

КУЛТУРА ПОЛИСА
УДК 316.653:316.48
ПНР

ЖЕЛИМИР КЕШЕТОВИЋ
ЗОРАН КЕКОВИЋ
ВЛАДИМИР НИНКОВИЋ

Факултет безбедности
Београд

ПЕРЦЕПЦИЈА РИЗИКА

Сажетак: Проблеми перцепције ризика ретко су били тема домаћих експерата и теоретичара. По речима немачког социолога Улриха Бека, савремено друштво је „друштво ризика” у којем је перцепција ризика важан сегмент управљања ризицима и кризама. Премда се управљање ризицима и кризама превасходно ослања на квантификоване податке, овом студијом је обухваћено разматрање психометријског приступа и поступка менталних метода у перцепцији ризика. При томе се има у виду да јавност показује тежњу да као ризичније перципира оне активности и стања чија су квалификативна обележја негативна, а која често нису у корелацији са статистичком вероватноћом избијања акцидента.

Кључне речи: перцепција ризика, управљање ризицима, управљање кризама, јавност, комуникације ризика

1. Друштво ризика

Двадесети век био је век фантастичног цивилизацијског и технолошког напретка. Нове технологије, све сложеније, ушле су у све сфере људског друштва. Не постоји ниједна држава нити

област на свету у којој не бисмо могли наићи на фабрику, аутомобил, телевизор. Информације се шире глобално брзином мисли. Просечан грађанин света, ако занемаримо мали број људи који и даље живи у традиционалним заједницама у неприступачним деловима планете, поседује значајно већи корпус знања од својих предака. То знање заиста представља велику цивилизацијску тековину које смо сви свесни и у којој уживамо. Друга цивилизацијска тековина, слобода говора, омогућује нам да то што знамо, или што мислимо да знамо, искажемо. Готово да не постоје теме о којима просечан човек не може расправљати: Црква, у западном свету, нема више недодирљив статус, власт и политичари такође, опште право гласа омогућава нам да изаберемо опцију коју држимо за најбољу или најмање лошу.

Са друге стране, последњи бастион у који обичан човек нема приступ и право гласа јесте наука. Научници још увек имају некакав ореол чудотвораца и непогрешивих зналаца. Можемо се бунити и коментарисати изјаве црквених великодостојника, председника држава и других високих званичника, али када покушамо да доведемо у питање неку одлуку инжењера, лекара, хемичара, физичара, која нам можда улива страх или осећање нелагодности, западамо у опасност да будемо ускраћени за одговор као „незналице” и „лаици”.

По речима немачког социолога Улриха Бека савремено друштво је „друштво ризика” и „фабриковане несигурности” (manufactured uncertainty). (Beck, 2003:11) Оно има две основне карактеристике: 1. јавност постаје свеснија ризика и хазарда модерног живота; 2. то је друштво у којем се научни и технолошки хазарди увећавају и шире.

Људске драме – епидемије, глад и природне непогоде – могу или не морају квантитативно бити једнаке хазарду и разарачком потенцијалу који са собом носе модерне технологије. (Kečković, Kešetović, 2006:499) Оне се разликују од „ризика” у том смислу што оне нису засноване на одлукама које су фокусиране на технолошко-економске предности и користи а које прихватају хазарде напросто као тамну страну прогреса. Дакле, може се рећи да ризик претпоставља индустријске, то јест технолошко-економске одлуке и разматрања о користи. Разликују се од „ратне

штете” по свом „нормалном генерисању” у центрима рационалности и просперитета уз благослов гараната реда и закона. Разликују се од пре-индустријских природних катастрофа по свом пореклу у одлучивању, које, наравно, никада не врше појединци већ читаве организације и политичке групације. Другим речима, пре-индустријски хазарди, без обзира на то обим и разорну моћ, били су само „удари судбине” који су долазили „споља” и приписивани су „другоме” – боговима, демонима, природи... С друге стране, порекло индустријских ризика у одлучивању неизбежно покреће проблем друштвене одговорности. Људи, фирме, државне установе и политичари одговорни су за појаву индустријских ризика. Од половине прошлог века суочавамо се са проблемом без преседана у историји, то јест са могућношћу одлуке о уништењу целог живота на планети.

