

Az önkormányzati kommunikáció szerepe

A helyi önkormányzatok a legalacsonyabb szinten lévő –optimális esetben demokratikusan működő- a helyi közfeladatokat ellátó, és a helyi lakossággal együttműködő közigazgatási szervek. Az önkormányzatiság eszme, nem azonos a polgármesteri hivattal, és az önkormányzati testülettel sem, bár a köztudatban ezek a fogalmak gyakran összemósódnak. A önkormányzatiság a közösség erejének, autonómiájának, döntéseinek demokratikus formája. Mint azt ahogy az 1990. évi helyi önkormányzatokról szóló LXV. törvény megfogalmazza: „*A helyi önkormányzás lehetővé teszi, hogy a választópolgárok helyi közössége – közvetlenül, illetőleg a választott helyi önkormányzata útján – önállóan és demokratikusan intézze a helyi érdekű közügyeit. Az Országgyűlés, támogatva a helyi közösségek önszervező önállóságát, segíti az önkormányzathoz szükséges feltételek megeremtését, előmozdítja a közhatalom demokratikus decentralizációját.*” A helyi közösség aktív és tudatos részvételével tartható csak fenn a fejlődés, ennek hiányában, a kölcsönösség háttérbe szorulásával, a bizalom elvesztésével fokozatos sorvadás következhet be a település életében és a helyi demokráciában egyaránt. A helyi közösség érdekérvényesítésének, erejének vitathatatlan szerepe van a helyi gazdaság és kultúra fejlődésében. Az állampolgárokban azonban ez nem mindig tudatosul, gyakran erősebb a fásultság és közöny, a beletörődés okozta „meghajlok a sorsom előtt” hozzáállás, és ha a közösségnek még csak maroknyi képviselője sincs, aki hallatná a hangját, akiben működik az a természetes ösztön, hogy nem csupán önmagáért, de a településének létéért is küzd, esélye sincs a fejlődésre, kiszolgáltatottá, magatehetetlenné válik.

A helyi önkormányzat (mint szerv) azonban sokat tehet közössége motivációjának javításáért, bizalmuk megerősítéséért, tudatosságuk fokozásáért. Ebben a folyamatban a kommunikáció játszik nagy szerepet. Az önkormányzati kommunikáció milyensége, minősége meghatározza polgárai településükhöz való kötődését, a kötöttük lévő kohéziót, és identitásukat, amelyek ereje előfeltételezi aktív állampolgári létüket is. Az önkormányzatnak hagyományos feladatkörén túl a közösségei felé vezető kommunikációs híd kiépítésébe is energiát kell fektetnie, hiszen saját fennmaradását, környezetének támogatását ezáltal szavatolja. A település jövője szempontjából pedig meg kell találnia a helyi lakossággal és azok csoportosulásaival (civil szervezetek, érdekcsoportok) való együttműködés lehetőségeit.

Az önkormányzat közzolgálatot ellátó szerv, és feladata, kötelessége azt lehetőségeihez mérten maximálisan ellátni. „A közérdeknek, a közösségnek és az egyes embernek alapvető közzolgáltatások igénybe vételéhez való joga érvényesítésének érdeke az állam és önkormányzat számára elsődleges, hiszen létének értelme, legfőbb indoka. A közzolgálat az emberekért végzett folyamatos, szakszerű és pártatlan tevékenység, melyben minden ember egyenlően fontos.”¹

¹ Vadász, 13 o.

Az önkormányzati kommunikáció jellemzői

Napjainkra időszzerű és lényeges feladattá vált az önkormányzatok kommunikációs szerepével való foglalkozás, mindezidáig ugyanis háttérbe szorult, és nem hatotta át a tudatosság. Környezetünk folyamatosan változik, új kihívásokat produkálva, amely a közigazgatási szervektől, az önkormányzatoktól is dinamikus megújulást, alkalmazkodást követel meg. Egyre inkább előtérbe kerül arculat és imázs kérdése, az ezeket meghatározó szervezeti kommunikáció minősége, milyensége, amely eddig főként a piaci szervezetek esetében volt meghatározó.

