

Pintér Dániel Gergő: A rendőrség kommunikációja a 2016-os budapesti robbantás kapcsán: az átmeneti nyilatkozat jelentősége a krízismenedzsmentben

Hivatkozás/reference:

Pintér Dániel Gergő, „A rendőrség kommunikációja a 2016-os budapesti robbantás kapcsán: az átmeneti nyilatkozat jelentősége a krízismenedzsmentben”, *Információs Társadalom*, XVI. évf. (2016) 4. szám, 6-25. old.

<http://dx.doi.org/10.22503/infars.XVI.2016.4.1>

Információs Társadalom

Pintér Dániel Gergő

A rendőrség kommunikációja a 2016-os budapesti robbantás kapcsán: az első hivatalos megszólalás jelentősége a krízismenedzsmentben

Bátfai Norbert – Bersenszki Mária – Lukács Miklós – Besenczi Renátó – Bogašovics Gergő – Jeszenszky Péter
Az e-sport és a robotpszichológia közös jövője

2016. XVI. évfolyam 4. szám

A folyóiratban közzétett művek a *Creative Commons Nevezd meg! - Ne add el! - Így add tovább! 4.0 Nemzetközi Licenc* feltételeinek megfelelően használhatók.

Jelen tanulmány a válságmenedzseri szakma protokolljának fényében vizsgálja a magyar rendőrség kommunikációját a 2016-os budapesti robbantás kapcsán. A cikk során kiemelt hangsúlyt fektetnek az első reakcióig eltelt időre és az úgynevezett átmeneti nyilatkozat fontosságára, mely nemcsak meggátolhatja a válságszituáció problémakörének tágítását, de az érdemi tájékoztatásig nyilvános igazodási pontot is adhat. Amellett érvelek, hogy kemény válságok esetén a hivatalos álláspont ismertetésének késlekedése információs deficitet okozhat és a krízisnyilvánosság más, kevésbé hiteles források felé fordulását eredményezheti. A következőkben sorba veszem a válságok kirobbanását követő, kritikus 24 óra tipikus kísérőjelenségeit, majd részletesen bemutatom, hogy ezek mennyiben tehetik intenzívebbé a krízist. A tanulmány tézise szerint a sikeres válságkommunikáció 1. a média torzításaival és 2. a tömegben artikulálódó magánemberek szavával, vagyis a felhasználók által generált tartalmakkal és a potenciális összeesküvés-elméletekkel ugyanúgy kalkulál, mint egy kompetens szakértő nyilatkozatával, hiszen ezek a tartalmak a közösségi média közvetítésével akár tömegeket befolyásolhatnak.

Kulcsszavak: válságkommunikáció, robbantás, közönségkapcsolatok, krízismenedzsment, átmeneti nyilatkozat

The Communication of the Hungarian Police Forces on the Bombing in Budapest in 2016: the Role of First Official Reaction in Crisis Management

The explosion in Budapest occurred on 24 September 2016 when a young man detonated a nail bomb with the intention of killing two patrolling police officers. This article analyses the official communication of the Hungarian Police Forces focusing on the elapsed time until their first official reaction. I argue that the first 24 hours after such detonations are the most crucial, so working with speed and efficiency is important and the crisis communication process should be accurate as well as transparent. According to my thesis a successful crisis management process takes into consideration not only the bias of the mass media, but also the influence of user generated content and conspiracy theories. The application of a holding statement is essential to my analysis, which is designed to help control the message the public will hear immediately following an incident.

Keywords: crisis communication, bombing, information society, public relations, management, holding statement

A rendőrség kommunikációja a 2016-os budapesti robbantás kapcsán: az első hivatalos megszólalás jelentősége a krízismenedzsmentben

Bevezetés az intézményesült bocsánatkérés szakirodalmába

A „krízis” kifejezés a görög eredetű *κρίσις* „*krizei*” szóból eredeztethető, melynek jelentése döntés, ítélet vagy fordulat. Angol közvetítéssel a fogalmat kritikus állapotként definiálhatjuk; egy személy vagy csoport életében megnyilvánuló, nehéz, veszélyes helyzetként, melyet működési problémák, konfliktusok kísérnek (Bundy et al. 2016: 2). A szót gyakran a „*válság*” szinonimájaként is használják, hiszen mindkettő feszült, fenyegetettség, kilátástalanság és elveszettség érzését keltő folyamat (Coombs 2010: 19), ami nemcsak jelentősen megterheli az érintettek problémamegoldó kapacitását, de egyaránt magában hordozza a pozitív és a negatív irányba történő változás lehetőségét is (Tanács és Zemplén 2015: 2). Tanulmányom során a nemzetközi menedzsment szakirodalom definíciós hagyományait követve e két fogalom közé egyenlőségjelet teszek, a következőkben tehát a „*válság*” és a „*krízis*” kifejezéseket rokon értelmű, hasonló jelentésű szavakként használom.

Bár a különböző krízisek jelenségével foglalkozó legjelentősebb szakmák, a menedzsment, a kommunikáció, valamint a pszichológia elméleti alapjai és gyakorlati módszertana számos társadalomtudományi diszciplínában gyökereznek, az elmúlt évtizedekben megjelenő esettanulmányok és teoretikus módszertant fejlesztő cikkek során a területet kutatók mégis azonosítani tudták a fogalom négy elsődleges karakterisztikáját. Bundy és szerzőtársai legfrissebb áttekintésükben (Bundy et al. 2016) a jelentős, menedzsmenttel foglalkozó nemzetközi folyóiratokat és az azokban megjelenő, krízisekkel kapcsolatos tanulmányokat vizsgálták. A bibliográfiára is kiterjedő elemzés segítségével a különböző tudományos perspektívák diverzifikáltsága és az intellektuális tradíciók sokszínűsége ellenére a szerzők a kríziseknek az alábbi általános tulajdonságokat tulajdonítják:

1. A krízisek bizonytalanságot, zavarokat indukálnak és a korábbi menedzsment vagy kommunikációs gyakorlat megváltoztatásának igényét vonják maguk után (Kahn et al. 2013).
2. A krízisek veszélyesek a szervezetek imázsára, reputációra és közönségkapcsolataira nézve (Pintér 2016b: 36, Kahn et al. 2013).
3. A krízisek egy hosszabb, komplex folyamat meghatározó részeiként nagy nyilvános érdeklődésre tartanak számot (Jacques et al. 2009, Roux-Dufort 2007).
4. A krízisek szoros kapcsolatban állnak az individuális vagy csoportos viselkedéssel, ebből következően társadalmilag konstruált, számos szubjektív olvasatot magukban hordozó jelenségeknek tekinthetőek (Coombs 2010b: 478).

Összefoglalva tehát a kríziseket a hétköznapi rutinból kiugró, jórészt váratlanul fellépő, a célok megvalósulását potenciálisan veszélyeztető eseményekként értelmezi a szakma és a tudományos közösség (Seeger et al. 1998: 233). A kísérőjelenségek romboló hatása egyben magával hozza annak a belátását is, hogy a korábbi folyamatok a jelenlegi

körülmények között fenntarthatatlanok (Venette 2003: 43), tehát egy veszélyes helyzet sikeres kezelésének zéruspontja tulajdonképpen nem más, *+mint egy fordulatot elérő szándékkal született döntés az átalakítások megtervezése, menedzselése és kommunikálása mellett*” (Pintér 2016b: 36).

Jelen tanulmány a válságmenedzseri és PR-szakma protokolljának (Anthonissen 2009) fényében vizsgálja a magyar rendőrség kommunikációját a 2016-os budapesti robbantás kapcsán. A cikk során kiemelt hangsúlyt fektetnek az első reakcióig eltelt időre és az úgynevezett átmeneti nyilatkozat fontosságára, mely nemcsak meggátolhatja a válság-szituáció problémakörének tágítását, de az érdemi tájékoztatásig nyilvános igazodási pontot is adhat (Anthonissen 2009: 71-72). Amellett érvelek, hogy *kemény* válságok, vagyis komoly veszélyt jelentő, hirtelen megjelenő, nehezen kezelhető és kommunikálható helyzetek (Nyárádi-Szeles 1999: 288) esetén a hivatalos álláspont ismertetésének késlekedése információs deficitet okozhat, így az érdekgazdák más, kevésbé hiteles források felé fordulását eredményezheti.

A tanulmány tézise szerint a sikeres válságkommunikáció 1. a média torzításaival és 2. a tömegben artikulálódó magánemberek szavával, vagyis a felhasználók által generált tartalmakkal és a potenciális összeesküvés-elméletekkel ugyanúgy kalkulál, mint egy kompetens szakértő nyilatkozatával, hiszen ezek a tartalmak a közösségi média közvetítésével akár tömegeket befolyásolhatnak.

E felvetést részben szekunder irodalomkutatás, részben olvasottsági szempontok alapján kiválasztott médiaforrások analízisa, részben pedig online szavazások kiértékelése során kísérlem meg bizonyítani. Mielőtt azonban részletesen ismertetem az elemzési módszertant és annak korlátait, a következő fejezetben vázolom a robbantás legfontosabb körülményeit, kísérletet teszek az esettanulmány középpontjában álló válságeseemény konceptualizálására, és röviden bemutatom az elemzés fókuszát adó két szakterület eszköztárát. A tanulmány második felében sorba veszem a detonációt követő kritikus 24 óra tipikus kísérőjelenségeit, majd részletesen vizsgálom, hogy ezek – vagyis az információk hiánya és a hivatalos tájékoztatás késlekedése miatt megjelenő jelenségek – mennyiben tették intenzívebbé a krízist és komplexebbé azt a kommunikációs teret, melyet a hivatalos szervek uralni kívántak.

Robbantás; kommunikáció és menedzsment

2016. szeptember 24-én éjjel Magyarország fővárosa, Budapest belvárosában robbantás történt egy felújításra előkészített, üres üzlethelyiség bejáratánál (Joób 2016a). A bűncselekményben három fő sérült meg, közülük egy gyalogosan arra haladó rendőrfőőr páros egyik tagja életveszélyesen, társa pedig súlyosan (hvg.hu 2016). A *Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság* a vizsgálat idejére teljesen lezárta a területet, a tömegközlekedési vonalakat módosították (privatbankar.hu 2016). A városrészre mindenkit csak lakcímkártyával engedtek be, a lakókat igazoltatták és kikérdezték. Bár elvitathatatlan tény, hogy a hivatalos szervek szinte azonnal megkezdték a helyszínelést és az eset kivizsgálását, a központi tájékoztatással mégis csaknem 20 órát vártak, a térfelügyelő kamerák által feltételezett elkövetőről készült felvételeket pedig a detonációtól számított negyvenegy órán belül hozták nyilvánosságra (Joób et al. 2016).

