

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia de Securitate 14(2) (2024)

ISSN 2657-8549

DOI 10.24917/26578549.14.2.12

Ewa Durek

Szkoła Doktorska Uniwersytetu Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

ORCID 0000-0001-5695-061X

Rola i zadania rzecznika prasowego w profilaktyce i przeciwdziałaniu negatywnym skutkom sytuacji nadzwyczajnych

The Role and Responsibilities of a Press Spokesperson in Preventing and Alleviating the Negative Effects of Extraordinary Situations

Abstrakt

Rzecznik prasowy pełni rolę strategicznego pośrednika pomiędzy instytucją a mediami. Jako osoba posiadająca mandat do oficjalnego reprezentowania organizacji jest odpowiedzialny za dostarczanie kluczowych informacji w sposób przystępny i zrozumiały dla opinii publicznej. W poniższym artykule omawiam podstawy prawne funkcjonowania rzecznika prasowego w instytucjach państwowych i opisuję jego najważniejsze zadania ze szczególnym uwzględnieniem działań w przypadku sytuacji kryzysowych i nadzwyczajnych.

Słowa kluczowe: rzecznik prasowy, sytuacja kryzysowa, komunikacja strategiczna, bezpieczeństwo

Abstract

A press spokesperson serves as a strategic intermediary between an institution and the media. As an individual with the mandate to officially represent an organization, the spokesperson is responsible for delivering key information in a manner that is both accessible and comprehensible to the public. This article discusses the legal foundations for the role of the press spokesperson within state institutions and outlines their primary responsibilities, with particular emphasis on actions taken during crises and extraordinary situations.

Keywords: spokesperson, crisis situation, strategic communication, security

Wstęp

Rzecznik prasowy pełni rolę strategicznego pośrednika pomiędzy instytucją a mediami. Jako osoba posiadająca mandat do oficjalnego reprezentowania organizacji jest odpowiedzialny za dostarczanie kluczowych informacji w sposób przystępny i zrozumiały dla opinii publicznej. W praktyce oznacza to formułowanie komunikatów, które są zgodne z polityką organizacji i jej wartościami, a także ich dystrybucję za pośrednictwem mediów. Poprzez szybką i spójną komunikację rzecznik wpływa na sposób, w jaki instytucja jest postrzegana, co ma szczególne znaczenie w sytuacjach kryzysowych, gdy każde opóźnienie lub niejasność może prowadzić do dezinformacji i eskalacji problemu.

Definicje i podstawy prawne

Słownik Języka Polskiego definiuje rzecznika prasowego jako osobę, która w imieniu np. rządu, prezydenta lub jakiejś instytucji udziela informacji dziennikarzom¹, co – do zasady – jest kluczowym zadaniem osoby pełniącej tę funkcję. Rzecznictwo prasowe jako zawód wyodrębniło się dopiero pod koniec XIX w. i na początku wieku XX. Pojawienie się rzeczników jest związane z początkami systemów demokratycznych (instytucja czy firma ze swoich posunięć musi się tłumaczyć jedynie w systemie demokratycznym)².

W polskim systemie prawnym organizację i zadania rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej reguluje Ustawa Prawo Prasowe oraz powiązane z nią rozporządzenie. Art. 11 ust 2 Ustawy Prawo prasowe wymienia rzeczników prasowych wśród osób zobowiązanych do udzielania informacji dziennikarzom³. Ich obowiązki oraz zakres czynności opisane są w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej. Zgodnie z rozporządzeniem wykonują zadania z zakresu polityki informacyjnej rządu. Polegają one w szczególności na:

1. publicznym prezentowaniu działań organów administracji rządowej,
2. organizowaniu kontaktów publicznych organów administracji rządowej, realizowanych z udziałem lub za pośrednictwem środków masowego przekazu.

Rozporządzenie nakłada również na rzeczników prasowych obowiązek koordynowania zadań wynikających z Ustawy o dostępie do informacji publicznej⁴. Informacją publiczną (zgodnie z definicją ustawową) jest każda informacja o sprawach publicznych. Przysługuje ona każdemu, kto o nią zapyta, a pytający nie musi legitymować się żadnym szczególnym tytułem prawnym do jej uzyskania. Celem ustawodawcy była

¹ *Rzecznik prasowy*. <https://sjp.pwn.pl/slowniki/rzecznik%20prasowy.html> [dostęp: 10.11.2024].

² R. Szczepaniak (2007). *Czy w bibliotece potrzebny jest Rzecznik Pasowy? Na podstawie doświadczeń polskich i niemieckich*. W: *Marketing biblioteczny rozważania, dyskusje, konteksty*. Gdańsk, s. 44

³ Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe, Dz.U.2018.1914 t.j. z dnia 05.10.2018.

