetés** – Vagy nem számítottál a dologra, vagy lehetségesnek gondoltad ugyan, de remélted, hogy soha nem következik be

**Nem kielégítő információ** – A szervezetednél senki sem ismeri a teljes történetet, és gyakorlatilag lehetetlen megalapozott döntést hozni.

**Az események eszkalálódása** – Tíz döntést kell meghoznod az elkövetkező tíz percen.

Az egyik dolog elvezet a másikhoz, aztán megint egy másikhoz, és így tovább.

**Az ellenőrzés hiánya** – A céget, amelynek a fellendülése és védelme érdekében olyan keményen dolgoztál, hirtelen riporterek, politikusok, vetélytársak, kommentátorok, szabályalkotók és más kívülállók kezdik ízekre szedni, többségük alig tud rólad valamit, és még annyira sem törődik veled. Nagy sztori van kilátásban, és mindenki kapni akar egy kis darabot belőle.

**Kívülről jövő, intenzív vizsgálódás** – Reflektorok kereszttüzebe kerülsz, mindenki téged figyel. Rákérdeznek a dolgaidra, az erkölcsöidre mindenféle szempontból, és indiszkréción után kutatnak a múltadban.

**Ostromlottság-érzés** – Sarokba vagyok szorítva. Keményen a sarkamra fogok állni, és kimondom kerek-perec a nyers igazságot.

**Pánik** – Rángasd az embereidet ide-oda, úgy, hogy az semmiképp nem vezet a probléma megoldásához.

**Rövid távú nézőpont** – Átrágnak minden újságcikket és filmfelvételt, hogy bármiféle hibát, hibás idézetet, elírást, elszólást találjanak, úgyhogy aztán estére kérhetsz helyreigazítást.

Woodyard értelmezésében a [Wilson]-féle kríziskezelő vállalkozás<sup>44</sup> tanácsai a következők:

- **Légy felkészülve!**

- . Tudd, hogy mi lesz az interjú tárgya!

- . Tudd meg, ki lesz a kérdező!

- . Legyél otthon a témában!

- . Tudd, hogy mi történt!

- . Határozd meg a találkozó szabályait és az interjú hosszát!

- **Tudd, hogy mi lesz a mondanivalód!**

- . Milyen információt akarsz átadni.

- . Állítsd össze a válaszod és ismételd!

- . Szorítkozz a tényekre!

- . Magadtól ne adj negatív információkat!

- . Ne kicsinyeld le a helyzetet, ismerd el a nyilvánvalót!

- **Csomagold be a mondanivalódat!**

- . Mérlegeld a kérdést és készülj fel a válaszra!

- . Tálald az üzenetedet a média számára használható formában!

- . Beszélj rövid, használható, idézhető formában!

- . Mondanivalód legyen tiszta és érthető!

- . Mondd el, mi történt, és hogy mit fogsz tenni!

- **Légy meggyőző!**

- . Légy a média felé nyitott, és mutass hajlandóságot a beszélgetésre!

- . A hitelesség a szóvivő alapvető és legfőbb erénye.

---

<sup>44</sup> [www.wilson-group.com](http://www.wilson-group.com)

- . Higgy abban, amit mondasz, vagy keress magad helyett valaki mást, aki majd elmondja!
- . Az igazat és csakis az igazat mondd!
- **Jelölj ki szóvivőt!**
  - . Válassz korosabb, képzett, felelős beosztásban lévő személyeket!
  - . A média kiképezi a potenciális szóvivőket.
    - Mutass fegyelmet, törődést, könyörületességet és együttműködési készséget!
    - Ragaszkodj a mondanivalódhoz!

## **Elmélet**

Az elmélet legfőbb alkotó részei

1. egy nyelv
2. egy igazságkritérium,
3. axiómák,
4. definíciók
5. tételek

## **Nyelv**

Kemény tudományelméleti kontextusban *formális* szempontból elméletnek valamely *nyelv mondatainak* összességét nevezzük. Ennek (technikailag meglehetősen involvált) kifejtése [Tarski ea] munkájában található.

Ami a kríziskommunikáció sajátos nyelvét illeti, az külön tanulmány tárgya lehet.

Itt csak annyit jegyzünk meg hogy egy operatív kríziskommunikáció-elmélet nyelvének kialakításához mindenestre figyelembe kell venni a következőket:

- A *szaknyelv* és a *köznyelv*; az *alkalmasság* és a *pontosság* valamint a *nyilvánvalóság* és a *szabotosság* sokszor antagonisztikus kapcsolatban vannak, és ez krízishelyzetekhez vezethet,
- A tudományok fejlődésének kezdeti szakaszában az egzakt *tipológia* sokat segíthet az adekvát nyelvi struktúra mind szemantikai, mind szintaktikai mind pedig pragmatikai kidolgozásában.

### ***Igazságkritérium***

Tudományágunk még nincs azon a fejlettségi szinten, hogy szabatosan definiálhatná az *igaz kríziskommunikációs mondat* fogalmát. Ehelyütt csak egyetlen problematikus vonatkozásra szorítkozunk. Ezt – belső használatra – a „*kríziskommunikációs paradoxon*”. Névvel illetjük. Tegyük fel, hogy egy válsághelyzetben valamely felelős személy azt a kijelentést teszi, hogy „hazudtunk”. Ez esetben – azzal a csúsztatással, hogy az illető közlését úgy értelmezzük, hogy „én most hazudok” – előállhat az a helyzet, hogy *ezt a közleményt* kifogástalan logikai okfejtéssel *egyidejűleg kell igaznak és hamisnak ítélni*. Mert (1) ha az illető igazat mondott, akkor igaz, amit mondott, tehát **hazudott**, ha pedig (2) hazudott, akkor állításának ellentéte az igaz. Mivel pedig állítása az volt, hogy hazudott, ennek ellentétének kell igaznak lennie, vagyis **nem hazudott**.

### ***Axiómák***

A kommunikációtudomány, pontosabban a kríziskommunikáció-tudomány még nem jutott el fejlődésének abba a szakaszába, amikor szilárd, időtálló axiómákat mondhat ki. Az axiómáknak (a definíciókkal együtt) csak termékenységük ad polgárjogot. Az axiómákból (alkalmas definíciók felhasználásával) levezetett tételek rendszerré szervez(őd)ése időigényes. A matematika egyes ágaiban például évszázadokat jelent. Jelen fázisban csak ideiglenes axiómákban reménykedhetünk. vette a bátorságot és két ilyen sarkalatos megállapítást tett:

- Nem lehet nem kommunikálni. A viselkedésnek nincsen ellentéte.
- „...minden kommunikációban jelen van egy tartalmi és egy viszony-meghatározó aspektus, amely utóbbi minősíti, osztályozza az előbbit, tehát *metakommunikáció* [az én kiemelésem, B. I.]” Explicitebben: Minden helyzetben minden résztvevő valamilyen magatartást tanúsít.
- Tegyük hozzá: van *metainformáció* is és ez a kríziskommunikációs szituációkban – úgy tűnik – lényeges szerepet játszik. Persze az, hogy ez a fogalom milyen *termékeny*nek bizonyul majd, (a kríziskommunikáció elméletén belül) arról egyelőre természetesen nem lehet nyilatkozni. A metainformáció valamely információra vonatkozó információ. Legekleatásabb példái a matematikai levezetésekben figyelhető meg, de az élet gyakorlatilag minden területén is előfordul. A rádió híradásában állandóan elhangzó mondat: „Megismételjük főbb híreinket” metainformáció, mert a hírekre mint információra vonatkozik. Ha egy tudományos

szövegben az áll, hogy „Definíció”, akkor metainformációról van szó, amelynek tartama az, hogy a következő mondat vagy szövegrész egy definíció. Ha egy fegyveres testület előljárója egy beosztottjának azt mondja, hogy „ez parancs”, akkor metainformációt közöl. A példákat a végtelenségig lehet sorolni.

- Tegyük hozzá: axiómatikusan posztulálhatjuk, hogy a kríziskommunikációs szituációk elválaszthatatlanok a tettlegességektől.

### ***Definíciók***

A [Berry] modell-koncepciója alapján a következő fogalmakat definiáljuk:

- Valamely kommunikációs rendszer *transzformatív*, ha az őt ért behatást a környezetére gyakorolt kihatássá alakítja és megáll.
- Valamely kommunikációs rendszer *interaktív*, ha résztvevői, akkor és annyiban jutnak hozzá a rendszer erőforrásaihoz, amikor és amennyiben azt a rendszer lehetővé teszi. A résztvevőnek várnia kell a rendszerre. A rendszer kiszolgálja, de egyben *felügyeli* a résztvevőt. A pénzkidó bank-automaták használata során a kommunikációs szituáció jellemzően interaktív (természetesen az automata és a bank közti kommunikáció kivételével.)
- Valamely kommunikációs rendszer *reaktív*, ha a rendszer erőforrásai a környezeti hatásokra reagálnak. A rendszer viselkedését a környezet viselkedése (beleértve az egyedi résztvevőket is) határozza meg. A rendszer *engedelmeskedik* a környezetnek. A repülőgép vezetés normális kommunikációs szituációjában például a reaktivitás dominál.

### ***Tételek***

Itt jószerével csak annyit lehet mondani, hogy egyáltalán miféle elvárások és megfelelési kötelezettségek képzelhetők el a kríziskommunikáció-tudomány tételeivel szemben.

### **Modell**

A paradigmafogalom értelmében a *modell mindig valamely elmélet modellje*. Ha a paradigma s vele az elmélet fejletlen, azaz fejlődésének kezdeti fázisában van, akkor a modell intuitíve az interpretálandó entitásra fog emlékeztetni, vagy pedig egy mások tudományágból kerül

átvételre analógia meggondolások révén (ha tetszik: magasabb absztrakciós szinten). Ilykor elő-elméletről is szokás beszélni és ebben a vonatkozásban az *elő-modell* is szóba kerül. [Berry] a kommunikációelméletnek három ilyen elő-modelljét dolgozta ki, amelyet a következőkben ismertetünk. A Berry-féle alapvetésnek az a *novuma*, hogy a kommunikációs rendszereket rendkívül újszerűen jellemezte azáltal, hogy

- figyelembe vette a fizika néhány legalapvetőbb vívmányát.
- ráirányította a figyelmet a kommunikáció egyedi résztvevőinek és a kommunikációs rendszernek, *mint egésznek* a viszonyára.

A Berry-féle modell-koncepcióhoz bizonyos előkészületeket kell tenni.

Figyelembe kell venni, hogy egy kommunikációs szituációban nem csak az történik, hogy a résztvevők kommunikálnak egymással, hanem az is, hogy a résztvevők felhasználják a rendszer *erőforrásait*. Ilyen erőforrások többek között a különböző hírcsatornák, a média, az internet és a telefonhálózat.

### ***Kompozicionalitás***

A kommunikációs szituációban van két alapvető komponens: az *adatok* és a *kontrollok* (adatfeldolgozó apparátusok, műveleti egységek). Egy kommunikációs szituáció akkor *kompozicionális*, ha a résztvevők *csoportjai* és a kommunikációk *sorozatai* egészként kezelhetők.

### ***Kompozicionalitás és szituációtípusok***

E három modell négy elvárásunknak különféle módon felel meg. A legfőbb különbség közöttük a kívánt kommunikáció kiépítéséhez szükséges idő ( $x$ ). Mivel a kommunikációs folyamat során az időtényezők összeadódnak, a kompozicionalitás közelítőleg kifejezhető az  $x + x \sim x$  egyenlettel, ahol  $\sim$  = hozzávetőleg, körülbelül. A Kémiai Modellben  $x$  *tetszőleges*, így a kompozicionalitás *tetszőleges + tetszőleges  $\sim$  tetszőleges*. A Newtoni Modellben  $x$  mindig 0, és  $0 + 0 = 0$ . A Rezgés Modellben a kommunikáció ideje állandó, illetőleg inkább *korlátozott*, figyelembe véve néhány, a hevítés variációiból eredő nem-determinisztikus elemet, így *korlátozott + korlátozott  $\sim$  korlátozott*. Ez a három alapmodell.

