

**PERCEPȚIA RISCULUI
ȘI STRATEGII COMUNICAȚIONALE EFICIENTE.
ABORDĂRI INTER-DISCIPLINARE ȘI LECȚII ÎNVĂȚATE¹**

Dr. Valentin NICULA

Dr. Mihaela TEODOR²

Abstract

Trying to find an answer to the question "How to create intelligent communication strategies for efficient risk awareness?" in this paper we aim to take into consideration both a practitioner's point of view and a theoretical one. And for doing that, we have analysed several papers and theoretical studies relevant to the field of risk communication.

Keywords: *strategic communication and communication strategies, risk communication, risk perception, risk awareness and safety culture.*

Introducere

În cadrul acestei lucrări, încercăm să prezentăm atât puncte de vedere teoretice, cât și provenite din zona practicienilor domeniului comunicării riscului, pentru a găsi un răspuns la întrebarea *Cum putem crea strategii comunicaționale inteligente pentru o prevenire eficientă a riscurilor?*

Pentru atingerea acestui obiectiv, vom parcurge și analiza o serie de lucrări și studii semnificative din domeniu, din care vom extrage definiții și exemplificări referitoare la concepte, precum: comunicarea strategică și strategiile de comunicare, comunicarea riscului, percepția riscului, prevenirea și conștientizarea riscurilor și cultura siguranței (în engleză: *safety culture*).

Toate acestea se vor constitui, în final, într-un set de lecții învățate, ce pot reprezenta fie puncte de start pentru viitoare demersuri de cercetare, fie recomandări pentru îmbunătățirea activității practicienilor.

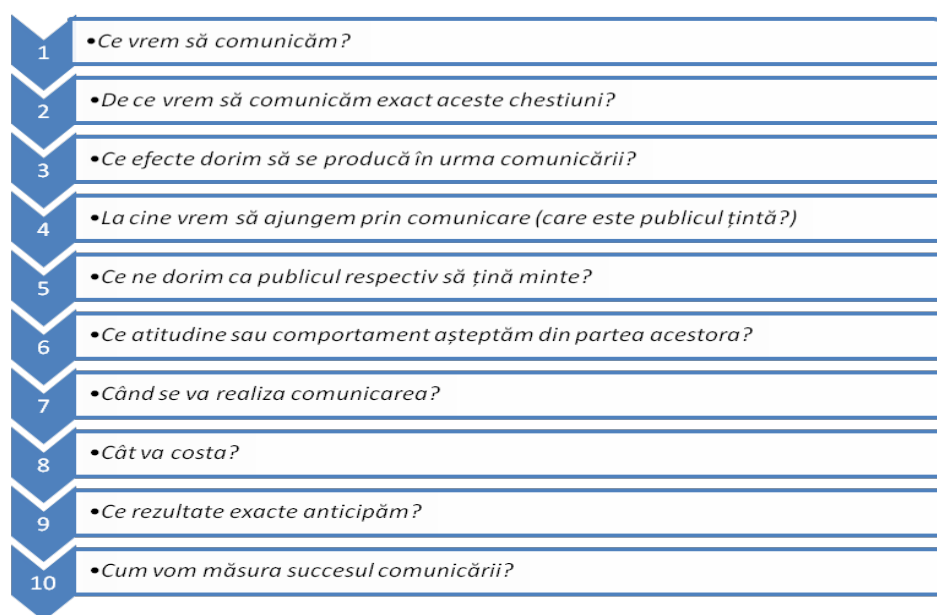
¹ „This work was supported by a grant of the Romanian National Authority for Scientific Research and Innovation, CNCS – UEFISCDI, project number PN-II-RU-TE-2014-4-1669.”

² Cercetători în cadrul Institutului Național de Studii de Intelligence, Academia Națională de Informații „Mihai Viteazul”.

Comunicarea strategică și strategiile comunicaționale

Într-o abordare pragmatică a comunicării strategice se consideră că, pentru a fi eficientă, orice activitate pe acest palier trebuie să răspundă unui set de întrebări (exemplificate în figura alăturată), care pot fi definite drept obiective ale procesului de comunicare strategică. Simultan cu acestea, trebuie puse în aplicare sisteme de măsurare, modelare și management, provenite atât din zona calitativă, cât și cantitativă, pentru a putea fi calibrat în mod corespunzător procesul de comunicare aflat în derulare³.

