

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tina Klanjšek

Krizno komuniciranje – primer naravne nesreče žleda v občini Postojna 2014

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tina Klanjšek

Mentor: red. prof. dr. Marjan Malešič

Somentorica: doc. dr. Jelena Juvan

Krizno komuniciranje – primer naravne nesreče žleda v občini Postojna 2014

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorju red. prof. dr. Marjanu Malešiču in somentorici doc. dr. Jeleni Juvan za strokovno pomoč, usmerjanje in napotke pri pisanju diplomskega dela.

Prav tako se zahvaljujem vsem, ki so neposredno sodelovali pri odpravljanju posledic naravne nesreče in so bili svoje izkušnje pripravljene deliti z mano.

Največja zahvala gre družini in prijateljem, ki me spodbujajo in mi stojijo ob strani.

Krizno komuniciranje - primer naravne nesreče žleda v občini Postojna 2014

Naravne in druge nesreče so del vsakdanjega življenja in zahtevajo, da smo nanje ustrezno pripravljeni. Velikokrat nismo in neprimerno odzivanje nanje privede do kriz, katerih posledice močno vplivajo na kakovost življenja posameznikov in skupnosti. V začetku leta 2014 je večji del Slovenije prizadela naravna nesreča žled. Žled je povzročil veliko škodo predvsem na infrastrukturi in na gozdovih. Občina Postojna je bila predvsem zaradi več časa trajajoče prekinjene oskrbe z električno energijo na njenem celotnem območju, ena najbolj prizadetih občin v državi. Številni občani so bili sredi zime več dni brez električne energije, kar posledično pomeni tudi brez ogrevanja in možnosti priprave toplega obroka. V diplomski nalogi sem se najprej osredotočila na preučevanje sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v občini Postojna in pripravljenost pristojnih v občini na soočanje z naravno nesrečo in odpravljanje posledic le-te. Uspešnost soočanja s krizo in reševanja njenih posledic je v veliki meri odvisna od učinkovitosti kriznega komuniciranja, ki predstavlja pomembno funkcijo znotraj procesa kriznega upravljanja in vodenja. Zato sem v nalogi nadalje preučila, kako je potekalo krizno komuniciranje med naravno nesrečo žledom v občini Postojna in kaj so bile ključne pomanjkljivosti pri tem.

Ključne besede: naravna nesreča, kriza, žled, krizno komuniciranje, Postojna.

Crisis communication - a case of natural disaster sleet in the municipality of Postojna 2014

Natural and other disasters are part of everyday life and should require adequate preparedness. Often however we are not prepared enough and inadequate and slow response can lead to a crisis, which consequences significantly affect the quality of life of individuals and communities. In early 2014, a major part of Slovenia was struck by natural disaster sleet. The ice has caused a lot of damage, particularly on infrastructure and forests. Due to a longer period of interrupted power supply municipality of Postojna was one of the most affected communities in Slovenia. The disaster took place in the middle of the winter and many citizens were left without electricity. That issue consequently led to no heating and inability to prepare warm meals and keep warm in general. In the thesis I have initially focused on the system of protection against natural and other disasters in the municipality of Postojna and on preparedness of the competent of the municipality to deal with a natural disaster and further on eliminating its consequences. Effective coping with natural and other disasters, and tackling its consequences largely depend on appropriate communication during the times of crisis, as it is an important part of the crisis management process. Therefore, I have examined how crisis communication took place during the natural disaster sleet in the municipality of Postojna and what were its main shortcomings.

Keywords: natural disaster, crisis, sleet, crisis communication, Postojna

KAZALO

SEZNAM KRATIC.....	7
1 UVOD	8
2 METODOLOŠKO HIPOTETIČNI OKVIR.....	9
2.1 Opredelitev predmeta in ciljev proučevanja.....	9
2.2 Hipotezi	9
2.3 Uporabljene metode.....	10
3 OPREDELITEV TEMELJNIH POJMOV	10
3.1 Naravne in druge nesreče	10
3.2 Žled.....	11
3.3 Kriza	11
3.4 Krizno upravljanje in vodenje	12
4 TEORETIČNA IN SISTEMSKA IZHODIŠČA	13
4.1 Krizno komuniciranje	13
4.1.1 Krizno komuniciranje kot funkcija kriznega upravljanja in vodenja.....	14
4.1.2 Krizno komuniciranje - opredelitev in problemi.....	14
4.1.3 Strategije kriznega komuniciranja.....	16
4.1.4 Vloga medijev pri kriznem komuniciranju	17
4.2 Sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v Sloveniji.....	18
4.2.1 Organi upravljanja in vodenja	21
4.2.2 Krizno komuniciranje v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami	22
5 NARAVNA NESREČA ŽLED V OBČINI POSTOJNA KONEC JANUARJA IN V ZAČETKU FEBRUARJA 2014	23
5.1 Sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v občini Postojna.....	23
5.2 Značilnosti ledene ujme.....	24
5.3 Opozorila o nevarnosti ledene ujme	25
5.4 Krizno komuniciranje	26
5.4.1 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja.....	26
5.4.2 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja in prizadetimi občani	31
5.4.3 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja in mediji.....	34
5.4.4 Analiza poročanja medijev.....	35
6 ZAKLJUČEK	40
7 LITERATURA	43

PRILOGE	46
Priloga A: Zapisnik operativnega sestanka Občinskih štabov civilne zaščite Občin Postojne in Pivke dne, 04. februar 2014.....	46
Priloga B: Poročilo o delu PR službe Krizno-operativnega štaba za območje Postojne od 06. februarja do 14. februarja 2014	47
Priloga C: Intervju s Sabrino Mulec, dopisnico Radia Slovenije 1 iz Postojne	50
Priloga Č: Intervju z Dragano Čolić, ki je v Kriznemu štabu Občine Postojna izvajala naloge povezane z odnosi z javnostmi	51

SEZNAM KRATIC

ARSO	Agencija Republike Slovenije za okolje
CORS	Center za obveščanje Republike Slovenije
CSD	Center za socialno delo
CZ	Civilna zaščita
CZRS	Civilna zaščita Republike Slovenije
GZ	Gasilska zveza
KŠ	Krizni štab
KUV	Krizno upravljanje in vodenje
OŠCZ	Občinski štab civilne zaščite
PGD	Prostovoljno gasilsko društvo
ReCO	Regijski center za obveščanje
ReŠCZ	Regijski štab civilne zaščite
RS	Republika Slovenija
RŠCZ	Republiški štab civilne zaščite
SV	Slovenska vojska
URSZR	Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje
VNDN	Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami
ZARE	Enoten sistem zvez zaščite in reševanja
ZD	Zdravstveni dom
ZiR	Zaščita in reševanje
ZRP	Zaščita, reševanje in pomoč
ZVNDN	Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami

1 UVOD

Nesreče nas nepovabljene obiskujejo leto za letom. Poplave, suše, požari, potresi, zemeljski plazovi, toča, žled idr. so del našega življenja. Slovenija je dežela velike pokrajinske pestrosti, zato se pri nas srečujemo z zelo različnimi naravnimi pojavi in tudi s široko paleto naravnih nesreč. Prehodne pokrajine južne in jugozahodne Slovenije zelo pogosto prizadene žled, ki povzroča največjo škodo na sadnem drevju, v gozdovih in na raznih infrastrukturnih objektih, od katerih je najbolj ogroženo električno omrežje. Po ocenah naravne nesreče v Sloveniji vsako leto povzročijo škodo v višini približno treh odstotkov bruto domačega proizvoda, kar se ocenjuje kot veliko, k sreči pa ne beležimo velikega števila človeških žrtev, čeprav tudi te niso izključene. Gospodarski in družbeni razvoj omogočata učinkovitejše varstvo pred njimi in obenem večata ranljivost družbe. Varstvo pred naravnimi nesrečami pomeni pomembno vprašanje našega razvoja in s tem naše prihodnosti (Oražen Adamič 2005, 4–12).

V začetku leta 2014 je Slovenijo prizadela naravna nesreča - žled, ki je pokazala na vso ranljivost sodobnih družb, prepletenost in soodvisnost družbene infrastrukture, odvisnost od distribucije električne energije in šibkost informacijsko-komunikacijskih sistemov. Žled je predstavljal specifični varnostni dogodek, ki je daleč presegel dosedanje izkušnje kriznih razmer tako na področju zaščite in reševanja kot tudi delovanja države na vseh ravneh (Svete 2014, 8–10). Ustrezen odziv na tovrstna tveganja in grožnje je oblikovanje visokoodzivnega, enotnega in integriranega sistema nacionalne varnosti Republike Slovenije (v nadaljevanju RS), vključenega tako v sistem kolektivne obrambe kot kolektivne varnosti (Malešič 2004, 5). Na takšen način lahko zmanjšamo tveganja in vpliv naravnih nesreč na ljudi in okolje, v katerem živimo.

V vsebinskem delu naloge bom znotraj teoretičnih in sistemskih izhodišč najprej opredelila krizno komuniciranje in ga nato predstavila kot pomemben del procesa kriznega upravljanja in vodenja. Ob kriznem komuniciranju se pojavijo tudi številni problemi, ki jih bom nadalje predstavila. Nato bom opisala še strategije kriznega komuniciranja in pomen medijev pri kriznem komuniciranju. Temu sledi predstavitev sistema zaščite in reševanja v Sloveniji. V naslednjem poglavju se bom osredotočila predvsem na sistem zaščite in reševanja na območju občine Postojna, ki je bila ob naravni nesreči žledu, ena najbolj prizadetih občin v Sloveniji. Nadalje bom analizirala, kako je ob tej naravni nesreči potekalo komuniciranje med akterji

kriznega upravljanja in vodenja, med akterji kriznega upravljanja in vodenja in prizadeto javnostjo ter med akterji kriznega upravljanja in vodenja in množičnimi mediji.

2 METODOLOŠKO–HIPOTETIČNI OKVIR

2.1 Opredelitev predmeta in ciljev proučevanja

V začetku leta 2014 je skoraj celotno Slovenijo prizadela ledena ujma, ki je povzročila veliko materialno škodo pa tudi spremembe okolja, kar se predvsem kaže na gozdovih. Občina Postojna je bila v tej ujmi med najbolj prizadetimi območji v državi.

Nesreče postajajo vse bolj zapletene in zahtevne z vidika kriznega upravljanja in vodenja. Ob takih dogodkih so različni akterji kriznega upravljanja in vodenja pa tudi politiki potisnjeni na skrajni rob njihovih zmogljivosti in zmožnosti. Ob ledeni ujmi leta 2014 je takratno postojnsko občinsko vodstvo doživelo mnogo kritik na račun kriznega upravljanja in vodenja, predvsem v povezavi s kriznim komuniciranjem, češ da javnost ni bila pravočasno in pravilno obveščena ter da med akterji kriznega upravljanja in vodenja komunikacija sploh ni potekala. Ker sem občanka občine Postojna, sem bila v to dogajanje vključena, kot del prizadete javnosti in kot predsednica manjše krajevne skupnosti v občini Postojna. Vse to me je spodbudilo, da sem si za predmet proučevanja v svoji diplomski nalogi izbrala krizno komuniciranje v občini Postojna ob ledeni ujmi, ki jo je prizadela leta 2014.

Cilji, ki sem si jih zastavila pri proučevanju kriznega komuniciranja v občini Postojna ob ledeni ujmi, so:

- predstaviti krizno komuniciranje kot pomemben del procesa kriznega upravljanja in vodenja,
- predstaviti pomen predhodne priprave načrta kriznega komuniciranja, usposobljenosti akterjev kriznega komuniciranja in zagotavljanja ustrezne opreme,
- analizirati in kritično oceniti krizno komuniciranje v občini Postojni ob ledeni ujmi leta 2014.

2.2 Hipotezi

V diplomski nalogi sem si zadala preveriti naslednji hipotezi:

- Krizno komuniciranje je v veliki meri odvisno od nemotenega delovanja električnega omrežja.
- V okviru kriznega komuniciranja v občini Postojna ob žledu leta 2014 so se izrazile tehnične, kadrovske in sistemske pomanjkljivosti, ki jih je treba odpraviti.

2.3 Uporabljene metode

V diplomski nalogi bom uporabila nekatere metode družboslovnega raziskovanja. Z deskriptivno metodo bom opisala temeljne pojme, teorijo kriznega komuniciranja in sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Pri tem bom uporabila metodo analize primarnih in sekundarnih pisnih virov. Z metodo analize primarnih virov bom analizirala uradne dokumente, poročila, znanstvene in strokovne članke, z metodo analize sekundarnih člankov pa vsebino knjig in člankov v revijah in časopisih. Diplomaska naloga bo nadalje temeljila na študiji primera. Z deskriptivno metodo bom s pomočjo analize primarnih virov opisala sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v občini Postojna. Pri analizi kriznega komuniciranja ob žledu leta 2014 bom poleg deskriptivne metode uporabila še metodo intervjuja in metodo analize medijskega poročanja.

3 OPREDELITEV TEMELJNIH POJMOV

3.1 Naravne in druge nesreče

Izčrpne opredelitve nesreč so razmeroma redke. Praviloma so opredeljene kot dogodki, v katerih se pojavljajo poškodbe in škoda, pri čemer sam dogodek ni bil namerno izzvan (Polič 1994, 17). Vitalino (Polič 1994, 19) nesrečo definira kot »relativno hiter in v prostoru skoncentriran dogodek, ki vpliva na prepoznaven družbeni podsistem zaradi nastanka velike nevarnosti in/ali uničenja, prekinja sposobnost sistema, da preskrbi za svoje člane pričakovane življenjske razmere in se pojavlja v kontekstu, v katerem obstaja soglasje o pomenu situacije, o ustreznih normah in vrednotah ter prednostih, ki jih je treba upoštevati«.

V Zakonu o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (v nadaljevanju ZVNDN) (Ur. l. RS 51/2006) je pojem nesreča opredeljen kot dogodek ali vrsta dogodkov, ki jih povzročijo nenadzorovane naravne in druge sile, ki prizadenejo oziroma ogrozijo življenje ali zdravje ljudi, živali ter premoženja. Povzročijo škodo na kulturni dediščini in okolju v takem obsegu,

da je za njihov nadzor in obvladovanje potrebno uporabiti posebne ukrepe, sile in sredstva, ker ukrepi rednih dejavnosti, sile in sredstva ne zadostujejo.

Glede na vzrok nastanka Ušeničnik (2002, 463–464) deli nesreče na naravne in antropogene. Med naravne nesreče umešča potres, poplavo, zemeljski in snežni plaz, sušo, pozebo, žled, epidemijo ter izgubo biološke raznovrstnosti. Med antropogene pa uvršča požar, nesrečo v prometu, industrijsko nesrečo, nesrečo pri delu, terorizem in množične migracije.

ZVNDN (Ur. l. RS 51/2006) med naravne nesreče uvršča potres, poplave, zemeljski plaz, snežni plaz, visok sneg, močan veter, točo, žled, pozebo, sušo, požar v naravnem okolju, množični pojav nalezljive človeške, živalske ali rastlinske bolezni in druge nesreče, ki jih povzročajo naravne sile. Pod druge nesreče ta isti zakon šteje nesreče v prometu, požar, rudniško nesrečo, porušitev jezua, nesreče, ki jih povzročijo aktivnosti na morju, jedrske nesreče in druge ekološke ter industrijske nesreče, ki jih povzroči človek s svojo dejavnostjo in ravnanjem, pa tudi vojno, izredno stanje, uporabo orožij ali sredstev za množično uničevanje ter teroristične napade s klasičnimi sredstvi in druge oblike množičnega nasilja.

3.2 Žled

»Žled je vremenski pojav, ki nastane, ko se v hladni polovici leta dež pri prehodu skozi spodnje, zaradi toplotnega obrata hladnejše plasti zraka ohladi pod ledišče, a ne zamrzne. Šele ko se podhlajena kapljica dotakne zamrzlih tal, drevja ali drugih predmetov, primrzne na podlago in postopoma lahko nastane težak ledeni oklep. Najpogosteje se pojavlja na nadmorski višini med 500 in 1000 metri, še največkrat tam, kjer se prepletajo vplivi sredozemskega in celinskega podnebja« (Sušnik 2014, 18). »Žled tvori plast ledu, ki lahko polomi električne in telefonske daljnovode ter lomi veje dreves. Ledena prevleka pokrije ceste, tirnice, in letališke/pristajalne steze, kar onemogoča vožnjo, rezultati pa so zamude vlakov in zaprtja letališč« (Agencija Republike Slovenije za okolje: Naravne nesreče, 2014).