⁴ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej, Dz.U.2002.4.36 z dnia 2002.01.18.

transparentność działań organów administracji publicznej i ułatwienie obywatelom dostępu do informacji o ich działaniu, stąd też tryb przedstawienia zapytania jest maksymalnie odformalizowany, aby umożliwić każdemu uzyskanie interesujących go informacji. Udostępnieniu na zasadach, które wprowadza ustawa, podlegają w szczególności informacje:

- 1) o polityce wewnętrznej i zagranicznej: zamierzeniach działań władzy ustawodawczej oraz wykonawczej, projektowaniu aktów normatywnych, programach w zakresie realizacji zadań publicznych, sposobie ich realizacji, wykonywaniu i skutkach realizacji tych zadań;
- 2) dotyczące władz publicznych, w tym o statusie prawnym lub formie prawnej, organizacji, przedmiocie działalności i kompetencjach, organach i osobach sprawujących w nich funkcje, ich kompetencjach i majątku, którym dysponują;
- 3) o zasadach funkcjonowania podmiotów publicznych: trybie działania władz publicznych i ich jednostek organizacyjnych, trybie działania państwowych osób prawnych i osób prawnych samorządu terytorialnego w zakresie wykonywania zadań publicznych i ich działalności w ramach gospodarki budżetowej i pozabudżetowej, sposobach stanowienia aktów publicznoprawnych, sposobach przyjmowania i załatwiania spraw, stanie przyjmowanych spraw, kolejności ich załatwiania lub rozstrzygania, prowadzonych rejestrach, ewidencjach i archiwach oraz o sposobach i zasadach udostępniania danych w nich zawartych;
- 4) o danych publicznych: treści i postaci dokumentów urzędowych, stanowiskach w sprawach publicznych zajętych przez organy władzy publicznej i funkcjonariuszy publicznych, treści innych wystąpień i ocenach dokonywanych przez organy władzy publicznej, informacjach o stanie państwa, samorządów i ich jednostek organizacyjnych;
- 5) o majątku publicznym, w tym o majątku Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych, innych prawach majątkowych przysługujących państwu i jego długom, majątku jednostek samorządu terytorialnego oraz samorządów zawodowych i gospodarczych oraz majątku osób prawnych samorządu terytorialnego, a także kas chorych⁵, dochodach i stratach spółek handlowych, w których podmioty Skarbu Państwa mają pozycję dominującą w rozumieniu przepisów kodeksu spółek handlowych, oraz dysponowaniu tymi dochodami i sposobie pokrywania strat, długu publicznym, pomocy publicznej, ciężarach publicznych⁶.

⁵ System kas chorych został zastąpiony w 2003 r. Narodowym Funduszem Zdrowia. Por. *Jak kasy chorych przekształcają się w oddziały Narodowego Funduszu Zdrowia* (2003, kwiecień). Puls Medycyny. <https://pulsmedycyny.pl/system-ochrony-zdrowia/prawo/jak-kasy-chorych-przekształca-sie-w-oddzialy-narodowego-funduszu-zdrowia/> [dostęp: 11.05.2025]. Jednak zdarza się, iż termin kasa chorych w potocznej polszczyźnie utożsamiany jest z nazwą płatnika w ubezpieczeniowym systemie opieki zdrowotnej. Szerzej na ten temat: P. Bromber (2014). *Rola i funkcjonowanie NFZ w systemie ochrony zdrowia*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 802. Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia”, nr 65.

⁶ Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U.2022.902 t.j. z dnia 27.04.2022, art. 6.

Wymieniony powyżej zakres informacji co do zasady mieści się w ogólnym, szerokim pojęciu działania danej jednostki, stąd przypisanie koordynacji udzielania tych informacji do zakresu obowiązków rzeczników prasowych jest logicznie uzasadnione. Pomiędzy informacją prasową a publiczną istnieją zarówno podobieństwa, jak i różnice. Przykładowo, termin udzielenia odpowiedzi w obu przypadkach jest określony ustawowymi przepisami i wynosi dwa tygodnie. W praktyce zdarza się, iż dziennikarze korzystają z przysługującego im jako obywatelom prawa do uzyskania informacji publicznej i w tym trybie uzyskują informacje od organu. Co do zasady Ustawa o dostępie do informacji publicznej nie służy uzyskaniu informacji o opinii reprezentanta danego podmiotu lub polemice z jego ustaleniami⁷. Informacje takie mogą zostać uzyskane w ramach zapytań prasowych, kierowanych do podmiotu w ramach Ustawy Prawo prasowe.

Omawiane rozporządzenie reguluje bezpośrednio zadania i tryb pracy rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej, jednak może stanowić wskazówki funkcjonowania rzecznika prasowego również w innych instytucjach.