A feltételezett elkövetőt, aki a nyomozás adatai szerint egyedül hajtotta végre a robbantást, közel egy hónapi nyomozás után, 2016. október 19-én fogták el a Terrorelhárítási Központ (TEK) munkatársai (hirado.hu 2016). Bár a bűncselekmény indíttatását a mai napig nem tudjuk (Német 2017), a detonációt követő kritikus időszakban számos alternatíva felmerült arra vonatkozóan, mi motiválta a tettet. Mielőtt bemutatom, miért problémás, hogy a hivatalos szervek nem tartották kontroll alatt a kiváltó okokkal kapcsolatos spekulálásokat – melyek a terrortámadástól a titokzatos politikai megrendelőig tartó széles skálán helyezték el az eseményeket¹ –, a következőkben osztályozom az esetet.

A krízisek konceptualizálásánál alapvetésnek számít, hogy a fogalom tág értelmezéséből adódóan a veszélyes helyzeteket több szinten értelmezhetjük. A különböző válság-szituációkat az érdekelték köre, kiváltó okaik, jellegzetességeik, súlyosságuk, valamint menedzselhetőségük alapján is lehet még homogénebb csoportokra osztani (Nyárádi-Szeles 1999: 284-289). Jelen tanulmány két okból vizsgálja a magyarországi hivatalos szervek nézőpontjából az eseményeket: egyrészt, mert a budapesti robbantás során rendőrök estek áldozatul a cselekménynek; másrészt pedig magának a cselekménynek a jellege is a rendőrség beavatkozását vonja maga után (Perlaky-Papp 2016).

A hivatalos szervek nézőpontjából a Teréz körüti robbantást *kritikus* válságként osztályozhatjuk, mivel egy üzlethelység nagymértékben károsodott és személyi sérülés is történt. Az érintettek szempontjából *lokális* válságként jellemezhető, mivel elsősorban a fővárosi lakosságot érintették a következményei. (Ezen a ponton érdemes megjegyezni, hogy bár a rendőrség részéről maga a krízisszituáció nem tekinthető *országos* érintettségűnek, a krízisszituáció kommunikációja viszont annál inkább. Egyrészt azért, mert egy országos hatókörű szerv kontraproduktivitását mutatta, másrészt pedig azért, mert a bűncselekményt a média számos más közéleti kérdéssel is összekapcsolta. Mivel a robbantásról szóló sajtótermékek és televíziós riportok a válságesemény külpolitikai, biztonságtechnikai és kulturális aspektusait több ízben is az európai migrációs válsággal vezették vissza, így akár a teljes nemzet érdekeltségére számot tartó krízisként is osztályozhatnánk.)

Az eredet és kiváltó ok szerint *emberi rosszindulat* okozta erőszakos cselekedet történt. A válságot elszenvető szervezet szempontjából *külső* válságról van szó, hiszen a robbantás közvetlenül nem függ össze a rendőrség életével, de a szervezetnek alaprendeltetése szerint mégis kötelessége volt foglalkozni a detonáció nyomán kialakult helyzet kezelésével. A krízis menedzselhetősége szempontjából *kemény* válság alakult ki, hiszen egy detonáció erős hatású, komoly veszélyt jelentő, hirtelen megjelenő, előre nem látható esemény, melynek következményei nehezen kezelhetőek és kommunikálhatóak. Az időtartam szerint *gyors* lefolyású válságról van szó abban a tekintetben, hogy az elkövetőt a robbantást követő egy hónapon belül elfogták (Dull 2016), abban a tekintetben azonban, hogy a bűncselekmény hosszútávon rengette meg a magyar lakosság biztonságérzetét, a hivatalos szervek folyamatosan korrigálták a nyilvánosságra hozott információkat – így a média közvetítésével tulajdonképpen máig napirenden tartva a témát – *elhúzódó*, úgynevezett *publicisztikai* válságként osztályozhatjuk.

¹ Mivel jelen írásnak nem célja sem politizálni, sem az igen komplex migránsválság fölött moralizálni, annak boncolgatásától most eltekintek, hogy a detonáció kiváltó okaival kapcsolatos információ hiánya milyen módon hathatott a közelgő kvótanépszavazáson való részvételi arányra és annak végeredményére (Mészáros 2016), így pusztán a robbantás PR szempontjaira és a rendőrség munkájára szorítkozom.

Mielőtt pontokba szedve tárgyalnánk, hogy a hivatalos tájékoztatás késlekedése és az információ teljes hiánya a robbantást követő kritikus periódusban mennyiben tette komplexebbé a válságszituációt és tágította a rendőrség által kezelendő kommunikációs teret, érdemes tisztázni, hogy alapvetően két szakma eszköztárára jelenik meg az elemzésben: a 1. kommunikációé és a 2. menedzsmenté.

1. A válságkommunikációt a *Public Relations* szakma szubdiszciplínájaként azonosítják művelői, melynek legfőbb oka a terület definíciójában keresendő. A veszélyes helyzetben történő információátadásnak ugyanis a kárenyhítés és a biztonság visszaállítása mellett kiemelt célja, hogy a reputációs fenyegetettségben lévő szervezet vagy egyén korábban, PR-eszközökkel felépített imázsát sikerrel védje meg vagy akár erősítse (Pintér 2016b: 37). Ebben a folyamatban az interakció ütemezése és minősége, a felelős krízisreakciós hozzáállás, a körültekintően megválasztott, a veszélyben lévők érdekeihez illesztett üzenetek kulcsfontosságúak (Coombs 2007). Összefoglalva tehát azt mondhatjuk, hogy a kommunikáció eszköztára elsősorban a válságeseemény és az érintettek szerepének proaktív értelmezésében, körülhatárolásában segít (Pintér 2016a: 41)².
2. A fentieket nagyban kiegészítő tevékenység, a krízismenedzsment célja a normál ügymenetre való visszaállás érdekében végzett optimalizáló tevékenységek koordinálása (Groh 2014). A veszélyben lévő szervezet céljainak sikeres és hatékony elérése, a produktivitás és érdekgazdákkal kiépített bizalom visszaállítása érdekében a különböző anyagi- és humán erőforrások tervezése, szervezése és összehangolása tartozik a szakma eszköztárába (Bundy et al. 2016). Ezen felül a krízismenedzsment gyakran foglalkoznak a kommunikáció szervezési aspektusaival, a krízisválasz körülményeinek megválasztásával, a válság kezelésének mindennapi feladataival (Pintér 2016b: 39).

Természetesen e két szakma együttes sikeres alkalmazásához elengedhetetlen figyelembe venni a) a fenyegetettség mértékét, b) az adott válság kísérőjelenségeit, c) előtörténetét, d) az érintettek percepcióit, valamint e) a tágabb kontextust, melyben zajlanak az események³ (Coombs 2007: 166). A következő fejezetekben ezeket az aspektusokat egyaránt érintve, részletesen bemutatom, hogy annak a ténye, hogy *Papp Károly* országos rendőrfőkapitány és *Keresztes Imre*, a Központi Nyomozó Főügyészség vezetője csupán 20 órával a

² A vizsgált esettanulmány specifikumai miatt a válságkommunikáció és krízismenedzsment fenti két meghatározása alapvetően a posztkrízis fázisra vonatkozik, tehát a veszélyes szituáció eszkalálódása utáni szakmai teendőket írja le. Mindazonáltal érdemes megjegyezni, hogy a válságokkal foglalkozó szakemberek munkájának jelentős része a *prevencióra*, a megfelelő kommunikációs és szervezeti felkészülésre fókuszál, hogy a lehetséges reputációt vagy integritást fenyegető tényezők közül minél többet képesek legyenek korai szakaszban felismerni és csírájában elfojtani annak érdekében, hogy azok ne is fejlődjenek igazi krízissé (Pintér 2016b: 35).

³ A lehető legadekvátabb krízisválasz kidolgozásához számos, empirikus kutatáson nyugvó elmélet ad gyakorlatban is hasznosítható útmutatót, melyek közül a legjelentősebb a *Timothy Coombs* nevéhez fűződő *Szituációs Kríziskommunikációs Elmélet* (SCCT), mellyel a diszciplínát tanulmányozó cikkek csaknem 20%-a foglalkozik (An–Cheng 2010: 76). Ahogy korábbi kutatásaimban részletesen bemutatam (Pintér 2016b), az SCCT a különböző típusú krízishelyzetek és az azokra adott válaszok között teremt meg az elméleti kapcsolatot az adott válságeseemény néhány tényezőjének kiemelésével és tudatosításával (Coombs 2007).

detonációt követően szervezett sajtótájékoztatót (Joób 2016b), és addig semmiféle hivatalos, részletes tájékoztatást nem kapott a lakosság, mennyiben eszkalálta a válságot és milyen egyéb kommunikációs kihívásokat indukált az eredeti problémakör kezelése mellé.

A tanulmány tézise és egy válság kísérőjelenségei az információs társadalomban

Az *információs társadalom* beköszönté teljes mértékben újrendezte a közösségi erőforrásokhoz és információhoz való hozzáférést (Beniger 1986), melynek – a technológiai, kulturális, szociálpszichológiai stb. aspektusok mellett – jelentős válságkommunikációs vonatkozásai is vannak. Az információ feldolgozása, tárolása és továbbítása terén történt fejlődés egyrészt a digitális technológiák széles körű alkalmazásához, másrészt a távközlés és a számítástechnika konvergenciájához vezetett a társadalom minden szegmensében. Mivel a kétezres években a technológia életünk minden szegmensét formálja, így korábban nem tapasztalt inger- és hírimereti nyomást gyakorol a társadalomra (Pintér 2016d: 676). A világ szerkezete hálózati alapúvá vált, amelyben sorsformáló élménnyé lépett elő az internet, a számítástechnika, valamint a telekommunikáció (Castells 2006).

Az újmédia terjedésének és a hírfogyasztási szokások változásának folyamata egyértelműen felértékeli a permanens, átmeneti kommunikációt és a gyorsan megszerezhető információkat. Ebbe a tendenciába beletartozik a kríziskommunikáció egyik legfontosabb alapvetése is, miszerint az első reakció gyorsasága és megfelelősége kiemelt fontosságú a veszélyes helyzet kifutása szempontjából. Amennyiben az érintettek a válság kialakulását követő rövid időn belül, fordulatot elérő szándékkal intézkednek és kommunikálnak, úgy kezükbe veszik a kezdeményezést és a krízissituáció konstruktív alakításának lehetőségét (Anthonissen 2009). Ennek elmaradása azonban az alap problémakört – jelen esetben a robbantás biztonságtechnikai, politikai, gazdasági, pszichológiai stb. következményeit – kibővítheti a kommunikáció által generált problémával, így tágítva a kialakult helyzet lehetséges értelmezéseinek körét, eszkalálva a detonáció nyomán fellépő bizonytalanságot és veszélyhelyzetet. Ebből következően a magyar rendőrség vasárnap estére összehívott sajtótájékoztatója túl késői időpontnak tűnik, a szervek hallgatása a szombat éjjeli robbantást követő 20 órában pedig bizonyosan kontraproduktív volt a lakosság megnyugtatása és a rend visszaállítása szempontjából (Perlaky-Papp 2016).

