

RÁKÓCZI ZSUZSA

Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban

A *kormányzati kommunikáció* egyre gyakrabban használt fogalom a médiában annak ellenére, hogy hazánkban nincs egységes intézménye, és a politika által is meghatározott. Nyugat-Európában két markáns ága egyrészt a politikai kommunikáció, amely mindig az éppen hatalmon lévő politikai párthoz kötődik, imázsának erősítését tartja szem előtt, valamint a közigazgatási kommunikáció, amely a polgárok érdekeit szolgálja, és minden közérdekű információval ellátja őket. Ez Hollandiában, Belgiumban, de a brit gyakorlatban is megfigyelhető. Ezekben az országokban törvény szabályozza a kormány tájékoztatási kötelezettségét. A két szegmens jól körülhatárolható, és külön intézményként funkcionál. Politikai és közigazgatási kommunikáció elválik egymástól, míg az elsőt a párt-érdekek hatják át, addig a másodikat a pártsemlegesség, és politikamentesség jellemzi. (Göllner, 2001.) Hollandiában a kétirányú, intenzív társadalmi párbeszéd lehetőségét az ún. „51-es számú postafiók” realizálja, amelynek keretében az ország polgárai rövid időn belül választ kapnak felmerülő kérdéseikre. Kommunikációs kampányait a tudatos tervezés jellemzi, és ezeket a parlament hagyja jóvá. Hazánkban a szövívői rendszer szolgáltatja az információkat, nem teljeskörűen és inkább csak egyoldalúan.

A *közigazgatási kommunikáció* magában foglalja az államigazgatási szervek, valamint az önkormányzatok kommunikációs gyakorlatát. Egymással összefonódó, homogén halmazról van szó, egy egységről, ahol a kommunikációs szálaknak pókhálószerűen kell átszöniük az egész szervezetrendszerrel, amelyen belül azért minden szervnek külön tájékoztatási feladata van. Az államigazgatás szervezetrendszerének bonyolult struktúrája tudatos, tervszerű, nagyon átgondolt és összehangolt kommunikációs stratégiát igényelne, ahol fő kritérium lenne egyrészt a polgárok információs igényeinek felmérése, és az arra való reagálás, valamint ezeknek az információknak a politikai színezettől való mentesítése.

A tájékoztatás: közérdek

Az államigazgatási szervek, valamint az önkormányzatok tájékoztatásának fontos követelménye a hitelesség, érthetőség és a felelősségre vonhatóság. Ez egyrészt igényként jelenik meg az állampolgárok részéről, másrészt a demokrácia fokmérője is. (Szarvas) Ez ma még utópisztikus elképzelésnek tűnik, hiszen a magyar gyakorlat a politikai kommunikációt preferálja, ezzel szemben háttérbe szorítja a közigazgatási kommunikációt. Az információhiány pedig bizalmatlanságot eredményez a közigazgatási szervek iránt, ami pedig egy társadalom eredményes működésének fontos feltétele lenne.

A tájékoztatás nem csupán információk átadását jelenti, hanem a társadalmi kohéziót és nemzeti identitást erősíti, nyomatékosítja a polgárokban a felelősségteljes és etikus magatartást, valamint az aktív és tudatos állampolgárságot. Nevelő és okta-

tó szerepet is fel kell vállalnia. Egyszóval a tájékoztatás *közérdek*. Nem csupán a polgárok érdeke, a kormányzaté is. Épp ezért a kommunikációnak a társadalom minden szegmensét át kell járnia, a nehezebben elérhető, hátrányos helyzetű csoportok felé ívelő kommunikációs hídak is ki kell építenie, és a párbeszéd lehetőségét is meg kell teremtenie. Ezeknél a csoportoknál gyakran a megfelelő módszer kiválasztása is problematikus, életmódjuk különbözősége más, összetettebb alternatívák végiggondolását követeli meg.

Az attitűd és szemléletmód megváltoztatására irányuló kampányok objektivációival már találkozhatunk különböző tömegkommunikációs eszközök révén (pl. harc a dohányzás ellen, a romák társadalmi megítélésének megváltoztatásáért, vagy a környezettudatos magatartásért), és ez mindenképpen a pozitív irányba való elmozdulást jelenti, de hatékonyságukat tekintve kedvezőtlenebb képet mutathat a vártnál, mivel a kampányokat nem előzi meg a közvélekedést felmérő, előzetes tájékozódást szolgáló kutatás.