Figura: Obiectivele comunicării strategice⁴



Strategiile comunicaționale pot fi definite drept „planuri detaliate pentru comunicarea informațiilor referitoare la o problemă specifică, eveniment, situație sau audiență. Aceste planuri servesc drept modele de comunicare cu diferite categorii de public, cu beneficiarii sau chiar cu proprii colegi”. O strategie eficientă de comunicare ar trebui să prezinte obiectivele/scopul comunicării, să identifice beneficiarii și să definească mesajele-cheie, să identifice metodele și canalele prin care se va realiza comunicarea informațiilor pentru un anumit scop și să specifice în mod clar

³ Report of the Defense Science Board Task Force on Strategic Communication, Sept. 2004, p. 59, available at <http://fas.org/irp/agency/dod/dsb/commun.pdf>

⁴ Adaptare după Report of the Defense Science Board Task Force on Strategic Communication, Sept. 2004, p. 59, disponibil la adresa <http://fas.org/irp/agency/dod/dsb/commun.pdf>

mecanismele, care vor fi utilizate pentru a colecta feedback-ul, în urma implementării respectivei strategii⁵.

Comunicarea riscului: repere teoretice și practice

Comunicarea riscului este o componentă importantă a guvernancei riscului (*risk governance*) și poate fi definită drept „un proces interactiv de schimb de informații și opinii între indivizi, grupuri și instituții. Implică transmiterea de mesaje multiple privind natura riscului, dar și alte tipuri de mesaje, care nu au legătură directă cu riscul respectiv, privind îngrijorările, opiniile sau reacțiile la mesajele transmise referitoare la riscuri ori privind aranjamentele instituționale și legale referitoare la managementul riscului”⁶.

Din această perspectivă, comunicarea de acest tip este esențială în eforturile de pregătire, răspuns și recuperare în fața dezastrelor naturale. Comunicarea referitoare la dezastrele naturale prezintă o serie de provocări, atât înainte de evenimente, în timpul derulării acestora, dar și după încetarea lor. Având în vedere cele de mai sus, se poate afirma că, sistemele de comunicare folosite în cazuri de dezastre naturale sunt eficiente, în măsura în care conținutul pe care îl livrează este de calitate. Mai mult decât atât, rezultă de aici o relație directă între comunicarea, în cazul dezastrelor, și avertizarea timpurie, unul dintre obiectivele majore ale comunicării în caz de dezastru fiind, să ofere o avertizare timpurie în legătură cu riscul de producere a unui dezastru într-o anumită zonă⁷.

Continuând pe această linie, Sarun (2011) consideră că avertizarea timpurie ajută la reducerea pierderilor economice și la reducerea/controlul numărului de răniți și victime provocate în urma unui dezastru, furnizând informații folositoare indivizilor și comunităților pentru protejarea vieții și a proprietății. Aceste informații îi ajută pe oameni să acționeze atunci când un dezastru se produce⁸.

⁵ *Communication Strategy Guide, US Environmental Protection Agency, p.1, disponibil la adresa http://www.europarc.org/communication-skills/pdf/Communication%20Strategy%20guide_US%20Environmental%20Protection%20Agency.pdf*

⁶ *National Research Council, 1990, apud Risk Communication Strategy, Institutional building for natural disaster risk reduction (DRR) in Georgia a MATRA project implemented by Faculty of Geo-information Science and Earth Observation, University of Twente, The Netherlands and Caucasus Environmental NGO Network (CENN), Georgia, p.8-9, disponibil la adresa <http://drm.cenn.org/pdf/Risk%20communication%20strategy.pdf>*

⁷ *Risk Communication Strategy, Institutional building for natural disaster risk reduction (DRR) in Georgia a MATRA project implemented by Faculty of Geo-information Science and Earth Observation, University of Twente, The Netherlands and Caucasus Environmental NGO Network (CENN), Georgia, p.8-9, disponibil la adresa <http://drm.cenn.org/pdf/Risk%20communication%20strategy.pdf>*

