

## TÖRTÉNELMI ÁRVÍZ HAZÁNKBAN – A 2013-AS DUNAI ÁRVÍZ KATASZTRÓFAVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓJA

### MASSIVE FLOOD IN HUNGARY – THE PUBLIC INFORMATION OF THE DISASTER MANAGEMENT ACCORDING THE FLOOD OF DANUBE IN 2013

TÚRINÉ BARTA Ágnes

(ORCID: 0000-0001-5782-3997)

[bartaagi@gmail.com](mailto:bartaagi@gmail.com)

#### Absztrakt

Történelmi árvíz érte el hazánkat 2013 nyarán. A Duna vízszintje az ország több pontján is rekord magasan tetőzött, többek között a fővárosban is: Budapesten a folyó szintje több mint harminc centiméterrel volt magasabb az addig mért legmagasabb értéknél. A szerző azt vizsgálja, hogy a katasztrófavédelem kommunikációja a megfelelő időben kezdődött-e, illetve, hogy a lakosság tájékoztatása során milyen eszközöket, módszereket alkalmazott. A szerző a tanulmányában bemutatja a veszélyhelyzeti kommunikáció és az árvizek ismertetőjegyei vizsgálata mentén a 2013-as dunai árvíz katasztrófavédelmi kommunikációját, különös tekintettel a webes, online felületek használatára.

**Kulcsszavak:** árvíz, katasztrófavédelem, kommunikáció, nyilvánosság

#### Abstract

In the summer of 2013 a massive flood swamped parts of Hungary. The flow rate of the river Danube increased to a high pitch in many regions, including Budapest, where the water level was 30 cm higher than the maximum level measured ever. This paper examines whether the publicity work of the Disaster Management commenced in due time and whether appropriate tools and methods were applied. With a view to the characteristics of flood and emergency communication the author presents the different means of communication used in course of the 2013 Danube flood, with special regard to web media.

**Keywords:** flood, disaster management, communication, publicity

A kézirat benyújtásának dátuma (Date of the submission): 2017.06.06.

A kézirat elfogadásának dátuma (Date of the acceptance): 2017.06.30.

## BEVEZETÉS

Nagymértékű vízszintemelkedés volt tapasztalható 2013 májusában a csapadékos időjárás következtében Magyarország területén és a folyóink külföldi vízgyűjtő területein is. A nemzetközi hírekben egyre gyakrabban kaptak helyet az árvízzel foglalkozó tudósítások. A Duna külföldi szakaszain intenzív áradás indult, hazánkban június első napjától kezdetét vette a felkészülés, majd a védekezés. A kormány június 4-én a folyó felső, 10-én pedig az alsó szakaszaira is kihirdette a veszélyhelyzetet.

Az árvízzel kapcsolatos tájékoztatás az árvíz érkezésével, a védekezési, illetve helyreállítási munkálatokkal párhuzamosan zajlott. A katasztrófavédelem ezen időszakban folyamatosan adott ki sajtóközleményeket, jelentett meg híreket a honlapjain, tartott sajtótájékoztatókat, valamint posztolt fotókat, információkat a hivatalos Facebook oldalán és töltött fel fénykép-, illetve videófelvevételeket a katasztrófavédelmi médiaszerverre. A szervezet honlapja a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (OKF) oldal látogatottságának napi statisztikai, Google Analytics jelentése alapján rekordnagyságú látogatottságot vonzott: június 7-én 48 ezer 481 oldalmegtekintés volt regisztrálható – a lakosság tehát kiemelt érdeklődéssel tekintett az eseményekre.

Árvízi tájékoztatás nem csupán több csatornán keresztül, de több adótól kiindulva is történt. A kormányzati kommunikáción túl információkat szolgáltatott a katasztrófavédelem és a vízügyi szervek is.

Jelen tanulmányban a katasztrófavédelmi szervezet árvízi kommunikációjára vonatkozó vizsgálatnak a tételes bemutatása, illetve a vizsgálat eredményei kapnak helyet; a kutatás előzménye, hogy részt vettem a 2013-as dunai árvíz idején a katasztrófavédelem országos tájékoztatási munkájában. A cikk megírását megalapozta továbbá az a tény, hogy korábban nem látott még napvilágot olyan tanulmány, amely a 2013-as dunai árvíz során tett lépéseket ilyen aspektusból elemezte volna. E hiánypótló cikk célja az akkori kommunikációs tevékenységek részletes elemzése, a tájékoztatás hatékonyságának vizsgálata. Céлом egy olyan átfogó tanulmány készítése, amely a kommunikáció alapjaitól indulva a témához közvetlenül kapcsolódó, releváns hazai és nemzetközi szakirodalmak részletein keresztül elvezet egy komplex *képig* a 2013-as dunai árvíz katasztrófavédelmi kommunikációjáról, valamint amely következtetésképpen rávilágít a fejlesztések lehetőségeire, esetleges irányaira.

A tanulmányt megalapozandó kutatásokat végeztem: kapcsolódó statisztikákat elemeztem, áttekintettem hazai és nemzetközi szakirodalmakat, illetve hazai, releváns jogszabályokat.