Rola i zadania rzecznika prasowego

Rzecznik prasowy odgrywa kluczową rolę w zarządzaniu komunikacją pomiędzy organizacją a otoczeniem zewnętrznym, szczególnie mediami. Stanowi on centralne ogniwo w procesie przepływu informacji, co przekłada się na publiczny wizerunek organizacji. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na kluczową rolę, jaką odgrywa rzecznik prasowy w budowaniu zaufania publicznego. Współczesne organizacje działają w środowisku informacyjnym charakteryzującym się dużą dynamiką i rosnącym poziomem kontroli społecznej. W związku z tym transparentność i konsekwencja w komunikacji są niezbędne dla budowania zaufania publicznego. Rzecznik prasowy, stosując język jasny, obiektywny i pozbawiony emocji, buduje autorytet instytucji, co z kolei ma znaczący wpływ na jej reputację. Transparentność komunikatów jest kluczowa szczególnie podczas kryzysów, kiedy opinia publiczna intensywnie poszukuje odpowiedzi na istotne pytania. W takiej sytuacji rzecznik prasowy staje się twarzą instytucji i źródłem jej wiarygodności. Niezwykle ważne jest w związku z tym, aby rzecznik prasowy był świadom swojej osobowości, prezentował konkretne cechy interpersonalne oraz zdawał sobie sprawę ze swoich mocnych i słabych stron⁸.

Zadaniem rzecznika prasowego jest także koordynacja przepływu informacji wewnątrz instytucji. Polega to na zbieraniu danych, analizowaniu ich oraz selekcji tych, które mają znaczenie dla opinii publicznej. Warto podkreślić, że rola ta nie polega na byciu ekspertem w każdej dziedzinie, ale na dotarciu do tych ekspertów wewnątrz organizacji i zebranie od nich relewantnych informacji. Rzecznik prasowy współpracując z różnymi departamentami w swojej organizacji, zapewnia, że każdy komunikat

⁷ Por. Wyrok WSA Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 29 listopada 2019 r. II SAB/Wa 487/19; Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 25 września 2008 r. I OSK 745/08.

⁸ H. Pietrzak (2010). *Rzecznik prasowy w przestrzeni medialnej*. W: Z. Bauer, E. Chudziński (red.). *Dziennikarstwo i świat mediów*. Kraków, s. 455–469.

skierowany do mediów jest zgodny z wewnętrzną polityką informacyjną. W sytuacjach kryzysowych koordynacja informacji może wymagać intensywnych konsultacji i synchronizacji z zarządem, działem prawnym oraz zespołami specjalistów ds. public relations (PR), co zapewnia spójność komunikacji i przeciwdziała rozbieżnościom w przekazie. W wielu instytucjach funkcje rzecznika prasowego oraz specjalisty ds. PR są ściśle powiązane lub mogą być nawet zintegrowane. Zależy to od regulaminu organizacyjnego i wewnętrznych potrzeb danej instytucji oraz wynika z faktu, że obie te role opierają się na podobnych fundamentach: budowie pozytywnego wizerunku organizacji, zarządzaniu relacjami z mediami oraz kreowaniu strategii komunikacyjnych. Podczas gdy rzecznik prasowy koncentruje się głównie na kontaktach z mediami i dostarczaniu bieżących informacji, specjalista ds. PR pełni funkcję bardziej strategiczną, zajmując się długoterminowym kształtowaniem wizerunku i pozycjonowaniem organizacji w opinii publicznej. Różnica polega na tym, że rzecznik zazwyczaj działa reaktywnie (odpowiadając na zapytania mediów i zarządzając sytuacjami kryzysowymi), natomiast PR proaktywnie (tworząc kampanie, analizując trendy rynkowe i budując relacje z kluczowymi interesariuszami). W obliczu dynamicznych zmian w mediach oraz rozwoju kanałów komunikacji cyfrowej rola rzecznika prasowego ewoluowała i zyskała nowy wymiar. Obecnie rzecznicy prasowi muszą być biegli w komunikacji wielokanałowej, która obejmuje nie tylko tradycyjne media, ale także platformy cyfrowe, takie jak media społecznościowe. Zarządzanie wizerunkiem organizacji, reagowanie na bieżące kryzysy oraz utrzymywanie relacji z dziennikarzami i liderami opinii wymaga więc zaawansowanych kompetencji komunikacyjnych oraz umiejętności adaptacji do zmieniającego się otoczenia medialnego. Rzecznik prasowy, będący często osobą odpowiedzialną także za strategię PR, musi potrafić efektywnie balansować pomiędzy szybką reakcją a zachowaniem spójności długoterminowej strategii komunikacyjnej organizacji⁹.

Jak wyżej wspomniałam, rzecznik prasowy odgrywa kluczową rolę w komunikacji instytucji z otoczeniem zewnętrznym, pełniąc funkcję mostu informacyjnego między organizacją a opinią publiczną. Jednym z podstawowych zadań rzecznika prasowego w tym zakresie jest przygotowywanie i przekazywanie informacji. Proces ten obejmuje tworzenie i dystrybucję oficjalnych komunikatów prasowych, które mają dostarczać odbiorcom rzetelnych informacji na temat bieżących działań organizacji. W praktyce może to polegać na opracowywaniu materiałów umieszczanych na oficjalnej stronie instytucji oraz jej kanałach w mediach społecznościowych¹⁰.