A kémia nem-determinisztikus és aszinkron: nem törvényszerű, hogy adott időben két adott molekula kölcsönösen hat egymásra, hacsak ezt a kölcsönös egymásra hatást nem tekintjük eleve szinkron / egyidejű történésnek. A CHAM a kémia egy matematikai verziója, amely ma már az interaktív számítási folyamatok, vagy a nyelvek szemantikájának alapja. Mivel az

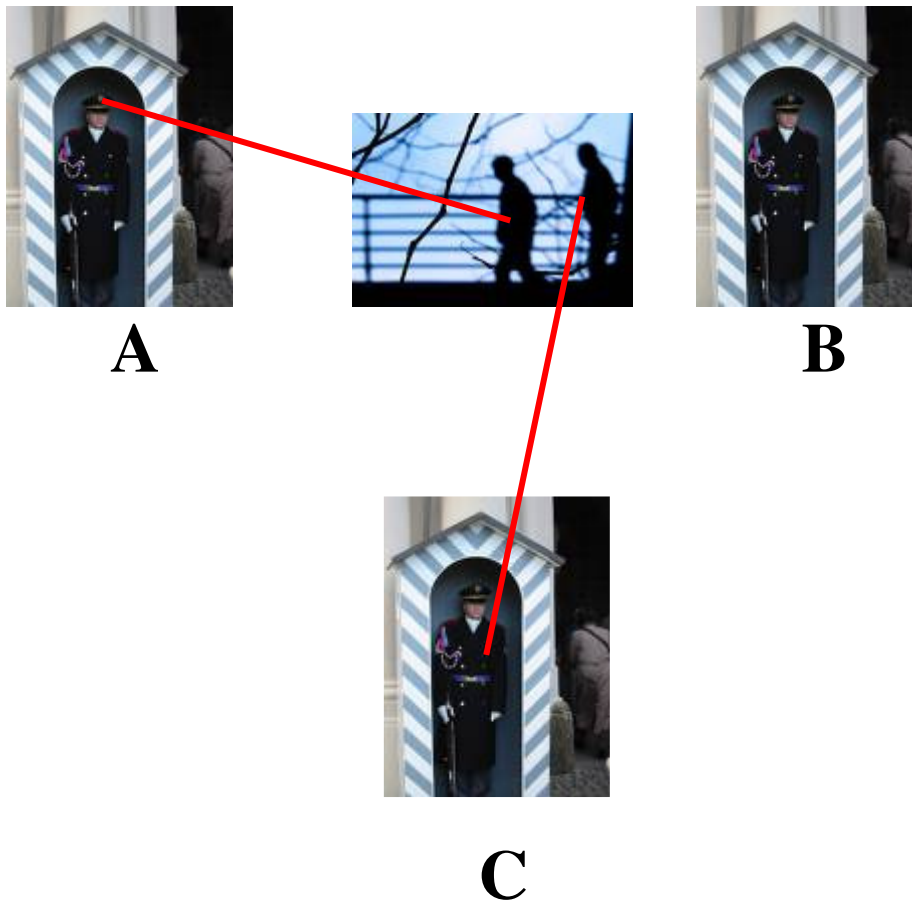
időszerűség kifejezésére nem alkalmas, a Kémiai Modell nyilvánvalóan nem alkalmazható reaktív rendszerek esetében.

A Newtoni Modellben a bolygók meghatározott és tökéletesen szinkron módon keletkeznek. A Newtoni Modell iránymutatásként szolgál majd szinkron nyelvezet meghatározásához és szemantikájához, amelyben azonos módon elfogadjuk, hogy a folyamatok között azonnali információcsere történik, determinisztikus módon. A gyakorlatban a legösszetettebb Rezgés Modellt fogjuk használni, amelyben az információ késleltetéssel terjed, geometriai kényszerűségek léphetnek fel, és lehetnek kontrolálható belső nem-determinisztikus elemek.

### *A három őrszem rejtvénye*

(Lásd Ábra)

A három őrszem rejtvénye egy krízisszituáció olyan absztrakt logikai modellje, amely megmutatja, miként lehet az ismeretlogika módszerével egy valóságos és egyébként („józan paraszti ésszel”) reménytelenül nehéz problémát megoldani.



**Ábra**  
**A Három őrszem rejtvény**

A szituáció résztvevői: három őrszem, A, B és C és egy őrparancsnok (D)

A szituációt a következő feltételek definiálják.

- (1) Az őrparancsnok, tudja, hogy legfeljebb két őrt (tehát lehet, hogy egyet se, de nem mind a hármat) lesből lézerpisztollyal le akarnak löni. Ezt az örök is tudják. Ha valakit le akarnak löni, az itt azt jelenti, hogy a homlokán egy vörös un. lézerfolt jelenik meg.
- (2) Az örök egymást látják, de támadókat nem, egymásnak nem adhatnak jeleket, saját állapotukat nem láthatják (nem nézhetnek tükörbe).  $\leq$
- (3) Az őrparancsnok sem az öröket, sem a támadókat nem láthatja. Az őrparancsnok az örökkel rejtett konferenciatelefonon keresztül kommunikál. Az örök csak akkor beszélhetnek, ha D kérdést tesz fel, azaz jelentést kér. Ekkor csak igennel vagy nemmel válaszolhatnak. Az örök (csak) ilyenkor hallják egymást.
- (4) A támadók nem ismerik az örök és az őrparancsnok közti kommunikációt
- (5) D mindegyik őrt megkérdezi tudja-e saját *állapotát*, azaz hogy van-e vagy nincs homlokán a lézerfolt
- (6) D Gondolkodási időt hagyva még kétszer felteszi ugyanezt a kérdést.
- (7) Az első és második kérdésére mindegyik őr negatív választ ad. (Ezekről mindegyik őr tudomást szerez.)
- (8) Mindegyik őr logikusan gondolkodik és igazat mond.
- (9) És az őrparancsnok is igazat mond.
- (10) A harmadik kérdésre mindegyik őr, igenlő válasz ad.

### **Hogyan lehetséges ez?**

Nevezzük *jelöltnek* azt az őrt, akinek a homlokán a vörös lézerfolt látszik.

Egy őr *állapota* lehet *jelölt*, vagy *jelöletlen*.

### ***Megoldás***

**Állítjuk**, A harmadik kérdésre mindegyik őr csak úgy adhatott igenlő választ, hogy **mindegyik őr *jelöletlen* volt.**

### **Bizonyítás:**

Az őrparancsnok első kérdése megválaszolása után az *ismeretszituáció*, a következő:

**(1.1) mindegyik őr tudja, hogy egyik őr sem tudja saját állapotát,**

**(1.2) mindegyik őr tudja a társai állapotát**

Ugyanis az első kérdés után az A őr (és teljesen hasonlóan B is, C is) így gondolkodik. Két *jelöletlent* látok. Ha tehát én *jelölt lennék*, akkor B-nek is C-nek is egy *jelöltet* és egy *jelöletlent* kellene látnia. D negatív választ adtam velem együtt, tehát B is C is tudja, hogy *én nem tudom, jelölt vagyok-e*. (Ha tudnám, igennel kellett volna válaszolnom).

A második kérdése megválaszolása után az *ismeretszituáció*, a következő:

**(2.1) mindegyik őr tudja, hogy mindegyik őr tudja, hogy egyik sem tudja saját állapotát,**

**(2.2) mindegyik őr tudja a társai állapotát**

A második kérdés után az A őr (és teljesen hasonlóan B is, C is) most már így gondolkodik  
Lehetetlen, hogy jelölt legyek, mert ha jelölt lennék, akkor ezt B is, C is tudná, hiszen teljesen azonos módon gondolkodunk, és ha mindegyikünk egy jelöltet és egy jelöletlent látott volna, akkor rá kellett volna jönnie arra, hogy saját maga meg van jelölve (a mások kettő pedig nincsen). Eszerint három jelöltnek kellene lennie, ami ellentmondás, hiszen kell legalább egy jelöletlen őrnek lennie. Így tehát - ezen ellentmondás okán - nem tudhatja senki, hogy mi az állapota.

Mármost az a tény, hogy senki nem adott pozitív választ, azt bizonyítja, hogy mindenki rájött erre az ellentmondásra (hiszen a feltevés szerint mindenki logikusan gondolkodott) és *ezért* nem adott pozitív választ az őrparancsnok második kérdésére.

Ez az ellentmondás azonban a feltevés ellentétét bizonyítja, vagyis, hogy lehetetlen, hogy A *jelölt* legyen. Ezért A-nak jelöletlennek kell lennie. Erre ugyanezen gondolatmenettel B is C is rájött és ezért adott a harmadik kérdésre pozitív választ.

## Relevancia

### *Érdekmentesség és tudományosság*

Hogy a kríziskommunikáció-tudomány érdeklődési körébe mi tartozik, azt talán kizárásos alapon könnyebb meghatározni, mint valamely taxatív felsorolással vagy leírással.

A kríziskommunikáció-tudomány ha igényt tart arra, hogy szigorú tudomány legyen, akkor nem lehet világnézeti tudomány, mert ilyen egyszerűen nem létezik, nem létezhet. Volt idő, amikor a „világnézeti tudomány” illetve a „világnézeti filozófia” világméretű politikai csatározások tárgya volt, ma azonban – álláspontunk szerint – helyesebb, ha objektív, tehát érdektelen megközelítésre, paradigmára törekszünk. A világnézeti filozófia és a szigorú tudományosság kérdését egyébként [Husserl] már a múlt század elején teljes elbírálásban részesítette. Eredményeit irányadónak tekintjük.

Álláspontunk szerint tehát a kríziskommunikáció paradigmájában a politikai-világnézeti kérdések érdektelenek.

### ***Az interdiszciplinalitás relevanciája***

A kríziskommunikáció paradigmája *ab ovo interdiszciplináris* ugyanis, mint a jelenségekkel foglalkozó alfejezetben kifejtettük, a Berry-féle kommunikáció-típusok szerepeltetése megkerülhetetlen. Márpedig e három típus három diszciplínát képvisel.

### **Kompetencia**

Az illetékesség kérdése a krízishelyzetekben különös élességgel vetődik fel. Sok esetben tisztázatlan és jogi, politikai vitákra ad okot. Megfelelő elmélet esetén azonban az illetékesség jól definiálható. Ezt az explikált kockázati rendszerek hálózatának esetében mutatjuk meg. Az explikált kockázati rendszerek egy önszervező védelmi stratégiáját egy korábbi munkában [Bukovics AIM-SORS] dolgoztuk ki. Ott a főhangsúlyt a hálózatközpontú szemlélet jelentette, azon belül pedig az immunitás (illetve sebezhetőség) fogalmának elméleti kidolgozása. Az illetékesség taglalására nem került sor. A kutatás jelen fázisában annyi mondható, hogy az AIM-SORS rendszer használatának vonatkozásában megjelenő felelősséget és illetékességet az alábbi ún. *Rex allokáció*<sup>45</sup> alkotja.

### ***Rex allokáció***

Intuitíve arról van szó, hogy az AIM-SORS paradigma kompetencia-komponensét az határozza meg, hogy a SORS-rendszer helyszíneihez milyen kockázati explikátumokat, azaz milyen logikailag elemzett nemkívánatos eseményeket rendelünk hozzá. Ennek a hozzárendelésnek hatékonynak kell lennie, ezért manuálisan gyakorlatilag elképzelhetetlen. Ugyanis a SORS-modellben 4096 színhelyre (elemi tájegységre, sejtire) vonatkozóan kell kijelölni a helyszínen fellelhető műszaki-gazdasági-kultúrális és egyéb veszélyforrásoknak megfelelő kockázat-explikátumokat (hibafákat). Ennek számítógéppel végezhető módja a Rex-allokáció.

