

ISSN: 1896-4087
DOI: <http://dx.doi.org/10.21784/ZC.2018.017>

BEATA BEKULARD
Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie

Praktyczne aspekty współpracy Policji z mediami **Practical aspects of police cooperation with the media**

Streszczenie:

W artykule omówiono metody współpracy z mediami z punktu widzenia przedstawicieli służb prasowych w Policji. Dodatkowo, praktyczne uwagi budowania wypowiedzi dla oficerów i rzeczników prasowych Policji tworzą gotowy instruktaż, jak należy współpracować z mediami na co dzień. Omówione zostały również podstawowe błędy popełniane przez przedstawicieli służb prasowych w Policji. Autorka świadomie posługuje się przykładami sprzed kilku lat, tak aby omawiać błędy nie pracujących już w tym zawodzie policjantów.

Słowa kluczowe: komunikacja, współpraca z mediami, Policja

Abstract:

The article discusses the methods of cooperation with the media from the point of view of representatives of the press services in the Police. In addition, practical comments on building the utterances for police and press officers create ready instruction on how to cooperate with the media on a daily basis. The article presents also the basic errors made by representatives of the press services in the Police. The author consciously uses examples from a few years ago to discuss the mistakes of policemen who are no longer working in this profession.

Keywords: communication, media relations, Police

Wprowadzenie

Działania Policji cieszą się dużym zainteresowaniem ze strony dziennikarzy i społeczeństwa. Zainteresowanie to wynika między innymi ze specyfiki wykonywanych zadań, realizowanych efektywnych akcji. Takie samo zainte-

resowanie towarzyszy osobom wykonującym ten zawód. Wynika to z faktu, że media chciałyby przekazywać ciekawe, ale i problematyczne informacje, na które oczekuje szerokie audytorium zainteresowane tym, co dzieje się w jego otoczeniu. Przekazując informacje mediom, należy pamiętać o unormowaniach w tym zakresie. Zgodnie z *Zarządzeniem nr 1204 Komendanta Głównego Policji* a dnia 12 listopada 2007 roku (Dz. U. Nr 43, poz.277, z późn. zm.) na miejscu zdarzenia informacji dziennikarzom udziela dowodzący akcją lub upoważniona przez niego osoba. Informacje powinny przedstawiać jedynie ogólnikowy opis zdarzenia. Wypowiedź powinna bazować na ustalonych faktach, a nie domysłach i opiniach. Nie należy wypowiadać się co do winy. Bowiem oczywistym jest, że dalsze postępowanie pozwoli na ustalenie, co było rzeczywistą przyczyną zdarzenia. Udzielając informacji na miejscu zdarzenia, należy pamiętać o obowiązku mówienia tylko w zakresie swoich kompetencji, nie wydawać opinii i nie wkraczać w zakres działania innych instytucji, na przykład prokuratury czy sądu. W wypowiedziach nie mogą również znaleźć się dane dotyczące personaliów osób pokrzywdzonych, jak i innych. Aby przekazywać takie informacje, wymagane jest posiadanie zgody zainteresowanych. W przeciwnym razie rzecznicy naruszą przepisy prawa zawarte w ustawie Prawo Prasowe. Ponieważ nie wszyscy dziennikarze posiadają wiedzę na temat ograniczeń wynikających z przebiegu postępowania przygotowawczego, może mieć miejsce sytuacja, w której niezbędne będzie udzielenie wyjaśnienia aspektów prawnych. Takie przedstawienie sprawy pozwoli na uniknięcie nieporozumień i podejrzeń o złą wolę ze strony Policji. Z punktu widzenia przejrzystości działań policjantów zabronione jest sformułowanie „bez komentarza” lub porównywalnie brzmiące. Należy zawsze przekazać te wiadomości, które mogą być upublicznione, równocześnie wyjaśnić powody, dla których nie można podać innych lub też wskazać przybliżony czas, kiedy przekazywana informacja będzie rozszerzona o nowe fakty. Wywiad jest formą celowego komunikowania się pomiędzy co najmniej dwiema osobami, które swoje aktywne uczestnictwo przejawiają, głównie poprzez stawianie pytań i udzielanie na nie odpowiedzi (Głodowski 1999: 10). W przypadku kontaktu dziennikarza z rzecznikiem mamy jednak do czynienia z wydarzeniem komunikacyjnym o kształcie wywiadu. Przez *wydarzenie komunikacyjne o kształcie wywiadu* (Kita 1998) rozumieć należy krótką wypowiedź, udzielaną często pospiesznie na krótkie pytanie dziennikarza. Składa się ono zwykle z elementów o różnym statusie komunikacyjnym: *inicjacji pytającego, reakcji odpowiadającego, potwierdzenia pytającego, które nie zawsze ma miejsce.*

1. Praktyczne aspekty wypowiedzi oficerów i rzeczników prasowych Policji w latach 2010-2012.

W niniejszym części artykułu zostanie przeprowadzona analiza wypowiedzi oficerów i rzeczników prasowych Policji. Materiały zostały zaczerpnięte z Internetu, stron TVN 24, strony www.youtube.com i innych. Przykłady zostały zmodyfikowane na użytek niniejszego artykułu tak, aby uniemożliwić identyfikację zdarzeń, uczestniczących w nich osób oraz wypowiadających się rzeczników. Zostanie także zwrócona uwaga na charakterystyczne elementy językowe pojawiające się w wypowiedziach oficerów i rzeczników.

