

BEZPIECZNE I SKUTECZNE KOMUNIKOWANIE W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

Leszek Jan Buller^{*)}

ABSTRAKT

Ważnym zagadnieniem w sytuacji kryzysowej jest komunikowanie się oficera prasowego (rzecznika prasowego) z otoczeniem ze wewnętrznym (przedstawicielami mediów). Dlatego oficer prasowy musi znać podstawy prawne udzielania informacji, w tym także odnoszące się do sytuacji kryzysowych, jak również wiedzieć jakie prawa i obowiązki ma on sam, a jakie dziennikarz w różnych sytuacjach kryzysowych.

Słowa kluczowe:

sytuacja kryzysowa, komunikowanie, oficer prasowy (rzecznik prasowy), media.

Rzecznicy prasowi zajmują trudną pozycję. Znajdują się bowiem między dwoma całkowicie odmiennymi instytucjami - mediami, które wynagradzają swoich pracowników za to, że są wścibscy i ujawniają tajemnice, a władzami administracji rządowej, które zasadniczo nagradzają swoich urzędników za dyskrecję i zachowanie milczenia. Dlatego nie powinien dziwić fakt, że relacje między tymi instytucjami rzadko są bezkonfliktowe. Lata doświadczeń pokazują jednak, że te „naturalne napięcia” mogą być twórcze i przynieść korzyści wszystkim stronom. Podstawą do tego jest wzajemne zrozumienie, że władze administracji rządowej mają informacje, które chcą przekazać opinii publicznej, lecz nie mają wystarczających środków, by to zrobić, natomiast środki masowego przekazu potrzebują informacji i mają ogromne możliwości ich przekazywania.

Relacje między administracją rządową a środkami masowego przekazu mogą być nieprzyjemne, z pewnością są jednak opłacalne, gdy opierają się o dwie zasady obowiązujące obie strony:

^{*)}

Buller Leszek, PhD., Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie (Polska), ul. Bukietowa 15 m.11;
02-650 Warszawa, Polska, buller@wp.pl

1. Akceptacja przez przedstawicieli administracji rządowej, że środki masowego przekazu nie są niezdolnymi plotkarzami, ale istotnym elementem systemu demokratycznego, których rolą jest szukanie faktów, a także kontrolowanie oraz badanie działań urzędników administracji państwowej, jak również wskazywanie ich błędów (jeżeli takie są).

2. Akceptacja przez środki masowego przekazu, że w pełnieniu swej roli - strażnika prawa obywateli do informacji - mają obowiązek przedstawiać działania urzędników w administracji rządowej uczciwie, wiernie i bezstronnie.

Podstawowym aktem prawnym regulującym w Polsce działalność prasowo-informacyjną jest ustawa Prawo Prasowe z 26 stycznia 1984 roku.

Rozporządzenie Rady Ministrów z 7 listopada 1995 roku w sprawie trybu udostępniania prasie informacji oraz organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach administracji państwowej nakłada na naczelne i centralne organy administracji państwowej, i na ich terenowe odpowiedniki, obowiązek informowania prasy o swojej działalności oraz udzielania dziennikarzom niezbędnych wyjaśnień i pomocy w wykonywaniu przez nich funkcji i zadań.

Uchwała nr 87 Rady Ministrów z dnia 18 lipca 1983 roku w sprawie służby prasowej w administracji państwowej określa uprawnienia i zadania rzecznika prasowego Rządu, jednocześnie delegując te uprawnienia i zadania na rzecznika prasowego ministra i wojewody.

Aktem prawnym określającym i jednocześnie regulującym zakres udzielania informacji dotyczących bezpieczeństwa i obronności państwa oraz gospodarki narodowej jest ustawa o ochronie informacji niejawnych z 22 stycznia 1999 roku. Informacje niejawne mogą być udostępniane wyłącznie osobom dającym rękojmię zachowania tajemnicy i tylko w zakresie niezbędnym do wykonywania pracy. Załącznik nr 1 do ustawy o ochronie informacji niejawnych ustala wykaz rodzajów informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową. Z informacją będącą tajemnicą państwową może być zapoznana tylko osoba upoważniona. Należy tutaj zaznaczyć, że w ustawach poszczególnych służb istnieje jednoznaczny zakaz udzielania obywatelom informacji uzyskanych w czasie wykonywania czynności operacyjno-rozpoznawczych.

W sytuacji relacji dziennikarz - urzędnik należy pamiętać o następującej zasadzie: to, co dla dziennikarza jest uprawnieniem, dla urzędnika jest obowiązkiem, z kolei to, co dla dziennikarza jest obowiązkiem, dla urzędnika jest uprawnieniem. Zasada ta mówi o korelacji obowiązków i praw: dziennikarz ma prawo uzyskać informację na interesujący go temat, a urzędnik ma ustawowy obowiązek udzielić dziennikarzowi tej informacji.