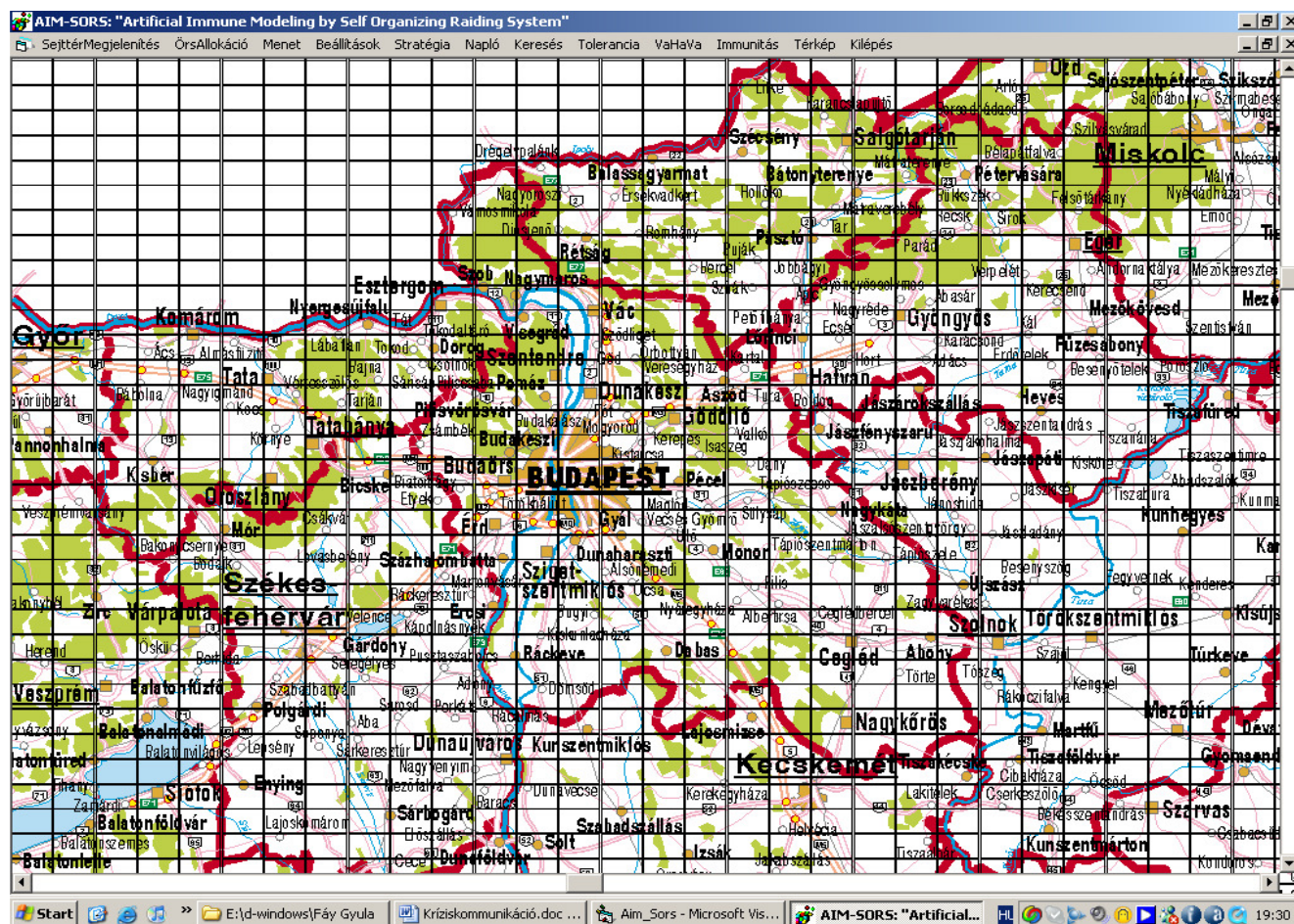
---

<sup>45</sup> A „Rex” szó az angol „Risk-explicatum” (explikált kockázati rendszer) rövidítése.

## A Rex allokáció menete

Ennek részleteiről lásd az [AIM-SORS] kézikönyvet.

Tekintsük az alábbi ábrán látható térképet. A térkép egy 4096 sejtől álló rácshálózatot tartalmaz. A feladat: minden sejthez – *számítógéppel feldolgozható formában* – hozzárendelni az illető sejtre jellemző explikált kockázati rendszert.



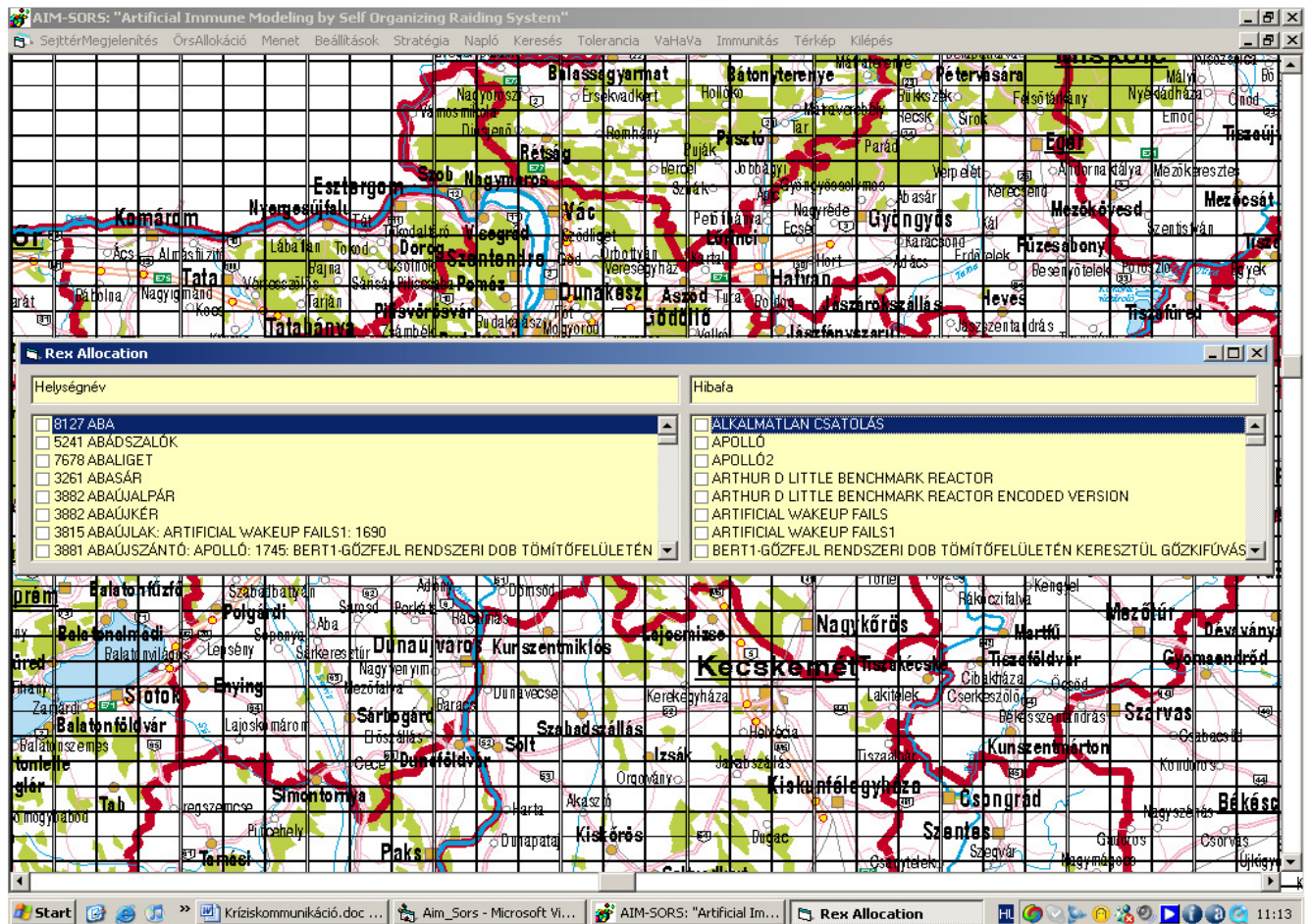
Ábra.

A kockázati rendszerek allokációja. (Zentai László hozzájárulásával<sup>46</sup>)

Az AIM\_SORS program<sup>47</sup> lehetővé teszi, hogy a (görgethető kivitelben megjelenített térkép) kijelölt helyén az explikált kockázati rendszerek jegyzékéből kiválasztott tétel szerint történjék a vonatkozó számítógépes kockázatelemzés.

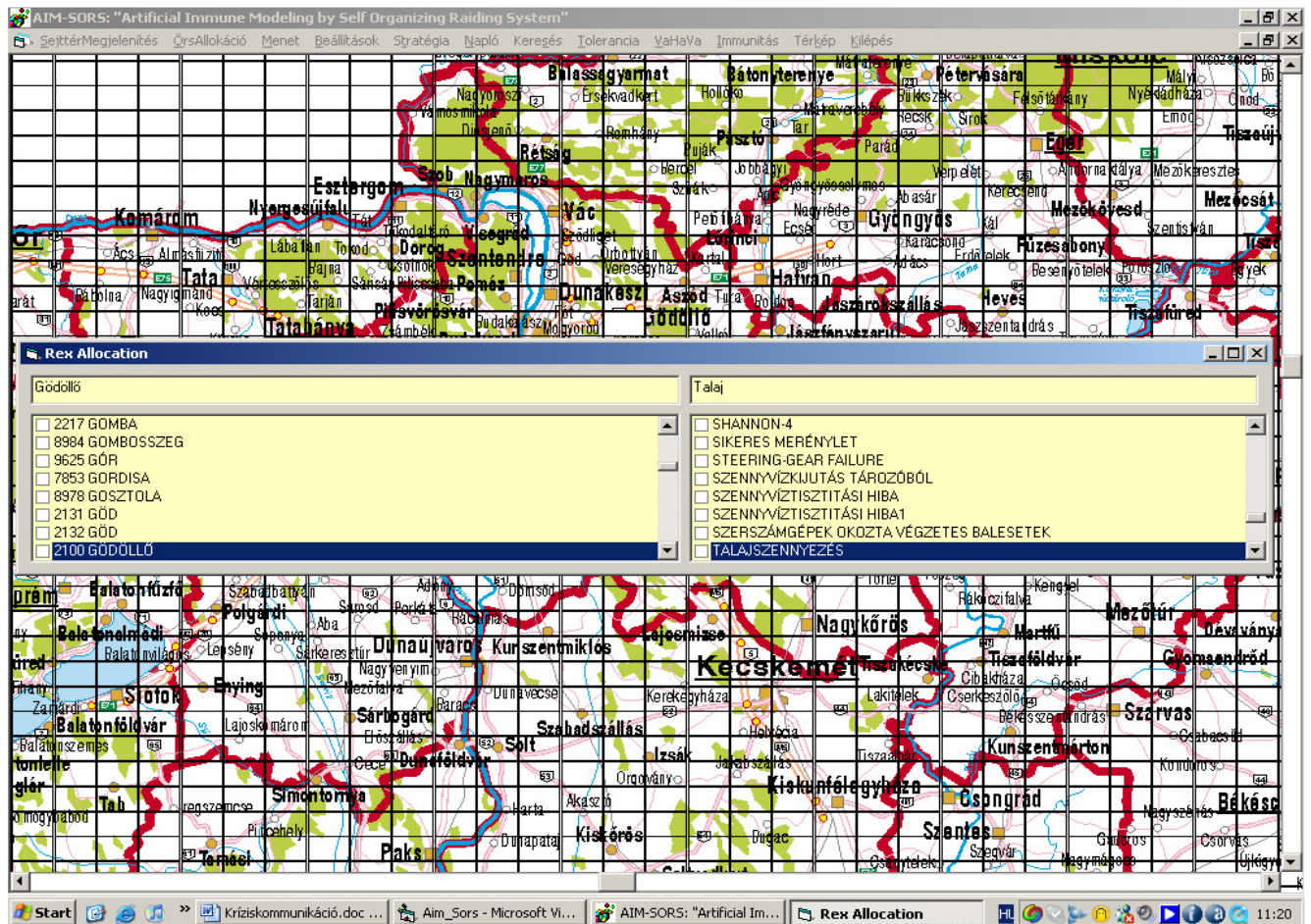
<sup>46</sup> (<http://lazarus.elte.hu/gb/maps/mo-full.gif>) a térkép a 2000-es állapotot mutatja

<sup>47</sup> [www.profes.hu](http://www.profes.hu)



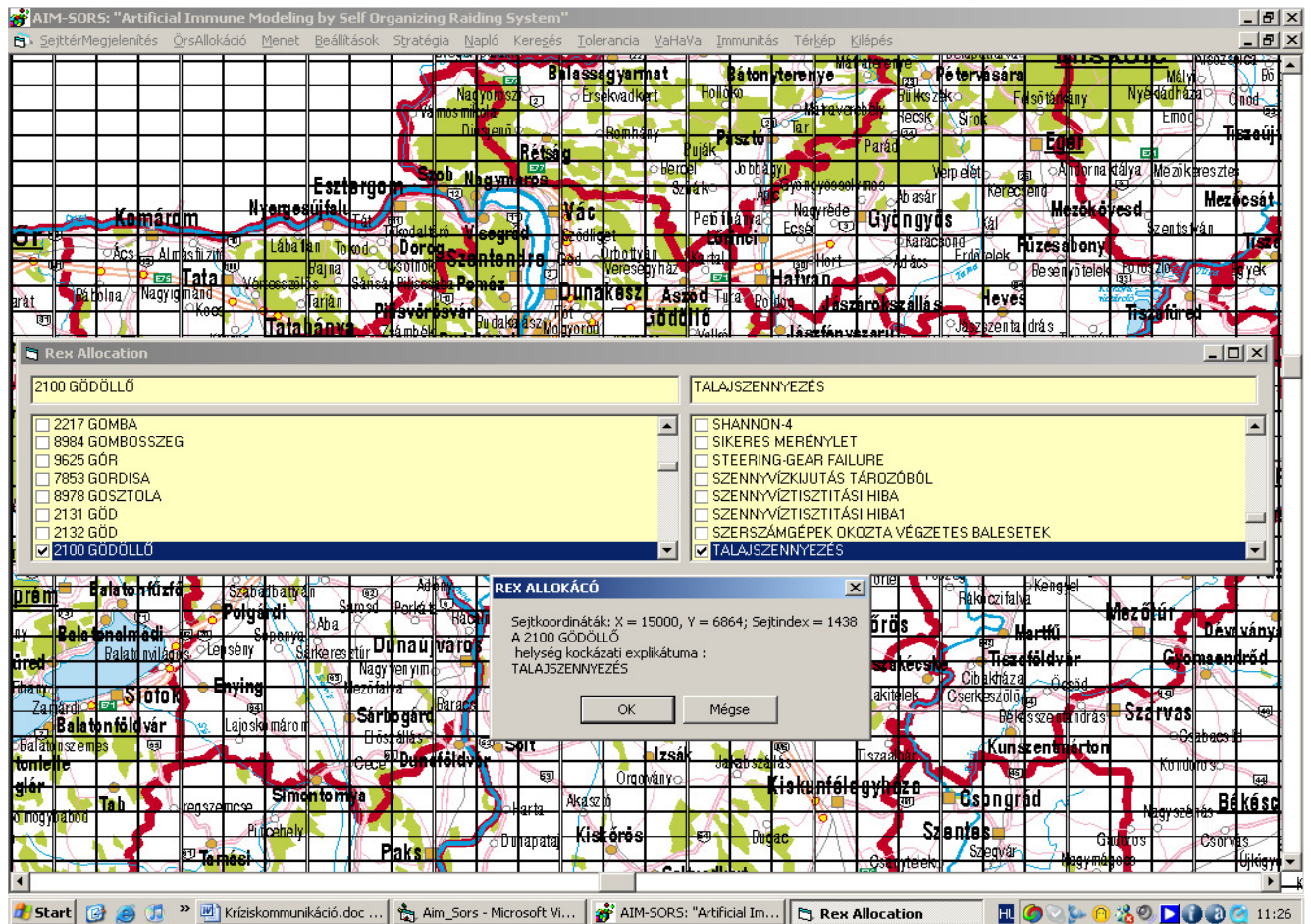
Ábra. Az allokáció első lépése

A kiválasztott helység (esetünkben Gödöllő) egyik sejtrepresentánsára kattintva megjelenik a helységnevek és a hibafák (Rex-ek) listája.



