

Rendőrségi kommunikáció a baleset-megelőzés tükrében

1. Bevezető

A rendőrségnek, mint közlekedési hatósági és rendészeti feladatokat ellátó szervezetnek jelentős szerepe van a baleset-megelőzés terén. Az Alaptörvény, a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény és a Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény számos feladatot, kötelezettséget ír elő a részére a megelőzés, tájékoztatás, együttműködés terén, amely lehetőséget ad arra, hogy a birtokában lévő információkat felhasználja egy rendkívül fontos társadalmi cél elérése érdekében.

A biztonságos közúti közlekedés megteremtésére vagy éppen kikényszerítésére több lehetőség kínálkozik, a forgalomszabályozástól kezdve a szankcionáláson át a baleset-megelőzési kampányig. Jelen írásunkban azzal foglalkozunk, hogy egy aktuális balesetről szóló tájékoztatásnak miként lehet baleset-megelőzési hatása.

2. Tájékoztatás szintjei a közúti balesetknél

Vegyük példaként, hogy az M1-es autópálya óbaroki szakaszán, a 41-es kilométerszelvényben egy veszélyes anyagot szállító tartálykocsi felborult. A mentés és rendőrségi helyszínelés miatt a bicskei és az óbaroki lehajtó között mindkét pályatestet le kellett zárni a forgalom elől.

A tájékoztatás több szintjéről beszélhetünk, nem minden esetben élesen elkülönülően egymástól.

Első szint: veszélyhelyzeti kommunikáció

Leggyorsabban a baleset közvetlen közelében tartózkodók részére, vagy arra tartók felé kell tájékoztatást adni, egyfelől a baleset tényéről, másfelől, hogy az eset kapcsán - jelen példából következőleg a veszélyes anyag miatt - milyen veszélynek vannak vagy éppen nincsenek kitéve. Ezzel megakadályozhatók a további balesetek, sérülések, vagy a pánik.

Amíg az esemény tart, veszélyhelyzeti kommunikációról beszélünk. Lényegében egy közlekedési hír eljuttatásáról van szó a lehetséges érintetteknek. Ez lehet akár néhány tíz kilométerre vagy az ország másik felében. Ez tömegkommunikációs eszközökkel tud a leghatékonyabban megvalósulni.

Az embereket, közlekedőket minél gyorsabban tájékoztatni kell arról, hogy pontosan hol történt baleset, milyen útlezárás lépett érvénybe, merre kerülhetnek. Alapinformációkat a baleset körülményeiről meg kell adni, hogy annak "komolysága", közlekedésre gyakorolt hatása érezhető legyen.

Nem szabad azt gondolni, hogy a police.hu-n való közlés után a rendőrség szóvivője, mint aki jól végezte a dolgát, felrakhatja a kezét, és hátradőlhet a székében, mivel a rendőrségi honlap nem más, mint a sajtóközlemények nyilvános adatbázisa, egy plusz lehetőség az embereknek a tájékozódásra. A területileg illetékes rendőrségi szóvivőknek az adott helyzettől függően rendkívül aktív, kezdeményező munkát kell végezniük. Ebbe beletartozik az is, hogy a helyi rádiókat felhívják (hiszen az úton lévőket a legkönnyebb ezen tömegkommunikációs eszközzel elérni), illetőleg e-mailben közleményt juttatnak el a médiának. Az újságíróknak a rendőrségi honlap ugyanis csak egy forrás a sok közül, lehetetlen figyelni folyamatosan.

Rossz példa közleményre a Budapesti Rendőr-főkapitányságtól:

Teljes útlezárás mellett helyszínelnek a rendőrök.

Eddig ismeretlen körülmények között 2015. március 30-án 7 óra 55 perc körüli időben két gépjármű összeütközött a Budapest XVIII., Ferihegyi repülőtérre vezető úton, a Felsőcsatári út és Szemere utca közötti szakaszon. A balesetben többen megsérültek, egy személy olyan súlyos sérülést szenvedett, hogy a helyszínen életét veszítette.

A rendőrök a helyszínelést teljes útlezárás mellett kezdték meg, a Ferihegyi repülőtérre vezető út forgalmát mindkét irányban a Gyömrői útra terelik

Kérjük, vezessenek fokozott figyelemmel!

