

2004. október 12.

Pszichológiai Konferencia

Szólnok

A tűzoltóságok (válság)-kommunikációs tevékenysége

Az előadás főbb pontjai:

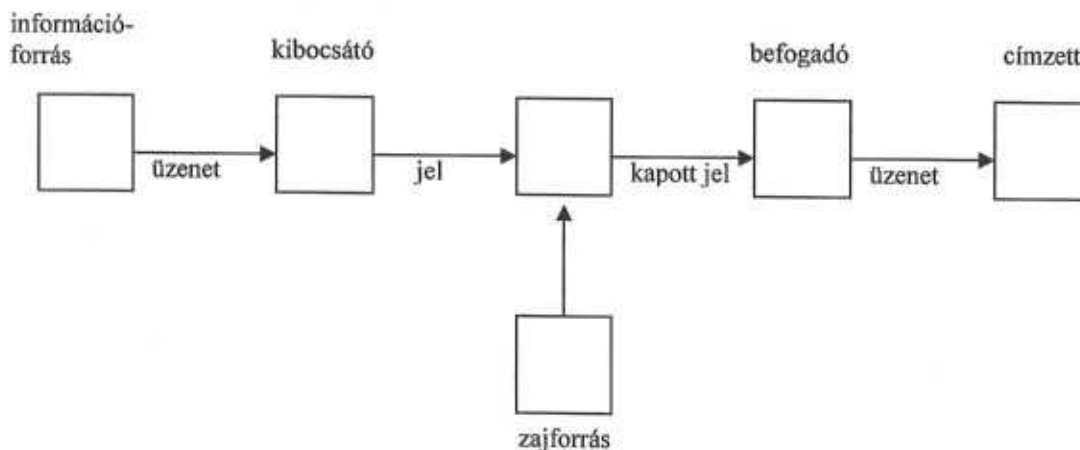
A kommunikáció, válságkommunikáció rövid értelmezése.
Tájékoztatási csatornák.
Kommunikáció tűz és karesetekkel kapcsolatban.
A hír, rémhír. (mi a hír?)
Jogsabályi, etikai alapok.

A kommunikáció

A kommunikáció két vagy több ember közötti információcserét jelent, ami valamilyen közös jelrendszerben történik. Ez a jelrendszer lehet a nyelv vagy pl. a gesztus. A kommunikációval az információközlés révén mindig a másik ember viselkedését próbáljuk meg befolyásolni, azaz hatni próbálunk a másokra.

A kommunikáció általános alapmodellje: Shannon és Weaver modellje (1949) , amely tulajdonképpen egy matematikai modell, annak a problémának a modellezésére épül, miszerint azt keresi, melyik az az optimáliscsatorna, amely a legtöbb információt torzítatlanul engedi át.

1. Mennyire adható át technikailag torzításmentesen az információ?
(Esetünkben ez azt jelenti, hogy a közlő, vagy adó fizikailag mérhető objektív jellemzői mennyire alkalmasak a kívánt hatás elérésére). Ez alapvetően technikai probléma. A pszichológia illetékességi területébe csak nagyon korlátozott mértékben tartozik.
2. Mennyire pontosan közvetítik az átvett gondolati szimbólumok kívánt jelentést? (Esetünkben ez azt jelenti, hogy sikerül-e beindítani a kívánatos kognitív-értékelő folyamatot.) Ez szemantikai probléma, és sok tekintetben összefüggést mutat a kognitív pszichológia, és szociálpszichológia kutatási területeivel.
3. Az eljuttatott jelentés: információ mennyire hatásos a kívánatos magatartás kiváltása szempontjából? (Esetünkben sikerült-e olyan viselkedésre „rávenni” a kommunikáció fogadóit, hogy az a válság, megoldásához, illetve az elszenvedett veszteségek minimalizálásához vezessen). Ez a kérdéskör hatékonyságot vizsgál alkalmazott lélektani szempontból.



Nem lehet nem kommunikálni.

Az élet minden pillanatában kommunikálunk, vagyis információt közlünk a másik féllel magunkról vagy a környezetünkről. A tétel igazolása nagyon egyszerű, gondoljunk csak arra, hogy mit tennénk, ha nem szeretnénk egy másik emberrel kapcsolatba lépni, vagyis ha nem szeretnénk vele kommunikálni.

Erre a kérdésre az emberek nagy többsége leggyakrabban azt válaszolja, hogy nem nézne a másik szemébe, lehajtaná a fejét, néhányan hátat fordítanak. Most gondolkodjunk el azon, mit jelent számunkra, ha a másik fél nem néz ránk, lehajtja a fejét vagy egyszerűen hátat fordít, ha meglát bennünket! Ezek a gesztusok minden ember számára jelentéssel bírnak, tehát életünk minden percében kommunikálunk.

Egyszóval: nem lehet nem kommunikálni.

A mai világban, amit előszeretettel neveznek a globalizáció és az információ világának, és mintegy önbeteljesítő jóslatként egyre inkább azzá is válik, beavatkozásaink sikerét egyre inkább a kommunikáció határozza meg. Az elmúlt években Önök gyakran tapasztalhatták, hogy az esetek többségében nem feltétlenül maga a beavatkozás gyorsasága, szakszerűsége, sikeressége a mérvadó. A döntő az, milyen a róluk kialakult vélemény.

Ezt lehet sajnálatosnak nevezni, föl lehet háborodni, attól azonban maga a működési mechanizmus változatlan marad.

A válságkommunikáció

A válságkommunikáció az a folyamat, amelynek keretében a válság elhárítását szolgáló hírek, üzenetek, információk továbbítása történik. Az üzenet eljut a közönséghez, megérti, s netán viselkedését is megváltoztatja az üzenetküldő szándékai szerint s netán a kívánt formában cselekszik.

A válságkommunikáció kockázat – és bizonytalanság csökkentő hatására kell elsősorban figyelmet fordítanunk.

A kockázati tényezők csökkentésének három jelentős területe van:

1. Az előrejelzés technikai eszközrendszerének korszerűsítése, fejlesztése.
2. A katasztrófa által veszélyeztetett embercsoport kommunikációs és magatartáskultúrájának olyan irányba történő alakítása, amely a veszteség csökkentését segíti elő.
3. Az országhatárokat nem „tisztelő” természeti és egyéb katasztrófák esetén nemzetközi együttműködési és kölcsönös segítségnyújtási rendszer megszervezése.

Akármilyen rosszul hangzik, ki kell mondani, hogy a kisebb-nagyobb tűz és káresetek, katasztrófahelyzetek gyakorlatilag elkerülhetetlenek. A legtöbb, amit tehetünk, hogy felkészülünk arra, mi a teendő akkor, ha beüt a menykő.

A válságmenedzsment és válságkommunikáció tekintélyes szakirodalmának szinte legfontosabb szabálya: **Válsághelyzetben tilos hallgatni.**

Nem szabad, hogy a sajtó képviselői és rajtuk keresztül a lakosság pletykákból, rémhírekből, félremagyarázott, vagy szándékos rosszindulatból terjesztett "megbízható értesülésekből" szerezzék információikat.

Az elmúlt évek igen brutálisan hívta fel a figyelmet arra, hogy a válságkommunikáció mekkora fontossággal bír az egyes települések életében, gondoljanak csak a tiszai cianidszennyezésre vagy az ár és belvizekre, de vészhelyzet nemcsak a természeti katasztrófák, hanem balesetek vagy éppen politikai-személyi okok miatt is kialakulhat.

