

Odnosi s javnošću kao naličje novinarstva

Aleksandra Kolarić*

SAŽETAK

Odnosi s javnošću su posebna struka, za koju u Hrvatskoj još ne postoji mogućnost profesionalnog usavršavanja. U Vladi Republike Hrvatske pokušava se uspostaviti model upravljanja službom za odnose s javnošću, koji je već provjeren u Sloveniji. Uvođenjem modela nastoje se riješiti neki problemi koji otežavaju dostupnost informacija javnosti. Problemi su komunikacijske i psihološke prirode. Neki od njih su sljedeći: glomazna administracija otporna na promjene; od 19 ministarstava samo 13 ili 14 imaju osobe zadužene za odnose s javnošću; slabe su unutrašnje komunikacije u državnoj upravi (nedostatna povezanost s Internetom); neki dužnosnici misle da državnu upravu treba braniti od javnosti zaprečivanjem informacija. S druge strane, neke informacije koje ne bi trebale izaći, nekontrolirano cure, što znači da ih daju osobe koje za to nisu nadležne. I konačno, političari još nisu svjesni važnosti službe za odnose s javnošću, što znači da nisu svjesni važnosti predstavljanja i načina predstavljanja svojega rada javnosti, pa službe ili osobe zadužene za to ne uključuju u proces odlučivanja.

Poštovane kolegice i kolege,

govorit ću o praktičnom aspektu svojeg rada – o naličju vašega rada, znači – o odnosima s javnošću. Ja obavljam “dnevnu operativu”, što znači odgovaranje na 30-50 poziva, pretežno novinara i nešto građana, dnevno. I o tome ću govoriti jer mislim da se o tome ne zna dovoljno. Odnosi s javnošću su kod nas nova struka, za koju nema

* Aleksandra Kolarić, glasnogovornica hrvatske Vlade / Government Spokesperson, Croatia.

profesionalnog usavršavanja. (Tek nedavno je London school of public relations otvorio tečaj, koji traje, čini mi se, jedan semestar.) I to je jedan od problema s kojima se susrećem i ja i moji kolege. Govorit ću o dvije stvari: jedna stvar je model upravljanja odnosima s javnošću koji kao Vlada pokušavamo uspostaviti, a druga stvar su naši interni problemi koji će vam vjerojatno olakšati da shvatite zašto često ne možete doći do određenih informacija.

Što se tiče samoga modela, on je temeljen na proaktivnoj dvosmjernoj komunikaciji, s tim da ću ja sada govoriti samo o ovom aspektu komuniciranja iz organizacije prema van, znači odgovaranja na upite i davanja informacija javnosti. Ova Vlada uporno ponavlja da je njezin princip odnosa spram javnosti potpuna otvorenost, provođenje tog principa je početak problema. Naime, smatram da je to proces i da je to proces s kojim smo mi na debelom početku, da je to nešto što se uči iz dana u dan i što se ne može postići od danas na sutra. Birokracija, znači državna uprava, znači ono što Vlada – 19 ministara, premijer, zamjenik i dva potpredsjednika – imaju pod sobom, jest golema organizacija, koja je, kao i sve velike organizacije, nevjerojatno otporna na promjene. Od 19 ministarstava, glasnogovornike ili osobe za odnose s javnošću ima njih 13 ili 14. U ostalim ministarstvima taj posao pokrivaju šefovi ureda ministara, znači šefovi kabineta. Povrh ovog dvosmjernog procesa komunikacije, naša dužnost je, kao i političara, osigurati pravodobne, točne i potpune informacije javnosti, znači svim medijima podjednako i građanskoj javnosti. Sa svakom od ovih karakteristika postoje problemi.

U državnoj upravi je velik problem protok informacija. Posljedica je da novinari ne mogu pravodobno dobiti informaciju. Državna uprava nije dostatno informatizirana, tj. povezana s Internetom. Kad smo proveli jednu internu anketu, dužnosnike smo pitali o komunikacijskim problemima s kojima se susreću, a jedna od najnižih ocjena bila je ocjena kako su informirani. Dakle, ni dužnosnici, a to su ministri, zamjenici, pomoćnici i tajnice ministarstava nisu adekvatno informirani. To znači da onog trena kad dobijemo upit novinara, neke informacije se mogu odmah dati, međutim, za većinu informacija osoba se mora obratiti ministarstvu. Znači da se od nekog načelnika, ili pomoćnika, informacija čeka dva do tri dana, što je, jasno, prekasno za većinu medija ili za sve njih. Drugi problem vezan je za činjenicu da smo dužni istovremeno i jednako pružati informacije svim medijima. Svi vidite da, nažalost, informacije cure na sve strane, i da cure pojedinim medijima, da pojedini političari kako i u vlasti tako i u opoziciji imaju svoje medije ili novinare s kojima imaju bolje odnose i jasno da uslijed toga dolazi do neravnopravnosti, da drugi novinari, tj. drugi mediji ne mogu dobiti takvu informaciju, jer je daje ekskluzivno političar, znači ne daje ju osoba zadužena za odnose s javnošću. Posljedica toga je da tjednici počinju donositi vijesti, a dnevnici onda komentiraju te vijesti, što znači da je model izokrenut. Još je jedan problem vezan s našim internim informiranjem, a to je nesklonost davanju informacija. To je psihološki problem: birokracija je otporna na promjene, povrh toga većina ljudi, ili jedan dio ljudi zaposlen u birokraciji, znači u državnoj upravi, ili u tijelima javne vlasti, svoje ministarstvo, svoj zavod, ili Vladu u ovom slučaju, doživljavaju kao utvrdu koju treba braniti, jasno, od javnosti. Od novinara i od građana. Dodatni je problem što mnogi od onih koji informacije daju nemaju za to ovlasti. Jedna od objektivnih teškoća