A fejlődés, hatékonyság igénye azonban az önkormányzatok esetében is felveti ezt a kérdéskört, mivel egy magára valamit adó önkormányzat számára nem lehet lényegtelen az, hogy hogyan kommunikál környezetével, milyen a kapcsolata a polgáraival, mint ahogyan az sem, hogy milyen a megítélése, hírneve lakosai körében. A pozitív imázs komoly érték az önkormányzat számára, a bizalom és a környezet támogatása is ezen keresztül valósul meg. Ezért a kommunikáció egyik fontos feladata a tudatos imázs építés. Az önkormányzatokról kialakult képet pedig a személyes összbnyomás alakítja, amelyet meghatároz a szervezet (kifelé és befelé irányuló) kommunikációs stílusa, tettei, magatartása, szolgáltatásainak a minősége, a filozófiája, kultúrája és struktúrája egyaránt, amit a lakosság –vagy ügyfelek- közvetetten és közvetlenül érzékelnek.

A településen élők jogosan várják el a megfelelő szintű tájékoztatást minden közügyről, hiszen az önkormányzatok kiemelt feladatai közé tartozik ügyfeleinek, polgárainak az információkkal való folyamatos ellátása, és ezen felül a kétirányú, interaktív párbeszéd megvalósítása. E nélkül nem kérheti számon polgáraitól a kötelességeik elmulasztását, de jogaik gyakorlásához sem biztosít terepet, és az aktív, tudatos állampolgári létet akadályoztatja.

Bár ma már divatos kifejezés lett a *szolgáltató szemlélet* az önkormányzatok vonatkozásában is, gyakorlatukban ez azonban kevésbé érzékelhető jelenség. Az önkormányzati ügyintézés a köztudatban egyenlő a hosszadalmas sorban állással, információhiánnyal, értelmezhetetlen határozatokkal, a nehézkes ügymenettel. Ennek sok oka van, többek között a túlságosan sok adminisztrációs teher, a hierarchikus rendszer, és a bürokratikus, nehézkes működésből adódó merev szemléletmód. A szemléletmód megváltozásához viszont szükség lenne annak belátására, hogy az önkormányzatokat éppen szolgáltatásainak igénybevevői finanszírozzák, az önkormányzatok az ügyek napi intézésekor nem szívességet tesznek, hanem elemi kötelességeiket teljesítik. (Hollandiában, a hágai önkormányzat azzal csökkenti az ügyintézésből eredő esetleges feszültségeket, hogy ügyfelei számára az önkormányzat épületében kávézókát, internetszobát, gyermekmegőrzőt, éttermeket és olvasó sarkot biztosít, és az ügyeket az ügyfél köré szervezi és ezzel időt, pénzt és energiát takarít meg).

Belső és külső kommunikáció

„Az önkormányzatok működésének sikeréhez, megítéléséhez jelentősen hozzájárul a helyi közvéleménnyel való kommunikáció, ami egyszerre jelenti a problémaérzékeny tájékozódást és a korrekt, nyílt tájékoztatást.”² A belső és külső kommunikáció egymást kölcsönösen feltételezik, egyik sem lehet hatékony a másik nélkül. A polgármesteri hivatal munkatársaival, az országgyűlési képviselőkkel és

² Nyárádi – Szeles, 190.p.

helyi önkormányzati képviselőkkel folytatott kommunikáció minősége az önkormányzat egységét adja, zavartalan működési feltételeit szolgálja, de egyben a kifelé irányuló kommunikációt is meghatározza. Problémát jelent azonban, hogy a belső kommunikáció fejlesztésére kevésbé ügyelnek, annak fontosságát nem ismerik fel, vagy csak egyszerűen nincs arra megbízott ember, aki értene is hozzá. Pedig a jó munkavégzés, a lojalitás, a szervezettel való azonosulás feltétele a zavartalan információáramlás vertikális és horizontális szinteken egyaránt. Az önkormányzatoknál erősen hierarchikus jellegükönél fogva (de a közigazgatás szerveire egyaránt) jellemző a felülről történő utasításos rendszer, és a személyesebb párbeszédre alapuló interperszonális lehetőségekkel kevésbé élnek. Ebből adódóan nő a dezinformáció és az információhiány szerepe is.

