

*Ræða Valþórs Hlökkverssonar, framkvæmdastjóra Athygli ehf.,  
á Ferðamálaþingi 4. maí 2010*

## **Að móta umræðuna – þankar um almannatengsl**

Góðir gestir

Íslendingar hafa á liðnum árum og áratugum notið mikillar velgengni og byggt upp ágætt samfélag hér á norðurhjara á fáeinum áratugum. Okkur hefur auðnast að nýta tækifærin, hvar sem þau hafa gefist og verið óhrædd að feta nýjar slóðir í leit að lífsviðurværi. Við byggðum og byggjum enn á nýtingu auðlindar í sjó, við virkjum orku landsins til gjaldeyrissköpunar um leið og við nýtum náttúruna og birtuna hér við ysta haf til að byggja upp öflugan ferðaþjónustu – og þykjum bara býsna góð heim að sækja.

Íslendingar hafa hins vegar ekki farið varhluta af áföllum hin síðari árin, hvort sem litið er til falls fjármálageirans eða þeirra skruðninga í náttúrunni sem hafa minnt á sig í formi flóða og eldgosa fyrir austan fjall undanfarnar vikur.

Slíkir atburðir eru ekkert nýtt fyrir okkur. Eldgos hafa hér orðið á 4-5 ára fresti allt frá því fyrsti ferðalangurinn hafði hér viðdvöl á 9. öld og áhrif slíkra hamfara á þjóðlífið hafa alltaf verið gríðarleg – stundum svo mikil að við landauðn hefur legið. Þessa sögu þekkjum við öll.

Það nýja í stöðunni núna er að landið og þjóðin er miklu berskjaldaðri fyrir allri umræðu um áhrif slíka atburða en áður var. Ein ljósmynd af bónda að reka fé í öskufalli fer um heiminn á augabragði og hefur áhrif á þá ímynd sem ferðaþjónustan á Íslandi hefur byggt upp á mörgum árum.

Lokun flugvalla og lömum efnahagskerfis Evrópu af völdum eldgoss á Íslandi var ekki vandamál þegar Katla gamla lét síðast í sér heyra árið 1918. Á þotuöld veldur þetta öngþveiti og vandræðum milljóna manna og augu alheimsins beinast að litla Íslandi á forsendum sem við ekki kærjum okkur um.

Og hvað þýðir þetta allt saman: Er vörumerkið Ísland ónýtt? Varð hrun bankanna fyrir tveimur árum þess valdandi að engir vilji eiga við okkur viðskipti framar? Eða er gosið í Eyjafjallajökli búið að rústa íslenskum ferðaiðnaði til frambúðar?

Ég ætla strax að fullyrða að svarið við öllum þessum spurningum er einfaldlega nei. Hitt er ljóst að þetta eru áföll sem þarf að takast á við og það hversu djúpstæð og langvarandi þau verða fer mest eftir því hvernig við bregðumst við. Alkunna er að *fyrstu viðbrögð* skipta mestu máli og svo *úthaldið* til að fylgja málum eftir í framhaldinu. Og þegar út í þann slag er komið þurfa menn að sýna yfirvegum og æðruleysi því aðeins þannig komust við í gegnum þetta. Upphlaup og æsingur skila engu.

Íslendingar vita af langri reynslu að þeir búa í landi eldgosa og óblíðrar náttúru. Þess vegna kunnum við að bregðast við náttúruhamförum og þess vegna vorum við fyrstir á vettvang til að hjálpa Haitibúum þegar þeir lentu í hremmingum. Og þess vegna voru viðbrögð

Almannavarna við eldgosinu í Eyjafjallajökli fumlaus og maður fær á tilfinninguna, þegar litið er inn í stjórnstöðina í Skógarhlíð, að þar sé allt undir kontról, eins og sagt er. – Og það er góð tilfinning, ekki satt?

En því miður gengur þetta ekki alltaf svona fyrir sig.

Þegar bankahrunið skall á okkur haustið 2008 var íslenska stjórnkerfið afar illa undir það búið. Viðbrögð ráðuneyta einkenndust af fátí, svokallaðir sérfræðingar okkar í Bankaeftirliti og Seðlabanka vissu ekki sitt rjúkandi ráð. Stjórnmalamennirnir báru sig þó vel og sögðu við þjóð sína í fjölmiðlum að þeir hefðu fulla stjórn á atburðarásinni.