je i složenost novinarskih upita ili zahtjeva. Dakle, da bismo informaciju dali, ona mora biti provjerena, mora biti do određene mjere obrađena (znači ne smije biti sirova) i to je još jedan dodatni razlog zašto se rokovi ne poštuju. Osim toga, kod dužnosnika (političara), s obzirom na to da je to nova struka, ne postoji svijest o potrebi da se osobe koje su zadužene za odnose s javnošću uključe u proces odlučivanja od početka, što stvara poprilične probleme i meni i mojim kolegama. Povrh toga, političari još velikim dijelom smatraju da je samo bitno da oni pošteno i odgovorno obave svoj posao, a kako će ga i hoće li ga prezentirati javnosti, dolazi uvijek negdje na kraju na dnevni red.

Probleme informiranja možemo svrstati u dvije skupine – komunikacijske i psihološke. Model koji pokušavamo primijeniti preuzet je od Slovenaca. Oni imaju centralni Vladin ured za odnose s javnošću, a u svojim ministarstvima imaju savjetnike zadužene za odnose s javnošću. Naš model nije uravnotežen: negdje imamo glasnogovornike (postoji razlika između pijara i glasnogovornika), a negdje savjetnike za odnose s javnošću i nema ih u svih 19 ministarstava. Ono što je zamišljeno je da ta osoba bude ključna osoba za ulaz i izlaz informacija, prvenstveno prema medijima, znači da je to osoba koju novinari mogu uvijek dobiti na telefon i od koje mogu dobiti povratnu informaciju. Ali tek smo na početku tog procesa. Poseban je problem i djelomična neinformiranost novinara zbog netransparentnosti državne uprave. Dakle, novinari, osim onih koji su akreditirani i koji prate redovno Vladu, ne znaju kome se u državnoj upravi trebaju obratiti za koji problem pa lutaju od jednog ureda do drugog. I tako se gubi vrijeme. Jasno da su novinari nezadovoljni kad ih moramo uputiti na nižu instancu. Tako je primjerice ako se radi o zakonu koji je u izradi unutar ministarstva i koji još nije usuglašen kao i o svim pitanjima koja se tiču rada ministarstva. Onog trena kad nešto uđe u Vladinu proceduru, tog trena to prelazi u ured za odnose s javnošću.

Od Slovenaca smo preuzeli i pokušaj koordinacije. S tim smo isto tek počeli prije nekoliko mjeseci, jer najčešće nehotično dolazi do diskoordinacije i do neujednačenih informacija koje su kontradiktorne iz različitih ministarstava. Stoga smo uveli tjedne sastanke glasnogovornika. U Sloveniji taj model dobro funkcionira i ja se nadam da će za neko vrijeme trudom mojih kolega i mene te razumijevanjem političara, a i novinara, bolje profunkcionirati i kod nas.

Zahvaljujem.

Aleksandra Kolaric

Public Relations as the Reverse Side of Journalism

SUMMARY

Public relations is a profession for which no professional training is available in Croatia at present. The government of the Republic of Croatia is trying to establish a model of public relations activities of the kind developed in Slovenia. The interaction of this model is intended to resolve certain problems which prevent public access to information. The problems are communicational and psychological, including the following: cumbersome administration resistant to change; only 13 or 14 out of the total of 19 ministries have public relations officers; internal communication in the state administration is inadequate (insufficient links to the Internet); some government officials think that the role of public relations is to protect the state administration by blocking the dissemination of information. On the other hand, there are uncontrolled leakages of information that should not be leaked, which means that information is given by people who are not authorized to do this. Finally, politicians are not yet aware of the importance of the public relations service, which means that they do not appreciate the importance of representation of their work to the public. Therefore, they bar public relations officers from involvement in the process of decision-making.