Технологија, инжењери и њихови производи не постоје у друштвеном вакууму. Сваки производ користи се, и задобија смисао, у модерном друштву а употребљавају га људи који то друштво чине. Док је развита технологија учинио живот сигурнијим и ефикаснијим у много чему, повећана контрола над природном и друштвеном околином ставила је на дневни ред питања о безбедности и друштвеној прихватљивости. Много хазарда са којима се данас сусрећемо квалитативно су различити од оних који су постојали пре само стотинак година. Кључна особина савремених хазарда јесте да би кварове и грешке у функционисању система (као што су нуклеарне електране, хемијске фабрике, системи масовног транспорта...) било тешко задржати на локалном нивоу, те да могу довести до међународних па чак и глобалних последица. Узимајући речено у обзир, не треба да чуди што већину људи брину ризици који потичу од таквих технолошких система. Ова брига је у великој мери обезбедила подлогу проучавањима односа људи и ризика. Акутна опасност пребацује монопол на тумачење са оних који су је проузроковали на све људе. У страху од катастрофе људи говоре о бекерелима, етилен гликолу, бензену чак и ако не знају право значење тих речи јер им то напросто постаје део свакодневице.

2. Перцепција ризика из перспективе хуманистичких наука

Проучавање перцепције једна је од доминантних тема у психологији од њеног настанка. Наиме, психолози већ дуго проучавају начине на који људски ум постаје свестан нечега, како учи и како се односи према свом окружењу. Што се тиче ризика, он је у психологији углавном проучаван у контексту когнитивних процеса. Когниција укључује сваки ментални процес који се може описати као искуство сазнања, опажања, препознавања, расуђивања и закључивања. За психологе ризик је стварни и објективни ентитет, који се, према томе, може квантификовати. Психолози покушавају да разумеју ризике или изолованим симулирањем варијабле кроз лабораторијске експерименте (нпр. од групе субјеката захтева се да предузму ризична доношења одлука) или прикупљањем и анализом података из анкета, упитника, интервјуа итд. којима се добија увид у осећања узорковане популације по питању неког појединачног или групе ризика. Све ово формализовано је у истраживачку парадигму познату као перцепција ризика. Смисао овог истраживања јесте покушај да се измери „перципирани ризик” у односу на „стварни ризик” међу одређеним популацијама.

Једна од честих теза јесте постојање чисте дистинкције између објективног, статистичког ризика на једној страни, и субјективног, перципираног ризика на другој. Ово веровање чини основу за аргументе, који се најчешће чују када нека друштвена група сматра да другачије вреднује хазард од евалуације добијене техничким моделима процене ризика, а што девалвира важност става јавности у корист апстрактне, статистичке рационалности. Узимајући у обзир да је јавност онај део друштва који првенствено трпи ризик постоје јаки етички и интелектуални основи да се такви аргументи не прихвате безусловно и некритички. Експертске процене ризика нису ни у ком случају имуне на субјективна расуђивања. Расуђивање се може јавити у одабиру индекса ризика, у процени последица и неизвесности, као и у почетном структурисању проблема. Наиме, претпоставке експерата су често опште раширене у одређеној научној или експертској заједници, пошто су њени чланови изложени заједничком корпусу усвојеног знања

и сличним методама тренинга. Стога се њихове претпоставке такође могу окарактерисати као продукти друштвених процеса.

Из перспективе друштвених наука, перцепција ризика укључује људска веровања, ставове, судове и осећања, као и шире друштвене или културне вредности и диспозиције које људи усвајају према хазардима и користима које од њих могу добити. Овакав поглед на перцепцију ризика је смишљено обиман јер узима у обзир да људи оцењују пре хазарде као нешто реално и опипљиво него ризик који је тек апстрактни концепт. (Pidgeon, et al, 1992: 89) Перцепција ризика је пре свега мултидимензионална, јер један хазард може да има различита значења за различите особе (у зависности, на пример, од њиховог система вредности) и у различитим контекстима. У неким околностима, важни аспекти перцепције и прихватљивости ризика укључују расуђивања не само о физичким карактеристикама и последицама неке активности, већ и о друштвеним и организационим факторима као што су кредибилитет и веродостојност ризик менаџмента и надлежних институција.

