

Az egyházi vezetés és a nyilvánosság konfliktusokban

WOLFGANG DUSCHL

1989 óta a Passau Egyházmegye médiareferense, 36 éves. Teológiát és zurnalisztikát tanult.

Az előadás, melynek szerkesztett változatát közzöljük, az UCIP nemzetközi konferenciáján hangzott el Bledben (Szlovénia), 1996. szeptember 26-án.

A botránykeltés

Minden olyan szervezet, amely a világra próbál hatni, amely a nyilvánosság reflektorfényében áll s a nyilvánosság támogatására van utalva, kerülhet olyan helyzetekbe, amelyek rossz fényt vethetnek rá és sokat ártnak hírnevének és tevékenységének. Szomorú tény, hogy sok ilyen szervezet nem vesz tudomást, sőt hallani sem akar azokról a válságokról, konfliktusokról, amelyek pedig ténylegesen adódnak. Az egyház e vonatkozásban nem különbözik a többi szervezettől. Ahogy Henry Kissinger mondta: „Az a probléma, amelyről nem veszünk tudomást, válságot indít el”.

Az egyház ma bekerült a „média-kultúra” világába. Maga is igényelte a *Communio et progressio* és az *Aetatis novae* című dokumentumokban, hogy e kultúra alakításában részt vegyen. Az egyház részvétele a tömegkommunikációs folyamatban esélyeket és kockázatokat is rejt magában. A napi aktualitások törvényei, az objektív problémák „személyesítése”, a hírek szórakoztató formában történő közlése, a közönséges stílus — mindezt nemcsak számításba kell vennünk, hanem a média útján való közvetítés törvényeként tudomásul is kell vennünk. A tapasztalatok ezért igen ellentmondásosak.

Egyrészt az egyház tudja, hogy a kommunikáció hozzátartozik az ember lényegéhez, és használni akarja a szociális kommunikáció eszközeit, nem utolsó sorban azért, mert őseredeti feladata, hogy a kinyilatkoztatás üzenetét nyilvánosan hirdesse a világban.

Másrészt viszont az egyháznak gyakran negatívak a tapasztalatai a médiával kapcsolatban. Gyakran egyoldalúan egyházellenesnek, botrányhajásznak, értékrombolónak, leegyszerűsítőnek találja a médiát. A hírközlés mintha meglehetősen elégtelenül közvetítené az egyházi élet összetett valóságát.

Aki részt vesz a tömegkommunikációban, az előbb vagy utóbb maga is tárgyává lesz a kritikának. Hozzátartozik, amint David Seeber megjegyzi, „a demokratikus társadalmakhoz, hogy nem bánnak kesztyűs kézzel semmivel, ami megbírálható”. Mindig megéri másokat megtámadni.

Nem csoda tehát, hogy a botránykeltés „művészete” egyre inkább átveszi a politika helyét. Főleg ott, ahol a politikum szerepe csökken, s a pártok egyre kevésbé képesek a problémák megoldá-

sára. Ilyenkor fölerősödik az a tendencia, hogy a konfliktusokat vagy a visszaéléseket botrányra duzzasszák. A botrányok sora, a bűnbakok kikiáltása hatásos módszer. E módszer jelentősége megnövekszik akkor, amikor a nagy pártok programja között egyre kisebbé válnak a különbségek, és a globalizálódás vagy más kényszerhatások korlátai közé szorított politizálás egyre kevesebb megoldást tud felmutatni. A sikeresen megrendezett botrányok összetartják az embereket, polarizálnak, s így elfödik a politikai arénában növekvő unalmat. A politikába belefásult polgárt segítik a botrányok abban, hogy egy pillanatra felháborodjon, felfrissítse ellenségképeit és előítéleteit, majd napirendre térjen fölöttük. A médiumok remek cinkostársak ebben a játékban, amelyek készek arra, hogy „minden új disznót végigkergessenek a falun”. A vádaskodást könnyű átvenni. A tévedésekre később már senki sem fog emlékezni.

A leegyszerűsítés módszere

A botránykeltő stratégiák sikerének titka, hogy bátran mernek durván mindent leegyszerűsíteni. A botránytörténeteknek technokratikus társadalmunkban egyszerűeknek kell lenniük, hogy a nyilvánosságot meghódítsák. Egyszerű barát-ellenség képletet alkalmaznak, s az előítéleteket szítják fel (visszaélés a hatalommal, meggazdagodás, maffia-gazdaság stb.). Az amerikai piackutatók ezt a folyamatot a felszínnek szétválasztásának nevezik. A botrányok helyettesítik ma a politikát, s nagyobb hatást váltanak ki, mint bármelyik törvényjavaslat, amelyet senki sem olvas el. Ennek is köszönhetően a politikai viták színvonala egyre alacsonyabb, s ezek összességükben igen veszélyes jelenségek a demokratikus társadalmakban.

