

Közérthető és modern kommunikáció a rendőrségen

Interjú Gál Kristóf r. alezredessel, az Országos Rendőr-főkapitányság (ORFK) szóvivőjével

Clear and Up-to-date Communication at the Police

Interview with Kristóf Gál P. Lieutenant Colonel, Spokesman for the National Police Headquarters (ORFK)



■ **Az elmúlt bő három hónapot a megszokottnál is intenzívebb munkatempóval és folyamatos készenléttel töltötte. Hogy nézett ki egy napja?**

– Az első néhány alkalommal még változóak voltak a sajtótájékoztató-időpontok, amelyeken az újságírókat informáltuk. Aztán viszonylag hamar beindult az a rutin, hogy mindig pontban 11.00-kor kezdődik az Operatív Törzs tájékoztatója. Számomra ez 09.45/10.00 órai érkezést jelentett. Egy idő után már a helyszínen öltöztem át az egyenruhámba, amit a tájékoztatón viseltem; és még egy rövid felkészülés történt a kamerák elé állást megelőzően. Ekkor egyeztettük a megszólalások sorrendjét, és átbeszéltük a beérkezett kérdéseket. Maga a sajtótájékoztató átlagosan fél/egy órát vett igénybe, de olykor hosszabb is volt. Ezt követően mentem vissza az Országos Rendőr-főkapitányság épületébe, ahol a folyamatban lévő ügyeket intéztem, hiszen mindemellett egyéb feladataimat is el kellett látnom. Természetesen volt

segítségem, az ORFK Kommunikációs Szolgálatának elhivatott csapata. Úgyesen kellett beosztani az időmet, ha egy előző esti vagy kora reggeli közleménnyel kapcsolatban felmerültek interjúkérelmek, akkor a nagy tájékoztató elé szerveztem őket. Figyeltem arra is, hogy legyen elég idejük megírni, összevágni az anyagot, például hogy a déli híradóban már le tudják adni. Mivel minden egyes nap bejelentkeztünk, ezért a rendszeres hétvégi munkavégzéshez is hozzá kellett szokni, a kitartáshoz sokat jelentett a családom támogatása.

■ **Az Országos Rendőr-főkapitányság szóvivőjeként ismert személyiség, azonban most már aligha akad olyan állampolgár, aki ne ismerné fel önt. Hogyan éli ezt meg?**

– Az gyakran előfordul, például a bevásárlásnál, hogy több szem szegeződik rám és felismernek, de ez egyáltalán nem érint rosszul. Bízom benne, hogy az elrejtett, apró kis tréfák közt nem veszett el a hitelesség. Igyekeztem az emberi oldaláról megragadni a témát.

■ **Hatalmas szakmai tapasztalattal rendelkezik, mégis a pandémia és a veszélyhelyzet egy teljesen új jelenség. Szóvivőként mely kommunikációs szempontokat emelné ki?**

– Kihívás volt, hogy élő adásban ment a tájékoztató. Fokozottan ügyelni kellett akkor, amikor rendkívüli hír érkezett. A keretet én adtam hozzá, azonban tartalommal a szakértő kollégák töltötték meg, akik beszámoltak az aktuális helyzetről, a stratégiáról, valamint az állampolgárok felé tett javaslatokról. Szakmai szempontból fontos volt a világos, közérthető kommunikáció, a higgadság és a magabiztos hanghordozás, hiszen adott pillanatban mi képviseltük az Operatív Törzs

■ **You have spent the past 3 months with a more intense work pace than usual, on constant standby. What did a day look like for You?**

– For the first few times, the dates for the press conferences where we informed the journalists were still variable. Then, relatively soon, a routine was formed and the Operational Staff started its briefings at 11 a.m. For me, that meant arriving at 09.45 or 10.00. After a while, I changed on the spot to my uniform which I wore on the briefing; and one more brief preparation took place before standing in front of the cameras. Then we agreed on the order of the speeches and discussed the questions received. The press conference itself took an average of 0.5 or 1 hour, sometimes more. After that, I went back to the building of the National Police Headquarters, where I handled ongoing matters, as I also had to perform my other duties. Of course, the dedicated ORFK Communications Service helped me a lot. I had to schedule my time deftly, because often I had interview requests on announcements from a previous evening or early morning, and I had to organise them in front of the briefing. I also made sure that the staff had enough time to write and edit the material, for instance to be delivered on the midday new programme. Since we checked in every single day, I also had to get used to regular work on weekends, and my family's support helped me persevere.