Általában érvényes és ezen tapasztalatot a természeti katasztrófák kommunikációja is megerősíti, hogy a válságkezelés első óráiban eldől: a válság néhány napig, vagy egy hétig tart, esetleg hónapokig vagy horribile dictu (még kimondani is szörnyű) évekig kell küszködni káros következményeivel. Az is változatlanul érvényes, hogy a krízis nem azonnal a „csúcson” kezdődik, vagyis már a történések elején tudni kell, milyen irányt vehetnek az események, mik lehetnek a következmények.

A válság kezelése szempontjából a felkészülési, ha úgy tetszik „békeidőkben” kell kialakítani azokat az eszköztárakat, amelyek az angol elnevezés alapján a 3L nevet viselik, vagyis a Lists-Lines-Logs, a listák-jelzések-naplók eszköztárát.

A listák elnevezés a címjegyzékeket és adatbázisokat takarja, és ezek alatt nem csupán a hagyományos újságírói listákat kell érteni. Válsághelyzetben kommunikációs szempontból szükség van különböző szakértőkre, a felhatalmazással rendelkező ún. „beszélő emberekre”, nyilatkozókra. Nagyon sok múlik azon, mennyire naprakész a lista, milyen gyorsan lehet elérni az adott feladat elvégzéséhez szükséges embereket.

A jelzések/irányvonalak a szervezet jelképrendszerének elemeit, a kommunikációs háttéranyagokat, fotókat és filmeket jelentik. A tűzoltóságoknak ugyanis többféle stratégiája lehet, ami a katasztrófavédelmi szervezet egésze által kitűzött célrendszer adott területre lebontott és értelmezett célkitűzéseit tartalmazza. Minden olyan információra szükség van tehát, ami kell ahhoz, hogy a válság miatt hirtelen fellépő érdeklődést ki lehessen elégíteni. Ez azt jelenti, hogy a hagyományos kommunikációs eszköztár mellett a válság kulcskérdéseire adandó és adható előkészített válaszoknak is ott kell szerepelniük, valahogy olyan formában, ahogy az Internet oldalakon a leggyakrabban feltett kérdések gyűjteménye. Előfordulhat, hogy az előkészített anyag tizedét vagy ötödét tudjuk használni, de ez az adott esetben időt biztosít a további információk előkészítésére.

A naplók a szó legszorosabb értelmében vett naplókat jelentik, és nyomon követik azt, ki érdeklődött, mely médiumtól, mit és ki nyilatkozott a szervezettől, stb. stb. a naplózás több embert kíván, vagyis csapatomunka és feladatmegosztás szükséges ellátásához.

A válságkommunikáció szerepe a tűzoltóságok életében

A tűzoltóságok munkája iránt nagy a közérdeklődés, már az alapfeladatokból kifolyólag is. Egy-egy káresemény lefolyásának körülményei (oka, lefolyása, megelőzésének módja,) felkelti az emberek érdeklődését, mely tény a média a lehető legjobban szeret felhasználni, kihasználni.

Az elmúlt és az idei év is igazolta, hogy jelentős tűz és káreseteknél nem csak a beavatkozó erők közötti információáramlást kell azonnal biztosítani, hanem a lakosság illetve a média felé is továbbítani kell az esemény történéseit. A mai világban a szervezetünk jó működéséhez nem nélkülözhető a pozitív közvélemény, a jó hírnév.

Ahhoz, hogy a megjelenő hírek tényeken alapuló hiteles és gyors információkat tartalmazzanak nekünk is fel kell készülnünk a média tájékoztatásra, különösen a veszélyhelyzeti kommunikációra. A káresemény nagysága és típusa határozza meg milyen szinten, és kinek kell az eseményt lekommunikálnia a nyilvánosság felé. A válságkommunikáció megszüntetni a problémát nem fogja, de hozzásegít a működési zavar elhárításához.

A válságkommunikáció alapvető feladata, hogy gyors, pontos, hiteles és megbízható legyen.

Követelmények:

- tényorientált, folyamatos információs politika kifelé és befelé

- a kellemetlen tények nyilvánosságra hozása, ezáltal a hitelesség, szavahihetőség megalapozása
- a vezetés folyamatos informálása a kommunikációról
- rugalmas, gyors reakció a megváltozott helyzetre

A tájékoztatást adónak az alábbi szempontokat ajánlott figyelembe venni:

- 1.) Az önként vállalt kockázatot inkább elfogadjuk, mint a ránk kényszerítettet. Az a lelki beállítottság is azt támasztja alá, hogy a nyilvánosság bevonása a kockázati ügyekben létfontosságú.
- 2.) Jobban elfogadjuk az olyan kockázatot, amiről úgy gondoljuk, hogy ellenőrzésünk alatt áll, mint amit tőlünk függetlennek, mások irányítása alatt állónak észlelünk.
- 3.) Könnyebb elfogadnunk az olyan kockázatot, amiről egyértelmű számunkra, hogy olyan előnyöket biztosít, ami miatt megéri vállalni azt. Ez az önként vállalt kockázat más megfogalmazásban. A hangsúlyt az önkéntesség helyett inkább a kockázat vállalásával járó előnyökre helyezzük.
- 4.) Könnyebb elfogadni az olyan kockázatot, amelyről úgy érezzük, hogy egyenlően érinti a közösség minden tagját. Fontos tehát, hogy kommunikáljuk, a közösség minden tagját érintheti a kockázat.
- 5.) A természetes kockázatokat könnyebben fogadjuk el, mint az ember által okozottakat. Az ember könnyebben elfogadja a sorsszerű, általa is befolyásolhatatlannak tartott eseményekből bekövetkező veszteségeket, mint az esetleges emberi mulasztásból bekövetkezőket.

Tájékoztatási csatornák

Az üzenet (közlés, hír, felhívás, nyilatkozat, tájékoztatás) azon tartalom megfogalmazása, amit a válságstáb továbbít. Az üzenet tartalmazza a legfontosabb információkat a közvetlenül érintettek és a távolabbi, nem érintett közönség számára. Alapvető szempont a gyorsaság, de csak a helyzet felmérése függvényében: az őszinteség, és a hitelesség.

A közlés eljuttatása a céltól és a célcsoporttól függően különböző csatornákat igényel.

A közvetlen veszélyben lévőket hangosbeszélőn keresztül illetve személyes megkereséssel célszerű tájékoztatni az eseményekről, illetve a helyes magatartási szabályokról.

A közvetett veszélyben lévőket ezen túlmenően plakátokkal, szórólapokkal és írott vagy elektronikus médián keresztül is értesíthetjük.

A nem veszélyeztetettek számára gazdasági okokból is a legmegfelelőbb a médiát használni. Az elektronikus médiában lehetőség van az azonnali hírközlésre (pl.: adás megszakítással), mely minden célközönséget elér, de nagy a pánikkeltő hatása ezért meggondolandó szükséges-e, illetve mit és hogyan teszünk közzé ilyen módon.

A média kiválasztását meghatározza a tűzoltóság meglévő kapcsolatrendszere: helyi média, országos média helyi tudósítói. Az MTI és a BM OKF között együttműködési megállapodás szabályozza a kapcsolatot, hírtovábbítást. Amennyiben az esemény idején megnövekszik a sajtóérdeklődés különbséget az egyes sajtó fórumok között nem szabad tenni.