3.3 Kriza

Kriza je v najširšem smislu stanje porušitve stabilnosti referenčnega subjekta (npr. posameznika, skupine ljudi, družine, organizacije, narave, lokalne skupnosti, regije, države, družbe ipd.). Porušena stabilnost referenčnega posameznika pomeni, da so spremembe iz okolja izven sprejemljivih ali pričakovanih meja. Kriza v tem smislu predstavlja grožnjo stabilnosti referenčnemu subjektu, ker mu onemogoča vračanje v predhodno sistemsko

ravnovesje in ga sili k oblikovanju novega ravnovesja, nove strukture in novih meja s spremenjenim okoljem. Porušenje stabilnosti v krizi lahko v svojem ekstremu ogroža varnost referenčnega subjekta, to je njegov nemoten obstoj in razvoj (Prezelj 2005, 29).

V strokovni literaturi s področja kriznega vodenja in upravljanja številni avtorji podajajo različne definicije krize. Malešič (2004, 12–13) ugotavlja, da ima vsaka kriza svoje edinstvene značilnosti, vendar pa imajo vse krize tudi skupne lastnosti:

- ogroženost temeljnih vrednot,
- zelo omejen razpoložljiv čas za odločanje v razmerah, ki so presenetile ali celo šokirale organe upravljanja in vodenja,
- negotovost razmer,
- večpodročna in večsmerna posledičnost posamezne odločitve, pri čemer je dopustnost napačnih odločitev minimalna ali pa je sploh ni,
- omejena uporabnost preteklih informacij za odločanje in sredstev, na katere se je mogoče pri izbiri ukrepov nasloniti,
- omejena razpoložljivost primernih obstoječih informacijskih virov za odločanje,
- nenehno in nepričakovano pojavljanje vedno novih znamenj in značilnosti krize,
- intenzivnejši notranji in zunanji nadzor nad odločitvami,
- možnost oviranja tistih, ki so za krizo odgovorni,
- neprestana psihična obremenitev odločevalcev z malo priložnostmi za popuščanje in sprostitev.

3.4 Krizno upravljanje in vodenje

Pri soočanju s krizo je bistvenega pomena, da se odgovorni akterji odzovejo na krizo pravočasno in učinkovito (A Framework for Major Emergency Management, 2009). Temu procesu rečemo krizno upravljanje in vodenje (v nadaljevanju KUV). Strokovnjaki z Evropske akademije za krizno upravljanje in vodenje le-to definirajo kot »aktivnosti upravljanja, vodenja in odločanja ob posebni vrsti dogodkov v družbi ali neki organizaciji. Ti dogodki posebne vrste so krize« (Jeraj 2002, 434). Kouzmin in Jarman (Grošelj 2004, 18) opredeljujeta KUV kot »sestav oblikovanja postopkov, doseganje dogovorov in sprejemanje odločitev, ki vplivajo na potek krize, in obsegajo organiziranje, priprave, ukrepanje in razporeditev virov s ciljem obvladovanja krize, kar se odvija v kontekstu organizacijskega kaosa, pod pritiskom množičnih medijev, stresa in ob pomanjkanju točnih ter zanesljivih informacij«. Mortensen (Malešič 2006, 294) je KUV definiral kot skupek sistematičnih

operativnih sredstev, namenjenih preprečevanju pojava in razvoja kriz, zmanjševanju vpliva kriz na človeka in družbene strukture ter optimiziranju naporov za ponovno vzpostavitev normalnosti v človeku, medčloveških odnosih in družbi.

Grošelj (2004, 19) razume KUV kot,

doseganje organizacijskih ciljev oz. reševanje problemov, ki se nanašajo na načrtovanje (pred krizo in med samo krizo, ob upoštevanju dolgoročnih učinkov sprejetih odločitev), organiziranje, vodenje (v širšem in ožjem pomenu besede) in ocenjevanje razpoložljivih sredstev ter virov za doseganje ciljev oz. poslanstva organizacij. Omogoča delovanje posameznih izvajalcev nalog tako, da ostanejo sestavni del enotnega procesa, ki svojo nalogo in pooblastila za izvedbo naloge dobijo od upravljana (končna avtoriteta v organizaciji in vir vse avtoritete – parlament in vlada v primeru državnih upravno-administrativnih organizacij). To jim daje visoko stopnjo avtonomnosti pri določanju strategije delovanja, ki pa mora vključevati tudi neposredno vplivanje na aktivnosti in vodenje članov organizacije s pomočjo moči, določanja socialnih norm, organizacijske kulture, dostopa do informacij itd. Pri tem pa se navedeni procesi odvijajo v razmerah organizacijskega kaosa, negotovosti, ogroženosti osnovnih organizacijskih in družbenih vrednot, pod pritiskom množičnih medijev, stresa, pomanjkanja informacij, nuje oz. časovnega pritiska in negotovosti.

Prezelj (2005, 36), ki namesto termina »krizno upravljanje in vodenje« uporablja termin »krizni menedžment«, opredeli krizni menedžment kot bolj ali manj organizirane dejavnosti, ki so usmerjene v reševanje ali obvladovanje kakršnekoli krize, na pripadajoči ravni in v pripadajoči dimenziji, pred krizo, med njo in po njej. Cilj kriznega upravljanja in vodenja je vzpostaviti razmere, ki niso krizne s stališča prizadetih in pridobitev ponovnega nadzora nad dogodki, kar pomeni predvsem odpraviti vir ogrožanja varnosti v objektivnem ali subjektivnem smislu.

4 TEORETIČNA IN SISTEMSKA IZHODIŠČA

4.1 Krizno komuniciranje

Komuniciranje je v najširšem pomenu kakršnokoli verbalno ali neverbalno vedenje ene osebe, ki ga zazna druga oseba, s katero prva oseba komunicira (Novak 2000, 252).

Novak (2000, 254) krizno komuniciranje opredeli kot »posebno področje odnosov z javnostjo, ki zajema predvidevanje možnih kriznih dogodkov, pripravo nanje, reševanje kriz in komuniciranje s prizadetimi in drugo javnostjo organizacije ter pokrizno ocenjevanje ukrepov«.

4.1.1 Krizno komuniciranje kot funkcija kriznega upravljanja in vodenja

Raziskave so razkrile, da je ena najobčutljivejših točk KUV, saj se njegov vpliv izraža na uspešnosti nekaterih drugih prvin tega procesa in posledično na uspešnost celotnega procesa kriznega upravljanja in vodenja (Malešič in drugi 2006, 10). Tudi Kathleen Fearn-Banks (Malešič in drugi 2006, 17) poudari, da je krizno komuniciranje pomemben del procesa kriznega upravljanja in vodenja, pri čemer gre za verbalno, vizualno in/ali pisno interakcijo med organizacijo in njenimi javnostmi, pred negativnim dogodkom, med njim in po njem. Po Combsu (1999, 19) krizno komuniciranje predstavlja ožilje KUV, kar pomeni, da so ob neučinkovitem kriznem komuniciranju neučinkoviti tudi krizni ukrepi. Krizno komuniciranje je ena izmed ključnih sestavin reševanja kriznega stanja, zato je komuniciranje v celotnem procesu KUV kritično in pomembno (Combs in Holladay 2010, 25).

4.1.2 Krizno komuniciranje - opredelitev in problemi

Novak (2000, 254) krizno komuniciranje definira kot »posebno področje odnosov z javnostmi, ki zajema predvidevanje potencialnih kriznih dogodkov, pripravo nanje, reševanje kriz in komuniciranje s prizadetimi in drugimi ključnimi javnostmi organizacije ter pokrizno ocenjevanje ukrepov«. Z vidika generičnih funkcij kriznega komuniciranja Ruff in Aziz (Malešič in drugi 2006, 17) le-to razgradita na štiri prvine: na pripravljenost na krizo in načrtovanje komuniciranja, pozornost do opozoril, ki napovedujejo krizo, vseobsežnost obveščanja v krizi in popolno informiranje vpletenih akterjev. Powers in drugi (Malešič in drugi 2006, 17) pa z vidika izvajanja kriznega komuniciranja prav tako govorijo o štirih prvinah kriznega komuniciranja: sposobnost vzpostavitve empatičnega odnosa do javnosti, kompetentnost in verodostojnost komunikatorja sporočil, odkritost, odprtost in poštenost podajanja informacij ter predanost in dostopnost komunikatorja sporočil. Namen kriznega komuniciranja natančno opredeli Bernstein (Malešič 2006, 17), ki pravi, da je krizno komuniciranje namenjeno spremembi zavesti javnosti, večji učinkovitosti upravljaljskega napora, informiranju in izobraževanju, vzpostavitvi verodostojnosti in ugleda organizacije, oblikovanju sočutne in solidarne javnosti ter zmanjševanju negotovosti.

Prenos informacij med krizo poteka po treh relacijah: s kriznega območja do odločevalcev, med kriznimi odločevalci ter med odločevalci in javnostjo (Malešič 2004, 443). Na začetku krize je informacij malo, zato v javnosti prihaja do pogostih ugibanj o vzrokih in posledicah krize. Zato je pomemben zelo hiter odziv na krizo. Pri tem sta najbolj kritični predvsem prvi dve uri (Novak 2000, 201). Podobnega mnenja je Coombs (Malešič 2006, 296), ki pravi, da pojav krize ustvari v javnosti informacijsko praznino, ki jo morajo akterji KUV hitro in z natančnimi informacijami zapolniti. Zato je potrebno veliko pozornost nameniti pretoku ustrezno izbranih in obdelanih informacijam. Informacija, ki jo posameznik prejme, mora imeti simbolično vrednost, tj. da se na kaj nanaša in ima določen pomen. Komuniciranje se odvija v socialnem okolju, v katerem delujejo tudi številne psihološke spremenljivke, kot so znanje, izkušnje, prepričanja, čustva, vrednostni sistemi ipd. Komuniciranje je lahko enosmerno ali dvosmerno, individualno ali množično. Množično komuniciranje odlikujeta uporaba množičnih medijev in javna dostopnost. V krizi ni pomembna količina informacij, ampak predvsem kakovost in vir informacij (Malešič in drugi 2006, 10).

Številni avtorji ugotavljajo, da se v procesu kriznega komuniciranja pojavljata dva sklopa problemov. Prvi se nanaša na zbiranje, izbiranje, obdelavo in pretok informacij. Stern in Nohrstedt (Malešič 2004, 17–18) menita, da je pretok informacij med krizo dober, zato obstaja tveganje, da bodo akterji KUV preobloženi z informacijami, kar zahteva pomoč pri razvrščanju in prepuščanju informacij. Po Coombsovih besedah morajo imeti akterji KUV znanja o tem, kako izbirati informacije in jih razvrščati po pomenu (prav tam). Quarantelli (Malešič 2006, 53) opozarja na probleme, povezane s pretokom informacij, ki je lahko šibek, nepopoln ali neučinkovit. Ti problemi so po njegovih besedah očitni v vsaj petih kategorijah organizacijskega vedenja: znotrajorganizacijski, medorganizacijski, od organizacij k javnosti, od javnosti k organizacijam in znotraj sistemov organizacij.

Drugi sklop problemov se nanaša na odprtost, legitimnost in verodostojnost akterjev KUV. Nekateri avtorji (Malešič 2006, 296–297) so opozorili na t. i. »past verodostojnosti«, v katero lahko padejo akterji KUV, ko se na neustrezen način, s poskusom manipuliranja informacij, ukvarjajo z mediji. Ko enkrat padejo vanjo, se iz nje težko izvijejo. Kot pravita Amendola in De Marchi je verodostojnost ključni dejavnik učinkovitega komuniciranja, na katerega vplivajo številne osebne in socialne spremenljivke. Podobno trdita tudi Porfirijev in Svedin, saj sta po njunih besedah verodostojnost in legitimnost akterjev KUV v očeh javnosti ključni nalogi uspešnega vodenja in upravljanja v krizi.

4.1.3 Strategije kriznega komuniciranja

Amendola in De Marchi (Malešič 2006, 297) menita, da je krizno komuniciranje proizvod dolgotrajnega in napornega dela pristojnih v normalnih razmerah, pri čemer gre za vzpostavitev zanesljivega sistema obveščanja in opozarjanja, hkrati pa tudi za izgrajevanje stanovitnih in zaupljivih socialnih odnosov. Tudi Bacot, McCabe in Ffitzgerald (prav tam) opozarjajo, da je strategija komuniciranja potrebna na različnih področjih uresničevanja politike. Upravljalci javnih zadev morajo pripraviti načrt komuniciranja z javnostjo ob različnih nevarnostih in nesrečah. Isti avtorji (Malešič in drugi 2006, 21) menijo, da je učinkovita strategija komuniciranja sestavljena iz štirih prvin: razširjanje informacij, identificiranje zainteresiranih subjektov v zvezi z določenim potencialnim dogodkom in navezava neposredne komunikacije z njimi, vzpostavljanje stika s skupnostjo in vzpostavljanje odnosov z množičnimi mediji.

Za uspeh kriznega komuniciranja je po mnenju Novaka (2000, 195–196) nujna priprava kriznega načrta komuniciranja, ki mora biti kratek, jedrnat in prožen, tako da bo zagotavljal uspešno delovanje v nepredvidljivih okoliščinah krize. Krizni načrt bi moral po njegovem mnenju vsebovati:

- uvod - kratek opis nalog članov krizne skupine, skupno filozofijo delovanja organizacije, navodila za uporabo načrta,
- postopek - jedrnat povzetek načinov postopanja v krizi,
- krizno komunikacijsko skupino - imena, telefonske številke, kratek opis odgovornosti članov in podrobnosti glede zamenjav oz. nadomestnih članov,
- javnosti - seznam z naslovi in telefonskimi številkami, koga in kako se obveščati,
- mediji - seznam medijev in imen ter telefonskih števil novinarjev,
- sporočila - seznam različnih tipov sporočil za komuniciranje med krizo,
- vire - lokacija kriznega centra.

Ob tem opozarja, da krizni načrt ne zagotavlja uspešnosti, če ni, še preden nastopi kriza, preizkušen glede razumevanja in uporabnosti. Poudarja pomen splošnih priprav na krizo in izvedbo kriznih simulacij, ki vključujejo tudi simuliranje kriznega komuniciranja. Novak (2000, 205) v svoji študiji opozarja na še eno ključno prvino kriznega komuniciranja, to je določitev uradnega govorca, ki naj bo primerno izkušena oseba, uživa zaupanje in spoštovanje vpletenih javnosti. Vsekakor naj ne bo predstavnik službe za odnose z javnostmi ali nekdo, ki je neposredno vključen v prizadevanje pri reševanju krize. Njegova najpomembnejša naloga je vsem vpletenim javnostim posredovati isto zgodbo. Vnaprej je potrebno določiti tudi

njegovega namestnika. Tudi Lerbinger v zvezi s kriznim komuniciranjem ponuja nekaj navodil, kako naj bi le-to potekalo: krizo je treba priznati in se z njo soočiti, nato je treba določiti krizni komunikacijski center in uradnega govornika, zbrati je treba točne informacije ter jih brez prekrivanja in na enostaven način prek medijev posredovati javnosti. Uporablja naj se različne oblike komuniciranja in sodeluje z lokalnimi skupnostmi in drugimi akterji KUV. Primerne oblike komuniciranja v krizi našteje Mortensen, pri čemer izpostavi vzpostavitev neformalnih kontaktov, izjave za javnost, kratke izvlečke za množične medije, novinarske konference ipd. (Malešič in drugi 2006, 24).

Lindy, Stern in Svedin (Grošlj 2004, 70) ugotavljajo, da so mnoge organizacije slabo pripravljene, tako z vidika psiholoških priprav kakor tudi z vidika slabe ali neobstoječe infrastrukture za delovanje v krizi. Na pomen infrastrukture za krizno komuniciranje na območju, kjer se pojavi kriza, opozarjata, tudi Johansson in Skoglund (Malešič 2006, 297), ki menita, da zapletenost in negotovost kriznega komuniciranja ni zgolj vprašanje razvoja komunikacijskih veščin ampak tudi vprašanje razvoja organizacijskega, jezikovnega in kulturnega razumevanja, ki je tesno povezano z infrastrukturo na prizorišču izrednega dogodka. T'Hart, Stern in Sundeluis (prav tam) kot osnovni pogoj za uspešno krizno komuniciranje opredeljujejo posvečanje primerne pozornosti javnemu podajanju informacij in profesionalizaciji tovrstne funkcije.