Elvitathatatlan tény, hogy hétvégén a szokásosnál is nehezebb összehívni egy kríziskommunikációs csapatot⁴, de ilyen esetben is fontos a felkészültség (Anthonissen 2009), hiszen az adekvát, hatékony és gyors krízisválasz elmulasztása az első, kritikus 24 órában többek között az alábbi két kísérőjelenség együttes megjelenéséhez, felerősítéséhez vezethet:

1. Mivel a válságesemények nagy hírértékük miatt a média fokozott érdeklődésére tartanak számot, így a robbantást követő időszakban általában megnő a hatásvadász és gyakran spekuláló híradások száma is.

⁴ A válságkezelő csapat feladata elsősorban a helyzetelemzés, döntéselőkészítés és a szükséges lépések, kríziskommunikációs forgatókönyvek kidolgozása. A tagok kiválasztásakor a szakmai hozzáértés és a speciális szakterületeken való jártasság mellett fontos szempont a csoport együttes döntésképesége, az individuális személyiségjegyek diverzifikáltsága is. (King 2002)

2. Abban az esetben, ha az első formális megszólalásig túl sok idő telik el, akkor a lakossági beszámolók mellett számolni kell a felhasználók által generált tartalmak és összeesküvés-elméletek megjelenésével is.

Tanulmányom következő fejezeteiben ezt – az egymásra is kumulatív hatást kifejtő – két tézist tárgyalom részletesen. Amellett érvelek, hogy amennyiben a robbantás nyomán kialakult helyzetet kezelők nem szabnak a válság bekövetkezte után gyakorlatilag azonnal gátat a torz médiareprezentációknak és a felhasználók által terjesztett spekulációknak, úgy az első formális megszólaláskor nemcsak megnövekedett számú és egyre komplexebbé váló krízis-értelmezésekkel, de intenzívebb közösségi bizonytalansággal is kénytelenek szembe nézni.

A kutatás módszertana és a tanulmány következtetéseinek határai

Jelen tanulmány megállapításai részben szekunder irodalomkutatás, részben sajtóreprezentációk feldolgozása során születtek meg, módszertana pedig abban az értelemben bizonyosan hiányos, hogy a tézisek bizonyítását nem szisztematikus médiaelemzésből, hanem önkényesen kiválasztott források áttekintéséből vezeti le. Mindazonáltal jelen sorok szerzője amellett foglal állást, hogy annak ellenére, hogy a következő fejezetekben vizsgált online sajtótermékek, valamint két fórumról és egy blogról elérhető szavazás eredményei csak részben tekinthetően reprezentatív felmérésnek és tudományos igényességgel elvégzett primer kvantitatív kutatásnak, a robbantással kapcsolatos nyilvános vélemények megoszlását és azok alakulásának irányát – a vizsgált felületek tömeges látogatottsága és a nagyszámú hozzászólások miatt – mégis jól illusztrálják.

Tanulmányom második felében kétféle forrásra támaszkodom:

1. a hazai médiapiac legolvasottabb hírportálján, a detonáció kapcsán megjelent azon írásokat elemzem, amelyek időszakosan átvették a hatóságok szerepét a tájékoztatásban és a részben megalapozatlan információk terjesztésével mintegy ráerősítettek a spekulációkra;
2. a blogoszféra azon felhasználói tartalmait veszem górcső alá, amelyek – akár a rendőrség hivatalos tájékoztatását is megelőzve – a lehető leggyorsabban reagáltak a robbantásra, és/vagy lehetővé tették olvasóik számára a cikkek alatti véleménynyilvánítást.

Előbbi kategóriába az index.hu-n publikált, összefoglaló oknyomozó írásokat soroltam (Joób et al. 2016, Joób 2016c); ezek elemzése során elsősorban a hatásvadász – és a későbbi ismeretek fényében irreleváns vagy torzító – részletekre fókuszáltam, valamint arra, hogyan írják felül az editorialis szempontok a válságkezelés külső, objektív módszertanát (Anthonissen 2009). Utóbbi kategóriába pedig a több mint 400 hozzászólást szintetizáló *Konteóblog*, a szavazási lehetőséget biztosító *B1blog* és a tízezrek által követett *Frontember Megmondja* blog került; itt elsősorban arra a kérdésre kerestem a választ, hogy az internetező lakosság körében melyek a legnépszerűbb, a robbantást kiváltó okokkal kapcsolatos találgatások.

A következőkben bemutatott, médiaanalízis eredményeképpen kirajzolódó jelenségekkel kapcsolatos megállapítások, ha nem is érvényesek univerzálisan, de mindenképpen

hitelesek a budapesti robbantás nyomán kialakult szituációban, hiszen a detonációt követően az internetező krízisnyilvánosság gondolkodásában legszignifikánsabban megjelenő sémákat tükrözik. Mivel a felhasználók által generált tartalmak, különböző összeesküvés-elméletek, valamint a robbantást kiváltó okokkal kapcsolatos találgatások egyaránt százezres nagyságrendű oldalmegettekintést, több ezres közösségi médiás megosztást és nagyszámú kommentet generáltak a válságot követő néhány óra alatt, így tömegeket befolyásoló erejüket a válságmenedzsmet és kríziskommunikáció szakembereinek sem szabad lebecsülnie.

A média működése válságok esetén

A 21. század médiapiacára egyre intenzívebb hírverseny és rövidülő hírciklus jellemző (Zelizer 2009), aminek következtében a válságok központi és állandó témákká váltak a mainstream médiumokban is. Az online hírportálok és a közösségi felületek térhódításának köszönhetően soha annyi médium nem versengett még a célközönség figyelméért, mint ma. Ez a tendencia egyúttal felgyorsítja a bulvárosodás folyamatát is, „*az olvasókért vívott küzdelemben pedig csak az marad talpon, aki képes magához ragadni és megőrizni az emberek figyelmét*” (Bajomi 2009). Erre a bulvártémákról, vagyis a – válságoknak is gyakran meghatározó aspektusait jelentő – balesetekről, bűnügyekről, botrányokról szóló tudósítások a legalkalmasabbak. A bulvártémák nagyobb arányú megjelenése némiképp átformálta a hírek stílusát is: az egyre koncentrálnódó piacon a különböző médiumok a profit- és olvasottságmaximalizálás érdekében gyakran háttérbe szorítják a száraz tényeket és előtérbe veszik a szenzációhajhász, *tabloidizáló* megfogalmazásokat (Glynn 2000).

Ehhez szorosan kapcsolódik és a kríziseket övező kiemelt médiafigyelmet magyarázza, az úgynevezett *Gresham-törvény* is. A 16. században felismert közgazdasági szabály azt mondja ki, hogy a rossz pénz kiszorítja a jót. A magas aranytartalmú pénzt az emberek tévedhetetlenül felismerték, ezért eltették megtakarítás céljából, míg a rosszat, amiből a királyok kicsalták az aranyat, fizetésre használták, így a jó pénz gyakorlatilag eltűnt a forgalomból. A törvény médiapiacra (Agnew 1969) és kultúrafogyasztásra (Bateson 1979) adaptált változatai szerint a sajtót a negatív hírek jobban érdeklik, mint a pozitívak (Nyárády és Szeles 1999: 116). Mivel a kríziseket gyakran hangos konfliktusok, szélsőséges esetben akár halálesetek jellemzik, így érthető, hogy a veszélyes helyzetekről szóló hírek felülreprezentáltak a műsorszolgáltatásban is.

A krízisek népszerű témává válásának folyamatát az is támogatja, hogy az elmúlt években a közvélemény érdeklődésének középpontjába egyre inkább a hírek humán dimenziója került (Tanács Zemplén 2015: 5), válságok esetén pedig az emberi ágens egyaránt megjelenik a felelősség kérdésében, vagyis hogy ki okozta a kialakult veszélyes helyzetet, valamint az érintettség kérdésében, vagyis hogy kik az áldozatok. A hírfogyasztási igények változásának, valamint a privát- és nyilvános szféra elmúlt évtizedekre jellemző összeolvadásának köszönhetően az érintettek személyes, emberi történeteinek bemutatását egyértelműen preferálja a bulvármédia, ami szintén a válságok nyilvános fókuszba helyezésének kedvez (Zelizer 2009).

A veszélyben lévő szervezetek képviselőnek azt is érdemes szem előtt tartania, hogy a válságok médiareprezentációja a közvéleményt különböző irányokba mozdíthatja el. Az

érdeklődés felkeltésével elterelheti a figyelmet más témákról; kiválthat az esettel kapcsolatban együttérzést, megértést, pozitív attitűdöket; megszüntetheti a találgatásokat és gyanúsítgatásokat; de akár megerősítheti a negatív érzelmeket, szembenállást is kiválthat (Nyárády és Szeles 1999: 295). Amennyiben ehhez hozzávesszük, hogy a válságok hatóköre az infokommunikáció korában nehezen lokalizálható, rögtön világossá válik, hogy a mihamarabbi, megfelelő, hivatalos tájékoztatás elmaradása és a probléma körülhatárolása nélkül a média közvetítésével egy válságesemény nyilvános értelmezése nagyban torzulhat, e torz reprezentációk pedig intenzíven terjedhetnek (Pintér 2015: 81).

A fejezet elején összegzett médiahatások egyaránt megjelentek a budapesti robbantással kapcsolatban is, a hivatalos reakciók késlekedése pedig csak tovább fokozta a válság kontrollálatlanságát. Magyarország vezető hírportálja egy tizenkét lényeges pontból álló oknyomozó riporttal próbálta megmagyarázni a nyilvánosságot leginkább érdeklő kérdéseket, ezzel mintegy átvéve a hatóságok szerepét, és ráerősítve a spekulációkra (Joób et al. 2016).

A cikk tartalmából számos hatásvadász – és a későbbi ismeretek fényében irreleváns – részlet is kiderült, mint például az, hogy az egyébként állandóan a helyszínen tanyázó hajléktalanok a robbantás idején pont nem voltak az üres üzlet előtt, tehát gyaníthatóan valaki előre tájékoztatta őket a közelgő eseményekről. Felmerült az is, hogy miért nem sérült meg más egy ilyen forgalmas helyen, hogy milyen módon tudtak a hatóságok több száz szakembert percek alatt mobilizálni vagy, hogy miért volt több civil ruhás rendőr már eleve a környéken (Joób et al. 2016).

