

Tűzoltószóvivők kézikönyve



Kiadó:
Lánglovagok Egyesület

Felelős szerkesztő:
Kis-Guczi Péter

2013.

1. kiadás

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
1. Bevezető	4
2. Kommunikáció jogszabályi háttere	4
3. Katasztrófavédelmi kommunikációról általában	5
3.1 Katasztrófavédelmi kommunikáció célja, feladata	5
3.2 Ki alkalmas szóvivőnek?	7
3.3 Mi kell a szóvivőknek?	8
3.4 Koordinátori szerepkör	8
3.5 Helyettes	8
4. Kommunikáció az események szemszögéből	9
4.1 Megelőzés, felkészülés	9
4.2 Káreset	9
4.3 Rendezvény, gyakorlat	11
4.4 Krízis	11
5. Kommunikáció a közlés módja alapján	12
5.1 Írásos	12
5.2 Szóbeli	16
5.3 Képanyag	16
5.3.1 Fénykép- és videofelvétel készítése	17
5.3.2 Médiaszerver	17
6. Tájékoztatás a kommunikációs csatornák szerint	19
6.1 Honlap	19
6.1.1 Eseménytérkép	20
6.1.2 Közlemények	21
6.1.3 Fényképek, videók közzététele	22
6.1.4 Szóvivőről a honlapon	23
6.1.5 RSS	23
6.2 E-mail, sajtólista	23
6.3 Közösségi média	24
6.4 Közérdekű közlemények	24
6.5 Sajtótájékoztató	25
7. Sajtókapcsolatok	27

7.1	A kétirányú kapcsolat	27
7.2	Szóvivők és fotóriporterek kapcsolata.....	27
7.3	Türelem.....	28
7.4	Sajtószemle.....	28
7.5	Sajtó-helyreigazítás	29
8.	Együtműködés a társszervekkel	29
9.	Szóvivő és a magánélet	31
10.	Tudástár.....	31
10.1	Napszakok	31
10.2	Járművek.....	32
10.3	Helyes és helytelen kifejezések, meghatározások.....	32
11.	Összefoglalás.....	34
	Irodalomjegyzék	35
	Impresszum.....	36

1. BEVEZETŐ

A balesetekről, tüzesetekről, egyéb veszélyhelyzetekről való tájékoztatás nem csupán lehetőség, hanem kötelezettség a katasztrófavédelem, a tűzoltóság részére. A média közvetítő szerepe megkérdőjelezhetetlen, bár a technika fejlődése, az internet elterjedése miatt már nem beszélhetünk tisztán sajtókommunikációról, az információknak nem kapuőrzői az újságírók; mind a hivatalos szervek, mind egyszerű magánszemélyek képesek arra, hogy saját eszközeikkel, a klasszikus sajtó kihagyásával - akár tömegekhez - juttassanak el információt. Ezzel még nagyobb felelősség hárul a katasztrófák, tüzesetek, balesetek elhárításában, megelőzésében részt vevő szervezetekre, hiszen gyorsan, pontosan, hitelesen szükséges tájékoztatást adniuk, szinte versenyre kelve a szemtanúk interneten terjedő beszámolóival, amelyek pontatlansága, szakszerűtlensége akár pánikot is okozhatnak.

Ezen kézikönyv a Nemzeti Közszerológati Egyetemen *A katasztrófavédelem sajtókommunikációja, lakossági tájékoztatás* címmel készült szakdolgozatra épül, egyes részei tekintetében annak továbbfejlesztett változata, és elsősorban a katasztrófavédelmi igazgatóságoknál dolgozó szóvivőknek, sajtómunkatársaknak kíván gyakorlati segítséget nyújtani a napi munkájukhoz.

2. KOMMUNIKÁCIÓ JOGSZABÁLYI HÁTTERE

Magyarország Alaptörvénye kimondja, hogy mindenkinek joga van az élethez, a testi és lelki egészséghez, valamint Magyarország elismeri és érvényesíti mindenki jogát az egészséges környezethez. Az Alaptörvény arról is rendelkezik, hogy Magyarország elismeri és védi a sajtó szabadságát és sokszínűségét, biztosítja a demokratikus közvélemény kialakulásához szükséges szabad tájékoztatás feltételeit. Ezen rendelkezések alkotmányi szinten kötelezettségeket rónak a katasztrófavédelemre a tüzesetekről, balesetekről, egyéb, hatáskörükbe tartozó veszélyhelyzetekről történő tájékoztatással kapcsolatban.

A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény (továbbiakban: katasztrófavédelmi törvény) már jóval konkrétan fogalmaz: "*Minden állampolgárnak, illetve személynek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt, elsajátítsa az irányadó védekezési szabályokat, továbbá joga és kötelessége, hogy közreműködjön a katasztrófavédelemben.*", valamint "*A katasztró-*

rőfavédelemben részt vevők biztosítják az állampolgárok tájékoztatásához szükséges információkat az életet, testi épséget, az anyagi javakat és a környezetet veszélyeztető hatásokról".

A hivatásos katasztrófavédelmi szervek állományának, valamint a polgári védelmi szervezetek Szolgálati Szabályzatáról szóló 49/2011. (XII. 20.) BM rendelet (továbbiakban: Szolgálati Szabályzat) már külön fejezetben szól a szolgálati feladatokkal kapcsolatos nyilvános szereplés rendjéről. A 19. és a 20. § összesen kilenc bekezdése konkrét szabályokat ad.

Fontos megemlíteni még a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (továbbiakban: médiatörvény) 9. §-át: *"Az állami és önkormányzati szervek, intézmények, tisztségviselők, a hivatalos és közfeladatot ellátó személyek, valamint az állami vagy önkormányzati többségi tulajdonban lévő gazdasági társaságok vezetői - a szükséges felvilágosításoknak és adatoknak a médiatartalom-szolgáltatók számára, megfelelő határidőben történő rendelkezésére bocsátásával - a közérdekű adatok nyilvánosságáról, illetve az információs szabadságról szóló jogszabályok keretei között kötelesek elősegíteni a médiatartalom-szolgáltató tájékoztatási feladatának elvégzését."*

3. KATASZTRÓFAVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓRÓL ÁLTALÁBAN

3.1 Katasztrófavédelmi kommunikáció célja, feladata

A Magyar Értelmező Kéziszótár szerint a kommunikáció¹ távközlési jelentésében *"közlés, híradás, ennek eredménye"*. Az Általános Kislexikon szerint a kommunikáció² tágabb értelemben *"minden közlési folyamat, amelynek során egy kódnak megfelelően jelzéseket továbbítanak egy csatornán"*. Karl Erik Rosengren definíciója³ alapján *"a kommunikáció a szimbólumokra alapuló és kettős tagolású emberi nyelv útján történő céltudatos és kölcsönösen tudatos interakció"*.

A kommunikációhoz tehát kell egy adó és egy vevő, valamint egy közvetítő csatorna, jelrendszer. Ha magát a katasztrófavédelem sajtókommunikációt nézzük szűkebb értelemben, akkor az adó a katasztrófavédelem, a vevő a sajtó, a kommunikációs csatorna pedig a kommuniká-

¹ Magyar Értelmező Kéziszótár (kiadó: Akadémia Kiadó, kiadás éve: 2004, ISBN 963 05 8024 1), hivatkozás: 726. o.

² Általános Kislexikon I. kötet (kiadó: Magyar Nagylexikon Kiadó, kiadás éve: 2005, ISBN 963 9257 24 9), hivatkozás: 909. o.

³ Kommunikáció (szerző: Karl Erik Rosengren, kiadó: Typotex, kiadás éve: 2004, ISBN: 963 9326 98 4), hivatkozás: 54. o.

ció számtalan eszköze, például telefon, e-mail, internetes honlap. Ha viszont tágabb értelemben értelmezzük a sajtókommunikációt, akkor az adó a katasztrófavédelem, a vevő a társadalom, egyes polgárok, és a csatorna maga a sajtó. Ez utóbbi tágabb értelmezés az, amit a katasztrófavédelem munkatársainak a sajtókommunikáció során különösen szem előtt kell tartaniuk. Ezen kézikönyv keretein belül a katasztrófavédelmi kommunikáción a katasztrófavédelem, mint szervezet kommunikációját értjük, azon belül is a nyilvánosságnak szánt közléseket.

A távközlési technika fejlődése miatt élesen elkülönülő sajtókommunikációról lassan nem is beszélhetünk, mert a sajtónak szánt közlések nagy részét a szervezet saját eszközeivel, tömegtájékoztatásra alkalmas módon nyilvánosságra hozza, erre legjobb példa az internetes megjelenés. A média teljes megkerülése, helyettesítése azonban sosem fog megvalósulni, már csak azért sem, mert a sajtónak részben más a feladata. A média sokkal komplexebben foglalkozik a tájékoztatással, egy-egy esemény kapcsán a katasztrófavédelem által adott információk csak egy vékony szeletet képeznek, más forrásokat is felhasználnak, tehát a sajtó feldolgozza a több helyről szerzett információkat, és nem egyszerűen egyes szervek szócsöveként szolgál. Emellett a média civil kontrollt is képez.

A katasztrófavédelmi kommunikáció célja, hogy támogassa a szervezetet a feladatának végzésében, céljainak elérésében. Így valójában nem más, mint egy nem tárgyi értelemben vett eszköz, vagy éppen egy fogaskerék a gépezetben. A szervezet pedig végső soron társadalmi igényeket szolgál ki, így azt is mondhatjuk, a katasztrófavédelmi kommunikáció társadalmi célokat szolgál. Egy kiragadott példán keresztül bemutatva, egy veszélyes anyagot szállító jármű súlyos balesetéről szóló közlemény lehet egyszerre közlekedési információ, a környéken tartózkodók részére veszélyhelyzeti tájékoztatás, de az eset kapcsán közvetlenül nem érintettek részére baleset-megelőzési hatást válthat ki, hiszen egy-egy súlyos baleset megfelelő módú bemutatása óvatosságra készíti az embereket.

A médiatartalom-szolgáltatók részére adható tájékoztatás rendjéről szóló 10/2013. (III. 14.) ORFK utasítás jól összefoglalja a kommunikáció alapvető követelményeit: gyors reagáló képesség, hitelesség, egységesség, következetesség, közérthetőség és pártatlanság. Bár ez a szabályzó a rendőrségre vonatkozik, ugyanezen elvárásokat lehet támasztani a katasztrófavédelem kommunikációjával szemben is.

3.2 Ki alkalmas szóvivőnek?

A mediapedia.hu definíciója⁴ szerint a szóvivő *"olyan sajtókapcsolati munkatárs, aki nevével, arcával és hangjával is hajlandó és képes az általa képviselt cég, intézmény vagy más szervezet (esetleg személy) üzeneteit továbbítani az újságírók, érdeklődők és érintettek felé"*.

