

TERORISTIČNI NAPADI V LONDONU JULIJA 2005: VLOGA SLUŽBE ZA ODNOSE Z JAVNOSTJO

Terrorist attacks in London in July 2005: the role of public relations services

Bojan Kuntarič* UDK 323.285:659.4(421.2)“2005”

Povzetek Abstract

Pri izrednih dogodkih, tako naravnih nesrečah kakor pri nesrečah, ki jih s svojo dejavnostjo povzroči človek, se znova in znova zastavlja vprašanje, kje je pri teh dogajanjih mesto služb in teles, odgovornih za odnose z javnostjo, in kakšna je pri vsem dogajanju njihova vloga. V tem članku je predstavljeno delovanje tiskovnega urada metropolitanske policije med terorističnimi napadi in po njih v britanskem glavnem mestu London, v torek, 7., in torek, 21. julija 2005.

During exceptional events, both natural disasters and disasters caused by human activities, the question is raised again and again of the place of services and bodies which are responsible for public relations, and their role during such events. The article presents the activities of the Press Office of the Metropolitan Police during the terrorist attacks and afterwards in the British capital London on Tuesday 7 and Tuesday 21 July 2005.

7. julij 2005

Tiskovni urad metropolitanske policije je dobil prvo informacijo, da se na postaji podzemne železnice Aldgate dogaja nekaj nenavadnega ob **9.07. uri**. Že čez tri minute so dobili informacijo, da gre po vsej verjetnosti za eksplozijo in ob **9.12. uri** je začel delovati prvi alarmni sistem.

V njem so povezani metropolitanska policija, mestna londonska policija, britanska transportna policija, londonska služba za nujno medicinsko pomoč, londonske gasilske enote, regionalne zdravstvene oblasti, županov urad, londonski javni prevoz, oddelek londonskega združenja za transport in londonski urad britanske vlade za ukrepanje v kriznih razmerah. Komuniciranje med njimi je potekalo po elektronski pošti.

Ob **9.24. uri** je tiskovni urad metropolitanske policije pripravil prvo izjavo za javnost. V njej je bilo med drugim zapisano, da so policijo ob **8.50. uri** s postaje Aldgate prosili za pomoč zaradi nesreče na podzemni železnici. Šlo naj bi za veliko nesrečo.

Čez dobro minuto se je po elektronski pošti začel kratek posvet med partnerji v prvem alarmnem sistemu.

Ob **9.40. uri** so prišla poročila o eksplozijah na postajah King's Cross, Russell Square, Liverpool Street in Edgware Roar ter potrditev, da je tudi na postaji Aldgate eksplodirala bomba.

Vse to je bil jasen znak, da gre za nekaj velikega in metropolitanska policija ter druge ustrezne službe so začele delovati po načrtu za primer velikih nesreč.

Eden od ukrepov je bil ta, da so ob **9.44. uri** prekinili promet na celotni londonski podzemni železnici.

Ob **9.45. uri** je tiskovni urad dobil obvestilo, da je bilo v bombnih napadih poškodovanih najmanj 800 oseb, po vsej verjetnosti še več.

Metropolitanska policija je zdravstvene oblasti zaprosila, naj se vse bolnišnice v Londonu pripravijo za sprejem velikega števila poškodovancev.

Ob **9.50. uri** so eksplozijo slišali tudi v tiskovnem uradu metropolitanske policije in ob **9.51. uri** je prišla novica o eksploziji v avtobusu na Tavistock Squaru.

V sporočilu, ki ga je tiskovni urad metropolitanske policije objavil ob **10.10. uri**, je bilo med drugim zapisano, da so »reševalne službe ustrezno odgovorile na poročila o vrsti eksplozij na različnih krajih po Londonu.«

Ob **10.15. uri** je po elektronski pošti potekal drug posvet med člani prvega alarmnega sistema in približno ob istem času je začelo delovati tudi tiskovno središče.

