

MEDIA I WIZYTY VIP W MIEJSCACH KATASTROF

1. Rola i znaczenie mediów

Rola mediów niepomernie wzrasta w każdej dziedzinie, w obszarze bezpieczeństwa również. To media, w sposób zamierzony czy nie zamierzony, całą dobę informują o wszelkiego rodzaju zdarzeniach, przy czym komentarze do tych informacji rzadko bywają profesjonalne, w przypadku katastrof także. Informuje się i komentuje zdarzenia związane z protestami społecznymi, katastrofami, atakami terrorystycznymi, wypadkami i innymi zdarzeniami, które mają „wartość medialną”. Informowanie o zdarzeniach może mieć pozytywny wpływ na zachowanie społeczeństwa, ale najczęściej jest wykorzystywane do zwiększania popularności mediów, co ma wpływ na dochody z reklam. Niektóre zdarzenia pod wpływem mediów i przy ich aktywnym udziale, nabierają charakteru spektaklu plenerowego.

Dla mediów walki policji z awanturniczo nastawionymi protestującymi to możliwość zaprezentowania szczególnego rodzaju przedstawienia improwowanego, bez uprzednich uzgodnień, kosztownych scenariuszy, scenografii, opłacania statystów i aktorów. Scenariusz jest improwacją z użyciem przemocy, niszczeniem, paleniem, demolowaniem, nieprzestrzeganiem żadnych norm cywilizowanych. To jest widowiskowe i medialne. Protestującym, bez względu na przyświecające im cele, robi się reklamę na wszelki możliwy sposób, a to w efekcie u obserwatorów rodzi wątpliwości co do poprawnego funkcjonowaniu instytucji demokratycznych. Dzisiaj mamy liczne ruchy studenckie, ekologiczne, feministyczne, sufrażystek, obrońców praw..., komunistów, anarchistów, lewaków, kochających inaczej, chuliganów stadionowych i wiele innych, które na antenie zawsze znajdują miejsce.

Wspólnym mianownikiem tych grup jest szczególnie rozumiana wolność i tzw. „*sprawiedliwość redystrybucyjna*”, czyli „*sprawiedliwy*” dostęp do dóbr, przy czym nie ma to nic wspólnego ze sprawiedliwością czy wolnością, a raczej z „*równym dostępem*”, a nawet z pierwszeństwem dostępu. Media, komentując te zdarzenia, w poważnej mierze tym ruchom sprzyjają, a przynajmniej robią

im reklamę i niekiedy dzieje się to w okresach, gdy ich wykorzystanie mogłoby być bardziej pożądane w sytuacjach zagrożeń.

Współczesne media mają charakter globalny, obecne są wszędzie i na bieżąco relacjonują akty przestępczości zorganizowanej, pokazy mody, fakty korupcji, zachowania obyczajowe, wydarzenia sportowe, akcje propagandowe, możliwe formy reklamy, występowanie chorób zakaźnych i masowych ofiar różnych zagrożeń i katastrof, wydarzenia związane z wyborami, zachowanie giełd światowych, dostarczają sprawdzoną lub niesprawdzoną (byle z pierwszej ręki) informację o manipulacjach genetycznych, odkryciach, powstawaniu i upadkach fortun, różnego rodzaju przekrętach, handlu bronią, narkotykami i żywym towarem, handlu niewolnikami, korsarstwie, proliferacji, zachowaniach polityków z pierwszych stron gazet i na wszelki możliwy sposób manipulując informacją, uwiarygodniają przekaz zastrzeżeniem, że podają to „jako pierwsi”. Globalnym stał się język angielski i Internet. Paradoksem jest zagwarantowanie pierwszeństwa informacji dla terrorystów, przestępców, zwyrodnialców.

Media podobnie jak moda, obyczaje, trendy, propaganda, reklama, wybory, modyfikacja genetyczna produkcji roślinnej, przemieszczanie się produkcji czy wydarzenia typu pogrzebu wielkiego męża stanu, znajdują się zasadniczo w przedziale neutralnym globalizacji, ale podkreśla się, że media neutralne to iluzja. Neutralne zjawiska globalizacji, w tym media, różnym stopniu wpływają na poziom bezpieczeństwa, przy czym rola mediów jest wyjątkowa z uwagi ich wpływu na pozostałe, tzn. modę, obyczaje, propagandę i inne. Szczególna rola mediów może mieć wpływ na skuteczność i efektywność działań podczas reagowania w sytuacji zagrożenia. Może służyć ograniczaniu lub zwiększaniu ofiar, strat i szkód.

Media to dziennikarze, reporterzy, fotoreporterzy i inni pracownicy mający wpływ na istotę przekazu z miejsca zdarzenia. W szczególnych przypadkach organizuje się dla nich centrum prasowe (mediów), co zasadniczo zależy od rozmiarów katastrofy. Przygotowuje się odpowiednie pomieszczenia zabezpieczające pracę personelowi mediów, prowadzenie konferencji prasowych i briefingów oraz śledzenie przekazów telewizyjnych, radiowych i prasowych. Centrum to musi być wyposażone w odpowiednie środki łączności, a organizatorem powinny być władze lokalne samodzielnie lub we współpracy ze służbami lub podmiotami zaangażowanymi w reagowaniu. Te działania muszą być wcześniej przemyślane i zaplanowane. Centrum rozmieszcza się w pobliżu miejsca zdarzenia i obsadza reprezentantami większych organizacji zaangażowanych w działalność kryzysową. Są to ludzie przygotowani pod względem zarówno merytorycznym jak i medialnym oraz dobrze znani rzecznikom prasowym.

Budynki przeznaczone do wykorzystania dla potrzeb centrów prasowych powinny być zidentyfikowane i wskazane w planach kryzysowych. Doświadczenie uczy, że zorganizowanie i uruchomienie centrum prasowego w dowolnie wybranym budynku nie przedstawia trudności. Takie centrum oferuje zainteresowanym znaczne korzyści, w tym:

- 1) zabezpiecza reprezentantów mediów w zróżnicowane źródła wiarygodnej informacji;
- 2) zapewnia łączność z zespołami innych centrów w procesie reagowania na miejscu zdarzenia, ustala kontakty medialne i skoordynowany przepływ zweryfikowanej informacji;
- 3) zwiększa szanse identyfikacji źródła informacji, umożliwia sprostanie występującym zakłóceniom i pomaga uzgodnić przekaz służb kryzysowych;
- 4) zapewnia nadzór i bezpieczeństwo przedstawicielom mediów w miejscu zdarzenia, tak pod względem obecności fizycznej jak i realizowanej aktywności merytorycznej;
- 5) gwarantuje asystę podczas dostarczania wsparcia dla ludności bezpośrednio dotkniętej skutkami katastrofy;
- 6) monitoruje realizację ustaleń na centrum, uświadamiając zainteresowanym pełną odpowiedzialność za to, co chcą publikować, nadawać lub transmitować;
- 7) spełnia rolę punktu centralnego dla kilku punktów łączności z mediami rozmieszczonych w różnych miejscach w przypadku rozszerzającej się katastrofy lub katastrofy wieloogniskowej; wtedy pojedyncze centrum mogłoby nie wystarczyć;
- 8) spełnia rolę centrum od momentu inicjowania reagowania aż do fazy odbudowy doraźnej.