Örök dilemma, hogy milyen szaktudással rendelkező embert nevezzenek ki egy szervezetnél szóvivőnek. A katasztrófavédelem esetében ő az a személy ugyanis, akinek a tűzoltáshoz, tűz megelőzéshez, polgári védelemhez, valamint a kommunikációhoz egyaránt értenie kell, nemcsak elméleti, hanem gyakorlati szinten is. Ilyen embert viszont elég nehéz, tömegesen pedig lehetetlen találni, így kompromisszum szükséges.

A szóvivő személyének mind a sajtó, mind a szervezet részéről rendkívül elfogadottnak kell lennie. Szakmailag hitelesen, kommunikációs szempontból profin szükséges nyilatkoznia. A nap 24 órájában képesnek kell lennie arra, hogy kielégítse a média, illetőleg a szervezet igényeit. Rendkívül aktív kapcsolatot kell tartania a sajtóval, hogy egy veszélyhelyzetben gördülékenyen menjen az információ átadása. A szóvivőnek nem csupán azt kell várnia, hogy őt keressék, a törvényi kötelezettségéből adódóan önálló kezdeményezésű tájékoztatást is szükséges adnia.

A szóvivői munkakörtől elkülönül a kommunikációs vezetői munkakör. Utóbbinál a kommunikációs szaktudás igen fontos, mert szervezési, stratégiai kérdésekben illetékes, ez pedig nem egyenlő azzal, hogy valaki "jól beszél". Munkaszervezési okokból azonban a kommunikációs vezető és a szóvivő személye sokszor egy és ugyanaz, és ekkor már erőteljesen problémaként merül fel, ha valakinek nincs kommunikációs végzettsége, szaktudása.

A katasztrófavédelemnél fontos, hogy olyan ember legyen a megyei szóvivő, akit nemcsak kiállítanak elmondani néhány mondatot, hanem ért is a tűzoltói, polgári védelmi szakterülethez. Nem feltétlenül kell vonulós tűzoltói múlttal rendelkeznie, de minimum elvárás egy felsőfokú tűzvédelmi vagy védelmi igazgatási, katasztrófavédelmi végzettség. Emellett a kommunikációs szakértelem is elengedhetetlen. Ideális az, akinek újságírói, kommunikációs területen középfokú szakképzettsége vagy felsőfokú végzettsége, illetőleg gyakorlata van.

⁴ Szóvivő (forrás: <http://mediapedia.hu/szovivo>)

3.3 Mi kell a szóvivőknek?

A "pénz, paripa, fegyver" a szóvivői munkához is elengedhetetlen. Egy ilyen beosztás csak tisztí hely lehet, megfelelő anyagi ellentételezéssel. A "paripa" alatt az autót lehet érteni. Ha nincs a szóvivőnek külön, megkülönböztető jelzéssel felszerelt járműve, képtelen gyorsan a káresetek helyszínére jutni. A "fegyver" alatt a telefon, fényképezőgép és videokamera, a felvételek szerkesztéséhez szükséges hardverek és szoftverek értendők, hogy ne csak szóban, képen is lehessen tájékoztatni a nyilvánosságot az eseményekről.

De mindennél fontosabb a szándék. A szándék a szervezettől, annak vezetőitől a kommunikáció professzionális alkalmazására, hogy az a szervezet, és a társadalom érdekeit szolgálja, diszkrimináció és egyes médiumok ignorálása nélkül, és ne csupán a kötelező minimum szintjén, vagy még annyira se alkalmazzák.

3.4 Koordinátori szerepkör

A szóvivő kiszolgálja a szervezeten belüli és kívüli kommunikációs igényeket, de ennek érdekében a szervezet kiszolgálja az ő igényeit. Egy szóvivő nem lehet mindig mindenhol ott, nem tudhat mindig mindenről, ugyanakkor mégis mindig mindenhol ott kell lennie, mindig mindenről tudnia kell. Ez pedig csak a szervezeten belül rendkívül jól kialakított, jól bejáratott eljárásrendekkel, kommunikációs csatornákkal valósulhat meg. A szóvivőnek egyfajta koordinátorként meg kell szervezni a kommunikációt, be kell vonnia a feladatba a szükséges embereket. Ez lehet a tűzoltásvezető, aki a helyszínen önmaga nyilatkozik a sajtó munkatársainak, vagy átadja az információt a szóvivőnek, vagy lehet például egy tűzmegeelőzési szakember, aki felkészítette a szóvivőt, hogy egy adott témában a kamera elé állhasson.

3.5 Helyettes

A szóvivőnek a nap 24 órájában rendelkezésre kell állnia minden tekintetben. Ennek megoldása egy emberrel sem fizikailag, sem munkajogilag nem képzelhető el. Éppen ezért fontos a szervezeti szintű helyettesítés, akár úgy, hogy a különféle feladatokat több emberre bízják rá.

4. KOMMUNIKÁCIÓ AZ ESEMÉNYEK SZEMSZÖGÉBŐL

4.1 Megelőzés, felkészülés

A katasztrófavédelem a "katasztrófa elleni védelem" összetételből jelentéstömörítéssel képzett szó. Már a nevéből is adódik, hogy feladata a katasztrófa elleni védelem, tehát hangsúlyosan a megelőzés, valamint a felkészülés. Ahogy a *Katasztrófa és kríziskommunikáció lélektani alapjai* című jegyzet fogalmaz⁵, "az állampolgár egyik alkotmányos joga, hogy ismerje az ő életminőségét befolyásoló természeti és ipari kockázati tényezőket, reális képet alkothasson saját személyes és szűkebben vett környezeti biztonságáról; illetve kellő információt, felkészítést, segítséget kapjon olyan speciális magatartásforma készségi szintű kialakítására, amelynek birtokában szubjektív biztonságérzete is javul".

De nem csak a katasztrófavédelmi törvény által definiált katasztrófára kell gondolni, hanem minden olyan esemény - például lakástüzek, szabadtéri tüzek, szén-monoxid-mérgezés - megelőzésére, amelynek a bekövetkezésekor a tűzoltók beavatkozására van vagy lehet szükség.

Az adott évszaknak jellemző veszélyekre a katasztrófavédelemnek fel kell hívnia a figyelmet, a munka nem szűkülhet csak már bekövetkezett események kommunikálására. Ebben pedig a sajtónak óriási szerepe van, mert tömegekhez csak rajtuk keresztül lehet eljutni. Nem szabad elfelejteni a napirend-megállapító hatás elméletét⁶, miszerint a média határozza meg, hogy az emberek miről beszéljenek. Ha a katasztrófavédelem megtalálja a közös hangot a sajtóval, felkelti a média érdeklődését, akkor befolyása lehet a "napirendre".

4.2 Káreset

A káreseti, veszélyhelyzeti kommunikációnál a tartalomra és a gyorsaságra egyaránt nagy figyelmet kell fordítani. A helyszíni jelenlét azért is fontos, mert a szóvivő gyorsabban és jóval pontosabban tudja beszerezni az információt, amit telefonon pillanatok alatt képes a sajtó rendelkezésére bocsátani. A balesetnél, tüzesetnél megjelenő operatőröket, fotóriportereket, újságírókat is kezelni kell, nem csupán nyilatkozat adása terén, hanem meg kell oldani, hogy a

⁵ Katasztrófa és kríziskommunikáció lélektani alapjai (elektronikus jegyzet, szerző: Prof. Dr. Bolgár Judit nyá. mk. ezredes, Szekeres György mk. alezredes, kiadó: Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, kiadás éve: 2009), hivatkozás: 43. o.

⁶ Tömegkommunikációs elméletek (szerző: Zsolt Péter, kiadó: EU-SYNERGON Kft., kiadás éve: 2004, ISBN: 963 00 9396 0), hivatkozás: 43. o.

sajtó munkatársai a beavatkozók zavarása nélkül végezhessek a munkájukat. Egy kommunikációs szakember a lakosságvédelemmel összefüggő kommunikációs döntések meghozatalában, végrehajtásában a legjobban a helyszínen tudja segíteni.

A veszélyhelyzeti kommunikációban alapvető fontosságú, ne a szóvivő várja, hogy keressék, hanem a bejáratott sajtókapcsolatait aktiválva önálló kezdeményezéssel tájékoztasson. Saját kezdeményezésű hívás a Magyar Távirati Iroda és a helyi média esetében a legfontosabb. Előbbi azért, mert rajta keresztül számos médiumhoz eljut az információ, utóbbi azért, mert a helyi médiát a területi érintettség miatt nem kell különösen meggyőzni a híradás fontosságáról, valamint sokkal részletesebben számol be az adott eseményről, akár aktualizálva többször is, ami a veszélyhelyzeti kommunikáció szempontjából nagyon fontos. A helyi média esetében a rádió és a hírportálok emelhetők ki, ezek azok, melyek képesek azonnal nagy tömegekhez eljuttatni az információt. Ahogy a *Veszélyhelyzet kommunikáció, pánikkezelés* című szakdolgozat⁷ fogalmaz, a "szóvivő, a rendelkezésére álló erővel és eszközökkel, igyekszik elérni a kitűzött kommunikációs célt vagy célokat, ezért megtervezi az üzenetet és az azt közvetíteni képes kommunikációs csatornákat".

A káreseti kommunikációnak a tartalma és időbelisége alapján több célja van. Tűzeset, baleset miatti átmeneti útlezárásról egy gyors tájékoztatás közlekedési információként szolgálhat. Egy veszélyes anyaggal kapcsolatos eseménynél már jobban megmutatkozik a veszélyhelyzeti kommunikáció lényege. A lakossággal minél előbb közölni kell, hogy milyen veszélyeknek vannak kitéve, milyen lakosságvédelmi intézkedések szükségesek (pl. elzárkóztatás, kitelepítés), vagy éppen megnyugtatóul közölni kell, a tűzesetnek, balesetnek a lakosság tekintetében nincs káros egészségügyi hatása.

Megfelelő színvonalú káreseti kommunikáció az esetek (lokális veszélyhelyzet) nagy részében csak a helyszínről valósulhat meg. A szóvivő ott tudja a legkönnyebben, a leggyorsabban beszerezni a szükséges információkat, és személyes tapasztalatait kontrollként használva pontosan tájékoztatni.

Minden káresetnél természetesen nincs szükség szóvivői jelenlétre, ennek megoldása fizikailag képtelenség is lenne. Éppen ezért a Katasztrófavédelmi Műveleti Szolgálatra, valamint a hivatásos tűzoltóságokra, főként a szolgálatparancsnokokra, fontos feladat hárul kommunikáció terén. Sok esetben ugyanis ők a helyszíni nyilatkozók, illetőleg megfelelő információkkal,

⁷ Veszélyhelyzet kommunikáció, pánikkezelés (szakdolgozat, szerző: Dobson Tibor, intézmény: Vitéz János Római Katolikus Tanítóképző Főiskola, készítés éve: 2002), hivatkozás: 28. o.

közvetlen kapcsolattal nekik kell az információkat átadniuk a szóvivőnek. A közvetlen kapcsolat azért fontos, mert a megyei műveletirányítási központ részére a káresettel kapcsolatos visszajelzések szakmai szempontból születnek, azok nagyrészt elégtelenek vagy pontatlanok sajtókommunikációra.