4.1.4 Vloga medijev pri kriznem komuniciranju

V času krize so mediji¹ večinoma najpomembnejši in najverodostojnejši vir informacij. Za medije se predpostavlja, da je tisto, kar sporočajo, resnična predstavitev dogodka, da so napotki, ki jih ponujajo za ravnanje, najboljši način, kako se spopasti s krizo, in kako ukrepati, da bi zavarovali sebe in svoje okolje. Večina ljudi pa verodostojnost vsebine informacij ocenjuje na osnovi tega, kdo je vir informacij (Malešič 2004, 65). Mediji najraje pridobivajo informacije od oseb, ki so na uradnem položaju in imajo uradne in verodostojne informacije (Kline in drugi 199, 177–179). Mediji definirajo krize, javnosti ponujajo razlage dogodkov, kako razumeti krizo in jo razrešiti, zagotavljajo prostor za javno razpravo in predstavljajo enega najvplivnejših kanalov za komuniciranje med različnimi ustanovami, ki upravljajo in nadzorujejo krize, in javnostjo. V primeru naravnih nesreč gre za dogodke, ki jih nihče ne

¹ Po Zakonu o medijih so mediji časopisi in reviji, radijski in televizijski programi, elektronske publikacije, teletekst ter druge oblike dnevnega ali periodičnega objavljanja uporabniško oblikovanih programskih vsebin na način, ki je dostopen javnosti (Ur. l. RS 110/2006).

more v celoti preprečiti, kar pomeni, da gre za dogodke, pri katerih ni krivca oz. ni nikogar, ki bi neposredno odgovarjal zaradi tega, ker se je nesreča zgodila. Komuniciranje z javnostmi lahko pomaga tako, da opozarja na možnosti naravnih kriz, ljudi lahko seznanja s tem, kako ravnati v določenih situacijah oz. ponuja konkretna navodila, kako preprečiti poškodbe in zaščititi objekte (Malešič 2006, 140).

Mediji imajo v procesu KUV vedno večjo in vedno bolj pomembno vlogo. Mediji vplivajo na pogled javnosti na krizo in na KUV. Zato je ključnega pomena, da akterji KUV razvijejo tvoren odnos do množičnih medijev, brez manipulacije in prisile. Za uspešno KUV je nujno ohranjanje verodostojnosti in legitimnosti odgovornih ustanov pri množičnih medijih in javnosti. Če je komunikacija uspešna, mediji sodelujejo pri definiranju problema in ustvarijo optimalne razmere za hitro in učinkovito razrešitev krize (Malešič in drugi 2006, 195–196).

Tudi Newlove, Stern in Svedin poudarjajo, da se vloga medijev v krizi povečuje. Mediji pomagajo ustvarjati, oblikovati in končati krizo (Malešič 2006, 295).

4.2 Sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v Sloveniji

Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije (Ur. l. RS 27/2010), ki jo je Državni zbor sprejel leta 2010, je temeljni razvojnosmerjevalni dokument na področju nacionalne varnosti. Z resolucijo se opredeljujejo nacionalni interesi in nacionalnovarnostni cilji Republike Slovenije (v nadaljevanju RS), analizira varnostno okolje, viri ogrožanja varnosti in varnostna tveganja države, določa izhodišča politike odzivanja RS na posamezne varnostne grožnje in tveganja ter določa najširše sistemsko-organizacijske rešitve celotnega delovanja države pri zagotavljanju nacionalne varnosti. Zagotavljanje nacionalne varnosti temelji na delovanju obrambnega sistema, sistema notranje varnosti in sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami (v nadaljevanju VNDN) kot povezanih podsistemov sistema nacionalne varnosti. VNDN se uresničuje kot enoten in celovit podsistem nacionalne varnosti na ravni občin, regije in države.

Bistvo sistema VNDN je zaščita, reševanje in pomoč ljudem, varovanje okolja in premoženja ob naravnih in drugih nesrečah. Deluje v miru in drugih spremenjenih razmerah, ne glede na vrsto in obseg posamezne nesreče. Njegova dejavnost je izrazito humanitarne narave. V njegovi pristojnosti so: preventiva, pripravljenost, zaščita, reševanje in pomoč ter urejanje osnovnih življenjskih razmer. Pri preventivi in urejanju osnovnih življenjskih razmer gre za

naloge večine vladnih resorjev in ministrstev. Težišče zaščite ter reševanja in pomoči pa je v lokalni skupnosti (Grizold 2005, 167–168).

Sistem VNDN je utemeljen v konstitutivnih, strateških, razvojnih in normativnih dokumentih (Grizold 2005, 165). Temeljni pravni dokument, na podlagi katerega deluje sistem VNDN, je ZVNDN. Poleg navedenega krovnega zakona, ki opredeljuje navedeno področje, so za delovanje sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami pomembni še naslednji zakoni in dokumenti: Zakon o varstvu pred požarom, Zakon o gasilstvu, Zakon o varstvu okolja, Nacionalni program varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, Ocena ogroženosti in tveganj zaradi naravnih in drugih nesreč, Državni načrt zaščite in reševanja in drugi predpisi (doktrine, uredbe, pravilniki, odloki) o organiziranosti, delovanju, opremi in usposabljanju civilne zaščite (v nadaljevanju CZ).

V ZVNDN (Ur. l. RS 51/2006) so opredeljene naslednje naloge sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami:

- odkrivanje, spremljanje ter preučevanje nevarnosti naravnih in drugih nesreč,
- preprečevanje naravnih in drugih nesreč,
- obveščanje, opozarjanje in alarmiranje o pretečih nevarnostih ter dajanje napotkov za zaščito, reševanje in pomoč,
- izobraževanje in usposabljanje za zaščito, reševanje in pomoč,
- organiziranje CZ ter vzpostavitev in vzdrževanje drugih oblik pripravljenosti za zaščito, reševanje in pomoč,
- samozaščita, samopomoč in vzajemna pomoč,
- mobilizacija ter aktiviranje sil in sredstev za zaščito, reševanje in pomoč,
- odrejanje in izvajanje kriznih ukrepov,
- reševanje in pomoč,
- odpravljanje posledic naravnih in drugih nesreč, do zagotovitve osnovnih pogojev za življenje,
- ocenjevanje škode, ki jo povzročijo naravne in druge nesreče,
- mednarodno sodelovanje pri izvajanju VNDN,
- nadzor nad izvajanjem predpisov o VNDN,
- pomoč drugim državam ob naravnih in drugih nesrečah.

ZVNDN (Ur. l. RS 51/2006) za izvajanje naštetih nalog sistema zaščite in reševanja opredeljuje pristojne sile zaščite, reševanja in pomoči (v nadaljevanju ZRP), ki so sestavljene iz:

- enot, služb in drugih operativnih sestavov društev in drugih nevladnih organizacij,
- gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij,
- enot in služb CZ,
- policije in
- slovenske vojske (v nadaljevanju SV).

Nadalje zakon določa pristojnosti države v sistemu VNDN, ki so:

- urejanje sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami,
- priprava in uresničevanje nacionalnega programa in načrta varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami,
- načrtovanje razvojnega in raziskovalnega dela,
- izdelava ocen ogroženosti in državnih načrtov zaščite, reševanja in pomoči,
- vodenje sil za zaščito, reševanje in pomoč ob naravnih in drugih nesrečah, ki prizadenejo dve ali več občin,
- organiziranje in opremljanje državnih sil za zaščito, reševanje in pomoč,
- organiziranje in izvajanje opazovanja, obveščanja in alarmiranja na območju države in regij ter določanje enotnega sistema alarmiranja,
- organiziranje in vzdrževanje elektronskih komunikacij za potrebe zaščite, reševanja in pomoči,
- organiziranje in vzdrževanje informacijsko-komunikacijskega sistema za potrebe zaščite, reševanja in pomoči, v katerega so vključene tudi občine ter organi vodenja, enote in službe ter druge operativne sestave zaščite, reševanja in pomoči,
- priprava programov za izobraževanje in usposabljanje s področja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami,
- ocenjevanje škode in pomoč pri odpravljanju posledic naravnih in drugih nesreč,
- nadzor nad izvajanjem predpisov in ukrepov,
- urejanje mednarodnega sodelovanja.

ZVNDN (prav tam) prav tako določa pristojnosti občin. V sistemu VNDN se pristojnosti nanašajo na območje posameznih občin in so predvsem:

- urejanje sistema zaščite, reševanja in pomoči,

- spremljanje nevarnosti, obveščanje in alarmiranje prebivalcev o nevarnostih,
- zagotavljanje elektronskih komunikacij za potrebe zaščite reševanja in pomoči v skladu z enotnim informacijsko komunikacijskim sistemom,
- načrtovanje in izvajanje zaščitnih ukrepov,
- izdelava ocen ogroženosti ter načrtov zaščite in reševanja,
- organiziranje, vodenje in izvajanje zaščite, reševanja in pomoči,
- določanje, organiziranje in opremljanje organov, enot in služb CZ ter drugih sil za zaščito reševanje in pomoč,
- določanje in izvajanje programov usposabljanja.

4.2.1 Organi upravljanja in vodenja

Naloge organov upravljanja in vodenja sistema VNDN določa ZVNDN. Na ravni države upravljata in vodita sistem VNDN Državni zbor in Vlada RS, na ravni občin župani in občinski sveti, v gospodarskih družbah, zavodih in drugih organizacijah pa njihovi upravni odbori in poslovodni organi.

Državni zbor določa temeljne usmeritve za organiziranje in izvajanje VNDN, ki na predlog Vlade sprejme nacionalni program VNDN, nadzira uresničevanje nacionalnega programa ter izvajanje VNDN, odloča o zagotavljanju sredstev in drugih vprašanih odpravljanja posledic velikih naravnih nesreč (Ur. l. RS 51/2006).

Vlada RS usmerja in usklajuje organizacijo, priprave ter izvajanje VNDN, sprejme letni načrt VNDN ter državne načrte zaščite in reševanja (v nadaljevanju ZiR), vodi ZRP ter odpravljanje posledic velikih naravnih in drugih nesreč ter ureja mednarodno pomoč ob naravnih in drugih nesrečah. Za operativno-strokovno vodenje CZ in drugih sil ZRP na območju države Vlada imenuje poveljnika in štab Civilne zaščite Republike Slovenije (v nadaljevanju CZRS). Z enakim namenom imenuje tudi za območje regij poveljnike in štabe CZ. Upravne in strokovne naloge sistema VNDN opravlja Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, po regijah pa njene organizacijske enote. Naloge, ki jih opravlja URSZR, se navezujejo predvsem na izdelavo predlogov raziskovalnih in razvojnih projektov ter predlogov državnega programa in načrta za VNDN, izdelavo programov izobraževanja in usposabljanja, organiziranje, opremljanje in usposabljanje sil ZRP, skrb za načrtovanje, izgradnjo in delovanje enotnega informacijsko-komunikacijskega sistema, izvajanje opazovanja, obveščanja in alarmiranja. Za izvajanje opazovanja, obveščanja in alarmiranja v

sestavi URSZR deluje Center za obveščanje Republike Slovenije (v nadaljevanju CORS) (Ur. l. RS 51/2006).

Na ravni občine župan skrbi za izvajanje priprav, za VNDN sprejme načrte ZiR, določi vrsto in obseg sil za ZRP, skrbi za izvajanje ukrepov za preprečitev in zmanjšanje posledic naravnih in drugih nesreč, vodi ZRP ter odpravljanje posledic naravnih in drugih nesreč, skrbi za obveščanje prebivalcev o nevarnostih, stanju varstva in sprejetih zaščitnih ukrepih. Za operativno-strokovno vodenje ZRP župan imenuje poveljnika in štab CZ občine, sektorske in krajevne poveljnike ter poverjenike za CZ (Ušeničnik 2002, 494).

V pristojnosti občinskega sveta je sprejemanje programov in letnega načrta VNDN, zagotavljanje sredstev za izvrševanje nalog varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami ter zagotavljanje sredstev za odpravljanje posledic nesreč (Ušeničnik 2002, 494).

4.2.2 Krizno komuniciranje v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami

V petem poglavju ZVNDN (Ur. l. RS 51/2006) je opredeljen sistem opazovanja, obveščanja in alarmiranja. Gre za zbiranje, obdelavo in posredovanje podatkov, ki so pomembni za ZRP, obveščanje prebivalcev o pretečih nevarnostih in posredovanje podatkov za njihovo zaščito ter za obveščanje in aktiviranje sodelujočih izvajalcev nalog ZRP. V okvir tega sistema, ki ga podrobneje ureja Vlada RS, sodijo:

- opazovalno omrežje,
- centri za obveščanje,
- alarmiranje.

V opazovalno omrežje so vključeni prebivalci, druge organizacije, društva, gospodarske družbe, zavodi, organizacije, opazovalne in nadzorne službe ter službe za nadzor zračnega prostora (prav tam).

Za opravljanje operativno-komunikacijskih nalog znotraj sistema so s strani ministrstva organizirani CORS ter regijski in območni centri. CORS in regijski centri delujejo neprekinjeno, območni centri pa delujejo le ob naravnih in drugih nesrečah ter v vojni (o njihovem aktiviranju odloča minister ali poveljnik CZRS). Regijski centri za obveščanje (v nadaljevanju ReCO) sprejemajo, obdelujejo in prenašajo zlasti klice v sili na klicno številko 112 za pomoč ustreznih služb, aktivirajo sile ZRP in o nesrečah obveščajo pristojne

inšpekcijske službe. Preko centrov za obveščanje se prenašajo zahteve, pozivi, razglasi, pojasnila in napotila ob alarmih ter druga nujna sporočila v zvezi z nevarnostmi naravnih in drugih nesreč, ki jih posredujejo pristojni organi. Mediji morajo naštetu brez odlašanja in brezplačno objaviti, saj imajo takšne vsebine prednost v sredstvih javnega obveščanja (prav tam).

Alarmiranje je organizirano kot enoten sistem javnega alarmiranja, ki ga je mogoče upravljati na državni, regionalni in lokalni ravni. Alarmiranje ob nevarnostih naravnih in drugih nesreč izvajajo centri za obveščanje na podlagi preverjenih obvestil ali na zahtevo pristojnih poveljnikov CZ in drugih organov vodenja ter pristojne službe v gospodarskih organizacijah, zavodih in drugih organizacijah. Vlada RS določi vrsto, število in uporabo znakov za alarmiranje, ki so enotni za celotno območje države. Za organizacijo, vzdrževanje in delovanje enotnega sistema javnega alarmiranja na območju države pa skrbi ministrstvo (prav tam).

5 ŽLED V OBČINI POSTOJNA KONEC JANUARJA IN V ZAČETKU FEBRUARJA 2014

5.1 Sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v občini Postojna

Po Odloku o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami² (Ur. l. RS 91/2005) so sile ZRP v občini Postojna organizirane kot enoten sistem. Za operativno-strokovno vodenje sil ZRP župan imenuje desetčlanski štab, ki mu poveljujeta s strani župana imenovana poveljnik in v primeru njegove odsotnosti njegov namestnik. Območje občine Postojna je razdeljeno na štiri sektorje, ki jih vodijo pet članski štabi s svojimi poverjeniki in njihovi namestniki. Vasi in večji zaselki imajo poverjenike in namestnike poverjenikov. Sektorske poveljnike, njihove namestnike in štabe imenuje župan. Župan imenuje tudi poverjenike in njihove namestnike. Po pregledu občinske dokumentacije so bili v času žleda leta 2014 na podlagi županovih sklepov vsi štabi imenovani v skladu z veljavnim občinskim odlokom. Prav tako so bili za vasi in večje zaselke imenovani poverjeniki in njihovi namestniki. Kljub veliki razsežnosti naravne nesreče župan občine ni aktiviral nobenega od sektorskih štabov in tudi ne poverjenikov in njihovih namestnikov vasi in večjih zaselkov. V Občinskem štabu civilne

² Podlaga za delovanje sistema VNDN v občini Postojna je Odlok o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, ki ga je sprejel Občinski svet Občine Postojna septembra 2005.

zaščite (v nadaljevanju OŠCZ) sta bila od desetčlanskega štaba aktivirana le poveljnik in njegov namestnik.

V Odloku o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (prav tam) je tudi navedeno, da mora pristojni organ občinske uprave izdelati oceno ogroženosti občine in na podlagi te ocene tudi načrte zaščite reševanja in pomoči za posamezna področja nevarnosti. Glede opazovanja, obveščanja in alarmiranja je v odloku zapisano, da mora občina zagotavljati opremo in sredstva za delovanje enotnega sistema zvez za zaščito in reševanje (v nadaljevanju ZARE) in sredstva za alarmiranje za potrebe VNDN ter sistem javnega alarmiranja in seznanjanja občanov s posameznimi nevarnostmi. Za pripadnike organov vodenja v sistemu ZiR, pripadnike sil ZRP ter pripadnike CZ občina organizira izobraževanje in usposabljanje v skladu s predpisanimi programi.