Nie ma ustalonych szczegółowych kryteriów w sprawie decydowania, które informacje mogą lub powinny być podane przedstawicielom środków masowego przekazu. Dlatego przed wypowiedzią każdy urzędnik powinien zadać sobie następujące pytania:

1. Czy możliwe jest, że zaszkodzi to uczciwemu rozstrzygnięciu sprawy?

2. Czy włączone są w to dzieci lub osoby czy nieletnie?
3. Czy są jakieś przesłanki humanitarne uniemożliwiające ujawnienie wszystkich szczegółów?
4. Czy są jakieś aspekty prawno-procesowe uniemożliwiające ujawnienie części sprawy?
5. Czy istnieją jakieś ustawowe zastrzeżenia mówiące, jakie szczegóły mogą być podane?

Jeżeli każde z pytań przynosi negatywną odpowiedź, można wówczas udzielić informacji dziennikarzowi.

Ważną kwestią jest ochrona danych osobowych w przypadku różnych sytuacji kryzysowych, wobec czego dane:

Sprawcy - w przypadku zatrzymania osoby podejrzanej o popełnienie przestępstwa, instytucją kompetentną do ewentualnego potwierdzenia danych osobowych jest prokurator.

Ofiary - uznaje się brak przeciwwskazań do podawania danych dotyczących ofiary, jednak z uwagi na dobro najbliższej rodziny, dobrze byłoby udzielać ogólnych informacji.

Nieletni - szczególną ostrożność należy zachować w przypadku zdarzeń z udziałem osób nieletnich; nie wolno udzielać żadnych informacji, które mogłyby umożliwić identyfikację osoby nieletniej związanej z prowadzonym postępowaniem przygotowawczym.

Świadek - nie wolno udzielać żadnych informacji.

Biegły - nie wolno udzielać żadnych informacji.

Poniżej przedstawione zostaną w alfabetycznej kolejności niektóre, wybrane sytuacje kryzysowe, w których urzędnicy administracji państwowej mogą spotkać się z zainteresowaniem przedstawicieli środków masowego przekazu.

Akcje ratunkowe

Dane dotyczące tego typu zdarzeń mogą być podane pod warunkiem, że poinformowani są o tym członkowie najbliższej rodziny ofiar. Nie ma powodu, by nie podawać do wiadomości informacji dotyczących ofiar, jeśli dobierze się właściwe słowa.

Incydent terrorystyczny lub zatrzymanie szczególnie niebezpiecznego przestępcy

Wydanie dziennikarzowi zezwolenia wejścia na teren incydentu terrorystycznego leży w zakresie uprawnień funkcjonariusza dowodzącego akcją. Pozwolenie na wejście uzależnione powinno być od sytuacji taktycznej oraz prawdopodobieństwa zagrożenia działaniom sił porządku prawnego. Dziennikarze nie są uprawnieni do przebywania na miejscu incydentu terrorystycznego, gdy ich obecność zagraża działaniom funkcjonariuszy sił porządku prawnego. Jeżeli dziennikarze mają pozwolenie na

przebywanie w miejscu incydentu, mogą robić zdjęcia i pisać o wszystkim, co zaobserwują. Jednak tam, gdzie opublikowanie takiego materiału zakłóciłoby postępowanie przygotowawcze lub pracę sił porządku prawnego, wycofanie danego materiału prasowego z druku zależy od prasy gotowej do współdziałania a nie od cenzury. W przypadku, gdy funkcjonariusze proszeni są przez dziennikarzy o udzielenie wywiadu lub informacji dotyczącej aspektów organizacyjnych, obowiązków albo zadań, to powinni odesłać dziennikarza do rzecznika prasowego. Rzecznik prasowy zdecydował, czy wypowiedzi ma udzielić funkcjonariusz sił porządku prawnego, do którego zwrócono się z taką prośbą, czy też inny funkcjonariusz, bardziej zaznajomiony z tematem.

Funkcjonariusze sił porządku prawnego powinni pamiętać, że nie wolno zapraszać przedstawicieli mass mediów na miejsce zdarzeń, ani do uczestniczenia w zatrzymaniach sprawców przestępstw. Jednak w wypadku pojawienia się dziennikarzy na miejscu zdarzenia funkcjonariusz dowodzący akcją powinien mianować łącznika prasowego, którego obowiązki obejmują:

- wyznaczenie miejsca na konferencje prasowe lub briefingi, z dala od punktu dowodzenia akcją,

- ustalenie obszaru, gdzie dziennikarze mogą przebywać bez zagrożeń dla działań funkcjonariuszy sił porządku prawnego; ustalenie miejsc dostępnych i zakazanych dla dziennikarzy; łącznik prasowy musi być uchwytny dla przedstawicieli środków masowego przekazu i monitorować ich działania,

- przeprowadzanie regularnych briefingów informacyjnych oraz ustalenie biorących w nich udział dziennikarzy,

- przekazywanie środkom masowego przekazu poleceń oficera dowodzącego akcją.