(Forrás: <http://police.hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/kozlekedesrendeszeti/baleset-tortent-a-ferihegyi-3>, megjelent: 2015. március 30. 8:40)

Ha ezt veszélyhelyzeti kommunikációnak szánták, akkor a közlemény a police.hu oldalon rendkívül későn, 45 perccel a baleset után jelent meg, ráadásul Szemere utca az V. kerületben van. A közleményhez mellékelt térképbejelölés sem sikerült, mert a baleset nem a Zalán utcai kereszteződésnél volt a Ferihegyi repülőtérre vezető úton, hanem a Csévész utca és a Billentyű utca között. Nem derül ki egyértelműen az sem, hogy az út mely szakaszáról terelik le az autósokat. A tájékoztatás részint pontatlan, valótlan volt, és egyben lassú is, hiszen bele kell gondolni, ha 45 perc míg kikerül a police.hu-ra, mennyi idő még, amíg eljut a médiához, ott feldolgozzák az információt, közlik, és az eljut a közlekedőköz. A Magyar Távirati Iroda

hírfolyamában amúgy 8:27-kor jelent meg a balesetről szóló első tudósítás a Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság szóvivőjének nyilatkozata alapján. A második, a rendőrség információjával 10:30-kor.

A katasztrófavédelem által üzemeltett Veszélyhelyzeti Értesítési Szolgáltatásnak (VÉSZ) pont az lenne a funkciója, hogy veszélyhelyzeti információkat, közlekedési híreket juttasson el az érintetteknek, ám az applikációban az információk gyakorta lassan és pontatlanul jelennek meg, ezért a program sokszor hasznavehetetlen. Ezen 2015 augusztusától a rendőrség RUTIN alkalmazása se segített, amely a rendőrség nem megfelelő kommunikációs stratégiája miatt a jelenlegi formájában hasznavehetetlen. Nem úgy, mint a közösségi alapú Waze, mellyel való együttműködés fontosságát már a Budapesti Közlekedési Központ is felfedezte. A rendőrség kommunikációjában az áttörést a Waze-nek való információátadás jelenthetné.

Második szint: részletes tájékoztatás

A helyszínelést követően a rendőrség többnyire minden olyan információ birtokában van, amely alapja lehet egy részletes tájékoztatásnak az esetről. Ezen a szinten a baleset-megelőzésről már nem olyan tekintetben beszélhetünk, hogy azért tájékoztatunk, hogy újabb baleset ne történjen a helyszínen vagy közelében, és ne legyen még nagyobb forgalmi torlódás, hanem azért, hogy az esemény részletes feltárásával "sokkoljuk" az embereket, és tudat alatt hassunk rá.

A tájékoztatás során egyebek között az alábbi információk megadása szükséges

- Pontos helyszín (település, utca, kereszteződés, út száma, kilométerszelvény lehetőleg 100 méter pontossággal).
- A balesetben részt vevő járművek száma, típusa (pl. személyautó, autóbusz, nyerges vontató), márkája/gyártmánya (pl. Opel Astra, Suzuki Swift).
- Érintett jármű rendszámát melyik országban adták ki, ha nem magyar.
- A sérültek száma, melyik sérült melyik járműben ült, az érintett neve, kora (de legalább olyan szinten, hogy gyermek, fiatalember, férfi, idős férfi stb.), utas vagy sofőr (a sofőr nem utas!), a sofőr lakhelye (település), állampolgársága, ha nem magyar.
- Melyik jármű merről merre haladt, amikor a baleset megtörtént.
- A sérültek közül kit szállítottak kórházba.
- A sérülés könnyű, súlyos vagy életveszélyes.

- Biztonsági öv, bukósisak, gyermekülés használata.
- Ittasság, ha felmerült. Ha nincs még meg a vérvétel eredménye, lehet közölni, hogy a szonda mit mutatott.
- Baleset egyéb körülményei.

Minden baleset a sajátosságaitól függően ezernyi olyan körülményt tartalmazhat, ami érdeklődésre tarthat számot. A szóvivőknek, mint kommunikációs szakembereknek az a feladatuk, hogy ezen információkra felfigyeljenek és továbbítsák, ezzel felkeltsék a média, és felkeltség az emberek érdeklődését.