A sajtókommunikációt mindig a védelmi igazgatás rendszerében kell működtetni. Amennyiben a védelmi bizottságok összeülnek, az ő szintjükre kell emelni a kommunikáció szervezését, végrehajtását. A katasztrófavédelem, a rendőrség, egyéb szervezet szóvivője a szaktudásával, a kialakított sajtókapcsolataival, bejáratott kommunikációs csatornáival segítse a védelmi bizottság munkáját.

4.3 Rendezvény, gyakorlat

Miért kellene csak tüzesetekről, balesetekről beszámolni, arról, ha már valami baj történt? A végén a tűzoltók megjelenésével egy rossz érzés párosul az emberekben. A szervezet mindennapi életével kapcsolatos beszámolók ugyanúgy érdeklődést válthatnak ki. Ez lehet új felszerelések, járművek átadása, éves értékelés, gyermeknapon, egyéb programokon részvétel, vagy éppen egy gyakorlat, amely mutatja, ha nincs tűz, akkor is folyamatos a szakmai felkészülés a veszélyhelyzetekre. Az ilyen irányú tájékoztatásra elsősorban a helyi média és a szaksajtó vevő.

Tilos a gyakorlatokról megtévesztően hírt adni. A közlemények címében és a közlemények elején mindig egyértelműen utalni kell arra, hogy nem valós eseményről van szó. Negatív példaként lehet említeni a Komárom-Esztergom Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság honlapján *Kigyulladt egy műanyag raktár az esztergomi ipari parkban* címmel megjelent közleményt⁸, melynek csupán a második részében derül ki, csak gyakorlatról van szó.

A nyilvános rendezvényekről előzetes tájékoztatást is kell nyújtani, például a honlapon keresztül, hogy azok is tudjanak róla, akik kimondottan a tűzoltók munkája iránt érdeklődnek, és ezért látogatnak el az eseményre.

4.4 Krízis

Magában a katasztrófavédelem szervezetében is előfordulhat válsághelyzet, melynél kiemelt jelentőséget kap a kommunikáció. Ilyen például egy tűzoltóautó súlyos közúti balesete, egy

⁸ Forrás: <http://komarom.katasztrofavedelem.hu/hirek/2610>

félresikerült mentés, vagy éppen az állomány egy tagja által munkaidőn kívül elkövetett bűncselekmény.

A sikeres kríziskommunikáció alapelvei⁹, hogy mindig a lehető legrosszabb eshetőséggel kalkuláljunk, legyen válságtervünk, gyorsan reagáljunk, fejezzük ki az eset és következményei által érintett emberek iránti aggodalmat (a szervezet vezetője kész legyen kiállni a nyilvánosság elé). Ha pedig vége a krízisnek, a tanulságokat vonjuk le, és osszuk meg a szervezet tagjaival.

Egy tűzoltóautó közúti balesetéről minden esetben azonnal tájékoztatni kell a médiát. Eltitkolni úgysem lehet, és inkább a tűzoltók "verziója" lásson előbb napvilágot, mint a rendőrség szűkszavú közleménye vagy az újságírók saját információi. Ha egy szabadnapos tűzoltó ellen bűncselekmény gyanúja miatt büntetőeljárás indul, ráadásul a körülmények miatt rövid úton ügyis megszűntetik a szolgálati viszonyát, fontos azonnal reagálni a sajtómegkeresésekre, az ártatlanság vélelmét figyelembe véve nem az adott személytől, hanem az olyan típusú esetektől elhatárolódnunk, mint ami történt.

A kríziskommunikáció megoldása tehát nem a titkolózás. Egy "hírzárlat" az újságíró és a közvélemény érdeklődését hatványozottan felkelti, hiszen azt érezteti, valami "bűzlik".

5. KOMMUNIKÁCIÓ A KÖZLÉS MÓDJÁ ALAPJÁN

5.1 Írásos

A katasztrófavédelem tájékoztatása során két fő szempontot kell figyelembe venni. Az egyik az, hogy mi az az információ, amelynek kiadására jogosult a szervezet, a másik az, hogy a sajtónak, illetőleg a közvéleménynek milyen információra van szüksége.

Azt, hogy a katasztrófavédelem írásos tájékoztatásának, tehát a közleményének mit kell tartalmaznia, érdemes abból a szempontból megvizsgálni, hogy mi is a hír. *"Hírnek az olyan - az objektivitás látszatával bíró - aktuális, újdonságot tartalmazó információt nevezzük, amely sokakat érdekelhet és/vagy sokak életében változást hozhat"*¹⁰. Egy hírnek hat kérdésre¹¹ kell

⁹ Kríziskommunikáció (szerző: Peter Frans Anthonissen, kiadó: HVG Kiadó Zrt., kiadás éve: 2009., ISBN: 978-963-9686-91-5), hivatkozás: 42-45. o.

¹⁰ Médiaháromszög (szerző: Zsolt Péter, kiadó: EU-SYNERGON Kft., kiadás éve: 2005, ISBN: 963 216 722 8), hivatkozás: 40. o.

¹¹ Hírkönyv (szerző: Bedő Iván, kiadó: Magyar Rádió, kiadás éve: 1995, ISBN: 963 7058 23 0), hivatkozás: 9-10. oldal

választ adnia: ki? mit? mikor? hol? miért? hogyan? Tehát kivel, milyen szokatlan vagy érdekes, figyelemreméltó dolog történt, mindez mikor, hol, mi volt a kiváltó oka, és hogyan zajlott le.

Ezek megvalósulása egy konkrét hírnél¹²:

"Flexszel vágott bele a gázvezetékbe

2012. november 17., szombat 21:11

[Lánglovagok.hu] BELFÖLD

Egy családi ház 32 milliméter átmérőjű gázvezetékéből szivárgott a földgáz szombaton délelőtt Baracson - tájékoztatott a Fejér Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság, valamint a Fejér Megyei Rendőr-főkapitányság. A József Attila utcában az ott lakó megbízásából egy 60 éves férfi végzett munkálatokat. Ennek során flexszel rongálta meg a bekötővezetékét. A rendőrök és a tűzoltók 50 méteres körzetben lezárták a területet. A kiürítés hét családi házat, huszonöt felnőttet és öt gyermeket érintett. A lakók azután térhettek csak vissza otthonaikba, hogy a gázszolgáltató kiszakasolta a vezetékét. A helyszínre a dunaiújvárosi tűzoltókon kívül a Katasztrófavédelmi Műveleti Szolgálat is vonult."

A "ki" kérdésre a válasz a 60 éves férfi. Ennél részletesebben személyiségi jogok miatt nem lehetséges írni, illetőleg a Lánglovagok.hu tűzoltóportál olvasói számára egy név érdektelen, ha nem ismert személyről van szó. A "mit" kérdésre a válasz a gázszivárgás, a "mikor" a szombat délelőtt, a "hol" Baracs József Attila utca, a "miért" az ott folyó munkálatok, a "hogyan" a flex használata (a flex szó helyett amúgy szerencsésebb lett volna a sarokcsiszoló, mert a Flex egy márka, bár a köznyelvben egyre inkább a különböző csiszolók, polírozók gyűjtőnévévé kezd válni). Ez a hír a Fejér Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság¹³, valamint a Fejér Megyei Rendőr-főkapitányság közleményéből¹⁴ készült, amely lényegében teljes körűen körbejárta a történetet, az újságírónak csak azzal az ellentmondással kellett megküzdenie, hogy a katasztrófavédelem szerint a tűzoltók ürítették ki a környéket, a rendőrség szerint a rendőrök.

A példában feltárt ellentmondás jól tükrözi a hatóságok, készenléti szervezetek közötti kommunikációs versenyt. Nyilvánvalóan egy esemény kapcsán minden szervezet a saját munkáját

¹² Forrás: http://www.langlovagok.hu/hirek/10540_flexszel-vagott-bele-a-gazvezetekbe

¹³ Gázömlés volt Baracson (forrás: <http://fejer.katasztrofavedelem.hu/hirek/868-gazomles-volt-baracson>)

¹⁴ Flex-szel esett neki a gázcsőnek (forrás: http://www.archive.police.hu/fejer/hirek/fej20121117_02.html)

domborítja ki, viszont ez nem egyszer azt a látszatot kelti, mintha más munkáját is ők végezték volna el. Azon szervezet, amelynek jobb a kommunikációja, jobban tudja "eladni magát" a közvélemény előtt. Az újságíróknak információra van szüksége, és ennek érdekében partnerek abban, hogy olyan információkat is átvegyenek, melyek kiadására egy szervezetnek nincs joga. Példaként lehet említeni, ha a katasztrófavédelem egy közúti baleset kapcsán a "hogyan" kérdésre részletesen megadja a választ, holott a baleseti helyszínelés, a körülmények megállapítása nem a feladatuk. Egy tüzesetnél viszont már jogosultak részletekbe bocsátkozni. Egy biztos, a sajtó az információt minden áron megszerzi, nem vár, és nem tartja minden esetben létfontosságúnak a hivatalos tájékoztatást. Tehát ha a hat kérdésre nem kap választ, saját, informális forrást használ, amely nem biztos, hogy pontos, valós, de akár pontosabb, valósabb is lehet, mint egy íróasztal mögüli, több áttételen keresztüli sajtókommunikáció.

Az, hogy a médiában miből lesz hír, legfőképpen a hírérték határozza meg. A hírérték szabályszerű meghatározása lehetetlen, rendkívül komplex dologról van szó. Más a hírérték a CNN hírsatornánál, más egy országos vagy regionális televíziónál, újságnál. A hat alapkérdés mindegyikénél felmerülhet olyan elem, amely egy adott médiumnak fontos, az esemény így hír szintjére emelhető. Ha a katasztrófavédelem azt akarja, hogy az adott közleményét átvegye a média, akkor nem csupán egy kötelező minimumra kell törekednie, hanem a lehetőségek között minél részletesebben be kell számolnia az eseményről.

Egy negatív példa a Komárom-Esztergom Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság honlapjáról¹⁵:

"A komáromi tűzoltóság és az ácsi önkormányzati tűzoltóság egységei vonultak Banára, ahol egy földszintes ház égett. Az egységek a tüzet D sugarakkal és kéziszerszámokkal eloltották. A házban egy személy tartózkodott, őt a mentők első fokú égési sérülésekkel kórházba szállították. A ház lakhatatlanná vált."

A közlemény azon túl, hogy magyartalan, olyan szakszavakat használ, amely a közvélemény számára érdektelen, viszont még azt sem tartalmazza, hogy mindez mikor történt, a helyszínmegadás hiányos, és minden olyan részletet nélkülöz, amely tüzmegelezési szempontból értékelhetővé tenné az információt.