Ábra. Az allokáció második lépése.

Kiválasztjuk például a helységnévlistán a Gödöllő-t, a hibafa listán a Talajszennyezés-t.



Ábra. Az allokáció harmadik lépése.

A kiválasztott tételek jelölőnégyzetének kijelölését követően megjelenik a visszaigazoló üzenet, melynek elfogadásával (az OK gomb lenyomásával) az adatok az AIM-SORS projekt adatbázisába kerülnek.

### Értékmérő

Hogy egy tudomány mely eredményeit tartja értékesnek, hogy milyen értékrendet fogad el azt a tudomány és annak társadalmi környezetéhez való viszonya határozza meg. Elsősorban tehát *ismeretszociológiai* kérdés, de bőven vannak etikai vonatkozásai is. Kétséges, hogy egy tudománynak van-e döntő szava saját értékrendjének akár kialakításában akár elfogadtatásában. Ennek talán a *tanatológiai eutanáziakérdés* a legekleatásabb példája, de ide tartozik a *klónozás* és a *géntechnológiailag módosított organizmusok* előállíthatóságának kérdése is. Ezekben nem tartván illetékesnek magunkat, csak annyit jegyzünk meg, hogy az értékrend-problémák gyakran együtt járnak a (különböző fokozatú) krízishelyzetekkel. Itt azután jogi, etikai tudományelméleti és logikai kérdések sokszor reménytelenül összefonódnak.

## 5. Logikai kockázatelmélet és kríziskommunikáció

A Kockázatelméleti modellreferenciás jelenségleírás c. fejezetben kifejtettek alapján programszerűen a következő 1.- 3. pontból indulunk ki, a továbbiak során pedig a 4. - 6. pontbeli állítások mellett érvelünk.

1. A kríziskommunikáció résztvevői (kommunikátor, célcsoport) *kockázati rendszert* jelentenek, kockázati rendszerként írhatók le.
2. A kríziskommunikáció résztvevői számára értelmezhető egy-egy *nemkívánatos esemény*.
3. A kríziskommunikáció résztvevőinek viselkedése *stratégiai játszmákként* modellezhető..
4. A kríziskommunikáció résztvevői azok *explikált kockázati rendszer-modelljével* képviselhetők.
5. A kríziskommunikáció résztvevőinek explikált kockázati rendszer-modellje alapján egy *krízistipológia* értelmezhető
6. A krízistipológia alapján *kríziskommunikációs egyensúly* értelmezhető<sup>48</sup>.

### Konfliktuselmélet és kockázatelmélet

Abból indulunk ki, hogy *kríziskommunikációs szituációban* a résztvevők *konfliktushelyzetben* vannak. Úgy gondoljuk, hogy a kríziskommunikációnak, mint szigorú elméletnek a kidolgozása csakis egy szigorú konfliktuselmélet és a logikai kockázatelmélet szintézise alapján történhet.

A [Kis]-féle konfliktuselmélet számunkra szerencsés paradigmával rendelkezik, mivel módszerében a Boole-algebrának kitüntetett szerepe van, csakúgy, mint a logikai kockázatelméletben. Ebben a fejezetben tehát felvázoljuk, hogy a [Kis]-féle konfliktuselmélet és az (általunk eddig kidolgozott explikatív) kockázatelmélet szintézisére milyen lehetőségek állnak rendelkezésünkre<sup>49</sup>. A továbbiakban a rövidség kedvéért a [Kis] dolgozatában kifejtett elmélet helyett egyszerűen a „*konfliktuselmélet*” szót használjuk, az általunk eddig kidolgozott explikatív kockázatelmélet helyett pedig röviden csak *kockázatelméletet* mondunk.

A *konfliktus* illetve a *konfliktushelyzet*: konfliktuselméleti *terminus technicus*. A konfliktus egy kétváltozós *reláció*, amely két *entitás* közti viszonyt fejez ki. Jelentésük a konfliktuselmélet értelemében értendő. Ez intuitíve annyit jelent, hogy a konfliktus

---

<sup>48</sup> Ez a később kifejtendő téma szoros kapcsolatban van a szabotosság vs. szemléletesség kérdésével.

<sup>49</sup> Az explikatív és a logikai kockázatelmélet itt lényegileg szinonimáknak tekintendők, azaz fogalmi különbségük a továbbiakban lényegtelen. Erre vonatkozóan a következő dolgozatokra utalunk...

résztevői számára valamilyen *kudarcforrások* nyílnak meg és ezáltal „rendeltetészerű működésük”, ésszerűen elvárható viselkedésük *akadályokba* ütközik<sup>50</sup>. Ahol valamely *racionális ágens* akadály ütközik, ott *nemkívánatos esemény* történik<sup>51</sup>.

### ***Konfliktuselméleti alapvetés***

A konfliktuselmélet felfogása szerint a konfliktushelyzetben – pontosabban: konfliktusviszony van lévő *ágensek* (azaz humán egyedek, egyének vagy természetes, vagy mesterséges rendszerek egyedei vagy csoportjai) számára a konfliktus úgy jelenik meg, hogy életvitelük, működésük, működőképességük, funkcióik kisebb nagyobb mértékben akadályozva vannak. A konfliktushelyzetben lévő egyén vagy csoport közös neve legyen mostantól a gördülékenyebb tárgyalás érdekében: *konfliktusviselő* vagy a vele rokon, de a mesterséges intelligenciakutatásban már kisajátított *agens*. [Kis]-nél a *referenciapartner* elnevezés a használatos. A konfliktuselmélet felfogásában a *konfliktusviselő* kisebb vagy nagyobb mértékben *elviseli* (eltűri, tolerálja) a konfliktust. Különböző konfliktustípusok lehetségesek és a különböző típusokat egy konfliktusviselő különböző mértékben viselheti el. Annak mértéke, hogy a konfliktusviselő *mennyire* visel el egy adott típusú konfliktust, a konfliktusviselő konfliktusviselőképesége, röviden *toleranciája*. A tolerancia egy *dichotóm indikátor* más szóval bináris, vagy logikai változó, amely csak két értéket vehet fel, melyek megállapodás szerint a 0 és az 1.

Formálisabban: azt, hogy a K konfliktusviselő a T típusú konfliktusszituációt *elviseli*, úgy fejezzük ki, hogy  $\underline{\text{TOL}}(K, T) = 1$ , ellenkező esetben  $\underline{\text{TOL}}(K, T) = 0$ . Itt a  $\underline{\text{TOL}}( , )$  függvény a toleranciát jelenti<sup>52</sup>.

A konfliktuselmélet posztulálja, hogy fennáll a következő

---

<sup>50</sup> Az akadály absztrakt elmélete [Shannon] klasszikus dolgozatával veszi kezdetét. Ez dolgozat vált a logikai áramkörök és az elektromos kapcsolóáramkörök elméletének alapjává. A kezdetekkor Shannon az elektromos megszakító-kapcsolók elméletét az áramköri *ellenállás* (resistence, rezisztencia) analógiájára az „akadály” (hindrance, hindrancia) fogalmára alapozta. Korszakalkotó felfedezésével kimutatta, hogy míg az ellenállásokat *aritmetikai* módszerekkel lehet leírni, addig az akadályok a Boole-algebra szabályait követik. Az akadályok Shannon-féle elmélete azonban csakhamar a szűk praktícizmus martalékvá vált és feledésbe merült, hogy az akadályfogalom egzakt elmélete az élet egyéb területein is alkalmazható.

<sup>51</sup> Az „agens” a mesterséges intelligenciakutatásban kezd a humán és a gépi intelligenciával bíró rendszerek gyűjtőnévévé kezd válni. Lásd [Russell - Norvig]

<sup>52</sup> A konfliktus tűrőképességének mérésére ezúttal még nem adhatunk módszert, de utalunk arra, hogy az orvosi gyakorlatban alkalmazott számos paraméter (indikátor) fogalmilag közel áll a toleranciához. Egy konfliktus (szituáció) elviselésére jellemző lehet például a Selye János által bevezetett *stressz*. Itt említendő meg a különböző empirikus diagnosztikai indikátorok, mint például a vérnyomás, a vércukorszint, az adrenalinszint, a pulzusszám, a testhőmérséklet, stb.

## Első Axióma

Minden (konfliktus) szituáció a következő három tényezővel (paraméterrel, konfliktushatározóval) jellemezhető.

Más szóval és részletesebben:

Minden szituációhoz hozzárendelhető

- *konfliktusviselő*, más néven *referenciapartner* vagy *ágens*
- *jellemző helyszín*, másként *konfliktushelyszín*, röviden: helyszín, amely a szituációval természetes módon kapcsolatba hozható. Ilyen például a lakás, egy munkahely, egy tárgyalóterem, egy autóbusz megállóhely, egy utcaszakasz, egy rendészeti értelemben vett művelési terület, egy kárhelyszín stb., stb.
- végül egy tényező, amit *kudarcforrás-megnyitónak* nevezünk.

Az elmélet szerint tehát minden konfliktusszituációhoz (de nem szükségképpen annak helyszínén) található valami, amiről állítható, hogy a konfliktusviselő számára *“kudarcforrást nyit meg”*. Lehet, hogy a referenciapartner zavarja ez a kudarcforrás, lehet, hogy nem. Lehet, hogy a kudarcforrást egy másik konfliktusviselő nyitja meg, lehet, hogy ismeretlen tényező (vakvéletlen, környezet, ismeretlen elkövető stb.)

Egy konfliktusszituáció tehát akkor van definiálva, ha tartalmazza annak

- *konfliktusviselőjét*,
- *jellemző helyszínét* és
- *kudarcforrás megnyitóját*.

A *“kudarcforrás megnyitója”* igen sajátos (és meglehetősen elvont) fogalom. Így, például nem kell, hogy a kudarcforrás megnyitója valamely személy legyen (bár lehet az is). Például a zavargó tömeg számára a *kordon* pusztá léte lehet kudarcforrás-megnyitó. Az atléta számára ez lehet a *"citius altius fortius"* olimpiai *alapelve* ("gyorsabban magasabbra, erősebben") érvényesülése, elvárása, megfelelési kényszere. Hangsúlyozzuk: az elmélet számára teljesen közömbös, hogy hogyan *konkretizáljuk*, illetve *interpretáljuk* a fenti három *konfliktushatározó*-paramétert. Az elmélet megállapításainak igazsága mindig azokra a paraméterekre vonatkozik, amelyeket az alkalmazó választott. Hasonló ez ahhoz, ahogyan például egy telek területének kiszámításakor cselekszünk. Ha a téglalapalakú telek rövidebb oldala 40m, a hosszabbé 150m, akkor a területe vitathatatlanul 0,6 hektár lesz. Az már nem az elmélet hibája, hogy ha a telek alakja nem téglalap, akkor a területe sem lesz 0,6 hektár. Az "a szóban forgó telek területe 0,6 hektár" kijelentés igazsága egy téglalapalakú telekre

vonatkozott. Hogy az alkalmazó felismeri-e a telek alakját vagy sem, annak semmi köze sincs a geometriai megállapítások érvényességéhez. Hasonló a helyzet a rosszul megítélt konfliktusszituációval kapcsolatban is.

