

Streszczenie pracy doktorskiej

**PROFESJONALIZACJA KOMUNIKOWANIA W SYTUACJI KRYZYSOWEJ.
PERSPEKTYWA WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO.**

Praca została poświęcona mechanizmom, standardom i wzajemnym relacjom pomiędzy administracją publiczną, grupami dyspozycyjnymi i mediami związanymi z procesem komunikowania w sytuacjach kryzysowych oraz próbie oceny stopnia ich profesjonalizmu. Przeprowadzone badania zostały osadzone na gruncie województwa dolnośląskiego. Autor przeanalizował zarówno strukturalne uwarunkowania zachodzącego procesu komunikacji, jak również jego percepcję przez zaangażowane osoby. Celem pracy była diagnoza standardów (zarówno oficjalnych zasad, jak i mniej formalnych reguł) dziennikarzy i pracowników administracji publicznej oraz grup dyspozycyjnych w sytuacjach kryzysowych. Dzięki temu możliwe było wskazanie dobrych praktyk, problemów lub błędów w prowadzeniu komunikacji, które mogą mieć wpływ na przebieg i efektywność komunikacji. Analizy pozwoliły na kompleksowe scharakteryzowanie procesu komunikowania w sytuacjach kryzysowych. Autor postawił sobie zadanie stworzenia uniwersalnego schematu relacji występujących między administracją, grupami dyspozycyjnymi i mediami w kryzysie oraz przygotowanie rekomendacji, które po zaadaptowaniu mogłyby wpłynąć na zwiększenie efektywności przekazywania informacji.

W dysertacji postawiono trzy hipotezy badawcze, uzupełnione kilkunastoma pytaniami badawczymi. Ich weryfikacja była możliwa dzięki przeprowadzonym, specjalnie na potrzeby pracy, badaniom empirycznym. Pierwszą z wykorzystanych technik, należącą do grup metod ilościowych, była ankieta. Została ona rozesłana do przedstawicieli administracji publicznej, grup dyspozycyjnych (funkcjonariuszy Policji i Państwowej Straży Pożarnej) oraz mediów z województwa dolnośląskiego w dwóch turach w 2017 roku. Dla każdej grupy przygotowany został indywidualny arkusz składający się z ponad 30 pytań, dostosowany do jej roli i podejmowanych działań w sytuacji kryzysowej. Niektóre części były wspólne. Autor uzyskał łącznie 90 zwrotów ankiet od przedstawicieli administracji publicznej, 43 od dziennikarzy oraz 11 od oficerów prasowych grup dyspozycyjnych. Uzupełnieniem metody ilościowej była analiza jakościowa. Jej użycie polegało na przeprowadzeniu 15 wywiadów pogłębionych

z przedstawicielami administracji publicznej (4), grup dyspozycyjnych (4), przedstawicielami mediów (5) oraz dwóch dodatkowych z osobami odpowiedzialnymi za zarządzanie kryzysowe oraz kontakt z mediami w ramach tzw. „Powodzi Tysiąclecia” we Wrocławiu w 1997 r., wykorzystanymi w celach porównawczych. Scenariusze miały charakter nieskategoryzowany, co umożliwiało swobodne rozszerzanie określonych kwestii w czasie rozmowy z respondentami. Oba użyte narzędzia w czasie analizy zależności występujących między przedstawicielami administracji, grup dyspozycyjnych oraz mediów zostały uzupełnione metodą *deskresearch*, poprzez wykorzystanie materiałów archiwalnych, a także podstawową w badaniu wzajemnych relacji – metodą porównawczą.

W rozprawie dużo miejsca poświęcono charakterystyce sytuacji kryzysowej określonej na podstawie ustawy o zarządzaniu kryzysowym z 26 kwietnia 2007 roku oraz obowiązkom, które spoczywają na administracji publicznej oraz grupach dyspozycyjnych w czasie jej wystąpienia. Stało się to podstawą do głębszych rozważań na temat roli komunikacji w przypadku zdarzeń nagłych i o dużej skali, form przekazywania informacji, misji mediów oraz zasad etycznych, których powinny przestrzegać. W oparciu o nie zbudowano schemat procesu komunikowania. Następnie autor przystąpił do weryfikacji hipotez. Analiza wykazała, że w opinii respondentów nastąpiła profesjonalizacja komunikowania, ale nie przez wszystkich była jednoznacznie oceniana. Scharakteryzowano stopień formalizacji działań komunikacyjnych w grupach dyspozycyjnych i administracji oraz wykorzystywane techniki przekazywania informacji. Przeanalizowano organizacyjne aspekty funkcjonowania biur prasowych, hierarchię osób odpowiedzialnych za współpracę z mediami, a także wzajemną percepcję wypełniania swoich obowiązków, szczególnie w odniesieniu do profesjonalizmu. Wykazano sprzeczność interesów występującą szczególnie między administracją, strażą pożarną a mediami, zarówno w odniesieniu do linii programowej redakcji, jak i przestrzegania zasad etyki oraz rzetelności dziennikarskiej przez reporterów. Oceny skonfrontowano z opiniami dziennikarzy na temat współpracy

z podmiotami odpowiedzialnymi za zarządzanie kryzysowe. Stwierdzono wysoki stopień nieformalności wzajemnych relacji, scharakteryzowano najpopularniejsze sposoby nieoficjalnego wywierania presji na biura prasowe oraz płaszczyzny współpracy instytucji publicznych i mediów. Wiele miejsca poświęcono możliwościom wykorzystania nowych technologii

w dotarciu z ważnymi informacjami bezpośrednio do społeczeństwa, bez udziału mediów. Autor zaprezentował również dalsze kierunki badań, które można rozwinąć w przyszłości.

24.04.2018r. *Jaldena Sobem*