Po pojasnilu Tonija Muhiča, poveljnika OŠCZ, v času naravne nesreče je občina Postojna pred naravno nesrečo omogočila uvajalno in temeljno usposabljanje občinskih poveljnikov CZ in članov štabov CZ le njemu in njegovemu namestniku. Za ostale pripadnike OŠCZ, pripadnike sektorskih štabov, poverjenike in njihove namestnike občina usposabljanja ni organizirala in jih tudi ni napotila na nikakršna izobraževanja in usposabljanja, ki so za to predvidena.

Potresi, poplave, plazovi, toča, viharji in ne nazadnje tudi žled so naravni pojavi, ki jih v Sloveniji obravnavamo kot največjo grožnjo (Oražen Adamič 2004, 67–72). Občina Postojna je imela pred naravno nesrečo, ki jo je prizadela v začetku leta 2014, v letu 2006 izdelano in sprejeto oceno ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami. Ni pa imela izdelanega načrta ukrepov ZiR ob žledu, za kar ni bilo izdelanega načrta niti na državni ravni. Državne oblasti so zaradi tega v premeru žleda aktivirale Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah. Občina Postojna ni imela izdelanega niti tovrstnega načrta za svoje območje.

5.2 Značilnosti ledene ujme

Obilne padavine konec januarja in v začetku februarja 2014 so povzročile velike težave in katastrofalne posledice v večjem delu Slovenije. Srečko Šestan (Cek 2014a, 3), poveljnik Republiškega štaba civilne zaščite (v nadaljevanju RŠCZ) je povedal: »Česa podobnega v Sloveniji še ni bilo, tudi če bi se žled omejil samo na Postojnsko in Pivško tako velikega in prizadetega območja pri nas še nismo imeli«.

Posebnost vremenskega dogajanja med 30. januarjem in 5. februarjem je v tem, da je bila kombinacija pojavov, ki so povzročali enormne posledice in škodo, zelo neugodna, dolgotrajna in intenzivna. Po podatkih Agencije Republike Slovenije za okolje (v nadaljevanju ARSO) je na območju občine Postojna med 30. januarjem in 3. februarjem 2014 na obstoječo snežno podlago, padlo 165 litrov padavin na kvadratni meter. Na Postojnskem je bil to v večini žled. Padavine so 3. in 4. februarja ponehale, vendar se temperature niso povzpele nad ničlo, tako da se ledena skorja ni začela taliti. Razmere je poslabšala še burja, ki je lomila z ledom obloženo drevje. V noči na 5. februar je spet začel padati žled in še bolj odebelil ledeno skorjo. Nato so se temperature dvignile nad ničlo in led se je začel taliti, kar je povzročilo nove težave padanje večjih kosov snega, pokritega z ledom in ledenih sveč s stavb, kablov in dreves (URSZR 2014, 15–16).

Zaradi posledic žleda je nastala katastrofalna škoda v gozdovih, na elektroenergetskih in telekomunikacijskih vodih, ki so se pod težo žleda lomili. Žled je povzročil tudi ogromno škodo na cestni in železniški infrastrukturi. Prekinjene so bile železniške povezave, neprevozne so bile tudi številne ceste. V občini Postojna posledice naravne nesreče niso terjale smrtnih žrtev (URSZR 2014, 15–16)

Na območju občine Postojna so se 31. januarja začele razmere zaostrovati. Obilno deževje je pri nizkih temperaturah pospešilo nastajanje ledene prevleke. Ta dan je prišlo zaradi okvare 110-kV daljnovoda Pivka - Postojna do izpadov električnega omrežja na celotnem območju občine. Zaradi nadaljevanja žledenja so se poškodbe na omrežju množile. V nedeljo, 2. Februarja, se je po obilnih padavinah porušil 1,5 km dolg odsek 110-kV daljnovoda Pivka – Postojna (Carli 2015, 9–10). Občina Postojna je zaradi tega skoraj v celoti ostala brez električne energije. Uničene je bilo kar 81 % infrastrukture za dobavo električne energije (Klemenc 2014, 51).

Zaradi prekinjenega pretoka električne energije so se v nedeljo, 2. februarja, pozno zvečer v občini izpraznili tudi rezervni napajalni sistemi za delovanje sistema ZARE in mobilne telefonije.

5.3 Opozorila o nevarnosti ledene ujme

ARSO je v petek, 31. januarja, organiziral tiskovno konferenco, na kateri je za jugozahodni del Slovenije razglasil oranžni alarm zaradi pojavljanja žledu. Takšno stanje je bilo veljavno

do 2. februarja, ko so za celotno državo razglasili rdeči alarm zaradi nevarnosti pojavljanja žleda (URSZR 2014, 24).

URSZR je na podlagi neugodne meteorološke napovedi ARSO in izdane odredbe poveljnika štaba RŠCZ Srečka Šestana izdal opozorilo o nevarnosti vremenske ujme svojim izpostavam in jim naložil, da o nevarnosti obvestijo župane, predstavnike lokalnih skupnosti, pristojnih za zaščito, reševanje in pomoč, poveljnike civilne zaščite, regijske in občinske gasilske poveljnike ter prebivalce (URSZR 2014, 24).

V petek, 31. januarja, ob 13.30 je prišlo do izpada električne energije na celotnem območju občine Postojne, zaradi česar obvestila ARSO, ki jih je podal na tiskovni konferenci o nevarnosti vremenske ujme, niso dosegla občanov. Tudi s strani občine, ki je po zakonu odgovorna za spremljanje, obveščanje in alarmiranje prebivalcev, občani niso bili obveščeni o nevarnosti vremenske ujme.

Poveljnik RŠCZ Srečko Šestan je v skladu s svojimi pristojnostmi in odgovornostjo za učinkovito vodenje in usmerjanje sil ZRP ob naravnih in drugih nesrečah od 31. januarja dalje spremljal razmere in v sodelovanju z dežurnim delavcem URSZR usklajeval intervencije in pomoč države glede na potrebe na terenu, predvsem v občinah Postojna, Pivka in Ilirska Bistrica. URSZR je izvedla tudi nalogo preverjanja razpoložljivih materialnih sredstev v državnih rezervah za primer poplav in žleda ter glede na razmere zahtevala ustrezno pripravljenost in povečano število operativcev v regijskih centrih za obveščanje ter logističnih centrih (URSZR 2014, 24).

5.4 Krizno komuniciranje

5.4.1 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja

Komuniciranje ima v procesu KUV pomembno vlogo, zato bi morale občine že pri načrtovanju ukrepov ZiR v normalnih razmerah nameniti veliko pozornosti načrtovanju kriznega komuniciranja. Izbor strategije kriznega komuniciranja vpliva na uspešnost kriznega komuniciranja in KUV na sploh. V teh načrtih je treba predvideti probleme, s katerimi se akterji med krizo lahko soočijo. Občine pa bi morale zagotoviti tudi ustrezno usposobljenost akterjev KUV, opremo in prostore za njihovo delovanje v primeru kriz.

Kljub pravočasnemu obveščanju občine o nevarnosti naravne nesreče s strani pristojnih državnih organov je takratni župan občine Postojna Jernej Verbič, ko so se razmere na Postojnskem zaostrele, aktiviral le poveljnika OŠCZ in njegovega namestnika. Ljudje, ki so bili imenovani v sektorske štabe, in poverjeniki CZ ter njihovi namestniki niso bili aktivirani. Tako so se v petek, 31. januarja, zaradi izpada električne energije na območju občine Postojna v prostorih občine sestali le poveljnik OŠCZ in njegov namestnik ter župan. Po besedah župana Verbiča (Uršič Zupan 2014, 4) je bila: »Zagotovitev pitne vode naša glavna skrb, zato smo skupaj s CZ poskrbeli za agregat za vodno zajetje Malni, da so imeli občani pitno vodo«. Takoj za tem so agregat priskrbeli še postojnskemu domu upokojencev.

V soboto, 1. februarja, so se župan, poveljnik in namestnik poveljnika OŠCZ sestali s poveljnikoma RŠCZ in Regijskega štaba civilne zaščite (v nadaljevanju ReŠCZ). Pogovarjali so se predvsem o pomoči v obliki agregatov. Občini Postojna je bilo že ta dan zagotovljenih trideset manjših agregatov in en večji agregat za električno energijo (URSZR 2014, 24). Za občino Postojna so nato v nedeljo, 2. februarja, s pomočjo RŠCZ zagotovili še trideset manjših agregatov, ki so jih po besedah poveljnika RŠCZ Srečka Šestana (Cek 2014a, 3) predali prostovoljnim gasilskim društvom (v nadaljevanju PGD) z namenom, »da jih gasilci premikajo po vaseh, toliko da si ljudje osvežijo živež v skrinjah, da jim vse ne propade.« Poveljnik RŠCZ Srečko Šestan (Cek 2014c, 15) je še povedal, da so se že na sobotnem sestanku pogovarjali tudi o odprtju kriznega centra.

V nedeljo, 2. februarja, je poveljnik OŠCZ k sodelovanju v štab poklical ljudi z izkušnjami s področja komunikacij. Marinšek (2014, 8), ki se je nato zglasil v štabu, je dejal: »Zaradi izkušenj s področja komunikacij sem ugotovil, da se bodo pojavile težave s komunikacijskimi sistemi. S seboj sem vzel vso osebno radioamatersko opremo in nekaj opreme PGD Hruševje. Ko sem v dopoldanskem času prispel v pisarno štaba CZ, so telefoni že močno brneli, ljudje pa so že spraševali po agregatih in nas obveščali o perečem stanju na terenu«. V popoldanskem času je bila vzpostavljena radijska mreža za potrebe OŠCZ. V mrežo so bila preko repetitorja na Pečni rebri nad Postojno povezana vsa PGD. Tako se je začela koordinacija predaje manjših agregatov za potrebe občanov predvsem po vaseh. Kasneje se je štabu pridružil župan in zagotovil, da bo po njegovih informacijah Postojna ostala električno oskrbljena (Marinšek 2014, 8).

Led se je krčevito oprijemal anten, proti vasi Studeno ni bilo ne telefonske ne radijske zveze. Mobilna telefonija, komunikacijski sistem ZARE in radioamaterski repetitor na Nanosu so postajali občasno neodzivni, zmožnost za komunikacijo je postajala vedno slabša. Poveljnik

OŠCZ Toni Muhič je za pomoč pri vzpostavljanju komunikacije v štab poklical člane radiokluba Proteus Postojna. Ves čas je s štabom sodeloval vodja profesionalne enote gasilcev Postojna, ki je iz Ilirske Bistrice pripeljal v Postojno mobilni repetitor. Nato se je zgodilo tisto, kar ni nihče pričakoval. Daljnovod med Pivko in Postojno je padel. Rezervni napajalni sistemi za delovanje komunikacijskih sistemov so se izpraznili. Sistem ZARE in mobilna telefonija sta postala neodzivna. Preko mobilne radijske postaje so z ReCO sporočali, da ima OŠCZ svoje naprave neodzivne. Edino sredstvo za komuniciranje OŠCZ je ostala mobilna radijska postaja (Marinšek 2014, 8).

S strani župana so bile prve enote SV aktivirane v nedeljo, 2. februarja, pri čemer poveljnik OŠCZ ni vzpostavljala koordinacije za aktivnost pripadnikov SV, ki so bili pripravljene za nudenje pomoči (Curk 2014, 59).

V ponedeljek, 3. februarja, zjutraj se je OŠCZ zaradi neprimernih prostorov in opreme z Občine Postojna preselil v prostore Uprave za obrambo Postojna. Delo je nadalje potekalo v tamkajšnji učilnici in sejni sobi. Marinšek (2014, 8) je dejal, da so bili prostori, kjer naj bi deloval OŠCZ, popolnoma neprimerni, saj niso imeli zagotovljenega niti neodvisnega napajanja z električno energijo (agregata) in ustrezne opreme za vzpostavitev telefonskih linij za sprejemanje klicev prizadetih občanov. Zaradi naštetega so prejšnji dan, ko se je podrl daljnovod med Pivko in Postojno, ostali v prostorih OŠCZ brez električne energije.

Radioamaterji so s pomočjo gasilcev PGD Ubeljsko v vas Strane postavili repetitor³, ki ga je preskrbel vodja poklicne enote postojnskih gasilcev. Usposobil se je tudi manjši agregat za napajanje repetitorja na Pečni rebri. Tako je postal komunikacijski sistem ZARE spet aktiven (Marinšek 2014, 8).

Dne 4. februarja je bil s strani poveljnika CZ za notranjsko regijo Štefana Majcna sklican operativni sestanek OŠCZ občin Postojna in Pivka, kjer so med drugimi sprejeli tudi sklepa:

- da se pripravi obvestila za ljudi in se jih posreduje lokalnemu Radiu 94. Obvestila naj pripravita poveljnik ReŠCZ Štefan Majcen in direktor Uprave za obrambo Postojna Iztok Kokošar,

³ Repetitor služi za prenos radijskih zvez na večje daljave. Signal, ki prispe na področje repetitorja, se okrepi in okrepljenega lahko usmerjamo naprej bodisi na drug repetitor ali na center zvez (Prostovoljno gasilsko društvo Hruševje 2010, 4).

- da bodo sestanki koordinacij obeh štabov vsak dan ob 18.00 uri na Upravi za obrambo v Postojni (priloga A).

To je bil prvi sestanek, na katerem je sodelovala večina predstavnikov enot ZRP, ki so v tistem času delovale pri reševanju posledic naravne nesreče na območju občine Postojna in na katerem je bilo govora o pripravi obvestil za prizadeto javnost prek medijev.

Marko Simšič (2014, 63), predsednik Gasilske zveze Postojna (v nadaljevanju GZ Postojna), je dejal, da so bili PGD na območju občine na terenu že od 31. januarja. Do začetka delovanja kriznega štaba (v nadaljevanju KŠ), ko je le-ta prevzel koordinacijo dela gasilskih enot, so PGD delovali samoiniciativno in v svojih požarnih okoliših sami postavljali prioritete. PGD so delovali na osnovi jasne hierarhije poveljevanja znotraj posameznega društva kot tudi na osnovi jasne hierarhije poveljevanja na nivoju GZ Postojna. Ko so se domačim gasilcem pridružile še gasilske enote iz drugih regij, je v času pred imenovanjem KŠ delo gasilcev na terenu koordiniral poveljnik GZ Postojna. Poveljniki PGD so se dnevno sestajali na gasilski zvezi, kjer so poročali o delu v tekočem dnevu in usklajevali aktivnosti za naslednji dan.

Irena Vatovec Progar, direktorica Zdravstvenega doma Franca Ambrožiča Postojna (v nadaljevanju ZD Postojna) (Cek 2014b, 2–3), je dejala: »Največja ovira so prekinjene povezave, padla so omrežja mobilne telefonije, naši in drugi reševalci se sicer povezujejo z radijskimi postajami, težava pa so tisti, ki nas ne morejo niti priklicati.« ZD Postojna je za pomoč pri svojem delu sam zaprosil gasilce, Center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) in policijo. Skupaj so obiskali kronično bolne, starostnike in tiste, ki živijo sami (Vatovec Progar 2014, 66).

Na CSD do 4. februarja zaradi izpada elektrike in telefonije niso imeli vzpostavljenih pogojev za delo. Samoiniciativno so odšli do OŠCZ in ponudili sodelovanje ene strokovne delavke za sprejemanje klicev občanov s težavami s socialnega področja (Može 2014, 68).

Župan občine Postojna Jernej Verbič (LKF 2014, 2) se je 6. februarja odločil ustanoviti številčnejši in strokovno bolj usposobljen KŠ. Začasno je razrešil dotedanje vodstvo občinskega štaba, sebe imenoval za začasnega poveljnika OŠCZ in podžupana Boštjana Stegla pa za začasnega namestnika poveljnika OŠCZ. Za pomoč pri delovanju OŠCZ pri odpravi posledic ledene ujme je s sklepom imenoval KŠ (Klemenc 2014, 51).

Organizacijski vodja KŠ Sandi Curk (2014, 59) je ocenil, da OŠCZ v prvih dneh svojega delovanja ni primerno obveščal župana in mu ni podajal poročil o ukrepih, ki so se izvajali, niti realnega stanja o širini posledic naravne nesreče na terenu. Po njegovi oceni je bilo očitno tudi, da v teh dneh svoje naloge ni opravila služba Občine Postojna, ki skrbi za stike z javnostmi. Javnost ni bila pravilno in pravočasno obveščena o smernicah in ukrepih, ki so se izvajali prek OŠCZ in župana. Po besedah Aleša Klemenca (2014, 52) tudi koordinacija dela sil ZRP na terenu ni bila na ustrezni ravni.