A konfliktuselméletben elfogadott a következő.

### Második axióma

Minden szituáció a következő négy (szituációt jellemző) alaptulajdonsággal – attribútummal – és annak ellentétével jellemezhető.

- Az "Aktivitás", jele A, ellentéte: "Reaktivitás"(R)
- A "Belsőség"<sup>53</sup>, jele B, ellentéte: "Külsőség" (K)
- A "Csoportosság" jele C, ellentéte: "Egyediség" (E)
- A "Direktség" jele D, ellentéte: "Indirektség"(I)

Másként fogalmazva: minden szituáció összesen nyolcféle tulajdonság alapján ítéhető meg, és pedig, oly módon, hogy e nyolcféle tulajdonság közül az egyik négy a másik négy egyikének az ellentéte. Voltaképpen, tehát minden szituáció négy alaptulajdonság egyidejű megadásával jellemezhető és pedig úgy, hogy ezek mindegyike egy tulajdonságpár egyik tagja.

Pontosabban szólva legyen adva valamely tetszőleges s szituáció.

- "A" ahelyett az *állítás* helyett áll, hogy az s szituációban megnyitott kudarcforrás jellemző tulajdonsága (az, hogy) Aktív.
- "B" annak rövidítése, hogy Az s szituációban megnyitott (s-hez tartozó) kudarc-forrás jellemző tulajdonsága (az, hogy) Belső.
- "C" azt rövidíti, hogy az s szituációban megnyitott (s-hez tartozó) kudarcforrás jellemző tulajdonsága (az, hogy) Csoportos.
- "D" a következő kijelentés helyett áll: az s szituáció "Direkt".

Teljesen hasonlóan értendő az "R", "K", "E", "I" betűk jelentése is.

Nyomatékosan felhívjuk a figyelmet arra, hogy az A, B, C, D, R, K, E, I kijelentések *elméletterhelt attributumnevek: szakkifejezések*, ezért köznyelvi jelentésük, interpretációik revideálandó.

---

<sup>53</sup> A közgazdaságtanban ezzel rokon az *endogén* tényező.

## Interpretáció

Az, hogy egy szituáció(hoz tartozó kudarcforrás) *aktív*, nem azt jelenti, hogy a kudarcforrás valamiféle "aktivitást fejt ki", hanem egészen mást. Azt jelenti, hogy a kudarcforrás megnyitása a *konfliktusviselő* akcióihoz (cselekedeteihez) képest *elsődleges*. Más szóval, hogy nem a konfliktusviselő referenciapartnerével, hanem "magával a konfliktusviselővel van baj". Azaz a kudarcforrást a résztvevő nyitotta meg *a partner* számára. Így például *aktív* az eset, ha egy rendőrt egy tüntető megtámad (amikor a tüntető a konfliktusviselő és a rendőr a referenciapartner) de *reaktív*, ha a rendőr egy támadást hárít és ellenintézkedést tesz. Reaktív a kudarcforrás annak a teniszjátékosnak a számára, aki "kikényszerített hibát" vét. Reaktív kudarcforrás nyílik meg az ökölvívásban, ha az ellenfél "kontraboxot" játszik. Mondanunk sem kell, hogy ezúttal a "kinek volt igaza", "kinek mit szabad" kérdésétől *ezen elmélet keretein belül*, mint extradiszciplináris *rosszul feltett kérdésektől* a legmesszebbmenőkig elhatároljuk magunkat. Ilyen kompetencia-kérdések megválaszolására csak egy kidolgozott elmélet paradigmája alapján kerülhet sor.

Ugyancsak szakkifejezés a "*Belsőség*" is. Akkor (és csakis akkor) mondjuk azt, hogy valamely *s* szituáció kudarcforrása *Belső* (vagy, hogy *Belső* kudarcforrás nyílt meg egy konfliktusviselő számára,) ha *a kudarcforrás a szituáció-jellemző helyszínén került megnyitásra*.

Ha a futballpálya lelátóját nem tekintjük valamely sportesemény-konfliktus jellemző helyszínének s a lelátóról sörösüveg repül a pályára, akkor *Külső* a jellemző tulajdonság. Ha a pályán egy játékos szándékosan szabálytalankodik, akkor *Belső* a kudarcforrás annak a konfliktusviselő játékosnak a számára, akivel szemben a szabálytalanság történt.

A *Csoportossággal* kapcsolatban nem kell feltétlenül *embercsoport* által megnyitott kudarcforrásra gondolni. A lényeg a csoportosságban van. Egy csoportosan elkövetett bűncselekmény (pl. egy gépkocsi felborítása) csoportos. megnyithat egy kudarcforrást, mint egy *sereg* olajfolt, amit kerülgetni kell.

A *Direktségnek* - mint konfliktuselméleti attribútumnak - *semmi köze nincs a szándékossághoz*.

A szándékosság nem konfliktuselméleti kategória és konzekvens elmélet nélkül nem is alapozható meg. A direktség a kudarcforrás *nyíltságát*, észrevehetőségét, tetten érhetőségét jelenti. A munkahelyi intrika mindig indirekt. A rágalmozás direkt. A kapkodás, a besurranás: indirekt. A rablótámadás akkor direkt, ha a támadók nem viselnek álarcot. A szélhámosság akkor is indirekt, ha személyi igazolvány felmutatásával jár együtt. A színlelés mindig

indirekt. Az ismeretlen személy által megnyitott kudarforrás mindig indirekt. Ha a szatír a legintimebb testrészét nyíltan mutogatja is, a nyomozótiszt számára ismeretlen elkövetőként *indirekt* kudarforrást nyit meg. Direkt kudarforrás nyílik meg egy munkahelyen a munkás számára, ha látja a feléje zuhanó tárgyat. Itt a feléje zuhanó tárgy a kudarforrás megnyitója. Ha félreugrik, elzárta a kudarforrást és eltúrta a konfliktust.

Ezen négyféle attribútumpárral (**A-R**, **B-K**, **C-E**, **D-I**) kapcsolatban ugyanazokat az elvi fenntartásokat kell figyelembe venni, mint a szituációparaméterek megállapításánál: hogy az alkalmazó *hogyan ítél meg* egy szituációt, vagy, hogy a négy attribútumpárból mely egyedet itéli jellemzőül, az egyedül és kizárólag őrá tartozik az elmélet alkalmazójának a *pragmatikuma*. Azért, mert nem jól ismerte fel az attribútumokat, nem teheti felelőssé az elméletet. Hogy az elmélet viszont miért felelős az elmélet kiépítése során válik majd fokozatosan világossá.

A konfliktuselmélet feltételezi, hogy a konfliktusviselő esetenként képes valamely attribútum megváltoztatására, például egy aktív szituációt reaktívvá tud tenni, mint például egy támadás hárításakor. Megtörténhet ilyenkor, hogy egy nem tolerált konfliktusszituációból tolerált lesz, illetve megfordítva.

A konfliktuselmélet gyakorlati haszna abban áll, hogy nyomon tudja követni a konfliktusviselő attribútumváltoztatási lépéseit.

### **Konfliktustipológia**

A konfliktuselmélet második axiómája alapján bevezethető a konfliktusszituáció egyfajta *tipológiája*. Az axióma ugyanis úgy is megfogalmazható, hogy minden (konfliktus)szituáció *típusát* egyértelműen meghatározza a fenti négy attribútumpár, vagyis az

- az Aktivitás, tehát az **A** vagy **R** kijelentések egyike,
- a Belsőség, tehát a **B** vagy **K** kijelentések egyike,
- a Csoportosság, tehát a **C** vagy **E** kijelentések egyike,
- a Direktség, tehát a **D** vagy **I** kijelentések egyike.

Ez az axióma a típusfogalom *implicit definícióját* jelenti. Vagyis a nyolc attribútumból kiválasztható *kompatibilis* (azaz egymásnak logikailag nem ellentmondó attribútumokból álló) attribútum-négyeseket *nevezzük* (konfliktus)*típusoknak*.

Ennek az axiómának elemi következménye, hogy összesen 16 féle konfliktustípus létezik.

A tipológia operacionalizálása érdekében bizonyos jelölésbeli változtatásokat kell bevezetni. Vegyük kölcsön az orvosi diagnosztika gyakorlatából azt a konvenciót, hogy egy tulajdonság meglétét *pozitívnak*, hiányát (valójában *ellentétét*) pedig *negatívnak* mondjuk.

Írjunk rendre **A, B, C, D** helyett **A<sup>+</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>+</sup>**-t, **R, K, E, I** helyett pedig **A<sup>-</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>-</sup>**-t. Ezek után hagyjuk el a főszimbólumot és térjünk át a *helyértékes írásmódra*. Ez azt jelenti, hogy a kompatibilis attribútumkombinációkat a + és – jelekből megalkotott négytagú sorozatokkal azonosítjuk és egy ilyen sorozaton belül a jel *jelölését* a jele *helye* határozza meg. Így tehát az  $x_1x_2x_3x_4$  jelsorozatban, ahol mindegyik  $x_i$  ( $i = 1, \dots, 4$ ) a + és – jel valamelyike,

- $x_1$  jelentése mindig **A**
- $x_2$  jelentése mindig **B**
- $x_3$  jelentése mindig **C**
- $x_4$  jelentése mindig **D**.

Eszerint

0.	a ----	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
1.	a ----+	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
2.	a ---+-	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
3.	a ---++	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
4.	a -+--	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
5.	a -++-	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
6.	a -+++	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
7.	a -++++	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>-</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
8.	a +---	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
9.	a +---+	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
10.	a +++-	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
11.	a ++++	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>-</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
12.	a ++--	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
13.	a ++-+	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>-</sup>, D<sup>+</sup></b> ,
14.	a +++-	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>-</sup></b> ,
15.	a ++++	jelsorozat	jelentése: <b>A<sup>+</sup>, B<sup>+</sup>, C<sup>+</sup>, D<sup>+</sup></b> .

Itt az első oszlopban álló 1.-15. számok a *situációtípus-kódok*.

### ***Példák konfliktusokra***

Jelen példákban nem hagyjuk magunkat a gyakorlatiasság csalóka ábrándjától vezetni. Olyan példákat mutatunk be, amelyek a konfliktusjelenségek lehető széles körét lefedik, és nem szorítkoznak valamely előre meghatározott “fontos”netán létfontosságú célterületre. Nem az a célunk, hogy megoldjunk problémákat, mielőtt birtokába jutnánk azok elméleti megértésének.

Példáink – az adott megoldásukkal együtt – a konfliktusproblematika elméleti megértését, paradigmájának elsajátít(tat)ását célozzák. Remélhető, hogy hasonló példákat a bemutatottak tanulmányozása után bárki képes konstruálni az élet legkülönbözőbb területeire vonatkozóan.

A példatáblázatokban a konfliktus résztvevőit a *Világos* illetve a *Sötét* jelenti, Magának a konfliktusnak a verbális tartalmát a *Leírás* oszlop tartalmazza. A konfliktus attribútumait (jellemző paramétereit, típushatározóit) az *Attribútumok* feliratú oszlop mutatja. Itt a “*Csoportos*” attribútum helyett a “*Kollektív*” áll. Végül a típusbesorolást az utolsó oszlopban találjuk.