W przypadku odmowy ze strony prasy przestrzegania rozsądnych wskazówek łącznik prasowy powinien:

- poinformować stanowisko dowodzenia, że dziennikarze zakłócają działania sił porządku prawnego,

- ustalić tożsamość tych osób i poinformować o zaistniałym fakcie ich przełożonych,

- zakazać tym osobom przebywania na terenie działań lub w ostateczności zatrzymać.

Incydent z wzięciem zakładników

Jeżeli zaszedł incydent terrorystyczny, w którym wzięto zakładników, dziennikarze są proszeni o postępowanie zgodne z następującymi wskazówkami:

- media nie mogą w żaden sposób kontaktować się z osobami biorącymi zakładników (terrorystami), tzn. telefonicznie lub w wywiadzie bezpośrednim, ponieważ przeszkadza to negocjatorom w próbach nawiązania z nimi kontaktu;

negocjowanie jest bardzo delikatnym procesem obejmującym nawiązanie i rozwój osobistego związku, który musi być utrzymany, by uniknąć tragedii;

-jeżeli z dziennikarzem skontaktuje się terrorysta, powinien on natychmiast powiadomić stanowisko dowodzenia sił porządku prawnego, unikać długich rozmów z terrorystą i – jeśli to możliwe – unikać pytań;

-media muszą uzyskać zgodę ze stanowiska dowodzenia akcją na używanie oświetlenia czy innego sprzętu oraz takie umiejscowienia, które nie stworzy zagrożenia dla działań oraz sił porządku prawnego; należy pamiętać, że osoby biorące zakładników (terroryści) są często osobnikami o instynktach zabójczych lub samobójczych.

Negocjatorzy policyjni są przygotowani do umiejętnego postępowania z takimi ludźmi w podobnych sytuacjach.

Utrata lub kradzież narkotyków, lekarstw, trucizn

W takich przypadkach należy niezwłocznie poinformować środki masowego przekazu, by ostrzegły społeczeństwo oraz sprawcę przed możliwym zagrożeniem życia. Należy podać nazwę środka (lekarstwa, narkotyku lub trucizny), sposób działania oraz nakazać bezzwłoczne udanie się do lekarza. Należy zapewnić, że informacje pochodzą z odpowiedniego źródła fachowego (tzn. od farmaceuty, lekarza lub toksykologa).

Stosunki między administracją rządową a otoczeniem nie powinny nigdy być pozostawione przypadkowi. Podstawowymi funkcjami każdej komórki prasowo-informacyjnej w administracji rządowej odpowiedzialnej za *public relations* są: informowanie opinii publicznej o pracach instytucji administracji rządowej, a także zapewnienie zrozumienia i współdziałania w popieraniu jego zadań oraz zapewnienie kontaktów w kierownikó w jednostek organizacyjnych i administracji rządowej z otoczeniem (opinią publiczną), szczególnie za pośrednictwem dziennikarzy, jak również informowanie kierownikó w jednostek organizacyjnych w administracji rządowej i szeregowych urzędnikó w o prawdopodobnych reakcjach wobec nowych przedsięwzięć.

Na zakończenie - **równanie na sukces** – autorstwa Charlesa Stowe'a, wykładowcy *public relations*:

mówienie prawdy + szybka reakcja

bliskie kontakty i zrozumienie tego,

kogo się reprezentuje

LITERATURA

- [1] Buller L.: Kontakty Policji ze środkami masowego przekazu [w:] A. Misiuk, P. Majer (red.), *Policja a społeczeństwo. Wybrane problemy*, Szczytno 1997

- [2] Buller L.: Kontakty funkcjonariuszy Urzędu Ochrony Państwa z przedstawicielami środków masowego przekazu. Praktyczny poradnik postępowania, Warszawa 1999.
- [3] Buller L.: Influencja, Stalowa Wola 2008.
- [4] Doering M., K. Nowak K.: Instrukcja obsługi dziennikarza, Warszawa 1992
- [5] Majer P., Sokołowski M.: Policja a mass media - prawo i praktyka, „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy” 1997, nr 4
- [6] Making The Most of the Media, Surrey Constabulary 1991
- [7] Olsen R., Kelling P.: Polizei und Medien. Pressearbeit der Polizei im Spannungsfeld zwischen journalistischer und polizeilicher Tätigkeit, Hamburg 1985
- [8] Richarz W.: Zum Umgang mit der Presse. Ein Wegeweiser für Vereine, Verbände und Unternehmen, Stuttgart-München-Hannover 1990
- [9] Thames Valley Police. Dealing with the news media Guidelines for police officers, (b.m.w.)
- [10] Wróbel E.: Działalność informacyjna Policji w świetle zachodnich koncepcji polityki informacyjnej i praktyki policyjnej, „Przegląd Policyjny” 1992, nr 4
- [11] Wróbel E.: To się (nie)nadaje do prasy... - informator dla policjantów, Warszawa 1992 (adaptacja)
- [12] Zwalczanie terroryzmu: podręcznik dla funkcjonariuszy sił egzekwowania prawa, Chicago 1987

Článok recenzoval:
doc. Ing. Ladislav Novák, PhD.