A közlemény kiadójának nem kell átvennie az újságíró feladatát, azt nem is tudja, mert más lesz a hír részletessége egy regionális, egy országos újságban, vagy éppen az egész világon

¹⁵ Kiegett egy ház Banán (forrás: <http://komarom.katasztrofavedelem.hu/hirek/1885-kiegett-egy-haz-banan>)

sugárzott hírcsatornán. A közlemény tehát a törvényes keretek között válaszolja meg a hat alapkérdést, legalábbis törekedjen erre, és majd az újságírók eldöntik, hogy ebből mit vesznek át. Ennek fényében egy lakástűznél fontos lehet egy utcanév, hiszen egy adott településnek szóló újságnak ez lényeges. Az utcanév akkor is javasolt információ, ha egy üzemben történt tüzeset, hiszen a környéken élő embereknek joguk van tudniuk, hogy milyen veszélyek leselkednek rájuk. Egy balesetnél fontos, hogy milyen típusú járművel történt, például teherautó, személygépkocsi, vagy éppen milyen márkájú, mert ezen információk közlése révén életszerűvé válnak a hírek, és jobban lehet hatni velük az emberekre. Például ha egy Suzuki személyautóval szenvednek halálos balesetet, arra sokkal inkább felfigyelnek azok, akik ilyen típusú járművekkel rendelkeznek (és ez az információ egy autós újságnak fontos). Egy balesetről szóló hír az elején legfőképpen közlekedési információ, de később, részletesebben feldolgozva a célja a baleset-megelőzés (bár a katasztrófavédelemnek nem feladata a baleset-megelőzés, mégis, a balesetekről szóló tájékoztatásaik rendkívül elősegítik azt). Mivel a közlemények általában utólag, internettel rendelkező számítógépen készülnek, kontrollként érdemes használni a Google Utcakép szolgáltatását, ha a közlemény írója nem volt a helyszínen. A GPS koordináták alapján utólagosan a helyszín meghatározása is célszerű, főleg lakott területen kívül.

Az előző példa mutatja, hogy nem csupán a mennyiség (hat kérdésre a válasz), hanem a minőség is milyen fontos tényező. Az érthetőség (szakszavak lehetőség szerinti kerülése), stílusztika, helyesírás. Nem szégyen használni a Magyar Helyesírási Szótárt, és különösen hasznos a helyesiras.mta.hu internetes oldalon elérhető szolgáltatás. A közleményeket szövegszerkesztő programban érdemes megírni, mert annak beépített helyesírás-ellenőrzője az elütéseket és a helyesírási hibák nagy részét kiszűri.

Egy közleménynek a mennyiségen, minőségen túl megfelelően gyorsnak kell lennie. Ha túl késő a reakció, az újságírók ugyanúgy más források után kutatnak, ahogyan teszik, ha az adott hivatalos szerv tájékoztatása nem megfelelő mennyiségű, minőségű. Az, hogy mikor történjen a kommunikáció, teljesen egyedi dolog. Lehet, hogy a helyszínre érkezés utáni pillanatokban már szükséges hírt adni róla, lehet, hogy elegendő csak a káreset felszámolása után, amikor már lényegesen több információ áll rendelkezésre. Egy biztos, például hétfőn délelőtt információban szegény összefoglalót közölni a hétfői eseményekről, vagy éppen a teljes az előző hétről, lényegében értelmetlen.

Végezetül néhány szó a közlemény formai követelményeiről. Legyen címe, ami természetesen nem az, hogy "Közlemény". A címnek megfelelő módon kell utalnia a tartalomra, nincs

helye humornak, szóvicceknek. Fel kell tüntetni a közlemény kiadóját, legalább intézmény szinten, de a hitelesség miatt személyi szinten is, valamint a kiadás dátumát, ha megkívánja, óra-perc pontossággal.

5.2 Szóbeli

A szóbeli közlésnél kettő fő kategóriát lehet élesen elkülöníteni. Amikor "adásképesen" kell beszélni, ilyen egy kamera előtt adott nyilatkozat vagy rádiófelvétel. Ez akár lehet élő adás is, amely még nagyobb felkészültséget igényel. Érdemes előre tisztázni, várhatóan milyen időterjedelemben használják a nyilatkozatot, és ennek figyelembevételével összefoglalni a történeteket. A másik kategória, amikor "csak" az információ átadása a cél, ez lehet egy újságíróval való személyes vagy telefonos beszélgetés.

Bármelyikről is legyen szó, tartalmi szempontból lényegében a közleménynél megfogalmazott elvárásoknak kell megfelelni. Viszont belép a non-verbális kommunikáció, amelyre különösen oda kell figyelni.

A szóvivők telefonon való elérhetőségének alapfeltétele, hogy a sajtó előre rendelkezzen a telefonszámukkal. Megyénként ez egy szám kell, hogy legyen, tehát nem személyhez, hanem feladatkörhöz kötve szükséges mobiltelefont fenntartani. Ha a szóvivőt valaki helyettesíti, akkor nála kell, hogy csörögjön a telefon.

Egy komolyabb esetnél rendkívül intenzív a telefonos megkeresés, ami viszont a szóvivő elérhetetlenségét eredményezheti a saját szervezete részéről. Ennek érdekében célszerű még egy távközlési eszközt magánál tartania (ez lehet a személyes mobilja, vagy akár EDR-készülék), amely arra szolgál, hogy az igazgatóságtól, a műveletirányítástól mindig elérjék, ezen hívásokat képes legyen nagy prioritással kezelni.

5.3 Képanyag

A szöveges, szóbeli tájékoztatáson túl fontos a fénykép- és/vagy videofelvételek nyilvánosságra hozása. Ez rendkívüli módon növeli a hitelességet, ami veszélyhelyzeti kommunikációnál jól jöhet. Az első pillanatoktól készített felvételek hasznosíthatók a tűzvizsgálatnál, bevételelemzésnél, kártérítési eljárásban (akár a tűzoltók ellen indult eljárásnál a szakszerűtlen beavatkozást feltételezve), és legfőképpen tűz- és baleset-megelőzési célokat szolgálhat.

A beavatkozó tűzoltóknak a káresetnél nincs sok idejük a fotózással foglalkozniuk, ezért van e tekintetben is kiemelt jelentősége a szóvivők munkájának.

5.3.1 Fénykép- és videofelvétel készítése

Ahogy az előzőekben említve lett, a felvételeket nem csak sajtómegjelenésre lehet felhasználni. Ezért sem elegendő csupán néhány kattintásra vagy néhány schnittre korlátozni a munkát. Az eseményt lehetőség szerint az elejétől a felszámolás végéig rögzíteni kell, oly módon, hogy minden fázisról legyen kép, videó, illetőleg minden lényeges "szereplő" látszódjon rajta. Például ha két személygépkocsi karambolozik, akkor nem elegendő csupán az egyiket lefotózni. Ha egy lakóházból gázpalackokat mentenek ki a tűzoltók, akkor a gázpalackokról is kell legalább utólag fényképet készíteni. Aranyszabály, hogy a fényképezőgép belső órája jól legyen beállítva, mert a fájlba kódolt információk (exif) utólag rendkívül hasznosak. Nem szabad elfelejtkezni a téli-nyári időszámításról sem. A dátumbélyeg használata viszont tilos, a fényképre égetett információ sajtófelhasználásra alkalmatlanná teszi a képet, egyben felesleges is, hiszen az időpontot tartalmazó exif még egy Windows Intézővel is megtekinthető.

Az esetek nagy részénél a beavatkozás kezdetének a rögzítése a legfontosabb. Ilyen egy beszorult sérült kiszabadítása, lángba borult ház. Ezeknél a pillanatoknál nem biztos, hogy a szóvivő már a helyszínen van, ezért a lehetőségekhez mérten a beavatkozó állomány bevonása szükséges a feladatba. Ez jelentheti például a Katasztrófavédelmi Műveleti Szolgálatot vagy a szolgálatparancsnokot.

A szóvivők részére elengedhetetlen, hogy megfelelő minőségű technika álljon rendelkezésükre. Ez fényképezőgép esetében egy tükörreflexes gépet jelent külső vakuval. A beavatkozó állománynál bőven elegendő egy kisméretű kompakt gép, mely egyszerűen hordozható, a külső behatások ellen jobban védett. A tükörreflexes gép használata több fényképészeti tudást igényel.

5.3.2 Médiaszerver

A Fővárosi Tűzoltóparancsnokságnál korábban bevált gyakorlatot alapul véve a felvételeket 2012. december 4-től országos szinten a médiának az úgynevezett Médiaszerveren (<http://media.katasztrofavedelem.hu>) keresztül adják át. A felhasználási feltételeiben¹⁶ ez ol-

¹⁶ Felhasználási feltételek a Médiaszerver használatához
(forrás: <http://media.katasztrofavedelem.hu/modules/conditions.php>), letöltés: 2013.04.02

vasható: *"Állami feladatot ellátó szervként a hivatásos katasztrófavédelmi szervek kötelezettsége a közvélemény hiteles, pontos és gyors tájékoztatása, amelynek keretein belül a katasztrófavédelem gondot fordít arra, hogy ne pusztán hírekkel, közleményekkel szolgálhasson, hanem színvonalas kép- és videóanyagokat készítsen, és azokat a sajtó rendelkezésére bocsássa."*

A Médiaszerveren lévő MédiaTár három rovatot tartalmaz: AudióTár, KépTár, VideoTár. A nevüknek megfelelően így lehetőség van hangfájlok, képek és videók elhelyezésére, letöltésére.

A Médiaszerver célja, hogy a sajtó munkatársainak részére elérhetővé tegyék a nyilvánosságra hozható felvételeket. Ez egyben azt is jelenti, hogy sajtófelhasználásra alkalmas módon kell közzé tenni, különben elveszíti a funkcióját. Ennek tükrében a fényképfelvételeket eredeti, de lehetőség szerint minél nagyobb felbontásban kell feltölteni, az adott felvételekhez pedig a kiegészítő információkat megadni. A kiegészítő információk alatt az eseményhez tartozó háttér-információt, valamint a fotó készítőjét (legalább szervezeti szinten), a készítés napját (különösen ügyelve erre az éjfél környékén készült fotóknál) és a helyszínt kell érteni. Nem megfelelő, amikor a Médiaszerveren megjelenik egy galériában néhány fotó, a szöveg pedig egy megyei összefoglaló a viharokról. Nem ez a Médiaszerver funkciója. A helyes gyakorlat az, amikor a különböző helyszíneken készült fotókat különböző galériákba viszik fel, és az adott helyszínhez kapcsolódó információkat adják meg hozzájuk.