### Családi konfliktusok

VILÁGOS	SOTÉT	HELYSZÍN	LEÍRÁS	ATTRIBUTUMOK	TÍPUSKÓD
Ön	a család	otthon	Egyik nap nagyon fáradtan érkezik haza, így cipőjét, ruháját széthagyva ül le pihenni. A család Önre támad, hogy ilyen rumliban nem lehet élni és főleg nem pihenni.	Reaktív: cipőt, ruhát széthagyja Belső: család Kollektív: többen Direkt: nyíltan tesznek kifogást.	7
Ön	a család	otthon	A családtagok azt terjesztik Önről a munkahelyén, hogy otthon állandóan részeg.	Aktív: terjesztés Kulso: munkahelyen (nem otthon) Kollektív: többen Indirekt: háta mögött terjesztik.	10
Ön	család	színház	Egyik este színházba megy a család. Ön szokásához híven egyszerűen, izléselesen öltözködik fel. Az egyik ruhadarab színe kissé fakult. A családtagok egész este kerülik az Ön	Aktív: kerülik a családtagok Belső: család Kollektív: többen Indirekt: nem mondják nyíltan,	14
Ön	család	otthon	A családtagok közlik Önnel, hogy többet kell dolgoznia, mert felemelik az energiahordozók árát.	Aktív: mondják Kulso: szociális helyzet Kollektív: a családtagok Direkt: nyíltan	11
Ön	család	munkahely	A lakást tanár létére Ön mániákusan takarítja a családban. A család tagjai ezt megakadályozandó beajánlják Önt a cégéhez takarítónak.	Reaktív: takarítás-beajánlás Kulso: családban, nem munkahelyen nyílik a kudarcforrás	2
Ön	a meghívottak	otthon	Névnapiján a meghívott családtagok szóvateszik, hogy csak szendviccsel kínálja őket és unnepi vacsora nincs.	Reaktív: a szóvátetés a vacsora hiány reakciója Belső: mert otthon teszik szóvá	7

## Iskolai konfliktusok

VILÁGOS	SÖTÉT	HELYSZÍN	LEÍRÁS	ATTRIBUTUMOK	TÍPUSKÓD
Ön	egy diák	tanterem	Egy diák kormót tisztít.	Aktív: kormót tisztít Belső: óra alatt Egyéni: egy diák Direkt: nyíltan.	13
Ön	egy diák	tanterem	"Nem volt kedvem készülni!"	Reaktív: feleltetés - reagálás Kulso: otthon nem volt kedve készülni Egyéni: egy diák Indirekt: nyíltan	0
Ön	egy diák	iskola	"Miért kapok ilyen szar jegyeket?"	Reaktív: minosítés - méltatlankodás Belső: iskolai eset Egyéni: egy diák kérdése Indirekt: az Ön	4
Ön	az osztály	találkozóhely	Ön az osztályával kirándulásra készül. Az adott napon az osztályt sehol sem találja.	Reaktív: kirándulást Ön kezdeményezi Belső: iskolai kirándulás Kollektív: osztály	6
Ön	az osztály	tanterem	Képzeld azt, hogy Ön tanár. Diákjai a tanév utolsó hetében még jutalmazás ellenében sem hajlandók tanulni. Az ismétlődő órák alatt beszélgetéssel, széktolozással zavarják	Aktív: fegyelmeztetlenkedés Belső: tanteremben történik Kollektív: az egész osztály	15
Ön	egy tanuló	tanterem	Egy tanuló nem akarja folytatni a feladatot.	Reaktív: feladatkitőzés - parancsmegtagadás Belső: iskolai eset Egyéni: egy tanuló Direkt: nyílt	5

## 6. Kitekintés

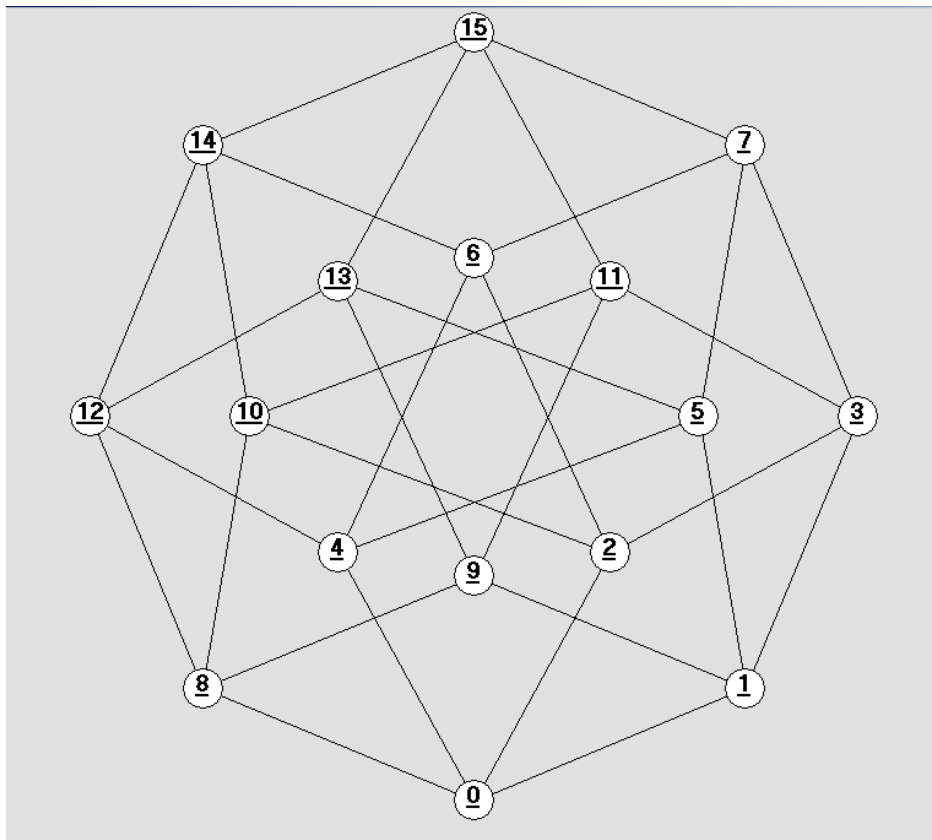
Kutatásaink folytatása során ki akarjuk dolgozni a kockázatelmélet konfliktuselméleti általánosítását.

A következőkben felvázoljuk azokat az eddigiek alapján bevezethető fogalmi konstrukciókat, amelyek részleteit a továbbiakban szükségesnek és reménykeltőnek tartunk.

### Konfliktustípusok ábrázolása

A konfliktustípusok a fentiek alapján diagramban ábrázolhatók (lásd Ábra).

A konfliktustípusokat egy *gráf*<sup>54</sup> szögpontjaival ábrázoljuk. Két szögpontot (akkor és csakis akkor) köt össze egy *él*, ha a megfelelő típusok *szomszédosak*. Két konfliktustípust akkor mondunk szomszédosnak, ha bináris jelük csak egy tagban különbözik. Így tehát +--- és ++++, azaz a 8 és a 9 konfliktustípus *szomszédos*.



**Ábra:**  
A konfliktustér vagy konfliktustípus-diagram  
A számok az egyes konfliktus típusok kódszámait jelentik  
([www.profes.hu](http://www.profes.hu))

<sup>54</sup> Gráfelméleti alapvetésként [Andrásfai] kitűnő könyvét ajánljuk.

## A toleranciafogalom bővítése

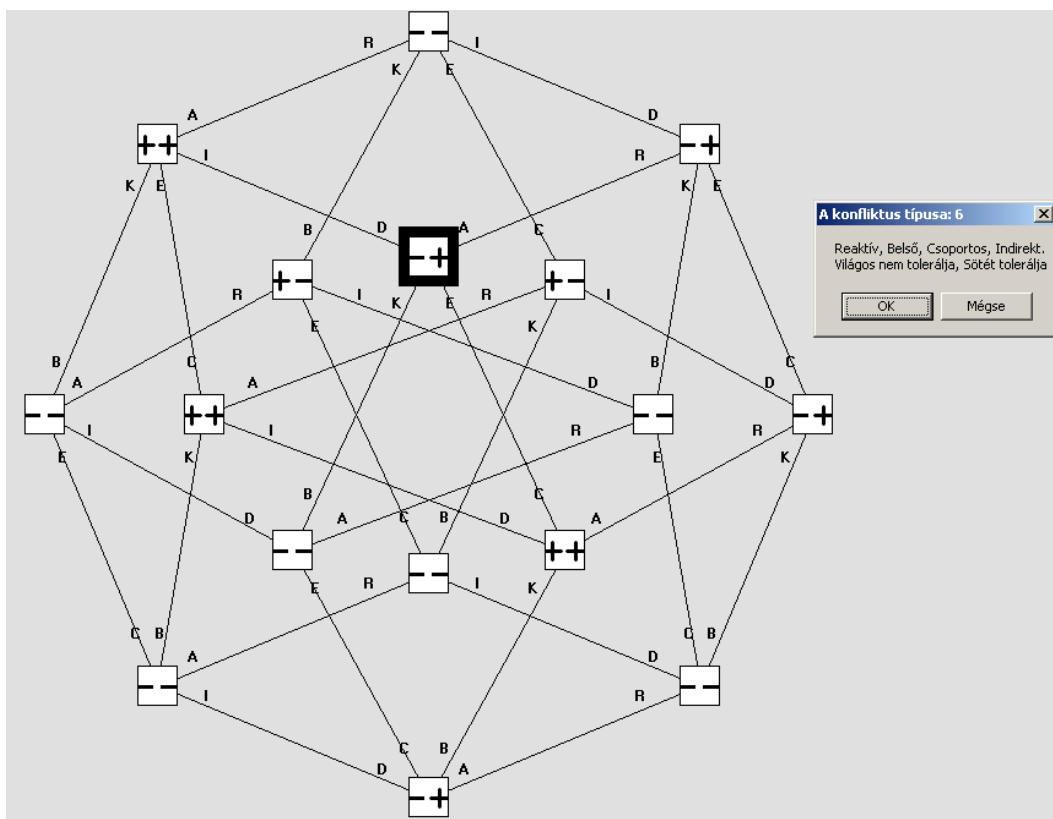
Egy konfliktusviselő számára általános esetben a különböző konfliktustípusok különbözőképpen viselhetők el, *tolerálhatók*. Lesznek tolerálható és nem tolerálható esetek. A résztvevőre jellemző, hogy mely konfliktustípus(oka)t képes tolerálni, azaz, hogy milyen típusú konfliktusszituációkban *képes funkcionálni, fungálni* (pontosabban melyekben *eufunkcionál*) és melyeket nem, azaz, hogy milyen típusú konfliktusszituációkban nem képes funkcionálni (pontosabban melyekben *diszfunkcionál, diszfungál*).

A konfliktustípus fogalmának bevezetése lehetővé teszi, hogy valamely konfliktusviselő toleranciáját az egyes típusokról kiterjesszük a típusok tetszőleges *összességére*. Így minden R résztvevő vagy konfliktusviselő számára kijelölhető egy jellemző *toleranciakör*, más szóval *toleranciatartomány*, amely definíció szerint az R résztvevő által tolerált konfliktustípusok összessége. Az R résztvevő toleranciakörét a korábbi jelöléseinkkel összhangban így jelöljük:

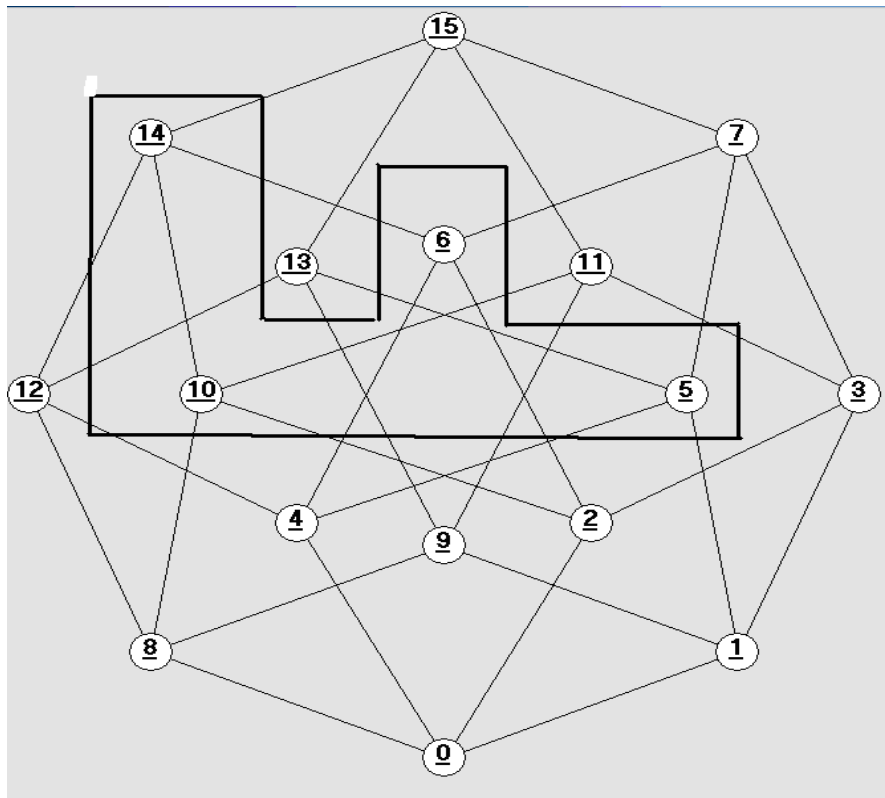
**TOL(R, T),**

ahol  $\mathbf{T} \subseteq \{0, 1, \dots, 15\}$ .

Az alábbi ábrák áttekintést adnak a konfliktustér alkalmazástechnikájáról.



**Ábra**  
**Kijelölt típusú konfliktushelyzet**



Ábra

Az **{5, 6, 10, 14}** egyszeresen összefüggő toleranciatartomány.