Оно што хуманистичке науке уопштено настоје да истраже у проучавању перцепције ризика укључује људско опажање и обраду разних врста информација о хазардима, као и информација из друге руке које потичу из научне комуникације, комуникације „значајног другог” друштвеног окружења, као што су вршњаци или друге фигуре од поверења и, у последње време, мас-медија. Садашња психолошка пракса прихвата општу претпоставку да се спољне информације селекују а затим интерпретирају на основу структура организованог знања помоћу којих све индивидуе рационализују свет, као и на основу система веровања и значења које се дели међу јединкама унутар неке културе, друштва или друштвене групе. (Pidgeon, et al, 1992: 98)

Још од Аристотела човек је сматран рационалним бићем. Па, ипак половином XX века, психолози когнитивисти Канеман и Тверски сугерисали су да се људи често служе ирационалним механизмима приликом избора или давања предности одређеном предмету или проблему. На њиховим теоријама Лиса Лопес је заснивала своја проучавања ризичног одлучивања. (Keković, Kešetović, 2006:380) Према њеној дефиницији реч ризик односи се на

„ситуације у којима се доноси одлука чије последице зависе од исхода будућих догађаја чија нам је вероватноћа позната. Избор између различитих врста улога у играма као што је рулет добар су пример избора начињених под претњом ризика.” У својим настојањима да одреди типове мотивација који имају утицаја на одлуку, уводи појам „ризичног избора” који утиче на понашање.

За разумевање психологије ризика неизоставан је појам вероватноће. Карл Попер је у „Логици научног открића” истакао да „мада искази вероватноће играју тако витално важну улогу у емпиријској науци, испоставља се да они у принципу нису подложни стриктном оповргавању”. (Popper, 1973:178)

Према старијим дефиницијама, вероватноћа је нешто што се да квантификовати, као на пример, број позитивних исхода у одређеном низу догађаја, или просечан број покушаја потребних за добијање броја шест у бацању коцке. Бејсијанска школа статистике вероватноћу, пак, посматра као нешто субјективно. По овој дефиницији вероватноћа је лични степен поуздања или уверености у исход неког догађаја. Она је резултат степена знања о свету неког појединца пре него објективно својство света. Према томе, субјективна вероватноћа разликоваће се од особе до особе у зависности од њиховог знања о одређеном догађају. Субјективистичка теорија, за разлику од старијих теорија, допушта нам да појмимо неке непоновљиве, посебне догађаје, на пример хаварију неке одређене нуклеарне централе или могућност уласка Србије у Европску Унију пре 2010. године.

Студије су показале да иако се људи при одређивању вероватноће често воде хеуристичким упрошћавањем ипак имају релативно софистициране погледе на одређене ризике, укључујући важне квалитативне факторе који недостају формалним техникама процене ризика. (Pidgeon, 1992:169) Као потврду за речено, неке студије су показале да испитаници (и експерти и лаици) из „западних земаља” рангирају могућности умирања од појединих хазарда сасвим у складу са статистичким подацима. На пример, у једној студији из Сједињених Држава потврђено је да су људи тачно проценили да саобраћајне несреће годишње однесу више људских живота него поплаве и торнада. Разлика између личне процене и статистике види се тек у случају екстремних вреднос-

ти: људи показују тенденцију прецењивања могућности смрти од догађаја са врло ниском вероватноћом (нпр нуклеарно зрачење, ботулизам...) као и потцењивања врло фреквентних догађаја (нпр рак, инфаркт...). Једно објашњење овог ефекта јесте да се људи користе хеуристиком доступности. То значи да се вероватноћа или учесталост неког догађаја процењује на основу лакоће призивања или доступности сличних инстанци из меморије. Каже се да данас кључни утицај на оно што је доступно из меморије имају медијске информације. Сензационалистичко извештавање о акциденту релативно ниске фреквенције као што је смрт од удара грома може повећати доступност таквих догађаја. С друге стране, релативно уобичајени узроци смрти као што је саобраћајна несрећа или срчани удар, ретко представљају ударне вести. Ово може навести људе да прецене вероватноћу ретких али „сензационалних” догађаја а да потцене врло честе догађаје који нису толико „занимљиви”.

Једно од кључних питања у проучавањима ризика јесте шта сачињава прихватљиви ризик. Ово сложено питање не укључује само техничко испитивање „чињеница” већ и вредности које друштво додељује таквим појмовима као што су напредак, дистрибуција трошкова-користи који долазе од технологије и последица кварова и несрећа као што су смрт, загађење и економски крах. Дакле, јасно је да прихватљивост не зависи само од произвођача него и од корисника технолошких система и производа. Како корисник конструише ризик и безбедност тема је сваке дебате о прихватљивости, а појава озбиљних акцидентата може створити утисак да је одређена технологија превелики hazard за друштво да би уопште и била прихваћена. (Pidgeon, 1992:93) Као пример за ово могу се узети Чернобил и Острво Три Миље и последице тамошњих катастрофа на нуклеарну индустрију „западног света”.

