

Portparol - državni službenik, novinar i urednik

Piše: Nataša Krsman

Dobar portparol je predstavnik institucije u kojoj radi, njenog menadžmenta i zaposlenih, koji u svakom trenutku ima informacije o tome šta se dešava u instituciji i spreman je da te informacije emituje, a ne da ih krije.

Mnogo je strategija o komuniciranju u javnoj upravi, transparentnosti u institucijama vlasti i kriznom komuniciranju, ali sve one se na kraju zasnivaju na direktnoj komunikaciji portparola i novinara. Nije presudno da li je ta komunikacija započela saopštenjem, objavom na web stranici neke informacije ili konferencije za medije, presudno je što najviše odjeka u javnosti izaziva ono što mediji objave.

Portparol koji je samo državni službenik nikada ne može ostvariti dobru komunikaciju s medijima, niti s javnošću kojoj se obraća jer su okviri državne službe glavni proizvođač „šuma u komunikaciji“ s novinarima. Portparol mora da zna da ga, kao i sve ostale državne službenike, plaća javnost kojoj se obraća i da im je dužnik samim ulaskom u javnu instituciju. Također ima obavezu da ostalim državnim službenicima objasni koliko je javnost, koja je njihov poslodavac, bitna za instituciju u kojoj rade, ali i za onoga ko je na čelu te institucije.

Neprihvatljiva su opravdanja u kojima rukovodilac institucije ne dozvoljava da se određena informacija plasira jer uvijek postoji način da se javnosti uputi poruka o aktuelnoj temi. Portparol je dužan da ubijedi onoga ko donosi odluke u toj instituciji da on lako može postati vijest umjesto informacije na koju treba reagovati, i obično se to i desi.

Dakle, biti državni službenik i baviti se javnošću nisu nespojive stvari, ali one imaju svoja pravila ponašanja. Državna služba nije zaključana kutija, nije poseban svijet u kome se kriju državne tajne, nego je to kuća s dvorištem koje uređuju i oni koji su unutra i oni koji su napolju, odakle traže neke odgovore.

Zadatak portparola je da bude spona sa onima koji su u toj kući zaposleni i onih koji u ime te kuće posmatraju kako se gazduje onim što im svima podjednako pripada. Onog časa kada se „odrode“ jedni od drugih, nastaje problem, i onaj državni službenik koji saraduje s javnošću (ili javnostima) mora da zna da svojim izjavama brani dobre odnose, brani i one pred institucijom i one unutar institucije, a istina je najbolja odbrana.

Taj kojem je javnost u opisu poslova uvijek mora biti dostupan, mora se javiti i s pauze za ručak, godišnjeg odmora, a ponekad i iz bolničkog kreveta. Da li će se javnost zadovoljiti samo time što si uvijek spreman da razgovaraš, čak i kad nemaš traženu informaciju, zavisi od dobre volje onog s druge strane - zlonamjerni to mogu pripisati nemaru u radu, odsustvu s posla ili bahatošću, a dobronamjerni želi da se zajednički posao dobro završi.

Portparol mora imati razumijevanja i za neznanje i površnost onih koji traže odgovore, ali i za nadmenost i prezauzetost onih iz državne službe koji trebaju obezbijediti informacije za javnost.

Sve nijanse odnosa između portparola i novinara

Razumijevanje je lakše imati za situacije u kojima si već bio, pa bi bivši novinari trebali biti najbolji portparoli. Iskustvo i konkretni primjeri govore, ipak, da kakav novinar-takav i portparol.

A, dobar novinar trebao bi biti i dobar portparol koji poznaje i poštuje javnost kojoj se obraća.

Ponekad su u ovoj komunikaciji samo šefovi zadovoljni jer im ne trebaju tjelohranitelji pored njihovih portparola, a posebno pored savjetnika za medije kojima je najvažnija fotografija njihovog šefa i prvi minuti u udarnim terminima vijesti.

