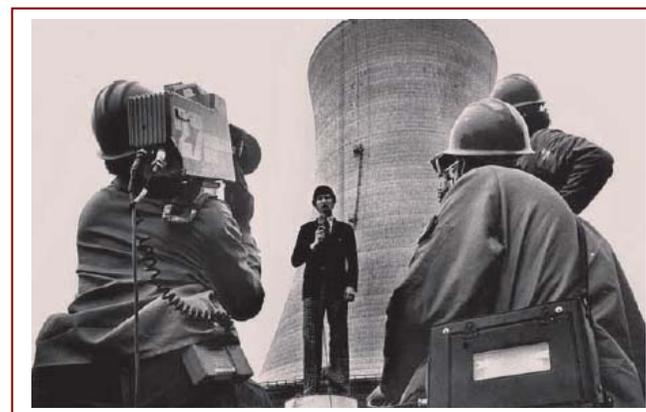


Информирование о радиационном риске



**при высокой обеспокоенности
и низком уровне доверия**

Участники семинара

Абалкина И.Е. - ИБРАЭ РАН
Арефинкина С.Е. - ИБРАЭ РАН
Бакин Р.И. - ИБРАЭ РАН
Богатов С.А. - ИБРАЭ РАН
Зайцев Н.И. - Концерн «Энергоатом»
Костарева Н.Н. - ИБРАЭ РАН
Мелихова Е.М. - ИБРАЭ РАН
Михеева Н.А. - Ленинградская АЭС
Мыцких С.В.- Курская АЭС
Панченко С.В. - ИБРАЭ РАН
Савостина Е.И. - Нововоронежская АЭС
Суглобов А.В. - СКХ
Тен С.А. - Белоярская АЭС
Терехов Ю.Л. - Балаковская АЭС
Тесля И.Г. - Волгодонская АЭС
Цибульская Е.В. - Ленинградская АЭС
Шедько Е.В. - Волгодонская АЭС

СОДЕРЖАНИЕ

О СЕМИНАРЕ	4
ТИПЫ КРИЗИСОВ.....	6
ИНФОРМИРОВАНИЯ О РИСКЕ В СИТУАЦИИ ВЫСОКОЙ ОБЕСПОКОЕННОСТИ И НИЗКОГО УРОВНЯ ДОВЕРИЯ.....	12
ПРИМЕРЫ КАРТ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ.....	19
УЧАСТНИКИ СЕМИНАРА	26

О семинаре

21-22 сентября 2008 года в ИБРАЭ РАН прошел учебно-практический семинар на тему «Подготовка сообщений и ответы на вопросы общественности при ядерной/радиационной аварии на ЯРОО, а также при событиях, способных вызвать обеспокоенность населения». В семинаре приняли участие представители информационных служб Пресс-центра «Атомной энергетики», шести российских атомных станций, Сибирского химкомбината, а также специалисты ИБРАЭ РАН.

Семинар был посвящен проблемам подготовки эффективных сообщений для общественности в условиях высокой обеспокоенности и низкого уровня доверия. Специалисты ИБРАЭ РАН представили участникам семинара новый компьютерный тренажер, разработанный для самостоятельной подготовки персонала информационных служб к работе на горячей телефонной линии и ответам на вопросы журналистов и представителей населения при радиационных авариях на АЭС.

Участники семинара также познакомились с рекомендациями экспертов по кризисным коммуникациям в части подготовки сообщений, составленных с учетом многолетних научных исследований физиологии и психологии восприятия информации о риске человеком, находящимся в состоянии обеспокоенности или стресса. В ходе «мозгового штурма» участники семинара подготовили набор ключевых сообщений для СМИ для двух различных сценариев аварий на гипотетической атомной станции.

Настоящий документ включает в себя краткий обзор рекомендаций по подготовке сообщений о риске в ситуациях высокой обеспокоенности и низкого уровня доверия и примеры сообщений (информационных карточек), подготовленных по итогам «мозгового штурма» и последующего тестирования сообщений техническими экспертами и психологами.