3. Психометријски приступ ризику

Психометрија је научна дисциплина унутар психологије која се бави изучавањем метријских (мерних) особина тестова.

(Kordić,2005:19) Дизајн ових тестова обично укључује статистичку анализу података, која служи као индикатор како популација перципира одређени ризик. (Kordić, 2005:48)

Ране студије из психометрије биле су усмерене на то како људи перципирају ризике у односу на могуће жртве. Временом се јављао све већи друштвени и политички притисак за истраживање перцепције познатих hazardа у јавности како би се ова боље информисала или едуковала, у случају да се перцепција разликује или коси са мишљењем експерата.

Још је 1969. године, психолог Стар утврдио разлику између вољног и невољног ризика које субјекту намеће друштво у коме живи. Он је тврдио да перцепција ризика може бити условљена степеном до којег се сматра да је ризик узрокован самим субјектом, односно узрокован спољним утицајем ван његове контроле. На пример, људи ће пре прихватити, и чак радо практиковати пушење, планинарење или возњу моторциклом, док ће активности над којима немају личну контролу, на пример путовање авионом, држати за врло ризичне. У овом случају треба напоменути веровање да лична контрола над hazardном активношћу доноси некакву повећану нерањивост, што је, наравно, мач са две оштрице.

Извештај Краљевског Друштва из 1992 године, сумирао је на основу до тада објављених студија једанаест „негативних hazardних атрибута” који могу утицати на људску перцепцију ризика:

1. Изложеност ризику против своје воље
2. Недостатак личне контроле
3. Неизвесност последица излагања ризику
4. Непостојање личног искуства са ризиком (страх од непознатог)
5. Тешкоћа у поимању изложености ризику
6. Одложени и дуготрајни ефекти излагања ризику
7. Генетички ефекти излагања (погађа будуће генерације)
8. Ретки али катастрофални акциденти (број погинулих)
9. Корист није јасно уочљива
10. Корист иде другоме (неједнакост)
11. Акциденти узроковани људском грешком пре него природним узроцима.

(Report of a Royal Society Study Group,1992:101)

Ова студија је нарочито значајна јер указује на сву комплексност друштвених карактеристика које могу утицати на перцепцију, што нас даље наводи на закључак да привидно ирационални погледи могу заправо представљати логичке конструкције перципиране стварности.

Узмимо за пример нуклеарни реактор. Акцидент који он може проузроковати појединац види као релативно непознат, без личне контроле, са катастрофичним потенцијалом и изразито узнемирујућ. Насупрот томе, ризици од, на пример, возње моторциклом сматрају се познатима, са личном контролом, без катастрофичног потенцијала и неузнемирујућ. Можемо закључити да се лаичке процене ризика од нуклеарног реактора воде и статистичким подацима али и овим квалитативним факторима. Експерти (стручњаци за процену ризика), мање су под утицајем квалитативних фактора. Ипак, треба нагласити да у случајевима догађаја веома ниске вероватноће, за које нема довољно података и који укључују комплексне социотехничке системе, експертска процена ризика постаје у много већој мери плод индивидуалне процене него емпиријске чињенице. Ово се огледа у томе што се експерти за питања ризика не слажу увек о тачној процени.

Психометријске студије често су вршене над недовољним бројем испитаника. Једна од студија која је у том смислу најмање трпела, то јест која је обухватила највећу популацију јесте студија Гарднера и Гулда из 1989. Они су од испитаника захтевали да рангирају шест хазарда (путовање аутомобилом, путовање авионом, струју, нуклеарно оружје, ватрено оружје и индустријске хемикалије) по неколико димензија, користи и прихватљивости. Њихов метод омогућио је испитивање утицаја социодемографских варијабла као што су старост, пол, образовање и друштвена класа на одговоре испитаника. Ова студија је показала да су односи између судова о „укупном ризику” и осталим квалитативним димензијама различити за специфичне хазарде (нпр такозвани „катастрофични потенцијал” важан је за нуклеарне и хемијске технологије али није за ватрено оружје, авио и аутомобилски транспорт). Према томе, закључили су да је „укупни ризик” повезан у великој мери са расудивањем о „броју мртвих” и страху који неки ризик улива, као и „степену научничког неслагања” о ризику и „катастрофичном потенцијалу”. Слични подаци добијени су и о

