

TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS A KÖZSZOLGÁLATI RETORIKA MORALITÁSÁRÓL

NÁDAI JULIANNA¹

Összefoglalás:

Napjainkban egyre nagyobb mértékben és egyre kiterjedtebb csatornákon történik az állampolgárok és a közzolgálati hivatalok közötti kommunikáció, ami szükségessé tette, hogy az így kialakult kommunikációs stratégiákat rendszerezzük. A tanulmányban bemutatom a közzolgálati kommunikáció történetét. Megvizsgálom, milyen mértékben jelenik meg a közzolgálati írásbeli és szóbeli szövegfajtákban a moralitás kérdése. Bemutatom azokat az elvárásokat, magatartásszabályokat, amelyek elengedhetetlenek a hatékony kommunikációhoz.

Kulcsszavak:

közzszolgálati kommunikáció, retorika, moralitás, magatartásszabályok

Summary:

Nowadays there are plenty of ways for communication between public service offices and citizens which results in the need of making a system of communication strategies. In my study I will present the history of this specific field of communication. I will highlight the problems of morality and communication by describing the most typical oral and written utterances and documents. Finally I will describe the set of behavior rules to be followed by authorities to foster effective communication.

Keywords:

communication in public authorities, rhetorics, morality, rules of behavior

¹ Egyetemi adjunktus, Széchenyi István Egyetem, KGYK, Nemzetközi Kommunikáció tanszék, nadaij@sze.hu

Bevezetés

A retorika ókori görög virágzása óta napjainkban is korszerű és divatos tudomány, mivel az elméleti és gyakorlati megfontolások, a funkcionalitás és a meggyőzés mindig aktuális jellemzői a kommunikációnak. Tanulmányomban bemutatom a retorikának azon specifikus jellemzőit, amelyeket a közzolgálati hivatalok szándékuk szerint tájékoztatáskor, a polgárok meggyőzésre, befolyásolására használnak. Megvizsgálom, hogy a közzolgálati retorika eszköztára milyen mértékben veszi figyelembe a polgároknak a moralitásra való igényét. Az összefüggések megvilágításához fontosnak tartom a retorika tudományának történeti áttekintését.

Tanulmányomban a közzolgálati kommunikációt állítom a középpontba, mivel napjainkban a közzolgálati hivatalok, önkormányzatok, kormányhivatalok szolgálnak az állam és a polgárok közötti kapcsolattartás legfontosabb eszközeként. Ennek a speciális kommunikációnak a megismerésére való igény szükségszerűen hívta életre a Bevezetés a közzolgálati kommunikációba című tantárgyat. A kurzuson a hallgatók megismerkedhetnek a közzolgálatban leggyakrabban előforduló írásművek szerkezeti sajátosságaival és a szóbeli kommunikáció jellegzetességeivel. A gyakorlati órákon és a kutatásaim során is gyakran felmerül a kérdés, milyen összefüggés van a közzolgálati retorika és a moralitás fogalmak között. Csak elméleti szinten találunk kapcsolatot a két fogalom között, vagy a gyakorlatban is megvalósítható a retorika moralitása?

Közzolgálati kommunikáció és retorika

A retorika a kommunikáció egyik leghatékonyabb eszköze. Az antik-görög retorikát tekinthetjük a szónoki tudomány funkcionális jellegének alapjául, mely szerint a közlésfolyamatban a tájékoztatás, a kifejezés és a felhívás hármassága van jelen. A beszélő szándéka szerint is három funkciót különböztünk meg: (1.) értelmi szándék, (2.) mérsékelt érzelmi szándék és a (3.) szenvedélyeket célzó érzelmi szándék.