Núna vitum við hins vegar – eftir að rannsóknarskýrslan stóra kom út - að þetta var allt tóm vitleysa. Stjórnmalastéttin hafði í fyrsta lagi engan skilning og tilfinningu fyrir því að fjármálakerfið væri á brauðfótum í aðdraganda hrunsins og í öðru lagi engin úrræði í handraðanum þegar á ögurstundina var komið. Menntu að spinnna þráðinn og leita lausna á hverju vandamáli þegar það kom upp, dag frá degi. Engin viðbragðsáætlun var til – í þessu höfðum við aldrei lent áður.

Þannig hygg ég að dómur sögunnar verði hvað bankahrunið varðar og lítt um það að fást úr þessu. Mikilvægast er nú, eins og alltaf þegar áföll dynja yfir, að við undirbúum okkur betur undir þau, lærum af þeim mistökum sem urðu í kjölfarið og komum í veg fyrir að við gerum sömu mistökin aftur.

Áföllin koma nefnilega yfir okkur – þannig er bara lífið.

Þegar mitt fyrirtæki var kallað til aðstoðar samráðshópi stjórnvalda og hagsmunaaðila í ferðaþjónustu fyrir 10 dögum með það fyrir augum að reyna að lágmarka tjón ferðaþjónustunnar og halda góðu upplýsingaflæði gangandi vegna eldgossins, kom það mér þægilega á óvart að þar var tekið á málum af yfirvegum, skynsemi og fagþekkingu. Samstarfið hefur verið þétt og gott við fulltrúa Ferðamálastofu og Útflutningsráðs sem hafa leitt vinnuna gagnvart hagsmunaaðilum hér heima og erlendis.

Okkar hlutverk var einkum fólgið í því að *efla* upplýsingastreymi og *leiðrétt*a missagnir sem fram komu – en ekki síður að ota jákvæðum upplýsingum inn í umræðuna og sýna fram á að áhrif eldgossins á land og þjóð væru í reynd hverfandi. Enn þrengra skilgreint og sagt í þennan hóp; koma því á framfæri að Ísland er og verður frábær viðkomustaður ferðamanna, ekki *þrátt fyrir* eldgos heldur *m.a. vegna* eldgosa og að ferðaþjónar um land allt eru tilbúnir að taka á móti gestum sínum – rétt eins og þeir voru fyrir gos. Fólk sem laðast hefur að náttúru Íslands hefur ekki gert það vegna sólríkra stranda eða skógi vaxinna hlíða heldur vegna stórbrotinnar náttúru sem fylgir nýju landi eins og okkar!

Og hvernig bárum við okkur að í þessu verkefni?

Í fyrsta lagi varð að bregðast við neikvæðri umfjöllun um Ísland og lágmarka skaðann fyrir ferðaþjónustuna og útflutningsgreinar með því að svara rangfærslum eða neikvæðum túlkunum á áhrifum gossins. Það gerðum við með beinu sambandi við einstaka fjölmiðla sem

við töldum að færu offari en einnig með dreifingu almennra upplýsinga um framgang mála hér heima. Það var gert undir stjórn Almannavarna og kappkostað að miðlar fengju raunsanna og rétta mynd af gosinu.

Í öðru lagi sendum við róandi skilaboð daglega og stundum oft á dag til birgja, fjölmiðla, fulltrúa í utanríkisþjónustunni og fjölmargra fleiri aðila. Við sendum einnig út svokallaða „viðtalspunkta“ með svörum við helstu spurningum sem við töldum að blaðamenn gætu haft áhuga á. Við urðum þess fljótlega áskynja að þeir sem vildu tala okkar máli, t.d. einstakir ferðabjónar, vildu fá einföld og skýr skilaboð til að senda áfram á sína samstarfsaðila.