## A KOMMUNIKÁCIÓ SZEREPE ÉS JELENTŐSÉGE

Jan Carlzon, svéd vezető szerint „1. Az ember számára az a legfontosabb, hogy tudja és érezze: szükség van rá. 2. Minden ember azt szeretné, ha egyenként kezelnék. 3. Azzal, hogy valakinek megadjuk a felelősségvállalás szabadságát, olyan energiákat szabadítunk fel, amelyek egyébként rejtve maradnának. 4. Akinek nem áll rendelkezésére információ, az nem vállalhat felelősséget. De akinek biztosítják az információkat, az szükségképpen felelősséget vállal.” [1: 9]

A *kommunikáció* kifejezés története régre nyúlik vissza. A latin eredetű *communicatio* szó jelentése annyit tesz, mint megosztás. A szó alapját a *communico* képezi, ami azt jelenti: megosztani. A retorikában eszmecserét, tehát a gondolatok megosztását jellemezték eképpen Cicero korától kezdve.

Később, a XX. század első felében Claude Shannon és Warren Weaver létrehozta egy modellt, amelyet az információ továbbításáról alkottak. Shannon és Weaver nevének említése nélkül nem lehet a kommunikációt pontosan jellemezni. A két amerikai tudós az információforrástól a címzettig nevezte meg a kommunikáció különböző alapelemeit, a rendszer e két elem között adóból, csatornából, zajforrásból, vevőből, illetve jelből, vett jelből és üzenetből

áll. A kommunikációs folyamat nyelvi ábrái közül a leginkább Roman Jakobson modellje híresült el, amely szerint feladót, címzettet, üzenetet, kódot, kontextust és kontaktust különböztethetünk meg, mint tényezőt. [2]

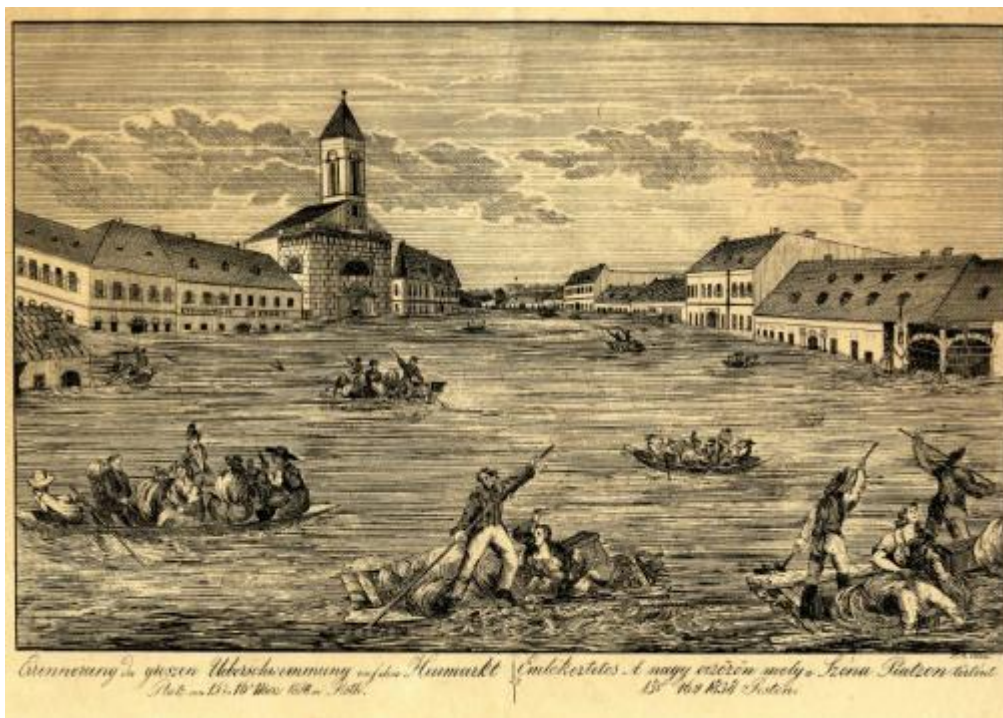
E két fent nevezett modell tekinthető az alapnak, napjainkra azonban már számtalan kommunikációs modell látott napvilágot, mindegyik eltérő aspektusból vizsgálja, illetve szemlélteti a kommunikációs folyamatot.

Megkülönböztetünk egy-, illetve kétirányú, valamint közvetlen és közvetett kommunikációt, amely végbe mehet verbális és nem verbális csatornán keresztül. A kommunikációt ezen kívül tovább elemezhetjük személyes-, csoport-, illetve tömegkommunikáció mentén, ily módon a társadalmi méretek szerint csoportosíthatjuk. A szervezetek kommunikációs megnyilatkozásait, tehát amikor például a katasztrófavédelem az árvízi helyzettel kapcsolatban közleményt juttat el a sajtó részére, azt tömegkommunikációnak nevezzük. A kommunikáció ilyenkor verbális, közvetett és egyirányú. „A tömegkommunikáció során a kommunikátor bizonytalan abban, hogy az üzenet

- eljut-e a befogadóhoz,
- dekódolása a kibocsátó szándékának megfelel-e,
- motivál-e, cselekvésre készít-e.” [3: 28]

Ha a szervezet a nevezett közleményt közzéteszi például valamelyik közösségi oldal hivatalos felületén és engedélyezi a hozzászólásokat, onnantól a kommunikáció kétirányúvá válhat, tehát a fenti három pontra visszacsatolás, feed-back érkezik.