A minél részletesebb tájékoztatásra azért van szükség, mert így van minél nagyobb esélye annak, hogy adott médiumnál lesz hírértéke (pl. Volvo típusú gépjárművekről szóló portálnak nyilván akkor "érdekes" egy esemény, ha lehet tudni, hogy az adott márka érintett), illetőleg az emberek a saját életükkel kapcsolatos párhuzamot találjanak benne, így felfigyeljenek rá. Például azért, mert ők is rendszeresen utaznak az M1-es autópályán, Suzukijuk van, nekik is van gyermekük, ők sem kötik be a biztonsági övet, vagy egy sör után még nem érzik problémásnak a vezetést. Ezáltal magukénak érzik a balesetet, rádöbbennek, hogy akár velük is megtörténhetett volna, így kisebb-nagyobb mértékben sokkolja őket, ami óvatosabb vezetést eredményez. Ezzel meg is van, a rendőrség egy aktuális balesettel való tájékoztatással miként ér el baleset-megelőzési hatást.

Minél részletesebb a tájékoztatás, annál inkább kódolva van a hibázás lehetősége. Ettől azonban annyira nem kell tartani, emiatt olyan semmitmondó közlemények ne szülessenek, hogy valahol valami valamikor történt, mert az ilyenekre senki sem figyel fel, értelme nincs, baleset-megelőzési hatásról pedig végképp nem beszélhetünk. A tájékoztatás mindig az adott időben rendelkezésre álló információk alapján történik. Ha később kiderül, mégsem volt minden elemében pontos, nincs akkora baj, a helyzettől (és az eltelt időtől) függően van mód pontosításra.

Ennek a tájékoztatási szintnek a baleseti helyszínelés után a leghamarabb meg kell történnie. A rendőrségnek figyelemmel kell lennie az újságoknál a lapzártákra, a televízióknál a híradó idejére, hiszen az információból a média "gyárt" hírt, a média közvetíti. Ahhoz, hogy hír legyen, a közleménynek hármas követelménynek meg kell felelnie: időben, megfelelő mennyiségű és minőségű információ. Egy szerda reggeli "átlagos" esetről másnap délelőtt már hiába ad ki közleményt a rendőrség, aktualitásának elvesztése miatt a többséget az már nem érdekli.

Példa a Zala Megyei Rendőr-főkapitányságtól:

A betonhidfő állította meg az autót (fotókkal)

Egy nő súlyosan megsérült a balatongyöröki balesetben.

Az elsődleges orvosi vélemény szerint nyolc napon túl gyógyuló, súlyos sérülést szenvedett egy 81 éves tapolcai nő abban a közlekedési balesetben, amely 2015. április 10-én 12 óra 45 perckor történt Balatongyöröknél.

A rendelkezésre álló adatok szerint az idős asszony Opel Corsa típusú személyautójával közlekedett a 71-es főúton Balatonederics irányából Vonyarcvashegy felé, amikor a 94+120-as kilométerszelvényben eddig tisztázatlan körülmények között letért a menetiránya szerint jobb oldali útpadkára, majd a vízelvezető árokban tovább haladva egy betonhidfőnek ütközött. Az autót vezető nőt a mentők kórházba vitték.

A baleset körülményeit a Keszthelyi Rendőrkapitányság Közlekedésrendészeti Osztálya vizsgálja.

(Forrás: <http://www.police.hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/kozlekedesrendeszet/a-betonhidfo-allitotta-meg-az-autot>, megjelenés: 2015. április 11. 9:23)

A közlemény tartalom szempontjából jórészt megfelel az alapkövetelményeknek. A baleset idejének és helyszínének, a kocsni márkájának, haladási irányának megadása megtörtént. Kiderül, hogy nő szenvedett balesetet, milyen mértékben, és hogy ő volt a sofőr.

A közleményhez beágyazott Google térképrészlet is tartozott, amin azonban érthetetlen Vonyarcvashegy, Balatongyörök és Balatonederics volt megjelölve, ahelyett, hogy a baleset pontos helyszíne lett volna. Baleset-megelőzési szempontból a követelményeknek még jobban megfelelt volna a közlemény, ha a tisztázatlan körülmények megfogalmazás helyett - amennyiben lehetséges - leírják, miért tért le az autó az útról, akár olyan módon, hogy a sofőr vagy szemtanúk mit állítanak. A "tisztázatlan körülmények" megfogalmazást kerülni kell, mert az esetek nagy részében nem igaz, hogy egy rendőrségi helyszínelés után ne lehetne nagyjából tudni, mi történt, másfelől nem azt kell nyilatkozni, amit nem, hanem azt, amit lehet tudni.