A tűzoltóságok tájékoztatási feladatait a parancsnok szabályozza a működési és illetékességi területek figyelembevételével. Csatlakozási pontok: parancsnok, osztályvezetők, szolgálat parancsnok, híradó ügyeletes, kárhely parancsnok, sajtóreferens (ha van).

A párhuzamosságok lekerülése érdekében vegyük figyelembe a következőket:

- Ha azonos káresetnél, rendezvényen több helységről jelen voltak, a közzététel előtt egyeztessenek, nehogy ellentmondásba kerüljenek.
- Csak a saját illetékességi területünkkel kapcsolatban adjunk híreket, vagy előzőleg egyeztessünk az érintettekkel
- A médiának adott információkról tájékoztassuk a MKI sajtóreferensét

A válságkommunikáció résztvevői jelentős tűz és káresettel kapcsolatban:

Kialakult katasztrófa, válság helyzetben a média tájékoztatására és a belső információáramlás segítésére célszerű kríziskommunikációs csoport felállítani. Tagjai kulcsszemélyek, akik az adott esetben teljes kompetenciával rendelkeznek, információ birtokában vannak és nyilatkozhatnak, közvetítik a tűzoltóság mondanivalóját az eseményről (krízisről). A csoport személyi összetétele biztosítsa, hogy veszély esetén gyorsan, eredményesen cselekedhessen.

Grafikon 8 oldal.

Megyei szinten a megyei katasztrófavédelmi igazgató bízta meg a csoport vezetőjét, és pontosan meghatározza hatáskörét, feladatait.

Az eseménnyel kapcsolatban csak egy a MKI Igazgatója által kijelölt személy adhat tájékoztatást a média számára.

Ugyan ez a személy:

- Szervezze meg a káreset legmagasabb beosztású vagy a kijelölt személye részére a nyilatkozatok idejét a káresetnél végzett tevékenység függvényében. Sajtótájékoztatón.
- A helyszínre érkező médiát a területen felügyelje és vigyázzon, hogy a munkálatokat ne zavarják.
- Vezessen feljegyzést, melyik médiát, mikor, miről tájékoztatta, kinek a kérésére.
- Vezessen feljegyzést a helyszínen megjelent média képviselőiről. (Naplózás)

Senki ne adjon ki telefonszámot, különös tekintettel a tűzoltás vagy kárfelszámolás irányítóinak telefonszámaira.

Ha előre nem egyeztetett megkeresés történik a média részéről, utasítsák vissza és irányítsák a sajtóreferenshez.

A tűz és káreseteknél nem csak a médiával kell kommunikálni.

A veszélyben lévőkkel és a veszélyeztetettekkel is kapcsolatba kell lépni melyet a mentésben közvetlenül résztvevők hajtanak végre. Nem mindegy hogy egy épület, vagy utca kiürítése során hogyan kommunikálnak a mentendő személyekkel. A mentendő személy cselekedeteit helyesen fogalmazott üzenettel irányítani lehet, de egy rosszul fogalmazott, hiányos felszólítás a mentés megnehezítéséhez vezet.

Pl: utépítési munkálatok közben megsérül egy gáz főnyomó-vezeték. A robbanás veszély miatt a szomszédos épületeket ki kell üríteni. A lakásokat kiürítését végrehajtóknak a „Meneküljön mert folyik a gáz” vagy „Az utcán eltört egy gázcső kérem jöjjön velem” felszólítása pánikkeltő és

hiányos így előfordulhat hogy további személyek maradnak a lakásban, esetleg az ott lakó el sem akar távozni.

A helyesen megfogalmazott üzenet nem csak a cselekvést határozza meg, hanem annak okát, módját, célját és várható időtartamát.

„Az utcán eltört egy gázvezeték, kérem hogy ön és a lakásban tartózkodó összes személy jöjjön velem a közeli sportpályára a robbanásveszély elmúlásáig. „Amint látjuk ez az üzenet hosszabb és tovább tart elmondani de megéri, mert a mentendő személy cselekvése határozottabbá mozgása gyorsabbá válik ez által.

Médiatájékoztatás,(azaz mi a hír és milyen a jó hír?)

Hogyan definiálja a hírt a szakirodalom?

Íme néhány a számtalan meghatározás közül:

„A hír a történelem első, vázaltszerű piszkozata”,

„A hír az, amit elhallgatnak”,

„Ha egy kutya megharap egy embert, az nem hír. Ha egy ember harap meg egy kutyát, az hír”,

„A hír az, ami érint, ami fontos, aminek hatása van életünkre”.

Mindegyik meghatározás igaz, de önmagában egyik sem teljes. A kérdésre, hogy „mi a hír?”, a fentiek mellett vagy talán előtt leginkább kérdéssel kell válaszolni: **kinek, mikor mi a hír?**

A nyaralónak elsősorban az időjárás, egy soproninak hír, ha csőtörés miatt le kellett zárni a belvárost, ám ez kevésbé érdekli a szegedi polgárt, akit ugyanabban az időben a Tisza vízszintjének emelkedése izgathat jobban. A természetbarátnak hír, ha a Hortobágyi Nemzeti Parkban költ egy ritka vándormadár, a klasszikus zene szerelmeseinek viszont az, ha mondjuk Magyarországon lép fel a három tenor.

A fenti példák mindegyike megfelel annak a kritériumnak, hogy az említett esemény (vagy annak hiánya) többeket érint, érdekel, befolyással van emberek életére, mégsem mindegyikből lesz hír mindenütt, minden médiában.

A hír mindig adjon választ a következő kérdésekre:

- Mi történt?
- Hol történt?
- Mikor történt?
- Kivel történt?
- Miért történt?
- Hogyan történt?
- És a háttér: mindez mit jelent?

A hír néhány jellemzője

Az alábbiak többsége jellemző a hírre, függetlenül attól, hogy rádiós közszolgálati, kereskedelmi vagy a nyomtatott sajtóban megjelenő hírről van szó.

Közele és fontos. Ahhoz, hogy egy hírnek hatása legyen, fontosnak kell lennie. Az emberek számára fontossá a történés közelsége – de nem mindig csak szűk földrajzi értelemben vett „közelsége” –, vagyis az érintettség teszi az eseményt. Az is biztos, hogy a közelükben történő dolgok sokkal inkább érdeklik az embereket, mint a tőlük messze, távol történő események. (lásd buszbaleset az Alföldön, szemben egy távoli kontinensen történt hasonló esettel stb). Ide

kapcsolódik, hogy az utóbbi években egyre népszerűbbek az önkormányzati lapok, helyi-regionális rádiók, televíziók.

Friss. A médiában, elsősorban a rádióban a hír az, ami most történik, illetve éppen megtörtént. Ami tegnap volt, az már „érdektelen”, hacsak nincs új fejlemény az ügyben. A hír csak akkor hír, ha – a fontossága mellett – újdonság is. A tegnapi hírek általában a mai újságokban vannak, a tévéhíradók is inkább összefoglaló jellegűek (esti, reggeli, esetleg déli, kivéve a hírtelevíziókat).