W przypadku zdarzeń o mniejszych rozmiarach standardowym przedsięwzięciem jest urządzenie dziennikarzom wydzielonego miejsca pracy tzn. pokoju lub innego pomieszczenia w bezpośredniej styczności z centrum operacyjnym lub w pomieszczeniach centrum operacyjnego (akcji) jednak poza salą operacyjną. W pokoju tym zapewnia się wystarczające środki łączności umożliwiające kontakt ze światem i nieskrępowany przekaz informacji oraz w miarę normalną pracę. Jeżeli nie ma możliwości wydzielenia pokoju obok, trzeba wygospodarować i oddać do ich dyspozycji pokój w pomieszczeniach centrum (to jest ostateczność). Ten pokój stanowi „strefę zastrzeżoną” wyłącznie dla nich. Podczas prowadzenie akcji ustala się program spotkań z dziennikarzami, w tym raz – dwa razy na dobę nawet w pomieszczeniu operacyjnym (podczas

przerw w intensywnej pracy zespołu). Ich identyfikatory (karty akredytacji) powinny być znane wszystkim członkom zespołu kryzysowego i muszą się wyróżniać wśród pozostałych.

Pracownicy mediów stanowią wyjątkową grupę osób wymagającą szczególnego potraktowania. Jest to grupa wyalienowana, opiniotwórcza, polująca na sensacje dobrze sprzedające się na wolnym rynku mediów. Problemem kontaktu z dziennikarzami jest to, że oni przybywają w miejsce zdarzenia już z założoną tezą i tylko poszukują uzasadnienia dla jej prezentacji. Współpraca z mediami jest sprawą priorytetową menadżerów programowania kryzysowego ale poważną trudność stanowi brak przygotowania merytorycznego dziennikarza i najczęściej brak przygotowania medialnego menadżerów. Poza tym media i zespoły reagujące mają dość istotnie rozbieżne cele; katastrofa dla zespołu to element walki o życie, ograniczanie skutków, zapewnienie znośnych warunków ludności poszkodowanej, a dla dziennikarzy to rodzaj widowiska plenerowego. Zatem już na wejściu istnieją poważne rozbieżności techniczne i merytoryczne.

Kontakty zespołów reagujących z prasą są ważne, ale nie mogą destabilizować pracy na **centrum operacyjnym**. Każda trudna sytuacja czy zmiana sytuacji, wywołuje wypieki na twarzach i pogoń za NEWSami, które zwiększą „oglądalność”, „poczytność”, „popularność”. Redakcje prześcigają się w tym, która poda jakąś wiadomość jako pierwsza, podkreślając operatywność swoich dziennikarzy. Ta praca jest ich żywiołem i powołaniem, zacieśnią jednak granice między fikcją a rzeczywistością. Dziennikarze „polują” na zdarzenia, które mogą im przynieść uznanie, bywa że sławę. To zaciera jasność spojrzenia.

Pracownicy mediów nawet w okresie wojny stanowią dobrze zorganizowaną siłę, co pokazały różne konflikty lokalne, nie należy ich lekceważyć ani ignorować. Media potrafią zniszczyć nawet geniusza menadżeryzmu i wykreować geniusza nawet z nieudacznika. Informacja przekazywana mediom musi być sprawdzona, udokumentowana, podana rzeczowo, jednoznacznie i bez podtekstów. To media stanowią główne źródło informacji dla ludności, którego zachowanie może pomagać opanować sytuację lub komplikować ją, a to w konsekwencji może prowadzić do eskalacji kryzysu lub jego ograniczenia.

Polityka informacyjna determinuje prowadzenie działań racjonalnych w zakresie bezpieczeństwa. Jest ona częścią strategii zarządzania kryzysowego we wszystkich jego fazach. Ludność ma prawo do pełnej informacji. W każdej sytuacji mieszkańcy powinni być informowani dość szeroko, ponieważ to oni ponoszą koszty funkcjonowania systemu. Menadżer jest specjalistą, eksper-

tem, doradcą, nauczycielem, instruktorem, ale nie musi się znać na technice działania mediów. Ludność musi być instruowana jak się zachować w trudnej sytuacji, a przede wszystkim jak jej uniknąć. W sprawach bezpieczeństwa menedżer jest adwokatem, organizatorem, opiekunem i musi zapewnić sobie wystarczający poziom wiarygodności aby przekonać decydentów do słuszności swoich racji. Bez odpowiedniej polityki informacyjnej nie jest w stanie sprostać temu zadaniu. Polityka informacyjna jest istotnym narzędziem, priorytetem, całokształtu aktywności kryzysowej, a w fazie reagowania w szczególności. Wykonawcą polityki informacyjnej są media.

Informowanie społeczeństwa o nieuchronnym zagrożeniu realizują media (radio, prasa, Internet, telewizja). Informowanie nie polega na straszeniu ludzi, komplikowaniu przekazów, wzbudzaniu gniewu czy apatii. Informacja nie może sygnalizować bezsilności, dezorientować lub wywoływać niekontrolowane reakcje co aktualnie nie należy do wyjątków. Dane i fakty o zbliżającym się zagrożeniu muszą być opatrzone komentarzem ludzi kompetentnych i „instrukcją postępowania” w określonych sytuacjach. Media w sytuacjach zagrożenia powinny zachować neutralność, gdyż leży to w interesie ludności w tym samych pracowników mediów, ich rodzin i bliskich. Doświadczenie w tym zakresie są różne i nie do wyjątków należy, w walce o „oglądalność, poczytność, słuchalność”, manipulacja informacją, zachowania nieetyczne, nieprzestrzeganie dobrych obyczajów, nie mówiąc już o fair play. Sympatia mediów jest różnie lokowana, nie zawsze obiektywnie. W obronę bierze się ludzi „pokrzywdzonych”, którzy cierpią z powodu ich wysokiej nieodpowiedzialności. Bywa, że sympatia jest po stronie terrorystów lub winnych zanie dbań, które spowodowały katastrofę. Informowanie powinny prowadzić osoby wiarygodne, posiadające w społeczeństwie autorytet.