Do istotnych zadań rzecznika należy również organizacja i koordynowanie konferencji prasowych. Ilekroć sytuacja tego wymaga, tj. instytucja ma coś do zakomunikowania, omówienia lub pojawia się istotny lub nagły temat, organizuje spotkanie dziennikarzy z przedstawicielami instytucji lub jej ekspertami. Co do zasady struktura konferencji prasowej obejmuje przedstawienie zagadnienia ze strony instytucji oraz panel, w którym dziennikarze zadają pytania. Rzecznik koordynuje całe przedsięwzięcie:

⁹ Por. D. Krawczyk (2018). *Organizacja i zakres działań media relations oficerów prasowych jednostek policji*. „Studia Politicae Universitatis Silesiensis”, T. 22, s. 92–93.

¹⁰ Por. K. Gajek (2016). *Media społecznościowe jako ważny element komunikacji zewnętrznej organizacji sportowych*. „Quality in Sport”, nr 1, s. 39–5.

zaprasza dziennikarzy, wysyłając krótką informację prasową, czego konferencja będzie dotyczyć, przedstawia zaproszone osoby oraz moderuje interaktywną część konferencji, podczas której przedstawiciele mediów zadają pytania. Do zadań rzecznika prasowego w omawianym zakresie należy również przygotowanie i opracowanie wszelkich materiałów towarzyszących konferencji.

Kolejnym istotnym aspektem pracy rzecznika prasowego jest edukacja i profilaktyka, realizowane poprzez organizowanie kampanii informacyjnych i edukacyjnych. Celem tych działań jest wzmacnianie świadomości społecznej na temat potencjalnych zagrożeń oraz sposobów ich unikania, co jest szczególnie istotne w przypadku instytucji związanych z bezpieczeństwem publicznym czy zdrowiem. Działania te wymagają współpracy z ekspertami i specjalistami, co zapewnia rzetelność i aktualność przekazywanych informacji. Rzecznik nie tylko je przekazuje, ale także angażuje się w szerzenie wiedzy, która może pomóc w zmniejszeniu ryzyka wystąpienia sytuacji kryzysowych. Poprzez działania edukacyjne wspiera społeczeństwo w rozumieniu procedur i zasad, co buduje zaufanie do instytucji i zwiększa jej wiarygodność¹¹.

Ważnym obszarem pracy rzecznika prasowego jest również monitoring i analiza mediów, co pozwala na bieżące śledzenie informacji pojawiających się w przestrzeni publicznej oraz identyfikację potencjalnych zagrożeń informacyjnych i przypadków dezinformacji. Analizuje zarówno treści w mediach tradycyjnych, jak i na portalach społecznościowych, które stały się kluczowym kanałem komunikacji i wymiany opinii. Proces monitoringu umożliwia szybką reakcję na pojawiające się treści, które mogą w negatywny sposób wpływać na wizerunek organizacji lub powodować eskalację sytuacji kryzysowej. Analiza reakcji publicznej na przekazywane komunikaty pozwala rzecznikowi na dostosowanie strategii komunikacyjnej, aby była bardziej efektywna i spójna z oczekiwaniami oraz potrzebami odbiorców¹².

Ostatnim, lecz jednym z najistotniejszych zadań rzecznika prasowego jest zarządzanie kryzysowe. „Omówienie strategii zarządzania sytuacją kryzysową wymaga zdefiniowania pojęcia *kryzysu*, które może być definiowane różnie, w zależności od dziedziny i sfery, której dotyczy”¹³. Daje to każdemu rzecznikowi elastyczność w zdefiniowaniu pojęcia w sposób adekwatny do sytuacji oraz instytucji, dla której pracuje. Przygotowywanie strategii komunikacyjnych na wypadek sytuacji nadzwyczajnych jest kluczowe dla zachowania spójności przekazu oraz kontroli nad informacjami w sytuacjach zwiększonego ryzyka. W momencie wystąpienia kryzysu rzecznik prasowy odpowiada za szybkie i skuteczne dostarczenie spójnych, klarownych komunikatów, co jest niezbędne, aby zapobiec panice i dezinformacji. Skuteczne zarządzanie kryzysowe wymaga nie tylko umiejętności komunikacyjnych, ale także zdolności analitycznych

¹¹ Por. Nowak P.F, Chalimoniuk-Nowak M. (2015). *Potencjał mediów społecznościowych w edukacji zdrowotnej*. W: A. Wolska-Adamczyk (red.). *Współczesne kierunki działań prozdrowotnych*. WSiLiZ. Warszawa, s. 35–45.

¹² W. Sobera (2023). *Profesjonalizacja komunikowania w sytuacji kryzysowej. Perspektywa województwa dolnośląskiego w latach 1997–2018*. Katowice, s. 60–63.