⁸ *Idem, p.8-9.*

De asemenea, comunicarea riscului centrată pe iminența amenințării unui eveniment de natură extremă este definită drept avertizare, conform lui van Weste și Kingma și, în urma acesteia, este de așteptat să se producă un răspuns adecvat în caz de urgență. În altă ordine de idei, după cum consideră autorii amintiți, programele de comunicare a riscului se pot centra pe efectele pe termen lung, generate de astfel de evenimente și sunt denumite programe de avertizare în caz de dezastru, care au drept scop realizarea de pregătiri pe termen îndelungat referitoare la dezaastre. Astfel de programe de avertizare au drept scop comunicarea către public a informațiilor despre riscuri la modul generic, nu doar în cazul unei amenințări iminente, acțiuni care reduce riscul respectiv pe termen lung⁹.

Din abordările prezentate mai sus, reiese faptul că, se poate realiza comunicarea într-o varietate de moduri și pe diferite paliere, însă, principala diferență care se constată din practicile analizate este între comunicarea riscului la nivel național, prin utilizarea campaniilor mass-media și comunicarea realizată la nivel local, care se centrează pe măsurile concrete care se pot implementa imediat. De regulă, acest din urmă palier de comunicare a riscului are drept scop:

- *Conștientizarea oamenilor în legătură cu riscurile din cartierul/vecinătatea lor;*
- *Creșterea nivelului de cunoaștere referitoare la posibilele dezaastre și la modalitățile în care ne putem pregăti, pentru a face față acestora;*
- *Schimbarea atitudinii în privința pregătirii la dezaastre și, eventual, schimbarea comportamentului referitor la acestea*¹⁰.

Definirea comunicării riscului

În general, toate comunitățile au nevoie de o modalitate de comunicare privind riscurile prezente, viitoare sau incidente. În literatura de specialitate se regăsește un consens privind caracterul bi-direcțional al procesului de comunicare, între comunicator și receptor, dar, dincolo de acest aspect, definițiile diferă, prin includerea unor variabile distincte. Astfel, unele definiții ale comunicării riscului sunt similare cu definiția oferită de Covello (1992), referitoare la „procesul de schimb de informații între diferitele părți interesate, referitoare la natura, magnitudinea, semnificația ori controlul unui anumit risc” (p. 359). Alte definiții accentuează importanța managementului

⁹ *Ibidem*, p.8-9.

¹⁰ *Risk Communication Strategy, Institutional building for natural disaster risk reduction (DRR) in Georgia a MATRA project implemented by Faculty of Geo-information Science and Earth Observation, University of Twente, The Netherlands and Caucasus Environmental NGO Network (CENN), Georgia, p.8-9, available at <http://drm.cenn.org/pdf/Risk%20communication%20strategy.pdf>*

riscului (McComas, 2006), nevoia de dialog între comunicatori și beneficiari (Palenchar, 2005) și necesitatea derulării unei monitorizări continue a riscului (Coombs, 2012)¹¹.

Pe măsură ce actorii angajați în comunicarea riscului interacționau mai mult cu publicul, a crescut și interesul referitor la modalitatea în care, acest tip specific de comunicare poate fi derulat într-o manieră mai eficientă, preocupările inițiale vizând modul de creare a mesajului, extinzându-se ulterior, spre modul în care audiența procesează și acționează în urma unui anumit tip de mesaj, toate acestea conducând spre consolidarea unor preocupări din ce în ce mai consistente în domeniul cercetării comunicării riscului. Pe acest palier, unul dintre pionieri a fost Baruch Fischhoff, care a dezvoltat munca de cercetare în domeniul percepției riscului, derulată de Paul Slovic și Sarah Lichtenstein. Un element central, reprezentativ pentru aportul adus de Fischhoff în acest domeniu este identificarea celor șapte stadii din comunicarea riscului, în anul 1995, detaliate în figura alăturată¹².