Drámai. A veszély, a baleset, a tüzeset mindig érdeklik az embereket. Az ilyen híreknél fokozottan kell ügyelni arra, hogy semmiképpen se sértsük meg az érintett emberek személyiségi jogait, érzékenységét, és óvakodjunk az ízléstelenségtől. Ne „tocsogjunk” a vérben, ha tragédia történt, kerüljük a részletek naturalista leírását. Ezt szabályozzák a vonatkozó törvények és jogszabályok mellett a különböző újságírói etikai kódexek is.

Jogot és erkölcsöt sért, felelőtlenül fokozza a tragédiát, ha az érintett hozzátartozók éppen a médiából értesülnek arról, hogy az ő rokonuk, barátjuk áldozat vagy az áldozatok között van: ezért a nevekkel rendkívül óvatosan kell bánni.

Válsághelyzetek: tűz, áradás, minden tömeges baleset, nukleáris, vegyi katasztrófa, vízi-, barlangi, hegyi mentés. Minden olyan eset érdeklődést kelt, amikor emberi élet(ek) kerül(nek) veszélybe. Ugyanakkor számolni kell azzal, hogy minél nagyobb hallgatóságnak szól a műsor, annál súlyosabbnak „kell” lennie a helyzetnek ahhoz, hogy „téma” legyen. Természetesen minden egyéni dráma tragédia a közvetlenül érintetteknek, de a nagyobb közösséget már nem biztos, hogy érdekli (sajnos naponta van több tucat halálos baleset; egy Kínában történt tömegszerencsétlenség nem igazán érdekli a magyar hallgatókat, de az M0-ás sokadik egyéni tragédiája igen.)

Lényeges apróságok

Számok. Mivel első hallásra nehezen érthetőek, nem szabad túl sok számot, adatot tennünk a hírekbe. Számmal lehetőleg ne kezdjük a tájékoztatást. Használjunk kerekített számokat. Ha lehet, helyezzük összefüggésbe a számokat (kár érték-megmentett érték, megmentett érték-vonulási költség).

Nevek. Általában mondjuk el a tájékoztatást adó nevét, beosztását. Mindig a teljes nevet (tehát ne csak a vezetéknevet) mondjuk. A hírek szövegében sose tegyük hozzá a névhez, hogy „úr”, mert ez csak megszólításba való. A doktori és egyéb címeket hírekben csak akkor használjuk, ha az adott összefüggésben fontosak.

Szóhasználat. Használjunk inkább egyszerű szavakat a bonyolultabbak vagy a ritkábban használatosak helyett. Kerüljük a nehezen kimondható szavakat. Idegen szavak helyett, ha csak lehet, használjunk magyar szavakat. Kerüljük az olyan szavakat, amelyek értékítéletet sugallnak. Lehetőleg kevés jelzőt és sok tényt tegyünk a hírekbe. Hagyjuk ki azokat a jelzőket, amelyek nem tartalmaznak külön információt (például ha a tűzoltók a hírben oltanak, akkor ne mondjuk külön, hogy a „riasztott” tűzoltók). Hagyjuk el az olyan fölösleges jelzőket, mint például „tragikus” szerencsétlenség (van-e szerencsés szerencsétlenség?)

Korrekttség. Világos fogalmazás. Fontos a pontos fogalmazás, de legalább ennyire fontos a közérthetőség is. Mindig szem előtt kell tartani, hogy ugyanazt az adást széles rétegek hallgatják egyszerre: idősek, fiatalok, képzettek és kevésbé képzettek. A tájékoztatást adó dolga, hogy valamennyiünk számára egyformán érthetően és tartalmasan megfogalmazza az esemény lényegét.

Szakszerűség. Sok esetben magyarázat kell ahhoz, hogy mindenki megértse, miért fontos és érdekes, ami történt. A hírben ez ritkán lehet több egy mondatnál. Néha azonban előfordul, hogy maga a hír egyetlen címmondat – a többi háttér, magyarázat. Ebben az esetben sem szabad azonban

elfelejteni, hogy ez sem tükrözhet magánvéleményét. A szakszerűség abból a szempontból is fontos, hogy ha egy hallgató a saját szakterületén tévedésen vagy pontatlanságon kapja a nyilatkozót, akkor a későbbiekben más témákban is feltételezni fogja, hogy az adott médium információi nem megbízhatóak.

Hitelesség. Mit kell tennie a tűzoltóságnak, hogy hiteles legyen a külvilág szemében.

A hitelesség négy összetevőből épül fel: *nyíltság, kompetencia, tisztességesség és empátia.*

A **nyíltság** azt jelenti, hogy a tűzoltóság nyíltan mutatja be a tényeket. Hajlandónak kell lennie párbeszédet kialakítani a külvilággal és foglalkozni új kérdésekkel.

A **házon belüli kompetencia** magába foglalja azt, hogy a külvilág visszatekinthessen a tűzoltóság különböző tevékenységeivel kapcsolatos pozitív tapasztalatokra. Ez azt feltételezi, hogy a tűzoltóság rendelkezzen igazi kompetenciával és nagyon szorosan illeszkedjen egymáshoz az, amit mond és amit tesz.

A **tájékoztatót akkor tekintik tisztességesnek**, ha megbeszéli a tevékenységei pozitív és negatív szempontjait egyaránt és ha elfogadja, hogy más értékelések és elvek is léteznek. A tűzoltóságnak nyílnak kell lennie saját döntéshozatali folyamatával kapcsolatban is.

Fontos a balesetből, katasztrófából, stb. eredő **válság által érintett emberek számára**, hogy érezzék, hogy a hatóság erősen törekszik arra, hogy megértse és értékelje a helyzet súlyosságát az érintett személy részére és hogy az állomány empátiát mutasson.

Érzékenység. Ez a szempont általában a kisebbségi, illetve bármilyen „mássági” ügyek kapcsán kerül elő. A fő szabály, hogy tiszteletben kell tartani a kulturális, vallási és egyéb sokféleséget, amely minden társadalomra jellemző. Ugyanez igaz az emberek magánéletére is – hacsak a közügye másképp nem kívánja.

Rémhír, pánik

A rémhír kialakulásának oka a lakosság bizonytalansága, információhiánya és a hivatalos szervezet hallgatása. A bulvársajtó a szenzációból él, jelentéktelen eseményeket, félhíreket, álhíreket is feltupírozhat.

Az ok-okozati összefüggés világos, ezért is érthető a kommunikáció célja és feladata.

A közvélemény reagálása, a nyilvánosság értékelése a kialakult helyzetről eltérhet a valóságtól. Minél kevesebb ismerettel rendelkezik ez ügyben egy közösség, az eltérés a valóságtól annál nagyobb. A kommunikáció célja, hogy a közvélemény a lehető legpontosabb képet kapja az eseményről, s ezzel megakadályozzuk a hírtorzulást, a rémhír kialakulását, terjedését.

Az esemény bekövetkezésekor a közvélemény 20% negatívan, 60% közömbösen, 20% pozitívan értékeli az információkat. Az események felgyorsulásával a 60% valamely irányban eltolódik. Ezt az eltolódást az első percekben megtett vagy meg nem tett lépések, információ közlések döntően befolyásolják és az ügy megítélését időbeni elnyúlását is meghatározzák.

A pontos és folyamatos tájékoztatás célja a közvélemény és a valós tény közötti különbség lehető legkisebbre való csökkentése ezzel megakadályozva a rémhír terjedését és a pánikhangulat kialakulását is.

A rémhírek és a pánik elkerüléséhez ismernünk kell a válságkommunikációs csatorna sajátosságait.