## A VESZÉLYHELYZETI KOMMUNIKÁCIÓ



1. kép A mai Kálvin tér (anno 1838. Széna piac) az 1838-as árvíz idején. [4]

„1838. március 13-ának éjszakáján vészthirdető hangon szólaltak meg Pest város harangjai. A félrevert harangok rémületkeltő szava adta tudtára a lakosságnak, hogy a város mellett csendesen hömpölygő folyam kilépett korlátai közül és szilajjá vált áradata gyorsan dagadó hullámaival vészt és pusztulást zúdít a városra. A harangok segítségért kiáltó szava nem volt

ok nélküli: a március 15-ére felkelő nap egy tengerre és ezreknek abba temetett vagyonára és romtömegre terjesztette halvány sugarait.” [5: 3]

A XIX. század első felében tehát még a harangok vészt hirdető hangjai jelezték a lakoságnak, ha közeledett a baj. Napjainkra azonban ennél jóval több és kommunikációs szempontból hatékonyabb eszköz szolgálja azt, hogy minél gyorsabb és precízebb legyen a lakosság tájékoztatása a veszély idején is. Ilyenkor különösen törekedni kell arra, hogy az üzenetünk közérthető, világos és egyértelmű legyen. A megfelelő kommunikáció a pánik kialakulását is megakadályozhatja.

Elengedhetetlen tehát, hogy a veszélyhelyzeti kommunikáció során hiteles, gyors és pontos tájékoztatás történjen. Amennyiben a primer valóság a valós helyzet értékelését, a szekunder valóság, a látszat pedig a hírek értékelését mutatja, célul szükséges kitűzni, hogy a veszélyhelyzeti tájékoztatás során az e kettő közötti, úgy nevezett kritikus tér a lehető legkisebb legyen.

Veszélyhelyzeti kommunikációnak tekinthető a veszélyhelyzet idején, az azt közvetlenül megelőző, illetve követő időszakban történő, az adott témához kapcsolódó tájékoztatás. A veszélyhelyzeti kommunikáció nem kizárólag a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény V. fejezet 20. pontjában részletezett veszélyhelyzet idején értelmezhető, hanem például katasztrófaveszély esetén is. Utóbbi kezdetének és végének időpontját, valamint helyét a törvény értelmében a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szervének első embere a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szervének, tehát a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapján közzéteszi. A honlapon történő közzététel a kommunikáció egyik kiemelkedő része.

Véleményem szerint az árvízi kommunikáció bizonyos értelemben elválasztandó a válságkommunikációtól, hiszen a nagy árvizek soha nem érkeznek váratlanul, egyik pillanatról a másikra, így azokra, azok kommunikációs feladataira lehetőség van felkészülni.