Informowanie społeczeństwa (publiczności) jest jednym z ważniejszych przedsięwzięć aktywności kryzysowej w fazie reagowania. Społeczeństwo jest traktowane podmiotowo i ma prawo do pełnej i bieżącej informacji o wydarzeniach, które go dotyczą. Wprowadzenie cenzury jest niedopuszczalne i uruchomi natychmiast kanały informacji alternatywnej, co nie sprzyja skuteczności reagowania. Wkrada się element niepewności co do kompetencji władzy w zakresie realizowanej aktywności kryzysowej i wiedzy do zachowań niekontrolowanych a nawet paniki. Najważniejszym środkiem dotarcia z informacją do ludności jest radio, telewizja, Internet. Prasa może być istotnym źródłem instruktażu. Ostrzeżenie w miejscach zagrożenia bezpośredniego, obok radia i telewizji, angażuje również środki będące w dyspozycji służb reagujących (megafony zamontowane na pojazdach, syreny i inne urządzenia, które w spo-

sób zrozumiały i szybki przekazują informację dla ludności znajdującej się w niebezpieczeństwie).

2. Konferencje prasowe

Do kontaktu z mediami przygotowuje się rzecznika prasowego, którym powinien być profesjonalny dziennikarz, przeszkolony w zakresie zarządzania kryzysowego, znający specyfikę reagowania służb i funkcjonowania systemu bezpieczeństwa. Dziennikarz ten musi być członkiem zespołu reagującego, stanowić mocne oparcie dla zespołu kryzysowego i służb. Menadżer zarządzania kryzysowego zna mechanizmy funkcjonowania systemu a dziennikarz zna technikę wykorzystania mediów i ich siłę przebicia. Podczas reagowania powinni się uzupełniać. Na zachodzie praktykuje się utrzymywanie sztywnych połączeń między centrum operacyjnym i rozgłośnią. Media są jednym z ważniejszych elementów systemu.

Praktyka dowodzi, że dziennikarze w pogoni za sensacją, stawiają różne pytania, nawet niewiele mające wspólnego z rzeczywistością. Zainteresowane są koncepcjami prowadzonych działań w najbliższej przyszłości lub na wybranym kierunku. Na stawiane pytania trzeba mieć gotowe i wiarygodne odpowiedzi. Jeżeli tych odpowiedzi brakuje, nie należy improwizować. Trzeba się przygotować do powtórnego spotkania tak szybko jak to tylko jest możliwe. Dziennikarze nie zadawają się spotkaniem z menadżerem czy rzecznikiem prasowym, oni domagają się spotkania z burmistrza lub innych lokalnych osobistości. Ma to dobre i złe strony:

- pozytyw – informacja pochodząca z ust władzy zapewnia działaniom wiarygodność;
- negatyw – wprowadza się element dodatkowego ryzyka, gdy ta osoba będzie źle przygotowana, źle zaprezentuje działania lub ogólnie mówiąc „nie jest medialna”. Dlatego burmistrz lub inna osoba z kręgu lokalnej elity musi być do prezentacji gruntownie przygotowana, musi dysponować wiarygodnym materiałem prezentacyjnym **i powinna mieć w pobliżu menedżera programów kryzysowych, menedżera reagowania kryzysowego wiodącej służby i rzecznika prasowego**. Praktyką i zwyczajem jest podawanie mediom krótkich ale wyczerpujących informacji. Pierwszą informację podaje się z chwilą uruchomienia centrum operacyjnego. Ta informacja ma wprowadzić dziennikarzy w sytuację, dać im

możliwie pełną wiedzę na temat zdarzenia. Musi być jednak zweryfikowana i zawierać najważniejsze fakty.

Podczas informowania bazuje się na faktach, unika się opowiadania o bliżej niesprecyzowanych działaniach. Jeżeli nie zna się detali, nie wolno ich tworzyć. **Podaje się tyle, ile się wie, ale trzeba stworzyć wrażenie, że wie się co się podaje.** Trzeba być w pewnej mierze dyplomataż tzn. należy zawsze wiedzieć, co się mówi, ale nie zawsze należy mówić, co się wie. Jednocześnie przygotowuje się materiały na konferencję prasową. Przykładowo, nastąpił wyciek substancji toksycznej, zatem w konferencji prasowej musi uczestniczyć osoba, która zaprezentuje właściwości tej substancji. Wskazany jest udział w konferencji lekarza, który wyjaśni sposoby i możliwości leczenia osób mających kontakt z tą substancją. Dobrze byłoby zaprezentować przykłady z przeszłości i rezultaty reagowania. Nie wolno pozwalać sobie na radosną twórczość zaślanianie się tajemnicą lub odpowiadanie tylko: „nie wiem”, „odpowiem później”, „następne pytanie proszę”. To kompromituje prowadzącego konferencję.

Podczas prowadzenia konferencji prasowych nie wolno zanudzać dziennikarzy zbędnymi dykteryjkami i historyjkami, i nie należy się starać być dowcipnym, ale trzeba być rozluźnionym. W kontaktach z prasą nie należy polegać wyłącznie na biuletynach, które w zależności od sytuacji wydaje się 2–4 razy na dobę. Biuletyny są źródłem informacji podstawowej, a to jest za mało dla dziennikarzy. W chwilach wolnych od nadmiaru zadań lub zaistnienia jakiegoś ważnego wydarzenia, organizuje się spotkania mniej formalne z prasą (poza protokołem). Atmosfera takiego spotkania też powinna odbiegać od protokołu.

Udając się na spotkanie z dziennikarzami, należy dysponować dużą liczbą faktów. Podczas prowadzenia konferencji nie wolno spekulować, przypuszczać, gdybać; „co by było gdyby”. Od gdybania to dziennikarze są fachowcami. Prezentowanie faktów musi być przejrzyste a odpowiedzi na pytania lakoniczne, umotywowane i podane językiem prostym. Nie wolno popisywać się krasomówstwem. Jeżeli nie zna się odpowiedzi, należy uczciwie to przyznać i określić termin zaspokojenia ciekawości.

Podczas prowadzenia konferencji prasowych prezydent nie jest „gwiazdą wieczoru” ale współpracownikiem prasy i osobą odpowiedzialną za przekaz informacji. Każde spotkanie z prasą jest epizodem tej współpracy. Media potraktowane po partnersku, po zakończeniu akcji mogą wydatnie pomóc w informowaniu społeczeństwa odnośnie prowadzonej aktywności kryzysowej. Współpraca z mediami musi mieć charakter stały. Trzeba zrozumieć ich styl pracy i limitowany czas. Media mogą zapewnić wiarygodność planowi

i programom, ale należy je do tego przekonać. Stanowią jeden z głównych elementów systemu zarządzania kryzysowego we wszystkich jego fazach, one po prostu są.