A válságkommunikáció alapvető feladat, hogy pontos, hiteles, megbízható és gyors információ biztosításával megoldja a működési zavar kommunikációs problémáit. Sok ez, vagy kevés?

Az esetek többségében a lényeg, a veszély elhárítását – hacsak nem kommunikációs zavar a veszély forrása – önmaga nem képes mértéktartóan befolyásolni. **Hatékony válságkommunikáció nélkül azonban nem létezhet eredményes válságkezelés.**

Közismert, hogy emberi tevékenységre korlátozva, a kommunikáció „olyan tevékenység (folyamat), amely egy kibocsátó (információforrás) és egy befogadó (címzett) között gondolatok közösségét vagy egyezését hozza létre”. Jelentése bővebb az információnál, mert tartalmazza: a szándékoltság, az indítékok szükségességét a gondolatok egyezését is.

A kommunikáció mindig egy meghatározott célcsoportra irányul, ezért fő területei a következők:

- személyes kapcsolatok,
- szervezeti (belső és külső) kommunikáció,
- sajtókapcsolatok.

Személyes kapcsolatok: a szervezeti feladatok végrehajtása érdekében az egyéni kommunikáció kezdeményezése, tartós, pozitív irányú alakítása.

Belső kommunikáció: a szervezet vezetőinek és munkatársainak, illetve csoportjainak egymás közötti, irányított információcseréje.

Külső kommunikáció: a környezettel kialakított (kialakítandó) kommunikáció tervezése, szervezése, irányítása és végrehajtása.

Sajtókapcsolatok: a nyomtatott és elektronikus sajtó intézményeivel, a szerkesztőségekkel, a kiadókkal és azok munkatársaival létrehozott és fenntartott kölcsönös együttműködést jelentik, amelyek a szervezet publicitását, valamint az iránta való érdeklődést biztosítják.

A válságkommunikáció az a folyamat, amelynek keretében a működési zavar leküzdését szolgáló hírek, üzenetek, információk, vagyis „kommunikék” továbbítása történik. A folyamat során a válságtáb szándékosan kialakított információját (üzenetét) kódolja, ezt megfelelő csatornán, közvetítő (médiium) útján eljuttatja a célközönségnek, amely dekódolja (megérti), majd – az előzővel azonos lefutású akcióval – válaszol, vagy esetleg megtartja az információt magának, miközben az a cselekvését befolyásolja (jó esetben a válságtáb céljainak megfelelően).

A médiatájékoztatásról általában.

Miért kel kapcsolatot tartanunk a médiával?

Többféle szempontot tudok felsorolni de azt hiszem a legfontosabb a jó kapcsolatokon alapuló, objektív tényeket feldolgozó, rosszindulattól mentes lakosságtájékoztatás. Gondoljuk el mi történt volna ha a szolnoki kórháztűzzel kapcsolatban túlzó pánikot keltő híradás hatására a betegek hozzátartozói megrohamozták a kórház területét.

Nem elhanyagolható szempont, ha gazdasági oldalról közelítjük a dolgot. Pénzt nem igen kapunk a híradásokért cserébe, de felhívásainkat megjelentethetjük fizetés nélkül. A tájékoztatásokon keresztül mind a lakosság mind a gazdasági szervezetek megismerhetik gondjainkat és eredményeinket, ezáltal lehetőség nyílik pozitív közvélemény kialakítására melyen keresztül a támogatottságunk is nőhet úgy erkölcsileg mint anyagilag.

A kapcsolat felvétel

A kapcsolat felvétel általában két okból történik, meghívás, vagy káreset.

- rendezvényre történő meghíváskor törekedjünk olyan külön meghívót készíteni a média számára amely ha valamely okból nem is jelenik meg a képviselője az adott médiumnak akkor is alkalmas legyen egy kis hír elkészítésére. Tartalmazza a látványosabb fotózhatóbb események idő pontját, és azt hogy lesz-e külön sajtótájékoztató. A rendezvényre készítsünk egy még bővebb tájékoztatót mely az általunk kidomborítani kívánt gondolatokat tartalmazzak. Arra vigyázzunk, hogy mindenki számára érthető legyen.

- a káresettel kapcsolatos híradás már egy kicsit nehezebb. Senki nem szereti ha munka közben zavarják, kérdezzeték. A tájékoztatással kapcsolatos leggyakoribb problémák:

- Ki és mikor értesítse a médiát?
- Mi az amiről tájékoztassák a médiát? (hírérték)
- Káresetnél ki adjon tájékoztatást, és mit mondhat el?
- Káresetnél hogyan lehet a médiát irányítani?
- A híradó-ügyeletesek milyen felvilágosítást adhatnak, tudnak adni?

Ezek a kérdések többnyire jogosak és helyén valók. A városi parancsnok megteheti, hogy magához von minden ez irányú feladatot, de ez nem célszerű, mert így körülményessé a média számára jobbra elérhetetlenné válnak a hírek.

Ezeknek a feladatoknak az ellátására a szolgálat parancsnokokat és a sajtóreferenst kellene felkészíteni. Ők azok akik legtöbb információval rendelkeznek az esettel kapcsolatban és mérlegelni tudják azt.

Ehhez a lehetőséghez alapinformációt az igazgatóság média tájékoztatással kapcsolatos ajánlása, az újságíró-szervezetek közös etikai alapelvei és a jogszabályi háttér nyújt.

Fényképek

A fotó s maga a kép általában további képekre bontható, átkeretezhető. Ez is oka sérülékenységének, hiszen könnyen átértelmezhető, az egyik részletet ráértjük az egészre.

Egy fotót négy olvasati szinttel jelölhetünk:

1. információ és adatok
2. a kép hírértéke
3. a kép illusztratív értéke, vagyis egy szöveggel megidézett helyzet, esemény, összefüggés egy momentumához kapcsoljuk a képet
4. a képnek autonóm belső világa van, mely magára a teljes valóságra visszavetíthető, mivel annak valamely működési elvét, összefüggését mutatja

A szöveg kijelenti, kijelöli a valóságnak egy darabját, és a képet ennek a valóságdarabnak, összefüggésnek egy pontjára helyeződhet rá.

A szöveg arról szól, hogy: mikor? ki? hol? milyen? mit? kiét? minek a? mikor? melyik?

A képre azért van szükség, hogy ezek közül az információk közül egyet (ki?) megjelenítsen, és a hír mögötti hangulatot megidézze.

Ha valaki önkényesen rendel egymás mellé információkat, akkor (ha akaratlanul is) csúsztat, ferdít, végső soron hazudik.