користима: „економска корист” била је у позитивној корелацији са судовима о „укупној користи” свих хазарда, али „сигурност и безбедност” била је значајна само за нуклеарно и ватрено оружје и хемикалије. Што се тиче прихватљивости, испитаници су готово без изузетка тражили строжу регулативу сваког хазарда обухваћеног студијом. (Report of a Royal Society Study Group, 1992:105)

Осим индивидуалних, научници су покушавали да дефинишу и групне разлике у перцепцији ризика. За разлику од индивидуалних разлика, које се сматрају резултатом дуготрајних психолошких предиспозиција и које су, условно речено, стабилне за сваког појединца, групне разлике одражавају ставове, веровања и понашања који су плод идентификације и „чланства” појединца у одређеној друштвеној групи, категорији или култури. Идентификација чини основу за потчињавање нормама, веровањима или понашањима те групе, те појединац може идентификовати себе са више од једном групом истовремено, као и да током времена промени своју приврженост. Са друге стране, културна идентификација се сматра знатно отпорнијом на промене. (Report of a Royal Society Study Group, 1992:108)

Већина студија која се бавила групним перцепцијама ризика није дошла до значајнијих резултата који би нам указали на то како различите групе (старосне, образовне, имовинске, полне итд.) прилазе питању ризика. Студија Отвеја и Фишбајна из 1977 године, извршила је факторску анализу одговора аустријских испитаника о нуклеарној енергији. Наведена су четири фактора: „психолошки аспекти”, „економска и технолошка корист”, „социо политичка импликација” и „физички и еколошки ризици”. Веровање повезано са психолошким аспектом било је да ће „коришћењем нуклеарне енергије човек бити изложен ризику без својег пристанка”, а такође и да „када се једном изложи оваквом ризику човек више нема контролу над њим”. Економски фактор користи односио се на асоцијацију нуклеарне енергије са „отварањем нових радних места” и „подизањем стандарда грађана”. Трећи фактор, социо-политички, укључивао је веровања о загађењу и готово неуништивом нуклеарном отпаду, тј о проблемима са одлагањем и транспортом истога. Овај фактор је, дакле, одражавао опште мишљење да је прихватљиво коришћење нуклеарне енергије не-

раскидиво повезано са стабилним социо-политичким системом. Коначно, четврти фактор тицао се опасности загађења, нпр воде и ваздуха, као и дугорочних ефеката на климу.

Када су испитаници подељени у про- и анти-нуклеарне групе примећено је да се евалуације или осећања двеју група о овим факторима не разликују; разлика је била само у мери у којој су их они примењивали на нуклеарну енергију. Наиме, анти-нуклеарна група била је значајно наклоњенија указивању на штетне атрибуте а занемаривала је користи. Про-група је показивала управо обратну тенденцију, док јој је психолошки фактор оценила као релативно неважан.

Други приступ заснивао се на испитивању ширег социјалног контекста „погледа на свет”, са циљем да истражи да ли констелација ставова и веровања о питањима индустријског, технолошког и популацијског раста може бити повезана са начином како се перципира ризик и наклоности ка партиципативном одлучивању. Резултати једне студије из 1986 године, указују на то да они који су наклоњени друштву високе технологије и привредног раста показују тенденцију да виде користи од технологије као важније од ризика које они носе са собом. Обрнуто се може рећи за другу групу чији поглед на свет наглашава бригу о друштвеним и еколошким утицајима таквог раста, као и неједнакост у дистрибуцији ризика. Што се тиче начина одлучивања, прва група наклоњенија је „рационалном”, квантификованом, експертском одлучивању, док је друга група склона партиципативним методама.

Поменуте психометријске студије показале су сложеност фактора који утичу на разумевање ризика код опште популације. Оно што је најважније јесте да се перцепције ризика могу мерити и да су резултати јасни и примењиви. Па ипак, психометријски приступ има и својих недостатака. На пример испитаници су ограничени на давање одговора искључиво о хазардима и ризицима предвиђеним упитником. О осталим ризицима које они можда такође сматрају реалнима и могућима не добија се одговор.