Í þriðja lagi voru viðbrögð við ummælum forseta Íslands á BBC sérstakt viðfangsefni. Álit fulltrúa ferðabjónustunnar var á einn veg um að þar hefði hvorki verið stundin né staðurinn til að ræða hugsanlegt Kötlugos - ekki vegna þess að slík spá væri röng í sjálfu sér heldur væri algjör óþarfi að auka á óttann með slíkri umræðu. Ferðamálayfirvöld í Lundúnum eða New York auka ekki straum ferðamanna með því að fara sérstaklega yfir tölfræði um möguleika á hryðjuverkaárásum! En þau vita vel af þeirri ógn og búa sig að sjálfsögðu undir hana – á bak við tjöldin.

Í fjórða lagi var lögð áhersla á að efla samband við erlenda fjölmiðla, m.a. með því að útbúa sérstaka upplýsingamöppu á ensku sem hefur legið frammi í miðstöðvum Almannavarna í Skógarhlíð og á Hvolsvelli. Þar er að finna ýmsar upplýsingar um landið svo og kontaktlista yfir þá aðila sem fréttamenn vilja og þurfa að hafa samband við. Jafnframt er nú verið að vinna upp lista yfir erlenda fjölmiðla og lykilstarfsmenn þeirra til að senda skilaboð eftirleiðis. Vonandi kemur sú vinna að gagni þegar markaðsherferð með aðstoð stjórnvalda fer af stað.

Í fimmta og síðasta lagi var tekin ákvörðun um að bæta allt streymi upplýsinga inn á vefsíðuna [www.iceland.is](http://www.iceland.is) Þar eru áherslur ferðabjónustunnar settar fram í reglulegum tilkynningum, þar eru tenglar við áhugaverðar síður, m.a. Almannavarnir, Veðurstofu, vísindasíður, Útflutningsráð, Ferðamálastofu, Samtök ferða-þjónustunnar og Facebókar-síður þar sem málstað Íslands er haldið á lofti. Allt er þetta efni á ensku og því aðgengilegt öllum þeim sem vilja kynnast því hvað hér er að gerast.

Það er afar mikilvægt að allir, sem koma að svona verkefni, geri sér grein fyrir því að sérfræðingar í almannatengslum búa ekki yfir neinum töfralausnum. Þeir koma ekki í veg fyrir að fréttamenn sjái eldgos og öskufall með sínum augum og túlki sem hamfarir í máli og myndum – enda eru slíkir atburðir ekkert annað. Og þeir geta ekki heldur sannfært nokkurn mann um það að lokun flugvalla, þó tímabundin sé, hafi engin áhrif út í frá og valdi ekki erfiðleikum.

Gætið ykkar á almannatenglum sem þykjast geta þetta!

Það sama er að segja um væntingar til vísindamanna og starfsmanna Almannavarna: Þeir geta ekki fullyrt um það hvenær eldgosí lýkur eða hvert askan muni berast eftir hálfan mánuð eða þrjár vikur. Þeir geta aðeins reynt að spá fyrir um það.

Við verðum að sætta okkur við þá staðreynd að við höfum ekki húsbóndavald yfir frumkröftum náttúrunnar. Þeir fara sínu fram og við getum aðeins vonað að hamförunum linni sem fyrst en um leið búið okkur sem best undir hin neikvæðu áhrif þeirra.

Ég sagði hér áðan að mikilvægt væri að læra af atburðum af þessu tagi og kunna að bregðast við vondum fréttum og túlka þær okkur í hag. Það er jafnframt vitað mál að þegar uppbyggingarstarfið getur hafist á nýjan leik þarf að spýta vel í lófana og *selja* umheiminum það viðhorf til Íslands að hingað sé gott að koma - eftir sem áður.

Ég nota vísitandi hugtakið „að selja“ því þá tekur við markaðs- og söluherferð sem kostar mikla fjármuni. Nú hafa stjórnvöld og stærstu aðilar í ferðaþjónustunni ákveðið að verja háum fjárhæðum til að bæta ímynd Íslands og vinna gegn neikvæðum áhrifum eldsumbrotanna. Það er þarft verk og nauðsynlegt - og auðvelt að sýna fram á að þeir fjármunir skili sér margfalt til baka.

Við höfum gott dæmi um þetta þegar íslensk ferðamálayfirvöld brugðust við hryðjuverkunum í New York haustið 2001. Þá kom sér vel að stjórnkerfið okkar er tiltölulega einfalt og getur brugðist hratt og vel við. Það tók sléttar þrjár vikur að komast að niðurstöðu um að sókn væri besta vörnin. Ráðist var í almenna landkynningu til að beina umferð fólks sem mest til Íslands eftir að flughræðslan var runnin af fólki. Ríkið lagði strax fram fjármuni til verkefnisins og ráðist var í herferð á okkar helstu markaðssvæðum með góðum árangri.