E folyamatok persze nemcsak a politikában lelhetők fel. Nagy társadalmi szervezeteket is érint, így például az egyházat. A médiumok nemigen tudják szóra bírni az egyházat. Ezért egyre gyakrabban nyúlnak hozzá az egyházi élet problémáihoz és kényes eseteihez, nemritkán fel is korbácsolva ezzel az indulatokat. A híradást azonban ezekről az esetekről nem lehet megakadályozni.

Nem csoda, ha ma egyre jobban fölerősödnek azok a hangok, amelyek óva intenek az egyház kicsúfolásától és lejáratásától, időnként indulatos kitörések formájában. Úgy vélem azonban, hogy árnyaltan kell megvizsgálnunk a helyzetet, és nem szabad átvennünk a médiumokban uralkodó hangnemet. Sok kritikus és az egyháztól távolálló újságíró is ismerik, akik ebben is becsületes partnerek.

Az elszigetelődés csapdája

A halogatás és a védekezés gyakran könnyebbnek látszik, mint szembenézni a „média-kultúra” esélyeivel és kihívásaival. Az az egyház azonban, amely visszahúzódik az elszigeteltségbe, végül már csak önmagával fog monologizálni, s nem teljesíti feladatát.

Mi következik ebből? Aki mindig csak jó oldaláról akar megmutatkozni, s „titkosító” pecséttel zár el minden hírt az esetleges nehézségekről, ott a nyilvánosság azonnal érzékelné fogja az eset-

leges problémákat. Hogyne érzékelné a nyilvánosság válságként a problémákat vagy konfliktust, ha az illető mindig makulátlannak mutatja magát? Az Olümposzról nagyot lehet zuhanni a mélybe, jobb lenne tehát nem úgy tenni, mintha az ember az égben volna otthon, vagy az egyház esetében biztos úton tartana feléje, minden botladozás és megtántorodás nélkül. Ebből az következik, hogy a magasságot és a mélységet egyaránt közölni kell, bepillantást kell engedni a valóságba, s e valóság problémáit nem szabad eltitkolni.

Főbb jelenségek a konfliktusok tárgyalásában

Az újságírásban — vázlatosan és leegyszerűsítve — a következő jelenségek figyelhetők meg, főleg a konfliktusok kezelése területén:

— A negatívum előnyben részesítése: a nyilvánosság és a médiumok szívesebben hallanak problémákról, a kockázatokról vagy a veszélyekről, mint a pozitívumokról.

— A médiumok a tekintélyes társadalmi szereplőkre hallgatnak. Ha az egyházi felelősök nem tartoznak közéjük, ha a figyelemreméltó szereplők az ellentábor szakértői között találhatóak, akkor az ő látásmódjuk fogja meghatározni a nyilvános vitát.

— Dávid—Góliát jelenség: a kisebbségi véleményeket a médiumok tudatosan felnagyítva jelenítik meg.

— A médiumok fontos hatásmechanizmusának része, hogy a „normálisnak” kisebb jelentőséget tulajdonítanak. A kivételekhez kötik a valóságot. Alapvetően téved az, aki a médiumok közvetítette tartalomban a valóság visszatükröződését látja.

Az ilyen törvényszerűségekkel együtt kell élnie annak, aki munkájánál fogva kapcsolatban áll a nyilvánossággal. Elkerülni lehet őket, megváltoztatni azonban nem.

Az egyházi vezetés és a problémák kezelése

Az egyházi vezetők gyakran úgy válaszolnak a konfliktushelyzetekre, hogy

- eltitkolják a valóságot,
- húzódoznak a nyílt beszéd-től,
- hamis dolgokat állítanak,
- a médiumokat okolják,
- kisebbítik a probléma jelentőségét.

A válságok helytelen kezelése oda vezethet, hogy a válság kiszélesedik, a válság kikerül ellenőrzésünk alól, megtévesztő közlemények látnak napvilágot, végül negatív kép alakul ki magáról a szervezetről és válságkezelő módszeréről.