4. Поступак менталних модела

Најсавременији психолошки приступ утврђивању перцепције ризика је поступак менталних модела. Овај приступ базира се на психометрији и на поменутих проучавањима процеса доношења одлука, као и на теоријама комуникације ризика. Циљ приступа менталних модела јесте побољшавање стратегија ризик комуницирања помагањем онима који врше неки избор о специфичном ризику. Ово се постиже стварањем аналитичког оквира који се може користити приликом одређивања разлика између лаичких и експертских идеја о неком специфичном хазарду.

Поступак је следећи. Прво се селекује група експерата и сазна се њихово мишљење о неком хазарду. Ово се може постићи разним техникама интервјуа. (Кордић, 2005: 60) Подстакнути фотографијама, експерти се детаљно испитују о природи одређеног хазарда а интервјуист затим прикупља серије протокола (оригиналних записника). На основу добијених одговора може се конструисати дијаграм утицаја, који илуструје познате ризике од постматраног феномена, и концепције експерата о томе како виде хазард. Лаички ставови анализирају се на исти начин. Они се затим мапирају преко ставова експерата како би се идентификовале празнине и грешке у веровањима лаика. Тада се експертски дијаграми показују лаицима како би се навели да сами открију тачке у којима су њихове идеје и ставови о хазардима погрешни или непотпуни. Овај приступ може бити веома користан у одређивању на које аспекте лаичких перцепција треба превасходно усмерити комуникацију ризика.

Међутим, и овом поступку се могу наћи замерке. Наиме, мишљење експерата најчешће није јединствено, униформисано. Експерти често међусобно не могу да постигну консензус о природи и третирању великог броја ризика. Ова критика је релевантна за све приступе перцепције ризика које третирају аномалије лаичке перцепције ризика на начин да требају бити подвргнуте „преваспитавању” научним знањем. Претпоставка да свет може да функционише само ако се исправе погрешна, народна веровања често се показује недовољном и површном. Коначно, можемо да закључимо да би можда најбоље требало користити теорије

перцепције ризика заједно са другим методолошким приступима студија ризика.

5. Комуникације ризика

Јавност исказује жељу да сазна више о све већем броју харзарда у свету у којем живи. Она жели већу улогу у одлучивању, управљању и примени науке и технологије.

Основни предмет проучавања комуникације ризика јесте дијалог, или недостатак дијалога, између експерата и лаичке јавности. У сфери управљања ризицима, допринос комуникације ризика треба да буде смештен у контекст смањења друштвених конфликта кроз процес међусобног разумевања и уважавања мишљења. (Borodzicz, 1996:135). Наиме, у многим социолошким и психолошким студијама ризика постоји драстична дистинкција између експерата и лаика – доносиоца одлука (нпр политичара). Ова дистинкција се највећим делом заснива на идеализованој слици науке и научног друштва у којем субјективни фактори (социјални, културни и психолошки) или не постоје или у занемарљивој мери утичу на процес одлучивања. С друге стране, теоретичари сугеришу да је перцепција лаика неизбежно повезана са скупом друштвених, културних и психолошких фактора. Лаичка перцепција се често карактерише као контруисана на основу ирационалних и необјективних модела стварности који постају важећи на бази ненаучних, „народних” теорија ризика и опасности. Дакле, различита очекивања и веома чести конфликти доносиоца одлука, лаика и експерата, могу се ублажити успостављањем реалистичних циљева што се може постићи једино дијалогом. Такође, у последње време, радови у области комуникације ризика фокусирани су на разлике између ривалских група експерата. (Borodzicz, 1996:136)

Проучавање комуникације ризика треба да у обзир узме различите перцепције ризика и тиме фундаментално смањи могућност настајања конфликта. Четири кључна аспекта за постизање овога су: информисање и едукација, утицање на промену понашања, обезбеђивање инструкција приликом катастрофа и обез-

беђивање решења конфликта. Главна сврха комуникације ризика није да произведе неко свежажеће решење, већ да унапреди дијалог и сарадњу успостављањем заједничких циљева за људе са различитим очекивањима. Наравно, комуникација ризика је процес који може бити повезан са етичким дилемама. Покушај да се изнађу заједнички циљеви за људе са различитим очекивањима може, заправо, повећати, пре него смањити, тензије. У овом случају, комуникација ризика може имати тенденцију ка „дотеривању” информација да би се постигао одређени циљ, због чега је неопходно да независна истраживања буду уграђена у процес.