3. Media w fazie reagowania

Podczas reagowania media mają do odegrania rolę szczególną, stosunkowo większą niż w innych faz zarządzania kryzysowego. Praktycznie ich zdolności informacyjne są nieograniczone. Kanały telewizyjne i radiowe, wyłącznie informacyjne lub z rozszerzonymi programami informacyjnymi, charakteryzują się permanentną gotowością do informowania o codziennych sprawach naszego życia. Wpływ tych mediów na rozwój sytuacji w miejscu zdarzenia, przy ich wysokiej aktywności, może okazać się ogromny ale zazwyczaj w miejsce zdarzenia przybywa ich za dużo, a niekiedy z założonymi tezami. Media zwykły sugerować, że jedyną siłą, która poprawnie reaguje w katastrofie, są oni. Media są wyzwaniem dla służb reagujących nie mniejszym niż sama katastrofa.

Rola i miejsce mediów w fazie reagowania są (powinny być) dokładnie sprecyzowane. Zadanie sprostania presji mediów na wstępie zazwyczaj spada na służbę, która pojawiła się jako pierwsza. Dziennikarze jednak nie poddają się i przed kamery i mikrofony ściągają ludzi przypadkowych, gapiów, dzieci i tych, którzy chcą się pokazać przed kamerą czy mikrofonem. Dziennikarze chcą wdrzeć się wszędzie a najlepiej tam, gdzie można zdobyć jakąś niecodzienną informację, nawet nie związaną z katastrofą. Czasami narażają się wchodząc w miejsca zagrożone naruszonymi konstrukcjami budynków, używaniem siły lub zagrożone w inny sposób.

Na wstępie interesują się informacjami dającymi się dobrze sprzedać medialnie. Z czasem zaczynają się interesować losem ofiar, ich czasowym zakwaterowaniem, rozmieszczeniem ich rodzin i przyjaciół, zabezpieczeniem naruszonych konstrukcji budynków, udroźnieniem ciągów komunikacyjnych i wieloma innymi sprawami, które wymagają szybkiej reakcji władzy lokalnej. Musi być spełniony jeden warunek, to musi być medialne. Władze z kolei pod presją mediów, angażują się niekiedy w drugorzędne, nagłaśniane przez media przedsięwzięcia, co nie służy dobru doświadczonej przez los ludności. W zależności od charakteru katastrofy, uwaga mediów może się skupiać również na działalności przemysłowej, gospodarczej, komercyjnej, losach mniejszości, grup i organizacji.

Inicjowanie działań przez personel mediów podczas katastrofy jest podobne w całym świecie. Bardzo szybko zjawiają się w miejscu katastrofy, starają się zarezerwować dostępne jeszcze pomieszczenia w pobliżu miejsca zdarzenia i zaczynają przekaz na żywo. Personel ten dowiaduje się o katastrofie razem ze służbami kryzysowymi, na miejsce zdarzenia przybywa często przed służbami i oczekuje nieskrępowanego dostępu do wszystkich udogodnień, jakie sobie wymarzy. Dziennikarze oczekują ścisłych odpowiedzi na zadawane pytania podczas różnych form informowania, w tym krótkich briefingów i żądają dostępu do wszystkich miejsc i każdej informacji. Potrzeby zaspokojenia informacyjnego mediów lokalnych i regionalnych bardzo szybko zostają zwielokrotnione przez życzenia mediów krajowych i międzynarodowych, na co duży wpływ ma charakter samej katastrofy. Jeżeli tej progresji potrzeb nie uwzględni się wcześniej, dziennikarze bardzo szybko spowodują wzrost naturalnego w takich okolicznościach zamieszania (bałaganu).

Niekonwencjonalne postępowania mediów wymuszają następujące działania służb:

- 1) Uporządkowanie kontroli dostępu do miejsca katastrofy, co oznacza, że policja musi zapewnić przede wszystkim nieskrępowany dostęp służbom ratowniczym i zabezpieczyć ewentualne dowody przestępstwa. Nie jest to spójne z życzeniem mediów, które pragną rozmieścić się najbliżej miejsca katastrofy z różnym sprzętem niejednokrotnie jeszcze znacznym gabarytowo. Media dysponują już śmigłowcami i będą chciały je wykorzystać nie licząc się z utrudnieniami i dodatkowym zagrożeniem dla reagujących służb.
- 2) Urządzenie punktu łączności z mediami, co oznacza konieczność uruchomienia w bezpośrednim sąsiedztwie katastrofy, ale poza kordonem policji, specjalnego punktu łączności z mediami. Dostęp do punktu (nieograniczony) powinni mieć reporterzy i dziennikarze. Tam należy prowadzić briefingi i spotkania z ekspertami, którzy mogą wyjaśnić wszystkie sprawy interesujące dziennikarzy z projekcją filmów, prezentacją komputerową i innymi formami obrazującymi sytuację włącznie. Te formy informowania w terenie mogą być bardziej satysfakcjonujące niż suche spotkania w sprawach ogólnych w centrum prasowym.
- 3) Wyznaczenie (sprawnego) rzecznika prasowego. Personel mediów musi mieć dostęp do informacji w miejscu katastrofy i w tym kierunku czyni naciski. Tego nie wolno bagatelizować, ponieważ zmusza się media do poszukiwań informacji alternatywnej. Źródła tej informacji rzadko bywają wiarygodne, dlatego podejmuje się działania dla ich uwiarygodnienia.

Dziennikarze pragną dostępu do osób odpowiedzialnych za sprostanie skutkom katastrofy, chcą prowadzić wywiady ze starszymi rangą policjantami, strażakami, ratownikami medycznymi w miejscu zdarzenia z tragedią ludzi w tle (to jest standard medialny). Pragną również kontaktów ze specjalistami transportu drogowego, kolejowego i powietrznego, łączności i innych agencji oraz przedstawicielami władzy lokalnej. Na to wszystko wystarczającym remedium ma być rzecznik – sprawny dziennikarz.

- 4) Niekiedy może być bardzo potrzebna pomoc profesjonalna ze szczebli wyższych. Samorząd nie zawsze dysponuje rzecznikiem prasowym z prawdziwego zdarzenia. Wtedy konieczne jest wsparcie władz lokalnym profesjonalistą od mediów ze szczebla wyższego. Nie pozostawia się samorządu bez pomocy w zderzeniu z mediami. Pomoc musi być profesjonalna, nieodpłatna i obliczona na cały okres katastrofy. Pracownicy ci przybywają z własnym sprzętem łączności oraz wyposażeniem we wszelkie środki techniczne gwarantujące właściwą pracę. Generalnie mogą oni być rozmieszczeni w centrum prasowym, zapewniają kontakt z pracownikami mediów i zabezpieczają wizyty VIPów.
- 5) Uporządkowanie zbierania informacji jest działalnością standardową. Do zbierania informacji media wykorzystują każde dostępne środki łączności, każdego dostępnego członka zespołów reagujący i każdego gapia. Ta „działalność” musi być w miarę koordynowana. Informacja zbierana z różnych źródeł musi być weryfikowana i konfrontowana przed jej upowszechnieniem. To jednak znajduje się już w obszarze etyki mediów. W działaniach kryzysowych praktykuje się pracownika łącznikowego z mediami z zadaniem koordynowania tej pracy. Jest on jednym z dziennikarzy wytypowanym do tej roli na najwcześniejszym możliwym etapie tej aktywności. Katastrofa jest zbyt poważną sprawą, żeby dziennikarze rywalizowali ze sobą o dostęp do informacji według tylko sobie znanych kryteriów.