Kardinális kérdés, hogy a fényképfelvételek nyersen, kitakarás nélkül legyenek átadva a sajtónak, vagy személyiségi és kegyeleti jogok figyelembevételével "közlésképesen". Alapvetően annak a felelőssége a közlés, aki nyilvánosságra hozza a képet, tehát a médiáé, de hiba esetén a kép készítőjét is legalább erkölcsi felelősség terheli, tehát azt lehet mondani, a felelősség közös. A nyers képek átadásának az előnye, hogy az adott médium a saját gyakorlatának megfelelően tudja elvégezni a kitakarást. Ennél az esetnél viszont az adott képeknél fel kell hívni a figyelmet a nem egyértelmű takarások elvégzésére. Például a képen "megbújhat" egy csonkolt testrész, emberi maradvány. A nyers képek átadása mellett a másik lehetőség, hogy a tűzoltók a takarásokat elvégzik, így minimálisra csökkenik a törvénysértő vagy erkölcsileg kifogásolható megjelenések lehetőségét. Ennek hátránya, hogy nagy eséllyel a sajtó részére technikailag nem megfelelő módon történik a kitakarás, valamint túlzó, indokolatlan kitakarások is történnek. Előfordulhat az is, hogy a katasztrófavédelem részéről hiba történik, kimarad egy szükséges takarás, és az újságíró azt hiszi, azért nem történt meg, mert nem szükséges, és jóhiszeműen ebben a formában adja közre a képet. Az előnyök és hátrányok figye-

lembe vételével inkább az első verzió alkalmazása a megfelelőbb, a sajtó szempontjából mindenképpen.

A videofelvételeknél tilos az idősorrenden változtatni, a hangot "csúsztatni", cserélni, vagy a képsorokra zenei aláfestést rakni. Azt a szemléletet kell követni, hogy a szerv a nyersanyagot adja, a tudósítás elkészítése a médiaszolgáltató feladata. A technológia fejlődésével a videofelvételeknek már nemcsak a televíziók, hanem az internetes újságok is felhasználói. Az internetes újságok azonban a videók közlésére, megvágására nem fordítanak olyan energiát, mint a televíziók, így érdemes a nyersanyagon a szükséges kitakarásokat átadás előtt elvégezni.

6. TÁJÉKOZTATÁS A KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK SZERINT

6.1 Honlap

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 33. §-a alapján a központi államigazgatási szerveknek a meghatározott adatait saját honlapján kell nyilvánosságra hoznia. A központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. §-a alapján a hivatásos katasztrófavédelmi szerv, mint rendvédelmi szerv központi államigazgatási szervnek minősül.

A honlap létrehozása, működtetése tehát törvényi kötelezettségből ered. A kötelezően előírt szervezeti, személyi, gazdálkodási adatok, tevékenységre, működésre vonatkozó információk közzétételén túl egy internetes oldal óriási lehetőségeket nyújt a szervezet kommunikációja tekintetében. Egy olyan felület jön létre, olyan kommunikációs csatorna nyílik, amely képes az emberek közvetlen, tömeges elérésére a médiaszolgáltatók közreműködése nélkül. Ez természetesen csak egy lehetőség, vagy éppen a médiaszolgáltatók felé is egy új csatorna, a média teljes vagy akár részleges kiiktatása sosem valósul meg vele.

Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság és a megyei igazgatóságok aldomainen eltérő, különálló honlapot üzemeltetnek. Ezen oldalak szerkezete, kinézete jelentős egyezést mutat. Az oldalaknál négyes tagolás figyelhető meg: Szervezeti információk, Polgári védelem, Tűzoltóság, Iparbiztonság.

A Szervezeti információk között található meg a hírek, a vezetők életrajzai, a tűzoltóságok elérhetőségei, közérdekű adatok, mindazon információk, melyek közzététele törvényi előírás.

A szakmai, valamint a lakosságtájékoztatással kapcsolatos információk a Polgári védelem, Tűzvédelem, Iparbiztonság részben kaptak helyet.

6.1.1 Eseménytérkép

A címlapról érhető el az úgynevezett Eseménytérkép, amely veszélyhelyzeti kommunikációs célokat szolgál, azonnali, rövid tájékoztatást adnak rajta egy-egy tüzesetről, balesetről. Az eseménytérképekre való információfeltöltéssel a megyei főügyeleseket, illetve műveletirányítókat bízták meg. Minden megyei honlapon látható az adott megye folyamatban lévő eseménye, míg az OKF honlapján összesítve az összes megyéé.

Esemény azonosító:	VAV-20121220-1920-BE
Esemény időpontja:	2012.12.20 19:52:00
Esemény:	Közlekedési baleset közúton
Esemény leírása:	Fitness teremből CO mérgezés gyanújával 2 főt a tulajdonos kórházba szállított. A tűzoltó egység a gázt elzárta, gázkoncentráció mérést hajtott végre.
Helyszín:	[Békés] Gyula, Gyula
Halott:	Nincs.
Sérült:	Nincs.
Eltűnt:	Nincs.
Kitelepítés:	Nem történt.
Kimenekítés:	Nem történt.
Útzár:	Nincs útzár.

Forrás: Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság honlapja
(http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=lakossag_esemeny_olvas&nid=1920)

Az Eseménytérkép csak akkor hozza meg a kívánt célt, ha az információk gyorsan, pontosan kerülnek ki. Ennek a szolgáltatásnak a célcsoportja elsősorban a lakosság, ennek tükrében szükséges az adott esetről az információkat részletezni. A sajtó az Eseménytérképet korlátozottan vagy egyáltalán nem használja, hiszen az újságíróknak, fotóriportereknek sokszor késő

már akkor értesülniük az eseményről, ha az első visszajelzések megtörténtek, illetőleg az ide felkerülő információk részükre elégtelenek.

6.1.2 Közlemények

A katasztrófavédelem honlapja nem egy internetes sajtótermék. Nem cikkek, hanem közlemények vannak rajta. Ezek olyan közlemények, melyek a sajtónak, illetőleg a sajtó megkerülésével közvetlenül a lakosságnak szólnak.

Nagyon fontos, hogy a szóbeli nyilatkozatok és a honlapra kikerülő közlemények ne legyenek egymásnak ellentmondóak. Amennyiben a szóbeli kommunikáció - például elsődlegessége miatt - más volt, akkor a közleményben valamiféleképpen utalni kell arra, hogy már ez a pontos információ. A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság részéről súlyos kommunikációs szakmai hibaként lehet értékelni, hogy az igazgatóság szóvivője 2012. november 7-én a Magyar Távirati Irodát Tiszabercelnél bekövetkezett földrengésről tájékoztatta, Richter-skála szerinti érték megadásával, az információ forrásának mellőzésével. Mint kiderült¹⁷, nem is történt földrengés, de a katasztrófavédelem erről aztán hallgatott, a honlapján se közölte, hogy korábban téves információt adott. A lakosság két órával később az MTA CSFK Geodéziai és Geofizikai Intézet Kövesligethy Radó Szeizmológiai Obszervatóriuma által kiadott közleményből tudhatta meg, hogy a katasztrófavédelem félretájékoztatót. Ugyancsak bakiként lehet említeni 2012 januárjából a meghibásodott orosz űrszonda esetét abból a szempontból, hogy az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, valamint több megyei igazgatóság honlapján műholdnak¹⁸ nevezték az űrszondát.

A katasztrófavédelem honlapjai arra szolgálnak, hogy ott hivatalos közleményeket tegyenek közzé. Így elfogadhatatlan, hogy médiából vegyenek át tájékoztatást adott káresetről. Erre példa a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság honlapján is található, egy közlemény úgy készült, hogy a szolnokinaplo.hu hírére közölték, amely egyebek között ezt tartalmazta¹⁹: "*Az MTI helyszíni információi szerint az érintett útszakaszon egy cseh rendszámú kamion, egy román rendszámú kisteherautó és két személygépkocsi karambolozott*".

¹⁷ Tévesen tájékoztatót földrengésről a katasztrófavédelem (forrás: http://www.langlovagok.hu/hirek/10539_tevesen-tajekoztatott-foldrengesrol-a-katasztrofavedelem),

¹⁸ Vasárnap találkozhat a műhold a Földdel (forrás: <http://nograd.katasztrofavedelem.hu/hirek/1240-vasarnap-talalkozhat-a-muhold-a-folddel>)

¹⁹ Négy jármű ütközött a Szent István hídon Szolnokon (forrás: <http://jasz.katasztrofavedelem.hu/hirek/637-negy-jarmu-utkozott-a-szent-istvan-hidon-szolnokon>)

Ugyancsak elfogadhatatlan, hogy adott káreseti közleménynél más káresetnél készült fotókat illusztrációként alkalmazzanak. Ha bármi oknál fogva illusztrációs kép közlése indokolt, akkor ezt a tényt jelezni kell.

6.1.3 Fényképek, videók közzététele

A közleményekhez kapcsolódóan a honlapon is elengedhetetlen a fotók egy részének közzététele. Azt a módszert érdemes követni, hogy az adott eseményről képekkel alátámasztva teljes értékű tájékoztatást kapjanak az olvasók. Hiba azt a stratégiát követni, hogy a sajtónak a Médiaszerveren felkínált képek csak azon fotókra korlátozódnak, melyek a katasztrófavédelmi honlapon is megjelentek.

A fotóknál a szerző feltüntetése javallott, lehetőség szerint név és szolgálati hely (megye, kirendeltség, parancsnokság) feltüntetésével. Ennek előnye, hogy a szervezetnévvel plusz figyelemfelhívás történik arra vonatkozóan, hol történt az eset, másfelől a fotós részére némi "elismerésre" lehetőség.

A videofelvételeknél hasonló a helyzet, ha készült, hasonló elvek alapján hasznos a közzététele. Egy állami szerv azonban nem engedheti meg magának, hogy egy tőle teljesen független, külső szolgáltató ingyenes videomegjelenítő szolgáltatására hagyatkozzon, szolgáltatassa ki magát neki. Saját flv lejátszó alkalmazása, beágyazása szükséges a megjelenítéshez, és például egy Youtube csatornát ettől függetlenül lehet fenntartani, mint egy külön kommunikációs csatornát, kihasználva annak előnyeit.

Fontos tisztázni még a forrás és a szerző közötti különbséget. Forrás mindig a közlő felület, tehát egy televíziós csatorna, egy újság, vagy éppen a katasztrófavédelem honlapja. Például a televízióban az adott csatornára utaló logó jelenik meg, egy internetes újságban a fotón az adott újság internetes címe vagy neve. Ennek oka a tartalom, az "adatbázis" védelme, az illegális másodközlések megnehezítése, illetőleg nyomon követhetősége. A szerző viszont az, aki vagy ami (személy/szervezet) a felvételt készítette. Ennek tükrében a katasztrófavédelem a saját honlapján rakhat saját szervezetére utaló logót, feliratot (természetesen nem zavaróan) a képekre, de a sajtónak nyersen kell odaadnia, hogy azok a saját protokolljuk alapján járjanak el. A szerző megjelenítése az esetek túlnyomó részében nem a fotón történik, hanem mellette.

6.1.4 Szóvivőről a honlapon

Sajtókommunikációs szempontból fontos, hogy a honlapon a szóvivő elérhetősége is megjelenjen. Ez nevet, rendfokozatot, mobiltelefonszámot, e-mail címet, illetőleg nagyfelbontású, letölthető portréfotót jelent, amit a televíziók, újságok szükség esetén tudnak használni.