A közzolgálati írásbeli és szóbeli kommunikációban az elsődleges cél az értelmi szándék közvetítése, azaz a tanítás, érvelés és az erkölcsi tartalmak áttekinthető, közérthető stílusban történő átadása. A közzolgálati hivatalok legfontosabb feladatát is ugyanígy lehet megfogalmazni, azonban csak az információ közlés nem teljesíthetné a kommunikációval szemben támasztott kétoldalúság követelményét, vagyis az üzenetek befogadónak a visszajelzése is elengedhetetlen a kommunikáció során (Ablonczyné 2011). A visszajelzés megnyilvánulhat a törvények, szabályok betartásán keresztül, de akár panaszbeadványok, reklamációk által is. Az üzenetek átadása, az érvelés sikeressége azonban lehetetlen volna a közlő mérsékelt érzelmi szándékának megnyilvánulása nélkül. Itt jelenik meg az üzenet közvetítőjének erkölcsi felfogása, morális állapota, az adott ügy iránti elkötelezettsége és meggyőző ereje.

A retorika tudományának jelentőségét mutatja, hogy az ókori hét szabad művészet (septem artes liberales) egyike volt a szónoklás, az ékesszólás művészete. Napjainkban a közzolgálati hivatalokban már nem a szép beszéd, a díszes megfogalmazás kerül előtérbe, hanem a szóbeli műfajok – ma inkább írásművek – meggyőző ereje.

Az ókorban kialakult tudományt a társadalmi berendezkedés hívta életre. A görög demokrácia kialakulása szükségessé tette a közügyekben való részvételt, az érdekek érvényesítését, a vitára való készséget és képességeket. Nem csak lehetőség nyílt a vélemények szabad kinyilvánítására, hanem társadalmi is elvárás lett. A strukturált politikusi

és társadalmi vezetői réteg politikai hatalmának kiteljesítésének új eszközüvé tette, ezáltal azonban közigennyé vált a jó érvelés – ellenérvelés gyakorlása.

Filozófiai viták tárgyává vált a retorika feladatának meghatározása. A retorika történetének vizsgálatához az ókori tudósok, filozófusok munkáira kell visszatekintenünk. A következőkben bemutatom azoknak az ókori filozófusoknak a retorikáról alkotott nézeteit, akiknek gondolatai a mai közszolgálati kommunikáció és retorika alappilléret jelentik. Azoknak a filozófusoknak a munkáját ismertetem a következő fejezetben, akik a tanulmányom szempontjából fontos, a retorika és a moralitás kapcsolatának kérdéskörét is vizsgálták.

Retorika megközelítések

Az ókori görög Gorgiasz retorikáról vallott nézetei az ékesszólásnak az esztétikai oldalát helyezik előtérbe a tartalmi szempontokkal szemben. A filozófus a művészi érzék bemutatását és a szónoki mesterségbeli tudást a meggyőzés legfontosabb eszközeinek vallja, mivel a kimondott szó hatalma számára annak igazságtartalmánál is fontosabb. A tétel igazsága, az erkölcs és a morál háttérbe szorul a nyelvi szépséggel szemben. Napjainkban megütöztethetnek ezek a gondolatok, hiszen a közszolgálatban a közlés, az üzenet nem önmagáért keletkezik, hanem azért, hogy igazságot, tényeket közvetítsen. Azonban, ha a 21. század közszolgálati, politikai vagy marketing kommunikációját vizsgáljuk, az információ átadásának formai megjelenítése és az erkölcs fontosságának sorrendisége gyakran szembetűnően a Gorgiasz-i tanokat tükrözi.

Arisztotelész erkölcsi megkötetései sem szigorúbbak az előzőeknél, azonban új elemként elvei között megjelenik a logikus érvelés igénye. A meggyőzés, az objektivitás és a szónoklatok logikus érvelésrendszerének egységét ma is a közszolgálati kommunikáció alapjának tekinthetjük. Elveti Gorgiasznak a pusztán a szónoklat által gyönyörködtetés gondolatát, mivel a felvázolt hármasság alkalmazására való képességet minden más kritérium fölé helyezi. A moralizálást, az erkölcsöt és a közlés igazságtartalmát elhanyagolható tényezőnek tartja.

Platon nézetei szerint a retorika feladata a közjó kialakítása, a világ jobbá tétele és a közérdekek érvényesítése. A szónokokkal, hivatalnokokkal szemben magas erkölcsi követelményeket támaszt, amelynek legfontosabb eleme a beszédek, közlések teljes igazsága és visszautasítja az elvtelen hízelgést a negatív tartalmak árnyalása érdekében is.