Zapewnienie wiarygodności jest fundamentem konstrukcji reagowania. Dokłada się szczególnej staranności dla uwiarygodnienia informacji. Na etapie początkowym na dobrą sprawę nikt nie wie dokładnie, co się stało. Dlatego stwierdzenia (oświadczenia) początkowe są ogólnikowe i dotyczą faktów już znanych oraz czynników ograniczających wiedzę, a także tego co uczyniono dla pełniejszego rozeznania w sytuacji. Oświadczenia są uzasadnione zobowiązaniem dostarczenia pełniejszej informacji tak szybko jak to tylko będzie możliwe.

Spekulacje medialne są, były i będą. Media, głodne informacji sensacyjnej, powitają każde oświadczenie z zadowoleniem, szczególnie wtedy, gdy

będzie ono płynęło ze strony służb kryzysowych lub naocznych świadków. Doświadczenie uczy jednak, że te źródła informacji do obiektywnych nie należą. Dlatego ważne jest aby oświadczenia wstępne nie zawierały spekulacji odnośnie przyczyn katastrofy (to domena specjalistów) ani przedwczesnych, niepotwierdzonych szacunków ofiar, szczególnie osób zabitych.

Szczegółnej ostrożności wymaga informacja dotycząca bezpośrednich ofiar katastrofy, o ile nie została potwierdzona przez wiarygodne źródła. Dodatkowym warunkiem w tym przypadku jest konieczność wcześniejszego poinformowania krewnych osób zabitych, zanim zrobią to media. Jest to wymóg etyczny i cywilizacyjny chociaż trudny do spełnienia. Zazwyczaj identyfikacja ofiar zabiera dużo czasu i wtedy przecieki trafiają do chcących się wykazać operatywnością dziennikarzy. W takiej sytuacji tylko od dobrej woli mediów i ich poziomu etycznego zależy co z tym zrobią. Takie informacje są przekazywane zgodnie z przyjętą procedurą. Doświadczenia są jednak przykre.

Media obiektywne to iluzja, dlatego ważne jest wytworzenie najlepszych z możliwych na danym etapie stosunków z personelem mediów od samego początku. Presja współzawodnictwa między zespołami prasowymi i poszczególnymi dziennikarzami czyni ich mało wrażliwymi na nieszczęście ofiar. Wszystko musi opierać się jednak na jakichś zasadach. Jeżeli dziennikarze zaczną być traktowani nierozsądnie lub instrumentalnie, zaczną próbować ustalać własne reguły gry, które mogą poważnie zaszkodzić prowadzonym działaniom ratowniczym i co ważne, narażać dowody w sprawach ewentualnych dochodzeń kryminalnych. Dobrze ułożone stosunki z mediami powinny łączyć te problemy i tym samym powinny umożliwić osiągnięcie wymiernych korzyści w zakresie pomocy ze strony mediów. To media mogą (i powinny) apelować do społeczeństwa o oddawanie krwi, publikować szczegóły w zakresie planowanej i prowadzonej ewakuacji, instruować w sprawach postępowania w konkretnych okolicznościach oraz przekazywać do publicznej wiadomości numery ważnych telefonów i inne niezbędne dla społeczeństwa dane.

Działania mediów na rzecz władz lokalnych i służb reagujących, w tym ochrony zdrowia, mają wymiar trudny do oszacowania ale każda służba jest przygotowana na sprostanie wymogom mediów w nie mniejszym stopniu niż skutkom katastrofy. Współpraca z mediami jest integralną częścią aktywności kryzysowej, i podlega jak całość tej aktywności – koordynacji. W sytuacji przenoszenia akcentów reagowania na fazę odbudowy doraźnej, koordynacyjna rola aktywności kryzysowej przechodzi na właściwy organ władzy lokalnej. Zatem organ ten przejmuje również rolę wiodącą w kontynuacji współpracy z mediami, zapewnieniu im opieki i informacji. Bliska współpraca władzy lokalnej, konty-

nującej działania służb kryzysowych, z przedstawicielami mediów od początku musi przebiegać bez zakłóceń. Gdy władze lokalne przejmują inicjatywę w odbudowie doraźnej, uwaga mediów ogniskuje się na szpitalach, służbach innych niż kryzysowe i może okazać się uzasadnione przejście wiodącej roli w kontaktach z mediami przez którąś z tych służb, przykładowo przez służbę zdrowia, opiekę społeczną, planowania przestrzennego, budownictwa lub inną.

W niektórych przypadkach uwaga mediów ogniskuje się na społecznościach, grupach, rodzinach a nawet osobach mieszkających nieraz na znacznej odległości od miejsca zdarzenia. W pewnych okolicznościach społeczności te czy osoby, stają się centrum zainteresowania mediów. Przykładowo może to odnosić się do osób, które zginęły w katastrofie transportowej i podlegają szczególnej ochronie. Przedsięwzięcia te muszą być oparte na bazie uregulowań prawnych, a takich aktualnie brak.

4. Centrum operacyjne

Każdy szczebel administracji ma urządzone własne centrum operacyjne pod różnymi niekiedy bardzo uduźwionymi nazwami (niektóre szczeble mają ich do dziesięciu). W razie katastrofy takie centrum się rozwija uzupełniając koniecznymi do rozwoju sytuacji przygotowanymi specjalistami. Zaraz po uruchomieniu centrum operacyjnego z dziennikarzami powinien spotkać się burmistrz w towarzystwie menadżera programów kryzysowych, szefa głównej służby reagowania, rzecznika prasowego – profesjonalnego dziennikarza i korzystając z ich pomocy, powinien zrelacjonować sytuację, zaprezentować koncepcję prowadzenia działań i przedłożyć program kontaktów z prasą na terenie centrum prasowego.