¹³ J. Rybaczewski (2020). *Strategia zarządzania sytuacją kryzysową na przykładzie marki Reserved w latach 2010–2020*. W: A. Modzelewska (red.). *Zarządzanie kulturą i mediami w niepewnych czasach: studia przypadku*. Warszawa, s. 20.

oraz umiejętności przewidywania, które pozwalają nie tylko reagować na kryzys, ale również aktywnie zapobiegać jego eskalacji.

Przykłady działań rzecznika prasowego w sytuacjach nadzwyczajnych

Podobnie jak Rozporządzenie w sprawie organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach administracji publicznej może wskazywać kierunki działania dla wszystkich rzeczników prasowych, tak w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowej przydatna okazać się może procedura organizacji procesu komunikacji społecznej opisana w Krajowym Planie Zarządzania Kryzysowego (dalej: KPZK). Zgodnie z nią za komunikację społeczną w sytuacji kryzysowej odpowiada rzecznik prasowy lub kierownik komórki organizacyjnej odpowiedzialnej podmiotu wiodącego w danej sytuacji kryzysowej. Umocowanie prawne jego działań stanowią w tym wypadku:

1. Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym,
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji,
3. Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe,
4. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
5. Zarządzenie nr 67 Prezesa Rady Ministrów z dnia 15 października 2014 r. w sprawie organizacji i trybu pracy Rządowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego.

KPZK dzieli zadania związane z komunikacją związaną z wystąpieniem sytuacji kryzysowej na cztery podstawowe etapy, dla każdego z nich określając konkretne zadania. Podczas **etapu przygotowawczego** najważniejsze z nich to:

- Przygotowanie dla swojej instytucji strategii komunikacji w kryzysie wraz ze scenariuszami działań dla najczęściej występujących sytuacji kryzysowych właściwych dla danego podmiotu.
- Wytypowanie grupy osób, która będzie współpracowała ze środkami masowego przekazu, podzielenie zadań (prowadzenie monitoringu mediów, dyżurów telefonicznych; przygotowywanie komunikatów prasowych, analiz medialnych i mediów społecznościowych, konferencji prasowych; zbieranie i dystrybuowanie pytań od mediów; zbieranie informacji od ekspertów; weryfikacja nieprawdziwych informacji, przygotowywanie sprostowań i wyjaśnień), wytypowanie osób odpowiedzialnych za komunikację.
- Ustalenie rodzaju wykorzystywanych narzędzi komunikacji – np. briefing, konferencja prasowa, komunikaty prasowe itp.
- Ustalenie alternatywnych kanałów łączności (oprócz telefonii komórkowej) pomiędzy rzecznikami podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej.
- Przygotowanie bazy ekspertów zewnętrznych i wytypowanie ekspertów wewnętrznych, którzy będą wypowiadali się o danej sytuacji kryzysowej.
- Organizowanie treningów i ćwiczeń dla osób zajmujących się komunikacją społeczną – wprowadzenie tzw. elementu medialnego umożliwiającego ćwiczenie przez służby prasowe komunikacji społecznej w sytuacjach kryzysowych.

- Zaktualizowanie bazy teleadresowej mediów i osób odpowiedzialnych za komunikację w innych instytucjach.

W potencjalnym momencie sytuacji kryzysowej, jeżeli szef Wydziału Polityki Informacyjnej RCB jako pierwszy otrzyma informację o możliwości wystąpienia sytuacji kryzysowej, przekazuje ją do Centrum Analityczno-Operacyjnego oraz, w ramach zapewnienia koordynacji polityki informacyjnej, kontaktuje się z rzecznikiem podmiotu wiodącego w danym kryzysie w celu przyspieszenia organizacji procesu komunikacji.

W trakcie sytuacji kryzysowej najważniejsze zadania dla zapewnienia efektywnej komunikacji ze społeczeństwem to przede wszystkim:

- Wdrażanie wcześniej przygotowanej strategii komunikacyjnej przez podmioty zaangażowane w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej.
- Powołanie Kryzysowego Zespołu Prasowego (jeżeli zachodzi taka potrzeba).
- Prowadzenie proaktywnych działań komunikacyjnych, takich jak wydanie pierwszego komunikatu tak szybko jak to możliwe, regularne wydawanie komunikatów prasowych (najlepiej o ściśle określonych i wcześniej zapowiedzianych porach, zawierających najświeższe informacje o bieżącej sytuacji) oraz zapraszanie przedstawicieli zaangażowanych podmiotów lub ekspertów, w zależności od omawianej problematyki do udziału w konferencjach prasowych.
- Wyznaczenie, na miejscu zdarzenia, miejsca dla mediów, skąd dziennikarze mogliby relacjonować rozwój sytuacji, jednocześnie nie przeszkadzając w prowadzeniu działań.
- Wytypowanie osoby do kontaktu z mediami na miejscu zdarzenia.
- Bieżące monitorowanie mediów, by w razie konieczności korygować przekazy, a nawet weryfikować sposób organizacji komunikacji społecznej.
- Niezwłoczne dementowanie informacji nieprawdziwych lub nieścisłych.
- Bezwzględne zapewnienie całodobowego kontaktu mediów z rzecznikiem lub jego zmiennikiem.