A külső kommunikáció az arculat része, ezért sem elhanyagolható szempont prioritásainak, céljainak, feladatainak konkrét és tervszerű meghatározása. A környezettel való harmonikus kapcsolat a hiteles, naprakész és korrekt tájékoztatásnak a következménye. Egy önkormányzat kapcsolatrendszere széleskörű, ezért külső kommunikációja is sok szálon fut. Hitelességét, megbízhatóságát, és egységességét pedig kommunikációs stílusa teremti meg. Jó, ha üzeneteit célcsoportjai igényeihez és jellemzőihez mérten tudja egységesíteni, összehangolni, ezáltal az integrált kommunikáció előfeltételeit, stratégiáját is megteremtheti. Ehhez ma már számtalan eszköze van, rugalmassága, szakértelme és pénzügyi kerete szabja meg, hogy ezek közül melyekkel akar és tud élni.

Képzés, oktatás a kommunikáció fejlesztéséért

A hatékony kommunikáció egyik legfőbb akadálya az ismerethiány, a kommunikáció szerepének alulértékelése, amely a köztisztviselőket, az ügyintézőket és rajtuk keresztül akár az egész önkormányzatot jellemezheti. Pedig „...a mai köztisztviselő már nem csak pecsétnyomó bürokrata, hanem a nyilvánosság előtt dolgozó menedzser és felelős vezető. Elszámoltatható azzal, hogy miként gazdálkodik a közjavakkal, elvárják, hogy munkája ne legyen sokkal kevésbé hatékony a magánszféra teljesítésénél, megkövetelik, hogy az ügyfelekkel legalább olyan előzékenyen és szolgálatkészen bánjon, mint az autószalonok kereskedői. Ha pedig megszólal a nyilvánosság előtt, akkor ne érthetetlen bikkfanyelven, hanem világosan, közérthetően, a hallgatóság nyelvén fejezze ki magát. És egyre gyakrabban fordul elő az is, hogy a munkájához szükséges információkat nemzetközi forrásokból kell közvetlenül beszereznie, erre pedig csak angol nyelvtudás birtokában, a világháló szakszerű kezelésével lehet képes”.³

Annak ellenére, hogy bár Magyarországon is szerveznek a közigazgatás dolgozóinak számára kommunikációs továbbképzéseket, tréningeket, a vezetők inkább egyéb más szakmai programokra küldik dolgozóikat. Éppen a már tárgyalt merev és rugalmatlan szemléletmód miatt. Köztisztviselők csak elvétve jutnak kommunikációs kompetenciákat fejlesztő tréningekre, gyakorlati képzésekre. A köztisztviselők többségének munkájában nagyon fontos szerepet játszik a kommunikáció, és közülük sokan mindezt úgy teszik, hogy előzetes ismereteik nincsenek e területről. Ezért mindenképpen indokolt lenne a hiánypótlás, ami a közigazgatás minden területére igaz.

³ Vas László.

Fontos kérdés a közigazgatásban dolgozók kommunikációs képzése és továbbképzése, hiszen a polgárokat tájékoztató és informáló felelősségük és kötelezettségük megkérdőjelezhetetlen. Ez természetesen nem csak az önkormányzatoknál dolgozó tisztségviselőkre igaz, de az államigazgatás területén dolgozóakra is. Igaz ez vezetőkre és beosztottakra egyaránt.

Mindemellett azért az önkormányzatok egyre inkább átérzik az átgondolt, interaktív kommunikáció hiányát, és ehhez mérten próbálkoznak különféle technikák alkalmazásával, de szakemberek hiánya mellett ez még csak esetleges. Problémát jelent emellett az is, hogy a tájékoztatás, és a polgárokkal folytatott folyamatos párbeszéd jelentőségét fel sem ismerik, vagy nem tulajdonítanak neki jelentőséget. Az ebben rejlő lehetőségeket (nevelés, oktatás, attitűdök megváltoztatása, információszórás, és információnyerés) sem ismerik. Pedig ahhoz, hogy egy önkormányzat polgárait tudatosítsa, informálnia kell őket, de ez kell ahhoz is, hogy ügyeiket önállóan képesek legyenek intézni, valamint hogy jogaikat ismerjék, azzal élni tudjanak, és kötelezettségeinek eleget tegyenek.