A közigazgatási kommunikáció mérhetősége

A kommunikációs kampányok költséghatékonysága megkérdőjeleződik hatásfokuk tükrében, hiszen gyakran elmarad a mérés és értékelés, ami a további tervek alapját adná, vagy azok módosítására, újragondolására késztetné a szakembereket. Egy kampánynak sokszor évekig el kell húzódnia ahhoz, hogy eredményes legyen, sokszor, sokféle csatornát igénybe kell hogy vegyen, és ez nagyon költséges vállalkozás. Éppen ezért fontos szempont a kiindulási pozíció ismerete, az előzetes kutatás, a kérdések, a közgondolkodás, vagy közmegítélés felmérése: miként gondolkodnak az emberek az adott témáról, milyen hiedelmek, félelmek, kérdéseik lehetnek. Az attitűdök megváltoztatásához azok alapjairól pontos információt kell kapni. Másrészt a folyamatos mérés, közvéleménykutatás képet ad a kampány hatásfokáról és eredményességéről. Ennek hiányában a kampány is értelmét veszti. A mérhetőség és ellenőrizhetőség kritérium és követelmény a közigazgatási kommunikáció területén.

Az önkormányzati kommunikáció

Az önkormányzat működésének sikere és hatékonysága tükrözi egy ország demokráciájának mértékét, és képet ad a benne élő polgárok aktivitásáról. Az önkormányzatiság lehetővé teszi a helyileg keletkezett ügyek önálló kezelését és problémák megoldását. Az optimális működéshez szükséges az is, hogy környezetével harmonikus kapcsolatot alakítson ki, célja, törekvése támogatásra leljen. Olyan kommunikációs csatornát kell kiépítenie önmaga, és lakosai között, amelyen keresztül releváns és időszerű információit folyamatosan áramoltathatja, és pontosan célba tudja juttatni. Azonban a tájékoztatás szerepét alulértékelik az önkormányzatoknál, vagy fel sem ismerik. Gyakori probléma, hogy fontos adatok (pl. a költségvetést illetően), vagy közszolgáltatásokkal kapcsolatos információk kikommunikálását a hivatal nem tekinti feladatának, ebből adódóan a lakosok tájékozatlanok településüket illetően. Ez a fajta elzárkózás az önkormányzat imázsának sem használ, elfogadottságát nehezíti, ami által saját működési hatékonyságának szab gátat. A tájékoztatás minősége meghatározza az önkormányzatról kialakított képet is.

A kommunikációs feladatokat általában nem hozzáértő szakember látja el, és gyakran kapcsolatos más szakterülettel. Ennek következtében a lakossági tájékoztatás nem élvez prioritást, és nem jellemzi a tudatosság sem. Jellemző probléma az is, hogy a kommunikációért felelős személynek nincs elég hatásköre és függetlensége, lehetőségeit és tevékenysége irányait a polgármester bizalma és problémaérzékeny-

sége szabja meg. Fontos szempont lenne az is, hogy valóban hozzáértők végezzék a kommunikációs feladatokat, a magasan kvalifikált szakemberek ezen a területen is nélkülözhetetlenek. A kisebb települések helyzetét a rendelkezésre álló szűkös anyagiak is nehezítik, de az is igaz, hogy pár száz fős település esetén a falusi milióban dominánsabb az interperszonális kommunikáció, a kapcsolatokat a jellegzetes ismerősi, baráti, családi szellem az optimális mederbe tereli, az információk gyorsan terjednek.

Az önkormányzati kommunikáció feladata az intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. A civil társadalommal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja. (*Kormányzati kapcsolatok. In.: Nagy PR könyv*).

A polgárok szervezeteinek támogatását a szoros kommunikációs korreláció is mutatja. A hivatal *szavahihetőségével* erősíti az iránta érzett állampolgári bizalmat. Cél az is, hogy megteremtse annak lehetőségét, hogy a polgárok hangot adhassanak nézeteiknek, gondolataiknak. Ez csak úgy lehetséges, ha ismerik saját jogait és kötelezettségeiket, és kellőképpen motiváltak saját ügyeik intézésében. Ennek érdekében a kommunikációs háló legfinomabb szálait is ki kell építeni, és azt figyelemmel kísérve tervszerűen kell kezelni.