Po zakończeniu fazy reagowania w sytuacji kryzysowej niezbędne kroki, jakie należy podjąć, to przede wszystkim:

- Regularne przekazywanie informacji, jak przebiega faza usuwania skutków sytuacji kryzysowej i na jaką pomoc ze strony administracji publicznej mogą liczyć poszkodowani.
- Przedstawienie opinii publicznej podsumowania działań poszczególnych instytucji biorących udział w rozwiązywaniu sytuacji kryzysowej.
- Przygotowanie analizy działań komunikacyjnych w celu doskonalenia/ulepszenia/wyciągnięcia wniosków z prowadzonego procesu komunikacyjnego¹⁴.

Ważnym pojęciem związanym z reagowaniem na kryzys jest tzw. komunikacja strategiczna definiowana jako „planowane i przemyślane działania komunikacyjne, nastawione na osiąganie długoterminowych interesów konkretnego podmiotu. Komunikacja strategiczna pozwala dotrzeć do konkretnych grup docelowych, aby wypromować

¹⁴ Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego, Aktualizacja 2021/2022, Część B, str. 85–90. <https://www.gov.pl/web/rcb/krajowy-plan-zarzadzania-kryzysowego> [dostęp: 11.05.2025].

własne przekonanie”¹⁵. Podczas sytuacji kryzysowej już w pierwszych minutach zdarzenia świadkowie mogą o nim informować publiczność za pomocą telefonów komórkowych i mediów społecznościowych, poprzez nagrania, komentarze czy własne opisy. Taka niekontrolowana ilość często sprzecznych informacji może doprowadzić do powstania plotek, paniki i dezinformacji. Dlatego bardzo ważne jest odpowiednio szybkie i rzetelne poinformowanie opinii publicznej o tym, co się stało¹⁶.

Działania rzecznika prasowego podczas klęsk żywiołowych

W sytuacjach nadzwyczajnych, takich jak klęski żywiołowe, rzecznik prasowy pełni rolę głównego koordynatora przepływu informacji między instytucjami ratunkowymi a społeczeństwem. Jego zadaniem jest dostarczanie aktualnych i sprawdzonych komunikatów dotyczących ewakuacji, lokalizacji bezpiecznych stref oraz postępów w działaniach ratunkowych. Poprzez bieżące informowanie o przebiegu akcji ratunkowej i precyzyjne określanie zagrożeń pomaga zmniejszyć ryzyko paniki oraz wspiera obywateli w podejmowaniu świadomych decyzji o działaniach ochronnych. Ważnym aspektem tej funkcji jest stosowanie zrozumiałego, lecz profesjonalnego języka, co ułatwia szybkie przyswajanie informacji przez różne grupy odbiorców, niezależnie od ich poziomu wiedzy czy doświadczenia, jak również wykorzystanie różnych kanałów komunikacyjnych, aby dotarła do nich jak największa liczba ludzi. W przypadku dynamicznie zmieniającej się sytuacji niezwykle ważna jest aktualizacja komunikatów, co może nie tylko usprawnić ewakuację z zagrożonych miejsc, ale i uratować życie i mienie.

W trakcie trwania zagrożenia o charakterze klęski żywiołowej niezwykle ważna jest współpraca i dobra komunikacja między różnymi służbami jak Policja, służby ratunkowe, Straż Pożarna czy Straż Graniczna. Dobra komunikacja między rzecznikami prasowymi tych jednostek może się okazać kluczowa dla skutecznej akcji ratunkowej.

Działania rzecznika prasowego w czasie pandemii

W czasie pandemii rzecznik prasowy pełni kluczową rolę w informowaniu społeczeństwa o sytuacji epidemiologicznej oraz zaleceniach dotyczących zdrowia publicznego. Do jego podstawowych zadań należy przekazywanie bieżących danych dotyczących rozprzestrzeniania się choroby, takich jak liczba nowych przypadków, wskaźniki hospitalizacji oraz lokalne ogniska zakażeń. Informacje te są niezbędne do monitorowania dynamiki pandemii i umożliwiają społeczeństwu oraz instytucjom podejmowanie świadomych decyzji dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa. Ponadto rzecznik komunikuje aktualne zalecenia zdrowotne, w tym wytyczne dotyczące dystansu społecznego, stosowania masek, higieny osobistej oraz szczepień, dostosowane do fazy rozwoju pandemii oraz stopnia ryzyka zakażenia.

¹⁵ J.A. Gawęcka (2021). *Komunikacja Strategiczna*. W: O. Wasiuta i S. Wasiuta (red.). *Encyklopedia Bezpieczeństwa*, T. 2. Kraków, s. 726.