Þjóðarbúið íslenska uppskar mikla aukningu tekna af ferðamönnum næstu árin og gerir enn – að minnsta kosti þegar síðast var talið. Ýmsar aðrar þjóðir brugðust ekki við með þessum hætti og máttu þola mikinn samdrátt í ferðalögum næstu árin á eftir.

Góðir gestir

Við höfum öll heyrt söguna af hálfulla og hálfótma glasinu. Þeir bjartsýnu virða fyrir sér hálf t glas og segja það *hálfullt* en þeir svartsýnu sjá ekki annað en *hálfótmt* glas.

Um þetta snúast einmitt almannatengslin þegar áfallið er dunið yfir; að túlka atburðarásina eins jákvætt og hægt er en ekki festa sig í niðurrifstali um að allt sé sennilega á leið til fjandans. Það er nefnilega alls ekki sama hvernig við tjáum og túlkum atburði af þessu tagi.

Einhverjir málsmetandi menn hafa í fjölmiðlum tjáð þá skoðun sína að tilmæli okkar um að draga úr neikvæðri umræðu um eldgosíð í Eyjafjallajökli væri krafa um ritskoðun; að ætlunin væri að bregða upp falskri mynd af veruleikanum. Þessir gagnrýnendur vísuðu til þess að þjóðin hefði brennt sig nóg á ítrekuðum glansmyndum af Íslandi í góðærinu, myndum sem hefðu verið hannaðar af markaðsfræðingum útrásarvíkinga. Slíkt mætti ekki gerast aftur.

Þetta er auðvitað mikill misskilningur og í versta falli ómerkileg tækifærismennska í pólitík. Okkar tilmæli um hófstíllta umræðu snerust um túlkun og áherslur með hagsmuni heildarinnar í huga en ekki fölsun á staðreyndum og afneitum gagnvart vandamálinu.

Við vildum aðeins að benda á mikilvægi þess að nálgast verkefnið með jákvæðum huga – töldum nefnilega skipta máli hvort menn sæju glasið hálf fullt eða hálf tomt.

Í þessu sambandi langar mig að nota tækifærið – af því að hér eru allir helstu ferðaþjónar landsins saman komnir – að minna ykkur sjálf á að varast neikvæðni, bölmóð og heimsendaspár þegar þið eruð spurð um áhrifin af eldgosinu á ykkar starfsemi, hvort sem er af innlendum eða erlendum aðilum. Þótt einu sinni hafi verið sagt að enginn sé búmaður nema hann berji sér, þá er ég sannfærður um að sú afstaða hjálpar ykkur *ekki* í þetta skiptið.

Þið þurfið sjálf að bera höfuðið hátt og senda út hófstíllt skilaboð um hin neikvæðu áhrif af þessu öllu en miklu fremur leggja áherslu á tækifærin og möguleikana sem í þessu felast.

Við megum ekki gleyma því að ferðaþjónustan íslenska hefur auglýst Ísland í áratugi sem land elda og íss – The volcano Island! Það skýtur því skökku við að þegar loksins kemur eldgos að þá skuli sumir hreinlega fara á taugum. Það er ekki til að hjálpa. Þetta er sagt um leið og tekið skal fram að ég hef fullan skilning á því að þetta gos hefur þegar valdið sumum ykkur stórtjóni. En það er ekki þar með sagt að nákvæmar upplýsingar um slíkt úr bókhaldinu hjálpi til við markaðsstarfið – þvert á móti raunar.

Annað sem ég vil hér nefna er að við Íslendingar erum oft býsna viðkvæmir fyrir því sem um okkur er skrafað erlendis og sumum er tamt að alhæfa um langvarandi áhrif af slíku.

Við heyrðum árum saman fullyrðingar á borð við þær að kísilgúrnám úr Mývatni leiddi til þess að engir ferðamenn kæmu norður þar, að virkjanir og uppistöðulón eyðilegðu landið okkar, að hvalveiðar fældu ferðamenn frá því að koma hingað eða að hin umdeilda og tröllaukna Kárahnjúkavirkjun myndi leiða til auðnar í austfirskri ferðamennsku.