Az önkormányzatnak a környezeti változásokat is figyelnie és azokhoz alkalmazkodnia kell, mivel a merev bürokráciából adódó stagnálás ellehetetleníti helyzetét. A lakosok igényeire reagálni pedig csak úgy lesz képes, ha felméri, kutatja és elemzi azokat.

Kommunikációs lehetőségek

Ma a fejlett technika révén az üzenetek célba juttatásának számtalan módja van, beleértve a nyomtatott, írásos, a képi, akusztikus és elektronikus, ezen kívül a közvetlen, interperszonális lehetőségeket, valamint ezek variációit. A média alkalmas eszköznek bizonyul ehhez, mivel széles tömeget szólít meg, bár visszacsatolás híján a megértésről, feldolgozásról nem kap képet az informátor. Ide taroznak a helyi lapok és kábeltévé adásai is, hiszen az adott településen élők számára releváns és hiteles tájékoztató eszközként funkcionálnak. Ezért a médiumok megszólítása, a velük való optimális kontaktus kiépítése, azok pontos tájékoztatása, információéhségük kielégítése segíti a közigazgatási szervek polgárokkal való pozitív viszonyának megteremtését, saját imázsának emelését. Internetet is egyre többen használnak, erre alapozva ma már a kisebb települések is rendelkeznek honlappal, információs oldalakkal, tájékoztatva a településről, hivatalok szolgáltatásáról, működési rendjéről, közérdeklődésre számot tartó témákról. Több település is ismeri már az önkormányzat rendszerét, ahol Internet használók ügyeinek intézését könnyítik meg. Ez az új és hatékony kommunikációs szisztéma pár év múlva már elvárás lesz minden önkormányzattal szemben, hiszen a kommunikáció jövőjét jelenti (*Piróth, 2004*). Egyre több hivatal teremti meg annak lehetőségét is, hogy az ingyenes, zöld számon könnyen elérhetővé váljon minden érdeklődő polgár számára.

A hivatalok nyílt napjai, testületi ülések, falugyűlések, önkormányzati rendezvények pedig teret adnak a személyközi kommunikációnak, ahová valóban szívesen várják az odalátogatókat. Ezek az alkalmak lehetővé teszik a kapcsolatok kiépítését, problémák, kérdések megvitatását.

Az üzenetek létrehozásakor a célcsoportot is szegmentálni kell, az eltérő szokásokat, jellemzőket, életmódbeli különbségeket fel kell tárni, és ennek megfelelően lehet csak kiválasztani módszereket és eszközöket (pl. nem, életkor, jövedelem, médiafogyasztási szokások, olvasási képesség). Minden szegmentumot a hozzá igazodó, neki megfelelő eszközzel, a maga „nyelvén”, érthetően, világosan kell megszólítani, az üzenetet számukra megfogalmazni.

Komplex és összetett folyamatról van tehát szó – és itt a hangsúly a folyamatjelenen van – amelynek megtervezéséhez és kivitelezéséhez speciális szakmai ismeretekre van szükség. Ezért érthető, hogy a közigazgatás területén is nélkülözhetetlen a hozzáértő szakember, aki rendelkezik mindazzal a tudással és képességgel, amely profi kommunikátorra teszi.

Szakemberhiány és képzés

A nyugat-európai országok ennek fontosságát már évekkel ezelőtt felismerték, ezért képzési rendszerükben is jelen van a közigazgatás szférájában tevékenykedő kommunikációs szakemberek felkészítése. Képzésük elméleti és gyakorlati ismeretek révén készít fel a közigazgatási szervek és az állampolgárok közti optimális kontaktus realizálására, valamint kétirányú és interaktív kommunikáció tökéletesítésére. Célja a zökkenőmentes társadalmi párbeszéd lehetőségének megteremtése.