Egyre több beszámoló született arról is, hogy a járőrök szombat éjjel mennyire rosszul kommunikáltak személyesen az ijedt, információhiányban lévő lakosokkal. A cikk a robbantás dzsihadista motivációját is felvetette; beszámolt arról, hogy a szemtanúktól több esetben azt kérdezték a rendőrök, hogy hallottak-e „Allah akbar!” kiáltást (Joób et al. 2016). Az is beszédtemát szolgáltatott, hogy egy ellenzéki politikus pont a robbantás előtt szólította fel a kormányt, hogy „ne simuláljon terrortámadást és végképp ne hajtson végre semmilyen merényletet” annak érdekében, hogy a szavazók részt vegyenek a népszavazáson⁵ (atv.hu 2016).

⁵ A 2016-os magyarországi népszavazás október 2-án megrendezett országos referendum, amelyen a szavazójogosult magyar állampolgárok arról nyilváníthattak véleményt, hogy az Európai Unió az Országgyűlés hozzájárulása nélkül is előírhatja-e nem magyar állampolgárok Magyarországra történő kötelező betelepítését. A kérdés a Kormány kezdeményezésére, az európai migrációs válság kapcsán merült föl. A népszavazás érvénytelen volt, mivel a szavazásra jogosultak kevesebb, mint a fele adott le érvényes szavazatot. Az érvényesen szavazók több mint 98%-a nemmel válaszolt a feltett kérdésre (valasztas.hu 2016). A jelen tanulmányban vizsgált válságesetnek a népszavazást megelőző intenzív kampányidőszak két szempontból is meghatározó kontextusát adja; egyrészt a robbantás és a referendum között mindössze tíz nap eltérés van, másrészt pedig a detonáció hasonló közbiztonsági kérdéseket vet fel, mint a népszavazás. Mivel a tettes kiléte sokáig kérdéses volt, így a hónapok óta tartó politikai kampány miatt kialakult bevándorló-ellenes közhangulatban a detonáció – feltételezett bevándorló elkövető esetén - akár jelentős hatást is kifejthetett volna a közelgő kvótanépszavazáson való részvételi arányra és annak végeredményére. Bár 2016-ban Magyarországon bármi, ami a terrorizmussal vagy a migránskérdéssel összefüggésbe hozható az potenciális kampánytéma is egyben és nem csupán belbiztonsági ügy (Pintér 2016c), jelen tanulmány csak a detonáció válságkommunikációs szempontjaival foglalkozik részletesen, a politikai szempontokat pusztán csak további lehetséges kutatási irányként veti fel.

Ha a titokzatos politikai megrendelő gondolatának felvetése nem volna elég, a cikk több kritikát is megfogalmaz a rendőrség működésével kapcsolatban, például, hogy miért hallgattak 20 órán keresztül; miért nem adtak ki fantomképet az elkövetőről; vagy miért nem hozták sokáig nyilvánosságra a térfelügyelő kamerás képeket (Joób et al. 2016). A média válságokkal kapcsolatos működését jól mutatja, hogy szemtanúként idéztek egy ismertebb fotóriportert, akinek a nyilatkozatát (Joób 2016c) több helyen is eltorzították. A riporttal kapcsolatban egyébként maga az interjúalany kért helyreigazítást, mondván, hogy a stílus, ahogy a szerkesztőségek lehozták, nem más, „*mint szenzációhajhászás, és ezzel a hitelesség rombolása, az amúgy sem jó közhangulat hergelése*” (Joób 2016c).

A fejezet során bemutatott médiareprezentációk nemcsak a kialakult helyzet lehetséges értelmezéseinek körét bővítették, de eszkalálták a robbantás nyomán fellépő bizonytalanságot és veszélyhelyzetet is. A közbiztonság helyreállítása mellett tehát a média torzításainak, felvételéseinek kiigazítása és a közhangulat javítása is mihamarabbi hivatalos reakciót igényelt volna a rendőrség részről (Anthonissen 2009). Mivel az emberek hajlamosak rá, hogy az elsőként hallott történetet higgyék el (Nyárády és Szeles 1999: 295), így a szervek megkésett reakciója bizonyosan kontraproduktív. Mielőtt azonban javaslatokat fogalmaznánk meg a detonációról szóló sajtóhírek elkerülésével kapcsolatban, tanulmányom következő fejezetében a második kísérőjelenség, vagyis a felhasználók által generált tartalmak és összeesküvés-elméletek a robbantás nyomán kialakult helyzet kezelésére vonatkozó hatását vizsgálom.

Az összeesküvés-elméletek és a felhasználók által generált tartalmak szerepe a robbantást követően

Az elmúlt évtizedben a web2 megjelenésével nemcsak a szöveges, hanem a képi és videós felhasználói tartalmak (user generated content, UGC) is teret nyertek. A folyamatot tulajdonképpen a tartalom előállítás demokratizálódásának tekinthetjük, hiszen ma már bárki ellenőrzés nélkül oszthatja meg véleményét a netes közösséggel. Ahogy az új technológián alapuló alkalmazások és közösségi média felületek széles körben hozzáférhetővé és egyre felhasználóbarátabbá váltak, nagyszámú amatőr vált képessé kapuőr” és tartalomszűrő jelenléte nélkül online együttműködésekben részt venni, az őket érdeklő témákban interakcióba lépni (Pavlik 2014).

A felhasználók által generált tartalmak megjelenése jelentős hatást fejt ki a válságkommunikáció protokolljára (Anthonissen 2009) vonatkoztatva is, hiszen a médiakonvergencia korában a hivatalos tájékoztatás késésekor keletkező információs űrt a krízisben érdekeltnek már van lehetőségük egyéb, nem hivatalos forrásokból betölteni (Anthonissen 2009). A budapesti robbantást követő, a rendőrség megszólalásáig eltelt órákban a lakosság a média – korábbi fejezetben tárgyalt, más szempontokból problémás – híradásai mellett számos egyéb, kevésbé hiteles forrásból szedte össze az információit. Ezek közül is kiemelkednek a lakossági privát blogok, melyek nemcsak több ponton bíralták a rendőrség munkáját, de számos, a valós események megértését nehezítő körülményt ismertettek, valamint a robbantás esetleges politikai aspektusait is közbeszéd tárgyává emelték (frontembermegmondja.blogspot.hu 2016).

A felhasználók által generált tartalmak megjelenéséhez szorosan kapcsolódik a különböző összeesküvés-elméletek terjedése is. A szociológiai, pszichológiai, humánológiai

és antropológiai alapokon egyaránt nyugvó fogalmat olyan közéleti álláspontra használjuk, amely feltételezi, hogy részben vagy egészében feltáratlan vagy indokolatlannak látszó események – mint például a budapesti robbantás – mögött egy, az elmélet által megnevezett csoport áll. Jelenthet azonban olyan, egymással nem szükségképpen kapcsolatban álló bizonyítékokra alapozó, logikátlan érvelést is, ami messzemenő társadalmi és politikai következményekkel járó, nagyszabású összeesküvés létét tételezi fel (Ramsay 2006). Az ilyen elméletek jó része akkor keletkezik, ha a hivatalos álláspont késik vagy tévesnek bizonyul, tehát nyilvánvalóan titkolni akar valamit. Mivel a benne hívők számára egyfajta racionális megközelítést kínál, így a robbantás kiváltó okainak konspirációs típusú magyarázatai legfőbb jellemzője, hogy nem, vagy csak nagyon nehezen cáfolhatóak, ugyanis a szakmai cáfolatot a hívők jellemzően az “elmélet” megerősítéseként, a rendszer részeként, a nyomok eltüntetésére tett kísérletként fogják fel (Brotherton 2015).

Ahogy a témában négyszáz fölötti hozzászólással az egyik legolvasottabb magyar fórum mutatja, a körüli robbantást kiváltó okokkal kapcsolatban három fő elképzelés fogalmazódott meg a lakosságban:

1. a belpolitikai indíttatás,
2. a politikafüggetlen indíttatás,
3. az iszlamista hátterű robbantás (konteo.blogrepublik.eu 2016).

Az első kategóriában egyaránt megjelent a magyar kormány, az ellenzék és egy lehetséges orosz megrendelő is; míg a második kategóriába tartozó vélemények véletlen robbanásként, a házban lakóknak szánt üzenetként, maffiaüggyként, az arra járőröző rendőröknek szóló személyes üzenetként vagy a rendőrség egésze ellen elkövetett támadásként értelmezték az eseményeket (konteo.blogrepublik.eu 2016).

Egy másik népszerű blog felmérése alapján az olvasók 1,2 százaléka szerint dzsihádistá indíttatás, 2,3 százaléka szerint külföldi titkosszolgálati akció, 12,2 százaléka szerint a pesti szervezett alvilág, szintén 12,2 százaléka szerint egy magányos őrült, 13,4 százaléka szerint egy hatósági személyek közötti, magánéleti dráma, 57 százaléka szerint pedig kormányzati összeesküvés állt a robbantás hátterében (b1.blog.hu 2016).

Ezekben a kiváltó okokkal kapcsolatos magyarázatokban az mindenképpen közös, hogy szinte kivétel nélkül megjelenik bennük egyfajta civil öntudat is, amely a hivatalos információforrásokkal kapcsolatos bizalomvesztésre épülve a politikai elit és a médiumok hitelességének kérdését feszegeti (Hanula 2013). *Krekó Péter* szociálpszichológus, politológus szerint az összeesküvés-elméletek szorongáscsökkentő hatásúak, különösen, amikor egy új, megmagyarázhatatlan, negatív jelenséggel találkozunk, hiszen az ismerős ellenség jobb, mint a kiszámíthatatlan, kaotikus ok (Krekó 2014). Szerinte Magyarországon elsősorban a nacionalista és globalizációellenes politikai konspirációs elméletek a népszerűek, melybe a jelen tanulmány során vizsgált eset is illeszkedik. A szakember mellett érvel, hogy szociálpszichológiai szempontból gyakorlatilag teljesen mindegy, hogy igaz-e egy összeesküvés-elmélet, ha ugyanis sokan hisznek benne, társadalomszervező erővé válik, és formálja a valóságot (Hanula 2013).

Természetesen a fejezet során vizsgált online fórumokról és blogról elérhető szavazások eredményei nem tekinthetően sem reprezentatív felmérésnek, sem tudományos igényességgel elvégzett primer kvantitatív kutatásnak, viszont a robbantással kapcsolatos nyilvános vélemények megoszlását és azok alakulásának irányát jól illusztrálják. Mivel a

felhasználók által generált tartalmak, különböző összeesküvés-elméletek, valamint a robbantást kiváltó okokkal kapcsolatos találgatások százezres nagyságrendű oldalmegtekintést, több ezres közösségi médiás megosztást és nagyszámú kommentet generáltak a válságot követő néhány óra alatt, így tömegeket befolyásoló erejüket a válságmenedzsment és kríziskommunikáció szakembereinek sem szabad lebecsülni.