6.1.5 RSS

Elsősorban a sajtó, azon belül is legfőképpen a helyi média munkáját segíti az RSS csatorna, mellyel a honlapra kikerülő tartalomról néhány perc átfutási idővel értesülni lehet. Ez egy rendkívül hasznos módja az információra való felhívásra, de nem helyettesíti a sajtó tájékoztatását. Ha a szóvivő azt szeretné, hogy egy közlemény ténylegesen eljusson az adott médiumhoz, küldje el e-mailben.

6.2 **E-mail, sajtólista**

A sajtó tömeges elérésére a legegyszerűbb, legköltséghatékonyabb, egyben gyors mód az elektronikus levél. Azt nem várhatjuk el az újságíróktól, hogy a katasztrófavédelem több mint húsz honlapját, és más, még vagy száz szervezet honlapját folyamatosan frissítsék, keressék rajta az új írásokat. Ahogy az előzőekben szó volt róla, az RSS sem nyújt teljes megoldást. Ráadásul vannak olyan információk, melyeket csak a sajtónak kell megküldeni. A szóvivőknek így naprakész címlistával kell rendelkezniük, és egyeztetett logika (pl. van olyan szerkesztőség, amely csak meghívókat kér) alapján küldeni a sajtónak a közleményeket, meghívókat. Katasztrófavédelemben különösen fontos az önálló kezdeményezésű tájékoztatás.

A sajtólistán a szerkesztőségekkel egyeztetett e-mail címeknek kell lenniük. Van, ahol egy központi címre várják a közleményeket, és automatikusan továbbítják az illetékes újságírónak, van, ahol a közvetlen, személyes e-mail címekre kérik a leveleket. Félévente érdemes kontroll e-mailt küldeni, visszajelzést kérve, hogy a sajtólista mindig naprakész legyen.

Javallott a célnak megfelelően többféle sajtólista összeállítása. Az alap természetesen az, melyben az összes cím szerepel. Lehet még külön a tűzoltókkal kapcsolatos szaksajtónak, valamint a megyei sajtónak.

E-mailen az igazgatóság felé sajtómegkeresés is érkezhetsz. Fontos, hogy a szóvivő által alkalmazott e-mail cím ne névre szóló legyen. Így kiküszöbölhető, hogy személyi változás esetén a sajtómegkeresés rossz címre menjen. A postafiók tartalmát folyamatosan nyomon kell követni, és ha a szóvivő bármi oknál fogva ezt nem tudja megtenni, akkor a feladatot - akár csak

pár óra erejéig - másnak kell átvennie. A beérkezett e-mailekre azonnali reagálás szükséges, legalább olyan tartalommal, hogy a megkeresést fogadták, várhatóan mikor tudnak rá kielégítő választ adni. Különben az újságíró nem tudja, hogy a levele célba ért-e, a válasz szándékosan marad el, esetleg a szóvivő szabadságon van, vagy csak hanyagul végzi a munkáját.

6.3 Közösségi média

A közösségi oldalak közül Magyarországon a legnagyobb felhasználói számmal a Facebook (<http://www.facebook.com>) bír. A Facebook által szolgáltatott, 2013. április 4-i adat szerint az országban élők közül 4 440 960 személy rendelkezik profillal. Ha ezekből levesszük a szabálytalan, nem valós személyhez kötődő regisztrációkat (szervezetek, háziállatok, tárgyak stb.), akkor is feltehetőleg 2 millió emberrel kell számolni, és ha ebből csak néhány százezer mutat napi aktivitást, az is rendkívül jelentősnek számít. Ezt a kommunikációs csatornát a lakosság irányába a katasztrófavédelem sem hagyhatja figyelmen kívül.

Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság 2013 májusától él hivatalosan a Facebook adta lehetőségekkel. Itt a katasztrófavédelem honlapjain megjelenő írásokat linkelik, illetőleg káreseti közleményeket jelenítenek meg.

A Facebook jelenleg egy rendkívül fontos, megkerülhetetlen kommunikációs csatorna a lakosság közvetlen elérésére, de kizárólag kiegészítő jelleggel lehet rá tekinteni, nem helyettesítheti a katasztrófavédelem honlapját, és nem teszi szükségtelessé a sajtó közvetlen tájékoztatását.

6.4 Közérdekű közlemények

A médiatörvény 32. § (6) bekezdés alapján "*A közszolgálati, a közösségi és a jelentős befolyásoló erejű médiaszolgáltató köteles közzétenni a hivatásos katasztrófavédelmi szerv közérdekű közleményét, amennyiben az az emberi életet vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető vagy károsító események várható bekövetkezéséről, a már bekövetkezett ilyen események következményeinek enyhítéséről, elvégzendő feladatokról tájékoztat*". További szabályozás található a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról szóló 234/2011. (XI. 10.) kormányrendeletben, amely rendelkezik a lakosság riasztásáról, veszélyhelyzeti tájékoztatás módjáról, köztük a közérdekű közlemények alkalmazásáról.

A közérdekű közleményeket az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság fogalmazza meg, és határozza meg, mely médiaszolgáltatók jelenítsék meg. Ezt az OKF Főügyelete egy riasztási lapon, a hazai veszélyhelyzet-kezelésben közvetlenül érintett szervezetek kommunikációs rendszerének számító Marathon Terra levelező rendszeren keresztül juttatja el az érintett médiaszolgáltatóknak és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) Országos Informatikai és Hírközlési Főügyeletének. A riasztási lap az alábbi adatokat tartalmazza: sürgősségi fok, címzett, helyi idő, küldő, készítő, telefonszám, faxszám, e-mail cím, tárgy, lapok száma, közzétételi szöveg, közzététel módja, ismétlés rendje. Az NMHH - szintén a Marathon Terra rendszeren keresztül - kontrollálja az üzenet fogadását, elolvasását, visszaigazolását és közzétételét. Az NMHH tapasztalatai szerint egy közérdekű közlemény kiadása és közzététele közötti átfutási idő médiaszolgáltatóktól függően 5-30 perc.

Felmerül a kérdés, egyáltalán miért van szükség a közérdekű közlemények erőből való közzétételére, hiszen a média a katasztrófavédeletről a hírverseny miatt előszeretettel számol be. Csakhogy ez mégsem ilyen egyszerű a médiaszolgáltatók részéről. Egy-egy eseményről való híradás olykor nem várhat az előre tervezett híradóig, vagy éppen egy film végéig. Ráadásul a média túlságosan bulvárosodott, egy-egy eseményt képesek a valós veszéllynél súlyosabbnak bemutatni, így a nézők ingerküszöbe egyre inkább emelkedik. Ha azonban a katasztrófavédelem közleményét közvetlenül teszik közzé, átszerkesztés, torzítás nélkül, annak súlya van. Ezt a lehetőséget éppen ezért csak nagyon indokolt esetben szabad alkalmazni, a katasztrófavédelem nem veheti át a média tájékoztató, szelekciós szerepét. A másik probléma, hogy a média a saját szerkesztési szabadságát kihasználva olykor nem vesz komolyan egyes helyzeteket. Erre példa a 2013. március közepi hóvihár, melynél a média - eltekintve az internetről és a helyi rádióktól - nem reagált kellő gyorsasággal, súllyal, de sajnálatosan a katasztrófavédelem sem élt a közérdekű közlemény lehetőségével.

6.5 Sajtótájékoztató

Várhatóan kiemelt érdeklődésre számot tevő eseménynél, jelentős fontosságú "üzenetnél" érdemes sajtótájékoztatót tartani. A sajtótájékoztatón nagy számú médium egy időben való tájékoztatása valósul meg. Ennek előnye, hogy nem kell egyesével foglalkozni az újságírókkal, ami időt és energiát spórol meg.

A sajtótájékoztatón elsőként mindenki részére egy általános tájékoztatást történik. Ekkor minden lényeges információnak el kell hangoznia. Utána jönnek az újságírók részéről a kérdések,

melyeket nem véletlenül tesznek fel, s néha bármennyire is kellemetlenek, mellébeszélés nélkül kell rájuk válaszolni.

Egy sajtótájékoztató az elektronikus (televízió, rádió), a nyomtatott és az internetes médiától érkezők különbözőképpen viselkednek. Érdeemes nem elnyújtani a központi tájékoztatást, mert utána a televíziók személyes interjúkat készítenek, így tudják ugyanis az exkluzivitás látszatát kelteni. Az újságírók leginkább megelégszenek a központi résszel, ott teszik fel a kérdéseiket, viszont utána intenzív kapcsolatépítésbe, kapcsolatápolásba kezdenek a szervezet vezetőivel, tagjaival, a szóvivővel, mely mindkét fél számára előnyös. Ekkor feltehetnek még pluszban olyan kérdéseket, melyeket nem szerettek volna a nagy nyilvánosság előtt. Az internetes újságírók sokáig nem időznek, nekik minél hamarabb szükséges tudósítaniuk, míg a nyomtatott sajtó munkatársai a lapzártához vannak kötve.

Törekedni kell arra, hogy a sajtótájékoztató képileg is látványos legyen. Ezt például a témához kapcsolódó bemutatóval lehet elérni. A tájékoztató kezdete előtt sajtóanyag kiosztása szükséges, amelyben minden lényeges tény, számadat szerepel. Ennek terjedelme többnyire legfeljebb két A4-es oldal. Ezen írás valójában egy sajtóközlemény, amely a tájékoztató végétével felkerülhet a szervezet honlapjára, illetőleg megküldhető e-mailben a sajtónak (azoknak is, akik nem voltak jelen).

Az előre tervezett sajtótájékoztatóra legalább két nappal előtte érdemes meghívni az újságírókat. A Magyar Távirati Irodának mindenképp szükséges elküldeni a meghívót, legkésőbb előző nap délig, hogy a Tükör szolgáltatásukba bekerüljön. Emellett a helyi és országos médiát, szaksajtót a saját sajtólista alapján szükséges e-mailben értesíteni.

Nagyon fontos a sajtótájékoztató helyes időpontjának megválasztása. Érdeemes a meghirdetés előtt egyeztetni a rendőrséggel és mentőkkel, nehogy nekik is ugyanabban az időben legyen rendezvényük. A legideálisabb a délelőtt, mert akkor a televíziók esti híradójába gond nélkül be tud kerülni az esemény, és a nyomtatott sajtó munkatársainak sem kell kapkodniuk a lapzártá miatt.

A sajtótájékoztatók egy speciális formája a sajtóreggeli. Ez a reggeli órákban némi étel elfogyasztása mellett zajlik. A sajtóreggelire sosem szabad úgy tekinteni, mint egy klasszikus sajtótájékoztatóra. Ennek nem az a célja, hogy a szervezet egy adott témában információkat közöljön, hanem sokkal inkább tekinthető munkamegbeszélésnek, amikor inkább az újságírókon, az ő véleményükön, meglátásukon van a hangsúly. Alkalmazható például egy új szóvivő bemutatkozására, vagy a sajtóval való együttműködés fejlesztésére. A szervezet részéről ne

legyen elvárás, hogy a sajtóreggeliről a média hírt adjon, ugyanis - ahogy az előzőekben szó volt róla - nem ezt a célt szolgálja.