■ **You have been a well-known spokesman of OFRK, but by now almost all citizens recognise You. What is this experience like?**

– It often happens, during shopping, for example, that more eyes are laid on me, and people also recognise me, but that does not affect me badly at all. I trust that among the hidden, small jokes, credibility is preserved as well. I tried to grasp the subject from the human side.



álláspontját. Ahhoz is alkalmazkodnunk kellett, hogy amikor az egészségügyi előírásoknak megfelelően teljesen átálltunk az online tájékoztatásra, nem voltak velünk az újságírók és szó szerint a kamerához beszéltünk. Így is rengetegen nézték a közvetítést a televízióban és a közösségi oldalon, és ahogy sokan emlegetik, beköltöztünk a nappalikba.

■ **Megosztja velünk, hogyan zajlott a csapatmunka?**

– Már az elején látszott, hogy jól ki fog jönni egymással a csapat, és hamar felmerült a tegeződés lehetősége is. A tisztí főorvos aszszony személyében is egy nagyon kedves és közvetlen embert ismertem meg. Már a közepén kérte, hogy inkább Cilinek szólítsuk. Nagyon hasonló az értékrendünk, így nem is volt kérdés, hogy a munkakapcsolatból barátság született.

■ **Az elmúlt években sokat modernizálódott a rendőrség kommunikációja. Kezdődött ez a Twitter-oldallal, majd megjelentek az Instagramon, van YouTube-csatorna és a napokban elindult az ORFK hivatalos Facebook-oldala is.**

– Igen, a megújulás folyamatában vagyunk, amely már évekkkel ezelőtt elindult, maximális felső vezetői támogatás mellett. Először, 2016-ban, a Twitteren kezdtük el bontogatni szárnyainkat a közösségi médiában. Az éppen egyéves Instagram-oldalunkon is kiemelkedően nagy a látogatottság. Igyekszünk felvenni a ritmust a XXI. század kommunikációs kihívásaival. A BRFK és a megyei

■ **You have vast professional experience, yet pandemics and emergencies are new phenomena. As a spokesperson, what communication aspects would You highlight?**

– It was a challenge that the press conferences were live. We had to pay extra attention to extraordinary news arriving. I provided the framework, but the content was created by my expert colleagues, who reported on the current situation, the strategy, and the suggestions to citizens. From a professional point of view, clear, understandable communication, calmness and a confident tone were important, as in those moments we represented the standpoint of the Operational Staff. After the introduction of healthcare restrictions, we also had to adjust to an online platform, and there were no journalists with us and we literally talked to the camera. Even so, a lot of people watched the broadcast via television and social sites – as some put it, we moved into people's living rooms.

■ **Would You share with us how the teamwork went?**

– It was clear from the start that the team would get along well, and we soon switched to informal tone. The Chief Medical Officer proved to be a very kind and direct person. Halfway through she asked us to call her Cili. Our system of values is very similar, so it was no question that the professional relationship would turn into a friendship.

■ **Police communication has become much more up-to-date in recent years. It started with the Twitter page, then the police appeared on Instagram, created a YouTube channel, and the official ORFK Facebook page has also been launched in recent days.**

– Yes, we are in the process of renewal that started years ago with maximum senior management support. First, in 2016, we tried our wings in social media with Twitter. Our one-year-old Instagram page is also extremely popular. We try to attune to the rhythm of the 21st century communication challenges. After the Facebook pages of the Budapest Police Headquarters and the county police headquarters were born, we launched the official ORFK Facebook page too. Interestingly, we have just posted the short film about summer bathing which we shot two years ago with bronze medal-winning Olympic swimmer Tamás Kenderesi on the shores of Lake Orfű, and it reached 200,000 views in a few days. The story in a nutshell: I recited the rules in a very policeman-like, official language, and Tomi acted like an 'interpreter' into Hungarian. This was the first time that we turned a hard mirror to ourselves, but the viewers liked it, and useful information was passed.

■ **To what extent do these factors contribute to the increase in the prestige of the police?**

– It is not easy to measure that, but I am sure they play a part in bringing the police closer to the people. Even earlier, the culture of measures changed within the personnel, and the humane aspect took on a particularly important role. You can see more and more young police officers on the streets, and they also bring in a youthful impetus.