Ko je z delom začel KŠ, je bilo takoj očitno, da sta velikost in moč neurja po obsegu tolikšna, da je bila skupina ljudi, ki je delovala v OŠCZ, kadrovsko podhranjena, brez ustreznega načrta kriznega upravljanja in vodenja ter brez koordinacije vseh sil, ki so takrat delovale pri izvajanju ukrepov ZRP. Imenovani so v okviru svojih zmožnosti začeli pravočasno izvajati ukrepe, vendar je šele po njihovem aktiviranju dodatno prišlo do izpada električne energije na celotnem območju občine. Zaradi dodatnih padavin je prihajalo do podiranja dreves, posledično so bile prekinjene transportne poti pa tudi vsa sredstva tehnične komunikacije (Curk 2014, 59).

Po ugotovitvi obstoječega stanja glede organiziranosti enot ZRP je bila po besedah Klemenca (2014 51–52), člana KŠ, potrebna takojšnja nadgradnja organizacije in zadolžitev posameznikov za pokrivanje najpomembnejših področij pri odpravi posledic. Sistemska in strokovna organizacija nadaljnjega dela je bila izredno pomembna za stabilizacijo razmer za oskrbo z električno energijo. Ravno tako je bila ključna tudi takojšnja koordinacija dela na terenu, ki do tega trenutka ni bila na ustrezni ravni. KŠ je deloval v učilnici in sejni sobi Uprave za obrambo Postojna. Delo KŠ je bilo organizirano v okviru dnevnih koordinacij, praviloma ob 18. uri vsak dan. Najožji del KŠ je bil nenehno skupaj in je glede na stanje na terenu skupaj sprejemal odločitve. Tu je bila ves čas prisotna tudi Dragana Čolić, ki je izvajala naloge, povezane z odnosi z javnostmi. Komuniciranje med akterji KUV je opisala tako: »Vsem vodjem, ki so pokrivali posamezna področja, sem na začetku naročila, da je zelo pomembno, da me sproti obveščajo o vsaki novosti, kar so tudi počeli, bodisi po telefonu, pogosteje pa v živo, saj smo bili nenehno v stiku. Vodjem sem tudi naročila, naj se ne izogibajo vprašanjem medijev, naj z novinarji torej sodelujejo. Vsako novo informacijo sem tudi sama razširila med vse člane KŠ, bodisi prek e-pošte in obvezno zvečer na kolegiju.« (priloga Č)

Na podlagi navedenega lahko rečemo, da je bila komunikacija med akterji KUV na lokalni ravni do imenovanja KŠ slaba. Delo vseh akterjev KUV, ki so takrat sodelovali pri izvajanju ukrepov ZRP, je bilo nepovezano in brez koordinacije s strani OŠCZ. Največjo oviro pri komunikaciji sta predstavljala izpad električne energije ter prekinjeno stacionarno in mobilno telefonsko omrežje. Poleg tega se je izkazalo, da občina ni imela pripravljenih ustreznih načrtov ZRP in zagotovljenih ustreznih prostorov ter opreme za delovanje OŠCZ. Župan tudi ni aktiviral celotnega OŠCZ ter nobenega od sektorskih štabov, poverjenikov in njihovih namestnikov za vasi in večje zaselke, ostali so napisani zgolj na papirju. Z imenovanjem KŠ so se takoj začeli izvajati ukrepi koordinacije vseh akterjev KUV in informiranja javnosti.

5.4.2 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja in prizadetimi občani

Občani bi morali biti na podlagi izdelane ocene ogroženosti in načrtov ukrepov ZiR že v normalnih razmerah s strani občine seznanjeni o možnih krizah, ki jih lahko prizadenejo, in z načini ter sredstvi za zmanjšanje in odpravo njihovih posledic. Tako se zmanjša ranljivost občanov in poveča njihova pripravljenost na krize. Občina Postojna tega pred naravno nesrečo ni izvedla.

Prvi dan, ko je prišlo do naravne nesreče in je bila občina v celoti brez električne energije, je bilo na občinski spletni strani sporočeno, da naj se občani zaradi lomov dreves v naslednjih dneh ne zadržujejo v bližini le-teh oz. naj bodo na to zelo pozorni. Zaradi varnosti in nemotenega dela zimske službe so zaprosili občane, naj dosledno upoštevajo navodila javne službe in cestnoprometno ureditev ter tako pomagajo zagotoviti varnost vseh prebivalcev (Miklavec 2014, 61).

Naslednji dan, 1. februarja, so s postojnskega Javnega podjetja Kovod obvestili občane, naj skrajno varčujejo z vodo in da je vodo treba prefiltrirati in prekuhavati. Z Občine Postojna pa so občane opozorili, naj se od doma odpravijo le, če je nujno. V kolikor se na pot vseeno odpravijo, naj pazijo na pločnike, ki so kljub čiščenju poledeneli. Poleg tega naj bodo pozorni na drevesa, ki se pod težo leda lahko zlomijo (Ferko 2014, 4).

Na občinski spletni strani (Miklavec 2014, 66–67) je bilo objavljeno, da sta uničena daljnovoda Pivka – Postojna in Divača – Beričevo in da se trgajo povezave do posameznih stanovanjskih objektov. S strani OŠCZ je bilo objavljeno še stanje glede oskrbe z električno energijo in prevoznosti cest na podeželju. Občane so obvestili tudi, da je predsednica Vlade

RS Alenka Bratušek, ki je ta dan obiskala občino Postojna, obljubila pomoč v obliki agregatov, ki bodo prispeli v občino do jutra. Ekipe Elektra Primorske bodo agregate priključile v petnajstih vaseh po občini v roku štiriindvajsetih ur. Iz OŠCZ so nadalje obvestili, da:

- bo zvečer prišla na pomoč SV, ki bo prioriteto čistila ceste in odstranjevala led s kablov,
- voda iz vodovoda ni oporečna, vendar se zaradi varnosti priporoča prekuhavanje,
- bodo nekateri pločniki zaradi ledu zaprti,
- je zaradi lomov dreves prepovedano hoditi v mestni park,
- se bo drevje, ki je nevarno za pešce in avtomobile, odstranjevalo tudi, če veje ali drevesa visijo na cesto iz zasebnih vrtov,
- bodo osnovne in srednje šole jutri zaprte,
- bo za vse otroke, ki nimajo varstva, odprt centralni vrtec v občini.

Irena Vatovec Progar, direktorica ZD Postojna, je povedala, da so prek medijev obveščali občane o pravilnem ravnanju z malimi agregati zaradi nevarnosti zastrupitve z ogljikovim monoksidom ter o načinu, kako lahko vzpostavijo stik z ZD Postojna, in jih pozvali, naj vsak poskrbi vsaj za tri sosede (Vatovec Progar 2014, 66).

Na CSD so organizirali dežurstvo strokovnih delavk, ki so nudile pomoč tistim, ki so se osebno zglasili na centru. OŠCZ so ponudili sodelovanje strokovne delavke za sprejemanje klicev občanov s težavami s socialnega področja. Nato so prek medijev in pisnih obvestil, razdeljenih na terenu, objavili dve telefonski številki in obveščali o tem, da se lahko občani za določene vrste pomoči obrnejo na CSD Postojna (Može 2014, 68).

Taborniki so informiranje občanov o odprtju kriznega centra in o nujenju pomoči v njegovem okviru prevzeli sami, tako da so letake raznašali po stanovanjskih blokih v mestu Postojna (Ferko in Šajn 2014, 6).

Od 30. januarja do 2. februarja so vse klice, ki so se nanašali na problematiko ledene ujme, reševali delavci ReCO. Šele nato je OŠCZ zagotovil telefonske linije za klice občanov, ki so potrebovali pomoč. V KŠ so nadalje sprejemali klice občanov za pomoč prek petih telefonskih števil v 24-urnem časovnem obdobju. Pripravljen je bil enoten obrazec za vodenje delovodnika vseh klicev (Klemenc 2014, 51–52).

Po besedah Sandija Curka (2014, 58) je bil eden izmed temeljnih ukrepov, ki jih je začel izvajati novoimenovani KŠ, obveščanje in opozarjanje prebivalcev o pretečih nevarnostih ter podajanje smernic za ZRP.

Za stike z javnostmi je bila v KŠ imenovana Dragana Čolić. Njena prva naloga je bila končati letak, ki naj bi ga prejela vsa gospodinjstva, in ga predati v distribucijo. Nato sta z organizacijskim vodjo KŠ načrtala strategijo komuniciranja navzven. Dogovorila sta se, kako bo prejela informacije ter kako in komu jih bo nato posredovala. Njene nadaljnje naloge so bile predvsem zbiranje informacij s strani vodstvenih in operativnih delavcev KŠ, priprava in posredovanje informacij za objavo v medijih ter priprava in posredovanje informacij drugim udeležencem v procesu izboljšanja razmer na Postojnskem. V prvih dneh delovanja se je, če je bilo to mogoče, vsako uro oglašala na lokalni radio, ki je po njenem mnenju odigral eno ključnih vlog pri informiranju občanov, pa tudi širše javnosti o dogajanju na Postojnskem. Tudi lokalni radio je doživljal izpade električne energije, tako da je občasno prihajalo do zamikov javljanja. Ekipa lokalnega radija je posredovala povratne informacije oz. vprašanja, ki so jih postavljali občani. Občane so pozivali, naj se z vprašanji obrnejo na številko 112, naj bodo solidarni in naj upoštevajo napotke. V dneh, ko je bila prekinjena oskrba z električno energijo, je bilo najbolj pogosto vprašanje, kdaj bo elektrika stekla. Ko javljanje prek lokalnega radija ni bilo možno, so bili za pomoč zaproseni lokalni dopisniki nacionalnih medijev, ki so v odmerjenih minutah po svojih močeh izredno pripomogli k obveščeni javnosti (priloga B in priloga Č).

V prvem dnevu delovanja KŠ je bil pripravljen letak z osnovnimi informacijami, ki so ga prostovoljci dostavili v vsa gospodinjstva v občini. Naslednji dan je bila sklicana tiskovna konferenca, ki se je udeležilo prek dvajset medijskih hiš. V kritičnem trenutku, v soboto, 8. februarja, ko je bil del mesta že priklopljen na električno omrežje in mu je grozil izpad zaradi preobremenitve, se je pripravilo obvestilo o varčni rabi električne energije. Nato so bile v okviru KŠ organizirane tri gasilske ekipe, ki so o tem obveščale občane prek megafonov (priloga B in priloga Č).

Občina Postojna, ki je pristojna za spremljanje nevarnosti, obveščanje in alarmiranje svojih občanov o nevarnostih, je do imenovanja KŠ nepravilno obveščala občane. Vse informacije, ki so bile podane v času krize, so bile za večino prebivalcev občine Postojna zaradi izpada električne energije, posledično nedelovanja internetne povezave in mobilnega omrežja ter zaprtih trgovin, nedostopne. V OŠCZ ni bilo določene osebe, zadolžene za dajanje informacij.

Informacije so bile podane s strani različnih oseb in ustanov, ki so izvajale ukrepe ZiR. Tudi po oceni Sandija Curka (2014, 59) je bilo očitno, da javnost ni bila pravilno in pravočasno obveščena o smernicah in ukrepih, ki so se izvajali prek OŠCZ in župana. Na tak način se je ustvarilo nezaupanje prebivalstva do obvladovanja in nadzora nad odpravo nastale situacije. To je v intervjuju potrdila tudi novinarka Sabrina Mulec (priloga C), ki je dejala, da so informacije začele prihajati vsaj štiri ali pet dni prepozno.

5.4.3 Komuniciranje med akterji kriznega upravljanja in vodenja in mediji

Poročanje medijev v krizah je zelo pomembno. Akterji KUV se morajo tega zavedati in v tej smeri tudi delovati. V primeru žleda v občini Postojna temu ni bilo tako, saj OŠCZ in pristojni z Občine Postojna vse do imenovanja KŠ niso imeli osebe pristojne za stike z javnostmi. To potrjuje tudi v intervjuju podana izjava novinarka Sabine Mulec (priloga C), ki je dejala, da sta bila OŠCZ in Občina Postojna vse do imenovanja KŠ neodzivna. Novinarji so bili pri izbiri kompetentnih sogovornikov za podajanje informacij prepuščeni lastni iznajdljivosti. Pri tem so jih ovirale prekinjene povezave električne energije ter stacionarnega in mobilnega omrežja. Do sogovornikov so morali dostopati peš ali z avtomobilom, pri čemer so jih ovirale neprevozne ceste. Težav s komunikacijo je bilo konec, ko je bil imenovan KŠ, v katerega je bila imenovana tudi oseba, zadolžena za stike z javnostmi. Ažurne in verodostojne informacije o dogajanju na Postojnskem so novinarji dobivali na enem mestu. Sabrina Mulec je dodala še, da si je Dragana Čolić, »vzela čas, da je novinarjem predstavila, kaj se počne znotraj štaba in kaj je pomembno, da se prenese ljudem« (priloga Č).

V okviru svojih nalog je Dragana Čolić (priloga B in priloga Č) posredovala ažurne in ključne informacije medijem, se aktivno odzivala na vsa novinarska vprašanja, podajala izjave za javnost ter na želje in potrebe novinarjev urejala zelene sogovornike. V prvih dneh delovanja se je, če je bilo to mogoče, vsako uro oglašala na lokalni Radio 94, ki je po njenem mnenju odigral eno ključnih vlog pri informiranju občanov, pa tudi širše javnosti o dogajanju na Postojnskem. Dnevno je pripravila tri do štiri informacije s strani KŠ in jih posredovala vsem zainteresiranim medijem. Tem naslovom je posredovala tudi informacije drugih pristojnih služb kot, je npr. Zavod za gozdove. Dnevno je prejemale klice in elektronsko pošto številnih novinarjev z vprašanji in nanje odgovarjala, novinarji so se z vprašanji oglašali tudi osebno. V petek 7. februarja je sklicala, pripravila in vodila tiskovno konferenco. Pri svojem delu se je tudi ona srečevala s težavami s prekinjeno oskrbo z električno energijo, takrat se je posluževala mobilne telefonije.

V zvezi s komuniciranjem med KŠ in mediji je Dragana Čolić (priloga Č) povedala:

Vzpostavitev komunikacije z mediji, pravzaprav nekakšnega vzajemnega odnosa, se mi je zdela izrednega pomena, saj so nam tudi oni sporočali, kaj se dogaja na terenu, in tako smo se tudi sami lažje odzvali na potrebe prebivalcev. Zdi se mi, da smo eden drugemu prisluhnili in da smo z medijsko pomočjo potrebne informacije tudi prenesli do prebivalcev. Mediji so nam zelo pomagali s poročanjem, s prikazovanjem izboljšav na terenu, podajanjem napotkov o pravilnem ravnanju in pri ustvarjanju, jaz bi temu rekla kar boljše atmosfere v družbi.

5.4.4 Analiza poročanja medijev

V tem poglavju bom predstavila analizo poročanja medijev o dogajanju v občini Postojna med žledom. Analiza zajema poročanje medijev v obdobju od 31. januarja, ko se je naravna nesreča začela, do 14. februarja, ko je z delovanjem zaključil operativni del KŠ. V prvih šestih dneh OŠCZ ni imel predstavnika, zadolženega za stike z javnostmi, te funkcije ta čas ni opravljal niti zaposlen za stike z javnostjo iz občinske uprave. Z imenovanjem KŠ se je to spremenilo, saj je bila za stike z javnostjo nadalje zadolžena Dragana Čolić. Pri analiziranju me je predvsem zanimalo, kako so mediji dostopali do informacij in čemu so pri poročanju dajali prednost, kdo iz OŠCZ in Občine Postojna je podajal informacije medijem in kdaj. Analiza je temeljila na zbiru prispevkov različnih medijev, ki ga je za Občino Postojna pripravilo podjetje Kliping d.o.o.. Pri analizi sem se osredotočila na poročanje treh tiskanih medijev: Primorskih novic, Dela in Dnevnika. Od elektronskih medijev sem analizirala poročanje: Radia Slovenije 1, Televizije Slovenije ter televizij POP TV in Kanal A. Poleg tega sem analizirala še poročanje spletnih medijev. Žled je, kot se to vedno zgodi ob nesrečah, polnil časopisne stolpce, radijski in televizijski eter in spletne strani medijev. Tako imenovali »kliping«, s katerim sem razpolagala, se navezuje na poročanje z območja občine Postojne in obsega več kot tisoč strani.