Mindez helytelen intézkedésekkel párosulva tovább élezheti a

válságot, melynek a következményei kézenfekvők: csökken az egyház hitelessége, a valódi problémákkal a felelősök nem néznek szembe, nem vonják le a szükséges tanulságokat és következtetéseket.

Az egyházi vezetés és a médiumok

Ahhoz, hogy negatív válasz helyett pozitívan reagáljon, az egyház vezetésének be kell látnia, hogy a közvélemény szerepe nagy, meg kell értenie, hogy a médiumok milyen módszerekkel dolgoznak, föl kell ismernie, milyen kritériumok szerint keletkeznek a hírek, s el kell fogadnia, hogy a médiumok jogosultak feladatuk ellátására. Hiszen: „Ha tudatlanságból, önelégültségből és fensőbbiség-tudatból a lehetséges konfliktusokat alábecsülik, akkor kitör a válság. Ha a szervezet vezetéséből hiányzik a nyilvánossággal való kapcsolat fontosságának belátása, az szinte az öngyilkossággal egyenlő”.¹

¹Waschkuhn Franz: PR Report 1164.

Az egyházi média-munka

Mindebből következik, hogy az egyházi vezetőknek a konfliktushelyzetek kezelésére külön média-stratégiát kell kidolgozniuk. Az egyházi média-munka önértelmezése, annak hitelessége vagy hitelvesztettsége elsősorban a konfliktusok kezelésében mutatkozik meg. Európa különböző országaiban az elmúlt hónapokban és években az egyház olyan helyzetekbe került, amelyeket válságoknak kell neveznünk, mert nem sikerült „hitelt érdemlően” és szakértő módon válaszolni azokra a problémákra, amelyek a nyilvánosság reflektorfényébe kerültek.

Tanulságok

A legutóbbi esetekből levonható tanulságok:

— Az egyházi vezetésnek be kell látnia, hogy szükség van válság-stratégiára, s a sajtóirodájával közösen megfelelő médiatestet kell kidolgoznia. Csak így lehet elkerülni a fenyegető bizalomvesztést, a negatív beállítottságú hírközlést. A sajtóiroda önmagában elégtelen ahhoz, hogy a legjobb esetben is megakadályozzon mindenfajta negatív híradást. Ügyelnie kell azonban arra, hogy a vitát tárgyilagossá tegye, a tényekhez kösse, s ki kell használnia annak az esélyét, hogy a saját szemléletét hatásosabban érvényesítse a vitában.

— Az egyházi vezetésnek tisztában kell lennie avval, hogy válságstábra szükség van, s ezt meg kell alakítani. E válságstábnak mindenképpen kell elegendő időt találnia arra, hogy a helyzetet alaposan és tisztán áttekintse. Ehhez jó belső és külső kommunikációra van szükség.

— A zavaró események mindig rossz híreket eredményeznek. Nekünk kell őket kimondanunk, különben mások teszik meg helyettünk, s persze a saját szájuk íze szerint. A lehető leggyorsabban kell cselekednünk ahelyett, hogy csak válaszolni próbáljunk mások kezdeményezéseire. Ha a helyzet szükségessé teszi, az egyházmegye vezetésének személyesen is állást kell foglalnia. Vagyis ki kell lépnie a védekező várakozás magatartásából.

— Ha egy válság előre látható, akkor néha megéri, hogy magunk forduljunk a nyilvánossághoz. Hiszen sohasem lehet pontos

san tudni, hogy a médiumok és a nyilvánosság mikor fújnak riadót. Nem volna szabad másoknak átengedni a kezdeményezést. A felvetődő konfliktusokat lehetőleg már kialakulásuk során meg kell oldanunk.

— Csak a legritkább esetekben van értelme annak, hogy hallgatásba burkolózzunk. A kétes helyzetekben a hitelre méltóságot és a nyílt hírközlést magasabbra értékelik, és a nyilvánosság is jobban elismeri.

A kommunikáció kritériumai

Melyek a kritériumai a kommunikáció stratégiájának?

Mindazoknak meg kell kapniuk az információkat, akik azokat feldolgozni képesek. Úgy alakulhat ki a legveszedelmesebb válság, ha csak egyvalaki rendelkezik a hírekkel. Számolni kell az idővel mint tényezővel is, vagyis az első kezdeményezésnek gyorsnak kell lennie. A rádió és a televízió rövid és aktuális híreket ad. Ezeket az adottságokat tekintetbe kell venni.