КАРТА 4

Вопрос: Какая опасность угрожает жителям поселка Апрелевское?

Спикер: директор АЭС

1. Опасности для жителей поселка Апрелевское нет

- По данным МЧС, Росгидромета и Роспотребнадзора загрязнение не выходит за пределы узкой 10-км зоны к северу от станции. Апрелевское находится в 12 км от станции, то есть за пределами зоны загрязнения.
- Радиационная обстановка в поселке не представляет опасности для здоровья. Требования радиационной безопасности выполняются. Меры по защите здоровья не требуются. Йодная профилактика не требуется.
- Жители Апрелевского могут оставаться на открытом воздухе и употреблять любые продукты питания, включая домашнее молоко, при условии, что скот будет выпасаться за пределами зоны загрязнения.

2. Радиационная обстановка в поселке контролируется службами Росгидромета и Роспотребнадзора

- До полной нормализации радиационной ситуации за пределами станции в поселке будет проводиться радиационный контроль воздуха, воды, почвы, растительности, молока и других продуктов питания. Результаты измерений будут доводиться до руководителей органов местного самоуправления и органов государственной власти.
- Постоянный радиационный мониторинг в зоне загрязнения и за ее пределами проводится станционными службами. Кроме того, уровни загрязнения контролируют службы Росгидромета и Роспотребнадзора.
- Радиационная ситуация в Апрелевском не вызывает у нас никаких опасений, поэтому мы будем продолжать завозить из Апрелевских парников свежие овощи для нашей столовой.

3. По любым вопросам жители могут обращаться в поселковую администрацию и на горячую линию [указать номер]

- Обеспокоенность жителей понятна. Поселок находится рядом с зоной загрязнения, где введены некоторые ограничения. Люди в первый раз оказались в такой ситуации.
- Медики уверены, что необходимости в дополнительных защитных мерах в Апрелевском нет. Рекомендации для жителей поселка самые обычные - мытье рук перед едой, влажная уборка в помещении и т.п.
- Для жителей поселка будет проведена [указать время и место] встреча со специалистами из медсанчасти.

КАРТА 3

Вопрос: Представляет ли радиация опасность для жизни?

Спикер: директор АЭС

1. Опасности для населения нет

- По данным МЧС, Росгидромета и Роспотребнадзора загрязнение не выходит за пределы узкой 10-км зоны к северу от станции.
- Уровни радиации в пределах этой зоны несколько повышены, но экстренные меры защиты не требуются, поскольку угрозы для жизни людей нет. Ситуация будет быстро улучшаться, но до этого времени лучше не выпасать в этой зоне скот и не собирать грибы. Входы на эту территорию будут отмечены специальными знаками.
- За пределами узкой 10-км зоны, в том числе в городах Майский и Октябрьск, никаких ограничений или мер защиты не требуется.

2. Безопасность персонала станции обеспечивается специальными мерами контроля и средствами индивидуальной защиты

- Пострадавшие во время аварии два сотрудника станции [указать должности] доставлены в медсанчасть. Их состояние тяжелое, но стабильное. Они направлены в московскую клинику, где работают лучшие отечественные специалисты.
- Сейчас на аварийном энергоблоке находятся [указать сколько] человек. Они участвуют в ремонтных работах и в ликвидации последствий аварии. У каждого есть персональный дозиметр и средства индивидуальной защиты.
- Тщательное планирование работ в потенциально опасных помещениях и строгий контроль действий каждого сотрудника позволяют гарантировать их безопасность.

3. Безопасность жителей Бобровки гарантирована при условии выполнения ими рекомендаций медиков

- В Бобровке в целях безопасности специалисты рекомендуют провести детям дошкольного возраста йодную профилактику и временно ограничить потребление домашнего молока и листовой зелени с огорода.
- В Бобровке организован радиационный контроль воздуха, воды, почвы, растительности, молока и других продуктов питания. Результаты измерений будут доведены до руководителей органов местного самоуправления и органов государственной власти.
- По всем вопросам можно обращаться в медсанчасть [указать номер].