Allir vita að þessar hrakspár hafa ekki gengið eftir – sem betur fer.

Þrátt fyrir kísilgúrverksmiðju, sem nú heyrir jú sögunni til, hefur Mývatn áratugum saman verið einn fjölsóttasti og þekktasti ferðamannastaður á Íslandi. Sama er að segja um Þjórsársvæðið - þar stendur virkjun við virkjun en samt er það fjölsóttasta ferðamannasvæði landsins. Eða hvaða útlendingur, sem hingað kemur, fer ekki að skoða Gullfoss og Geysi – og hvar væri Bláa lónið án virkjunar í Svartsengi?

Það er nefnilega þannig að langflestir ferðamenn eru ósköp venjulegt fólk sem auðvitað sækir í okkar einstæðu náttúru en vill líka kynnast fólkinu í landinu og sjá og upplifa hvernig það þróar sitt samfélag. Jarðgöng, brýr, hús og önnur mannvirki hafa líka aðdráttarafl – eða hver fer til Parísar án þess að heillast af Effeltturninum?

Vissulega hætta einhverjir við Íslandsför vegna eldgosins núna eða vegna þess að Íslendingar stunda hvalveiðar - en aðrir koma örugglega í staðinn, beinlínis vegna forvitni eða áhuga. Við sjáum t.d. biðraðir ferðamanna myndast við Sægreifann eftir grilluðu hrefnukjöti þegar gestir koma úr hvalaskoðunarferðunum. Þeir gestir vita vel að Íslendingar veiða hval

og margir eru alfarið á móti því athæfi. En samt koma þeir hingað og samt eru þeir nógu forvitnir til að smakka hvalkjötið – sumar hverjir að minnsta kosti!

Ágætu ráðstefnugestir

Ég ætla í lokin að vitna í nýlega blogg færslu eldhugans og ákafamannsins Ómars Ragnarssonar, sem sennilega er sá Íslendingar sem þekkir landið okkar best og veit hvaða tækifæri felast í náttúru þess. Hann bendir á mikilvægi þess að menn komi auga á nýja sóknarmöguleika í stöðunni og gleymi því ekki að öll él birtir upp um síðir. Hann segir, með leyfi fundarstjóra:

„Í stað þess að eyða allri orkunni í að reikna út tapið og bölvu Eyjafjallajökli, Kötlu og forsetanum eiga menn að sjá þá gríðarlegu möguleika, sem nú gefast til þess að laða til landsins þann markhóp ferðamanna, sem stækkar hraðast, fólkið sem vill „upplifunartúrisma“, upplifa eitthvað einstakt sem hvergi er hægt að sjá og reyna annars staðar í veröldinni.

Fólk, sem vill reyna sjálft sig í návígi við náttúruöflin, sjá og upplifa hvernig Íslendingar og landið sjálft brugðust við hamförum fyrri alda. Koma og sjá baráttuna undir Eyjafjöllum við öskuna og reyna þol sitt og þor í öskugöngu yfir Fimmvörðuháls.

Gosið nú skapar ný tækifæri í stað gamalla og miklu magnaðri tækifæri. Þegar skógareldarnir miklu geysuðu í Yellowstone 1988 var hrópað þar: „*Eldurinn veldur hrikalegu tjóni!*“ „*Þjóðgarðurinn að stóru leyti í rúst!*“ Í dag eru skógareldurinn og eftirleikur hans eitt aðal aðdráttarafl þjóðgarðsins og stærsta ferðamannamiðstöð hans er skógareldasetrið þar sem er sérstakur bíósalur og sala á myndum frá eldunum.“

Og Ómar segir í lokin:

„Stórbrotnasta sýning í heimi á Íslandi þarf ekki frekar að vera böll þessarar þjóðar en blessun. *Hugarfar okkar ræður því.*“

Góðir fundarmenn

Um leið og ég geri orð Ómars Ragnarssonar að mínum vil þakka fyrir þetta tækifæri sem mér gafst til að viðra skoðanir mínar á Ferðamálaþingi og óska ykkur velfarnaðar í mikilvægum störfum.

Takk fyrir áheyrnina.