Zgodnie z maksymą ilości komunikat powinien zawierać tyle danych, ile to konieczne, bez wskazywania na nadmierną liczbę szczegółów. Skupienie się uwagi słuchacza na szczegółach może utrudnić odbiór komunikatu. Optymalnym jest dopasowanie komunikatu do oczekiwań nadawcy, jego przekonań i wiedzy. Wynika z tego, iż nadawca może celowo naruszać maksymę ilości, podając zbyt dużo szczegółów w celu „zaciemnienia” odbioru komunikatu, co może wynikać z różnych przyczyn (np. niemożności ujawnienia faktów lub nieznamość tych faktów). Porozumienie zgodne z maksymą jakości zakłada, że należy mówić prawdę, gdyż takie jest oczekiwanie słuchacza, a zgodne z maksymą relacji, że należy mówić bez dygresji, chyba, że dygresja czemuś służy. Stosując się do maksyimy sposobu, należy tak budować komunikat, aby zawierał on środki wyrazu dostępne odbiorcy oraz wyartykułowany był głośno i wyraźnie. Przy braku odpowiedzi na pytanie reguła kooperacji zostaje naruszona.

Przykład nr 1: „Fatalna pomyłka olsztyńskiej Policji”¹

W dniu 2 października 2012 roku doszło do napadu na kantor w miejscowości przygranicznej Gronowo w województwie warmińsko-mazurskim. Sprawca napadu po wejściu do kantoru użył broni palnej i strzelał do pracowników kantoru. Kobieta poniosła śmierć na miejscu, a drugi pracownik w wyniku strzałów doznał obrażeń ciała, lecz przeżył. Następnie już jako świadek składał zeznania w tej sprawie i wspólnie z rysownikiem policyjnym stworzył portret pamięciowy napastnika. Niestety funkcjonariuszka zespołu prasowego Komendanta Wojewódzkiego Policji w Olsztynie podczas rozsyłania e-maila do wszystkich dziennikarzy w całej Polsce z rysopisem sprawcy napadu nie zauważyła podłączonych do

¹ <http://www.youtube.pl> pod hasłem „Głos mediów-Policja ujawniła świadka” [dostęp: 01-01-2018].

niego danych świadka. Konsekwencją tego był fakt, że wszyscy ci dziennikarze poznali dane świadka, który zeznawał w sprawie zabójstwa w Gronowie. W reportażu Głos mediów w TVP INFO zabrał głos Naczelnik Wydziału Komunikacji KWP Olsztyn podinsp. Tomasz Stawarski i zaapelował do dziennikarzy słowami „Liczymy na to, że dziennikarze jako osoby szczególnego zaufania społecznego pozostawią tę sprawę bez dalszego upublicznienia”. Na pytania dziennikarza „Co teraz z tym świadkiem?”, Naczelnik odpowiedział: „Zarządzono specjalną ochronę, która przewidziana jest dla osób zagrożonych potencjalnym aktem agresji”. To właściwa reakcja i odpowiedź na pytania dziennikarzy. Wina ewidentnie leży po stronie Policji, dlatego wycofana pozycja i skromne komentarze są adekwatne. Ten przykład obrazuje, jak trudną funkcją jest funkcja rzecznika/oficera prasowego czy nawet pracownika zespołu prasowego, gdzie w codziennej pracy o błąd czy pomyłkę bardzo łatwo. Ponadto ten jeden błąd może kosztować utratę tego stanowiska, gdy swoim zachowaniem narażamy Policję na utratę zaufania społeczeństwa.

Przykład nr 2: „Próbował przekupić Policję krówkami”²

W miejscowości Mińsk Mazowiecki w grudniu 2010 roku został zatrzymany przez miejscową Policję mężczyzna prowadzący rower pod wpływem alkoholu. Mężczyzna podczas rozmowy z policjantami proponował wręczenie jednej czekolady i dwóch cukierków w zamian za odstąpienie od czynności służbowych. Dziennikarz po wywiadzie z prokuratorem prowadzącym to postępowanie chciał poznać stanowisko Policji z Mińska Mazowieckiego. Pytany o stanowisko w tej sprawie oficer prasowy odpowiedział:

„W tej sprawie odsyłam Pana do rzecznika stołecznej Policji”, dziennikarz – „No ale policjanci z tej komendy interweniowali, a nie ze stołecznej, to dlaczego Pan nas odsyła, przecież Pan jest rzecznikiem prasowym tej komendy?” Na to pytanie i twierdzenie dziennikarza oficer prasowy sierż. szt. Rafał Jarocki nic nie odpowiedział i milczał przez kilka sekund, co zostało nagrane i puszczone w reportażu Prosto z Polski w TVN 24 w dniu 22 grudnia 2010 roku. Dziennikarz próbował kontynuować wywiad i zapytał oficera prasowego, czy „termin przydatności do spożycia na zabezpieczonym dowodzie w sprawie nadal jest aktualny”, na co funkcjonariusz jeszcze raz odpowiedział „w tej sprawie odsyłam

² <http://www.youtube.pl> pod hasłem „Próbował przekupić Policję krówkami” [dostęp: 01-01-2018].

Pana do rzecznika stołecznej Policji”. Zachowanie oficera prasowego z Mińska Mazowieckiego jest niedopuszczalne, przecież to do jego właściwości należało udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez dziennikarza.

