

Seminar Komuniciranje s javnošću

Ministarstvo općih poslova Kraljevine Nizozemske u sklopu kojega djeluje i Vladina akademija za informiranje i komunikaciju po sedmi je put okupilo državne službenike europskih zemalja na trodnevnom seminaru pod nazivom *Komuniciranje s javnošću (Communicating with the Public)*, koji je održan u Haagu od 8. do 26. listopada 2007.

Proteklih su godina polaznici seminara bili državljani zemalja članica, država kandidata i potencijalnih država kandidata za pristup Europskoj uniji. Razlike u shvaćanju komunikacije s javnošću, kao i stupanj razvijenosti odjela za odnose s javnošću među prijašnjim su sudionicima seminara bile prevelike da bi predavači mogli učinkovito prenijeti svoje znanje. Upravo zbog toga, Nizozemci su ovogodišnji seminar namijenili državnim službenicima jugoistočne Europe, smatrajući da u toj regiji postoji podjednak stupanj (ne)razvijenosti komuniciranja državnih institucija s građanima. Ovogodišnju skupinu polaznika seminara, njih 36-ero, činili su profesionalni komunikatori (*communication specialists*) iz Bugarske, Hrvatske, Makedonije, Crne Gore, Rumunjske i Srbije, od kojih je većina zaposlena u odjelima za odnose s javnošću ili u kabinetima ministarstava te u jedinicama lokalne i regionalne samouprave.

Za vrijeme boravka u Haagu polaznici seminara uvjerali su se u važnost koju nizozemska vlada pridaje komuniciranju s građanima, a slično je stajalište i u ostalim *starim* članicama EU. U prilog tome govori i podatak da je u odjelima za odnose s javnošću nizozemskih ministarstava zaposleno između 40 i 70 službenika.

Predavači na održanom seminaru dolaze iz tri glavne skupine: sveučilišni profesori, privatni konzultanti iz područja političkoga komuniciranja i državni službenici zaposleni u nizozemskoj upravi. Troje instruktora održalo je radionice iz pisanja govora, debatiranja i medijskog treninga.

U prvom su tjednu predavanja obuhvaćala teme kao što su komunikacija unutar zakonodavnog procesa, *brandiranje* zemlje te uloga javnog mnije-

nja. U zgradi Berlaymont u Bruxellesu, gdje je smještena Europska komisija, održan je sastanak sa stručnjakom za odnose s javnošću Europske komisije te su sudionici seminara sudjelovali na redovnoj konferenciji za novinare Europske komisije. U sklopu seminara organiziran je posjet nizozemskom parlamentu, gdje je sudionicima dužnosti i odgovornosti koje nosi zastupničko mjesto iskreno opisao član parlamenta J. W. M Hessels.

Drugog tjedna seminara predavanja su se odnosila na tehnike uspješnog komuniciranja s javnošću. Svrha predavanja i radionica bila je usvajanje pojmova poznatih marketinškim stručnjacima: segmentiranje tržišta, ciljne skupine, kreiranje glavnih poruka (slogana), oglasne i *public relations* kampanje, mjerenje rezultata, itd. Posljednji tjedan protekao je u znaku medijskog treninga, ocjene seminara i završne ceremonije dodjele diploma.

Što smo to najvažnije saznali u Haagu? Ponajprije to da komuniciranje s građanima mora postati prioritet svake državne uprave, jer na taj način ona opravdava svoje postojanje i stječe povjerenje građana. Informacije koje se prenose moraju biti *potpune, objektivne, relevantne, pouzdane, lako dostupne i objašnjene na jednostavan način*. Komunikacija s javnošću kontinuirani je proces, unaprijed planiran, koji se zasniva na istraživanjima javnog mnijenja, a prilagođen je ciljanim skupinama.

Nužno je diferencirati različite vrste komunikacije s javnošću kao što je (i) *informiranje javnosti* o određenim novim zakonima (jednosmjerno prenošenje informacija), (ii) *konzultiranje* s određenim interesnim skupinama prije donošenja novih zakona ili mjera, (iii) *uključivanje javnosti* u određene aktivnosti iz djelokruga institucije. U nizozemskim odjelima/upravama za odnose s javnošću, rečeno je, zaposlen je velik broj službenika koji su podijeljeni u odsjeke zadužene: (i) za odnose s medijima, (ii) za informiranje građana/javnosti te (iii) za internu komunikaciju. Odjel za odnose s javnošću brine se i o svim nastupima ministra izvan ministarstva, a usto je zadužen za protokol i pisanje govora.

Uz napore koje ministarstva u Nizozemskoj poklanjaju komunikaciji s građanima te internoj komunikaciji, posebna važnost pridaje se koordinaciji aktivnosti unutar vlade. Jednom tjedno, obično dan prije sjednice vlade, sastaju se glasnogovornici svih ministarstava kako bi usuglasili glavne poruke koje će premijer iznijeti na konferenciji za novinare nakon sjednice vlade.

Osim stjecanja novih znanja, seminar je bio odličan prostor za razmjenu iskustava polaznika seminara. Nizozemska vlada pokazala je interes da potpomogne osnivanje regionalnog centra u kojemu bi se *know how*

iz područja komuniciranja s javnošću prenosio što većem broju državnih službenika. Pri tome polaze od uvjerenja da će pristup Europskoj uniji iziskivati znatno veći angažman vlada u vezi s informiranjem i uključivanjem građana u dijalog.

*Andrijana Eljuga**

* Andrijana Eljuga, savjetnica u Kabinetu ministra financija (Ministry of Finance of the Republic of Croatia)