■ **The short film for the 100th anniversary of the police was also really well done. Are there any plans to continue with the centenary?**

– It was the idea of the National Police Chief. The concept was to go back in time as far as possible: we would merge movies, TV games and cartoon elements featuring iconic police figures. I was lucky enough to be the narrator. From Sergeant Pityke, through Linda, the Ötvös Csöpi series, the film titled *The Witness*, it clearly shows that the appreciation of the police was already positive 30-40 years ago. Even if cops appeared as parodies, they were loveable characters. We are continuing with the celebra-



rendőr-főkapitányságok után elindult az ORFK hivatalos Facebook-oldala is. Érdekeség, hogy a két évvel ezelőtti, nyári fürdőzésről szóló kisfilmet, amit Kenderesi Tamás olimpiai bronzérmes úszóval forgattunk az orfűi tó partján, most kitettük a Facebookra, és néhány nap alatt kétszáz ezres nézettséget ért el. Dióhéjban a történet: én direkt nagyon rendőrösen, bikkfanyelven mondtam el a szabályokat, Tomi pedig úgy csinált, mint aki ezt „lefordítja” magyarra. Nem nagyon volt még ilyen korábban, hogy saját magunknak tartunk görbe tükröt, de vették a poént a nézők, és nem utolsósorban átment a hasznos információ is.

■ **Az említett tényezők mennyiben járulnak hozzá a rendőrség presztízsének emelkedéséhez?**

tion of the centenary, we are just assessing the drawing competition for children, but we have also announced a photo and short story competition, depending on people's affinities. There are public appeals and private ones, such as for children of policeman parents. Several county police headquarters have organised exhibitions to mark the 100th anniversary, and we have further plans for this year.

■ **If You also allow us a personal question: please tell us about Your family and the leisure activities You like.**

– I have been on leave for two days for the first time since the briefings ended. I do not get the summer and leisure vibes yet, but if more peaceful times come, I would like to dig into professional topics more. We will have a holiday at Lake Balaton. My son

– Nem könnyű ezt mérni, de biztos vagyok benne, hogy van részük abban, hogy a rendőrséget közelebb hozzák az emberekhez. Az állomány életében még ennél is korábban történt egy intézkedési kultúráváltás, amelyben kiemelten fontos szerepet kap a humánium. Egyre több fiatal rendőrt látni az utcákon, ők is magukkal hozzák a fiatalos lendületet.

■ **Igazán jól sikerült a rendőrség 100 éves évfordulójára készült kisfilm is. Terveznek még folytatást a centenárium alkalmából?**

– Az ötlet országos rendőrfőkapitány úr érdeme. Az volt a koncepció, hogy ameddig csak időben vissza lehet menni: az ikonikus rendőralakokat felvonultató filmeket, tévéjátékokat és rajzfilmelemeket összekovacsoljuk.

and I travel somewhere each summer, just the two of us, and now we are planning to walk along the wonderful Kéktúra (Blue Hiking Trail). We are starting in Vértes

Volt hozzá szerencsém, hogy én lehettem a narrátor. Pityke őrmestertől kezdve, Lindán keresztül, az Ötvös Csöpi-sorozaton át, akár A tanú című filmig, kiválóan kirajzolódik, hogy már 30-40 évvel ezelőtt is pozitív volt a rendőrség megítélése. Még ha olykor ki is voltak parodizálva a rendőrök, de szerethetőek a figurák. A centenárium ünneplését pedig folytatjuk, épp most bíráljuk el a gyerekeknek szóló rajzpályázatot, de hirdettünk fotó- és novellapályázatot is, kinek, mire van affinitása. Vannak nyilvános felhívások és zártkörűek, például a rendőr szülők gyermekeinek. Több megyei rendőrfőkapitányság is szervezett kiállítást a 100. évforduló alkalmából, és vannak még terveink idénre.

■ **Ha megenged egy személyes kérdést is: kérjük, meséljen a családjáról és arról, hogy milyen szabadidős tevékenységeket kedvel.**

– Amióta vége van a tájékoztatóknak, most voltam először szabadságon két napot. Még nem igazán érzem, hogy megérkezett volna a nyár és az „uborkaszezon”, de ha lesznek nyugodtabb idők, akkor vannak olyan szakmai témák, amikbe szeretném jobban beleásni magamat. Lesz nyaralás is, a Balatonra megyünk. A fiammal minden évben nyáron elutazunk kettesben valahova, kitűztük célul a Kéktúra vonalát, amely csodálatos helyeken visz végig. A Vértesben kezdünk. Már nagyon várjuk a pecsétek gyűjtését, ami motivál bennünket. Szerintem akkor tud igazán jól dolgozni az ember, ha a családjára és a pihenésre is szán időt.

Végh Nóra Judit

Mountain. We are already looking forward to collecting the stamps that give motivation. I think good work is only ensured if we spend time with our family and rest.