A megoldást tehát az oktatás, képzés, továbbképzés jelentheti, akár a főiskolán az alapszakokon belül mélyrehatóbb, speciális kommunikációs tartalmakkal, akár a már köztisztviselőként dolgozók esetében hiánypótlásként. „...a közigazgatási szervek is rendkívül gyorsan változó, átalakuló környezeti szegmensek mentén működnek, s a közigazgatási szervezetekben foglalkoztatott köztisztviselők mindennapos kapcsolatba kerülnek a piaci szféra szereplőivel, az állampolgárokkal, érdekképviselői szervekkel, civil szerveződésekkel, a sajtó és tömegkommunikációs szervekkel. E kapcsolatban a közvetlen kommunikáció és a személyközi jelleg erősödik, s egyre hangsúlyosabb terület a konzultatív, képviselői területeken történő megnyilvánulások szerepe is. Fent jelzettek olyan készségek fejlesztését (esetleg korrekcióját) igénylik, melyek a közszerepléseket, a verbális kommunikációt, s konfliktuskezelést stb. sikerét segíthetik elő.”⁴

A Pécsi Tudományegyetem Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kárának szervezésében 2005-ben indított *Közigazgatási kommunikáció és társadalmi befogadás* elnevezésű holland-magyar képzési program is hiánypótlás a köztisztviselők ismereteiben, elősegítve a hatékonyabb kommunikációt.

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 végzett szakemberek képessé válnak a közigazgatási szervek kommunikációjának és ezáltal kapcsolatainak optimális működtetésére, a párt semleges, korrekt tájékoztatás megvalósítására, és társadalomszervező tevékenységre is, valamint a média, illetve a tömegtájékoztatási eszközök koordinálására is. Az államigazgatás specifikus intézményrendszerének és működésének ismerete révén alkalmassá válnak e szervek menedzselésére, társadalmi elfogadottságuk javítására is. A képzés rugalmas struktúrája hozzásegíti a végzett hallgatókat ahhoz, hogy jártasak legyenek a közvélemény feltárásában, illetve ismereteket kapnak az állampolgárok sokoldalú tájékoztatásának eszközeinek és módszereiről is.

Pozitívuma a képzésnek az is, hogy holland ismeretekre épülő, már kipróbált és több évtizedes gyakorlat érlelte tapasztalattal járult hozzá a magyar köztisztviselők

⁴ Heinrich, 83–84.l.

kommunikációs gyakorlatának formálásához és fejlesztéséhez. Szélesítve és gazdagítva ezzel a hazai közigazgatási kommunikáció eszközeinek és módszereinek palettáját. És bár a holland ismeretanyag részben adaptálható csak gyakorlatunkba, de mindenképpen hozzájárul ahhoz, hogy azokon a zökkenőkön átsegítsen bennünket, amelyeken feltételezhetően a hollandok a saját megtapasztalás révén minden bizonytalanság nélkül keresztül mentek.

A kurzus által érintett főbb témák a következők:

- - közigazgatási kommunikáció funkciói, módszerei, etikája, tervezése (célmeghatározás, stratégiaalkotás, megvalósítás, értékelés)
- - stratégiai közigazgatási kommunikáció (célcsoport kiválasztás, az üzenetek tartalmának meghatározása, média eszközök kiválasztásának szempontjai, kommunikáció szervezése)
- - tömegkommunikációs ismeretek (média működése, szerepének és hatásának vizsgálata)
- - meggyőzés, befolyásolás módszerei (a befolyásolás eszközei, meggyőzés és hitelesség kérdései, tudás, attitűd, magatartásváltozás)
- - kríziskommunikáció (krízismenedzsment, válságkezelés és kommunikáció)
- - társadalmi befogadás (fogyatékkal élők, és hátrányokkal küzdők társadalmi integrációjával kapcsolatos közigazgatási feladatokkal kapcsolatos ismeretek)
- - protokoll (közszereplés és a tárgyalási helyzetek protokollja)
- - kommunikációs kompetenciák fejlesztése (kommunikációs és csoportdinamikai tréningek)