Bár a bűncselekmény óta többször felmerült, hogy az elkövető tettét a hányattatott élete során kialakuló, rendőrök elleni gyűlölete motiválta (borsonline 2016), valójában – a robbantó megerősítése nélkül – mindez pusztán találgatás; indítékát még jelen tanulmány kéziratának lezárásakor is homály fedi. A tettes 2017 februárjában részletes beismerő vallomást tett ugyan, cselekedete irányultságára azonban nem tért ki (Német 2017). Annak ellenére, hogy mindebből egyenesen következik, hogy a detonációt követően megjelent sokszínű lakossági értelmezések jó része gyaníthatóan téves volt, ezeket – igazságtartalmuktól függetlenül – a szerveknek ugyanúgy cáfolnia kellett, mintha egy kompetens szakember állította volna, akinek valóban számít is a szava. A kőrúti robbantásnak többek között az is tanulsága, hogy 2016-ban már a tömegben artikulálódó magánemberek szava is mértékadó, mellyel a válságkommunikációnak érdemben számolnia kell (Pintér 2016c).

Egy lehetséges eszköz a valóságértelmezések szűkítéséhez: az átmeneti nyilatkozat

Természetesen azért egy ennyire nehezen kivizsgálható esetben nem hibáztatható a magyar rendőrség, hogy nem siettek állást foglalni és nem mondtak lényegi információt sem az elkövető kilétéről sem a robbantás céljáról az első kritikus néhány órában, azért viszont igen, hogy egy teljes napig egyáltalán nem szóltak a lakossághoz (Pintér 2016c). A válságmenedzsment protokollja (Anthonissen 2009) ebben az esetben kívánja meg az úgynevezett *átmeneti közlemény* kiadását, mely jelzi, hogy a nyomozás folyamatban van, a rendőrség szakszerűen kezeli a helyzetet és hamarosan teljes körűen tájékoztat a történetekről (Anthonissen 2009: 71-72). Elsősorban a biztonságérzet növelése és a megnyugtató célja, valamint hogy felelős, interakcióra nyitott, elsődleges forrásként pozicionálja a válság epicentrumában lévő szervezetet a média, és közvetítésével a krízisnyilvánosság számára (wildewords.ie 2016).

A hatékony, átmeneti közleménnyel szemben számos tartalmi, formai és stílusi megkötés van, melyeket a gyakorlatban is hasznosítható, széles körben elérhető szakmai útmutatók összegeznek (IAAPA 2012). Egyrészt rövid, egyszerű és objektív, a legfontosabb tényeket összegző, mindenki számára közérthető nyilatkozatként értelmezhetjük, mely megerősíti a válságesemény megtörténtét, általános háttérinformációt biztosít, de specifikus részleteket nem tartalmaz (Anthonissen 2009: 71-72). Bemutatja az érintett szervezet tervezett aktivitásait a krízist követő időszakban és hogy mely feladatok megoldása az elsődleges (imagemanagement.in 2012). Érzékelteti az érdekeltekkel való együttműködési hajlandóságot és kommunikációs nyitottságot; valamint biztosítja a média képviselőit arról, hogy a szervezet folyamatosan friss, körültekintően ellenőrzött információkkal látja el őket és ezáltal megakadályozza, hogy az újságírók felvegyék a kapcsolatot a kevésbé hiteles forrásokkal. Nevesíti a válságszóvivőt, aki az egyedüli reprezentánsa a szervezetnek és konkrét elérhetőségeket biztosít hozzá (imagemanagement.in 2012). Célszerű a válságot követő első órán belül közreadni és az összes elérhető csatornát kihasználni, hogy minél gyorsab-

ban terjeszthető legyen a tartalma. A gyors, kezdeti kapcsolatfelvétel így nemcsak a jól működő kommunikációs csatornák előfeltétele, de ezáltal a szervezet időt is nyer, hogy érdemben vizsgálja a válságeseeményt és a biztonság mihamarabbi visszaállítására érdeklőben információt gyűjtson.

Bármily szűkszavú is egy ilyen közlemény, gátat szabhat a lakossági találgatásoknak vagy a média spekulációinak, miközben beígéri a konkrétumok közreadásának idejét, és addig is nyilvános igazodási pontot ad (Pintér 2016c). Stílusát tekintve érintőlegesen megjelenhet benne az aggodalom, a törődés és a lakossággal való szimpatizálás, de alapvetően érzelmetől mentes, tényközpontú válaszreakció (IAAPA 2012), mely egyrészt megnyugtatja a célsoportot – főleg, ha a vezetőségből valaki személyesen ki is áll a nyilvánosság elé –, másrészt pedig felszólíthatja őket, hogy ne dőljenek be a káros álhíreknek. A jelen tanulmányban vizsgált konkrét esetben például célszerű lett volna elejét venni annak a két villámgyorsan terjedő feltételezésnek, hogy dzsihádisták támadás történt vagy politikai megrendelés következménye a robbanás.

Szakmai javaslatok: a szekunder valóságra érzékeny kríziskezelői hozzáállás

Ahogy a budapesti robbantást követő kritikus periódus általam vizsgált két kísérőjelensége mutatja, a válságkommunikátornak problémaérzékeny hozzáállásra és proaktivitásra van szüksége, amivel a média torzításai és az ellenlábask próbálkozásai mellett a potenciális összeesküvés-elméletek kialakulásának veszélyét is képes felismerni és csírájában elfojtani. Mivel egy elterjedt konteót – a fogalom természetéből fakadóan – utólag már kvázi lehetetlen hatékonyan tagadni, a szervezetnek érdemes a központi, hivatalos olvasatot mielőbb nyilvánosságra hozni. Természetesen egy, a rendőrség által kiadott átmeneti közlemény egyáltalán nem jelentett volna garanciát arra, hogy a tanulmányban tárgyalt kísérőjelenségek nem jelentkeznek, viszont egyrészt segíthetett volna gátat szabni a találgatásoknak és szűkíteni a robbantás lehetséges értelmezéseinek körét, másrészt nyilvános igazodási pontot adhatott volna az információs deficitben lévő érintetteknek.

Az első közbeavatkozás sikerének előfeltétele annak a belátása, hogy minden veszélyes szituáció során kétféle valóság létezik (Fekete és Sándor 1997: 25). Jelen esetben az első, *primer valóság* az a kép, ami a rendőrség és a hivatalos szervek munkatársainak fejében élt a történetekről, a kiváltó okokról, valamint a specifikus részletekről; míg a *szekunder valóság* a válsághelyzet nyilvánosság általi érzékeléséből, a válságkommunikáció során küldött, hivatalos üzenetek részbeni átvételéből, illetve az egyéb forrásokból származó információk alapján áll össze. Ennek a szekunder valóságnak fontos jellemzője, hogy nemcsak heterogén komponensek alkotják és így torz reprezentánsa a tényleges szituációnak, de néhol fel is nagyítja a történéseket, vagy időbeli szinkronkülönbséggel jelenik meg. A primer és a szekunder valóság között elhelyezkedő területet a szakirodalom *kritikus mezőnek* hívja, melyet az átmeneti nyilatkozat és minden hivatalos megszólalás hivatott a lehető legszűkebbre csökkenteni (Fenyvesi 2005: 1).⁶

⁶ Ahogy korábbi kutatásaimban összegeztem (Pintér 2016b), az érintettek különböző olvasatait gyakorlatilag „*permanensen újratrják a valóságot*” (McQuail 2010: 521) – legalábbis a válsággal kapcsolatos szeletét. Mivel egy veszélyes helyzet nyomán a különböző érdekgazdai csoportok szubjektív inter-

Mindebből tehát az következik, hogy a rendőrségnek nem elég folyamatosan információt gyűjteni és a saját, objektív értelmezését közvetíteni, hanem abban az esetben, ha a szekunder olvasatok terjedését nem tudták egy jól időzített, profin megírt, átmeneti közleménnyel elkerülni, a válságkommunikáció során mindenképpen figyelembe kell venniük az érdekgazdák és a nyilvánosság észlelését is. A detonáció nyomán kialakult helyzetnek a korábbi fejezetekben bemutatott szubjektív reprezentációi bármilyen távol is állnak a realitástól és a hivatalos szervek primer valóságától, azokat valóságformáló és -befolyásoló erejüktől függően nem szabad elbagatellizálni.

Nyilvánvalóan előfordulhatnak olyan komplex szituációk is, melynek kezelése az érintett szervezetet annyira megterheli, hogy a kivizsgálás és a biztonság visszaállítása mellett a proaktív kommunikációra már nem marad erőforrás; sőt – ahogy a jelen tanulmányban vizsgált eset is mutatja, – előfordulhat az is, hogy két szakma szempont- és érdekrendszer áll ellentétben egymással. A körüti robbantás során a menedzsment szempontrendszer rendre felülírta a közönségkapcsolatok alakításának szempontjait; a hivatalos szerveknek a nyomozás érdekében ugyanis célszerű volt bizonyos információkat visszatartani és jóval nagyobb hangsúlyt fektetni a kárenyhítés szervezési aspektusaira, mint a kommunikációsokra.

Összefoglalva tehát jelen tanulmány nem számon kérni kívánja a magyar rendőrség döntéseinek jogosultságát és esetleges mulasztásait, pusztán támpontot, és egy, a kommunikációs szempontokat maradéktalanul integráló válságkezelési megközelítést kíván adni a jövőre nézve a hasonló esetek elhárításához. A cikk szerzője nem állítja, hogy a hivatalos szerveknek minden esetben a krízisnyilvánosság valóságértelmezéseire igazodva kell eljárnia, és azt sem, hogy a válságkommunikáció hatékonysága fontosabb tényező egy veszélyes helyzet elhárításában, mint a biztonságtechnika, menedzsment vagy szociálpszichológia eszköztárának helyes alkalmazása. Pusztán amellet érvel, hogy nem elég csupán a primer valóság szerint tervezni a kárenyhítő intézkedéseket és kommunikációt, hanem a válságkezelő stratégia kidolgozásakor az érintettek szekunder valóságértelmezéseit is meghatározó szempontként érdemes szem előtt tartani; még akkor is, ha azok valójában téves spekulációk a válsággal kapcsolatban. Természetesen az adott válságkezelő csapat vezetője dönthet úgy, hogy – mivel a kritikus mező nem elég kiterjedt, vagy mivel a szekunder valóságértelmezések hatóereje nem akkora, hogy jelentős tömegeket befolyásoljon – nem szükséges érdemben foglalkozni a krízisnyilvánosság olvasatával, de ahogy a körüti robbantás nyomán fellépő spekulációk és médiatorzítások is mutatják, ennek a döntésnek mindenképpen tudatos, átgondolt választásnak kell lennie.