Prvi dan so o vremenskih težavah in izrednih razmerah poročale predvsem radijske in televizijske postaje. Prvi se je na dogajanje odzval Radio Slovenija že v dopoldanskih urah. Največ informacij se je nanašalo na prekinjeno oskrbo z električno energijo, nujnost varčevanja in prekuhavanja vode, prevoznost cest, onemogočen železniški promet med Ljubljano in Koprom, zaprte šole in hudo poškodovan gozd, v katerega zahajanje je bilo smrtno nevarno. Televizijsko poročanje je bilo podprto z informacijami, predvsem vodstvenih delavcev in pristojnih za stike z javnostmi, s področij električne oskrbe, cestne infrastrukture,

zdravstva, šolstva in oskrbe z vodo. Televizijsko poročanje je poleg tega podprto tudi z izjavami prizadete javnosti.

Drugi dan žleda na Postojnskem so se k poročanju radijskih in televizijskih postaj o tej naravni nesreči pridružili tiskani in spletni mediji. Poročanje je bilo osredotočeno na prekinitvev oskrbe z električno energijo in posledično na nedelovanju bankomatov, težave z ogrevanjem in kuhanjem v blokovskih naseljih in trud delavcev Elektra Primorske pri vzpostavljanju omrežja. Mediji so poročali o smrtni nevarnosti lomljenja in podiranja dreves v gozdu in na še neočiščenih stranskih cestah. Podani so bili tudi podatki o škodi v gozdovih. Mediji so poročali še o nujnosti varčevanja in prekuhavanja vode ter o nemoteni oskrbi prebivalcev s strani Pekarne Postojna. Mediji so tudi ta dan poskrbeli za podporo njihovega poročanja, tako s strani občanov kot tudi predstavnikov različnih ustanov.

V nedeljo, 2. februarja poročanja o naravni nesreči z območja občine Postojna Kliping d.o.o. ni beležil. Zakaj je temu tako, nisem preverjala.

Glavna tema prispevkov četrtega dne naravne nesreče je bil uničen daljnovod med Pivko in Postojno, kar je pomenilo popolnoma prekinjeno oskrbo z električno energijo na območju občine Postojna. Mediji so poročali še o stotih vojaki, ki so pomagali pri odstranjevanju posledic naravne nesreče na območju občin Postojna in Pivka, prispelih agregatih iz tujine, nujnem prekuhavanju vode, ustavljenem železniškem prometu med Koprom in Ljubljano, nedelovanju rentgena in varni uporabi malih agregatov, saj je prišlo do zastrupitev z ogljikovim monoksidom. Prvič se je v medijih pojavil predstavnik OŠCZ, namestnik poveljnika štaba Rifet Kendič. Z GZ Postojna so poročali o trudu gasilcev pri odstranjevanju pretrganih električnih vodnikov s cest in o dokaj strpnih ljudeh glede na razmere, v katerih so se znašli. Tudi ta dan je bilo poročanje medijev podprto z izjavami prizadetih občanov, da jih zebe in da imajo prekinjeno stacionarno in mobilno telefonsko omrežje ter izjavami predvsem vodstvenih delavcev in pristojnih za stike z javnostmi s področij železniške infrastrukture, zdravstva, oskrbe z vodo in gasilstva.

Peti dan naravne nesreče, 4. februarja, je bilo v vseh medijih izpostavljeno vprašanje zagotavljanja elektrike, brez katere so bili v občini Postojna že peti dan. Sporočeno je bilo, da se omrežje lahko popravlja le na dostopnih območjih, da v gozd delavci zaradi zlomljenih vej in podrtih dreves ne morejo in da se postavlja začasen lesen daljnovod. Za Postojno so zagotovili nekaj večjih agregatov. Zaradi nedelujočih čistilnih naprav je ostala v veljavi

nujnost prekuhavanja vode. Namestnik poveljnika OŠCZ je prek medijev razložil, kako je s priklopljanjem agregatov po vaseh in dodal, da naj bi bili ta dan zvečer priklopljeni agregati tudi v mestu, pri čemer naj bi dobivali električno energijo izmenično na štiri ure različni deli mesta. Ob tem je občane zaprosil za varčno porabo električne energije.

Mediji so poročali o prekinjenih telefonskih povezavah, o neprevoznih cestah in vse več o solidarnosti. Velik poudarek so mediji namenili ljudem iz blokov, ki so bili že več dni brez ogrevanja, pri čemer so bili kritični do OŠCZ, ki naj bi končno odpravil največjo težavo – komunikacijo. Ta se je odzval ter obljubil, da bo v naslednjih dveh dneh odprl v Osnovni šoli Antona Globočnika krizni center, kjer se bodo občani lahko ogreli in jim bo tudi priskrbljen topel obrok. CSD Postojna in ZD Postojna sta s pomočjo medijev, kot tudi mediji sami spodbujala ljudi k solidarnosti in medsebojni pomoči, v medijih je bilo opozorjeno na pomanjkanje informacij, pojavile pa so se tudi kritike na račun župana, da se v tako kriznih razmerah v občini ni odzval na sestanek s predstavniki Vlade RS, ki so obiskali Postojno.

Peti dan poročanja medijev je bilo zaznati, da le-ti iščejo krivca za nezmožnost ukrepanja na Postojnskem. Tiskano Delo kot prvo pokaže na postojnskega župana Jerneja Verbiča. Obseg poročanja medijev se je še naprej povečeval. 5. februarja so vsi mediji poročali predvsem o nezadovoljstvu občanov z delom OŠCZ in vodstva občine, kar je predvsem razvidno iz poročanja spletnih in tiskanih medijev. Občani so bili kritični glede dela OŠCZ in vodstva občine, da slabo koordinirata in vodita pomoč, zaradi česar so bili ti prepuščeni sami sebi in svoji iznajdljivosti. Opozorili so tudi na slabo in netočno informiranje, predvsem glede oskrbe z električno energijo, saj je temperatura v stanovanjih padla pod petnajst stopinj in jih je močno zeblo. Do dela pristojnih služb je bil kritičen tudi poveljnik RŠCZ, katerega kritika se je nanašala predvsem na pisne prošnje za pomoč SV, ki so po njegovih besedah prišle iz Postojne prepozno. Mediji so ta dan poročali o tem, da je v enoti vrtca v Postojni poskrbljeno za varstvo otrok, da naj bodo občani pozorni na ledene sveče, ki padajo s streh in jih lahko poškodujejo, da trgovine zagotavljajo nujna živila, da bankomati še vedno ne delujejo ter o varni uporabi agregata.

Šesti dan naravne nesreče je postalo jasno, da se razmere v občini Postojna ne izboljšujejo, kar je razvidno iz izjav občanov. Vse več je bilo primerjav s sosednjo občino Pivko, kjer so se razmere stabilizirale. Ne le prebivalce, tudi novinarje je zanimalo, zakaj je tako. Občinskim oblastem so postavljali vse več vprašanj glede očitkov, ki pa sta jih župan in podžupanja Občine Postojne vztrajno zavračala.

6. februarja je bilo poročanje medijev obsežnejše, predvsem se je to izrazilo pri spletnih medijih. Najpogosteje so se novice nanašale na imenovanje novega KŠ, ki je prevzel delo prejšnjega OŠCZ. Nadalje so mediji poročali o najpomembnejših nalogah, ki si jih je zadal KŠ, predvsem o načinu obveščanja prizadetih občanov. Poročanje je bilo podprto z izjavami več članov KŠ. V ospredju so bile kritike občanov glede informiranja in aktivnosti OŠCZ ter vodstva občine, predvsem župana. Mediji so ta dan poročali še o zaostitvi razmer zaradi podrtja treh stebrov daljnovoda med Pivko in Postojno, prihodu agregatov iz tujine in dan prej odprtem kriznem centru. Objavili so tudi odzive takratnega ministra za obrambo Romana Jakiča in poveljnika RŠCZ na nastalo situacijo v Postojni. Isti dan so mediji tudi poročali, da se komaj nekajurno delo novoimenovanega KŠ že kaže s tem, da bodo v naslednjih štiriindvajsetih urah občani Postojne o vsem obveščeni.

Osmi dan naravne nesreče, ki je občino Postojna močno prizadela, so mediji poročali o izboljšanju razmer v občini in o pozitivnih spremembah, ki so zasluga novoimenovanega KŠ. Poročanje so podprli z izjavami občanov. Ta dan se je poročalo tudi o delu gasilcev in vojakov na terenu, trudu delavcev Elektra Primorske pri nameščanju agregatov, prihodu novih agregatov iz Evrope in odprtju pralnice, ki naj bi razbremenila električno napajanja iz agregatov. Mediji so objavljali napotke KŠ o varčni rabi električne energije, nujnosti prekuhavanja vode, varni rabi malih agregatov ter novico o ponedeljkovem odprtju šol. Tega dne je KŠ organiziral tudi tiskovno konferenco, s katere so mediji poročali predvsem o uničeni infrastrukturi, številu odjemalcev brez oskrbe z električno energijo, motenem železniškem prometu, možnosti poplav, ko se bo začel taliti led in pripravljenosti vojakov za nudenje pomoči. Objavljena je bila tudi ocena poveljnika RŠCZ, da je bila največja težava v Postojni v minulih dneh slabo informiranje. Glavna novica dneva pa je bila županovo zavračanje vseh očitkov, glede njegove neučinkovitosti med naravno nesrečo. Ta dan se je organizacijski vodja KŠ enemu izmed medijev zahvalil za prenos slike iz Postojne v Evropo, saj je rezultat tega vsakodnevna pomoč, ki se jo prejema od tam.

Obseg poročanja medijev se je 8. februarja znatno zmanjšal. Poročalo se je o napotkih KŠ o varčevanju z električno energijo in vzpostavitvi pralnice.

Naslednji dan, 9. februarja, so mediji poročali, da ima večina gospodinjstev v občini Postojna elektriko in da so gospodinjstva v mestu začeli priklapljeti na omrežje, agregati pa ostajajo za rezervo. Govorilo se je tudi o delu gasilcev in vojakov pred ponedeljkovim odprtjem šol.

V ponedeljek, 10. februarja, so mediji pri poročanju dali poudarek na delovanje OŠCZ in vodstva Občine Postojna v prvih šestih dneh naravne nesreče žleda. Poročali so tudi o umirjanju razmer v občini. Poleg tega so poročali o čiščenju okolice šol in vrtcev, možnostih, da lahko kmetje in podjetniki Občino zaprosijo za brezplačno gorivo za agregate, nabavi dodatnega agregata za črpanje in čiščenje vode v vodarni Malni, krčenju dejavnosti kriznega centra in trudu delavcev Elektra Primorske na daljnovodu Pivka–Postojna. Občane so opozarjali naj se ne dotikajo kablov, ki so na tleh.

11. februarja so bili mediji usmerjeni predvsem v poročanje o možni pomoči Občine gospodarstvu in kmetijstvu. Podajali so napotke, ki jim jih je posredoval KŠ v zvezi z varčno rabo energije. Še vedno so imeli kritičen odnos do župana, predvsem do njegovega neaktivnega delovanja.

12. februarja je vse omenjene očitke, služba Občine Postojna za stike z javnostjo zavrne. Poročanje se naslednji dan nadaljuje z obvestilom o zbiranju vlog oškodovancev za povračilo škode, ki so jo povzročile poplave in žled ter o zahtevi postojnskih občinskih svetnikov za sklic seje Občinskega sveta v zvezi z naravno nesrečo.

14. februarja se poročanje medijev preusmeri na poplave v Planini.

Mediji so v prvih dneh žleda na Postojnskem poročali korektno, objektivno in verodostojno, sledili so stanju na terenu, opozarjali na nevarnosti in predajali občanom napotke o ravnanju pristojnih institucij. Napotki so prihajali s strani predstavnikov različnih institucij, ki so delovale pri ZiR. Napotkov in izjav s strani pristojnih iz OŠCZ in Občine Postojna v prvih treh dnevih naravne nesreče v medijih ni bilo zaslediti. Pristojni so tako spregledali najpomembnejše vzpostavitev produktivnega odnosa z mediji, ki so na slednje v svojih poročanjih, tudi opozorili. Mediji so nadalje veliko poročali o nezadovoljstvu občanov z delom pristojnih in posvetili pozornost iskanju krivca za nezmožnost ukrepanja ob naravni nesreči, vse bolj so bili kritični do dela OŠCZ in občinskih oblasti, ti pa so vse kritike zavrnil. Že v prvem dnevu, ko je bil sklican KŠ, je bilo zaznati spremembo v načinu medijskega poročanja, ki je postalo bolj pozitivno. Mediji so nadalje pridobivali informacije z enega mesta, saj se v njihovem poročanju ne pojavlja več toliko različnih akterjev, ki so sodelovali na različnih področjih ZiR. To potrjuje tudi izjava Sabine Mulec (priloga C): »Potem, ko je bil imenovan krizni štab, so se informacije pridobivale na enem mestu. Za to je poskrbela v štab imenovana oseba za stike z javnostmi, ki nam je zelo olajšala delo.« Poročanje medijev je bilo še vedno korektno, objektivno in verodostojno, predvsem pa obsežnejše. Povečalo se je

poročanje spletnih medijev. Predvsem tiskani mediji so poleg poročanja o dogajanju le-to tudi komentirali. Mediji so, glede na informacije, ki so jih prejeli od akterjev KUV na eni strani in občanov na drugi strani, ves čas naravne nesreče pomagali pri reševanju kriznih razmer.

6 ZAKLJUČEK

Ledena ujma v začetku leta 2014, v kateri je bila občina Postojna ena izmed najbolj prizadetih občin v naši državi, je povzročila izpad električne energije skoraj na celotnem območju občine. Odjemalci na tem območju so bili brez električne energije tudi po več dni, kar pomeni, da so bili brez vseh tistih informacij, ki so jih v povezavi z ledeno ujmo posredovali elektronski mediji. Posledično so bile prekinjene tudi povezave znotraj komunikacijskega sistema ZARE in stacionarnega ter mobilnega telefonskega omrežja. Brez truda radioamaterjev, ki jim je s hitro namestitvijo mobilnega repetitorja na drugi lokaciji in namestitvijo agregata uspelo ponovno vzpostaviti sistem zvez ZARE, bi bil za več dni moten tudi prenos informacij med enotami ZRP, ki uporabljajo tovrsten sistem komunikacij.

To potrjuje mojo prvo hipotezo, ki se glasi: »Krizno komuniciranje je v veliki meri odvisno od nemotenega delovanja električnega omrežja.«

Krizno komuniciranje mora biti sistematično načrtovano, saj je subjekt v krizi postavljen v središče pozornosti množičnih medijev in javnosti. Proces načrtovanja mora vsebovati predvidevanje in prepoznavanje potencialnih kriznih razmer, oblikovanje krizne komunikacijske skupine, prepoznavanje vpletenih javnosti v kriznih razmerah, oblikovanje komunikacijske strategije in taktike, določitev in usposabljanje uradnega govornika ter pripravo komunikacijskega centra (Malešič in drugi 2006, 200).

Občina Postojna v času, ko jo je prizadela naravna nesreča, ni imela izdelanega ustreznega načrta zaščite in reševanja, kar posledično pomeni, da ni imela izdelanega tudi načrta kriznega komuniciranja. Do imenovanja KŠ ni bilo vzpostavljenega informacijskega centra, kjer bi bile na voljo vse informacije, za podajanje informacij v OŠCZ pa tudi ni bil nihče zadolžen. Sklicane ni bilo nobene tiskovne konference, mediji so bili prepuščeni lastni iznajdljivosti. Informacije, ki so jih objavljali, so pridobivali s strani predstavnikov različnih enot ZRP.

Kljub temu da Odlok o varstvu pred naravnimi in drugi nesrečami predvideva, da so enote ZRP organizirane kot enoten sistem, ki ga vodi poveljnik z desetčlanskim štabom, se to v primeru žleda ni izvajalo. Nekatere enote ZRP so delovale samoiniciativno in nepovezano z OŠCZ ali pa so se same povezovale med seboj glede na potrebe, ki so jih zasledile na terenu. OŠCZ tudi ni izvajal koordinacije vseh sil, ki so takrat delovale pri izvajanju ukrepov zaščite, reševanja in pomoči (Curk 2014, 59). Enote in službe CZ in drugih sil za ZRP niso bile ustrezno opremljene in usposobljene. Vodja KŠ Sandi Curk (2014, 61) je v zvezi s tem predlagal imenovanje novega OŠCZ, pri čemer bi se članom zagotovil lasten komunikacijski sistem, kompatibilen s sistemom URSZR, in ustrezni prostori z vso potrebno tehnično opremo. Aleš Klemenc (2014, 57) je k temu dodal predlog, ustreznega usposabljanja enot CZ.

Po besedah Sandija Curka (2014, 59) je bila skupina ljudi, ki je do 5. februarja poveljevala in vodila OŠCZ kadrovske podhranjena in je delovala brez ustrezne podlage za ukrepanje ob tovrstnih nesrečah. To je potrdil tudi župan občine Postojna Jernej Verbič (2014e: 2), ki je dejal, da je razrešil poveljnika OŠCZ zato, ker »smo ustanovili številčnejši in strokovno bolj podkovan krizni štab«.