A közlemény leggyengébb pontja a megjelenésének ideje. Egy délben történt karambolról másnap délelőtt hírt adni nagyon késő. A nyomtatott sajtónak például még előző nap kellett volna, lapzárta előtt.

Harmadik szint: vizsgálat lezárása

Kiemelt érdeklődésre számot tartó, nagy hírértékkel rendelkező eseményekről a rendőrségi vizsgálat után is érdemes tájékoztatást adni. Ilyen volt például a 2008. október 6-án történt vasúti szerencsétlenség Monorierdőnél. A rendőrség sajtótájékoztató keretében számolt be a baleset részletes körülményeiről.

Ilyenkor már nem pusztán a balesetről kell beszélni, hanem a tanulságokat is levonni, és az eset kapcsán tett baleset-megelőzési intézkedésekről beszámolni. Például forgalmi rend változtatása, új forgalomtechnikai eszközök a helyszínre, KRESZ módosításának javaslata stb. Erre példa a Tolna Megyei Rendőr-főkapitányság 2015. július 31-i közleménye¹ egy kereszteződés forgalmi rendjének felülvizsgálatáról.

3. Együttműködés a sajtóval

Az újságírókkal való együttműködés nem ad-hoc jellegű. Folyamatos kapcsolatot kell tartani velük, bejáratott kommunikációs csatorna szükséges a rendőrség és a sajtó között, mert így biztosított a gyors és pontos információáramlás akkor is, amikor egy komoly veszélyhelyzet miatt nincs idő teketóriázásra. Ez viszont jó személyes kapcsolatokon keresztül valósulhat meg.

Egy újságírónak mindig tudnia kell, hogy egy adott területen történt eseménnyel kapcsolatban kit kell keresnie. Ez egyetlen telefonszám, illetve egyetlen e-mail cím lehet. Nem jó az a gyakorlat, hogy a police.hu-ra kiraknak egy főkapitányság esetében több e-mail címet, több telefonszámot, aztán esetleg még e-mailben sajtóvezényléseket küldözgetnek a médiának, hogy éppen kit mikor lehet keresni. Egy szóvivői, sajtóügyeleti telefonszám legyen, és az mindig az illetékesnél csörögjön, akár az éjszaka közepén is.

Nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy egy újságíró mindig megszerzi a neki szükséges információt. Ha a rendőrség nem partner a hivatalos tájékoztatásban, sajtóelhárító tevékenységet folytat, nem jön létre a média és a rendőrség között egy kétirányú kapcsolat, nem lesz bejáratott kommunikációs csatorna sem, és ez senkinek sem válik a hasznára. Pontatlan vagy valótlan információk láthatnak napvilágot egy balesetről, melyek akár még rossz fényt is vethetnek a rendőrség munkájára.

Ha a rendőrség nem segíti a sajtó munkáját, akkor arra se számítson, hogy a média közzétesz olyan információkat, melyek nyilvánossá tétele inkább csak a rendőrség érdekeit szolgálja.

¹ Biztonságosabb közlekedés, 2015. július 31. 12:02 (Forrás: <http://www.police.hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/kozlekedesrendeszet/biztonsagosabb-keresztezodes>)

Sajtó riasztásának fontossága

Az együttműködés egyik legfontosabb területe a helyi médiával és a szaksajtóval a helyszíntre riasztás. A Budapesti Rendőr-főkapitányság körülbelül tíz évvel ezelőtt SMS útján tett rá kísérletet, sikertelenül, mivel nagyon lassan, 30-60 perces késéssel tájékoztatták a sajtót egy-egy baleset, bűntett helyszínéről.

A sajtó helyszíni jelenléte egy-egy közlekedési baleset esetén rendkívül fontos. Felvételeket készítenek, melyekkel hitelesen, olykor sokkoló módon tudják bemutatni az eseményt, így komolyabb baleset-megelőzési hatást is elérhet a tudósítás. A helyszínen lévő nyomok, szemtanúk elmondása egy jó kiegészítés a rendőrség olykor rendkívül száraz, részletektől mentes, érdektelenségbe áthajló közleményeinek kiegészítésére. De mindez csak akkor valósulhat meg, ha az újságíró, fotóriporter kellő időben értesül az eseményről.