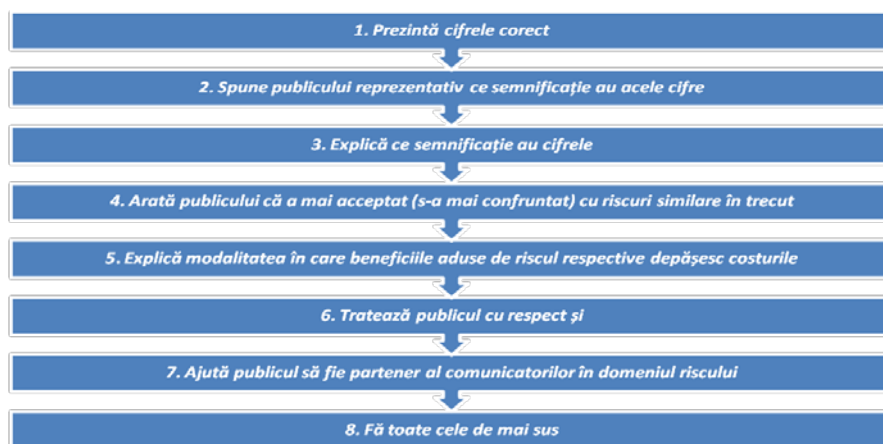


Figura: Cele 7 stadii ale comunicării riscului¹³

¹¹ Sheppard, Ben, Melissa Janoske, and Brooke Liu "Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators" Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012, p.4-5, disponibil la adresa <https://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunicationTheory.pdf>

¹² Fischhoff apud Sheppard, Ben, Melissa Janoske, and Brooke Liu "Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators" Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012, p.4-5, disponibil la adresa <https://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunicationTheory.pdf>

¹³ Adaptare după Baruch Fischhoff, Idem, p. 4-5.

Perspectiva lui Fischhoff este susținută și de alți cercetători, care consideră că, o comunicare eficientă trebuie să ia în considerare modalitatea în care diferite categorii de public percep riscurile, sub influența diferiților factori societali și culturali (de exemplu Adam și Van Loon, 2000; Campbell, 1996). Descoperirile făcute de Fischhoff au fost îmbunătățite prin adăugarea unor factori suplimentari, care au contribuit la realizarea de avertizări publice mai eficiente, incluzând informații referitoare la felul în care, persoanele cu nevoi speciale, se raportează diferit la riscuri față de publicul general, precum și la rolul pe care îl joacă media, în educarea publicului în legătură cu riscurile. În mod tradițional, cercetarea privitoare la comunicarea riscului s-a preocupat în principal de realizarea de studii de caz și de cartografierea bunelor practici în materie. Așa cum precizează Heath și O'Hair (2010), accentul a căzut adesea asupra riscurilor organizaționale în derularea unei crize, inclusiv pe păstrarea reputației, măsuri de răspuns, analiza succesului sau eșecului organizației în încercarea de a depăși o anumită criză, în detrimentul analizării modului în care, comunicarea a influențat publicul și comportamentul său¹⁴.

Odată cu dezvoltarea domeniului comunicării riscului s-au dezvoltat din ce în ce mai multe studii referitoare la comunicarea în situații de criză. Deși este adesea confundat sau asimilat comunicării riscului, autori precum Fediuk, Pace și Botero precizează că acest tip de comunicare reprezintă un domeniu distinct de cercetare în cadrul științelor comunicării, în cadrul căruia, pe lângă studiile de caz, se acordă o importanță deosebită experimentelor. Dacă, de exemplu, comunicarea în situații de criză se concentrează, de obicei, pe protejarea și refacerea imaginii și reputației unei organizații/instituții, comunicarea riscului se axează, în schimb, pe prezentarea informațiilor, transmiterea mesajelor strategice și persuasiune. În plus, așa cum susține Coombs, inter-relaționarea dintre cele două domenii se manifestă și prin aceea că, eșecurile în controlul și managementul riscului pot conduce spre o criză, sau în urma unei crize se poate constata nevoia de a întreprinde acțiuni de comunicare a riscului. În acest sens, Heath explică faptul că, „o criză reprezintă un risc care se materializează”¹⁵.

¹⁴ *Ibidem*, p.4-5. Studiile de caz clasice din literatura de specialitate includ poluarea cu Tylenol de către compania Johnson&Johnson, cazul deversării petroliere Exxon Valdez, atacurile de la 11 septembrie sau analiza uraganului Katrina, așa cum sunt descrise de autori precum: Benoit, 1995; Berg & Robb, 1992; Carey, 2003; Liu, 2007; Procopio&Procopio, 2007; Torabi&Seo, 2004.