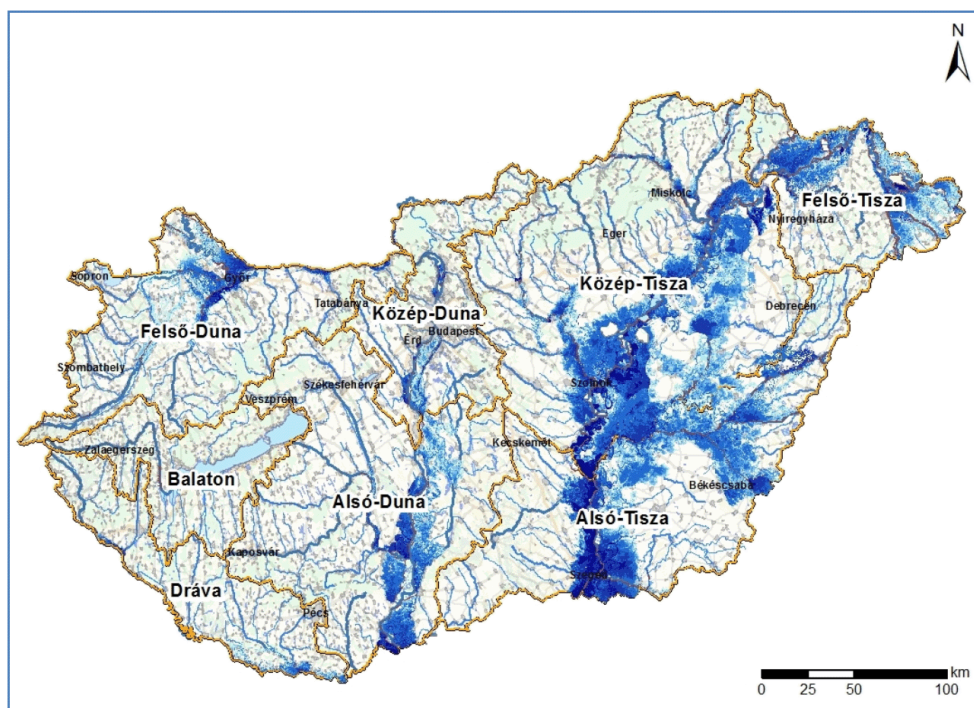
## HAZÁNK ÁRVÍZI VESZÉLYEZTETETTSÉGE

„Árvírről akkor beszélünk, ha a folyó vízszintje megemelkedik, és a folyó kilép a medréből, elönti a környező településeket Ennek során, hidrodinamikai erejével rombolja az épített környezetet, áztató hatásával pusztítja a talaj termőrétegét, és csökkenti az épületek állékonyságát.” [6: 37] A víz szintjének emelkedését előidézhetheti heves esőzés vagy hóolvadás is, de számolni kell a jégtorlódásból eredő jeges árvízzel is. Fontos felkészülni arra, hogy árvíz során víz alá kerülhetnek lakóépületek, ipari és más létesítmények, termőföldek, de sérülhetnek víz-, gáz-, villamos és hírközlő berendezések is, továbbá fertőzés vagy járványveszély szintén kialakulhat.

Az árvíz okozta károk egyik, minőségi szempontok szerinti csoportosítása megkülönbözteti

- „a hidakban keletkezett károkat,
- az épületekben és/vagy infrastruktúrában keletkezett károkat,
- a mezőgazdasági és/vagy erdészeti területekben keletkezett károkat (aratás során keletkezett veszteség, üledékek lerakódása, talajerózió, stb.)
- a folyómeder morfológiájának változását (eróziók, hordaléklerakódások, áttörések, stb.)
- szabályozási építményekben keletkezett károkat (például a parti védmű eróziója vagy védőgátak átszakadása),
- továbbá egyéb, konkrétan nem definiálható károkat.”<sup>1</sup> [7: 8]

<sup>1</sup> A szerző fordítása.



2. kép Magyarország árvíz által veszélyeztetett területei. [8]

A fenti, a Magyarország Árvízi Országos Kockázatkezelési Tervéről szóló BM közleményét nyitó térkép kiválóan szemlélteti, hogy hazánk mely részei veszélyeztetettek különösen a vizek kártételei által. A térképen ábrázolt információk a felkészülést, illetve megelőzést is nagyban támogatják.

„Nem vitatható az árvízvédelem jelentősége hazánkban, hiszen 21 200 km<sup>2</sup> nagyságú ártér fekszik a folyók árvízszintje alatt. Ezen a nagyságú területen található 1,8 millió hektár termőföld, a vasutak 32%-a, az utak 15%-a és több mint 2000 üzem. Magyarország a Kárpát-medencében, annak legmélyebb fekvésű részén helyezkedik el. A mértékadó árvizek szintje alatt fekszik az ország területének csaknem egynegyede, ahol közel 700 településen 2,5 millió ember él.” [9: 125]

Magyarország egy, magas hegyek által körülhatárolt medencében fekszik, így hazánk – Európában egyedülálló – árvízi veszélyeztetettsége a földrajzi elhelyezkedésből is adódik. Egy 2014-ben készült kockázatértékelési jelentés az azonosított kockázati területek között a szélsőséges időjárás után és a földtani kockázatok előtt a második helyre helyezte a vizek kártételeit. A kockázatértékelés kijelenti egyebek mellett azt, miszerint az éghajlatváltozás rendkívüli szerepet játszik abban, hogy a természeti katasztrófák tekintetében egyre többször és egyre súlyosabb következményekkel járó eseményekkel szükséges számolni a jövőben. [10]



### A 2013-AS DUNAI ÁRVÍZ KATASZTRÓFAVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓJA



3. kép A Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság Videócsoport felvétele. (Budapest, 2013.) [11]

A Duna és mellékfolyóinak vízgyűjtő területén kivételesen nagy mennyiségű csapadék esett 2013 májusa végén. Ennek következtében rendkívüli áradás indult el a Dunán. Hazánk területére az árhullám június 7-én, pénteken lépett be. A történelmi árhullám során szinte valamennyi hazai vízmércénél az eddig észlelt legnagyobb vízállásokat mutatta a folyó.

„A katasztrófavédelem a közbiztonság szerves része. Feladati időrendi ciklikusságban: a megelőzés, a mentés és kárelhárítás, a helyreállítás-újjaépítés. A tevékenységi fázisai az alaprendeltetésének megvalósítása érdekében: a veszélyeztető, fenyegető tényezők azonosítása, kockázatelemzés-értékelés, információ szolgáltatása, tájékoztatás, felkészítés, értesítés, riasztás, hatósági döntés kialakítása, beavatkozás, arányosság biztosítása az intézkedések és a veszélyeztetés között.” [12: 7]

A kormány 2013. június 4-én a folyó felső, 10-én az alsó szakaszaira hirdette ki a veszélyhelyzetet. A katasztrófavédelem június 1-jén tette közzé az első kapcsolódó hírt a honlapján *Előkészületek az árvízi védekezésre* címmel, amelyben többek között arról is tájékoztatta a lakosságot, hogy június 3-tól a Dunán harmadfokú készülségi szintet meghaladó vízállások várhatóak, majd azon a napon, 3-án már *Védekezni kell a Dunán nálunk is* címmel jelent meg hír a főigazgatóság oldalán. A katasztrófavédelem a honlapján folyamatosan kommunikált az árvízi helyzettel kapcsolatban, a honlap látogatottsága június 7-én rekordot döntött: azon a napon közel 48 ezer 500 volt a magyarországi látogatások száma a BM OKF oldal látogatottságának napi statisztikai, Google Analytics jelentése alapján. Ennél azonban sokkal több emberhez jutottak el a honlapon megjelent tájékoztatások, hiszen a katasztrófavédelem híreit sok esetben szó szerint vette át a sajtó.