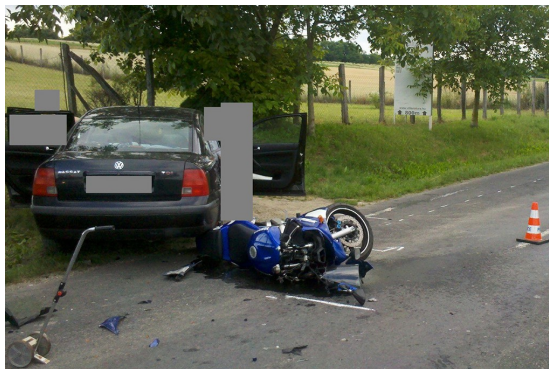
Ugye nem szorul különösebb magyarázatra, hogy mennyivel megbízhatóbb egy fotóriporter, akit a rendőrök ismernek, mennyivel biztonságosabban mozog egy helyszínen, tudja, hogy mit lehet, és mit nem, mint egy "10 ezer forintos olvasó fotóriporter", vagy azok a szemtanúk, katasztrófaturisták, akik okostelefonjukkal pillanatok alatt mindennemű kontroll nélkül a Facebookon megosztják a látottakat.

Ha a rendőrség e téren együttműködik a sajtóval, egy ilyen "szívességet" megtesz, akkor az rendkívüli módon meghálálja magát a sajtóegyüttműködés során.

Rendőrségi felvételek átadása

A helyszínelő vagy a szóvivő által készített felvételek ugyan teljes egészében nem pótolják egy fotóriporter által készített fényképeket, de a média sem tud mindenhol ott lenni, és nem biztos, hogy olyan közelségbe is tud kerülni egy-egy esemény helyszínéhez.

A képek átadásánál a gyorsaságra, a minőségre és a mennyiségre kell utalni. A gyorsaság különösebb magyarázatot nem igényel. A minőség



alatt a megfelelő felbontású (min. 2 megapixel), de lehetőleg az eredeti fényképek átküldése értendő. A dátumbélyeg használata tilos. A rendszámok, arcok kitakarását a sajtó a saját megszokott, elfogadott technikájával elvégzi. Ha valami oknál fogva a rendőrség mégsem akar kiadni nyers képeket, akkor a takarás mozaikozással javallott. A fekete vagy szürke kockák

(lásd a Zala Megyei Rendőr-főkapitányság felvételét), satírozások, egyéb igénytelen megoldások a képek használhatatlanságához vezetnek. Nem hatósági jelzések, például reklámfeliratok kitakarása nem indokolt, pontosabban az adott média döntése, hogy mit takar ki.

A mennyiség alatt értendő, hogy minél több kép álljon a sajtó rendelkezésére, ha például egy balesetben három autó érintett, akkor ne csak kettőről legyen fotó. A képek átadásával megadatik, hogy a rendőrség a saját munkáját is bemutassa, így bátran lehet helyszínelő rendőrökről felvételeket adni. Természetesen a rendőrök arcának kitakarása nélkül, hiszen nem bűnözők, a munkájukat nem kell szégyellni, az arcuk eltakarása kommunikációs baklövés. Ha valami oknál fogva mégsem lehet adott rendőr arcát mutatni, akkor ne legyen olyan kép közzé téve róla, ahol takarni szükséges.

A police.hu-n megjelenő közleményeknél egyre gyakrabban jelennek már meg fényképek, és sokszor megfelelő felbontásban is letölthetők. Viszont figyelemmel kell lenni arra, a rendőrség honlapján megjelent fényképek nem feltétlenül a sajtó tájékoztatását szolgálják, nem egy technikai felület a sajtónak való képátadásra. A police.hu lényegében a rendőrség saját médiuma, saját "játékszabályokkal". A sajtónak sokszor bővebben, más formában kell átadni az információt, képeket. Erősen javasolt a katasztrófavédelemnél és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál alkalmazott médiaszerver bevezetése.