¹⁵ Sheppard, Ben, Melissa Janoske, and Brooke Liu "Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators" Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012, p.4-5, disponibil la adresa <https://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunicationTheory.pdf>

Conștientizarea riscului la nivelul societății

Întrebările referitoare la caracteristicile care determină gradul în care, un risc este perceput drept amenințare de către indivizi și de către societate sau cele referitoare la cauzele pentru care, diferitele tipuri de riscuri sunt percepute în mod diferit de indivizi, au stat la baza studiilor, prin care s-a realizat un salt semnificativ în cercetarea comunicării riscului, odată cu dezvoltarea abordării, care are la bază modelele mentale, prin care se oferă un cadru de analiză și înțelegere a percepțiilor pre-existente la nivelul publicului, privind riscuri mai puțin familiare, dar cu impact mare.

În continuare, prezentăm, pe scurt, câteva repere introductive în teoria pe care se fundamentează percepția riscului, pentru o mai bună înțelegere a riscurilor și a importanței care trebuie acordate comunicării riscului, într-o manieră adaptată specificităților grupului țintă. Cele câteva principii de bază sunt în măsură să faciliteze aprecierea corectă a caracteristicilor grupului țintă, în momentul în care se dezvoltă strategii de comunicare a riscului.

Fundamentele percepției riscului

Chiar dacă modul în care un risc este perceput depinde, în primul rând, de riscul în sine, factorii subiectivi și sociali joacă totuși un rol important. Conform lui Renn, pe măsură ce societatea umană s-a dezvoltat, modalitatea în care răspundem la pericol s-a modificat gradual și a devenit parte a analizei sociale și culturale. Caracteristicile psihologice măsurabile, care influențează percepția riscului la nivel individual și care sunt supuse acestor evaluări sociale și culturale sunt denumite trăsături psiho-metrice (Jungermann/Slovic 1993; Zwick/Renn 2002) și includ aspecte, precum beneficiul personal, ce poate fi obținut în urma evaluării efectelor dezirabile, provocate de sursa generatoare de risc. Spre exemplu, în cazul telefoniei mobile, se analizează, pe de o parte, beneficiul oferit de serviciul în sine (mobilitate, facilitatea comunicării) în comparație cu posibila expunere la radiații, de cealaltă parte. Ceea ce contează atunci când se evaluează din perspectivă subiectivă un risc, în situația în care, oamenii se expun în mod voluntar la risc, este gradul de cunoaștere despre acel risc și măsura în care pot influența riscul respectiv. De asemenea, un alt factor crucial este dacă un risc și beneficiile aduse de expunerea la acesta sunt distribuite în mod corect la nivelul societății. Acest aspect reflectă faptul că, anumite părți din societate sunt pregătite să suporte și să își asume anumite riscuri, atâta vreme cât recompensa ori beneficiile sunt suficient de ridicate și riscul este

distribuit uniform, dar și dacă au posibilitatea de a influența personal modul în care riscul îi afectează¹⁶.

Un alt element subiectiv de care depinde evaluarea riscului este cel referitor la caracteristicile sursei riscului. Acestea includ, printre altele, gradul în care oamenii se acomodează cu sursa de risc, potențialul pentru catastrofă existent în sursa care generează riscul, probabilitatea unor consecințe fatale în eventualitatea în care un risc se materializează, consecințele nedorite pentru generațiile următoare, sentimentul că poți inversa consecințele negative ale unui risc etc (conform lui Renn et al. 2007: 78; Jungermann/Slovic 1993). În funcție de aceste caracteristici, riscurile sunt percepute prin așa-numitele paliere mentale, fie ca o amenințare, fie ca o lovitură a sorții, ca o provocare pentru resursele personale, ca un joc sau ca o avertizare timpurie referitoare la pericole ce se manifestă lent. Conform lui Ollie Renn, aceste paliere mentale sunt legate în mod sistematic de diferitele tipuri de riscuri, spre exemplu riscurile din domeniul tehnic, de genul centralelor nucleare, sunt percepute ca o amenințare imediată, catastrofele naturale sunt percepute ca o lovitură a sorții, riscurile asociate cu sportul sau investițiile financiare sunt percepute drept o provocare pentru resursele personale, iar produsele modificate genetic sau radiațiile produse de telefoanele mobile sunt resimțite drept pericole lente¹⁷.