Egy kép olvasata sok tényezőtől függ. Például függ attól:

- hogy szerkezetét vizsgáljuk, vagy valamelyik információját helyezzük előtérbe
- a képet kódoló kulturális szintjétől (felfedezek valamilyen kulturális utalást a képen: pl. egy másik kép szerkezetét, vagy nem; felismerem a képen Rodin szobrát vagy nem)
- hogy az „olvasó” mennyire tájékozott (felismerem-e a közéleti személyt a képen vagy nem)
- hogy a szemlélő személyes kapcsolatban van a kép világával, vagy nem (az én kutyám, az én házam, az én külföldi utam)
- hogy saját élményeink és a kép által felidézett világ milyen viszonyban van (ütközik - találkozik)

Az általunk készített fotókat, melyeket közétettünk a világhálón, bárki letöltheti és kedve szerint használhatja, nagyíthatja ezért különösen ügyeljünk:

- o Ne véres képeket közöljünk
- o Ha a sérült látszik a képen, különösen ügyeljünk hogy az arca legyen kitakarva
- o A balesetben résztvevő járművek rendszámai ne legyenek kiolvashatóak még nagyításban sem
- o A magántulajdonban, (pl.: lakásban) illetve létesítmények területén készült képeket ne lehessen felhasználni bűncselekmény előkészítésében, vagy ilyen irányú dologhoz ne adhasson tippet
- o A képen szereplő személyek (tűzoltók) az esetnek megfelelő öltözékben legyenek
- o A kép azt fejezze ki, amit szövegben mellé irtunk

Összegzés, amely egy mondatban is megfogalmazható:

Hatékony válságkommunikáció nélkül nem létezik eredményes válságkezelés.

Felhasznált irodalom:

Svéd Veszélyhelyzet-kezelési Ügynökség Válság-kommunikációs Kézikönyv
Dr. Bolgár Judit A válság- és katasztrófa kommunikáció lélektani aspektusa

Jogszabályi háttér:

1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmánya

59. § (1) A Magyar Köztársaságban mindenkit megillet a jó hírnévhez, a magánlakás sérthetlenségéhez, valamint a magántitok és a személyes adatok védelméhez való jog.

61. § (1) A Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van a szabad véleménynyilvánításra, továbbá arra, hogy a közérdekű adatokat megismerje, illetőleg terjessze.

1986. évi II. TÖRVÉNY a sajtóról

Felvilágosítási kötelezettség

Tv. 4. § (1) A hiteles, pontos és gyors tájékoztatást az állami szervek, a társadalmi szervezetek és az egyesületek a saját kezdeményezéseikkel, továbbá a szükséges felvilágosításoknak és adatoknak a sajtó rendelkezésére bocsátásával kötelesek elősegíteni. Meg kell tagadni a felvilágosítást, ha az a 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmakba ütközik, illetőleg ha az állami, szolgálati, üzemi (üzleti) vagy magántitkot sért, és a titoktartási kötelezettség alól az arra jogosult szerv vagy személy nem adott felmentést.

(2) A sajtó részére felvilágosítást adó személy a valóságnak megfelelő felvilágosítást köteles adni.

Jogszabályi hivatkozások:

- 1949. évi XX. tv. Alkotmány (Szabad vélemény-nyilvánítás)
- 1952. évi III. tv. A polgári perrendtartásról.
(Sajtó helyreigazítás)
- 1959. évi IV. tv. A Polgári Törvénykönyvről.
(A személyhez és a szellemi alkotásokhoz fűződő jogok)
- 1978. évi IV. tv. A Büntető Törvénykönyvről.
(Rágalmazás, államtitok, szolgálati titok)
- 1986. évi II. tv. A sajtóról.
- 1992. évi LXIII. tv. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.
- 1996. évi I. tv. A rádiózásról és a televíziózásról.
- 1996. évi CXXVII. tv. A nemzeti hírügynökségről.
- 10/1986. évi (IX.1.) IM-BM együttes rendelet – A bűnügyi és az igazságügyi tájékoztatásról.
- 29/1990. évi (II.14.) MT rendelet – a Magyar Sajtó Napja –ról
- 60/1998. évi (III.27.) Korm. rendelet – A sajtótermékek köteles példányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról.

Az újságíró-szervezetek közös etikai alapelvei

A.

Az újságírói etikai kódexet a Magyar Újságírók Országos Szövetsége fogadta el, majd módosította 1994-ben és 1997-ben. Legutóbbi módosítása a 2000-ben tartott küldöttközgyűlésen történt. Célja az etikus, tisztességes újságírói tevékenység megőrzése és elősegítése a szabadságjogok, a demokratikus közélet, a jogállam keretei között. A kódex a MÚOSZ tagjaira nézve kötelező, alkalmazását, normáinak betartását tagsági körén kívül is ajánlja a szövetség. A jogvitás ügyek elsősorban a bíróságok és más jogi fórumok elé tartoznak, de lehetnek etikai vonatkozásaik, amelyekre a kódex előírásai kiterjednek.

B.

B/a. A Magyar Újságírók Országos Szövetsége elfogadja és követi az IFJ-konferencia Tiranában 1999. szeptember 27-én elfogadott "záró következtetéseit". Ennek következtében:

B/b. A MÚOSZ együttműködik a Magyar Újságírók Közösségével, a Magyar Katolikus Újságírók szövetségével KÖZÖS ETIKAI ALAPELVEK létrehozásában és a továbbiakban KÖZÖS ETIKAI KÓDEX, KÖZÖS SZAKMAI NORMÁK megfogalmazásában. E közös munka első lépéseként kialakítja az érintett szövetségekkel a KÖZÖS ETIKAI ALAPELVEK dokumentumát. A KÖZÖS ETIKAI ALAPELVEK figyelembevételével kell kialakítani és egymáshoz közelíteni a három szövetség etikai kódexét.

B/c. A MÚOSZ a felsorolt újságírói szövetségekkel közös EGYÜTTMŰKÖDÉSI TESTÜLET hoz létre, amely rendszeresen elemzi az újságírói szervezetek sajtóetikai tevékenységét.

- Az elemzések nyomán, a testület konszenzussal ajánlásokat fogad el az újságírói szövetségek etikai testületei, bizottságai számára a közös etikai alapelvek alkalmazásának gyakorlati kérdéseiben.

B/d. A MÚOSZ etikai bizottsága - ha az ajánlások szükségessé teszik a MÚOSZ Újságírói etikai kódexének módosítását - a MÚOSZ soron következő küldöttközgyűlés elé terjeszti a módosító javaslatokat.

Az etikai bizottság - ha az ajánlás nem igényli az Újságírói etikai kódex módosítását - az etikai ügyekben hozott döntéseinél figyelembe veszi az ajánlásokat.

B/e. A MÚOSZ az Újságírói etikai kódex mellékleteként a kódexszel együtt közzéteszi a közös etikai alapelvek teljes szövegét.

B/f. Az Együttműködési Testület MÚOSZ-t képviselő tagjait a MÚOSZ etikai bizottsága delegálja saját tagjai közül.

1. §

1. A magatartási szabályok minden újságírói, szerkesztői, kiadói tevékenységet végző személyre érvényesek. A kódex hatálya kiterjed a nyomtatott (írott, fényképezett), az elektronikus sajtónál és az online sajtónál végzett egyéni és kollektív tevékenységre. Az Újságírói etikai kódex alkalmazása szempontjából a tájékoztatást foglalkozásszerűen végző újságíró az:

- aki tagja valamelyik bejegyzett újságírói szövetségnek, vagy

- akit a bejegyzett tömegtájékoztatási eszköz felelős szerkesztője megbízólevéllel látott el.

2. Az online újságírásban tevékenykedő tagjaitól elvárja a MÚOSZ, hogy újságírói mivoltukat közleményeiknél tüntessék fel.

3. Az etikai vizsgálat során vizsgálendő, megállapítható és szankcionálható a szerkesztőség felelős vezetőjének és a kiadó felelős vezetőjének a felelőssége is.