A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapján az árvíz érkezését megelőzően, annak ideje alatt és az azt követő helyreállítás időszakában is elérhető volt a *Katasztrófatípusok* pontban az *Árvíz* alpont. Ebben a fejezetben részletes információk találhatóak az árvízzel, a gátszakadással kapcsolatban, továbbá az árvíz, illetve kitelepítés során javasolt magatartási szabályok olvashatóak, épp úgy, mint a hasznos tudnivalók a visszatelepítésről vagy a fertőtlenítésről. Az olvasók szintén ezen az oldalon tájékozódhatnak a veszélyhelyzeti

csomagról, arról, hogy ez mit tartalmazzon, illetve akár arról is, hogy optimális esetben milyen nehéz legyen maximálisan.

A szervezet nem csupán híreket közölt az oldalán, hanem térképeket, fotókat is közzétett, továbbá feltüntette azon elérhetőségeket is, ahol az önkéntesek koordinálása történt, valamint az ekkor indított zöldszámot is. Annak érdekében, hogy a kapcsolódó információk minél rövidebb idő alatt, minél egyszerűbben megtalálhatóak legyenek a webes felületen, a katasztrófavédelem egy úgynevezett főoldali slide mögé gyűjtötte az árvízi információkat. Emögött a slide mögött 2013. június 1. és június 18. között több mint nyolcvan, a katasztrófavédelem árvízhez kapcsolódó híre jelent meg, azonban összességében ennél több, több mint száz hír került fel a honlapra ezen idő alatt, később pedig a helyreállítással foglalkozó információk vették át ezek helyét a hírek rovatban – ezek a hírek a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapjának archívumában találhatóak meg. A számok is jól bizonyítják a kommunikáció intenzitását, hiszen egy napon több hír is született a témában. A megyei katasztrófavédelmi igazgatóságok további híreket jelentettek meg a saját honlapjukon.

Fontos megemlíteni, hogy a főigazgatóság a kapcsolódó híreket angol nyelven szintén közzétette a honlapján.

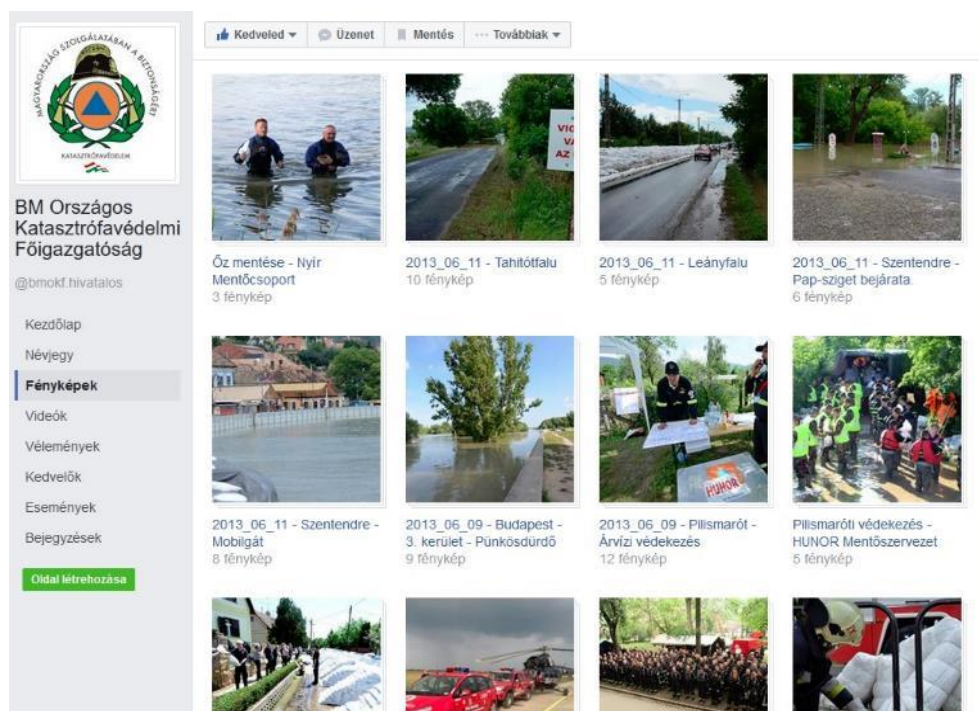


4. kép A téma minden információja egy helyen a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapján, a [www.okf.hu](http://www.okf.hu) oldalon. (A printscreen készítésének ideje: 2016. 10. 25.)