Programele de conștientizare a riscului – o abordare pentru analiza de risc

Programele de conștientizare a riscurilor s-au dezvoltat ca o modalitate, prin care se poate schimba cultura siguranței în sectorul industrial (în engleză: *safety culture*), așa cum este descrisă de Hopkins. Aceste programe încurajează muncitorii să se oprească din ceea ce execută și să se gândească la posibilele riscuri, înainte de a începe lucrul efectiv. Importanța acestui concept a început să fie dezbătută încă din momentul primei apariții în literatură, după investigarea accidentului de la Cernobîl, ce a avut drept cauză o eroare în procedurile de siguranță¹⁸. Prin urmare, o cultură a siguranței mai eficientă poate îmbunătăți performanța în domeniul siguranței și securității în

¹⁶ Konrad Götz, Corinne Benzing Jutta Deffner Florian Keil, *Handbook Communication Strategies for Sharpening Environmental Awareness in the Handling of Pharmaceutical Drugs*, German Federal Environmental Agency, ISOE – Institute for Social-Ecological Research, p. 19, available at <http://www.isoe.de/uploads/media/st-16-isoe-2012-en.pdf>

¹⁷ *Idem*, p. 19.

¹⁸ *Concluzii convergente ale mai multor autori privind accidentul nuclear de la Cernobîl: Gherardi et al., 1998; Glendon & Stanton, 2000; Pidgeon, 1997; Weick & Sutcliffe, 2001*). Cultura siguranței/procedurile de siguranță (*safety culture*) sau, mai bine spus, lipsa acestora, se regăsește drept cauză într-o serie de dezastre „celebre”, printre care se află cazul navetelor Challenger (*Presidential Commission on the Space Shuttle Challenger Accident, 1986*) și Columbia (NASA, 2003) sau explozia de la sediul companiei BP din Texas (CSB, 2007).

muncă. Programele de conștientizare a riscurilor, privite ca o abordare culturală față de siguranță, se bazează nu doar pe conștientizarea riscului la nivel individual, ci și pe sisteme implementate la nivel organizațional, care încurajează avertizarea și conștientizarea privind riscurile. Hopkins identifică cel puțin trei motive pentru care trebuie promovată conștientizarea riscurilor. Primul dintre ele se referă la faptul că, este imposibil să concepi o regulă pentru siguranță care să acopere toate situațiile posibile. Muncitorii, care sunt conștienți de riscurile la care se expun, vor aprecia limitările regulilor de siguranță și se vor concentra în principal pe riscul propriu-zis, decât să urmeze orbește o anumită regulă. Al doilea motiv este referitor la faptul că, muncitorii, care sunt mai conștienți în legătură cu riscurile, vor raporta mai multe incidente legate de siguranța în muncă și vor face mai multe sugestii de îmbunătățire a siguranței. Al treilea motiv este acela că muncitorii, care sunt mai conștienți în legătură cu riscurile, vor putea identifica modalități în care situația se poate înrăutăți și vor putea acționa pentru a preveni aceste situații¹⁹.

În acest sens, conștientizarea riscului reprezintă o abordare culturală pentru siguranță, dar și o formă de analiză de risc, denumită în mod diferit de diverși autori: „analiză de risc informală, pentru sarcinile zilnice” (Joy & Griffiths, 2005), „analiză de risc informală/mentală” (Australian Coal Association Research Program, 2007), „analiză de risc *last minute*” (Gillette et al., 2004) sau „mini analiză de risc” (Hopkins, 2005b). Programele de conștientizare a riscului pot fi considerate o formă de analiză de risc datorită faptului că, încurajează lucrătorii să se oprească și să gândească înainte de a începe munca, pentru a putea identifica pericolele iminente și a acționa pentru a controla riscurile asociate. Hopkins citează câteva exemple de astfel de programe operaționale în industrie, inclusiv programul Esso „Step back five by five”, programul Xstrata, „Stop, look, assess, manage” sau programul „Take 5” (Hopkins, 2005b). Trăsătura comună a acestor programe este aceea, că ele încurajează lucrătorii la nivel individual să ia o pauză înainte de a începe lucrul, să se gândească la pericolele pe care activitatea respectivă la implică și să se asigure, că sunt implementate suficiente mecanisme de control al riscului înainte de a începe activitatea respectivă²⁰.