Obieg informacji w centrum operacyjnym jest jedną z najważniejszych spraw, które muszą być rozwiązane celem zabezpieczenia skuteczności działania centrum. Dotyczy to procedur, metod, zasad i sposobów zbierania, analizowania, przetwarzania, archiwizowania, przekazywania informacji wewnątrz centrum jak i rozpowszechniania na zewnątrz. Obieg informacji jest sprawą kluczową dla uzyskania sukcesu w każdym procesie, a w zarządzaniu kryzysowym, w tym w fazie reagowania szczególnie. Od sprawności organizacyjnej procesu obiegu informacji zależy jej przetworzenie, zinterpretowanie i wykorzystanie, co ma istotny wpływ na skuteczność działań i racjonalne wykorzystanie w reagowaniu posiadanych zasobów. W tym procesie powinni uczestniczyć przygotowani pracownicy mediów.

Członkowie zespołu, przybywając do centrum operacyjnego, po zapoznaniu się z sytuacją, zajmują swoje miejsca pracy, sprawdzają sprzęt, środki łączności, uruchamiają programy i przystępują do realizacji swoich powinności składając meldunek starszemu (kierownikowi) zmiany o gotowości do pracy, a bazą pracy zespołu jest informacja. O ile sytuacja na to pozwala, starszy zmiany lub inna kompetentna osoba, wprowadza członków zespołu w bieg zdarzeń informując o rozwoju sytuacji z podkreśleniem tych elementów, które wymagają szybkiego rozwiązania. Realizuje się to na trzy sposoby:

- 1) na ogólnym spotkaniu z podpisaniem „listy obecności”;
- 2) w drodze wydania okólnika czyli informacji na piśmie, a zapoznanie się z treścią każdy potwierdza podpisem;
- 3) w drodze przekazania informacji w sieci komputerowej, gdzie każde wejście do sieci jest rejestrowane.

Bardzo ważne jest zorganizowanie i utrzymanie solidnego banku informacji (zinwentaryzowanej bazy skażonych gruntów, „wątpliwych” technologii, dzikich wysypisk śmieci, obchodzenia rocznic z „podtekstami”, nieformalnych grup, sekt, podejrzonej działalności, różnego rodzaju anomalii i dewiacji). We wzbogacaniu tej bazy rola mediów jest nieoceniona.

Dla zapewnienia funkcjonowania solidnego banku informacji trzeba prowadzić systematycznie dokumentowanie występujących i potencjalnych zagrożeń, w czym media mogą wydatnie pomóc. Prognozuje się przy tym możliwy rozwój wydarzeń, co pomaga przewidzieć przebieg zdarzeń w przyszłości, zachowanie ludności, przypuszczalne straty i potrzeby w zasobach. Należy zbierać, analizować, uogólniać i prezentować wnioski kompetentnym władzom. Przykładowo, jakieś gospodarstwo jest podtapiane każdego roku podczas nawet niewielkich powodzi (a takich jest wiele), zatem trzeba rozważyć sens ciągłej odbudowy takiej posesji. Takie pomysły inicjacyjne i motywacyjne nie wszystkim się jednak spodobają, a mediom w szczególności. Dlatego muszą być wszechstronnie umotywowane, ponieważ mogą kolidować z poglądami populistycznych ruchów. Przy opiniowaniu, rozpatrywaniu i akceptowaniu dowolnej działalności, konieczne trzeba rozwiązać dylemat zgodności standardów bezpieczeństwa z działalnością gospodarczą. Racje muszą być umotywowane, wiarygodne, potwierdzone pozytywną opinią ekspertów. Tu też media mogą być bardzo pomocne.

5. Wizyty VIPów w miejscach katastrof

Wizyty polityków i osób z kręgów władzy stają się coraz bardziej popularne a im bliżej wyborów, mogą przybierać rozmiary trudne do skonsumowania przez system reagowania. Generalnie nigdzie nie określa się tej działalności prawem, ponieważ nie wynika to z potrzeb systemu ale jest elementem koniecznym dla jego właściwego funkcjonowania. Takie wizyty mogą stymulować reagowanie i stanowić katalizator skuteczności systemu. Muszą spełniać jeden warunek; one mają służyć ofiarom katastrof a nie popularyzacji osoby wizytującej.

Wizyty VIPów stanowią poważne wyzwanie dla koordynatorów reagowania w miejscach katastrof. Zasadniczo powinny służyć podniesieniu morale ludności doświadczonej przez katastrofę oraz osób zaangażowanych w procesie reagowania. Jednak źle przygotowane i źle przeprowadzone mogą przynosić odwrotne skutki do zamierzonych. Katastrofa nie jest zjawiskiem politycznym i podporządkowywanie jej skutków niezrozumiałej grze politycznej, walce o elektorat, jest po prostu nieetyczne.

Wizyty VIPów w każdych okolicznościach muszą spełniać kilka kryteriów:

- 1) powinny być organizowane z myślą o wzmocnieniu zdolności reagowania ludności i służb kryzysowych a nie własnej pozycji w przyszłych wyborach;
- 2) przy organizowaniu wizyt VIPów należy przestrzegać stosownych do okoliczności standardów;
- 3) szczebel VIPa musi odpowiadać klasie katastrofy (zagrożenia).

Gdy chodzi o szczebel centralny to ważne jest aby przestrzegać pewnych hierarchii i adekwatności szczebla wizyty do rozmiarów katastrofy. Generalnie politycy i osoby z kręgów władzy centralnej składają wizyty w miejscach katastrof zakwalifikowanych do rządowych i narodowych (krajowych). W świecie przestrzega się pewnych standardów w tym zakresie, które są następujące:

- 1) **Minister wiodący** (u nas kategoria nieznana) *składa wizytę w miejscu zdarzenia o znamionach zagrożenia rządowego* już na początku procesu reagowania, zapoznaje się z sytuacją, możliwościami, potrzebami i odwiedza rannych oraz rozmawia z ofiarami bezpośrednimi katastrofy. Ta wizyta nie może markować zaangażowania rządu, ona musi być właściwym sygnałem zaangażowania rządu w niesieniu ulgi poszkodowanej ludności i pomocy reagującym służbom, musi dawać sygnał o uruchomieniu konkretnego programu kryzysowego (u nas nie ma takich programów).

Wizyta nie jest wydarzeniem prywatnym ministra. Po zakończeniu wizyty składa sprawozdanie na posiedzeniu Rady Ministrów, a może również być zobligowany do złożenia sprawozdania przed parlamentem. Raport dotyczy nie tyle wizyty, co możliwości sprostania wymogom systemu reagowania. Ministrowi wizytującemu miejsce zdarzenia mogą towarzyszyć członkowie parlamentu z właściwych komisji. **Wizytę przygotowuje gabinet ministra.** Typowymi zdarzeniami wymagającymi wizyty ministra jest wypadek lotniczy, bunt we więzieniu, większe gradobicie, wzmożone zamiecie śnieżne, szczególnie uciążliwe opady, wypadki w kopalniach, rozruchy i inne zdarzenia, których rozmiar jest poważny wykracza poza zdolności reagowania wojewody.