Az árvízzel kapcsolatban nem kizárólag a főigazgatóság, de a megyei katasztrófavédelmi igazgatóságok is folyamatosan tájékoztatták a lakosságot a honlapokon – még azon megyék is, amelyekben nem folyik keresztül a Duna. A megyei katasztrófavédelmi igazgatóságok honlapjának megújítására éppen az abban az évben, 2013-ban került sor, így az árvízi információk immár megújult, egységes felületen voltak olvashatók minden megyei igazgatóság esetében.

„A hagyományos módszereken kívül a kommunikációs eszközök fejlődésével egy olyan új közeg teremtődött, amely minden korosztály számára hatékonyan bevethető a felkészítéshez és tájékoztatáshoz.”[13: 279] A lakosság gyors tájékoztatását a 2013-as nagy dunai árvíz idején nagyban segítette a szervezet hivatalos Facebook oldala, amelyet az árvíz előtt nem sok-

kal, 2013. május 30-án indított a katasztrófavédelem. Miként a szervezet honlapja, úgy a hivatalos Facebook oldala is bárholon elérhető internethozzáféréssel, továbbá ezekkel a csatornákkal újabb célcsoporthoz lehetséges az üzenetek eljuttatása. Ahogy a honlapon, úgy a közösségi oldal ezen felületén szintén folyamatosan zajlott a kommunikáció: a szervezet híreket, fényképeket, valamint videófelvételeket tett közzé. Az árvízi védekezés előkészületeiről már itt is beszámolt a főigazgatóság 2013. június elején, majd onnantól kezdve folyamatosan.



5. kép Fotóalbumok mutatják be az árvízi helyzetet, a védekezés pillanatait (A BM OKF Facebook oldala)

A közösségi oldal használatával lényeges mérföldkőhöz érkezett a katasztrófavédelem kommunikációja, hiszen a közösségi oldalon immár kétirányú kommunikáció folytatására nyílt lehetőség. Az árvízzel kapcsolatban megosztott tartalmakhoz gyakran érkeztek kommentek – a visszajelzések a szervezetnek is fontosak, illetve az olvasóknak szintén pozitív, hogy ezen a platformon is elérhetik a szervezetet. A katasztrófavédelem által megosztott tartalmakhoz sok esetben szóltak hozzá az olvasók: „Le a kalappal mindenki előtt, akik részesei voltak ennek a hatalmas, embert próbáló nehézségeknek! A hétköznapi hősei ők! Köszönjük!” – szólt a több közül egyik hozzászólás egy olyan közzétett csoportképhez, amelyen a védekezésben résztvevő Zala megyei tűzoltók szerepelnek.

Az oldalt like-olók száma napról napra nőtt, ezáltal egyre több emberhez jutottak el itt is az információk, a felület rövid idő interaktívává vált. A Facebookon keresztül számos üzenet is érkezett a szervezethez, ezek megválaszolása folyamatos volt.

A 2012 decemberében elindított katasztrófavédelmi médiaszerver folyamatosan bővült a szervezet kommunikációval foglalkozó munkatársai által feltöltött fotókkal és videófelvételekkel, amelyet a sajtó regisztrált munkatársai azonnal le tudtak tölteni a felületről, ezáltal is támogatva a lakosság minél hatékonyabb tájékoztatását.

A pilismaróti, illetve nagymarosi védekezések során készült videófelvételek megtalálhatók az OKF honlapján a Videótárban is.

A gyors, pontos és hiteles tájékoztatásban a webes felületeken történő kommunikáció mellett a helyszíni sajtótájékoztatók, a vezetői, illetve szóvivői nyilatkozatok, továbbá a sajtónak eljuttatott közlemények is jelentős szerepet játszottak. A sajtónyilatkozatok kapcsán elmondható, hogy a katasztrófavédelem első számú vezetője, a szervezet további vezetői, a főigazga-



tóság szóvivői, továbbá a megyei katasztrófavédelmi szóvivők is számos alkalommal adtak információt a sajtó képviselőinek az árvízzel kapcsolatban. Tapasztalható volt a védekezés időszakában, hogy több mint háromszáz megkeresés érkezett egy nap alatt az OKF szóvivőikhez, akik folyamatosan nyújtottak tájékoztatást.



6. kép Sajtótájékoztató Kisapostagon 2013. június 24-én. [11]  
(Fotó: Szabó-Bisztricz Anett)

## KÖVETKEZTETÉSEK

2013-ban rendkívüli árhullám vonult le a Dunán. Az árvíz nem kizárólag hazánk területén jelentkezett, az árhullám nem érkezett váratlanul Magyarország területére. A németországi helyzettel kapcsolatban elmondható, hogy „a 2013 júniusi, a Dunán és az Elbán levonuló árvíz jelentős károkat okozott a közlekedési infrastruktúraelemekben (többek között a Hannover-Berlin vasúti szakasz több hónapra keresztül volt használhatatlan), bizonyos területeken zavart okozott a vízellátásban, kórházakat kiürítését tette szükségessé és néhány területen attól lehetett tartani, hogy megszűnik a telekommunikáció.”<sup>2</sup>[14: 346] „A 2013-as árvíz Ausztriában jelentős károkat okozott. A szokatlanul nagy lefolyásért legfőképpen az Alpok északi részén hullott nagy mennyiségű csapadék és a nagy talajnedvesség együttesen voltak a felelősök.” [15: 1]