U skladu sa dobrom, i jedino ispravnom novinarskom praksom, informaciju treba tražiti i dati odmah, i to takvu da zavređuje naslovnu stranu ili bar naslov teksta ili najavu priloga u elektronskim medijima. Dostupan portparol biće cijenjen kod novinara i moći će računati na njihovo strpljenje, dogovor o određenim temama i jačaće međusobno povjerenje. Kada postoji povjerenje u komunikaciji, postoji mogućnost saradnje mimo striktnih okvira komuniciranja s javnošću.

Portparol može biti učitelj o temama koje su uskostručne iz nadležnosti institucije koju predstavlja i ne može očekivati da svi sve znaju o tome, iako su web stranice postale riznice informacija i nedovoljno se koriste.

Onaj ko je počinjao jutro s mišlju šta danas da napiše, šta je ekskluzivna vijest i šta ovdašnje javnosti najviše zanima lako će raditi portparolske poslove. Taj razumije da se vrijeme ne može gubiti na pisanje formalnih upita, brojeve protokola, zahtjeve za pristup informacijama i biće brz isto kao i onaj koji želi informaciju da objavi. Dobar portparol može da pretpostavi šta će ga pitati i šta će biti nova tema, a ako propuste da ga pitaju, sam će plasirati informacije koje su bitne i instituciji iz koje se javlja i medijima, odnosno javnosti.

Najgora varijanta je ne javljati se medijima jer će se novinarski tekst završiti rečenicom: „Portparol ove institucije nije se javio ni na jedan naš poziv niti je dostavio odgovore na pitanja“. Novinari vrlo dobro znaju koliko im je puta propala „zvučna“ priča jer im se portparol javio i saopštio im informacije koje su oborile sve njihove teze i izbile im argumente iz pera i kamera.

Portparol-novinar unaprijed zna zašto je dobio neka pitanja, ko ih je postavio i da li su samo interes javnosti, ali i kada sve to zna dostaviće odgovore - tačne. Ponekad rečenice mogu biti kraće i uvijek se može pozvati na neki zakon iz Službenog glasnika za kojeg unaprijed zna da niko nema vremena da iščita i shvati sve članove. Istovremeno, i novinar može iz odgovora portparola izvući samo kratko rečenicu, koja izvađena iz konteksta inputira nešto sasvim drugo. Ni jedno ni drugo nije fer i pitanje je etike, ali treba znati da može i tako.

Portparoli trebaju posebno biti dobri sa mladim novinarima za koje urednici često nemaju vremena i beskrajno su zahvalni što im je neko objasnio kako se glasalo za neku odluku i gdje je ona objavljena. Kasnije će im oni biti dobri i iskreni saradnici.

Svaki novinar trebao bi da bude u dobrim odnosima s portparolima jer može od njih dobiti i više nego što traže: objašnjenje, nova saznanja, usmjeravanje ka nadležnoj instituciji, brojeve telefona i druge kontakte. Istovremeno, svaki portparol treba da bude u dobrim odnosima s

novinarima jer će im uvijek pustiti vijest, saopštenje i doći na zakazane događaje otvorene za medije.

Međutim, novinari ne trebaju da opraštaju portparolima koji ih ignorišu. Ne bi trebali da zaborave na sva neodgovorena pitanja kada za Novu godinu dobiju rokovnik, kalendar i nekoliko olovaka. Bivši novinari-udarnici, a aktuelni portparoli rijetko organizuju takva novogodišnja druženja i sitne poklone jer su ponižavajuća i za ljude i za profesiju. Najteže je, ipak, naći mjeru, pa se dobri odnosi mogu svesti na traženje informacija SMS porukama uz obrazloženje da im odgovor treba za „bekground“, tačnije za treći pasus. Portparol može često biti Google za novinara, ali poštovanje je osnov svih odnosa, pa i ovih s javnošću.