¹⁶ U. Podraza (2016). *Wykorzystanie własnych mediów do komunikowania w sytuacjach kryzysowych*. W: W. Świerszczyńska-Głownia, T. Sławińska, M. Hodalska (red.). *Komunikowanie o bezpieczeństwie. Medialny obraz zagrożeń*. Kraków, s. 103–114.

Przykładem działań rzecznika prasowego podczas pandemii może być także informowanie o dostępności środków ochronnych, takich jak maseczki, rękawiczki, środki dezynfekcyjne oraz testy diagnostyczne. W obliczu globalnych niedoborów tych zasobów często wyjaśnia zasady ich dystrybucji oraz informuje o miejscach i zasadach ich pozyskania przez obywateli. W sytuacjach kryzysowych, takich jak szybki wzrost liczby zakażeń lub nowe mutacje wirusa, może również pełnić funkcję prewencyjną poprzez bieżące informowanie o ryzykach związanych z podróżami międzynarodowymi, zasadach kwarantanny czy izolacji. W ten sposób działania rzecznika stanowią istotny element strategii zarządzania kryzysowego, wzmacniając społeczne zaufanie do instytucji publicznych oraz zapewniając spójny i zrozumiały przekaz w zakresie walki z pandemią.

Warto pamiętać, że w przypadku długotrwałego zagrożenia, jakim jest epidemia dla społeczeństwa, a co za tym idzie dla dziennikarzy, niezwykle ważne jest uzyskiwanie bieżących danych dotyczących zachorowań oraz rozprzestrzenienia się epidemii. Należy je przekazywać w sposób rzetelny, spójny i konkretny, tak aby nie wywołać paniki i zapobiegać dezinformacji w tym zakresie.

Działania rzecznika prasowego w przypadku ataków terrorystycznych

W sytuacji ataków terrorystycznych rzecznik prasowy pełni kluczową rolę w zarządzaniu komunikacją kryzysową, przekazując informacje, które mogą mieć istotne znaczenie dla bezpieczeństwa publicznego oraz koordynacji działań ratunkowych. Jego podstawowym zadaniem jest dostarczenie społeczeństwu i mediom rzetelnych i aktualnych danych dotyczących przebiegu zdarzenia, skali zagrożenia oraz działań podejmowanych przez odpowiednie służby, w tym Policję, Straż Pożarną czy służby medyczne. W tego typu kryzysach istotne jest, aby przekazywał informacje w sposób przemyślany, zważając na emocjonalne napięcie społeczne oraz możliwy wpływ komunikatów na reakcje obywateli. Na przykład: rzecznik może informować o obszarach, które zostały zabezpieczone przez służby, oraz o konieczności unikania określonych lokalizacji, co pozwala usprawnić pracę ratowników i ograniczyć liczbę osób narażonych na ryzyko.

Warto pamiętać, że terroryzm poza samym aktem przemocy jest też formą przekazywania wiadomości lub manifestu. Sprawcom zamachów zależy na wzbudzeniu strachu, demonstracji siły oraz promocji swoich przekonań. Dlatego informowanie o atakach terrorystycznych powinno odbywać się w sposób przemyślany i wyważony, aby nie działać na korzyść sprawców. Centrum Prewencji Terrorystycznej ABW rekomenduje, aby nie eksponować danych osobowych sprawców zamachu, szczególnie ich nazwisk, gdyż bardzo często leży to w interesie terrorystów. Komunikację należy skupić przede wszystkim na świadczeniu wsparcia dla ofiar zdarzenia. Należy również uświadomić opinię publiczną co do tego, że zamach nie wpłynie na działalność danej instytucji lub bardzo szybko zostanie przywrócone jej funkcjonowanie w pełnym zakresie, a więc cel sprawców nie zostanie osiągnięty¹⁷.

¹⁷ Wydział Prewencji i Zagrożeń CAT ABW. <https://tpcoe.gov.pl/> [dostęp: 12.11.2024].

Rzecznik podczas ataków terrorystycznych pełni również rolę w zapobieganiu panice i dezinformacji, które mogą mieć destabilizujący wpływ na działania ratownicze. Przykładem może być szybkie sprostowanie fałszywych doniesień krążących w mediach społecznościowych, co zapobiega rozprzestrzenianiu się nieprawdziwych informacji i umożliwia społeczeństwu dostęp do faktów. W takich sytuacjach rzecznik współpracuje z mediami, aby przekazywać zwężone i sprawdzone komunikaty, co jest szczególnie ważne w okresie początkowym ataku, kiedy brakuje pełnych informacji.

Kolejnym przykładem działań rzecznika prasowego może być apel o zachowanie spokoju i stosowanie się do instrukcji służb bezpieczeństwa, co ma na celu zmniejszenie liczby osób na miejscu zdarzenia oraz wsparcie płynnej organizacji ewakuacji lub udzielania pomocy ofiarom. W dłuższej perspektywie rzecznik prasowy pełni także istotną rolę w procesie odbudowy poczucia bezpieczeństwa publicznego, informując o środkach podejmowanych przez służby w celu ochrony obywateli przed kolejnymi potencjalnymi zagrożeniami.