ТИПЫ КРИЗИСОВ И МОДЕЛИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОЙ РЕАКЦИИ

Ирина Абалкина
ИБРАЭ РАН



Почему нужна информация?

Информация необходима, если есть интерес.

Информация необходима, если есть беспокойство.

Информация необходима, если есть неопределенность.

Информация необходима, если есть опасность.

Паника скорее возникает от неопределенности и отсутствия информации, чем от точной информации о реальной опасности и о действиях, которые надо предпринять!

Информация необходима. Что дальше?

1. Информация необходима
2. Обязанность информирования установлена/не установлена
3. Участники информирования – одно окно или несколько «окон»
4. Официальная информация сосуществует с неофициальной
5. Дистанция между потребностями населения в информации и информацией официальной

Кто будет отвечать на вопросы населения и СМИ?

КАРТА 2

Вопрос: где обеспокоенные жители могут достать йод?

Спикер: директор АЭС

1. Йодную профилактику медики рекомендуют только детям дошкольного возраста в деревне Бобровка

- Пока не закончены исследования радиационной обстановки за пределами станции, есть опасения, что радиоактивный йод может осесть на почву и растительность в районе деревни Бобровка. По поводу других населенных пунктов таких опасений нет.
- К действию радиоактивного йода наиболее чувствительны дети дошкольного возраста. Для них медики рекомендуют йодную профилактику. Дозировка зависит от возраста. Все подробности можно узнать в медсанчасти [указать номер].
- Взрослым жителям проводить йодную профилактику не нужно. Взрослым и детям следует некоторое время воздерживаться от употребления домашнего молока и листовой зелени с огорода.

2. Медпункт в Бобровке обеспечен йодом в достаточном количестве

- Жители Бобровки могут обратиться за жидким йодом в медпункт, или поискать его в своей домашней или автомобильной аптечке.
- Следует помнить, что при передозировке любые препараты йода опасны.
- По всем вопросам следует обращаться в медсанчасть по телефону [указать номер].

3. В городах Майский, Октябрьск и в других населенных пунктах йодная профилактика не требуется

- По данным служб МЧС, Росгидромета и Роспотребнадзора радиационное загрязнение не выходит за пределы узкой 10-км зоны к северу от станции. За пределами этой зоны опасности нет.
- В городах Майский, Октябрьск и в других населенных пунктах радиационная обстановка не вызывает опасений у медиков. Ограничений на пребывание на открытом воздухе, или на употребление каких-либо продуктов питания не требуется.
- Лично я доверяю нашим медикам. Моя жена и дочь сейчас находятся в Майском, я недавно звонил им. Они занимаются обычными делами.

КАРТА 1

Вопрос: что произошло на станции?

Спикер: директор АЭС

1. Произошла авария без значительного риска для окружающей среды

- Авария произошла [указать когда] из-за неисправности оборудования [указать какого] и/или ошибок персонала. Повреждены физические барьеры безопасности. Выход радиоактивных веществ в атмосферу был минимальным. Сейчас выброс прекратился. Реактор остановлен, его безопасность обеспечена.
- В атмосферный воздух попали радиоактивные вещества. Основной очаг загрязнения находится на административной территории станции, в северной части санитарно-защитной зоны.
- Превышение нормативных уровней для населения возможно в пределах узкой 10-км зоны загрязнения в северном направлении от станции. Вне этой зоны опасности для населения нет.

2. Авария оценена 4 уровнем по 7-бальной шкале ядерных событий

- Четвертый уровень по международной шкале ядерных событий ИНЕС соответствует аварии без значительного риска для окружающей среды. По российской классификации это – локальная ЧС на территории производственного объекта.
- Пострадали два сотрудника станции [указать должности], они доставлены в медсанчасть для оказания медицинской помощи. Безопасность персонала, участвующего в ликвидации последствий аварии, обеспечена.
- За пределами станции уровни радиации меньше значений, при которых требуются меры экстренной защиты населения.