7. SAJTÓKAPCSOLATOK

7.1 A kétirányú kapcsolat

A sajtókapcsolat kétirányú. A média és a katasztrófavédelem is a "saját" érdekei, feladatai mentén tevékenykedik, és ezen érdekek mentén kell közös nevezőre jutni. Egymás nélkül vagy egymás ellen dolgozva a kommunikáció, a tájékoztatás hosszú távon elképzelhetetlen.

Újságírói szempontból nézve a jó szóvivő mindig elérhető, mindig minden ügyben gyorsan és tartalmasan segít, korrekt. Egy szervezet szempontjából a jó szóvivő a szervezet érdekeinek megfelelően kommunikál, megadja mindazon információkat, amelyekre a sajtó jogszabályilag igényt tarthat, és nem diszkriminál, ignorál médiaszolgáltatót.

Vannak tehát a sajtónak és a katasztrófavédelemnek is érdekei, feladatai, de felmerül a kérdés, ebben a rendszerben hol található az állampolgárok? Pedig a veszélyhelyzeti kommunikáció éppen ő értük van. Egy veszélyhelyzet nem bulvár, nem egy zaftos sztori, nem vicc, és nem bagatelizálhatjuk el. Mind a média, mind a katasztrófavédelem részéről óriási a felelősség. A szóvivőknek, katasztrófavédelem munkatársainak pedig tisztában kell lenniük azzal, hogy ha az újságírókat nem, nem elég gyorsan vagy nem megfelelő minőségben tájékoztatják, akkor más forrásból szerzik meg az információt. Ez viszont a szervezet érdekeit akár sértheti is, vagy akár olyan pontatlanságokat eredményezhet, amely még nagyobb bajt okoz.

A sajtó folyamatos információval való ellátásával, állandó rendelkezésre állással, tűzoltószakmai és kommunikációs profizmussal ki lehet alakítani a jó sajtókapcsolatokat. Az, hogy ez mennyire sikerül, leginkább veszélyhelyzetekben derül ki, akkor, amikor nagyon gyors és pontos információáramlásra van szükség a sajtó közvetítésével a lakosság felé.

7.2 Szóvivők és fotóriporterek kapcsolata

A tűzoltók ugyan aktívan fotóznak a helyszíneken, nyilvánossá teszik a képeket, a sajtó hivatásos fotóriportereinek, a televíziók operatőreinek a munkája ugyanolyan fontos. Ők ugyanis professzionális technikával, megfelelő szaktudással készítik a felvételeket. A tűzoltókkal szemben két hátrányuk van: a legtöbb esetben később érnek ki a helyszínre, illetőleg védőfelszerelés hiányában bizonyos távolságban kell maradniuk. A katasztrófavédelemnek is érdeke,

hogy egy-egy esetről a beavatkozás kezdetétől készüljön jó minőségű felvétel, és olyanok által, akik kontrollált módon teszik nyilvánossá, nem úgy, mint a bámészködők, akik akár az okostelefonjukkal a személyiségi és kegyeleti jogokat is mellőzve azonnal posztolják a Facebookon a képeket. A hivatásos fotósok akkor tudnak időben kiérni a helyszínre, ha információval rendelkeznek a riasztásról. Ha akkor értesülnek róla, amikor az első rajok kiérnek, már késő. Az ő riasztásuk a szóvivők feladata.

Országszerte vannak olyan fotóriporterek, akik bűnügyekre, tűzoltósági eseményekre specializálódtak. Egy-egy tüzeset, baleset helyszíne munkavédelmi szempontból rendkívül veszélyesnek számít. A képzeletbeli kordont át kell lépniük, hogy megfelelő felvételt készítsenek, ez viszont a kárhelyparancsnok felelőssége. A fotósoknak, operatőröknek célszerű lenne legalább a 40 órás tűzoltó alaptanfolyamot elvégezniük, hogy jobb rálátásuk legyen a tűzoltók munkájára, a felmerülő veszélyekre. Erősen javasolt, hogy a munkájukat csak megfelelő - tűzoltókéval nem összetéveszthető - védőruhában, védősisakban végezzék. Ez a kezdeményezés leginkább a szóvivők felől érkezhethetne a média felé.

7.3 Türelem

Az újságírók részéről is előfordulhat, hogy úgy gondolják, mindent jobban tudnak, nekik van igazuk, sőt, még akár rossz napjuk is lehet, így nem megfelelő hangnemben, stílusban, tartalomban történik a megkeresésük, kapcsolatfelvételük. Aranyszabály, hogy az újságírót kioktatni, sértegetni tilos, bármennyire is ingerült, a szóvivő mindig is őrizze meg a hidegvérét, és legyen határozott, diplomatikus. Egy meggondolatlan kijelentés, egy rossz szó, és könnyen előfordulhat, hogy az újságíró a lap hasábjain keresztül válaszol, lejáratva a szóvivőt és az egész szervezetet.

A szóvivőnek bírnia kell a feléje irányuló kritikát is, sőt, jelzésként értékelnie. Rendvédelmi szervnél már volt példa arra, hogy a sajtó nyomására távolítottak el szóvivőt, olyannyira nem volt megfelelő a munkája.

7.4 Sajtószemle

A szóvivő munkája nem a nyilatkozással kezdődik és végződik. Folyamatosan nyomon kell követnie, hogy a sajtó mit ír a szervezet munkájáról, a nyilatkozatai hol és milyen módon jelentek meg, illetőleg milyen témákat boncolgat a média, amelyre reagálni szükséges.

Ennek a legolcsóbb, pontosabban ingyenes technikai módja a Dolfhia Tartalomfigyelő Szolgáltatás (<http://news.dolphio.hu>). Ebben kulcsszavakat lehet beállítani, és ha van olyan hírportál, ahol az adott szó, vagy a meghatározott tematika előfordul, arról meghatározott időközönként e-mailes értesítő érkezik. Ennél jóval komolyabb, a nyomtatott sajtót is magába foglaló fizetős szolgáltatás az Observernél (<http://www.observer.hu>) és az Imediánál (<http://www.imedia.hu>) érhető el.

7.5 Sajtó-helyreigazítás

A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény szigorú megkötések mellett megteremti a sajtó-helyreigazítás kérésének lehetőségét. Amennyiben indokolt, és a médiaszolgáltató nem teljesíti, bírósági úton lehet az igényt érvényesíteni.

Ha odáig fajul a helyzet, hogy az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságnak bírósághoz kell fordulnia, akkor a vezetőiknek alaposan el kell gondolkodniuk, magukba nézniük, és inkább házon belül keresniük a hibát, hiszen nagy valószínűséggel nem megfelelő színvonalon teljesítették a tájékoztatási kötelezettségüket, nem megfelelő módon alakították ki a sajtóval a kommunikációs csatornájukat. A pereskedés inkább csak azt a látszatot kelti, hogy az OKF végzálja a sajtót, és mivel a nyilvánosság hatalma a médiánál van, így bármi legyen is a bíróság döntése, a katasztrófavédelem húzza a rövidebbet. Azt se hagyjuk figyelmen kívül, hogy egy-egy per milyen mértékben terheli a bíróságot, többnyire feleslegesen.

Mindez nem jelenti azt, hogy nem kell odafigyelni, mit ír a sajtó, nem jelenti azt, hogy mindent le kell nyelni. Leginkább arra kell odafigyelni, az ellen kell fellépni, ha a sajtó olyan nyilatkozatot, olyan szavakat, kifejezéseket ad a szóvivő szájába, melyeket nem mondott, nem úgy mondott, és ez a nyilatkozatban jelentős tartalmi változást hoz vagy szakmaiatlanságot eredményez. Ezen problémákat azonban nem feltétlenül fenyegető jellegű sajtóhelyreigazítási kérelemmel kell orvosolni, hanem lehetőség szerint az adott újságíróval való "baráti" elbeszélgetéssel.

8. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TÁRSSZERVEKKEL

Az elmúlt húsz évben a rendvédelmi, készenléti szervek kommunikációja jelentősen fejlődött. Egyre inkább megfigyelhető lett, hogy a tevékenységükről való tájékoztatást PR célokra használják fel. Ezzel az egyes szervezetek között egyfajta kommunikációs verseny is indult.

Egy súlyos közúti baleset mentéséből például a rendőrök, mentők, tűzoltók egyaránt kiveszik a részüket, ami mindnyájuknál alapot ad a nyilatkozatra. Csakhogy ennek során a saját tevékenységükről beszélnek, és ha a média nem járja körbe a témát, akkor az olyan képzetet keltethet, mintha csak a mentők, csak a rendőrök vagy csak a tűzoltók vettek volna részt a mentésben. A másik gyakran előforduló eset, hogy az egyes szervezetek képviselői hatáskörükön túlnyúlva nyilatkoznak. Például a katasztrófavédelem egy vasúti balesetnél jogosulatlanul tájékoztat arról, a fénysorompó mit mutatott²⁰. Egy-egy jogosulatlan nyilatkozat járhat azzal, hogy a másik szervezet munkájáról pontatlanul, valótlanul vagy szakszerűtlenül adnak ki információt, de akár egy rendőrségi nyomozást is hátráltathat.

A Szolgálati Szabályzat 20. § (1) bekezdése szerint "*Amennyiben egy káresemény felszámolásával kapcsolatos intézkedésben egyidejűleg több hatóság, közreműködő szerv vesz részt, nyilatkozni csak az azokkal történt egyeztetést követően lehet, a helyszíni műveletirányító engedélyével.*" A jogalkotói szándék érthető, miszerint egy komplexebb káresetnél a mentésben résztvevők egységes, ellenőrzött tájékoztatást végezzenek. Ennek a szabálynak a végrehajtása azonban sokszor kivitelezhetetlen, egyes esetekben hátráltatja a mentést, a veszélyhelyzeti kommunikációt, és így állampolgári jogokat sért. Az első probléma, hogy ez a szabály csak a hivatásos katasztrófavédelmi szervek állományára és a polgári védelmi szervezetekre vonatkozik. Ezáltal úgy határoz meg kétoldalú együttműködést, hogy azt csak az egyik félnek teszi kötelezővé. A másik probléma, hogy egy veszélyhelyzeti kommunikáció esetében teljesen értelmetlen ilyen általánosságban előírni egyeztetéseket, nem ezen van ugyanis a hangsúly, hanem azon, hogy a kárhelyparancsnok (helyszíni műveletirányító) milyen intézkedéseket hoz, és azon intézkedések végrehajtását a közelben tartózkodók, illetőleg a lakosság védelme érdekében sajtókommunikációval hogyan lehet segíteni. Konkrét példával szemlélítve, ha egy veszélyes anyagot szállító tartálykocsi felborul, nem az az elsődleges, hogy a mentőkkel, rendőrökkel, netán még a környezetvédelmi hatósággal, közútkezelővel a tűzoltók egyeztessenek a kommunikációról, hanem az, hogy a kárhelyparancsnok utasításának megfelelően a veszélyről (vagy éppen arról, hogy nincs lakosságot érintő veszély) a területileg érintettek - akár a média útján - minél előbb tudomást szerezzenek.