„Magyarország a Kárpát-medence árvízzel, belvízzel és aszályal nagymértékben veszélyeztetett területén fekszik.” [16: 79] 2013 júniusában ez a tény a gyakorlatban is megmutatkozott: történelmi árvíz érte el Magyarországot. A Duna Budapesten 891 centiméterrel tetőzött, így 31 centiméterrel volt magasabb az eddigi legmagasabb fővárosi értéknél, de korábban a Győr-Moson-Sopron megyei Nagybajcsnál is rekord magasan tetőzött a folyó. [17] Nemzetközi – illetve a jól tervezett védekezésre – példaként említendő meg az osztrák Grein település, ahova a 2013 júniusi árvíz során a Duna olyan magasan érkezett, hogy szinte centiméterre pontosan elérte az előző évben elkészített mobilgát legmagasabb pontját. [18]

A sajtó és a lakosság jelentős információigénye jellemző válság, illetve katasztrófa idején. [19] A katasztrófavédelem a megfelelő időben kezdte meg a tájékoztatást, már az árvizet közvetlenül megelőző időszakban is felhívta a lakosság figyelmét az érkező veszélyre, tehát a

<sup>2</sup> A szerző fordítása.

tájékoztatással nem várta meg, míg az árvíz belép Magyarország területére. Megállapítható, hogy a szervezet kommunikációja az árvízi védekezés alatt és azt követően, a helyreállítás idején is folyamatos, továbbá rendkívül intenzív volt. Az állampolgárok hiteles információkhoz juthattak a nap bármely szakában. A szervezet az aktuális híreit számos csatornán keresztül juttatta el a lakossághoz: az internet, a televízió- és rádiócsatornák, a nyomtatott újságok hasábjain is megjelentek a naprakész információk. A szervezet szóban és írásban is több fórumon nyújtott tájékoztatást. Mindennek köszönhetően a jelen írásban említett ügy nevezett kritikus tér minimálisra csökkent. A kommunikációs lépéseket tehát időben tette meg a szervezet, a tájékoztatás gyors, pontos és hiteles volt.

A katasztrófavédelem az árvíz után, 2013 novemberében indította el VÉSZ – Veszélyhelyzeti Értesítési Szolgáltatás alkalmazását, amely ingyenesen tölthető le okostelefonokra, illetve táblagépekre. Egy esetleges jövőbeni árvíz idején ezen applikáció is nagyban támogathatja a lakosság tájékoztatását.

Jóllehet a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapjának angol nyelvű részén jelent meg tájékoztatás, azonban véleményem szerint hatékonyabb lenne több információt megjeleníteni angol nyelven, illetve e tartalmakat a jövőben könnyebben megtalálhatóvá tenni a honlapon. Kommunikációs szempontból szintén célszerűnek tartanám több videófelvétel, illetve a felkészülést, megelőzést támogató kisfilm készítését és publikálását. A tendenciák azt mutatják, hogy a videók a kommunikáció területén egyre nagyobb teret nyernek. A videók megosztásának lényeges jellemzője, hogy az azok általi tájékoztatás nem feltétlenül kötött nyelvismerthez, így ezáltal az árvíz, illetve más veszély idején hazánk területén tartózkodó külföldi állampolgárok tájékoztatása is gyorsabb és pontosabb lehet.

#### FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] GALAMBOS B.: *Public Relations a hadseregben. A honvédség kommunikációjának szervezése*. Budapest: Magyar Honvédség, 2003
- [2] RAÁTZ J.: *Kommunikáció*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó, 2000.
- [3] SÁNDOR I.: *A marketingkommunikáció kézikönyve*. Budapest, Tatabánya: Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Marketing tanszék Marketingkommunikáció Alapítvány; Modern Üzleti Tudományok Főiskolája, 1997.
- [4] DEBRECZENI-DROPPÁN B.: A Magyar Nemzeti Múzeum az 1838-as árvízben. *Magyar Múzeumok*, 2013. 06. 10. [http://magyarmuzeumok.hu/targy/1252\\_a\\_magyar\\_nemzeti\\_muzeum\\_az\\_1838-as\\_arvizben](http://magyarmuzeumok.hu/targy/1252_a_magyar_nemzeti_muzeum_az_1838-as_arvizben) (A letöltés dátuma: 2016. 09. 23.)
- [5] RUBINYI M.: *Báró Wesselényi Miklós. „Az árvízi hajós” naplója*. In. VAJTHÓ L., *Magyar irodalmi ritkaságok*. Budapest: Királyi Magyar Egyetemi Nyomda, s.d. <http://mek.oszk.hu/15400/15468/15468.pdf> (A letöltés dátuma: 2016. 09. 22.)
- [6] HORNYACSEK J.: *A települési védelmi képességek a katasztrófa-kihívások tükrében*. Budapest: „Biztonságunk érdekében” Oktatási- és Tanácsadó Tudományos Egyesület, 2011. <http://www.drhornyacsek.hu/sajat%20publikaciok/vedelmi%20kepessegek.pdf> (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [7] HOHENSINNER, S.: *Historische Hochwässer der Wiener Donau und ihrer Zubringer. (Historical flood on the Danube in Vienna and on its tributaries.)* Wien: Materialien zur Umweltgeschichte Österreichs Nr.1., 2015.
- [8] *BM közlemény Magyarország Árvízi Országos Kockázatkezelési Tervéről*. [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A16K0141.BM&timeshift=ffffff4&txtriferer=00000001.TXT](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A16K0141.BM&timeshift=ffffff4&txtriferer=00000001.TXT) (A letöltés dátuma: 2016. 10. 25.)