Wypowiadając się przed kamerami, nie należy kłamać, gdyż gdy kłamstwo wyjdzie na jaw, skompromitujemy wówczas zarówno siebie, jak i Policję, którą reprezentujemy. Ponadto dziennikarzy może bardziej oburzyć kłamstwo niż sam kryzys. W sytuacji natarczywości dziennikarza można posłużyć się technikami „zdarłej płyty”³ i „mostów”. Pierwsza z nich polega na udzielaniu kilkakrotnie takiej samej odpowiedzi na zadawane pytania, druga – na przechodzeniu na tematy, które są zastępcze i służą przejęciu inicjatywy podczas przekazywania informacji dziennikarzom.

Przykład nr 3: „Strzelanina w Sanoku”⁴

Zdarzenie z dnia 10 września 2012 roku. Mężczyzna śmiertelnie postrzelił kobietę w mieszkaniu. Dziennikarze na drugi dzień pytają oficera prasowego w Sanoku mł.asp. Annę Oleniacz: „Z jakiej broni została zastrzelona kobieta, bowiem mężczyzna – sprawca był myśliwym?”

„W dniu dzisiejszym z tego, co wiem, jednostka broni została zabezpieczona, na chwilę obecną trwają ustalenia, czy rzeczywiście z tej broni padły strzały.

Dziennikarze „Ale jaka to broń – długa, krótka?”

Oficer prasowy: „Na chwilę obecną nie wiem, jaka broń została zabezpieczona, te pytania proszę kierować do Pani Prokurator, która nadzoruje całe postępowanie”.

Dziennikarze: „Kim była osoba, która strzelała?”

Oficer prasowy: „Prawdopodobnie osoba, która strzelała, to był 47-letni mieszkaniec powiatu Sanockiego, ale dokładne okoliczności to już pokaże śledztwo, które będzie w tej sprawie prowadzone”

Dziennikarze: „Ale kim był?”

Oficer prasowy: „47-letni mieszkaniec powiatu sanockiego”.

³ Technika zdarłej płyty polega na powtarzaniu zdania, które zostało wypowiedziane za pierwszym razem, odmawiający trzyma się więc prawdziwego, stanowczego wariantu asertywnego, nie zmieniając go pod żadnym pozorem, powtarzając go tyle razy, ile będzie trzeba. Technika stosowana jest w sytuacjach, w których mimo spełnienia wszelkich warunków asertywnej odmowy, nie jest ona nadal usłyszana, nie dociera do rozmówcy. Prośba czy propozycja jest ponawiana po raz drugi, trzeci czy czwarty.

⁴ <http://www.youtube.pl> pod hasłem: „Pytania do Policji ws. strzelaniny w Sanoku” [dostęp: 01-01-2011].

Dziennikarze: „A czy miał pozwolenie na broń?”

Oficer prasowy: „Wiemy, że był myśliwym i miał pozwolenie na broń”.

Dziennikarze: „Czy był jakiś świadek?”

Oficer prasowy: „Na te pytania odpowie prowadzone postępowanie”.

Dziennikarze: „Ile strzałów zostało oddanych w tym domu?”

Oficer prasowy: „Na to pytanie odpowie prowadzone postępowanie, śledztwo prowadzone przez prokuratora”.

Dziennikarze: „Czy można wykluczyć udział, osób trzecich?”

Oficer prasowy: „Na to pytanie odpowie prowadzone postępowanie, śledztwo prowadzone przez prokuratora”.

Dziennikarze: „Co mogło być tłem tego tragicznego zajścia?”

Oficer prasowy: „Na to pytanie odpowie prowadzone postępowanie, śledztwo prowadzone przez prokuratora, to jest za szybko, aby mówić o powodach, jakie kierowały osobą, która wyciąga broń i strzela do siebie najbliższej osoby”.

Aby posiadać inicjatywę w konfrontacji z dziennikarzami, warto poinformować przedstawicieli mediów o sytuacji kryzysowej. W taki sposób staniemy się pierwszym źródłem informacji, co może wpłynąć na nierozprzestrzenianie się informacji o kryzysie, nad którym później nie zapanujemy. W wypowiedziach należy przedstawiać działania Policji, a nie przestępców, na przykład „Policja ustaliła i zatrzymała sprawców napadu na placówkę”, a nie „W centrum miasta w biały dzień, dobrze uzbrojeni i profesjonalni bandyci napadli na bank”.

Przykład nr 4:

Rzecznik prasowy Komendanta Wojewódzkiego Policji w Szczecinie podkom. Przemysław Kimon o wydarzeniu napadu na bank w dniu 11 lutego 2011 roku⁵:

„Dzisiaj około godziny 14:30 do punktu bankowego na terenie Szczecina wszedł młody mężczyzna, tam podszedł do kasjerki, która siedziała za ladą, zagroził jej przedmiotem przypominającym broń, zażądał wydania pieniędzy. W tym momencie kobieta schyliła się za ladę, mężczyzna ten nie wiadomo dlaczego, ale wystraszył się, uciekł z wnętrza banku, żadnych pieniędzy nie skradł, no i w tej chwili policjanci prowadzą czynności, zmierzające do tego, aby ustalić, jak to zdarzenie dokładnie przebiegało i też zmierzają do tego, aby zatrzymać sprawcę bądź też sprawców tego zdarzenia. Będą też zabezpieczać ślady pozostawione

⁵ <http://www.youtube.pl> pod hasłem: „Napad na bank PKO w Szczecinie” [dostęp: 01-01-2018].

na miejscu zdarzenia przez tegoż mężczyznę, który wszedł do placówki banku”.