A tömörség

A médiumokkal való érintkezésben fontos a tömörség követelménye. Az újságíróknak egyszerűsíteniük kell, és erre is töreksszük. A bonyolult magyarázatok megértésére nem sok esély kínálkozik. A hivatalviselőknek és az egyházmegyei vezetés tagjainak tudatosan föl kell készülniük a médiumokkal való találkozásokra, és meg kell ismerniük azokat a törvényszerűségeket, amelyek szerint az események többnyire lezajlanak. Az szólaljon meg, aki tud beszélni a médiumok nyelvén.

A becsületesség

Minden esetben becsületesnek kell lennünk önmagunkkal és másokkal. Bizonytalanságunkat nem kell tagadnunk, egyetlen ember sem lehet mindentudó. Semmiképpen se bocsátkozzunk találgatásokba, kétes esetekben lehetőségeink és korlátaink között vázoljuk a tényleges valóságot. A médiumunkánknak alapvetően a nyilvánosságra kell irányulnia, bár annak tudatában kell lennünk, hogy némely információt csak töredékesen fognak továbbadni, s az interjúk néha nehezünkre esnek.

A kapcsolattartás

A médiumokkal való kapcsolattartás azt is megkívánja, hogy jó kapcsolatot alakítsunk ki az újságírókkal személyes ismeretségek révén is. Ahol átláthatóságot és bizalmat tapasztalnak, ott könnyebben fogadják el azokat a korlátokat, amelyek az intimitásokat őrzik.

Válsághelyzetekben megtérül a folyamatos kapcsolattartásra fordított energia, különben csak tűzoltásról van szó. Mindez elméletben és gyakorlatban kikristályosodott felismerésen és tapasztalaton alapul.

Aligha lehetséges a jövőben a konfliktusokat az asztal alá seperni. Még értelmetlenebb volna szájkosarat húzni a katolikus újságírókra. Azt hiszem, az egyház jól tenné, ha a kritikát és a kritikus beszámolókat általában, de különösen a konfliktushelyzetekben, nem utasítaná vissza eleve mint szeretetlenséget, hiányzó hithűséget vagy destrukciót.

A katolikus újságíróknak fontos szerep jut a kommunikációban. A vélemény szabadságot kell képviselniük, szócsövénév kell lenniük azoknak, akik nem jutnak szóhoz, s védelmezniük kell azt a média-etikát, amely fellép a tények meghamisítása és az emberek lejáratása ellen.

Az egyház vezetése joggal várhatja el a katolikus újságíróktól:

— hogy építő módon járuljanak hozzá a konfliktusok megoldásához, nem utolsó sorban azért, mert bizonyos esetekben ismerik a hátteret, egyházuk életét és tevékenységét;

— hogy teljesítsék a szakmai minőség követelményeit, vagyis pontosan nézzenek utána a tényeknek, objektív beszámolókat írnak, amelyekben az őszinte nyíltság és a valósághűség a legfontosabb kritérium;

— maradjanak hívek és lojálisak az egyházhoz, néha éppen az ősrégi „correctio fraterna” (testvéri dorgálás) értelmében.

Szabadság és dialógus

Ha a *Communio et progressio* iránymutatását követjük, akkor a katolikus újságírásnak a szabadság és az igazság gyűjtmedencéjének kell lennie. Az információs társadalomban éppen ez a szabadság nyilvánulhat meg sajátos módon a médiumokban. Az egyház életében és az egyházzal való beszédben elengedhetetlenül fontos a szókimondás, még ha ez a szó néha kényelmetlen is. Szintén a *Communio et progressio* tanítását követve dialogikus magatartásra és dialogikus megértésre van szükség. Ez pedig a szabadságon áll vagy bukik, amely persze tisztában van a felelősségével, s tudja, milyen hangnemben lehet megszólalnia.

A keresztények jól teszik, ha a Bibliában keresnek maguknak támpontokat. Hadd idézzek ezért befejezésül a Prédikátor könyvéből: „A bölcsek szavai olyanok, mint az ösztöke, és mint a levert cövekek; a nyájak javára használja őket a pásztor” (12,11). Az ösztöke kényelmetlen, felsérthet, fájdalmat okozhat. De a becsületes kritika előre is visz, s néha megteremti az annyira szükséges kommunikációt, s időnként hidakat tud építeni. „Aki gyűlöli az intést, az a bűnös nyomában jár, aki az Urat féli, az a szívére veszi” (Sir 21,6).

Bernát László fordítása