Egy biztos, a társszervekkel való egyeztetés terén a szóvivő nagy hibát nem követ el akkor, ha a nyilatkozata nem lépi túl a saját és szervezete hatáskörét. Különös figyelem, óvatosság szük-

²⁰ Kamion ütközött motorvonattal Királyegyházánál (forrás: <http://baranya.katasztrofavedelem.hu/hirek/1810-kamion-utkozott-motorvonattal-kiralyegyhazanal>)

séges azonban azon eseteknél, ahol bűncselekmény történt (nem közlekedési jellegű), vagy állami intézményekkel, közismert személyekkel kapcsolatos esemény. Például egy gyilkosságnál, bankrablásnál hiába voltak tűzoltók, koránt sem valószínű, hogy jogosultak a nyilatkozatra akár a saját tevékenységüket illetően is, mert veszélyeztethetik a nyomozás érdekeit.

9. SZÓVIVŐ ÉS A MAGÁNÉLET

A hivatásos tűzoltók magatartására szolgálaton kívüli időtartamra is kitér egy vonatkozó jogszabály. A szóvivőkre - akár íratlanul - ennél jóval szigorúbb szabályok vonatkoznak. Egy szóvivő személye lényegében azonosul a szervezettel, így a magánéletében tett megnyilvánulása úgy tűnhetnek, mintha az adott szervezet részéről érkezne. Különösen ügyelni kell közösségi oldalakon (pl. Facebook), fórumokon a véleménynyilvánításra, tilos politizálni, bármilyen körülmények között, bármilyen körben rasszista, mások emberi méltóságát sértő megjegyzéseket tenni. A magánéletből nyilvánosságra kerülő fényképeknél is különös gondossággal kell eljárni.

10. TUDÁSTÁR

Az alábbiakban közlünk néhány olyan kifejezést, meghatározást, amely a szóvivők napi munkájához szükséges.

10.1 Napszakok

6-8.00-ig reggel

8-11.30-ig délelőtt

11.30-12.30-ig dél

12.30-13.00-ig kora délután

13.00-18.00-ig délután

18.00-20.00-ig kora este

20.00-23.00 este

23.00-2.00 éjszaka, vagy adott napra virradó éjszaka

3.00-4.00 kora hajnal

4.00-6.00 hajnal

10.2 Járművek

Személygépkocsi: legfeljebb 3,5 tonna össztömegű, személyszállítás céljára készült olyan gépkocsi, amelyben vezető ülése mögött legfeljebb egy sor ülés van.

Kisáruszállító: legfeljebb 3,5 tonna össztömegű, olyan mint a személygépkocsi, de a hátulja áruszállításra van átalakítva (a kisáruszállító nem kisteherautó!).

Furgon: zárt rakterű, legfeljebb 3,5 tonna össztömegű, teherszállítási rendeltetéssel.

Kisteherautó: 3,5-7,5 tonna össztömegű, nyitott vagy zárt rakterű, vagy legfeljebb 3,5 tonna össztömegű, nyitott rakterű, teherszállításra rendelt.

Teherautó: 7,5 tonnától, teherszállítási rendeltetéssel.

Nyerges vontató: olyan teherszállításra alkalmazott vontató, amely a rajta levő nyeregszerkezet útján a vontatott félpótkocsi súlyának jelentős részét átveszi.

Kamion: nyerges vontatóval járműszerelvény.

Tartálykocsi: folyadék vagy gáz szállítására alkalmas tartály vagy tartányt tartalmaz, teherautóként vagy járműszerelvényként.

Mikrobusz: a vezetőkön kívül maximum 8 személy szállítására alkalmas.

Kisbusz: a vezetőkön kívül legfeljebb 16 személy szállítására alkalmas (a furgon nem kisbusz!).

Autóbusz: a vezetőkön kívül több mint 16 személy szállítására alkalmas.

A meghatározott fogalmak a vonatkozó jogszabálytól a köznyelvi használat miatt olykor eltérnek.

10.3 Helyes és helytelen kifejezések, meghatározások

Asszony: a szó kerülendő, helyette nő.

Belterület: a szó kerülendő, helyette az adott település neve.

Emelet/szint: a kettő nem keverendő össze, inkább az emeletszám a mérvadó.

Feszítővágó: helyette a tűzoltók szabadították ki. Általánosságban elmondható, hogy a tűzoltó szakfelszerelések nevével és szakkifejezésekkel (Pl. C sugár) nem kell terhelni az újságírókat, a közvéleményt, mert eltereli a lényegről a figyelmet, de akár félreértést is eredményezhet.

Fő/személy: helyesen ember vagy férfi/nő.

Katasztrófavédelem tűzoltó egységei: a hivatásos katasztrófavédelmi szervek állományának, valamint a polgári védelmi szervezetek Szolgálati Szabályzatáról szóló 49/2011. (XII. 20.) BM rendelet alapján az egység a "*hivatásos katasztrófavédelmi szerv tűzoltási, műszaki és egyéb mentési, kárelhárítási feladatok ellátására szervezett létszáma és rendszeresített felszerelése*". Ez alapján értelmetlen a katasztrófavédelem tűzoltó egységeiről beszélni egy beavatkozásnál, helyette például miskolci tűzoltók, miskolci tűzoltóság.

Katasztrófavédő: a polgári védelmi szakemberek és a tűzoltók nem katasztrófavédők, a szóösszetétel amúgy is magyartalan.

Kimenekítés: olyan lakóhelyelhagyás, amikor nem áll rendelkezésre elegendő figyelmeztetési idő, és esetlegesen a már bekövetkezett katasztrófa veszélyeztető hatása alatt szükséges elhagyni a veszélyeztetett területet az emberek életének mentése érdekében.

Kitelepítés: veszélyhelyzet miatt hatóságilag elrendelve ideiglenesen vagy véglegesen más lakhelyre költöztetés. Az, hogy néhány órára, átmenetileg az embereknek el kell hagyniuk az otthonukat, nem kitelepítés.

Külterület: a szó kerülendő, helyette az adott település határában.

Lámpaoszlop: közvilágítási célból fényforrás van rászelve.

Mentőálarc: légzőkészülékhez csatlakoztatott második légzőálarc, amely a mentendő emberre rakható.

Oxigénpalack: a tűzoltók légzőkészüléke sűrített levegőt tartalmaz, tehát ezen kifejezés hibás a légzőkészülékek palackjaira vonatkozóan.

Sérült, megrongálódott: élőlény sérül, tárgy rongálódik.

Sugárfertőzés: a radioaktív sugárzás által egy emberen kiváltott hatás nem levegő útján, nem érintéssel, nem nemi úton terjed, nem fertőz, tehát ez a szó értelmetlen, helyesen sugárbetegség.

Szén-monoxid-mérgezés: helyesen így, kötőjelekkel elválasztva kell írni.

Villanyoszlop: elektromos távvezeték oszlopa. Nem keverendő össze a lámpaoszloppal, bár olykor villanyoszlopra is szerelnek közvilágításhoz fényforrást.

11. ÖSSZEFOGLALÁS

Nincs titok - ezt mindig tartsák szem előtt a szóvivők. Az újságírók mindig megszerzik az információt, ha a hivatalos szervek nem partnerek, akkor is. Így sokszor az a legjobb megoldás, ha a szóvivők elébe mennek annak, hogy a sajtó az informális kommunikációs csatornáin beszerzett információk alapján tudósítson. Ehhez viszont megfelelő gyorsasággal, megfelelő minőségben, mennyiségben kell ellátni őket tényszerű adatokkal. A veszélyhelyzeti kommunikáció amúgy sem játék, a katasztrófavédelem intézményrendszere pedig nem egy családi vállalkozás, nem egyes vezetők vagy a szóvivők kénye-kedve, sajátos érdekei mentén történik a tájékoztatás.

A kommunikáció kapcsán a szóvivők, a katasztrófavédelem vezetői sose felejtsek el, hogy a munkájukat törvényi kötelezettségből adódóan a társadalom érdekében, az adófizetők pénzéből végzik.

Irodalomjegyzék

A katasztrófavédelem sajtókommunikációja, lakossági tájékoztatás (szakdolgozat, szerző: Kis-Guczi Péter, intézmény: Nemzeti Közszolgálati Egyetem, elkészítés éve: 2013)

A tűzoltóság és a katasztrófavédelem külső kommunikációja (szakdolgozat, szerző: Kis-Guczi Péter, intézmény: Pázmány Péter Katolikus Egyetem, elkészítés éve: 2007)

Általános Kislexikon 1. kötet (kiadó: Magyar Nagylexikon Kiadó, kiadás éve: 2005, ISBN 963 9257 24 9)

Hírkönyv (szerző: Bedő Iván, kiadó: Magyar Rádió, kiadás éve: 1995, ISBN: 963 7058 23 0)

Katasztrófa és kríziskommunikáció lélektani alapjai (elektronikus jegyzet, szerző: Prof. Dr. Bolgár Judit nyá. mk. ezredes, Szekeres György mk. alezredes, kiadó: Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, kiadás éve: 2009)

Kommunikáció (szerző: Karl Erik Rosengren, kiadó: Typotex, kiadás éve: 2004, ISBN: 963 9326 98 4)

Kríziskommunikáció (szerző: Peter Frans Anthonissen, kiadó: HVG Kiadó Zrt., kiadás éve: 2009., ISBN: 978-963-9686-91-5)

Magyar Értelmező Kéziszótár (kiadó: Akadémia Kiadó, kiadás éve: 2004, ISBN 963 05 8024 1)

Médiaháromszög (szerző: Zsolt Péter, kiadó: EU-SYNERGON Kft., kiadás éve: 2005, ISBN: 963 216 722 8)

Tömegkommunikációs elméletek (szerző: Zsolt Péter, kiadó: EU-SYNERGON Kft., kiadás éve: 2004, ISBN: 963 00 9396 0)

Veszélyhelyzet kommunikáció, pánikkezelés (szakdolgozat, szerző: Dobson Tibor, intézmény: Vitéz János Római Katolikus Tanítóképző Főiskola, készítés éve: 2002)

Impresszum

Kiadó: Lánglovagok Egyesület

Székhely: 1119 Budapest, Fogócska u. 3. fszt. 2.

Web: <http://egyesulet.langlovagok.hu>

E-mail: egyesulet@langlovagok.hu

Felelős szerkesztő: Kis-Guczi Péter

Kiadás éve: 2013.

Változat: 1. kiadás

ISBN 978-963-08-7817-3

A címlapkép Pfandler Csaba fényképfelvétele alapján készült.

A kézikönyv változatlan formában, a szerzői jogokra vonatkozó szabályok betartásával,
kizárólag térítésmentesen szabadon terjeszthető.