Na twierdzenie dziennikarza „Podobno kogoś złapaliście”, rzecznik odpowiedział „Na tę chwilę jest jedna osoba zatrzymana, jednakże jeszcze jej nie wiążemy dokładnie z tą sprawą na 100 %”.

Dziennikarz - „Ale był w kominiarce?”. Podkom. Przemysław Kimon „Nie, mężczyzna ten był bez kominiarki”. Dziennikarz – „Co miał w ręku?”. Rzecznik – „Prawdopodobnie był to przedmiot przypominający broń, nie wiemy tego, tego nie jesteśmy stwierdzić wyłącznie po wyjaśnieniach świadka”. Dziennikarz – „Czy tutaj jest monitoring?”. Rzecznik – „Na tę chwilę nie mam informacji na temat”.

W tekście mówionym nie używajmy wielu liczebników, bo przekaz będzie niezrozumiały. Używając liczebników, zaokrąglajmy je, np. zamiast „zero przecinek pięć dziesiątych promila” powiedzmy „pół promila”.

Przykład nr 5:

Oficer prasowy z KPP Strzelce Opolskie, podkom. Sławomir Nowak⁶, podczas relacji z miejsca wypadku drogowego zapytany przez dziennikarza o stan trzeźwości kierującego sprawcy wypadku użył niepoprawnego zwrotu:

„Badanie trzeźwości wykonane na miejscu wykazało, że w jego organizmie w wydychanym powietrzu jest zero pięć dziesiątych miligrama na litr, czyli prawie jeden promil alkoholu”, poprawnie byłoby użycie następującego zwrotu „Badanie alkomatem wykazało zawartość jednego promila alkoholu” – pomimo że alkomat dokonuje pomiaru zawartości alkoholu w wydychanym powietrzu i powinno się mówić o faktycznej liczbie miligramów alkoholu na litr powietrza ewentualnie przeliczonej na liczbę promili, to dla odbiorcy liczba podawana w promilach jest bardziej zrozumiała.

Nie używajmy pleonazmów⁷ typu: *okres czasu, kontynuować dalej, wzajemna współpraca, dzień dzisiejszy, miesiąc maj*. Nie wolno używać ani powtarzać za dziennikarzem epitetów i form „straszących” typu: *straszne, okropne, przerażające, wstrząsające, bez szans, całkowicie zaskoczyli* itp. Poza samą treścią informacji ważny jest sposób jej przekazania. Wypowiedź powinna być rzeczowa, krótka i nienagannie ścisła. Czas jej trwania powinien wynosić około kilkunastu sekund, gdyż tyle wyniesie czas antenowy na jej przedstawienie. Informację należy przedstawić w sposób przyciągający uwagę i bez nadmiernych emocji.

⁶ Wydarzenie z dnia 26 września 2008 – <http://www.youtube.pl> [dostęp: 01-01-2018].

⁷ pleonazm- połączenie wyrazów znaczących to samo lub prawie to samo - opracowano na podstawie *Słownika Współczesnego Języka Polskiego*, wyd. Reader's Digest, Warszawa, 2005.

Przykład nr 6:

W przykładzie nr 3 przytoczono wypowiedź oficera prasowego z Sanoka dotyczącą strzelaniny w jednym z mieszkań, gdzie 10 września 2012 roku mężczyzna śmiertelnie postrzelił kobietę. Oficer prasowy w Sanoku mł.asp. Anna Oleniacz na pytanie: „Z jakiej broni została zastrzelona kobieta, bowiem mężczyzna – sprawca był myśliwym?”, odpowiedziała, używając pleonazmu: „W dniu dzisiejszym z tego, co wiem, jednostka broni została zabezpieczona, na chwilę obecną trwają ustalenia, czy rzeczywiście z tej broni padły strzały”. Wystarczyło powiedzieć, nie popełniając błędu „W dniu 10 września 2012 roku (..)” lub „Dzisiaj (..)” bez stosowania pleonazmu w wypowiedzi.

2. Sytuacja kryzysowa w komunikacji społecznej Policji

Wypadek komunikacyjny z ofiarami śmiertelnymi, zaginięcie małoletniego dziecka, wybuch bomby w centrum handlowym pełnym klientów, atak terrorystyczny czy brak komunikacji przełożonego z podwładnymi w jednostce organizacyjnej Policji to dla dziennikarzy sytuacja kryzysowa⁸. Wszystkie przypadki są przez nich traktowane jednakowo z uwagi na brak znajomości obowiązujących przepisów prawa, z których wprost wynika, jaka konkretnie sytuacja czy też zdarzenie określane jest mianem właśnie sytuacji kryzysowej.

Za każdym razem, gdy rzecznik czy oficer prasowy otrzymają od redaktora pytanie: *Jakie są przyczyny tej „sytuacji kryzysowej”?*, należy zapytać wprost, o jaką konkretną sytuację w ciągu dnia mu chodzi, bowiem to, co dla dziennikarzy i mediów jest sytuacją kryzysową, to dla służb odpowiedzialnych za porządek i bezpieczeństwo już nie. Np. dla mediów sytuacją kryzysową będzie pożar w miejscowości X, gdzie z budynku, w którym wybuchł należało ewakuować mieszkańców, a przecież służby nie mają wpływu na przyczynę pożaru, jedynie na efekt działań zmierzających do minimalizacji zagrożenia życia i zdrowia osób, których to dotyczy.