4. A. A MÚOSZ etikai bizottsága a sértett indítványára vagy saját kezdeményezésére akkor is állást foglalhat az etikai kódex megsértése ügyében, ha a bepanaszolt személy nem tagja a szövetségnek.

B. Ha a bepanaszolt személy nem tagja a MÚOSZ-nak, és az eljáró tanács tudomására jut, hogy más újságírói szakmai szervezetnek tagja, akkor az etikai bizottság eljáró tanácsa értesíti az eljárás megindításáról, folytatásáról az érintett szakmai szervezetet, és felkéri tanácskozási jogú szakértő küldésére az eljáró tanács mellé. A szakértő nem vesz részt a döntés meghozatalában. Véleményét az eljáró tanács a döntés meghozatalánál mérlegeli. A szakértő jelenléte vagy távolmaradása egyebekben nem befolyásolja az eljárás lefolytatását.

C. Az érintett személy számára mindazokat az eljárási feltételeket biztosítani kell, amelyek a MÚOSZ tagjait megilletik.

D. Ezekben az esetekben az állásfoglalás kifejezetten szakmai jellegű, szankció kiszabására nem kerülhet sor. Az etikai bizottság eljáró tanácsa ilyenkor is - éppen a közérdekre való tekintettel - szakmai véleményét nyilvánosságra hozhatja. Az eljáró tanács döntését az érintett személynek, szerkesztőségnek, szakmai szövetségnek meg kell küldeni.

2. § Újságírói szabadság, felelősség

A. Az újságírónak tiszteletben kell tartania az emberi jogokat. Nem kelthet gyűlöletet, nem szólíthat fel rasszista megkülönböztetésre népek, nemzetek, nemzetiségek ellen. Vallása, felekezeti hovatartozása vagy állapota, neme, testi, szellemi vagy lelki állapota, mássága, életkora, életmódbeli, életviteli különbözősége miatt nem terjeszthet senkiről előítéletet szolgáló rágalmakat, ezek miatt senkit sem becsmérelhet.

B. Etikai vétséget újságíróhoz méltatlan magatartással, valamint megjelent írással vagy képpel, rádióadásban elhangzott vagy képpel a televízióban sugárzott, az újságírói műfajokhoz tartozó alkotással lehet elkövetni. Nyilvánosságra nem hozott - bár előkészített - alkotással etikai vétség nem követhető el. (Az Újságírói etikai kódex 7. §. 1. pontjában megfogalmazott esetekben, a nyilvánosságra nem hozott újságírói alkotás eszköze lehet a magatartással megvalósítható etikai vétségnek.)

C. A sajtószabadság gyakorlása nem sértheti a közérkölcst. A közérkölc fogalmát az eljáró tanács értelmezi, és erre az értelmezésre figyelemmel állapíthatja meg a közérkölc sérelmét, vagy állapítja meg az etikai vétség hiányát. Tekintettel arra, hogy a "közérkölc" csak aktuálisan - itt és most - állapítható meg, az eljárás során felmerülő kétség esetén az eljáró tanácsok számára az etikai bizottság e tárgyban hozott állásfoglalása irányadó.

D. Az 1. § 1. pontjában meghatározott újságíró megilleti a tájékozódás, a nyilvános közlés, a bírálat, a véleményéhez, meggyőződéséhez, annak kifejtéséhez való jog. Nem kötelezhető véleményével, meggyőződésével ellenkező írás vagy műsorszám készítésére.

E. A munkaadó, a szerkesztő, a tulajdonos nem korlátozhatja az újságíró véleményalkotási, világnézeti, közlési szabadságjogait. Az sem sérti az újságírói etikát, ha az orgánum szellemiségének és jellegének meg nem felelő munkát nem közlik, ugyanakkor etikai vétséget követ el a munkaadó, szerkesztő, a tulajdonos, ha megakadályozza az általa nem közölt mű más fórumon való megjelentetését.

F. A tulajdonos, a felelős szerkesztő etikai vétséget követ el, ha a sajtótermék előállítása során a sajtószabadság érvényesíthetőségét és a nyilvánosságot alárendeli a sajtótermék árujellegének. Az információs verseny sem indokolhatja, hogy ellenőrizetlen, a valóságnak meg nem felelő információkat közöljenek, hogy az érintett személyek személyiségi jogai sérüljenek.

3. § A személyiség védelme

A. Az újságírónak tiszteletben kell tartania az ember személyiségi jogait és méltóságát. Ne állítson valótlanúságot, ne használjon a jó hírnév, becsület csorbítására alkalmas sértő kifejezéseket. A kifejezés sértő jellegét a közölt tényekkel és a műfaji sajátosságokkal összefüggésben kell mérlegelni.

B. Etikai vétséget követ el, aki figyelmen kívül hagyja a bűncselekmény vagy egyéb esetek áldozatainak, az áldozatok hozzátartozóinak személyiségi jogait, érzelmeit és a kegyeletre tekintet nélkül mutatja be a történeteket.

2. Az újságírói etika ellen vét az, aki:

- a nyilatkozó hozzájárulása nélkül lényeges változtatást hajt végre annak nyilatkozatán, illetve figyelmen kívül hagyja a kért tartalmi módosításokat,
- a nyilatkozó, a riportalany véleményének, kijelentésének tüntet fel olyasmit, amit az nem mondott,
- a nyilatkozót, a riportalanyt sértő szöveg- vagy képi összefüggésbe helyezi, vagy félrevezeti az anyag megjelenési helyét illetően,
- a nyilatkozó kérése ellenére nem mutatja be nyilatkozatát az érintettnek,
- a hatóság döntése előtt, a még le nem zárt ügyben a vétkességet kész tényként állítja be.

4. § Valóság-hű tájékoztatás és lelkiismeretesség

1. Az újságíró és szerkesztő írásban, online alkotásban, műsorban szándékosan vagy gondatlanságból valótlanúságot nem állíthat, köteles a tényeket és adatokat az adott helyzetben elvárható gondossággal ellenőrizni.

2. A korrekt tájékoztatást sérti, és ezzel etikai vétséget követ el, aki akadályozza a valóság feltárását, illetőleg munkatársainak megnehezíti annak kiderítését.

3. Aki a jelenséget valóság-hűen mutatja be, nem marasztalható el azért, mert nem foglalkozott más jelenségekkel is.

5. § Helyreigazítás

1. A szerzőnek, a szerkesztőnek kötelessége az önkéntes, korrekt helyreigazítás akár a sértett kérésére, akár úgy, ha más módon derül ki, hogy a közlés valótlan volt. A bíróság által elrendelt helyreigazítás közlését nem lehet akadályozni, sem a szövegét torzítani.

2. Akit a cikk, műsor kifejezetten és hátrányosan érintett, annak helyreigazítás nélkül is biztosítani kell a válasz lehetőségét mielőbb, a szükséges terjedelemben. A válasz sem sérthet becsületet, személyhez fűződő jogokat.

3. Ha valakire nézve kifejezetten hátrányos tény, megállapítást közöltek, akkor az azt megváltoztató ítélet, hatósági döntés vagy más, újabb döntő jelentőségű tény közlésére vissza kell térni.

4. Az újságírói etika megkívánja, hogy a lapot, műsort, annak tartalmát érintő ügyekben bírálókkal, panaszosokkal, reagálókkal lelkiismeretesen foglalkozzanak.

6. § A szerző védelme

Az újságírói etikát is megsérti, aki másnak a szellemi termékét sajátjaként teszi közzé vagy tünteti fel (plágium).