Podsumowanie

Podsumowując, rola rzecznika prasowego w instytucji stanowi kluczowy element strategii komunikacyjnej, której celem jest budowanie transparentności, zaufania publicznego oraz skuteczna reakcja na sytuacje kryzysowe. Rzecznik pełni funkcję mostu informacyjnego między organizacją a mediami, przekazując informacje zgodne z polityką organizacji i jej wartościami, a także dbając o spójność i precyzję komunikatów. Prawne umocowanie tej funkcji w Polsce, regulowane przez Ustawę Prawo prasowe i powiązane akty prawne, zapewnia ramy działania rzeczników w urzędach publicznych, a obowiązek współpracy z mediami stanowi podstawę ich pracy.

W obliczu dynamicznych zmian w przestrzeni medialnej oraz postępującej cyfryzacji rzecznicy prasowi muszą być elastyczni i kompetentni zarówno w tradycyjnych, jak i nowoczesnych kanałach komunikacji, co pozwala im skutecznie przeciwdziałać dezinformacji i zarządzać wizerunkiem instytucji. Zdolność do adaptacji, umiejętność tworzenia jasnych i rzeczowych komunikatów oraz współpraca z różnymi służbami i specjalistami w sytuacjach kryzysowych stanowią fundament efektywnego rzecznictwa prasowego, które przyczynia się do stabilności i wiarygodności instytucji.

Bibliografia

- Bromber P. (2014). *Rola i funkcjonowanie NFZ w systemie ochrony zdrowia*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 802 Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” nr 65.
- Gajek K. (2016). *Media społecznościowe jako ważny element komunikacji zewnętrznej organizacji sportowych*. „Quality in Sport”, nr 1.
- Gawęcka J. A. (2021). *Komunikacja Strategiczna*. W: O. Wasiuta i S. Wasiuta (red.). *Encyklopedia Bezpieczeństwa*. T. 2. Kraków.
- Jak kasy chorych przekształcają się w oddziały Narodowego Funduszu Zdrowia* (2003, kwiecień). Puls Medycyny. <https://pulsmedycyny.pl/system-ochrony-zdrowia/prawo/>

- jak-kasy-chorych-przekształca-sie-w-oddziały-narodowego-funduszu-zdrowia/ [dostęp: 11.05.2025].
- Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego, Aktualizacja 2021/2022, Część B. <https://www.gov.pl/web/rcb/krajowy-plan-zarzadzania-kryzysowego> [dostęp: 14.11.2024].
- Krawczyk D. (2018). *Organizacja i zakres działań media relations oficerów prasowych jednostek policji*. „Studia Politicae Universitatis Silesiensis”, T. 22.
- Nowak P. F., Chalimoniuk-Nowak M. (2015). *Potencjał mediów społecznościowych w edukacji zdrowotnej*. W: A. Wolska-Adamczyk (red.). *Współczesne kierunki działań prozdrowotnych*. Warszawa.
- Pietrzak H. (2010). *Rzecznik prasowy w przestrzeni medialnej*. W: Z. Bauer i E. Chudziński (red.). *Dziennikarstwo i świat mediów*. Kraków.
- Podraza U. (2016). *Wykorzystanie własnych mediów do komunikowania w sytuacjach kryzysowych*. W: W. Świerszczyńska-Głównia, T. Sławińska, M. Hodalska (red.). *Komunikowanie o bezpieczeństwie. Medialny obraz zagrożeń*. Kraków.
- Rybczewski J. (2020). *Strategia zarządzania sytuacją kryzysową na przykładzie marki Reserved w latach 2010–2020*. W: A. Modzelewska (red.). *Zarządzanie kulturą i mediami w niepewnych czasach: studia przypadku*. Warszawa.
- Rzecznik prasowy*. <https://sjp.pwn.pl/slowniki/rzecznik%20prasowy.html> [dostęp: 10.11.2024].
- Sobera W. (2023). *Profesjonalizacja komunikowania w sytuacji kryzysowej. Perspektywa województwa dolnośląskiego w latach 1997–2018*. Katowice.
- Szczepaniak R. (2007). *Czy w bibliotece potrzebny jest Rzecznik Prasowy? Na podstawie doświadczeń polskich i niemieckich*. W: *Marketing biblioteczny rozważania, dyskusje, konteksty*. Gdańsk.
- Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe, Dz.U.2018.1914 t.j. z dnia 05.10.2018. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej, Dz.U.2002.4.36 z dnia 18.01.2002.
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U.2022.902 t.j. z dnia 27.04.2022.
- Wydział Prewencji i Zagrożeń CAT ABW*. <https://tpcoe.gov.pl/> [dostęp: 12.11.2024].
- Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 25 września 2008 r. I OSK 745/08.
- Wyrok WSA Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 29 listopada 2019 r. II SAB/Wa 487/19.