Közlemények e-mailben

Több szóvivő a police.hu-n megjelent közleményeiről e-mailben is tájékoztatja a sajtót. Ennek helyes módja a közlemény teljes tartalmának elküldése a levélbe ágyazva (nem fájlként csatolva). Helytelen mód csupán egy link küldése, amiből sokszor ki sem derül, hogy mire számíthat az ember. Egy szerkesztőségbe rengeteg információ érkezik, ha minden egyes közleményt még újból be kellene tölteni, nagyon sok időt elvenne az újságíróktól. Egy idő után pedig immunissá válnak a rendőrség leveleire, és így könnyen megeshet, hogy fontos információtól esnek el.

Sajtómegkeresések kezelése

A médiatartalom-szolgáltatók részére adható tájékoztatás rendjéről szóló 10/2013. (III. 14) ORFK utasítás ezt tartalmazza:

"A kommunikációs szervek a médiatartalom-szolgáltatók megkeresésére kötelesek a megkeresés tudomásukra jutásától számított négy órán belül dokumentálható formában reagálni. Amennyiben a megkeresés teljes körű teljesítése ezen határidőn belül nem lehetséges,

a válasznak tartalmaznia kell a végleges válasz megadásának várható időpontját. Mindez nem érinti a rendkívüli vagy váratlan eseményekre történő reagálást és a tényközlő nyilatkozatot."

Ennek magvalósulása sajnos nagyon ritka. Van úgy, hogy napokkal később reagálnak vagy egyáltalán nem érkezik válasz a sajtómegkeresésre.

Rossz példa a reagálásra:

"Megkeresésére a törvényi határidőn belül válaszolunk."

Ez a szöveg, még ha nem is annak szánják, azt jelenti, majd soha napján válaszolunk. Amúgy meg tudná valaki mondani, hogy egy sajtómegkeresésnél mi a törvényi határidő? Az ugye mindenki számára egyértelmű, hogy az ORFK utasításnak nem megfelelő.

Félig jó példa:

"Megkeresést megkaptam, a válasz megadásáig szíves türelmét kérem!"

Ebben már a segítőkészség jele mutatkozik, de továbbra sem lehet tudni - pedig az ORFK utasítás alapján kellene - hogy mikorra várható a válasz. Egy közlekedési balesetről való tájékoztatás pedig nem tűr halasztást, ilyenkor az újságírónál pont a türelem az, ami hivatalból hiányzik nála.

Rossz példa egy tájékoztatásnál:

"A balesetről annyit tudok, hogy kedden a késő esti órákban két személyautó ütközött össze [...]"

Egy újságíró nem arra kíváncsi, hogy mit tud vagy mit nem tud a szóvivő, hanem mi a rendőrség hivatalos tájékoztatása. Az viszont nem árt, hogy a kettő egyezzen. A példában amúgy egy kedd esti, súlyos sérüléssel járó, ittas sofőr által okozott balesetről szerda reggeli megkeresésre csütörtökön délben érkezett válasz szerepel, érdemi információ nélkül. Az újságíró nem is várt rá, más forrásból egy nappal előtte már tudakozódott, és megjelentette a baleset körülményeit.

Tipikus sajtóelhárítás:

"Törvényi felhatalmazás hiányában a közigazgatási eljárás részleteiről - csak az érintett hozzájárulásával - áll módunkban tájékoztatást adni."

Az ilyen válasznál joggal merül fel egy újságíróban, hogy az adófizetők pénzéből egyáltalán minek van szóvivő, ha érdemi munkát nem végez.

A szóvivők e-mail útján való tájékoztatásánál az is rendkívül fontos, hogy a nevüket ne felejtsek le. Igenis vállalja fel a tájékoztató a nevét, ez a közlemény hitelességét is növeli. Sajnos arra is van nem egy példa, hogy a szóvivők pökhendi stílusban írnak "névtelen" válaszlevelet az újságíróknak, miközben a kért információk megadására sem képesek.

4. Zárszó

Bízunk benne, hogy a fenti néhány gondolat a rendőrség kommunikációjában pozitív változást eredményez, és így a szervezet minél magasabb színvonalon meg tud felelni a jogszabályok által előírt és a társadalom által elvárt követelményeknek.

Ne feledjék, a közlekedési balesetekről szóló részletes tájékoztatások a baleset-megelőzést szolgálják, és nem rontják a szubjektív biztonságérzetet, ahogy tyúklopásos esetekről szóló felszínes tájékoztatások tömkelege.

Budapest, 2016. június 12.

Kis-Guczi Péter
Lánglovagok Egyesület