A tanulmány fókuszán túl: az első hivatalos megszólalás és a válság lefutása

Bár az eredeti célkitűzések miatt jelen tanulmányban csak a budapesti robbantást követő első 24 óra kísérőjelenségeire, az átmeneti nyilatkozat válságcsökkentő szerepére és a hivatalos szervekre fókuszáltam, a teljesség igényével érdemes röviden összefoglalni a rend-

folyton konfliktusban állnak egymással és nyilvánosan versenyeznek az intézmény interpretációjával is, így a válságkommunikáció elsődleges célja ezeket egymáshoz közelíteni, de leginkább az érdekgazdák percepcióit a szervezet valóságértelmezéséhez igazítani. Ebben a kontextusban tulajdonképpen a válságkommunikáció sikeressége egy adott diskurzus határaiért és sarokpontjainak kijelöléséért folytatott hatalmi harcokban és versengésben tükröződik (van der Meer 2013).

őrség kritikus perióduson túli kommunikációját, a válság teljes lefutását és megemlíteni a politika szerepét is.

Csaknem egy napos csúszással ugyan, de a detonáció másnapján megtörtént az első hivatalos megszólalás; az országos rendőrfőkapitány és a Központi Nyomozó Főügyészség vezetője sajtótájékoztató keretében részletes képet adott a történetekről (Joób 2016b). Nyilatkozataik mind tartalmukban, mind stílusukban profizmusról tanúskodnak. Szigorú, határozott fellépésük, valamint a konkrét tények túlsúlya a feltételezésekkel szemben válságkommunikációs szempontból mértékadó lehet a jövőben (Perlaky-Papp 2016).

A sajtótájékoztatón az is elhangzott, hogy a szervek azt tartják legvalószínűbbnek, hogy a cél rendőrök meggyilkolása volt. Ennek fényében a rendőrfőkapitány szóhasználat, kollégái mellett való kiállása és a testület tagjainak megnyugtatósa fontos és kiugró elemi voltak beszédének. A két szakember felkészültsége, az általuk ismertetett adatok és a spekulációkat részben elhárító, részben kikerülő retorikája valamelyest kompenzálta a késlekedést. Bár nem sikerült minden felvetést cáfolniuk, a kétirányú interakción alapuló formátumot mégis kifejezetten hatékonyan és pontosan használták (Pintér 2016c). Az is egyedülálló, hogy a rendőrség már hétfőn közreadta a gyanúsítottokról készült felvételeket, ezzel majdnem megelőzve a francia hatóságok részidejét a párizsi terrortámadás elkövetőinek nyilvánosságra hozatalában (Thüringer 2016). Saját zöldszámot üzemeltetnek, melyet 10 millió forintos nyomravezetői díjjal és tanúvédelemmel is megtoldottak (Joób 2016d).

Azért ha közelebről megvizsgáljuk, találunk kontraproduktív elemeket a sajtótájékoztatón is. Az országos rendőrfőkapitány ugyanis arra a kérdésre nem válaszolt, hogy terrorcselekmény történt-e, csak annyit mondott, hogy hét verziót állítottak fel lehetséges indítéknak. Bővebb kifejtés nélkül az alternatívák megemlítése elég szerencsétlen, mert a népmesei szám miatt konkrétan hat ugyan ez az állítás, de konkrétumot valójában mégsem ad, csupán tovább táplálja a média torzításai és a felhasználói tartalmak miatt egyébként is igen elterjedt feltételezéseket (Pintér 2016c). Bár az eseményt egy teljes nap felkészülési idő előzte meg és országosan, élőben közvetítette a média, mégis gyenge helyszínválasztás, diszfunkcionális tételrendezés, technikai hibák jellemezték, ráadásul a megszólalók öltözékei is hagytak kívánnivalót maguk után (Origo 2016). Az egyik sérült rendőr segélykérését lejátszani sem biztos, hogy szerencsés húzás volt (Joób 2016e), mivel nem feltétlenül vitt közelebb a történet megértéséhez; de médiaetikai kérdéseket⁷ vetett fel, ráadásul a drámai hatást és pánikot tovább fokozta; az azonban tény, hogy segített alátámasztani a gyorsan megkérdőjelezetté vált esemény valóságtartalmát (Pintér 2016c).

Intenzív nyomozást követően a sajtótájékoztató után három hétre fogták el a Terror-elhárítási Központ (TEK) munkatársai az elkövetőt (hirado.hu 2016), akinek a pincéjében a házkutatást végző nyomozók mintegy két kilogrammnyi robbanóanyagot találtak és foglaltak le (Horváth-Balogh 2016). Időközben a megsérült rendőrök mindketten elhagyhat-

⁷ A válságok kommunikálása gyakran súlyos médiaetikai kérdéseket is felvet, hiszen az áldozatok ábrázolásának módja sérthet személyiségi jogokat, kegyeleti vagy rehabilitációs szempontokat is. Ahogy a veronai buszbaleset kapcsán rámutattam (Pintér 2017), az adott veszélyes helyzethez csupán lazán kapcsolódó, érzékeny, privát részletek, valamint a vizuális ábrázolások mindig intenzívebben hatnak az olvasók érzelmeire, mint a tényszerű szövegek, ebből fakadóan az újságíróknak, válságkommunikációs szakembereknek nagy a felelőssége, hogy mit hoznak nyilvánosságra és mit nem (Pintér 2017).

ták a kórházat, ahonnan rehabilitációs intézetbe vitték őket további ápolás céljából (magyaridok.hu 2016). A gyanúsított jelenleg előzetes letartóztatásban van, az elmeorvosi vizsgálat eredménye alapján büntethető (Szemán 2016). A rendelkezésre álló információk alapján többször felmerült ugyan, hogy tettét a hányattatott élete során kialakuló, rendőrök elleni gyűlölete motiválta (borsonline 2016), valójában az elkövető beismerő vallomásában a robbantás indítékára mindeztidáig nem tért ki (Német 2017).

Bár mai ismereteink fényében már tudjuk, hogy a tanulmány során bemutatott, a deonáció körülményeire vonatkozó spekulációk, illetve a kiváltó okokkal kapcsolatos találgatások jó része alaptalan volt, de tömeges elterjedésük és a gyors, hivatalos reakció elmaradása miatt ezeket a rendőrségnek a külső kommunikáció során mégis ugyanúgy kezelnie kellett, vagy kellett volna, mintha érvényes válságtérlemzések lettek volna. Jelen sorok írásakor az ügy teljes felgöngyölítése és megoldása a nemzetbiztonsági bizottság alelnöke szerint célegyenesben van (24.hu 2016), mindazonáltal érdemes azt is megjegyezni, hogy a bűncselekmény hosszútávon rengette meg a magyar lakosság biztonságérzetét és a rendőrséget a mai napig foglalkoztatja.

Összefoglalás és további kutatási irányok

Jelen tanulmány a válságmenedzseri szakma protokolljának fényében (Anthonissen 2009) vizsgálta a magyar rendőrség kommunikációját a 2016-os budapesti robbantás kapcsán. A cikk során kiemelt hangsúlyt fektettem az első reakcióig eltelt időre és az ügynevezett átmeneti nyilatkozat fontosságára, mely nemcsak meggátolhatja a válságszituáció problémakörének tágítását, de az érdemi tájékoztatásig nyilvános igazodási pontot is adhat. Amellett érveltem, hogy kemény válságok esetén a hivatalos álláspont ismertetésének késlekedése információs deficitet okozhat és az érdekgazdák más, kevésbé hiteles források felé fordulását eredményezheti.

A cikk során vázoltam a robbantás legfontosabb körülményeit és röviden bemutattam az elemzésem fókuszát adó két szakterület – a kommunikáció és a menedzsment – eszköztárát, valamint szakirodalmát. Ezt követően blogok és online sajtótermékek analízálása során áttekintettem a válságot követő kritikus 24 óra kísérőjelenségeit, majd részletesen bemutattam, hogy ezek mennyiben tették intenzívebbé a krízist. A tanulmány tézise szerint a sikeres válságkommunikáció 1. a média torzításaival és 2. a tömegben artikulálódó magánemberek szavával, vagyis a felhasználók által generált tartalmakkal és a potenciális összeesküvés-elméletekkel ugyanúgy kalkulál, mint egy kompetens szakértő nyilatkozatával, hiszen ezek a tartalmak a közösségi média közvetítésével akár tömegeket befolyásolhatnak. A budapesti robbantás kommunikációja azt is bizonyította, hogy az első reakció gyorsasága és minősége döntő fontosságú a válság kifutása szempontjából (Anthonissen 2009).

Ahogy tanulmányom elején is említettem, a budapesti robbantásnak jelentős politikai aspektusai is voltak, hiszen 2016-ban Magyarországon bármi, ami a terrorizmussal vagy a migránskérdéssel összefüggésbe hozható volt, az potenciális kampánytémát is szolgáltat egyben és nem csupán belbiztonsági ügyet. Természetesen a média torzításai és a felhasználói tartalmak mellett a válságok állandó kísérőjelenségei azon érdek- és véleménycsoportoknak, politikai erőknél a felbukkanása is, akik a kialakult helyzetet saját előnyükre akarják fordítani, vagy alig várják, hogy végre fogást találjanak az érintetteken. A cikk ere-

deti célkitűzései miatt a magyar kormány és ellenzék a detonációval kapcsolatos kommunikációjának elemzésétől ezúttal eltekintettem, de mivel a kormányzás ma már egyetlen a permanens politikai kampányolással, fontosnak tartom ajánlani azokat az írásokat (Perlaky-Papp 2016, Pintér 2016c), amik az aspektust részletesebben boncolgatják.

A lehetséges politikai szempontok elemzése és a migránsválság kontextusának beemelése mellett jelentős szakmai tanulságokkal járhat az átmeneti nyilatkozat hatását empirikusan, kvantitatív szociológiai módszerekkel is mérni. Mivel a válságban érintett egyének a szociálpszichológiai szűrők és kulturális faktorok alapján eltérően értelmezhetik a közleményeket, így a válságkommunikáció sikerességét maximalizálni vágyó kutatóknak a jövőben érdemes lehet a nyilatkozatok szövegeinek elemzése során azonosítani a legfontosabb, a sikeres reputációvédelem érdekében előírható szakmai kritériumokat, tartalmi egységeket, akár konkrét tételszavakat is, amelyeknek feltétlenül szükséges megjelennie a problémakör szűkítése érdekében (Pintér 2016b: 47).

Mivel jelen tanulmány megállapításai részben szekunder irodalomkutatás, részben olvasottsági szempontok alapján kiválasztott sajtóreprerentációk feldolgozása során születtek meg, így módszertana szisztematikus médiaelemzéssel, az internetező érdekgyadák reprerentatív felmérésével bizonyosan tovább erősíthető. Egy, a krízisnyilvánosság körében tudományos igényességgel elvégzett primer kvantitatív kutatás nemcsak a tézisek meggyőzőbb bizonyítását vonná maga után, de a tanulmány megállapításainak univerzális alkalmazhatósági arányát is javítaná. Ebben fontos adalék lehet a krízisnyilvánosság internetet nem használó szegmensét is vizsgálni, valamint a szegmens robbantással kapcsolatos kiindulási percepcióit is osztályozni.