- 2) Znaczna skala katastrofy może skłonić **prezydenta RP, premiera, marszałka Sejmu czy Senatu** do złożenia wizyty, przy czym te wizyty powinny należeć do wyjątków a nie stanowić reguły. Wizyty te również przygotowuje gabinet ministra wiodącego i głowie państwa, premierowi czy marszałkom mogą, ale nie muszą, towarzyszyć osoby odpowiedzialne za nadzorowanie lub organizowanie pomocy. *Nie wolno organizować pielgrzymek w miejsce katastrofy w limuzynach w licznej obstawie. To demoralizuje i denerwuje. Wizyta VIPa w miejscu katastrofy nie może mieć charakteru bizantyjskiego.*
- 3) W zdarzeniach stanowiących poważne zagrożenia ale nie mających rozmiarów katastrofy narodowej czy rządowej (zagrożenie typu regionalnego) w miejscu reagowania powinien pojawić się wojewoda z marszałkiem województwa. Typowymi zdarzeniami dla wizyty wojewody były katastrofy: hali wystawowej w Katowicach, pożaru budynku socjalnego w Kamieniu Pomorskim, sytuacje po przejściu trąby powietrznej, większe katastrofy w transporcie, w szkołach, szpitalach i inne sprawy będące w kompetencjach tych urzędników.
- 4) **Jeżeli chodzi o VIPów lokalnych** czy regionalnych to odpowiednio do rozmiarów katastrofy skutkujących zagrożeniem lokalnym lub regionalnym, w miejsce zdarzenia wybierają się wyżsi urzędnicy regionalni, liderzy religijni, lokalni członkowie parlamentu, burmistrz, przewodniczący reprezentacji wybieranej (u nas rady lub sejmiku). W przypadku, gdy skutki katastrofy dotyczą również obywateli innych państw, należy liczyć się z tym, że miejsce katastrofy zechcą odwiedzić ambasadorowie tych państw, których są obywatelami lub inni wysocy urzędnicy służby konsularnej. Te wizyty powinny organizować władze lokalne w porozumieniu z władzami regionalnymi i właściwą komendą policji.

Wizyty w miejscu zdarzenia muszą uwzględniać aktualną sytuację lokalną i skalę skutków bezpośrednich katastrofy dla lokalnej społeczności. Nie zaleca się składania wizyt w miejscach zdarzenia podczas prowadzenia szczególnie skomplikowanej akcji ratunkowej (przykładowo wizyta premiera podczas akcji ratunkowej po katastrofie hali wystawowej) a szczególnie w sytuacji usiłowania wydostania ofiar tkwiących w pułapkach zniszczonych konstrukcji budowlanych. VIPy nie powinni wpływać na ciągłość prowadzonych akcji, ani dekoncentrować służb ratowniczych, dezorganizować pracy, odciążać służb od ich aktywności, na rzecz zabezpieczenia spokoju sumienia wizytującej osoby. Nie wolno przerywać prowadzenia prac zabezpieczających życie, krytykować oponentów politycznych, itd. Termin przyjazdu VIPów musi być konsultowany z szefem akcji reagowania i przyjazd jest możliwy tylko za jego zgodą bez względu na stanowisko osoby wizytującej. Jest to nie tylko standard ale i wymóg formalny.

Niedopracowane lub źle zorganizowane wizyty VIPów nieuchronnie stwarzają jakieś trudności i powodują zakłócenia. Sytuacja może być denerwująca jeżeli wizytujący politycy przyjeżdżają z konkretnym zamiarem zwrócenia na siebie uwagi otoczenia. Bizantyjski styl przeprowadzania wizyt rodzi konieczność zapewnienia bezpieczeństwa tym osobom i stwarza dodatkowe problemy dla służb kryzysowych. Do zapewnienia bezpieczeństwa takich osób wyznacza się niekiedy więcej funkcjonariuszy służb kryzysowych, niż do opieki nad bezpośrednimi ofiarami zdarzeń.

Wizyta ma przynieść efekty pozytywne, ma podnieść morale ofiar (szczególnie osób rannych) i personelu służb kryzysowych zaangażowanych w reagowanie. Politycy, wykorzystując wyjątkowość sytuacji, mają niecodzienną okazję wystąpić w roli zatroskanych gospodarzy i zarejestrować się w pamięci publiczności, i z tego korzystają. Fotografowanie się na tle nieszczęślików lub powalonych konstrukcji pozwala zdobywać popularność lub poparcie społeczne w rankingach badań nastojów społecznych. Zbytnia wystawność wizyt, obietnice bez pokrycia, populizm, przynosi w dłuższej perspektywie skutki odwrotne od zamierzonych.

Służby kryzysowe są przyzwyczajone do wizyt nic nie wnoszących do procesu reagowania, mają doświadczenie w ich przygotowywaniu i realizacji. Inne nadzieje z takimi wizytami wiążą ofiary. Wyjątkowa sytuacja tylko wielokrotnie liczbę składanych i zapowiadanych wizyt. Służby przyzwyczajone do organizacji nic nie wnoszących wizyt w sytuacjach normalnych, mogą wykorzystać doświadczenia podczas organizacji wizyt wyjątkowych w miejscach katastrof i sprowadzić je do wydarzeń rutynowych.

Podczas takich wizyt istotne jest zachowanie proporcji udziału mediów w ich przeprowadzeniu i towarzyszeniu VIPom. Wizyty organizuje się dla bezpośrednich ofiar katastrof, ich rodzin i służb reagujących a nie dla mediów i zdobywania elektoratu. Standardem jest ograniczanie liczby dziennikarzy do minimum, za to przed wejściem w strefę katastrofy i po wyjściu z niej ograniczeń już nie ma. Ograniczenia nie spotykają się z akceptacją zarówno VIPów jak i mediów, ale są koniecznością z uwagi na szacunek dla ludzi pokrzywdzonych przez los.

Standardowo wizytujący VIP wyższego szczebla odbywa w miejscu zdarzenia dwa briefingi; jeden przed wkroczeniem na miejsce katastrofy i drugi już po opuszczeniu tego miejsca. Te briefingi muszą być dobrze przygotowane pod względem merytorycznym, technicznym, prezentacyjnym i lokalowym. VIP musi być przygotowany do spotkania z mediami, ponieważ jego wystąpienia, zarówno to przed wejściem w rejon katastrofy, jak i te po wyjściu, mogą mieć poważny wpływ na dalsze reagowanie (jego sukces w przyszłych wyborach nie jest ważny). Zasadniczo taka osoba powinna wystrzegać się krytyki systemu, służb reagujących, władz. To nie jest miejsce dla podejmowania takiej działalności, wnosi wątpliwości co do sposobu reagowania i podważa autorytet władzy.