Quintilianus elfogadja Platon gondolatait, aki a stilisztikai tökéletességet is a jó szónok ismérvének tekinti. Az esztétikailag, stilisztikailag megfelelően alkotott írás- és beszédművek magukban hordozzák azonban az öncélú, üres retorika kialakulásának veszélyét.

Cicero a felsorolt elemekből kialakította az ókori retorikai filozófia beszédművekkel szemben támasztott, ma is legelfogadottabb kritériumrendszerét. A retorika legfontosabb célja a meggyőzés és a befolyásolás, ugyanakkor a szónokoktól és mondanivalójuktól is elvárja, hogy erkölcsösek, emberileg hitelesek legyenek. A logikus érvelést Cicero is a legfontosabb elemek közé sorolja. Elveit így foglalja össze: „Tanítani kötelesség, gyönyörködtetni becsület, megindítani végül szükséges.” (Vass 2001)

A görög filozófusokat követték azok a szerzetesek, tudósok, írók, akik koruk szellemiségét követve különböző nézeteket hangoztattak a retorika és az erkölcs kapcsolatáról. A 4. században élt Szent Ágoston a kereszténység elveihez híven a szónoklatok mély igazságtartalmát helyezte előtérbe. Szónoklatainak elsődleges célja a tanítás volt és a közösségek közötti kapcsolatok elmélyítése. A Bibliáról elmélkedett szónoklataiban és megalkotta a jeleméletet. Azonban a Szent Ágoston utáni századokban (5-13. század) meghatározóvá vált politikai szónoklatok az erkölcs elvét háttérbe szorították.

A reneszánsz embere nosztalgiával tekintett a korai középkori szónoklatok erkölcsi tisztaságára, ezért gyakorivá váltak a moralizáló, tréfákat is megengedő beszédek. Pázmány

Péter a barokkra jellemző nyelvileg díszes szónoklataiba is magas erkölcsi tartalmat épített, ugyanis az igazságot nélkülöző beszédeket haszталannak tartotta – akárcsak Shakespeare.

A klasszicista filozófus, Kant, a retorikát a megtévesztés eszközének tekintette, míg a szintén klasszicista Whately és Sheridan a logikai érvelés és a meggyőző előadásmód fontosságát hangsúlyozta.

Újabb lendületet kapott és virágzásnak indult a szónoklat műfaja a 19. században a reformkor kiteljesedésével. Hazánkban erre az időre tehető a nyelvújítás kora, ami a szónoklatokat, politikai beszédeket, erkölcsi tanításokat divatirányzattá tette. Ezek a közéleti beszédek a lelkesítés, meggyőzés eszközeként a forradalmi Magyarország és Európa kedvelt szóbeli és írásbeli műfajává váltak. Deák Ferenc és Kossuth Lajos logikusan felépített, összetett érvelési rendszert mutató, méltán híres beszédei ma is elemzések tárgyát képezik.

A retorikai szövegek a 20. században hazai és nemzetközi kutatók körében is kedvelt kutatási területté váltak (Adamik, 1998, Wacha 1999, Petőfi-Benkes 1999, Hill-Holland 1992, Hull 1997). Az egyre nagyobb méreteket öltő politikai szónoklatok elemzésére a 21. században már önálló tudományként tekinthetünk.

A szóbeli közszolgálati szövegfajták

A közszolgálati kommunikációval kapcsolatban elvárható igény, hogy a kormányhivatalok, önkormányzatok, állami szervezetek által kibocsátott beszéd- és írásművek megfeleljenek azoknak a kritériumoknak, amelyek a megfelelő stílus, az igazságtartalom és az erkölcs hármasságát jelölik követendőnek (Ablonczyné 2010). Nehéz megvalósítani ezt a gyakorlatban. A közszolgálatot meghatározó működési elvek törvényeken, politikai döntéseken alapulnak, ezért a moralitás legtöbbször a legkevésbé figyelembe vett szempont (Szécsi 2007). A közhivatalok által megjelentetett írásművek megalkotói bár objektivitásra törekednek, a társadalmilag, történelmileg meghatározott kontextus miatt a szubjektív elemek is megjelennek. A közszolgálatban mindezek a beszéd-fajtákban és az írásművekben is megjelennek. A következő fejezetben bemutatom a közszolgálatra legjellemzőbb beszéd- és írásműveket és a megvizsgálom, milyen mértékben jelenik meg a moralitásra való igény a vizsgált szövegfajtákban.