Az önkormányzati kommunikáció prioritásai

Minden közigazgatási szervnél, de az önkormányzatok esetében elengedhetetlen az őszinte, a nehézségeket nem eltusoló és a problémákat nem szőnyeg alá söprő, pártatlan kommunikáció, amely közvetlenül meghatározza környezetéhez való viszonyát. Ennek megvalósítása érdekében szüksége van egy átgondolt, tudatosan épített kommunikációs stratégiára, amely minden átgondolt célhoz feladatot és eszközt is rendel. Ez a fajta felkészültség is tudatosság segít kilábalni krízisekből, de pozícióját, helyzetét is erősíti. A hatékony interaktív kommunikáció, a párbeszéd, a megfelelő információáramlás az önkormányzat hitelét erősíti, ezáltal kapcsolatai (ügyfelek, szakmai szervezetek, pártok, az általa fenntartott intézmények, média, hatóságok, államigazgatási szervek, stb.) alakulását, megerősödését szolgálja. Az alkalmazott kommunikációs eszközök tekintetében is szélesítenie kell palettáját, ma már az elektronikus hálózati eszközök alkalmazása, az e-önkormányzat mindenhol követelmény lesz. Mindemellett a szolgáltató szemléletmód gyakorlati megvalósulása is elengedhetetlen a minőségi ügyvitelhez. Ennek a szemléletmódnak a meggyökeresedéséhez és megerősödéséhez az ügyintézők szakmai és kommunikációs képzsére, továbbképzésére van szükség.

A kommunikációs célkitűzések megvalósulásához felkészült (kommunikációs, vagy PR) szakemberre van szüksége az önkormányzatnak, aki a kommunikáció működtetésén túl segíti az egységes arculat kiépülését hiszen ennek következménye lesz az értékítéletek rendszere, az pozitív imázs, ami az önkormányzat számára komoly tőkét jelent. A legfőbb kommunikációs cél azonban a környezet bizalmának, elfogadásának és támogatásának elnyerése, hiszen hosszútávon csak így lesz képes küldetését teljesíteni a lakosság szolgálatában.

Irodalom

- Barlai Róbert- Kővágó György: Krízismenedzsment, kríziskommunikáció. Századvég Kiadó, Bp., 2004.
- Dr. Heinrich Gyula: A köztisztviselők képzése, továbbképzése. Készült az Országos Kiemelésű Társadalomkutatások keretében (1999-2000) 83-84.l.
- Kormányzati kapcsolatok. In. Nagy PR-könyv (főszerk.: Szeles Péter) Management Kiadó, Bp. 2003. 25. fejezet
- Mónus Ágnes: Public Relations. A bizalomépítés művészete. Edge 2000. Kft. Bp., 2003.
- Oakley, Ed, Krug Doug: Korszerű válságmenedzselés. Bagolyvár Kiadó, Bp. 1997.
- Nyárády Gáborné-Szeles Péter: Public Relations elmélet és gyakorlat. Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Bp.2000.
- Nyárády Gáborné-Szeles Péter: Public Relations I-II. Perfekt Kiadó Bp. 2005.
- Dr. Szeles Péter: A hírnév ereje / Image és Arculat. Star PR Ügynökség, Bp., 1998.
- Dr. Szeles Péter: Public relations a gyakorlatban. Geomédia Szakkönyvek, Bp., 1999.
- Vadász János: Közszolgálati reform (A közszolgálat emberi erőforrásainak megújítása) Kossuth Kiadó, Bp. 2006.
- Dr. Vas László: Versenyképes-e a közigazgatási humán erő? Forrás:
www.humanerok.hu/pages/articles.aspx?id=4902C2D4-6C3F-4ED7-ADE3-E112B52DC426