A tanulmány érinti ugyan a közösségi médiaszíntereken folyó hírterjedés jelenségét, de – az eredeti célkitűzések és a terjedelmi korlátok miatt – a webkettes felületeken zajló információmegosztás szakirodalmi háttérét és gyakorlati működését bővebben nem tárgyalja. Emellett annak a gondolata is önálló cikket érhet, hogy mennyiben más a válságkommunikáció és krízismenedzsment közfeladatot ellátó szerveknél, illetve akár kiemelten a rendőrségnél, mint rendvédelmi szervnél vagy üzleti célból felépített brandnél. Egy ilyen esettanulmány akár legjobb és legrosszabb gyakorlatokat, további hazai és nemzetközi példákat is bemutatathatna az elmúlt néhány évből a jelenlegi médiaviszonyok között.

Zárszóként célszerű végiggondolni, hogy milyen nehéz leválasztani a krízismenedzsmentet az adott szociopolitikai, társadalmi környezetről. Robbantások ugyanis a 90-es évek óta rendszeresen előfordulnak Budapesten (Szabó 2014); érdemes lehet tehát a jövőben akár utólag elemezni a Ferihegyi gyorsforgalmi úti merényletet (Fekete 1991), az Aranykéz utcai robbantást (Pesti Polgár 1998) vagy akár egy fővárosi bankfiók előtti detonációt (index.hu 2014); és ezek kommunikációjával is összevetni a Teréz körüti támadást. Egyrészt az már jelen tanulmány alapján is előrevetíthető, hogy a nemzetközi terrorfenyegetettség és a migránsválság kontextusába illesztve egy ilyen ügy igen változatos spekulációknak és médiareprerentációknak adhat teret és így a felsorolt esetektől nagyban eltérő – gyakran jóval komplexebb – kezelési módszereket igényel. Másrészt nemcsak a szociopolitikai, társadalmi környezet lehet hatással a krízismenedzsment protokolljára, de a technológia is: a közösségi média korában ugyanis – akár a média közvetítő szerepének kiiktatásával – szinte azonnal tömegekhez juthat el egy-egy veszélyben lévő intézmény üzenete.

Ez a tendencia nemcsak ráerősít a krízisnyilvánosság azon igényére, hogy a lehető leggyorsabban jussanak a lehető legátfogóbb információhoz, de teljesen más szakmai fel-

készültséget, háttértudást és stratégiai tervezést igényel, mint a hagyományos média korában megjelent válságok. Ha mindehhez hozzávesszük, hogy az internetnek köszönhetően gyakorlatilag soha sem évülnek el a válságok, ráadásul mindenki jóval könnyebben tud utánanézni az őt érdeklő cégeknek, személyeknek, rögtön világossá válik az elhúzódo, burjánzó válságok növekvő száma, és az, hogy miért detektálható egyre nehezebben és egyre drágábban a veszélyes helyzetek hatóköre. A jövőben tehát mindenképpen módszertant gazdagító vállalkozás lehet a médiakonvergencia válságkezelésre tett hatását is megvizsgálni, hiszen számos olyan „új típusú”, reputációt vagy adatbiztonságot fenyegető helyzet eszkalálódik a Facebooknak, Twitternek, YouTube-nak, különböző online levelezőknek köszönhetően, melyek húsz évvel ezelőtt, a hagyományos média korában szóba sem jöhettek volna.⁸

Irodalom

- „A DK attól tart, hogy a Fidesz terrortámadásokat fog megrendelni”, *atv.hu*, 2016. szeptember 23. <http://www.atv.hu/belfold/20160923-a-dk-attol-tart-hogy-a-fidesz-terrortamadasokat-fog-megrendelni>
- „A Nemzeti Választási Bizottság150/2016. számú határozata”, *valasztas.hu*, 2016. október 11, <http://www.valasztas.hu/hu/nvb/hatarozatok/2016/2016-5867.html>
- „Crisis Communications: Preparing your holding statement”, *wildewords.ie*, 2016. május 28, <http://wildewords.ie/crisis-communications-holding-statements/>
- „Crisis Management – 6 Tips for Writing a Holding Statement”, *imagemanagement.in*, 2012. október 4. <http://imagemanagement.in/2012/10/04/crisis-management-6-tips-for-writing-a-holding-statement/>
- „Email-botrány: Hillary Clinton hazugságspirálban”, *atv.hu*, 2015. augusztus 14. <http://www.atv.hu/kulfold/20150814-email-botrany-hillary-clinton-hazugsagspiralban>
- „Hiába próbálkozott, rács mögött marad a Teréz körúti robbantó”, *24.hu*, 2016. november 11, <http://24.hu/belfold/2016/11/21/hiaba-probalkozott-racs-mogott-marad-a-terez-koruti-robbanto/>
- „IAAPA’s Quick Guide: Crisis Communications”, *iaapa.org*, 2012, [http://www.iaapa.org/docs/default-document-library/crisis-communications-\(english\).pdf?sfvrsn=0](http://www.iaapa.org/docs/default-document-library/crisis-communications-(english).pdf?sfvrsn=0)
- „Kamaszkora óta gyűlölhetsz a rendőroket a Teréz körúti robbantó”, *borsonline.hu*, 2016. október 22, <http://www.borsonline.hu/aktualis/kamaszkora-ota-gyulolheti-a-rendoroket-a-terez-koruti-robbanto/121017>
- „Karmacson foghatták el a Teréz körúti robbantás feltételezett tettesét”, *hirado.hu*, 2016. október 19. <http://www.hirado.hu/2016/10/19/elfogtak-a-terez-koruti-robbantot/>
- „Miért robbantottak a körúton? – az összes konteó + szavazás”, *b1.blog.hu*, 2016. szeptember 28. <http://b1.blog.hu/2016/09/28/miertbumm>
- „Politikamentes nyomozás a robbantó után”, *magyaridok.hu*, 2016. október 18. <http://magyaridok.hu/belfold/politikamentes-nyomozas-robbanto-utan-1104805/>

⁸ Erre igen friss és sokakat érdeklő példa a 2015-ben nagy port kavart emailbotrány, amelyben kiderült, hogy *Hillary Clinton* külügyminiszterként szinte sohasem használta a kormány hivatalos levelező címét, hanem külföldi és hazai partnereivel egyaránt egy magáncímről egyezettett. Ezzel tulajdonképpen kivonta magát a szabad információáramlás törvénye alól, amely szerint a kormány tevékenységét rögzítő dokumentumokat hiánytalanul meg kell őrizni, archiválni kell, hogy kérésre a kutatók, történészek, újságírók számára elérhető legyen. Ez a ballépés nemcsak azt indukálta, hogy részben máig homály fedi, kivel, miért, hogyan tárgyalt, miről intézkedett az amerikai diplomácia vezetője 2009 és 2012 között, de több szakértő szerint is kihatott az amerikai elnökválasztásokon szenvedett vereségére is. (atv.hu 2015)

- „Rendőrfőkapitány: A rendőreimet ki akarták végezni”, *origo.hu*, 2016. szeptember 25, <http://www.origo.hu/itthon/20160925-robbanas-fovaros-rendorseg-csobomba-kozponti-nyomozo-fo-ugyeszseg.html>
- „Rendőrtök sérültek meg a Teréz körúti robbanásban – fejlemények”, *hvg.hu*, 2016. szeptember 26, http://hvg.hu/itthon/20160924_Robbanas_a_Terez_koruton_serultek_is_vannak
- „Robbanás rázta meg Budapestet - lezárták a Nagykorut”, *privatbankar.hu*, 2016. szeptember 25, <http://privatbankar.hu/kozerdeku/robbanas-razta-meg-budapestet-lezartak-a-nagykorutat-298516>
- „Robbantás egy pesti bankfiók előtt”, *index.hu*, 2014. január 13, http://index.hu/belfold/2014/01/13/robbanas_egy_pesti_bankfiokban/
- „Sehogy sem stimmel a körúti robbantás”, *frontembermegmondja.blogspot.hu*, 2016 szeptember 26, <http://frontembermegmondja.blogspot.hu/2016/09/sehogy-sem-stimmel-koruti-robbantas.html>
- „Tragédia az Aranykéz utcában”, *Pesti Polgár*, 1998. június, <http://www.pestipolgar.tvnet.hu/980301.html>
- „Villámkonteó: robbantás a nagykorúton”, konteo, *blogrepublik.eu*, 2016 szeptember 25, <http://konteo.blog-republik.eu/2016/09/25/villamkonteo-robbantas-a-nagykoruton/>
- Agnew, Spiro Theodore, “Television News Coverage”, *American Rhetoric.com*, 13 november 1969, Des Moines, Iowa, <http://www.americanrhetoric.com/speeches/PDFfiles/Spiro%20Agnew%20-%20TV%20News%20Coverage.pdf>
- An, Seon-Kyoung and Ing-Haw Cheng, “Crisis Communication Research in Public Relations Journals: Tracking Research Trends Over Thirty Years”, in: Coombs, W. Timothy, Holladay, Sherry J., (eds.), *The Handbook of Crisis Communication*, Oxford, UK., Wiley-Blackwell, 2010. pp. 65-89. <http://dx.doi.org/10.1002/9781444314885.ch3>
- Anthonissen, Peter Frans, *Kríziskommunikáció*, HVG Kiadó Zrt., 2009.
- Bajomi-Lázár Péter, „Hírközlés tegnap és ma”, *Médiakutató*, ősz (2009), http://www.mediakutato.hu/cikk/2009_03_osz/10_hirkozles
- Barbie Zelizer (ed.), *The Changing Faces of Journalism: Tabloidization, Technology and Truthiness*, Taylor & Francis, 2009.
- Beniger, James R., *The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1986.
- Bundy, Jonathan, Michael D. Pfarrer, Cole E. Short and W. Timothy Coombs, “Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development”, *Journal of Management*, (2016) 2. old. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206316680030>
- Coombs, W. Timothy, “Crisis communication: A developing field” in Heath, Robert L. (ed.), *The Sage handbook of public relations*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2010b, pp. 477–488.
- Coombs, W. Timothy, “Parameters for Crisis Communication”, in: Coombs, W. Timothy and Sherry J. Holladay (eds.), *The Handbook of Crisis Communication*, Wiley-Blackwell, Oxford, UK, 2010a, pp. 17-53. <http://dx.doi.org/10.1002/9781444314885.ch1>
- Coombs, W. Timothy, “Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory”, *Corporate Reputation Review*, Vol. 10. (2007) Issue 3., pp.163-176. <http://dx.doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Dull Szabolcs, „Elfogták a teréz körúti robbantás gyanúsítottját”, *index.hu*, 2016. október 19. http://index.hu/belfold/2016/10/19/terez_koruti_robbantas_a_tek-esek_elfogtak_egy_ferfit/
- Fekete Ferenc és Sándor Imre, *Válságkezelés és Kríziskommunikáció*, Budapest, Budapesti Közgazdasági Egyetem, 1997.
- Fekete Gy. Attila, „A terrorista német útlevéllal érkezett”, *Népszabadság*, 1991. december 28, 4. old.
- Fenyvesi Éva, „A hatékony válságkommunikáció”, *Vezetéstudomány*. 38. évf. (2005) 1. szám, 23-28. old. <http://avf.hu/tanarok/fenyvesi-eva/?download=ahatekonyvalsagkommunikacio.pdf>
- Gregory Bateson, *Mind and Nature: A Necessary Unity*, E. P. Dutton, New York, 1979. https://monoskop.org/images/c/c3/Bateson_Gregory_Mind_and_Nature.pdf
- Groh, Maximilian, “Strategic Management in Times of Crisis”, *American Journal of Economics and Business Administration*, 6. évf. (2014) 2. szám, pp. 49–57. <http://dx.doi.org/10.3844/ajebasp.2014.49.57>
- Hanula Zsolt, „Ézert van szükségünk zsidó gyikemberekre”, *index.hu*, 2013. november 21, http://index.hu/tudomany/2013/11/21/ezert_van_szuksegunk_zsido_gyikemberekre/