Jednak rolą rzecznika prasowego czy oficera prasowego nie jest tłumaczenie dziennikarzom definicji sytuacji kryzysowej, która przecież wynika z ustawy

⁸ Art. 3 Ustawy o zarządzaniu kryzysowym z dnia 21 maja 2007 roku (Dz. U. Z 2007, nr 89, poz. 590 ze zm.). Ilekroć w ustawie mowa o: 1) sytuacji kryzysowej- należy przez to rozumieć sytuację wpływającą negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, mienia w znacznych rozmiarach lub środowiska, wywołująca znaczne ograniczenia w działaniu właściwych organów administracji publicznej ze względu na nieadekwatność posiadanych sił i środków”

o zarządzaniu kryzysowym, lecz odpowiedź na zadane mu pytanie dotyczące konkretnej sytuacji. Bez względu na to, czy sytuacje kryzysowe zostały spowodowane przez siły natury czy działania ludzkie, a także niezależnie od tego, czy media w jakimkolwiek stopniu przyczyniły się do powstania tych sytuacji – z chwilą, gdy już one powstaną, media mają pewien, mniejszy lub większy wpływ na ich rozwój oraz sposób rozwiązania kryzysu, a o tym rzecznicy nie mogą zapominać.

Na podstawie przykładu pożaru, w wyniku którego śmierć poniosła cała czteroosobowa rodzina, a dziennikarze przybyli pierwsi na miejsce przed rzecznikami prasowymi i już podali komunikat w mediach o sytuacji kryzysowej, o ofiarach śmiertelnych, o stanie budynku, któremu grozi zawalenie, o ewakuacji pozostałych mieszkańców bez konsultacji z rzecznikami prasowymi służb pracujących na miejscu zdarzenia, wyraźnie będzie widać różnicę w pracy i wzajemnych oczekiwaniach rzeczników prasowych i dziennikarzy⁹.

Dziennikarzy można podzielić na dwie grupy. Jedni to profesjonaliści, znający doskonale techniki warsztatu – co prawda bywają zmanierowani, bo niejedno widzieli i przeprowadzili wiele wywiadów oraz stworzyli wiele reportaży. Drugi typ dziennikarzy rozmnożył się w ostatnich latach w trakcie burzliwego rozwoju i ekspansji mediów. To brawurowi, nieokrzesani, wszędobylscy dziennikarze¹⁰, którzy bazują na sensacyjnej informacji, najczęściej opartej na ludzkiej tragedii. Ważne jest w związku z tym, aby rzecznik prasowy przed udzieleniem wywiadu umiał rozpoznać, z jakiego typu dziennikarzem ma do czynienia. Najważniejsze bowiem w sytuacji kryzysowej jest udzielenie właściwej i zgodnej z rzeczywistością odpowiedzi, a pytanie zadane przez dziennikarza jest na drugim miejscu. Odbiorca bardzo często, widząc relacje z miejsca zdarzenia, jest bardziej zainteresowany tym, czy nie grozi mu jakieś niebezpieczeństwo, dlatego skupia się na komunikacie wydawanym przez przedstawiciela służb, a nie na zadawanym pytaniu przez dziennikarza. Wszystkie media po przybyciu na miejsce dążą:

- do szybkiego pozyskania informacji o zaistniałym zdarzeniu,
- starają się wskazać bezpośrednich winnych,
- do podania jak największej liczby szczegółów (przyczyny sytuacji kryzysowej, liczba rannych, ofiar),
- do oceny sprawności akcji ratowniczej / policyjnej / ewakuacyjnej,
- do uzyskania dostępu do bezpośredniego obrazu / dźwięku,

⁹ Przykład własny.

¹⁰ H. Pietrzak, J. B. Hałaj, *Rzecznik Prasowy - Teoria i Praktyka*, Rzeszów 2003, s. 3-29.

- do rozmów z uczestnikami (poszkodowani, świadkowie, Policja, służby ratownicze),
- poszukują winnych w wyższych uwarunkowaniach (instytucje, decydenci, obowiązujące prawo)¹¹.

Odpowiednym przykładem jest sytuacja jak wyżej, gdy dziennikarze oczekują jeszcze na miejscu pożaru w czasie akcji ratowniczej od rzecznika prasowego podania przyczyn pożaru. Na pytanie dziennikarza „Co było bezpośrednią przyczyną pożaru?” czy też „Kto jest sprawcą podpalenia?” należałoby odpowiedzieć „Z uwagi na trwające czynności wyjaśniające zmierzające do ustalenia przyczyn pożaru nie jestem w stanie odpowiedzieć w tej chwili. Po zakończeniu czynności podam Państwu przyczynę wybuchu pożaru. Na chwilę obecną najważniejsze dla nas jest życie i zdrowie osób poszkodowanych”. Z uwagi na powyższe nie jest możliwe spełnienie oczekiwań dziennikarzy. Dodatkowym problemem pojawia się, gdy na miejscu zdarzenia dziennikarze są pierwsi przed rzecznikiem prasowym - nie mają więc z kim porozmawiać odnośnie stanu faktycznego. Wówczas bazują jedynie na obrazie lub na wywiadzie z przypadkowymi świadkami zdarzenia. Próbuje także rozmawiać z funkcjonariuszem Policji obecnym na miejscu. O ile nie jest on w danym momencie zaangażowany w czynności związane z ratowaniem życia, udzieleniem pomocy czy zabezpieczeniem miejsca, to może wypowiadać się, ale w zakresie swoich kompetencji i na temat wykonywanych przez siebie czynności. Natomiast jego wypowiedź odnośnie tego, co *de facto* w danym czasie robi bądź zrobił, dla mediów nie będzie interesująca. Reporterzy od razu chcieliby wiedzieć, jaka była przyczyna pożaru, kto jest sprawcą, czy był uprzednio karany, jaka kara mu grozi na spowodowanie pożaru itd. Od tego momentu można stwierdzić, że zaczyna się konflikt między rzecznikami a dziennikarzami. Trudno wytłumaczyć dziennikarzom, że w przypadku pożaru to dalsze czynności po jego ugaszeniu będą wyjaśniać nam przyczyny, a nie poszlaki postawione przez świadków zdarzenia.