Изван теоријских препорука, општа јавност се најчешће доживљава као начелно нелегитиман чинилац, као општа јавност с којом експерти и релевантни доносиоци одлука немају о чему да расправљају. Јавност треба само да слуша када јој се нареди. При томе се заборавља да се несреће одвијају у конкретним срединама у којима постоји јавност која је животно заинтересована за своју околину, њен изглед па и за карактер технолошких направа и постројења које су у тој околини смештене. Управо су последице неколицине природних или технолошких несрећа у свету показале да је недостатак узимања у обзир јавности и свих актера који су укључени у процесе доношења одлука за организацију спречавања нежељених развоја догађаја у случају природних или технолошких несрећа довеле до нежељене, али очекиване последице: неинформисана јавност је по правилу панично реаговала, а доносиоци одлука, индивидуални и колективни актери, па и сама држава губили су кредибилитет у дужем временском периоду, а често и неповратно.

Паника и неповерење, поуздавање у сопствено расуђивање – само су неке од карактеристика понашања јавности у до сада познатим несрећама. Из реченог, јасно следи да су у досадашњим облицима третирања јавности у вези с потенцијалним несрећама углавном заобиђена два битна процеса: едукација и информисање јавности. Ова два процеса, пре него по свом значењу, треба развојити по акценту који треба доделити сваком од њих у зависности од процене стања припремљености за организовање заштите од потенцијалних несрећа. (Čaldarović, 2005:353 - 376) Зато би едукација јавности била типичнија за она стања живота која мо-

жемо назвати нормалним, регуларним, а информисање за све акциденталне ситуације.

Претпоставка ефикаснијег деловања целокупног деловања система информисања у акциденталним ситуацијама јесте добра едукованост становништва. Треба разумети да то није гаранција да ће се становништво понашати онако како им то информације налажу. Ипак, боље едуковано становништво у сваком ће случају с више разумевања прихватати информације о акциденту од неедукованог становништва.

Едукација се може спровести на више начина, све у зависности од могућности и инвентивности комуникатора. То могу бити повремене семинари информативно/едукативног карактера, билтени и леци који ће се делити бесплатно (или као умети у новинама), краће и разумљиве ТВ репортаже, радио емисије, информације преко интернета. Нарочито треба ангажовати локалне медије који, генерално, уживају висок кредибилитет.

Информисање јавности је део битне основе и претпоставке демократског друштва, и као такав неизоставан и неопходан елемент комуникације ризика с јавношћу. Према томе, информисање јавности је неизбежан део укупног састава приправности за случај акциденталних ситуација. Последице неадекватног система информисања јавности (едукације и информисања) у акцидентним ситуацијама доводила је до панике, бега становништва из угрожене зоне, страха, великих материјалних и других трошкова и штета, као и дугорочни, готово неповратни губитак кредибилитета свих институција и актера који су били ангажовани у санирању последица. Дакле, уместо да су становници угрожених и ширих зона места у чијој је близини могуће очекивати избијање несреће били исправно информисани о ситуацији, променама ситуације и потребним поступцима као и акцијама које се од њих очекују, најчешћа реакција одговорних је била несналажење, заташкавање информација, одлагање изношења информација, конфузија о томе ко треба да износи информације, када и како да их упућује, колико информација, колико често, уз помоћ којих медија, којим средствима, начинима итд.

Како су ризици и кризе, у мањој или већој мери, стања неизвесности успех комуникације ризика не може бити загарантован.

Постоји више фактора који могу утицати на то да и најбоље осмишљена ризик или кризна комуникација не буде успешна. Наиме, свака акцидентална ситуација, иако унапред проучена, детаљно размотрена у свим својим (предвидљивим) сценаријима, ипак је специфична како по узроцима настанка, тако и по развоју и коначним резултатима. Није могуће унапред претпоставити све сценарије развоја ситуације, како с обзиром на техничке и технолошке компоненте, тако и с обзиром на социјалне димензије које укључују и важне димензије социјалног контекста понашања људи у наведеним контекстима. С тим у вези, није могуће унапред претпоставити и предвидети све могуће активности информацијског склопа деловања у случају несреће, будући да се ситуација никада не одвија у потпуности на претпостављени начин.