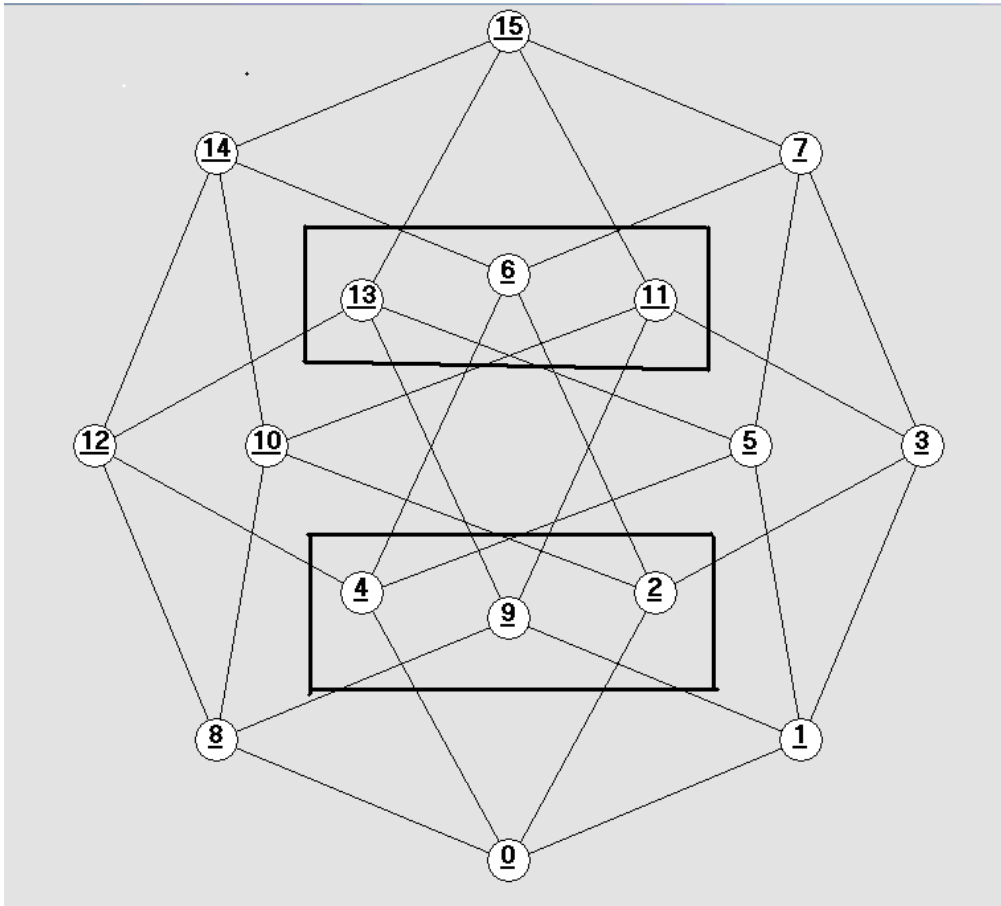
Az ábra szerinti toleranciatartománnyal rendelkező valamely  $K$  konfliktusviselő a következő típusú konfliktusokat tolerálja:

- 5:**     $-+--$  (reaktív, belső, egyedi, indirekt)
- 6:**     $-++-$  (reaktív, belső, csoportos, indirekt)
- 10:**    $+---$  (aktív, külső, csoportos, direkt)
- 14:**    $++++$  (aktív, belső, egyedi, direkt)

A Boole-algebra szabályait alkalmazva **5** és **6** implikálja, hogy:  $-+x-$ , ahol

“ $x$ ” jelentése: “közömbös”. Épp így **10** és **14** implikálja, hogy,  $+x-+$ .

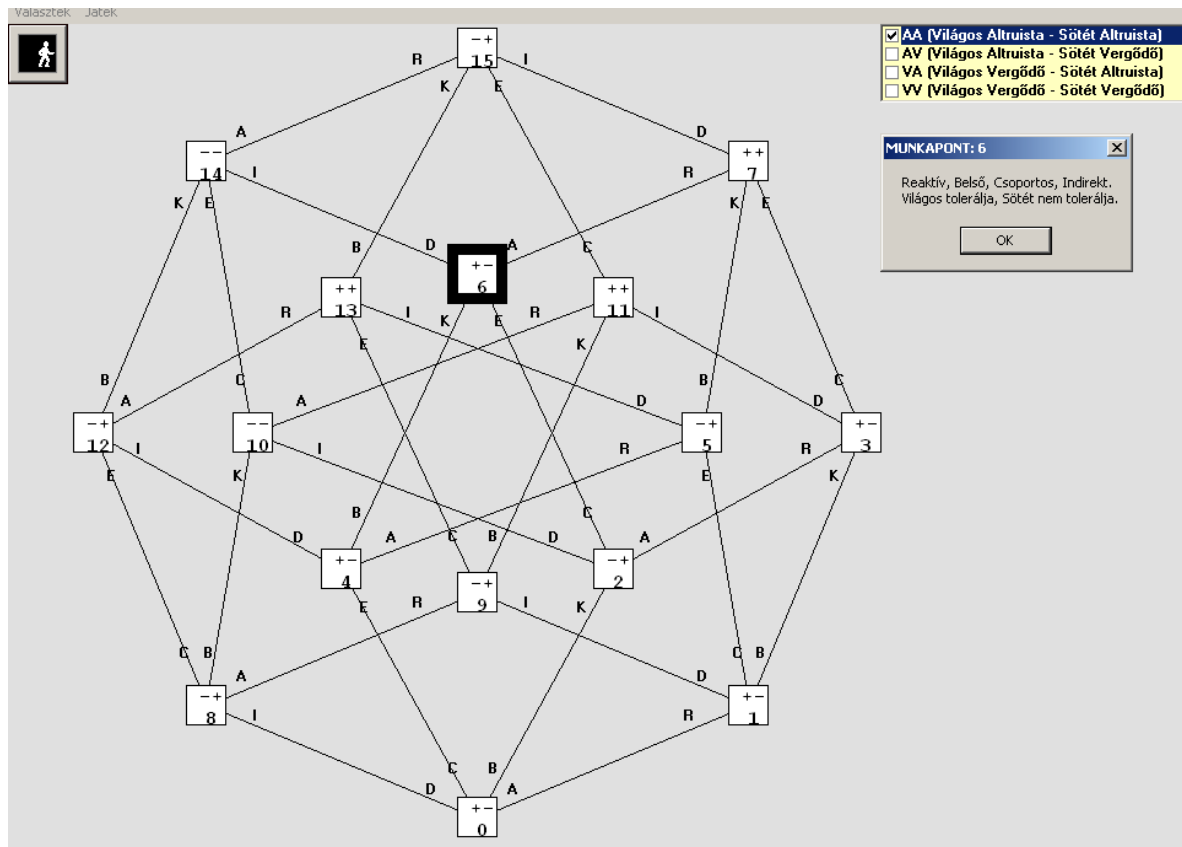
Eszerint ez a toleranciakör így interpretálható. A  $K$  konfliktusviselő számára a csoportos konfliktusforrás közömbös minden reaktív belső indirekt szituációban, továbbá a belső konfliktusforrás közömbös minden aktív csoportos direkt szituációban.



Ábra

Kétszeresen összefüggő toleranciatartomány





**Ábra**  
**Konfliktustér tranzakciós pontokkal. Az A, B, C, D; R, K, E, I feliratokra kattintva a konfliktustípus a vonatkozó él ellentétes szögpontjába kerül.**

### Konfliktus és kockázat

Ebben a pontban a *konfliktuselmélet* és a *kockázatelmélet* egyesítése érdekében a két elmélet fogalmait meg kell feleltetni egymásnak. A két elmélet szintézisét a következő intuitív alapelv érvényesülése teszi lehetővé:

**Minden kríziskommunikációs szituáció egyben valamilyen konfliktushelyzet, és megfordítva, minden konfliktushelyzetben a résztvevők kríziskommunikációs kockázatoknak vannak kitéve.**

A célbavett egyesített elméletet célszerű külön névvel illetni. Munkanévként fogadjuk el a „Konfliktuskockázat-elmélet” elnevezést.

Ennek az elméletnek az első és legfontosabb *alapfogalma* tehát a *szituáció*, amely egyaránt interpretálható (a konfliktuselméletben) *konfliktushelyzetként* és (a kockázatelméletben) *kríziskommunikációs kockázati helyzetként*.

A *kríziskommunikációs kockázati helyzet* természetesen a kockázatelméletben alapfogalom.

A két elmélet szintéziséhez még egy konfliktuselméleti fogalomra lesz szükségünk, ez pedig a kockázati helyzet *résztevője* fogalmára. Ez definíció szerint maga az *explikált kockázati rendszer*.

Mármost a két elmélet közti fogalmi megfeleltetés azt jelenti, hogy

- a konfliktuselméleti fogalmakat kockázatelméleti fogalmakkal kell definiálni
- a kockázatelméleti fogalmakat konfliktuselméleti fogalmakkal kell definiálni

A következő konfliktuselméleti fogalmakról van szó:

- *konfliktusszituáció,*
- *referenciapartner,*
- *konfliktushelyszín,*
- *kudarcforrás-megnyitó,*
- *konfliktustípus-határozó.*

A következő kockázatelméleti fogalmakról van szó:

- *kockázati helyzet*
- *kockázati helyszín*
- *kockázati rendszer résztevője*
- *prímesemények*
- *összetett események*
- *főesemény*

A konfliktus- és a kockázatelmélet fogalmi megfeleltetésének első lépéseként a *konfliktusszituáció* és a *kockázati helyzet* fogalmát egyszerűen azonosítjuk egymással. Közös nevük tehát a konfliktuskockázat-elméletben: (konfliktuskockázati) *szituáció*.

Eszerint

- *Konfliktusszituáció = Kockázati helyzet*

Második lépésként a konfliktuselméleti *referenciapartner*t úgy értelmezzük, mint a kockázatelméletben alapfogalomként szerepeltetett *kockázati rendszer résztevője* fogalmat.

Eszerint

- *Konfliktusviselő = Kockázati rendszer résztevője*

Harmadik lépésként a *konfliktushelyszínt* azonosítjuk *kockázati helyszínnel*:

- *Konfliktushelyszínt = Kockázati helyszín*

A logikai kockázatelmélet keretében a *krízisszituációk játékelméleti vonatkozásainak* értelmezéséhez a következő megfontolásokat tesszük: A [Bukovics...] dolgozatban kimutattuk, hogy minden explikált kockázati rendszer kezeléséhez hozzárendelhető néhány *természet elleni játék-stratégia*. A *természet elleni játékot* az jellemzi, hogy csak az egyik játékos egy explikált kockázati rendszer, a másik nem az; pusztán a véletlen. Ezzel kapcsolatban figyelembe kell venni, hogy konfliktusjátzmák esetében megtörténhet, a játzmák egyik résztvevője sem valamely egyed, hanem mindkét játékos egy-egy *csoport*, mint explikált kockázati rendszer.

## 7. Összefoglalás

A dolgozat alapvető célkitűzése, hogy a kríziskommunikációs szituációk kezelését az általunk korábban kidolgozott logikai kockázatelmélet módszereire vezessük vissza. A probléma az, hogyha két kockázati rendszer eléggé erős kölcsönhatásban van egymással, akkor nemcsak állapotuk, hanem logikai szerkezetük (hibafájuk) is megváltozik. Ha egy repülőgép (amelynek biztonsági kockázatát kitűnően le lehet írni és ki lehet számítani az explikátuma alapján) összeütközik egy felhőkarcolóval (amelynek szintén jól ismert hibafája és így kockázati explikátuma van), akkor olyan új kockázati rendszerek állnak elő, amelyek többé nem kezelhetők az eredeti módszerekkel. A repülőgéproncs jóllehet maga is kockázati rendszer, ám viselkedése, állapotváltozásai, környezetével való kapcsolatai merőben más természetűek mint bármelyik működő bár mégoly veszélyes állapotú repülőgépé. Hasonló a helyzet a felhőkarcoló romjai vonatkozásában is. A logikai kockázatelmélet a vizsgálatának tárgyát képező kockázati rendszer explikátumát adottnak veszi, ezért annak megváltozását adekvát módon elvileg képtelen leírni, elemezni. Ezért az ilyen értelemben erős kölcsönhatásban lévő kockázati rendszerek tanulmányozásához új elméletre van szükség. Ezt neveztük el (logikai vagy explikatív) konfliktuselméletnek.

A dolgozat felismeri, hogy a kríziskommunikációs szituáció *par excellence* konfliktust jelent két karakterisztikus *agens* között.