Trudno jest też przewidzieć przedział czasu, jaki będzie przeznaczony na przeprowadzenie śledztwa. Dziennikarze, często nieusatisfakcjonowani zdobytymi informacjami na miejscu zdarzenia, lubią sami na własną rękę stawiać tezy o przyczynach. Dlatego bardzo dużo instytucji, w tym Policja, Straż Pożarna, wypracowało własne przepisy regulujące współpracę z mediami, określając jasno, kto jest odpowiedzialny za kontakt z mediami. W przypadku Policji za

¹¹ Własny wywiad przeprowadzony w dniu 4 marca 2013 roku w siedzibie TVP OLSZTYN z redaktorem naczelnym wydania Informacji regionalnych w TVP OLSZTYN- Maciejem Wróblem dotyczącym zasad współpracy mediów z rzecznikami/oficerami prasowymi Policji.

działalność prasowo-informacyjną odpowiedzialny jest rzecznik prasowy w komendach wojewódzkich Policji, oficer prasowy w komendach miejskich i powiatowych oraz inni funkcjonariusze do tego upoważnieni przez przełożonych, a nie przypadkowi funkcjonariusze, którzy akurat biorą udział w czynnościach na miejscu zdarzenia¹². Jednak dla dziennikarzy jest to niezrozumiałe i nie respektują tych wewnętrznych przepisów, ponieważ zależy im na jak najszybszym przekazie informacji. Dlatego kluczowymi zasadami postępowania w relacjach z mediami w sytuacji kryzysowej będzie: informowanie dziennikarzy od razu, gdy ze sprawdzonych źródeł dowiemy się o przyczynach sytuacji kryzysowej bądź zdobędziemy podstawowe informacje na temat tego, co się stało. Zapobiegniemy w ten sposób spekulacjom ze strony mediów, które należałoby uprzedzić, ile czasu upłynie, zanim podamy ten właściwy komunikat o stanie rzeczywistym. Rzecznik musi zdawać sobie sprawę z tego, iż każda wątpliwość lub też wieloznaczność wypowiedzi może stanowić podstawę do dalszych spekulacji i poszukiwań dziennikarskich¹³, co spowoduje błędny obraz całej akcji ratunkowej czy też dalszych czynności Policji na miejscu zdarzenia. W przypadku sytuacji kryzysowych, gdzie mamy do czynienia z zagrożeniem bezpieczeństwa, należy wyznaczyć punkt dla obsługi mediów, w którym regularnie będziemy prowadzić spotkania z nimi. Unikniemy wówczas sytuacji, w których dziennikarze będą szukać rozmówców na własną rękę – wykorzystując do wywiadów ofiary zdarzenia, świadków czy też przypadkowe osoby. Ponadto wskazanie mediom stref bezpieczeństwa, jak i swobodnego poruszania się, zapobiegnie sytuacjom, w których dziennikarze poszukują miejsc nie zawsze rozsądnych i bezpiecznych, skąd mogą zrobić zdjęcia czy nagrywać akcje ratownicze. Dobrze też jest upewnić się, że udzielanie informacji jest skoordynowane, zwłaszcza wśród pracowników zespołu prasowego, tzn., że wszyscy posiadają tę samą wiedzę i mówią to samo¹⁴.

¹² § 7 Zarządzenia nr 1204 Komendanta Głównego Policji z dnia 12 listopada 2007 r. w sprawie form i metod działalności prasowo-informacyjnej w Policji:

1. Bezpośrednio na miejscu wykonywania czynności funkcjonariusz Policji udziela dziennikarzom informacji na ich wyraźne żądanie i po okazaniu przez nich legitymacji prasowej.

2. Jeśli na miejscu znajduje się kilku funkcjonariuszy Policji, informacji udziela funkcjonariusz Policji, kierujący działaniami lub wyznaczona przez niego osoba.

3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, powinny stanowić jedynie ogólny opis zadania, które wykonuje funkcjonariusz i nie mogą zawierać danych, które posłużyłyby do formułowania sądów o winie uczestników zdarzenia lub do identyfikacji osób uczestniczących w zdarzeniu.

¹³ Ibidem, s. 3-29.

¹⁴ W. Trzczińska, I. Wiciak, *Skuteczne komunikowanie w administracji publicznej*, Szczytno 2011, s. 103.

Istotnym będzie także skontaktowanie się z przedstawicielami innych służby ratowniczych będących na miejscu zdarzenia w sprawie spójności komunikatu dla mediów, gdyż dziennikarze bardzo często prowadzą równocześnie wywiady z kilkoma rzecznikami różnych służb albo tuż po zakończeniu akcji ratowniczych porównują komunikaty podczas programów telewizyjnych. Ponadto zapraszają zewnętrznego specjalistę lub eksperta, który na podstawie tych komunikatów ocenia całą sytuację.