Z zgoraj navedenim potrjujem drugo hipotezo, ki se glasi: »V okviru kriznega komuniciranja v občini Postojni ob žledu 2014 so se izrazile tehnične, kadrovske in sistemske pomanjkljivosti, ki jih je potrebno odpraviti«.

Naravne in druge nesreče so v našem okolju pogoste in puščajo za seboj vse hujše posledice. Človek se mora zavedati, da tega ne more preprečiti, lahko pa z ustreznim načrtovanjem, izvajanjem preventivnih ukrepov, pravočasno odzivnostjo, zagotavljanjem primernih prostorov za delovanje v kriznih razmerah in usposobljenostjo ter opremljenostjo ljudi, ki delujejo v sistemu ZiR, te posledice omili.

Sistem VNDN v RS je po mojem mnenju dober, vendar se je v primeru žleda v letu 2014 izkazalo, da Občina Postojna ni izpolnjevala zahtev, opredeljenih v ZVNDN. Res je, da je doživela naravno nesrečo zelo velike razsežnosti, vendar je nedopustno, da ni imela izdelanega niti načrta ukrepov ZiR ob žledu niti načrta ukrepov ob poplavih. Poleg tega Občina ni imela zagotovljenih osnovnih pogojev, kot so ustrezen prostor in oprema za delovanje OŠCZ ter ustrezna usposobljenost članov OŠCZ. Akterji KUV se tudi niso dovolj dobro zavedali svojih nalog, ki jih nalaga omenjeni zakon. Od desetih članov OŠCZ sta bila aktivirana le dva: poveljnik in njegov namestnik. Poleg preostalih osmih članov OŠCZ so

neaktivirani ostali tudi člani štirih sektorskih štabov in poverjeniki iz večjih krajev in naselij. Glede na vse navedeno, bi se lahko že takoj na začetku naravne nesreče za pomoč pri delovanju OŠCZ zaprosilo ReŠCZ oz. RŠCZ. Prav tako bi se lahko za odpravljanje posledic naravne nesreče že prej zaprosilo SV. Na neuspeh KUV v občini Postojna ob žledu je do vključno 5. februarja v veliki meri vplivalo tudi neustrezno izvajanje kriznega komuniciranja na vseh treh ravneh, ki so obravnavane v diplomski nalogi. Te težave so bile posledica prekinjenega električnega omrežja, neizdelanega načrta ukrepov ob naravni nesreči, neustreznih prostorov in opreme ter dejstva, da OŠCZ ni imel osebe, pristojne za stike z javnostmi.

Glede na zgoraj navedene pomanjkljivosti, ki so se izrazile v sistemu VNDN v Občini Postojna ob žledu, predlagam naslednje ukrepe:

- Na podlagi ocene ogroženosti je treba takoj izdelati in sprejeti manjkajoče načrte ZiR. V teh načrtih je treba opredeliti razmere ob naravnih in drugih nesrečah, ki presegajo delovanje občinskih enot ZiR, v katerih je nujno izdati prošnjo za pomoč na regijsko in državno raven.
- V načrtih ZiR je treba nameniti posebno pozornost kriznemu komuniciranju na vseh ravneh v pripravah na krizo, med samo krizo in po njej, za kar morajo biti v OŠCZ imenovane osebe s potrebnimi izkušnjami in znanji.
- Občane je treba začeti preventivno informirati o možnostih naravnih in drugih nesreč na njihovem območju ter o njihovih predvidenih posledicah. Predstaviti jim je treba, kako naj se na določeno vrsto naravne ali druge nesreče pripravijo ter z njo soočijo, da jo bodo čim bolj obvladali in se zavarovali pred morebitnimi posledicami.
- Na novo je treba imenovati člane OŠCZ ter sektorskih štabov in poverjenike ter njihove namestnike za večje kraje in naselja. Treba jih je tudi ustrezno usposobiti in jim zagotavljati redno udeležbo na ustreznih vajah in usposabljanjih.
- Zagotoviti je treba prostore z ustrezno opremo za delovanje članov OŠCZ ob naravnih in drugih nesrečah ter za različne primere naravnih in drugih nesreč ustrezna materialno-tehnična sredstva.

7 LITERATURA

1. *A framework for Major Emergency Management*. 2009. Dostopno prek: <http://www.mem.ie> (18. maj 2016).
2. Agencija Republike Slovenije za okolje (ARSO). 2014. *Sneg, žled in padavine od 30. januarja do 7. februarja 2014*. Dostopno prek: <http://meteo.arso.gov.si/> (18. maj 2016).
3. Carli, Radko. 2015. *Analiza ravnanja družbe Elektro Primorska v havariji žledoloma 2014*. Nova Gorica: Elektro Primorska.
4. Cek, Danijel. 2014a. Sto vojakov in sto agregatov. *Primorske novice*, 28 (3. februar).
5. --- 2014b. »Vsak naj poskrbi za tri sosede«. *Primorske novice* 29 (4. februar).
6. --- 2014c. »Prizori spominjajo na vojna območja«. *Primorske novice*, 37 (14. februar).
7. Coombs, W. Timothy in Sherry J. Holladay. 2010 *The handbook of crisis communication*. United Kingdome: Blackwell Publishing Ltd. Dostopno prek: Google Books.
8. Coombs, W. Timothy. 1999. *Ongoing crisis communication: Planning, Managing and Responding*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
9. Curk, Sandi. 2014. Delovanje kriznega štaba občine Postojna. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 58–62. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede.
10. Čolić, Dragana. 2014. Poročilo o odnosih z javnostmi. *Žledna ujma 2014*, Krizni štab občine Postojna in operativni štab občine Postojna.
11. Čolić, Dragana. 2016. *Intervju z avtorico*. Orehek, 16. julij.
12. Državni zbor RS. 2010. *Resolucija o strategiji nacionalne varnosti*. (ReSNV-1). Ur. l. RS, 27/2010.
13. Ferko, Lori in Tomo Šajn. 2014. Taborniki vzeli zadeve v svoje roke. *Primorske novice*, 31 (6. februar).
14. Ferko, Lori. 2014. Žled ohromil Pivško in Postojnsko. *Primorske novice* 27 (1. februar).
15. Grizold, Anton. 2005. *Slovenija v spremenjenem varnostnem okolju: k razvoju obrambno-zaščitnega sistema: izzivi in spodbude*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

16. Grošelj, Klemen. 2004. *Kognitivno institucionalna analiza kriznega upravljanja in vodenja (primer nesreč v Sloveniji)*. Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
17. Jeraj, Julij. 2002. Evropska akademija za krizni menedžment. *Ujma* 16: 434–437.
18. Klemenc, Aleš. 2014. Poročilo o operativnem delovanju krizno-operativnega štaba za odpravo posledic ledene ujme pri občini Postojna od 6.2.2014 do 14.2.2014. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 51–57. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede
19. Kline, Mihael, Marko Polič in Vlasta Zabukovec. 1998. *Javnost in nesreče: obveščanje, opozarjanje, vplivanje*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
20. LKF. 2014. »V Postojni smo imeli apokaliptično stanje«. *Primorske novice*, 32 (7. februar).
21. Malešič, Marjan. 2004. *Krizno upravljanje in vodenje v Sloveniji: izzivi in priložnost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. Malešič, Marjan. 2006. Teorija kriznega komuniciranja. *Ujma* 20: 293–300.
23. Malešič, Marjan, Sandra Bašič Hrvat in Marko Polič. 2006. *Komuniciranje v krizi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
24. Marinšek, Marjan. 2014. Kotlina radijske tišine. *Gasilec glasilo gasilcev Slovenije* 68(3): 8.
25. Miklavec, Martin. 2014. *Naravne nesreče v občini Postojna*. Diplomsko delo. Maribor: Prometna šola Maribor.
26. Može, Patricija. 2014. Poročilo o socialnem delu v občini Postojna v času izrednih razmer zaradi žleda (od 3.2. do 14.2.2014). *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 68–70. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede.
27. Muhič, Toni. 2016. *Intervju z avtorico*. Hruševje, 4. maj.
28. Mulec, Sabrina. 2016. *Intervju z avtorico*. Postojna, 26. julij.
29. Novak, Božidar. 2000. *Krizno komuniciranje in upravljanje v nevarnosti: priročnik za krizne odnose z javnostmi v praksi*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
30. Občina Postojna. 2005. *Odlok o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Ur. l. RS 91/2005.
31. Občina Postojna. 2006. *Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami v občini Postojna*. Postojna: interni dokument.
32. Oražen Adamič, Milan. 2004. Natural disasters. *Slovenia: ageographical overview*, ur. Oražen Adamič, Milan, 67–72. Ljubljana: Association of the Geographical Societies of

- Slovenija: Založba ZRC.
33. Oražen Adamič, Milan. 2005. Geografija in naravne nesreče. *Geografski obzornik* 52(1): 4–12.
 34. Polič, Marko. 1999. Komuniciranje z javnostjo ob nesrečah. *Ujma* 13: 350–354.
 35. Prezelj, Iztok. 2005. *Nacionalni sistemi kriznega menedžmenta*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
 36. Prostovoljno gasilsko društvo Hruševje. 2010. *Sistem zvez ZA-RE in delo z radijskimi postajami*. Hruševje: interni dokument.
 37. Simšič, Marko. 2014. Poročilo o delu gasilskih enot na območju občine Postojna. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 63–64. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede.
 38. Sušnik, dr. Andrej. 2014. Slovenski gozdovi v led okovani. *Slovenske novice*, 18 (4. februar).
 39. Svete, Uroš in Marjan Malešič. 2014. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – odziv in izzivi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.
 40. Svete, Uroš. 2014. Krizno upravljanje med naraščajočo družbeno kompleksnostjo, institucionalnim imperializmom ter upravno-administrativnimi dilemami. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 7–10. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede.
 41. Uršič Zupan, Marica. 2014. »Če dobimo agregate, smo zmagali«. *Primorske novice*, 28 (3. februar).
 42. Ušeničnik, Bojan. 2002. *Nesreče in varstvo pred njimi*. Ljubljana: Uprava za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo.
 43. Vatovec Progar, Irena. 2014. Poročilo o delovanju zdravstva v kriznih razmerah naravne nesreče z žledom od 1.2.2014 do 14.2.2014. *Slovenija v ledenih okovih 2014 – Odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 65–67. Ljubljana. Fakulteta za družbene vede.
 44. *Zakon o medijih (Zmed)*. Ur. l. RS, številka 110/2006-UPB1, 47/2012, 22/2016 in 39/2016.
 45. *Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN-UPB-1)*. Ur. l. RS, številka 51/2006.

PRILOGE

Priloga A: Zapisnik operativnega sestanka Občinskih štabov civilne zaščite Občin Postojne in Pivke dne, 04. februar 2014

LISTA PRISOTNIH

Operativni sestanek dne 4.2.2014 ob 9.00 uri

Zap. št.	Ime in priimek	funkcija
1.	Peter Krma	ZGS
2.	Edi Šibenik	KOVOD
3.	Marjan Žmak	KOVOD
4.	Rifet Kendič	NAM. POVELJNIKA CZ OBČINE Postojna
5.	Toni Muhič	POVELJNIK CZ OBČINE POSTOJNA
6.	Jernej Verbič	ŽUPAN OBČINE POSTOJNA
7.	Robert Smrdelj	ŽUPAN OBČINE PIVKA
8.	Sašo Morel	CZ PIVKA
9.	Žarko Cerkevnik	ELEKTRO PRIMORSKA
10.	Peter Jež	GG POSTOJNA
11.	Iztok Kokošar	DIREKTOR UPRAVE ZA OBRAMBO POSTOJNA
12.	Marko Baša	UE POSTOJNA
13.	Cveto Kravanja	SLOVENSKA VOJSKA
14.	Gregor Ribnikar	SLOVENSKA VOJSKA
15.	Dušan Gombač	SLOVENSKA VOJSKA
16.	Štefan Majcen	POVELJNIK CZ REGIJE
17.	Irena Vatovec Progar	DIREKTORICA ZD POSTOJNA

Zaključki operativnega sestanka z dne 4. februarja 2014:

1. Dela na cesti proti vodovodu Malni koordinira in poroča Žmak Marjan.
2. O nameščenih agregatih pošilja poročila Elektro Primorska v ReCO Postojna ta pa dalje v OŠCZ Pivka in OŠCZ Postojna.
3. V občini Pivka in Postojna se določijo odgovorne osebe za nadzor agregatov.
4. Pripravi se in objavi preko radia 94 obvestila za ljudi. Navodila pripravita Štefan Majcen in Iztok Kokošar.
5. Meditransu se izda nalog za vključitev za potrebe NMP. Odredbo pripravi poveljnik CZ občine Pivka.
6. Sestanki koordinacij obeh štabov so bčine Pivka in Postojna so vsak dan ob 18.00 uri na UO Postojna.

Štefan Majcen
Poveljnik CZ za notranjsko regijo

Priloga B: Poročilo o delu PR službe Krizno-operativnega štaba za območje Postojne od 06. februarja do 14. februarja 2014

**Poročilo do delu PR službe Krizno-operativnega štaba za območje Postojne
(od 6. do 14.2. 2014)**

V četrtek, 6.2. 2014 sem bila s strani gospoda Sandija Curka povabljena k delovanju v t.i. Kriznem štabu za območje Občine Postojna, in sicer za opravljanje nalog PR službe. Z delom sem nastopila v dopoldanskem času, ko sem si zadala prioritete naloge: čim boljše obveščanje prebivalcev in javnosti prek medijev, čim boljše obveščanje prebivalcev prek drugih medijskih kanalov.

Moje naloge so se primarno navezovala na zbiranje informacij s strani vodstvenih in operativnih delavcev, priprava informacij za objavo v medijih ter posredovanje informacij medijem in drugim udeležencem v procesu izboljšanja razmer na Postojnskem, kar se je, kot prvi korak, izvajalo prek e-pošte. Pripravila sem adremo večjih in lokalnih medijev v Sloveniji, priloženi so bili tudi naslovi vseh ključnih akterjev, ki so bili vključeni v reševanje posledic ledene ujme na Postojnskem (Regijski štab CZ, PR občine, ...). Adrema ni bila preobsežna, saj sem se zanašala na profesionalno delovanje Slovenske tiskovne agencije, ki jo, po mojih dosedanjih izkušnjah v medijih, redno spremljajo vsi mediji. Zaradi težav z elektriko na Postojnskem, sem lokalne novinarje o delovanju Kriznega štaba obveščala tudi prek GSM aparata.

Po posredovanju ažurnih in ključnih informacij medijem sem se nato odzivala na novinarska vprašanja, bodisi prek e-pošte, telefona ali v živo. Za medije sem bodi sama podajala izjave za javnost ali pa, glede na njihove želje in potrebe, urejala zelene sogovornike.

Pri tem sem se v prvih dneh mojega delovanja v t.i. Kriznem štabu za območje Občine Postojna, ko je bilo to mogoče, na vsako uro oglašala tudi na Radio 94, ki je kot lokalni medij odigral eno ključnih vlog pri informiranju lokalne, pa tudi širše javnosti, o stanju na Postojnskem. Radijska postaja je tudi doživljala izpade v oskrbi z električno energijo, tako da je občasno prihajalo do zamikov v predvidenih urah javljanja. Ekipa Radia 94 me je, ko je to bilo tudi možno, obveščala o čem sprašujejo prebivalci Postojne. V dneh brez električne oskrbe je bilo najbolj pogosto vprašanje, kdaj bo prišla elektrika. Ko javljanje prek Radia 94 ni bilo možno sem za pomoč o ažurnem obveščanju javnosti prosila lokalne dopisnike nacionalnih medijev, ki so po najboljših močeh in v odmerjenih minutah izredno pripomogli k obveščeni javnosti. Da ljudje dobivajo informacije tudi prek radia (zaradi izpada elektrike so ga mnogi poslušali prek tranzistorjev in radijskih sprejemnikov v avtomobilih – informacije s terena) in televizije (obveščanje sorodnikov in prijateljev prek GSM aparatov – informacije s terena) je postalo jasno, tudi glede na klice, ki so jih prejeli telefonisti na 112, gre seveda za subjektivno oceno.