3. Угрозы дальнейшего распространения радиоактивных веществ нет

- Выброс радионуклидов прекратился в 14 часов, последствия аварии локализованы. Введен в действие противоаварийный план, все службы выполняют необходимые действия по ликвидации последствий аварии.
- По данным служб МЧС, Росгидромета и Роспотребнадзора радиационное загрязнение находится в пределах узкой 10-км зоны к северу от станции. За пределами этой зоны опасности нет.
- В 10-км зоне загрязнения находится деревня Бобровка (3,5 км к северу от станции), жителям даны необходимые рекомендации. В других населенных пунктах никаких ограничений на пребывание на открытом воздухе и на употребление продуктов питания не требуется.

Типы ситуаций на ЯРОО

С позиций информационного взаимодействия могут быть 2 принципиальные ситуации на ЯРОО:

- 1) меры защиты населения не нужны
- 2) меры защиты населения нужны

В первом случае нужно объяснять, что населению ничего не угрожает (даже если на объекте имело место какое-либо событие).

Во втором – объяснять, как людей будут защищать и/или как люди могут защитить себя.

Пограничные ситуации

Что-то произошло на ЯРОО, но радиационной опасности нет?

Есть выход радиоактивности, но меры защиты не нужны?

Это поле для дискуссий, спекуляций или обеспокоенности, особенно если уровень доверия низок.

Кризисные ситуации

Кризисной может стать любая ситуация, если что-то идет не так, как надо.

Кризисная ситуация может возникнуть, когда на ЯРОО ничего не происходит или же когда что-то случается.

В том числе кризисная ситуация может возникнуть, если нет своевременной и точной информации, если информация противоречива, если информация не понятна, если информация не отвечает на запросы в ней.

Сопутствующие проблемы

1. Четко не прописаны обязанности
2. Страх неверных действий и ответственности
3. Письменные/устные запросы, временные издержки
4. Неопределенность
5. Отсутствие/занятость экспертов, трудности подачи и интерпретации информации
6. Официальная информация не отвечает на большинство вопросов населения
7. "Жалко" делиться информацией
8.

Общественная реакция: поиск информации

Если нет детальных и достоверных сведений, люди будут пользоваться любой доступной им информацией, поступающей из различных источников.

Кто может быть источником информации?

СМИ, официальные органы
Персонал
Коллеги, соседи, знакомые, родственники
Люди в общественных местах

Ситуация: меры защиты не нужны

Когда требуется реагировать: если возникла обеспокоенность.

Проблема: как правильно и убедительно говорить, что опасности нет, кто это должен делать.

Вопрос: нужно ли что-то делать, если обеспокоенности нет.

Рекомендации по йодной профилактике у детей

При приеме 5% настойки йода внутрь следует добавить его в стакан молока (воды) в соответствии с таблицей.

Возраст детей		
0-1 год	1-3 года	3-12 лет
6 капель	11 капель	30 - 40 капель
на 1/2 стакана жидкости		На 1 стакан жидкости

Для маленьких детей нанесение на кожу является более приемлемым. 5% настойка йода наносится однократно тампоном в виде полос на предплечье, голени, сгиб локтя. Для исключения ожогов кожа предварительно смазывается глицерином. Применять раствор Люголя не рекомендуется.

Сообщение Федеральной службы РФ по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (от 8 сентября)

Площадь загрязненной территории — 56 кв. км. В том числе площадь загрязнения, ограниченная изолинией 0,03 мкЗв/ч и более вне санитарно-защитной зоны АЭС — 50 кв. км. В эту зону входит деревня Бобровка. Основной очаг загрязнения находится на территории санитарно-защитной зоны, в северном направлении от станции. Мощность дозы радиации на границе санитарно-защитной зоны составляет от 30 мкЗв/ч, в 10 км от АЭС она снижается до 0,03 мкЗв/ч. По результатам гамма-спектрометрического анализа проб почвы, отобранных в районе автодороги, обнаружены изотопы следы цезия-137 и сурьмы-125.