Независно о реченом, важно је претпоставити и максимално рационализовати процедуре понашања свих актера с обзиром на потенцијалне сценарије развоја несреће, јер је то много боље, него да сценарији не постоје или да су недовољно разрађени.

Инсистирање експертске стране на „објективним”, статистичким показатељима, а јавности на „субјективним” проценама често се показује као препрека за успешну комуникацију.

Risk perception

Summary: Risk perception issues has not been often in focus of domestic experts and theoreticians. Towards Germany sociologist Ulrich Beck, contemporary society is „risk society” within risk perception is being considered as an important element of risk management and crisis management. Although risk management and crisis management primary relies on quantification, this article describes psychometrical approach and mental methods in risk perception. This includes consideration that publicity tend to see as more risk those activities and facts with negative qualitative features that not correlate with statistical probability of accidental event.

Key words: risk perception, risk management, crisis management, publicity, risk communication

Литература:

1. Beck, U. (1992): From Industrial Society to Risk Society: Questions of Survival, Social Structure and Ecological Enlightenment in *Theory, Culture and Society*, Vol.9: 97-123.
2. Beck, U. (1998): Politics of Risk Society in Franklin J. *The Politics of Risk Society*, Polity Press, Cambridge,
3. Bennet, S.A., Andrew P. B. (2003): *Shaw, Incidents and accidents on the ramp: does „risk communication” provide a solution?* in Human Factors and Aerospace Safety 3(4)
4. Borodzicz, E. (2001): *Security and risk, A theoretical approach to Managing Loss Prevention*, International Journal of Risk, Security and Crime Prevention 1(2)
5. Covello, V. (2002): *Communication in Risk Situations*, Center for Risk Communication, New York,
6. Covello, V. et al. (2001): *Risk Communication, the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism: Responding to the Communication Challenges Posed by the Intentional or Unintentional Release of a Pathogen in an Urban Setting*, Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine, Volume 78, No. 2,
7. Covello, V., Peters, R., (1997): *The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study*, Risk Analysis, 17(1)
8. Čaldarović, O., (2005): *Sociološki aspekti informiranja kao pretpostavka efikasnog suprotstavljanja opasnostima*, Soc.Ekol. vol 14, No.4, Zagreb,
9. Čaldarović O, Leburić A, Maroević M., (2006): *Socijalna prosudba elementarnih sustava života*, Split,
10. De Džordž, R. (2003): *Poslovna etika*, Filip Višnjić, Beograd,
11. Durant, J. (1998): *Once the Men in White Coats Held the Promise of a Better Future... in Franklin J. The Politics of Risk Society*, Polity Press, Cambridge,
12. Feychting M., Ahlbom A., (1993): *Childhood Leukemia and Residential Exposure to Weak Extremely Low Frequency Magnetic Fields*, Karolinska Institute, Sweden, article presented at the Fifth International Conference of the International Society for Environmental Epidemiology, Stockholm,
13. Funtowicz, S., Jerome R. R., (1996): *Risk Management, post-normal science and extended peer communities*, in Accidents and Design, Contemporary Debates in Risk Management, UCL Press, London,

14. Grupa autora, (2002): *Communicating in a Crisis, Risk Communication Guidelines for Public Officials*, U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, Rockville MD,
15. Irwin, A. (1995): *Citizen Science*, Routledge, London,
16. Keković, Z., Kešetović, Ž.: (2006) *Krizni menadžment i prevencija krize hrestomatija*, Fakultet Bezbednosti, Beograd.
17. Kordic, B. (2005): *Psihologija: metode i tehnike u psihologiji i teorijski modeli psihosocijalne ugroženosti ličnosti*, Centar za primenjenu psihologiju, Beograd.
18. Kordic, B.(2002): *Psihologija: praktikum*, Fakultet civilne odbrane, Beograd.
19. Pidgeon, N. (1992): *The Psychology of Risk in D.I.Blockley*, Engineering Safety, McGraw-Hill
20. Perrow, C.(1999): *Normal Accidents, Living with High-Risk Technologies*, University Press, Princeton.
21. Pidgeon, N. (1996): *Technocracy, Democracy, Secrecy and Error in Accidents and Design*, Contemporary Debates in Risk Management, UCL Press, London.
22. *Report of the Royal Society*, (1992): *Risk: Analysis, Perception, Management*, London.
23. Slovic, P. (2000): *The Perception of Risk*, London.