Niezmiernie trudno współpracuje się z mediami w sytuacji, podczas której informacją zarządza już prokurator jako jedyny gospodarz postępowania. Na przykład wspomniany pożar z kilkoma ofiarami śmiertelnymi. Funkcjonariusz odpowiedzialny za politykę informacyjno-prasową nie może udzielać wywiadów odnośnie przyczyn pożaru bez zgody prokuratora, jednak dziennikarze niejednokrotnie domagają się komentarzy lub oczekują wskazania sprawcy. Sytuacja taka po części wynika z braku znajomości przepisów postępowania karnego przez dziennikarzy odnośnie ujawniania informacji z postępowania przygotowawczego.

Ta krytyka jednak nie ma celu wytykania błędów popełnianych przez dziennikarzy, lecz wypracowanie wspólnie zasad postępowania i działania na miejscu sytuacji kryzysowej. Powinno zależeć nam wspólnie, rzecznikom i mediom, na rzetelnej pracy zmierzającej do podania właściwego komunikatu dla odbiorcy. Nie możemy zapominać, że przecież pracujemy na rzecz ich bezpieczeństwa. To, jaki komunikat otrzymają odbiorcy od mediów, będzie miało ogromny wpływ na ich poczucie bezpieczeństwa, a także wpływ na pogląd o danej sytuacji. Informacja zawsze stanowiła podstawę do podejmowania wszelkich decyzji, zwłaszcza ta dotycząca zagrożeń bezpieczeństwa bądź o sytuacji kryzysowej - charakteryzująca się wysokim stopniem złożoności oraz niepewności. Właściwa diagnoza i selekcja odbieranej informacji ma decydujący wpływ na jakość podejmowanych decyzji. Ludzie oglądający lub czytający komunikat o zagrożeniach przecież nie wiedzą, co tak naprawdę się stało i dlatego bazują jedynie na informacjach przekazanych im przez media. Z kolei media otrzymują informacje właśnie od przedstawicieli poszczególnych służb, na których spoczywa ogromna odpowiedzialność.

Podsumowanie

Rolą mediów jest przekazywanie informacji oraz poruszanie ważnych i istotnych problemów społeczno-politycznych i kulturalnych. Z całą pewnością jest w tych słowach sporo racji, niemniej jednak należy pamiętać, że każde rozwią-

zanie medialne ma indywidualny charakter, a tym samym inny sposób przekazywania informacji.

Internet, telewizja, radio, prasa – możliwości w tym zakresie jest bardzo wiele. Ogólnie wiadomo, że media ogrywają istotną funkcję społeczną, w swoisty sposób obrazując aktualne wydarzenia i problemy. Warto jednak pamiętać, że media to nie tylko suche źródło informacji, ale także swego rodzaju motor mobilizujący do własnych przemyśleń, refleksji i poszukiwań. Ponadto jest to alternatywa, która poza stroną stricte medialną posiada także szereg innych możliwości. Przykładowo, telewizja to nie tylko blok informacyjno-publicystyczny, ale także szeroko rozumiana rozrywka oraz bogata paleta filmów. Podobnie rzecz wygląda w kwestii ogólnodostępnego Internetu, niwelującego globalizację, a tym samym umożliwiającego stały i nieograniczony dostęp do informacji przekazywanych w różnych językach i na różnych stronach. Sporą popularność w dzisiejszych czasach wyrobiły sobie oczywiście nowe media¹⁵, o czym wie doskonale wielu z nas. Z całą pewnością można jednak stwierdzić, że nowe media to przede wszystkim komputer oraz Internet. Z takich mediów korzystają przede wszystkim młode osoby, choć także i te bardziej dojrzałe naprawdę chętnie się na to decydują. Nowe media charakteryzują się przede wszystkim tym, że wprowadzona w nich jest cyfryzacja przekazu, a więc zapis cyfrowy, który staje się ulotną oraz płynną jakością i jest ciągłą permutacją zbioru cyfr. Oprócz tego w nowych mediach zauważyć można także interaktywność, a więc indywidualizację przekazu, gdzie mamy naprawdę sporą wolność i redukcję przymusów oraz wzajemnych zobowiązań. Warto wspomnieć także o wirtualności, czyli o zastępowaniu obrazowych prezentacji rzeczywistości symulacjami, dzięki temu zacierają się różnice między odbiciem a symulacją, co czyni wszystko nierealnym. Nowe media mają w sobie wiele zalet, ponieważ dzięki nim można w szybki i prosty sposób zdobyć

¹⁵ Nowe media to ogólne określenie wielu różnych form komunikacji elektronicznej, które są możliwe dzięki użyciu technologii komputerowej, wykorzystujące m.in. publikacje elektroniczne na CD-ROM, DVD, telewizję cyfrową i przede wszystkim Internet. Oznacza to korzystanie -na potrzeby komunikowania się- z komputerów stacjonarnych i przenośnych, jak i innych bezprzewodowych urządzeń przenośnych. Do nowych mediów zalicza się: strony internetowe, pocztę elektroniczną, społeczności internetowe, reklamę internetową, kioski elektroniczne, aparaty cyfrowe, integrację cyfrowych danych z telefonu, środowiska wirtualnej rzeczywistości (w tym gry wideo)- opracowano na podstawie definicji nowych mediów stosowanej w badaniach statystycznych statystyki publicznej przez Główny Urząd Statystyczny oraz nowe media to kompleks usług dostępnych użytkownikom sieci komunikacyjnych, które pozwalają na przesyłanie danych zarówno o charakterze publicznych jak i prywatnym, to środki służące do porozumiewania się ludzi, które wykorzystują elektronikę dla przekazu sygnałów (T. Goban-Klas, 1999:77, „*Media i komunikowanie masowe: teorie analizy prasy, radia, telewizji, Internetu*, Warszawa-Kraków 1999).

informacje, na których nam zależy, także Widać więc wyraźnie, że warto z takich mediów korzystać, bo to może nam się opłacić.