Из оперативной информации

- Выброс радиоактивного пара продолжался 8 часов.
 - Выброс сформирован радиоактивными благородными газами, радиоизотопами йода и цезия.
 - Выброс распространялся по ветру на высоте 50 м. Ветер северный, скорость - 2 м/с.
 - Защитные меры рекомендованы
- в деревне Бобровка (3,5 км от АЭС)
 - укрытие на момент прохождения радиоактивного облака
 - йодная профилактика для детей до 14 лет (7 суток)
 - запрет на потребления молока от местных коров, свежих листовых овощей и яиц (до последующей информации)
 - перевод молочных коров на незагрязненные выпасы (1 месяц)
 - мониторинг загрязнения местной молочной продукции, листовой зелени и яиц (3 месяца)
 - в поселке Апрелевское (12 км от АЭС)
 - исключить выпас молочных коров в южном направлении (до последующей информации)
 - мониторинг загрязнения местной молочной продукции, листовой зелени и яиц (3 месяца)

На какие первые вопросы Вы всегда должны быть готовы ответить?

Что произошло?

Есть ли опасность для населения и в чем она состоит?

Как люди могут защитить себя?

Если нет опасности, Вы, тем не менее, можете сказать, что нужно делать в том случае, если бы она возникла.

Ситуация: меры защиты не нужны

Когда требуется реагировать: если возникла обеспокоенность.

Проблема: как правильно и убедительно говорить, что опасности нет, кто это должен делать.

Вопрос: нужно ли что-то делать, если обеспокоенности нет.

Ситуация: меры защиты не нужны

Общественная реакция: возникла обеспокоенность, Вашей информации не доверяют, люди предпринимают ненужные меры защиты.

Нельзя:

Не замечать обеспокоенность или делать вид, что ее нет.

Расценивать ее как панику.

Обвинять людей в неправильном восприятии событий.

Смеяться над реакцией людей.

Говорить людям, что им не о чем беспокоиться.

Ситуация: меры защиты не нужны

Общественная реакция: меры защиты не нужны, но люди ведут себя не вполне "разумно".

Важно! Чем дальше событие от реальности, тем скорее люди позволят себе эмоциональный ответ.

Ситуация: меры защиты нужны

Общественная реакция: люди пытаются определить, находятся ли в опасности они и их близкие.

Важно! Когда люди осознают для себя непосредственную угрозу, они стремятся обрести безопасность. Люди должны знать факторы опасности и как себя в этом случае защитить.

Ситуация: меры защиты нужны

Что может происходить: люди будут пытаться понять, где находятся их близкие. Телефонные линии перегружены, беспорядочные передвижения людей по городу.

В случае серьезной аварии растерянность от ситуации будут испытывать практически все (на работе и дома).

Примеры карт информационных сообщений

Примеры подготовлены по результатам двух сессий «мозгового штурма» и последующего тестирования для сценария радиационной аварии на гипотетической Первомайской АЭС

Описание ситуации



В 1.24 утра 4 сентября на Первомайской АЭС произошла авария 4 уровня по шкале INES. Два человека на станции получили тяжелые ожоги и отправлены в Москву. В ближайших населенных пунктах проведено оповещение и начато проведение защитных мер. На 18 часов назначена первая пресс-конференция для журналистов.

Занять делом

Шаблон «Узнал – сделал»

1. что самое важное нужно знать
2. где можно получить достоверную информацию
3. что важнее всего сделать

Пример 1

□ Что нужно делать при аварии?

- Следуйте инструкциям служб ГОЧС
- Сократите время пребывания в местах с повышенным уровнем радиации
- Избегайте мест с повышенным уровнем радиации

Пример 2

□ Что сейчас происходит?