Concluzii

Fie că au abordări practice sau teoretice, din țări diferite sau domenii variate, lucrările analizate reliefează importanța conștientizării riscurilor,

¹⁹ Andrew Hopkins *Safety Culture, Mindfulness and Safe Behaviour: Converging ideas?*, paper prepared for the Jim Reason Festschrift, p. 14-15, disponibilă la adresa http://regnet.anu.edu.au/sites/default/files/publications/attachments/2015-05/WorkingPaper_7_0.pdf

²⁰ D. Borys, *Exploring Risk-Awareness As A Cultural Approach To Safety: Exposing The Gap Between Work As Imagined And Work As Actually Performed* in *Safety Science Monitor*, Issue 2, 2009, vol. 13, p. 1-3, available at http://ssmon.chb.kth.se/volumes/vol13/issue2/3_Borys.pdf

pentru a face față riscurilor identificate în activitatea de zi cu zi. Din acest motiv, atunci când se trasează o strategie de comunicare privind riscurile, este important să fie luați în considerare factorii, care influențează percepția riscului în rândul publicului țintă.

De asemenea, este important să se țină cont de cei șapte pași descriși de Fischhoff privind comunicare riscului și de bunele practici identificate, pentru ca acțiunile întreprinse în acest sens să fie mai eficiente.

Bibliografie

*** *Communication Strategy Guide*, US Environmental Protection Agency, p.1, disponibilă la adresa http://www.europarc.org/communication-skills/pdf/Communication%20Strategy%20guide_US%20Environmental%20Protection%20Agency.pdf

*** *Report of the Defense Science Board Task Force on Strategic Communication*, Sept. 2004, p. 59, disponibilă la adresa <http://fas.org/irp/agency/dod/dsb/commun.pdf>

*** *SWOV Fact sheet – State awareness, risk awareness and calibration*, Institute for Road Safety Research, March 2010, p. 2, disponibilă la adresa https://www.swov.nl/rapport/Factsheets/UK/FS_State_awareness.pdf

*** *Risk Communication Strategy, Institutional building for natural disaster risk reduction (DRR) in Georgia*, A MATRA project implemented by Faculty of Geo-information Science and Earth Observation, University of Twente, The Netherlands and Caucasus Environmental NGO Network (CENN), Georgia, p.8-9, disponibilă la adresa <http://drm.cenn.org/pdf/Risk%20communication%20strategy.pdf>

Borys, D., *Exploring Risk-Awareness As A Cultural Approach To Safety: Exposing The Gap Between Work As Imagined And Work As Actually Performed in Safety Science Monitor*, Issue 2, 2009, vol. 13, p. 1-3, disponibilă la adresa http://ssmon.chb.kth.se/volumes/vol13/issue2/3_Borys.pdf

Götz Konrad, Benzing Corinne, Deffner Jutta, Keil Florian, *Handbook Communication Strategies for Sharpening Environmental Awareness in the Handling of Pharmaceutical Drugs*, German Federal Environmental Agency, ISOE – Institute for Social-Ecological Research, p. 19, disponibilă la adresa <http://www.isoe.de/uploads/media/st-16-isoe-2012-en.pdf>

Hopkins Andrew, *Safety Culture, Mindfulness and Safe Behaviour: Converging ideas?*, paper prepared for the Jim Reason Festschrift, p. 14-15, disponibilă la adresa http://regnet.anu.edu.au/sites/default/files/publications/attachments/2015-05/WorkingPaper_7_0.pdf

Sheppard, Ben, Melissa Janoske, and Brooke Liu *“Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators”* Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012, p.4-5, disponibilă la adresa <https://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunicationTheory.pdf>