Sérti az etikát továbbá, ha:

- szerzőként tudatosan mást tüntetnek fel, a szerzőt ugyanakkor megilleti az álnév használatának joga;
- más szellemi termékét eltorzítva idézik, a torzítást valóságosnak tüntetve fel;
- a szerző beleegyezése nélkül közlik alkotását, vagy megváltoztatják annak tartalmi elemét, illetve egyetértése nélkül azt kifejezetten méltatlan környezetbe helyezik;
- más által felkutatott, közzétett és eredetinek számító témát, a forrásra való hivatkozás nélkül, sajátként adnak közre.
- etikai vétséget követ el az is, aki más sajtóorgánumban megjelent és nagy érdeklődést kiváltó témával úgy foglalkozik, hogy az eredeti sajtóforrást, szerzőt nem jelöli meg. Újabb tények feltárása sem teszi mellőzhetővé az "ősforrás" megjelölését.
- a szerző a művét nem adhatja át közlésre egy időben több szerkesztőségnek, illetve nem kérheti a másodközlést úgy, hogy e tényeket nem jelzi. A szerkesztőség részéről átvett kézirat, fotó, egyéb képi illusztráció, hang-, illetve videó anyag elfogadásáról, közlésének szándékáról 15 napon belül, de mindenféleképpen az elavulás előtt, értesíteni, tájékoztatni kell a szerzőt, alkotót.

7. § A visszaélés tilalma

1. Visszaél az újságírói foglalkozással, aki tények elhallgatásáért vagy közléséért az érdekeltektől anyagi előnyt kér vagy fogad el, aki jogtalan előny elérése céljából közzététellel vagy közzé nem tétellel fenyeget. (L.: a 2. § 1/B pontjának rendelkezéseit is.)
2. Sérti az etika normáit, ha az újságíró, szerkesztő anyagi előny ellenében terméket vagy céget reklámoz, jónak vagy rossznak minősít anélkül, hogy a reklámjelleg láthatóan feltüntetné.. A reklámot, fizetett közleményt a többitől észrevehetően meg kell különböztetni.
3. Etikai vétséget követ el, aki az újságírói hirdetésszervezésre, fizetett közlemény szerzésére, készítésére kötelez annak fejében, hogy újságíróként foglalkoztatja. Nem etikai vétség, ha az újságíró fizetett közlemények megfogalmazását vállalja.
4. Az újságírónak nem szabad népszerűsítene az erőszakot, az egészséget károsító szereket, életmódot.

8. § Az információ joga, etikája

- a.) Az újságíró hivatása - joga és kötelessége - a tájékoztatás. Köteles mérlegelni, hogy a feltárt tények nyilvánosságra hozatala veszélyezteti-e mások életét, sérti-e személyiségi jogait. A személyiségi jogok között tiszteletben kell tartani az egyének jogát a magánéletre.
- b.) Különösen súlyosan sérti az újságírói etikát, aki a közéletben szereplő személy hozzátartozóinak személyi jogait úgy kezeli, mintha azok teljes mértékben a közszereplő személy jogainak függvényei lennének.
- c.) Az újságírónak etikai kötelezettsége mérlegelni, hogy a tudomására jutott magánítók, államtitok vagy szolgálati titok nyilvánosságra hozatalára van-e alapos ok, sért-e állami, társadalmi, üzleti, egyéni érdeket.

- d.) Az újságírónak etikai kötelezettsége összevetni a bármiféle titok nyilvánosságra hozatalával veszélyeztetett vagy szolgálni kívánt érdek viszonyát a nyilvánosság és a tájékoztatás kötelezettségéhez.
- e.) A titoksértéssel kapcsolatos feljelentési kötelezettség elmulasztása esetén az újságírónak etikai kötelessége a fentiek szerint mérlegelni a sértett és a védett érdekek, értékek viszonyát.
- f.) A titoksértés büntetőjogi eljárás során történt megállapítása önmagában még nem elégséges az újságírói etika sérelmének a megállapításához.
- g.) Az informátort kiszolgáltatni nem szabad. Bizalmas értesülés közlése esetén az értesülés forrásának közlése az informátor belecselezése nélkül tilos.

9. § Kollegiális magatartás

1. Az etikai bizottság megvizsgálja a MÚOSZ választott tisztségviselőivel és tagjaival szemben emelt panaszt az alapszabály vagy az egyesületre vonatkozó törvények megsértésének gyanúja esetén, ha annak etikai vonatkozása van.
2. Az etikai bizottság védelemben részesíti a MÚOSZ-tagot saját kérésére vagy saját hatáskörében indított eljárás során, ha a munkájával kapcsolatos jogtalan támadás éri.
3. Az újságíróknak egymás közt is be kell tartaniuk a kulturált érintkezés szabályait. Nem szabad a kolléga munkáját akadályozni, egymást lejáratni, a kolléga munkáját ingyen kihasználni.
4. Súlyos etikai vétséget követ el az a tulajdonos, kiadó, fő-, illetve felelős szerkesztő, aki bármilyen módon megtorolja, vagy megtorlással fenyegeti a sérelmet elszenvedett újságírót, ha az törvényes eszközökhöz folyamodik az elmaradt honorárium, munkabér behajtásáért.
5. Névezetesség esetén, a pályán régebben tevékenykedő szerző kérésére az új kollégától elvárható, hogy más nevet vagy megkülönböztető jelet használjon.

10. § Etikai határozatok

1. A kódexben szereplő magatartási szabályok megsértése esetén az etikai bizottság a szabályzata szerint lefolytatott eljárással etikai vétséget állapíthat meg. Az eljárás bármely személy vagy testület megindokolt panaszára indulhat. Az etikai bizottság, illetve annak eljáró tanácsa általában csak jogerős határozatait hozza nyilvánosságra. Nem jogerős határozat is nyilvánosságra hozható, ha az eljáró tanács úgy látja, a közérdek - különösen a sajtószabadság védelme és az jogtalan, etikátlan bizonyult támadások elhárítása - indokolja ezt. Ilyen esetben az eljáró tanácsnak kötelessége dönteni arról, hogy nyilvánosságra hozza-e határozatát. A nyilvánosságra hozott határozatban kötelező nyomatékosan figyelmeztetni a jogerősség hiányára. Döntéseit, állásfoglalásait sajtóközleményben vagy sajtóértekezlet keretében is közzéteheti, értelmezheti a kódex előírásait.
2. Az etikai bizottság eljáró tanácsa a vétség súlyától függően etikai büntetést is kiszabhat. Szakmai becsületbírásként elsősorban arra törekszik azonban, hogy a feleket megegyezésre készítse, békülést, jegyzőkönyvi vagy nyilvános elégtételadást érjen el.
3. A kiszabható büntetések:
 - szóbeli figyelmeztetés,
 - figyelmeztetés,
 - megrovás,
 - szigorú megrovás,
 - a tagsági jogok felfüggesztése egy évre,

- kizárás.

4. A másodfokon hozott kizáró határozat ellen az érintett panasszal élhet a MÚOSZ választmányánál.
5. Az etikai bizottság a végső jogerős megállapításáról tájékoztathatja a szerkesztőség vezetőjét, a kiadót, illetve a tulajdonost. Indokolt esetben felelősségre vonást kezdeményezhet más társadalmi fórum vagy hatóság előtt.