- Сейчас наши специалисты определяют, где в городе есть повышенные уровни радиации
- Организацией защитных мер занимаются службы МЧС и руководители города
- Мы будем информировать жителей о ситуации по мере поступления новых данных

Общественная реакция: ваши действия

При серьезной аварии информация о ней распространится незамедлительно по различным каналам. **Будьте первыми и самыми достоверными!**

При серьезной аварии опасность радиации для здоровья не будет вызывать никаких сомнений. **В этот момент дискуссии не уместны!**

Люди будут настроены на максимальные меры защиты и предпочтут как можно скорее покинуть близлежащие районы. **Помогите им в этом!**

Ситуация: меры защиты нужны

Бесполезно:
пытаться остановить людей
уверять, что им безопасно здесь находиться

Неправильно:
молчать

Нужно:
помочь людям справиться с ситуацией
показать, что о них заботятся

Информирование о риске в ситуации высокой обеспокоенности и низкого уровня доверия

Елена Мелихова

ИБРАЭ РАН



Информирование о риске

- Сбор научно обоснованных данных о реальной опасности
- Оперативное их доведение до жителей и общественности
 - в доступной и продуманной форме
 - на протяжении всего периода аварии



Информация о риске

- затрагивает область эмоционального восприятия
 - Восприятие радиационного риска усугубляется негативными ассоциациями
 - Хиросима
 - Чернобыль

По данным науки ...

- В обычной ситуации мозг обрабатывает сообщения по мере поступления
 - 1,2,3
- В условиях стресса мозг обрабатывает сначала первое, затем последнее сообщение
 - 1,3, 2

Правило Штирлица

Способы ухода

Шаблон «Я не знаю»

- Я не знаю ...
- Мы делаем ...
- Я знаю ...

По данным науки ...

- В обычной жизни $1n = 1п$
- В условиях стресса $1n = 3п$

Шаблон «Плохие новости»

Определить все категории

- 95 % вопросов можно предвидеть
 - Кто несет ответственность?
 - Что можно ожидать дальше?
 - Что вы рекомендуете делать в этой ситуации?
 - Остаться на месте?
 - Попытаться найти своих близких?
 - Объединиться с соседями?
 - Есть и пить воду?
 - Пойти к врачу?
 - Взять с собой домашних животных при отъезде?

Основные правила

1. 27/9/3
2. Сочувствие / Уверенность / Оптимизм
3. Средний уровень - 4
4. Первый - последний
5. Способы ухода
 - «Я не знаю»
6. Сбить эмоции
 - Плохие новости: 1н =3 п
7. Занять делом
 - Узнал - сделал

По данным науки ...

- *В обычной жизни* мозг обрабатывает информацию на среднем школьном уровне
- *В условиях стресса* – на 4 класса меньше

Средний уровень – 4

Карты информационных сообщений

Методику используют
госдепартаменты США,
ВОЗ и др.

Зачем?

- Подготовка карт позволяет
 - предсказать 95% вопросов
 - заблаговременно подготовить понятные и лаконичные ответы
 - заранее отработать процедуры согласования и распространения

Солидный научный фундамент

Новая научная дисциплина -
«кризисные коммуникации по вопросам риска»

- 8000 научных публикаций
- 2000 монографий
- Обзоры АНАН и др.

По данным науки ...

В состоянии стресса люди хотят знать, что

вы беспокоитесь за них,

прежде, чем они начнут беспокоиться о том, что вы знаете

По данным науки ...

□ Факты о риске

совсем не играют роли

или играют весьма незначительную роль в том, как люди воспринимают риск и переживают его

По данным науки ...

В состоянии стресса люди с трудом могут услышать, понять и запомнить

больше 3 утверждений сразу

По данным науки ...

Физиологические пределы восприятия:

- 27 слов
- 9 секунд
- 3 утверждения

Информационные карты

Тревога / Вопрос		
Ключевое утверждение 1	Ключевое утверждение 2	Ключевое утверждение 3
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Подготовка карт

1. Определить все затронутые категории
2. Определить их тревоги/ вопросы
3. Определить общие вопросы
4. Подготовить *ключевые* утверждения
5. Подготовить *разъясняющие* положения
6. Провести тестирование
7. Составить план распространения