Mediji, ki so v večji meri izkazali interes za objave (klici, e-pošta):

- Radio 94, Radio Koper, Radio Capris, Radio Slovenija

- STA
- TV Koper, Kanal A, Pop TV, Planet TV
- Primorske novice

V okviru nalog Krizno-operativnega štaba sem v povprečju v dnevno pripravila tri do štiri nabore dnevnik, ki so bili razposlani na vse naslove v adremi, s tem, da sem na te iste naslove posredovala tudi informacije drugih pristojnih služb kot so Zavod za gozdove, ipd. Dnevno sem prejela čez 20 klicev novinarjev časopisnih in radijskih hiš ter na dnevni ravni uskladila podajanje do 7 izjav radijskim postajam in televizijskim hišam, bodisi z moje strani ali zelenih sogovornikov. Vse novinarje, ki so klicali in po informacijah povpraševali prek e-pošte (dnevno do 10 e-vprašanj), sem opremila s potrebnimi informacijami.

V prvem dnevno delovanja Kriznega štaba sem pripravila letak z osnovni informacijami, ki je bil prek prostovoljcev dostavljen vsem naslovom v občini.

Za petek, 7. 2. 2014 sem sklicala, pripravila in vodila tiskovno konferenco, ki se jo je udeležilo prek 20 medijskih hiš.

V kritičnem trenutku, v soboto, 8.2. 2014, ko je bil del mesta že priklopljen na električno omrežje prek agregata in mu je grozil izpad zaradi preobremenitve, smo v štabu organizirali 3 gasilske ekipe, ki so o varčni rabi električne energije javnost obveščali prek zvočnega obvestila, ki sem ga pripravila. Poudarek je bil na obveščanju v mestu, ena od ekip je obveščala tudi v ožji okolici mesta in v Planini.

Povzetek:

- Dnevno sem pripravila do 4 sporočila za javnost in jih posredovala vsem v adremi.
- Na naslove v adremi sem posredovala vsa ostala sporočila, ki so mi jih poslale druge pristojne službe.
- Od 6. do vključno 14. 2. sem v povprečju opravila do 7 javljanj v živo na Radio 94.
- V času mojega delovanja sem s strani medijev prejela čez 200 vprašanj, bodisi po telefonu, v živo ali prek e-pošte, na vsa vprašanja sem tudi odgovorila.
- Sklicala, pripravila in vodila sem tiskovno konferenco, z namenom predstavitve delovanja Krizno-operativnega štaba in predstavitvi izboljšanja razmer na Postojnskem.
- Izdelala sem letak z nujnimi informacijami, z namenom, da le-te zaradi izpada v oskrbi z električno energijo čim hitreje pridejo do končnega uporabnika, to je vsakega občana.
- Izdelala sem obvestilo o varčni rabi elektrike za obveščanje prek megafona, tovrstno obveščanje je bilo nujno, saj bi v nasprotnem primeru bili izklopi agregatov neizogibni.

Glede na naravno nesrečo, ki je kot kaže najhuje prizadela prav Postojnsko, ugotavljam, da je k izboljšanju razmer v in po ujmi vsak prispeval po najboljših močeh. Brez prizadevne ekipe Krizno-operativnega štaba, ki je imela samo en cilj – pomagati ljudem na Postojnskem – mi ne bi uspelo, zato se jim na tem mestu zahvaljujem.

V kolikor bi se nesreča podobnih razmer vnovič zgodila, kot dolgoletna radijska in tv novinarka in opazovalka javnosti, podajam naslednje ugotovitve in predloge:

- Med udeleženiimi v procesu izboljšanja razmer na Postojnskem je sicer potekala zelo dobra komunikacija usmerjena v operativne naloge na terenu, a se je o teh slabše poročalo PR službi. Podajanje informacij navzven je potekalo na samoiniciatvi vsakega posameznika udeleženega v proces, kljub temu, da so k podajanju ažurnih informacij bili pozvani vsi udeleženci, ki so sodelovali v tem procesu. Odziv Občine na poziv o obojestranskem informiranju je bil slab. PR služba Občine Postojne javnosti o ukrepih, ki jih je sprejemal župan Občine Postojna ni obveščala kot bi bilo potrebno v izrednih razmerah, ki smo jim bili priča.
- Kliping, ki so mi ga prijazno posredovali z Občine Postojna, je bil nepopoln, predvsem v delu radijskega in spletnega poročanja (javljanja v živo, spletne novice na 24ur, Primorske novice). Prav prek teh najhitrejših medijev je bilo podanih največ ažurnih informacij, zato bi bilo dobro, da so zavedene, saj se lahko PR služba na podlagi zabeleženega poročanja odzove na morebitne očitke o neobveščenosti javnosti.
- Mediji in širša javnost so dobro sprejeli jasno poročanje z ažurnimi podatki, po kategorijah, v pozitivnem duhu. Način obveščanja, ki sem ga ubrala – kratke in jasna sporočila za javnost, odzivanje na povabila k dajanju izjav, pozitiven ton poročanja prek radijskih postaj, ... so novinarji pa tudi prebivalci pohvalili. Ljudje v tovrstnih situacijah morajo začutiti, da niso sami in da se razmere izboljšujejo.
- Stalno obveščanje javnosti je nujni pogoj za vzpostavitev zaupanja javnosti.
- V hudih urah, ko odpove vse vezano na električno tehnologijo, se bo v bodoče potrebo še dodatno naslonit na obveščanje javnosti prek zvočnih obvestil ali megafona. Prav tako prek pisnih obvestil, ki naj se jih v udarnih akcijah, v najhitrejšem možnem času, dostavi prebivalcem. Obvestila naj bodo usklajena, kratka, jasna in naj se jih pošilja iz enega centra.
- Vloga lokalnih medijev v izrednih razmerah je ključna, saj se na njih, za potrebe lastnega poročanja, naslanjajo tudi regijski in nacionalni mediji.

V Postojni, 14. 2. 2014

Poročilo pripravila: Dragana Čolić



Priloga C: Intervju s Sabrino Mulec, dopisnico Radia Slovenije 1 iz Postojne

Kdaj in po kakšni poti je do vas prispela prva informacija o žledu na Postojnskem?

Ko sem videla kaj se dogaja v Pivki v petek, 31. januarja zgodaj zjutraj, sem takoj poklicala poveljnika OŠCZ v Postojni in predvidela, kaj se lahko zgodi tudi v Postojni, on ni bil še o ničemer obveščen in ni vedel ničesar.

Kako ste dostopali do informacij o tem, kaj se v času žleda na Postojnskem dogaja? Ali ste imeli težave pri pridobivanju sogovornikov za podajanje ustreznih in verodostojnih informacij? Kako torej ocenjujete komuniciranje OŠCZ in pristojnih občinskih služb z mediji?

Največja težava pri pridobivanju informacij je bila prekinjena oskrba z električno energijo in zelo moteno delovanje stacionarnega in mobilnega telefonskega omrežja. Druga velika težava je bila, vse do 6. 2. 2014, ko je bil imenovan krizni štab, praktično neodziven občinski štab CZ, župan in pristojne občinske službe. Informacije sem pridobivala s prevažanjem od ene ustanove do druge, pri čemer so bile ceste težko ali pa sploh neprevozne. Tako sem prišla do informacij glede oskrbe z električno energijo in pitno vodo, z zdravstveno in socialno oskrbo prebivalcev, o obratovanju šol in vrtcev, škodi v gozdovih itn. Veliko informacij sem prejela predvsem na sedežu Gasilske zveze Postojna, kjer so imeli informacije s celotnega območja občine. Potem, ko je bil imenovan krizni štab, so se informacije pridobivale na enem mestu. Za to je poskrbela v štab imenovana oseba za stike z javnostmi, ki nam je zelo olajšala delo. Te informacije pa so bile vsaj štiri, če ne pet dni prepozne.

Kaj vas je pri vašem poročanju najbolj zanimalo?

Predvsem tisto, kar sem zaznala na terenu, da zanima prizadete občane: oskrba z električno energijo, kje se lahko ogrejejo in dobijo topel obrok, oskrba s pitno vodo in informacije o prevoznosti cest in železnic.

Do vključno katerega datuma je medij, v katerem delujete, poročal o žledu oz. njegovih posledicah na Postojnskem? Koliko prostora je zasedlo poročanje o žledu na Postojnskem v vašem mediju?

V prvih štirinajstih dneh je bilo poročanja zelo veliko, v skoraj vseh dnevnoinformativnih oddajah sem poročala o krizi na Postojnskem. Nato se je poročalo redkeje, poroča pa se še danes, predvsem o škodi, ki jo je povzročil žled in ki jo zaradi žledu povzroča lubadar v naših gozdovih.

Kaj bi glede na svoje izkušnje kot novinarka svetovali pripravljalcem načrtov kriznega upravljanja in vodenja v zvezi s kriznim komuniciranjem?

V občinskem štabu CZ bi morala biti imenovana oseba z ustreznimi znanji in izkušnjami, ki bi imela pregled nad celotnim dogajanjem v času krize in na katero bi se mediji obračali za pridobivanje potrebnih informacij. Zagotovljen bi moral biti tudi od štaba ločen prostor za podajanje informacij novinarjem, predvsem zaradi nemotenega dela ostalega osebja v štabu. Z imenovanjem novega občinskega štaba CZ so se že vidni pozitivni koraki v tej smeri .

Priloga Č: Intervju z Dragano Čolić, ki je v Kriznemu štabu Občine Postojna izvajala naloge, povezane z odnosi z javnostmi

Kdaj in kako ste začeli z delom v kriznem štabu?

V KŠ sem prišla na povabilo organizacijskega vodje štaba Sandija Curka. Z delom sem pričela v poznem dopoldnevu 6. Februarja. Okrepljen štab je že imel nekaj zamisli, kako bi izboljšali komuniciranje z občani. Začeli so sestavljati letak, ki sem jim ga pomagala končati in predati v distribucijo. Moja prva naloga je bila z vodjo načrtovati strategijo komuniciranja navzven, dogovorila sva se, kako bodo informacije prihajale do mene in katere poti bom ubrala za njihovo distribucijo. Po kratkem sestanku, sem se lotila pisanja prvega sporočila za javnost in obveščanja novinarjev o novem štabu, njegovih zadolžitvah in prvih akcijah tako po elektronski pošti predvsem pa po telefonu.

Kako ste člani kriznega štaba komunicirali med seboj?

Vsi člani KŠ, v katerega smo bili vključeni, smo med seboj komunicirali na dnevnih kolegijih, ki so se zvrstili vsak dan ob 18. uri. Najožji del, ki je sprejemal sprotne odločitve in stanje na terenu, pa nenehno v živo, saj smo si delili pisarno. Vsem vodjem, ki so pokrivali posamezna področja, sem na začetku naročila, da je zelo pomembno, da me sproti obveščajo o vsaki novosti, kar so tudi počeli, bodisi po telefonu, pogosteje pa v živo, saj smo bili nenehno v stiku. Vodjem sem tudi naročila, naj se ne izogibajo vprašanjem medijev, naj z novinarji torej sodelujejo. Vsako novo informacijo sem tudi sama razširila med vse člane KŠ, bodisi prek e-pošte in obvezno zvečer na kolegiju.

Kako ste komunicirali z občani? Kaj jih je najbolj zanimalo?

Občane je brez dvoma najbolj zanimala, kdaj bo pri njih doma elektrika. Prvi stik z občani je bil letak, ki so ga v prvih štiriindvajsetih urah novo imenovanega kriznega štaba prejela vsa gospodinjstva v občini. Nanj smo umestili vse najbolj nujne informacije, ki so jih zadevale: kako je z elektriko, kaj je odprto, kako je z vodo, s šolo, kako do več informacij. Z vodjo sva se odločila, ker se je stanje z elektriko pričelo izboljševati, da uvedeva tudi pogosto informiranje prek lokalnega radia, Radia 94. O tovrstnem obveščanju smo prebivalce seznanili prek letaka. Na Radio 94 smo se oglašali skoraj vsako uro, kasneje na vsaki dve uri. Prav ta radijski stik, ki smo ga vzpostavili, se mi zdi, je bil ključen pri doživljanju krize med ljudmi. Sama sem se zelo trudila informacije podajati v pozitivnem tonu, tudi takšne da elektrike še nekaj časa ne bo in da jih bomo izklopili iz napajanja, če bodo priklopili vse pralne stroje na Volaričevi. Zdelo se mi je namreč zelo pomembno, da ljudje dobijo občutek, da se stvari premikajo na bolje in da smo na njihovi strani, skratka, da se zares dela na izboljšanju in normalizaciji stanja. Pozivali smo tudi, naj se z vprašanji in težavami obrnejo na številko 112, naj bodo solidarni, naj si pomagajo, naj upoštevajo napotke. Ko pa se je večino blokovskega naselja Kremenca z okolico priklopilo na električno energijo, smo na opozorilo Elektra Primorske, da zna cela stvar spet pasti, šli tudi v akcijo obveščanja z megafoni. Organizirali smo dve ekipi gasilcev, pripravili kratek tekst, ki so ga potem v opozorilo objavljali po večjem delu občine. Zelo pomembne so bile tudi povratne informacije občanov, do katerih sem prišla kar v Regijskem centru za obveščanje, prek novinark dopisnic in ljudje so me tudi kar sami poklicali.

Kako ste komunicirali z mediji? Kaj jih je zanimalo?

Z mediji sem komunicirala po e-pošti, telefonu in v živo. V živo najpogosteje z dopisnicami s Postojnskega, ki so se večkrat oglasile tudi v štabu, saj so dogajanje spremljale iz ure v uro in so potrebovale tudi izjave ustreznih sogovornikov. Sklicali smo tudi tiskovno konferenco. Ko sem nastopila z dolžnostmi, sem si pripravila osnovni adremo novinarjev in medijskih hiš, katerim sem vsakodnevno pošiljala obvestila, tako kot so se stvari spreminjale na terenu.

Poleg tega sem bila zadolžena tudi za to, da jim zagotovim tudi sogovornike za izjave. To smo urejali bodisi po telefonu ali pa kar v živo, ko so prišli na štab. Takrat sem si tudi vzela čas, da sem se z njimi pogovorila, jim predstavila dogajanje, kaj počnemo, kaj nam je pomembno, da prenesejo občanom. Vzpostavitev komunikacije z mediji, pravzaprav nekakšnega vzajemnega odnosa, se mi je zdel izrednega pomena, saj so nam tudi oni sporočali, kaj se dogaja na terenu, in tako smo se tudi sami lažje odzvali na potrebe prebivalcev. Zdi se mi, da smo eden drugemu prisluhnili in da smo z medijsko pomočjo potrebne informacije tudi prenesli do prebivalcev. Zanimalo pa jih je čisto vse, najbolj elektrika.

Kako ste zadovoljni s poročanjem medijev v času žleda?

V času mojega delovanja v kriznem štabu lahko rečem, da s poročanjem medijev nisem imela težav. Zdi se mi, da smo zelo v kratkem razvili odprt in konstruktiven odnos. Mediji so nam zelo pomagali s poročanjem, s prikazovanjem izboljšav na terenu s podajanjem napotkov o pravilnem ravnanju in pri ustvarjanju, jaz bi temu rekla kar, boljše atmosfere v družbi.

Ali je bilo po koncu intervencije prisotno komuniciranje in na kakšen način?

14. februarja, ko smo zaključili z nalogami v takrat imenovanem operativnem štabu, smo pripravili poročila o svojem delu, se med seboj neformalno pogovorili in si izrekli zahvalo za dobro sodelovanje. Prek e-pošte sem se zahvalila tudi medijem. Spomnim se še, da je postojnski župan Jernej Verbič nato pripravil še srečanje, na katerem se je zahvalil vsem, ki smo sodelovali v kriznem štabu, pri kakšnem drugem komuniciranju pa sama nisem sodelovala.

Kaj predlagate občinskim oblastem, da spremenijo na področju kriznega upravljanja in vodenja, še posebej kriznega komuniciranja, glede na vaše izkušnje ob naravni nesreči žledu?

Ključna za uspešno reševanje takšnih kriz je ustrezno usposobljen in opremljen OŠCZ, v katerem vsi vedo, kakšne naloge imajo in na koga se lahko obrnejo, če česa ne vedo. Druga pomembna stvar je, da naj usklajene informacije ven odhajajo z enega mesta, torej iz štabnega centra za stike z javnostmi, ki skrbi za komunikacijo z mediji. Pri tem je tudi pomembno zavedanje, da so mediji partner v reševanju krize. V kolikor se vnovič ponovi izpad elektrike večjih razsežnosti, pa je potrebno poseči po najbolj osnovnih načinih komunikacije s prebivalci. To je podajanje ustnih informacij prek ostalih organov štaba, kot so npr. lokalni poverjeniki, pisnih prek plakatov ter letakov, in zvočnih obvestil z megafoni, ki naj jih izvedejo ekipe, ki so vajene dela v izrednih in nevarnih razmerah, kot so gasilci.