Ob **11.00. uri** je začelo delovati vladno koordinacijsko središče za stike z mediji.

Čez deset minut, ob **11.10. uri**, je na območju Londona razpadel sistem mobilne telefonije.

* Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje, Vojkova c. 61, Ljubljana, bojan.kuntaric@urszr.si

Na sestanku komisarjev, ob **11.15. uri**, ki je potekal v živo, so ugotovili, da je v Londonu odjeknilo šest eksplozij; pet na postajah podzemne železnice na Liverpool Street, Aldgate, Russell Square, King's Cross ter Edgware in ena na avtobusu na Tavistock Square, čeprav so mediji poročali, da naj bi na avtobusih eksplodirale tri bombe. Do te napake je prišlo zaradi različnih kotov fotografiranja.

Ob **11.40. uri** so objavili sporočilo, v katerem so ljudem svetovali: »Ne potujite v London.« Prebivalcem britanskega glavnega mesta pa so svetovali: »Pojdite v notranjost in tam ostanite ter poslušajte radio. Službe nujne medicinske pomoči kličite samo zaradi ogroženosti življenja.«

Ob **12.00. uri** se je sestala tako imenovana zlata skupina za komuniciranje. Sestavljali so jo predstavniki za odnose z javnostjo in tiskovni predstavniki metropolitanske policije, londonske mestne policije, britanske transportne policije, londonske službe za nujno medicinsko pomoč, londonskih gasilskih enot in regijskih zdravstvenih oblasti. V njej so bili tudi predstavniki županovega urada, londonskega javnega prevoza, oddelka transportnega združenja v Londonu in vladnega koordinacijskega središča za stike z mediji. Njena naloga je bila, da za reševalne službe, lokalne oblasti in za britansko vlado pripravi strategijo, kako ravnati glede odnosov z javnostjo ob velikih in katastrofalnih nesrečah. Namen te strategije je bil tudi določiti, kako medijsko podpirati operativno delovanje reševalnih služb in kako prebivalce Londona ter medije prepričati, da je položaj pod nadzorom.

Ob **12.08. uri** so oblasti potrdile eksplozije na štirih postajah; Russell Square/King's Cross, Algate/Liverpool Street, Edgware Road in na avtobusu na Tavistock Square.

Oblasti so ob **12.25. uri** dale medijem na voljo posnetke kamer, ki jih sicer uporabljajo za nadzor prometa, ob **12.45. uri** pa so medijem dovolili dostop znotraj policijskih kordonov.

Ob **13.00. uri** je začelo delovati uradno medijsko središče.

V svoji izjavi ob **13.10. uri** so oblasti napovedale zaplete pri vračanju otrok iz šol. Problem so reševale skupaj s starši lokalne oblasti.

V izjavi za medije ob **13.30. uri** so oblasti potrdile, da je »šlo za usklajen napad na London. Vendar še ni jasno, kaj vse naj bi bila tarča napada«.

Tiskovni urad metropolitanske policije je do **14.00. ure** prejel številna vprašanja medijev iz tujine glede možnosti za delo novinarjev. Svetovali so jim, naj se za posnetke in izjave dogovorijo z londonskimi uredništvi.

Ob **14.00. uri** je postal vladni koordinacijski center za medije operativen.

Predstavniki vseh služb, ki so sodelovale v reševalni akciji, so se ob **15.00. uri** sestali na skupnem sestanku in ugotovili, da so do tistega trenutka eksplozije zahtevale 21 življenj, 700 ljudi pa je bilo ranjenih. Začel je delovati tudi urad za žrtve.

V izjavi ob **15.50. uri** so oblasti povedale, da eksplozije v Londonu obravnavajo kot »teroristični napad«.

Ob **16.00. uri** so oblasti objavile novo sporočilo za javnost, v katerem so zapisale, da bo »podzemna železnica zaprta do konca dneva. Avtobusi pa bodo začeli voziti zgodaj zvečer.« Londončanom so tudi svetovali, naj ostanejo doma.