- [9] MORVAI C., MUHORAY Á.: A 2013-as dunai árvíz egy esettanulmánya a Budapest III. kerületi operatív bázis vonatkozásában. *Bolyai Szemle*, 3 (2015), 124–136.
- [10] *Jelentés Magyarország nemzeti katasztrófakockázat-értékelési módszertanáról és annak eredményeiről.* [www.katasztrofavedelem.hu/letoltes/szervezet/20140718-katasztrofakockazat-ertekelesrol-jelentes.pdf](http://www.katasztrofavedelem.hu/letoltes/szervezet/20140718-katasztrofakockazat-ertekelesrol-jelentes.pdf) (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [11] *BM OKF Médiaszerver.* [www.media.katved.hu](http://www.media.katved.hu) (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [12] MUHORAY Á.: A katasztrófavédelem aktuális feladatai. *Hadtudomány*, IV (2012) 1–17. [http://mhtt.eu/hadtudomany/2012/2012\\_elektronikus/2012\\_e\\_Muhoray\\_Arpád.pdf](http://mhtt.eu/hadtudomany/2012/2012_elektronikus/2012_e_Muhoray_Arpád.pdf) (A letöltés dátuma: 2016. 10. 14.)
- [13] BALOG F., HORNYACSEK J.: A mobil kommunikációs eszközök megjelenése a lakosságfelkészítés feladatrendszerében. *Műszaki Katonai Közlöny*, XXVI 2 (2016), 267–281. [www.hhk.uni-nke.hu/downloads/kiadvanyok/mkk.uni-nke.hu/PDF\\_2016\\_2sz/020\\_Balog%20Fatime.%20Hornyacsek%20J.pdf](http://www.hhk.uni-nke.hu/downloads/kiadvanyok/mkk.uni-nke.hu/PDF_2016_2sz/020_Balog%20Fatime.%20Hornyacsek%20J.pdf) (A letöltés dátuma: 2016. 10. 14.)
- [14] JAEGER, Th. (Hrsg.): *Handbuch Sicherheitsgefahren. (Handbook of security risks.)* Wiesbaden: Springer Fachmedien, 2015.
- [15] BLÖSCHL, G., NESTER, Th., KOMMA, J., PARAJKA, J., PERDIGÃO, R. A. P.: *Das Juni-Hochwasser 2013 – Analyse und Konsequenzen für das Hochwasserrisikomanagement. (The June 2013 flood – analysis and implications for flood risk management).* *Österreichische Ingenieur- und Architekten Zeitschrift*, 158 1 (2013), 1–11. [www.hydro.tuwien.ac.at/fileadmin/mediapool-hydro/Publikationen/bloeschl\\_2013/2013\\_Bloeschl\\_OEIAZ.pdf](http://www.hydro.tuwien.ac.at/fileadmin/mediapool-hydro/Publikationen/bloeschl_2013/2013_Bloeschl_OEIAZ.pdf) (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [16] BÁRDOS Z., MUHORAY Á.: *A belvíz kialakulása és az ellene való védekezés lehetőségének vizsgálata.* *Hadmérnök*, VII 1 (2012), 78–90. [http://hadmernok.hu/2012\\_1\\_bardos\\_muhoray.pdf](http://hadmernok.hu/2012_1_bardos_muhoray.pdf) (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [17] HOMOKYNÉ UJVÁRY K.: *Történelmi árvíz a Dunán – 2013. június.* [http://met.hu/ismeret-tar/erdekessegek\\_tanulmanyok/index.php?id=747&hir=Tortenelmi\\_arviz\\_a\\_Dunan\\_-\\_2013.\\_junius](http://met.hu/ismeret-tar/erdekessegek_tanulmanyok/index.php?id=747&hir=Tortenelmi_arviz_a_Dunan_-_2013._junius) (A letöltés dátuma: 2016. 11. 07.)
- [18] JUNGWIRT, M., HAIDVOGL, G., HOHENSINNER, S., WAIDBACHER, H., ZAUNER, G.: *Österreichs Donau. Landschaft – Fisch – Geschichte. (Danube of Austria. Landscape – fish – history)* Wien: Universität für Bodenkultur Wien, Institut für Hydrobiologie und Gewässermanagement, 2014.
- [19] GRÜN, O., SCHENKER-WICKI, A.(Hrsg.): *Katastrophenmanagement. Grundlagen, Fallbeispiele und Gestaltungsoptionen aus betriebswirtschaftlicher Sicht. (Disaster management. An introduction with case studies and possible solutions from an economical point of view.)* Wiesbaden: Springer Fachmedien, 2014.