Hazánkban a közigazgatás területén jellemző a hatékony kommunikációt működtető szakértelem hiánya, amely az államigazgatási és önkormányzati szervek tájékoztatási aspirációját hátrányosan érinti. A jelenlegi hazai képzés nem nyújt elég lehetőséget a nemzetközi tendenciák által is megkövetelt szaktudás elsajátítására. Azonban nem alkalmazható ezen a területen sem olyan munkatárs, aki nem részesült speciális szakmai képzésben. Ahhoz, hogy a közigazgatás megfelelőképpen működhessen, szükség van olyan szakértők alkalmazására, akik szervezni és irányítani képesek az állampolgárokkal illetve azok csoportosulásaival való párbeszédet. Európai Unió csatlakozásunkkal fontos követelmény a nyitott és széleskörű látásmód, ami az államigazgatási struktúra modern szemléletéhez hozzárendeli a kiegyensúlyozott tájékoztatási törekvéseket, valamint a hátrányos helyzetű és marginalizálódott csoportok társadalmi befogadásáért folytatott küzdelmet. A periférián tengődők illetve a fogyatékkal élők kedvezőbb megítélése, elfogadásuk, társadalmi integrációjuk segítése és erősítése a kormányzati kommunikáció központi törekvése kell, hogy legyen, ezért a hátránykompenzáció a képzés céljának is meghatározó szegmense.

Jelentős előrelépésként értékelhető a PTE Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Karnak a Holland Általános Ügyek Minisztérium Kormányzati Információs Szolgálatával, valamint a magyar Ifjúsági-, Családügyi-, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztériummal való együttműködés eredményeképpen létrejövő, az egyetem szervezésében 2005 szeptemberében indított *Közigazgatási kommunikáció és társadalmi befogadás* elnevezésű szakmai továbbképzés. A képzésben olyan köztisztviselők vesznek részt, akik a minisztériumok kommunikációs szakemberei. A képzés erősíti a résztvevők kommunikációs kompetenciáit, valamint betekintést ad jól működő, több évtizedes múltra tekintő más európai ország (Hollandia) kommunikációs gyakorlatába, és ezen keresztül módszereket, hatékony eszközöket ajánl.

A pozitív hallgatói visszajelzések hatására az egyetem terveiben szerepel a képzés folytatása önkormányzati tisztviselők számára, valamint a posztgraduális képzés elindítása is. Ennek keretében a hallgatók elsajátíthatják a szakmához nélkülözhetetlen speciális ismereteket. A végzett szakemberek képessé válhatnak a közigazgatási

szervek kommunikációjának és ezáltal kapcsolatainak optimális működtetésére, a pártsemleges, korrekt tájékoztatás megvalósítására, és társadalomszervező tevékenységre, valamint a média, illetve a tömegtájékoztatási eszközök koordinálására is. Az államigazgatás specifikus intézményrendszerének és működésének ismerete révén alkalmassá válhatnak e szervek menedzselésére, társadalmi elfogadottságuk javítására is. A képzés rugalmas struktúrája hozzásegítheti a végzett hallgatókat ahhoz, hogy jártasak legyenek a közvélemény irányainak feltárásában, illetve ismereteket kapjanak az állampolgárok sokoldalú tájékoztatásának eszközeiről és módszereiről is. Mindezek miatt a képzés elindítása fontos lépcsőfok lehet a magyar egyetemi képzés történetében.

A közigazgatás reformjában helyet követelő, politikamentes tájékoztatás átláthatóbb és egyértelműbb képet sugározhat önmagáról a polgárok felé. A komplex és tudatos tájékoztatás tervezésének a számonkérhetőségre és a hatékonyság folyamatos ellenőrzésére kell épülnie, hogy a kommunikáció intézményei legitimálják önmaguk létezésének szükséges voltát. (Göllner, 2001) A közigazgatásban nagyobb szerepet kell kapnia az adekvát kommunikációnak, hogy a közigazgatás hivatalai ne az állampolgárok elbizonytalanításának bürokratikus eszközei legyenek, hanem azok optimális informálására törekvő, bizalmat sugárzó, magas presztizsű intézmények a lakosság szolgálatában.

Irodalom:

Göllner András: Információ, hierarchia és hatalom. Élet és Irodalom, 2002/22. szám

Göllner András: Társadalmi párbeszéd. Magyar Hírlap 2002.05.31.szám

Göllner András: Titokzatos kötődések. A magyar politikai piár és a demokrácia válsága. Népszabadság. 2001.02.03. szám

Kormányzati kapcsolatok. In. Nagy PR-könyv (főszerk.: Szeles Péter) Management Kiadó, Bp., 2003. 25. fejezet

Nyárády Gáborné – Szeles Péter: Public Relations I-II. Perfekt Kiadó, Bp., 2005.

Piróth István: Gazdaságpolitika – E- közigazgatás. Piac és Profit 2004/11.

Szarvas Zoltán: www.prherald.hu