V naslednjem sporočilu za javnost, ob **18.00. uri**, so oblasti zapisale, da se je »število mrtvih povečalo na 37, v bolnišnice pa so sprejeli 300 ranjencev.«

V naslednjih dneh je policija svojo pozornost usmerila v iskanje in identifikacijo ljudi, ki so podtaknili bombe. Opravila



Slika 1. Razdejan avtobus na Tavistock Squaru.
Figure 1. Demolished bus in Tavistock Square



Slika 2. Ranjenci in reševalci.
Figure 2. Injured and rescuers



je vrsto hišnih preiskav in drugih poizvedb v Leedsu in zasegla nekaj vozil v Lutonu. Vseskozi pa je bilo v ospredju vprašanje, ali je šlo za samomorilske napadalce.

21. julij 2005

Ob **13.00. uri** se je po Londonu kot blisk razširila novica o novih bombnih napadih na podzemni železnici na Ovalu, Warren Streetu, Shepherds Bushu in na avtobusu številka 26 na Hackney Roadu.

Metropolitanska policija je ob **13.08. uri** objavila prvo sporočilo za javnost o tem dogodku.

Ob **13.10. uri** se je po elektronski pošti začela prva konferenca predstavnikov organizacij, ki sestavljajo prvi alarmni sistem.

Oblasti so ob **14.00. uri** prekinile promet na progah Victoria, Northern, Bakerloo, Piccadilly in Hammersmith ter na progah, ki potekajo pod strogim središčem mesta.

Ob **14.15. uri** so na vseh prizoriščih napadov začele delati osebe, oblečene v obleke za radiološko, biološko in kemično zaščito.

V sporočilu za javnost ob **14.30. uri** so oblasti zapisale, da »so strokovnjake v polni zaščitni opremi poslale na prizorišča dogodkov zgolj iz previdnosti.« Prebivalcem Londona so svetovali, naj ostanejo tam, kjer so, in počakajo naslednje informacije.

Med tem so se v metropolitanski policiji spraševali, kaj pomenijo prispele informacije. Informacije so omenjale eksplozije, manjše škode, nobena ni omenjala mrtvih ali poškodovanih, vse so govorile o begu ljudi s prizorišča napadov, navajale so tudi značilno forenzično zagotovitev. Vse je kazalo na zelo zmeden položaj.

Ob **14.30. uri** je imel komisar intervju z novinarji več medijev. Hkrati so na vseh prizoriščih eksplozij razglasili 400-metrsko varovalno območje. Mediji so brez dovo-

ljenja metropolitanske policije uporabili posnetke kamer za nadzor prometa na ulicah.

V uradni izjavi ob **16.00. uri** so oblasti zapisale, da na prizorišču eksplozij »niso našli nobenih sledi nevarnih kemičnih snovi.«

Komisar metropolitanske policije se je sestal z županom. Njun sestanek se je začel ob **19.30. uri**. Uradni tiskovni predstavniki so imeli pogovore z novinarji različnih medijev.

22. julij 2005

Na policijski ukaz se neki mladenič, z nahrbtnikom na rami in kapuco čez glavo, ni ustavil, ampak je skušal pobegniti. Policija je streljala nanj in mladenič je umrl. Preiskava je pokazala, da je šlo za mladega južnoameriškega ilegalnega priseljenca Jeana Charlesa de Mendezesa, ki se je preprosto ustrašil policije in je začel bežati.

Lov na osumljence

Metropolitanska policija je na vsak način želela ugotoviti, kdo je podtaknil eksplozivna telesa na podzemni železnici in avtobusu. Posnetki kamer za nadzor prometa in dogajanja na ulicah so pokazali osumljence, ki so bili: Osman Hussein, ki naj bi bombi podtaknil na postajah Westbourne Park in Shepherd's Bush, Yasin Hassan Omar naj bi podtaknil bombo na postaji Warren Street, Ramzi Mohammed na postaji Oval, Muktar Said Ibrahim pa na avtobusu na Hackney Roadu. Osumljence so aretirali 27. julija v West Midlandsu.