A dolgozat megvizsgálja, miként jellemezhető kellően általánosítható fogalmakkal a kríziskommunikációs szituáció. Ennek során bemutat egy lényegileg etológiai gondolatmenetet, amelynek folyamán kialakulnak az emberré válás korai törzsfjlődési szakaszában a kríziskommunikáció olyan primitív fogalmai, mint a „*banda*”, *mint vándorló előemberi csoport*,

*mint az „egyed”, mint a banda tagja, továbbá:*

*Csoportos táplálékszerzés, Egyedi táplálékszerzés, Értesülés, Vokális kommunikáció, Gesztuális kommunikáció, Információigény, Szűkösség, Versengés, Vadászó életmód, Gyűjtögető életmód, Zsákmány tárolás, Zsákmányvédelem, Biztonságigény, Térigény, Telep, Belső, Külső, Határ, Revír, Kontinuitás, Ellenség, Támadás, Helyzet, Szomszédság, Szomszédsági előnykülönbség, Belső helyzet, Perifériális helyzet, Őrhelyzet, Veszély, Veszélyeztetettség, Veszélyforrás, Veszélyforrás-felismerés, Riasztás, Fenyegetettség, Krízishelyzet.*

Ezen primitív fogalomkészlet alapján kialakítottuk a következő szakterminológiai bázist, melynek tagjai a következők:

- A csoportfogalmak
- A kommunikáció-fogalmak
- Az igényfogalmak
- A szűkösségfogalmak
- A versengésfogalmak
- Az életmód fogalmak
- A topológiai fogalmak
- A krízisfogalmak
- A kríziskommunikációs fogalmak

A szakterminológiai bázis alapján kidolgoztuk a kríziskommunikáció – mint diszciplína – tudományos szemléleti modelljét azaz paradigmáját amelynek ismérvei, összetevői az alábbiak:

- *Jelenségek*, amely témakörben részletesen foglalkoztunk a nyelvi megnyilatkozásokkal, a Berry-féle kommunikáció szituáció-típusokkal valamint a kockázatelméleti modellreferenciás jelenségleírással
- *Módszerek*, amely témakörben részletesen foglalkoztunk az elmélet és módszer tudományelméleti vonatkozásaival, valamint a [Woodyard]-módszer keretében a krízishelyzet-jellemzőkkel és a [Wilson]-féle kríziskommunikációs technikákkal.
- *Elmélet*, amelynek taglalása során a nyelv, az igazságkritérium, az axiómák, a definíciók és a tételek kérdését fejtettük ki.
- *Modell*, amelynek vonatkozásában a *kompozicionalitás* és a *szituációtípusok* [Berry]-féle elméletét ismertettük és az ún. *episztemologika* (epistemic logic) [Kooi]-tól eredő klasszikus rejtvényének egy parafrázisát adtuk.

- *Relevancia*, amelynek során az érdekmentesség, a tudományosság és az interdiszciplinaritás kérdéskörébe bocsátkoztunk.
- *Kompetencia*, vagyis valamely diszciplína illetékességének kérdésére. Ezt a krízishelyzetekre exponáltuk, ahol különös élességgel vetődik fel, sok esetben tisztázatlan és jogi, politikai vitákra ad okot. Megfelelő elmélet esetén azonban az illetékesség jól definiálható. Ezt az explikált kockázati rendszerek hálózatának esetében az AIM-SORS rendszerre vonatkozóan mutattuk meg, ahol a főhangsúlyt a hálózatközpontú szemlélet, azon belül pedig az immunitás (illetve sebezhetőség) fogalmának elméleti kidolgozása jelentette. Ennek súlypontját ún. Rex (Risk Explicatum) allokáció alkotja. Az AIM-SORS paradigma kompetencia-komponensét az határozza meg, hogy a SORS-rendszer helyszíneihez milyen kockázati explikátumokat azaz milyen logikailag elemzett nemkívánatos eseményeket rendelünk hozzá. Ennek a hozzárendelésnek hatékonynak kell lennie, ezért manuálisan gyakorlatilag elképzelhetetlen.
- *Értékismérv.* Kétséges, hogy egy tudománynak van-e döntő szava saját értékrendjének akár társadalmi kialakításában akár elfogadtatásában. Ezekben nem tartván illetékesnek magunkat, csak annyit jegyzünk meg, hogy az értékrend-problémák gyakran együtt járnak a (különböző fokozatú) krízishelyzetekkel, ahol azután jogi, etikai tudományelméleti és logikai kérdések sokszor reménytelenül összefonódnak.

Az ezen paradigma szerint kidolgozott apparátussal már meg lehetett fogalmazni a kockázatelemélet konfliktuselméleti általánosításának elméleti egzisztenciáit.

Ezek a következők:

- A kríziskommunikáció résztvevői (kommunikátor, célcsoport) *kockázati rendszert* jelentenek, kockázati rendszerként írhatók le. Leírásukra az explikatív kockázatelemélet alkalmazható.
- A kríziskommunikáció résztvevői számára értelmezhető egy-egy *nemkívánatos esemény*.
- A kríziskommunikáció résztvevőinek viselkedése *stratégiai játszmákként* modellezhető.
- A kríziskommunikáció résztvevői azok bővített *explikált kockázati rendszermodelljével* képvisel(t)hetők.

- A kríziskommunikáció résztvevőinek explikált kockázati rendszer-modellje alapján egy *krízistipológia* értelmezhető
- A krízistipológia alapján *kríziskommunikációs egyensúly* értelmezhető.

A paradigma alapján lehetővé vált egy konfliktuselméleti alapvetés, amellyel a kockázatelmélet és a konfliktuselmélet viszonya meghatározható. Eszerint a konfliktusban résztvevő kockázati rendszereket az jellemzi, hogy nemkívánatos eseményei bizonyos kudarcforrások megnyílása által realizálódnak. A kudarcforrások tipológiája a következő:

Minden szituáció a következő négy (szituációt jellemző) alaptulajdonsággal – attribútummal – illetve annak ellentétével jellemezhető:

- Az "Aktivitás", jele A, ellentéte: "Reaktivitás"(R)
- A "Belsőség"<sup>57</sup>, jele B, ellentéte: "Külsőség" (K)
- A "Csoportosság" jele C, ellentéte: "Egyediség" (E)
- A "Direktség" jele D, ellentéte: "Indirektség"(I)

Megadtuk e fogalomkör definícióját és interpretációját bőséges példaanyaggal támasztottuk alá.

A Kitekintésben felvázoltuk, hogy a kockázatelmélet és a konfliktuselmélet közti fogalmi megfeleltetés azt jelenti, hogy a konfliktuselméleti fogalmakat kockázatelméleti fogalmakkal kell definiálni és vizsgálni.

Ezzel összefüggésben a következő konfliktuselméleti fogalmakról tettünk említést:

- *konfliktusszituáció,*
- *referenciapartner,*
- *konfliktushelyszín,*
- *kudarcforrás-megnyitó,*
- *konfliktustípus-határozó.*

A következő kockázatelméleti fogalmakat helyeztük kilátásba:

- *kockázati helyzet*
- *kockázati helyszín*
- *kockázati rendszer résztvevője*
- *prímesemények*

---

<sup>57</sup> A közgazdaságtanban ezzel rokon az *endogén* tényező.

- *összetett események*
- *főesemény*

## Hivatkozások

[AIM-SORS]: AIM-SORS kézikönyv. Előkészületben. Lásd: [www.profes.hu](http://www.profes.hu)

[Andrásfai]: Andrásfai Béla: Gráf elmélet, folyamatok, mátrixok; Akadémiai Kiadó, Budapest, 1983.

[Berne]: Eric Berne: Emberi játszmák. Gondolat Kiadó. Budapest. 1984.

[Berry]: Gérard Berry: The Foundations of ESTEREL. <http://www.inria.fr/meije/esterel>

[Black]: Max Black: A nyelv labirintusa. Holnap Kiadó. 1998. Budapest.

[Boulding]: Kenneth E. Boulding: Conflict and Defense: A General Theory. Harper & Brother: New York, 1962.

[Buck]: Buck, Sharon P.:

Applying Probabilistic Risk Assessment to Agricultural Nonpoint Source Pollution.  
MSc Thesis, State University, Virginia, 1997.

<http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-17391653976940/unrestricted/etd.pdf>

[Bukovics]: Bukovics István: *Logikai "nemvalószínűségi" kockázatelemzés*  
HADTUDOMÁNY XVI.évf./ 3. sz. 79-89.old.

[Carnap]: R. Carnap: Logical Foundations of Probability, Chicago University Press, 1950;

[Csányi]: Csányi Vilmos: Az emberi viselkedés. Sanoma Könyvkiadó. Budapest. 2006

[Fitch]: Fitch, F. B.: A Logical Analysis of Some Value Concept.

The Journal of Symbolic Logic, 28/2, 135 -142, (1962)

[Fáy]: Fáy Gyula: (Technokrata) tanulmány a kudarcról. Iskolakultúra, 1992/3. 33. old.

[Fáy-Rizner]: Fáy Gyula - Rizner Dezső: Van-e technika módszertan? Iskolakultúra, 1991/5. 18. old.

[Hobbes]: Thomas Hobbes: Leviatán. Kossuth Kiadó. Budapest. 1999.

[Juhász-Nagy]: Juhász-Nagy Pál: Egy operatív ökológia hiánya, szükséglete és feladatai. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1986;

[Kis]: Molnárné Kis Margit: A szomatikus diszfunkció konfliktuselméleti és játékelméleti megközelítése. Egyetemi doktori értekezés. JPTE Tanárképző Szak Neveléstudományi Tanszék. Pécs. 1991.

[Kooi]: Barteld Kooi: Knowledge, chance, and change. ILLC Dissertation Series DS-2003-01

[Kripke]: S. Kripke: Szemantikai elemzése, modális logika. The Journal of Symbolic Logic XXIV. szám, 1959.

[Kuhn]: Kuhn, Thomas S.: A tudományos forradalmak szerkezete. Gondolat, Bp., 1984. (Vagy: Bp., Osiris, 2000.)

[Lewis]: T.G.Lewis: Critical infrastructure Protection in Homeland Security. Defending a Networked Nation. Wiley USA Canada, etc. 2006;

[Maslow] Abraham Maslow: A lét pszichológiája felé. Ursus Libris. 2003. Budapest.

[McLuhan]: Marshall McLuhan: Understanding Media: The extensions of Man. New American Library, Inc. New York. 1964.

[Molnár-Bukovics]: Molnár Gábor-Bukovics István: Munkahelyi tűzvédelem. Verlag Dashofer Szakkiadó, Budapest, 2000-2008;

[Merkling]: R. E. Merklng: Seeking Failure-Free Systems. Air University Review 1975, July-August

[Mumford]: Lewis Mumford: A gép mítosza. Modern Könyvtár 530. Európa Könyvkiadó. Budapest. 1986.

[NASA]: Fault Tree Handbook with Aerospace Applications. Prepared for the NASA Office of Safety and Mission Assurance NASA Headquarters Washington, DC 20546, 2002.

[Neumann – Morgenstern]: Neumann-Morgenstern: Theory of Games and Economic Behavior. Princeton University Press, Princeton, 1953.

[NDR]: „Natural Disaster Roundtable” Alerting America: Effective Risk Communication - Summary of a Forum, October 31, 2002. A Summary to the Natural Disasters Roundtable, The National Academies. <http://www.nap.edu/catalog/10652.html>

[Parányi]: Parányi György: Minőséget gazdaságosan. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2001;

[Quine]: Willard Van Orman Quine: A tapasztalattól a tudományig. Osiris Kiadó, 2002. Budapest

[Reichenbach]: Hans Reichenbach: Nomological Statements and admissible operations. North Holland, Amterdam, 1954.

[Ryle]: Gilbert Ryle: A szellem fogalma. Gondolat Kiadó. Budapest. 1974.

[Russel]: Bertrand Russell: A hatalom – a társadalom újszerű elemzése. Typotex Kiadó. Budapest. 2004.

[Russell 1948]. Bertrand Russel: Social Cohesion and Human Nature [.http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=3745948](http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=3745948)

[Ruzsa]: Ruzsa Imre: Klasszikus, modális és intenzionális logika. Akadémiai Kiadó Budapest, 1984. (242.old)

[Spengler]: Oswald Spengler: Ember és gép. Pannon Alapítvány. Budapest. 2001.

[Sokal]: Alan Sokal – Jean Brickmont: Intellektuális imposztorok – Posztmodern értelmiségek visszaélése a tudománnyal. Typotex Kiadó. 2000. Budapest.

[Tarski]: Alfred Tarski et all: Studies in Logic and the Foundations of Mathematics. North-Holland Publishing Co., Amsterdam - London. 1971.

[Thao]: Tran Duc Thao: A nyelv és a tudat. Gondolat Kiadó. Budapest. 1978.

[Wittgenstein]: Ludvig Wittgenstein: Logikai, filozófiai értekezés. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1980;

[Wolfram]: S. Wolfram: A New Kind of Science. Cellular Automata and Computational Complexity. Champaign IL. Wolfram Media Inc. 2001.

[Woodyard]: T. M. Woodyard: Crisis Communication: A Commanders Guide to Effective Crisiscommunication. USAF AU/ACSC/307/1998-04

[NDR]: „Natural Disaster Roundtable” Alerting America: Effective Risk Communication - Summary of a Forum, October 31, 2002 A Summary to the Natural Disasters Roundtable, The National Academies. <http://www.nap.edu/catalog/10652.html>