- Horváth-Balogh Attila, „A TEK ellepte a falut - Homokkomáromban lakott a Teréz körúti robbantó”, *zaol.hu*, 2016. október 27, <http://zaol.hu/hirek/a-tek-ellepte-a-falut-homokkomaromban-lakott-a-terez-koruti-robbanto-1797173>
- Jacques, Jean-Marie, Laurent Gatot and Anne Wallemacq, “A cognitive approach to crisis management in organizations” in Pearson Christine M., Christophe Roux-Dufort and Judith A. Clair (eds.), *International handbook of organizational crisis management*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2007, pp. 161-193.
- Joób Sándor, „Furcsa dolgokat látott a robbantásnál a két rendőr mögött sétáló szemtanú”, *index.hu*, 2016e szeptember 26, http://index.hu/belfold/2016/09/26/furcsa_dolgokat_latott_a_robbantasnal_a_ket_rendor_mogott_setalo_szemtanu/
- Joób Sándor, „Házi készítésű bomba robbant éjjel a Körúton, a rendőröket ki akarták végezni”, *index.hu*, 2016a. szeptember 25, http://index.hu/belfold/2016/09/25/terez_koruti_robbanas_rendorseg_orfk_kozponti_nyomozo_fougyeszseg/
- Joób Sándor, „Itt hallgathatja meg a robbantásban megsérült rendőr segélykérését”, *index.hu*, 2016e szeptember 25, http://index.hu/belfold/2016/09/25/itt_hallgathatja_meg_a_robbantasban_megserult_rendor_segelykereset/
- Joób Sándor, „Ki akarták végezni a rendőröket”, *index.hu*, 2016b. szeptember 25, http://index.hu/belfold/2016/09/25/ki_akartak_vegezni_a_rendorokat/
- Joób Sándor, „Ki kaphatja meg a nettó tízmillió forintos nyomravezetői díjat?”, *index.hu*, 2016d szeptember 25, http://index.hu/belfold/2016/09/25/ki_kaphatja_meg_a_netto_10_millios_nyomravezetoi_dijat
- Joób Sándor, „Dull Szabolcs és Munk,Veronika, „12 fontos kérdés a körúti robbantásról”, *index.hu*, 2016. szeptember 26. http://index.hu/belfold/2016/09/26/robbantas_mit_lehet_tudni/
- Kahn, William A., Michelle A. Barton and Steven Fellows, “Organizational crises and the disturbance of relational systems”, *Academy of Management Review*, 38. évf. (2013) 3. szám, pp. 377-396, <http://dx.doi.org/10.5465/amr.2011.0363>
- Kevin Glynn, *Tabloid Culture: Trash Taste, Popular Power, and the Transformation of American Television*, Duke University Press, 2000.
- King, Granville, “Crisis Management & Team Effectiveness: A Closer Examination”, *Journal of Business Ethics* 41. évf. (2002) 3. szám, pp. 235-249. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1021200514323>
- Krekó Péter, *Összeesküvés-elmélet, mint kollektív motivált megismerés*, Phd értekezés, (2014) ELTE, http://www.ppk.elte.hu/file/KrekoPeter_dissz.pdf
- McQuail, Denis, *McQuail's Mass Communication Theory*, 6th ed. London, Sage, 2010.
- Mészáros Tamás, „Az emberek több mint fele elmenne, mégsem lenne érvényes a kvótanépszavazás”, *index.hu*, 2016. szeptember 24. http://index.hu/belfold/2016/09/24/az_emberek_tobb_mint_fele_elmenne_megsem_lenne_ervenyes_a_kvotanepszavazas/
- Nyárádi Gáborné és Szeles Péter, *Public Relations II.*, Perfekt Kiadó. Budapest, 1999.
- Német Tamás, „A Teréz körúti robbantó állítja, nem ismerte a rendőröket”, *index.hu*, 2017. február 21, http://index.hu/belfold/2017/02/21/a_terez_koruti_robbanto_allitja_nem_ismerte_a_rendorokat/
- Pavlik, John, *Converging Media*, New York, New York: Oxford University Press, 2014.
- Perlaky-Papp József, A körúti robbantás kríziskommunikációjáról”, *kozbeszelo.blog.hu*, 2016. szeptember 26. http://kozbeszelo.blog.hu/2016/09/26/a_koruti_robbantas_krizisikommunikaciojarol?utm_source=bloghu_megosztas&utm_medium=facebook_share&utm_campaign=blhshare
- Pintér Dániel Gergő, „Nyilvános önmegsemmisítés a gyakorlatban: a Gyermekrák Alapítvány válságkommunikációjának PR-tanulságai”, *JelKép*, (2015) 2. szám, 73-83. old. <http://dx.doi.org/10.20520/Jel-Kep.2015.2.73>
- Pintér Dániel Gergő, “Public Self-Demolition in Practise: The Conclusions of the Crisis Communication of the Children Cancer Foundation from the Perspective of Public Relations”, *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, Vol. 24. (2016a) Issue 1., pp. 41-51, <http://dx.doi.org/10.3311/PPso.8472>

- Pintér Dániel Gergő, „A vállalat felelősségvállalásától az érdekgazdák észleléséig: a Szituációs Kríziskommunikációs Elmélet és a Kommunikációs Keretezés Elmélet kapcsolódási pontjainak feltárása a válságkommunikáció módszertanának fejlesztése céljából”, *JelKép*, (2016b) 3. szám, 34-52. old. <http://dx.doi.org/10.20520/JEL-KEP.2016.3.35>
- Pintér Dániel Gergő, „A körüti bumm, avagy a konteóhívók aranyborjúja”, *Kreatív*, 2016c szeptember 28, http://www.kreativ.hu/cikk/a_koruti_bumm_avagy_a_konteohivok_aranyborjuja
- Pintér Dániel Gergő, „Various challenges of science communication in teaching generation Z: an urgent need for paradigm shift and embracing digital learning”, *Opus et Educatio*, Vol. 3. (2016d) Number 6., pp. 674-698. <http://opuseteducatio.hu/index.php/opusHU/article/view/146/189>
- Pintér Dániel Gergő, „Gyászbiznisz és összefogás: egy buszbaleset tanulságai”, *Kreatív*, 2017. január 27., http://kreativ.hu/cikk/gyaszbiznisz_es_osszefogas_egy_buszbaleset_valsgakommunikacios_tanulsagai
- Ramsay, Robin, *Conspiracy Theories*, Pocket Essentials, 2006.
- Rob Brotherton, *Suspicious Minds - Why We Believe Conspiracy Theories*, Bloomsbury Sigma, 2015.
- Roux-Dufort Christophe, “Is crisis management (only) a management of exceptions?”, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 15. (2007) Issue 2., pp. 105-114. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-5973.2007.00507.x>
- Seeger, Matthew W., Timothy L. Sellnow and Robert R. Ulmer, “Communication, organization, and crisis”, in: Roloff, Michael E. (ed.). *Communication Yearbook*, Vol. 21. (1988) Issue 1., Thousand Oaks, SA: Sage, 231–276. old
- Szabó Dániel, „Kis magyar robbantás történelem”, *vs.hu*, 2014. január 13, <http://vs.hu/kozelet/osszes/kis-magyar-robbantas-tortenelem-0113#!s0>
- Szemán László János, „Büntethető a vélt robbantó”, *magyaridok.hu*, 2016. december 19, <http://magyaridok.hu/belfold/buntetheto-velt-robbanto-1261213/>
- Tanács János és Zemplén Gábor, „Válság, kommunikáció, érvelés: Kríziskommunikáció argumentáció-elméleti nézőpontból”, *JelKép*, (2015) 2. szám, 1-14. old. http://communicatio.hu/jelkep/2015/2/JelKep_2015_2_Tanacs_Janos_Zemplen_Gabor.pdf
- Thüringer Barbara, „Kiadta a rendőrség a körüti robbantásról készült videofelvételt”, *index.hu*, 2016. szeptember 26, http://index.hu/belfold/2016/09/26/robbantas_rendorseg_video/
- van der Meer, Tony G.L.A. and Piet Verhoeven, “Public framing organizational crisis situations: social media versus news media”, *Public Relations Review*, Vol. 39. (2013) Issue 3, pp. 229-231. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.12.001>
- Venette, Steven James, „Risk communication in a High Reliability Organization: APHIS PPQ’s inclusion of risk in decision making”, *A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of the North Dakota State University of Agriculture and Applied Science*, Fargo, North Dakota. https://www.researchgate.net/publication/35945622_Risk_communication_in_a_high_reliability_organization_APHIS_PPQ's_inclusion_of_risk_in_decision_making

Pintér Dániel Gergő amikor éppen nem a Metropolitan Egyetemen vagy a BME-n oktat, PR-stratégaként és válságkommunikációs szakértőként dolgozik. A Magyar Tudományos Akadémia Számítástechnikai és Automatizálási Kutatóintézetének kommunikációs vezetőjeként elhivatott tudomány népszerűsítő, a Média 2.0 alapítójaként az ország első kommunikációs meetup-sorozatának házigazdája, a Propozitor Kft. társtulajdonosaként pedig kommunikációs kampányok tervezéséért és kivitelezéséért felel. PhD abszolutóriumát a BME Filozófia és Tudománytörténet Tanszéken szerezte, kutatási területe a krízismenedzsment – ebben a témában rendszeresen nyilatkozik a hazai médiában. A Magyar PR Szövetség és a Magyar Kommunikációtudományi Társaság Tagja. Szabadidejében legszívesebben önkéntes munkát végez.