V petek, 29. julija, je metropolitanska policija opravila operacijo v zahodnem Londonu. Policijska dejavnost je povzročila veliko radovednost medijev, kljub temu pa so se mediji kar za eno uro in petindvajset minut, **od 11.15. ure do 12.40. ure**, prostovoljno zavili v molk. Med to akcijo je policija aretirala tri moške. Isti dan so enega osumljenca aretirali v italijanskem glavnem mestu Rimu.

Sodelovanje med oblastmi in mediji

Glede na dogajanje lahko sklepamo, da je bilo sodelovanje medijev z oblastmi, predvsem z metropolitansko policijo, zelo dobro in nadvse korektno. Zakaj? Odgovor je zelo preprost.

Metropolitanska policija je imela jasno komunikacijsko strategijo in je z mediji sodelovala od samega začetka. Medije je ves čas obveščala o celotnem dogajanju in jim ga je skušala prikazati kar se da nazorno. Tako metropolitanska policija kakor tudi druge oblasti so razumeli, da imajo mediji obveznosti do svojih poslušalcev, gledalcev in bralcev.



Slika 4. Eden od londonskih časopisov sporoča bralcem, o čem pišejo na njegovih straneh.

Figure 4. One of the London newspapers reports to readers what they are writing in its pages



Slika 5. Ti so podtaknili bombe!

Figure 5. They planted the bombs!

V prvih desetih dneh je tiskovni urad metropolitanske policije dobil **8000** različnih novinarskih vprašanj. Med 7. julijem in 1. avgustom je objavil več kakor 200 sporočil, izjav... Samo 7. julija so objavili **27** sporočil za javnost in poslali medijem kar **500** elektronskih sporočil. V dobrih treh tednih je tiskovni urad pripravil **25** tiskovnih konferenc in hitrih sestankov. Novinarji so opravili kar **400** pogovorov in intervjujev. Samo 7. julija je bilo na spletnih straneh metropolitanske policije **1,5** milijona obiskovalcev. Za pravočasno obveščanje medijev in s tem javnosti je skrbelo **45** ljudi. Tiskovni urad je v tem času porabil **125.000** funtov dodatnega denarja.

Medije so oskrbovali z informacijami preko naslednjih načinov obveščanja:

- izjave,
- uradne novinarske konference,
- pogovori z ljudmi, zadolženimi za stike z mediji na štiri oči,
- združevanje medijev v skupine,
- izmenjava posnetkov in fotografij,
- sprotne osvežitve spletnih strani,
- sporočanje novih dejstev po elektronski pošti.

Zelo pomembno je bilo tudi informiranje notranje javnosti. To so naredili:

- z neuradnim obveščanjem,
- z usmerjanjem,
- s takojšnjim zanikanjem vseh neresničnih podatkov in
- z razvijanjem zaupanja in razumevanja.

Identifikacija

Zanimivi so podatki, koliko dela je imel urad za žrtve, še posebej zato, ker tudi v Sloveniji postavljamo podoben organ, ki ga imenujemo informacijsko središče. Deloval naj bi na ravni regije in države, lahko pa bi ga ustanovili tudi na lokalni ravni.

Urad za žrtve, ki je deloval med bombnimi napadi v Londonu, je prejel kar 100.000 telefonskih klicev, prejel je tudi več sto poročil o pogrešanih, poleg tega pa je prejel še več kakor 1000 različnih drugih telefonskih klicev.

Ta zapis je nastal na podlagi pogovora s takratnim direktorjem oddelka za odnose z javnostjo londonske metropolitanske policije, Dickom Fedorcijem. Fotografije smo si sposodili na internetu.