Uticaj na uređivačku politiku medija

Dobar odnos portparola s novinarom i mudar odabir tema može imati i indirektan uticaj na uređivačku politiku medija. To, naravno, ne podrazumijeva nikakve pritiske na medije, ali omogućava da se u šumi dnevnih tema može izabrati jedna iz resora kojeg portparol pokriva. To treba da znači da postoji vijest koja je zanimljiva javnosti i koju bi svaka redakcija objavila.

Poznato je da se saopštenja najviše objavljuju vikendima, kada je malo tema i puštaju se i informacije za koje radnim danima ne bi bilo mjesta, a i novinari su često u prilici da rade takozvane „sporovozne“ teme za vikend i praznike. Neke teme ne dolaze do izražaja zbog dnevne politike, zbog manjka ljudi koji rade u redakcijama, zbog „mrtvih sezona“ ili „trke s vremenom“. Nekoliko telefonskih poziva i ugodno ćaskanje lako mogu dospjeti na naslovnu stranu kada i jedni i drugi znaju šta hoće.

Portparol je dužan da na vrijeme obavijesti urednike o događajima koje priprema, da obezbijedi snimanje više kadrova i smiri nervozu učesnika sastanka, koji bi rado bili prva vijest ali da ih se snimi za 20 sekundi. Mora da obezbijedi sve informacije prije početka događaja i da je dostupan novinarima za dodatna pojašnjenja kad događaj prođe.

Urednici trebaju i mogu da zaštite novinare od nadobudnih državnih službenika i da budu svjesni da su sila, pa makar i sedma. Istovremeno, novinari sa mnogo staža ili urednici trebaju prihvatiti činjenicu da im niko nije kriv što nisu uspjeli da promjene svijet, posebno ne portparoli jer bi i jedni i drugi trebali biti na istoj strani - u funkciji javnosti.

U praksi je česta pojava da su jedni, urednici, u funkciji vlasnika medija u kojim rade, a drugi, portparoli, u funkciji ministara, direktora ili predsjednika. Ponekad su i jedni i drugi u funkciji pojedinih političkih partija, što je neprihvatljivo, ali je evidentno u bh. društvu.

S obzirom na to da se politika miješa u sve, političari, ako to već ne znaju sami onda uz pomoć portparola, moraju da poštuju novinarstvo kao profesiju sa svim slabostima društva u kome žive i upitnog sistema vrijednosti.

Biti portparol ne znači slikati se za razne novine i biti na televiziji. Čar tog zanimanja je biti spona između javnosti i centara u kojima se donose neke odluke i vladati svim tim informacijama.

Portparol je saobraćajac na raskrsnici i često od njegove ruke uperene ka jednom smjeru zavisi tok događaja. Bitno je ruku pružiti ka pravoj strani, a još je bitnije s te strane prihvatiti

ispruženu ruku. Samo tako se informacije koriste na najbolji način, u interesu javnosti, pisalo to u nekoj strategiji komuniciranja ili ne.

(Autorica je portparol Ministarstva finansija i trezora BiH)

Kakva je saradnja novinara sa portparolima u bh. institucijama

Rad sa portparolima bh. institucija ocjenjivali su nedavno članovi neformalne grupe „Novinarski sindikat“, koja broji 250 novinara iz cijele BiH.

Među portparolima koji su najzatvoreniji i „najteži“ za saradnju, većina novinara izdvojila je one koji rade u Predsjedništvu BiH, Parlamentu Federacije BiH te Instituciji ombudsmana BiH.

Negativnu ocjenu dobili su i portparoli Tužilaštva BiH i Kliničkog centra Univerziteta u Sarajevu (KCUS), kao i savjetnici za medije članova Predsjedništva BiH.

S druge strane, dobru saradnju sa novinarima imaju, prema generalnoj ocjeni, portparoli tužilaštava Tuzlanskog, Unsko-sanskog i Sarajevskog kantona, Uprave za indirektno oporezivanje, Granične policije BiH, VSTV-a, MUP-a RS-a...

Anketirani novinari slažu se u ocjeni da su portparoli institucija u RS-u općenito puno ažurniji od onih zaposlenih u institucijama FBiH.