Charakterystyczną cechą wizyt VIPów jest dążenie do spotkania się z ofiarami bezpośrednimi zdarzenia, rannymi, rodzinami ofiar i generalnie z tymi, którzy przeżyli katastrofę. Takie spotkania przeprowadza się w obecności kamer, aparatów fotograficznych, mikrofonów, tyle, że cele takich przedsięwzięć mogą być dalekie od tych, które powinny przyświecać wizytom. Jeżeli chodzi o rannych, to osoby do ewentualnych rozmów typuje szpital wyłącznie na bazie wskazań medycznych, przy uwzględnieniu życzeń pacjentów i ich krewnych. To szpital odpowiada za pacjenta i on ocenia czy takie spotkanie jest właściwe i czy w ogóle możliwe. To samo dotyczy kontaktów z mediami. W sytuacji, gdy media z różnych przyczyn nie mają dostępu do sal pacjentów, nie mogą również towarzyszyć VIPom. Po zakończeniu wizyty u pacjentów VIP udziela wywiadu mediom i podczas tego spotkania musi się ustosunkować do sprawowanej opieki medycznej szpitala i do stanu przygotowania szpitala do sprostania sytuacji. Wizyty VIPów wymagają przygotowań przez zespół niezależnych ekspertów w bezpośredniej konsultacji z policją, strażakami i lekarzami. Tu na dyletantyzm nie ma miejsca.

Generalnie poziom szczebla z jakiego VIPy składają wizyty w miejscach zdarzeń stwarzających zagrożenie dla ludności powinien odpowiadać kategorii zagrożenia.

Lp.	Kategoria zagrożenia	Szczebel organizujący wizytę vipa	Osoby wizytujące i towarzyszące
1.	Lokalne	Gmina	Wójt, burmistrz, radni, posłowie z danego okręgu, liderzy religijni, odpowiedzialni urzędnicy
2.	Ponad-lokalne	Powiat	Starosta, urzędnicy starostwa, radni, posłowie, inne osoby wytypowane przez starostów
3.	Regionalne	Województwo	Wojewoda, marszałek województwa, urzędnicy zarówno urzędu wojewody jak i marszałkowskiego, członkowie sejmiku, przedstawiciele konsulatów państw innych, hierarchowie kościoła i inne osoby zaproszone przez wojewodę (marszałka)
4.	Rządowe	Ministerstwo wiodące	Minister wiodący, marszałek Sejmu, marszałek Senatu, posłowie i senatorowie właściwych komisji, przedstawiciele placówek dyplomatycznych, hierarchowie kościelni i inne osoby zaproszone przez ministra wiodącego lub zgłaszające taką chęć do tego ministra.
5.	Krajowe (narodowe)	Ministerstwo wiodące	Osoby jak wyżej, prezydent RP, Prezes Rady Ministrów.

Doświadczenia (nasze, rodzime) nie są w zakresie tej działalności budujące. Kilka katastrof z ostatnich lat powodowało uruchomienie pielgrzymek tzw. VIPów w miejsca zdarzeń z udzielaniem wywiadów niewiele mających wspólnego z katastrofą. Przede wszystkim w oczy rzucał się ich bizantyjski styl. Kolumny limuzyn z mnóstwem świateł, z towarzyszeniem syren, liczną obstawą i nikomu niepotrzebną oprawą, zajeżdżały w pobliże miejsca zdarzenia. VIP otoczony liczną grupą byłych i obecnych urzędników niewiele mających wspólnego ze zdarzeniem, ale wzmacniających prestiż wizytującego, nie wie na dobrą sprawę po co przyjechał. Podczas spotkań z prasą i ludźmi pada wiele obietnic bez pokrycia, przy czym media są dopuszczane wszędzie bez ograniczeń. Tego typu wizyty są niepotrzebne, demoralizujące, wręcz szkodliwe. One dezorganizują działania zespołów kryzysowych, niczego nie wnoszą oprócz złudnego poczucia dobrze spełnionego obowiązku wobec siebie w nadchodzących wyborach.

Podczas wizyt powinno się uwzględnić psychologiczne skutki katastrofy. Badania aspektów społecznego katastrofy są trwałym wkładem w lepsze zrozumienie powstawania częstych, głębokich i niekiedy dość trwałych urazów psychicznych, zarówno wśród bezpośrednich ofiar katastrof, osób z najbliższego otoczenia i członków zespołów reagujących. Praktycznie każda osoba,

która przeżyła katastrofę, ma jakieś doświadczenia pourazowe. Psychologowie dowodzą, że stres pourazowy może być manifestowany lub ukryty, ale jest on udziałem znacznej liczby ofiar bezpośrednich oraz osób reagujących. Nie do końca rozpoznano wpływ tych stanów na rozwój wypadków, skuteczność reagowania, rozprzestrzenianie się skutków i skalę strat. Wizyta nie powinna wykorzystywać tych stanów dla zdobywania popularności, jest to nieetyczne.

Stres pourazowy jest medycznie rozpoznawalny i powinien być leczony. Zatem należy przygotować programy sprostania temu wyzwaniu i do tego konieczni są profesjonalści – psychologowie. Szybkie rozpoznanie, skuteczna ocena i natychmiastowa interwencja są konieczne aby zapobiec skutkom długotrwałym i przyspieszyć proces wyzdrowienia. Menedżer programów kryzysowych powinien zamówić u specjalistów programy dla personelu reagowania kryzysowego i wdrożyć je wzmacniając możliwości prowadzenia obserwacji umożliwiającej natychmiastową pomoc współpracownikom. W działaniach kryzysowych trzeba planować personel profesjonalny z zakresu zdrowia psychicznego. Personel ten włączać należy do działań natychmiast po wystąpieniu katastrofy o traumatycznym charakterze i powinien on towarzyszyć wizytom VIPów.

Sprostanie reakcjom psychicznym jest obecnie standardem reagowania mającym na celu dorównanie wymogom stanów emocjonalnych mogących zakłócić proces optymalizacji działań. Opieką obejmuje się pracowników służb kryzysowych, w tym policjantów, strażaków, medyków, pracowników socjalnych i użyteczności publicznej, którzy z dużą dozą prawdopodobieństwa znajdują się wśród osób najwcześniej reagujących. Na bazie wiedzy prezentowanej przez specjalistów zajmujących się zdrowiem psychicznym można przypuszczać, że **zapobieganie stanom traumatycznym i proces odbudowy psychicznej** osób narażonych na sytuacje traumatyczne, powinny się znaleźć w granicach odpowiedzialności struktur kryzysowych i rozwiązań przyjętych wspólnie z profesjonalistami zajmującymi się zdrowiem psychicznym. Wizyta VIPa ma te działania wzmocnić a nie powodować destrukcji w ich prowadzeniu. Nie można tego nie brać pod uwagę podczas organizacji i prowadzenia wizyt osób ważnych w miejscach zdarzeń o znamionach katastrof.