Przedstawione zasady kontaktów z mediami są potwierdzeniem roli, jaką przypisuje się środkom masowego przekazu w kształtowaniu opinii społecznej i wizerunku instytucji, których funkcjonowanie wzbudza społeczne zainteresowanie. Od wzajemnych relacji pomiędzy dziennikarzami a policjantami zależy, w jakim świetle praca Policji będzie przedstawiana. Źródłem wzajemnej wrogości lub niechęci może być brak wiedzy na temat specyfiki wykonywanego zawodu. Dla dziennikarza informacja jest podstawowym towarem, a jego zadaniem dążenie do jej uzyskania. Rolą policjanta jest zaspokojenie tej potrzeby w sytuacji, gdy nie ma przeciwwskazań i wyjaśnienie, dlaczego informację można podać tylko w ograniczonym zakresie. Jeśli Policja odmówi rzeczowego informowania dziennikarzy, ograniczy możliwość korzystania z jej ustaleń, dziennikarze będą jej poszukiwać w inny sposób, co może przynieść tylko negatywne skutki.

Podsumowując „wzajemne relacje między Policją a przedstawicielami mediów powinny opierać się na następujących zasadach:

- Przyjazne i regularne kontakty robocze Policji z przedstawicielami mass mediów są gwarancją eliminowania niedopowiedzeń czy wręcz konfliktów. Jednocześnie budują wzajemne zrozumienie dla wykonywanej pracy zawodowej.
- W sytuacjach spektakularnych/kryzysowych niezbędne jest wzajemne traktowanie: rzeczowe, pełne zaufania i otwarte. Należy utrzymywać bezpośrednio kontakty z przedstawicielami mass mediów również na miejscu zdarzenia.
- W sytuacjach trudnych Policja powinna odpowiednio wcześniej, wyczerpująco i zrozumiale informować przedstawicieli mass mediów o wydarzeniu. W przypadku prowadzonych dochodzeń lub śledztw rzecznicy powinni uwzględniać wskazania kierownictwa Policji czy prokuratury.
- Podczas nagłych wypadków, katastrof czy ciężkich przestępstw zwraca się uwagę przedstawicielom mass mediów, że zdrowie i życie mają pierwszeństwo nawet przed prawem do informacji. W takich sytuacjach informacji udziela rzecznik prasowy lub osoba przygotowana w ramach swoich kompetencji (wówczas kontakt z mediami koordynuje rzecznik prasowy). Dziennikarze prezentują przebieg i tło przestępstwa, nie utrudniając pracy policjantom. Nie stwarzają przestępcom możliwości publicznej autoprezentacji ani nie podają informacji służących przestępcom.

- Dla przedstawicieli mass mediów relacjonujących określone wydarzenie Policja powinna przygotować wydzielone, nawet ruchome i możliwie blisko zdarzenia, miejsce pracy. Dziennikarze powinni mieć możliwość konsultowania się z Policją lub prokuraturą.
- Fotografowanie i filmowanie w miejscach publicznych jest powszechnie dozwolone.
- Policja powinna pomagać przedstawicielom mass mediów w zdobywaniu informacji oraz informować o swoich przedsięwzięciach, jeżeli nie koliduje to z taktyką działania policyjnego.

Bibliografia:

- Goban-Klas T., *Media i komunikowanie masowe: teorie analizy prasy, radia, telewizji, Internetu*, Wyd. PWN, Warszawa-Kraków 1999.
- Pietrzak H., Hałaj J., *Rzecznik Prasowy- Teoria i Praktyka*, Wyd. WSliZ, Rzeszów 2003.
- Trzcińska W., Wiciak I. *Skuteczne komunikowanie w administracji publicznej*, Wyd. WSPol, Szczytno 2011.
- Ustawa o zarządzaniu kryzysowym z dnia 21 maja 2007 roku (Dz. U. Z 2007, nr 89, poz. 590 ze zm.).
- <http://www.youtube.pl> pod hasłem „Głos mediów-Policja ujawniła świadka” [dostęp: 01-01-2018].
- <http://www.youtube.pl> pod hasłem: „Napał na bank PKO w Szczecinie” [dostęp: 01-01-2018].
- <http://www.youtube.pl> pod hasłem „Próbował przekupić Policję krówkami” [dostęp: 01-01-2018].
- <http://www.youtube.pl> pod hasłem: „Pytania do Policji ws. strzelaniny w Sanoku” [dostęp: 01-01-2011].
- <http://www.youtube.pl> Wydarzenie z dnia 26 września 2008 - [dostęp: 01-01-2018].
- Zarządzenia nr 1204 Komendanta Głównego Policji z dnia 12 listopada 2007 r. w sprawie form i metod działalności prasowo-informacyjnej w Policji