A beszéd-fajták közül a törvényszéki, a tanácskozó és a szemléltető beszédet vizsgálom.

A törvényszéki beszédek a bíróságokon a bíróktól, ügyészekről, ügyvédektől elhangzó, meghatározott szabályok keretei között megszerkesztett beszéd-fajták, amelyek egyéni megfogalmazást tesznek lehetővé, ezáltal elkerülhetetlenül keverednek a szubjektív és az objektív elemek. Ezek a szubjektív megnyilvánulások fedik fel a beszélőnek a kommunikációs erkölcshez való viszonyát. Mivel a törvényszéki beszédek elsődleges célja a hallgatóság meggyőzése, például egy vádlott bűnösségéről vagy ártatlanságáról, nehéz a szubjektív megnyilvánulásokat kizárni. A hallgatóság meggyőzése ezért nem feltétlenül csak a tényszerű igazságokon alapul, hanem erőteljes hangsúlyt kap a tanulmányomban korábban bemutatott mérsékelt érzelmi szándék kifejezése. A közlő szándéka első sorban az igazságszolgáltatásba vetett bizalom megerősítése jól felépített logikai érvelés segítségével. A felsorakoztatott tények, bizonyítékok egymással szoros összefüggésben állnak, logikailag jól strukturáltak, ami a hallgatóságban szinte megkérdőjelezhetetlenné teszi a moralitás kérdését. A törvényszéki moralitás azonban az egyén erkölcsi felfogásától eltérő lehet, mivel nem a törvényszéki beszédekben érintett alkalmazottak individuumát, hanem egy nagyobb társadalmi réteget, érdeket képviselnek.

A tanácskozó beszéd a törvényszéki beszédekhez képest a média különböző csatornáin keresztül szélesebb társadalmi rétegekhez, a nyilvánossághoz eljut, ezért a meggyőzésnek és a befolyásolásnak még nagyobb szerep jut. A politikai döntés-előkészítések, hozzászólások, felszólalások mindennapjaink részévé váltak. Ezeknek a beszéd-műveknek a moralitása a

törvényszéki beszédekhez hasonlóan gyakran kétséges lehet az állampolgárok számára. Szécsi (2007) szerint a politikai döntéseket is erkölcsi maximák vezérlik, amelyek nem általános szabályok, hanem magával a cselekvéssel szorosan összefüggenek. A moralitás tehát nem egyéni, hanem a gyakorlati cselekvések iránti felelősség alakítja. A tanácskozó beszédművek köztudatban való rögzüléséhez nagymértékben hozzájárul az élet minden területére ható média. A nyelvileg frappáns, tömör megfogalmazás az elhangzott vagy leírt gondolatokat könnyen idézhetővé teszi, ezáltal megjegyezhetővé is (Ablonczyné 2004).

A közzolgálati beszédfajtáknál itt a politikai kommunikáció kerül előtérbe. A politikai kommunikáció és a moralitás kapcsolatát Weber (idézi Szécsi, 2007) így fogalmazza meg: „...a politikai cselekedeteinek közösségi következményei és a velük kapcsolatos felelősség erkölcsi kompromisszumokat követelnek az érintettek részéről. Az állampolgárok jóléte, a közösségi érdek által vezérelt döntések gyakran a politikai erkölcsi integritásának feladásával járnak.” Ez a megállapítás napjaink közzolgálati kommunikációjára is érvényes. A kijelentés moralitásáról azonban további tanulmányokban lehetne vitatkozni.

A közzolgálati beszédfajták közül a szemléltető beszéd az, amely bár érzelmeiktől nem mentes, szubjektív gondolatokat tartalmaz, mégis a legtöbb morális értéket rejt. Az emlékbeszédek, ünnepi beszédek – ha azokat valóban funkciójuknak megfelelően szerkesztik – mutatják a moralitás és a közzolgálatosság közötti legmélyebb összefüggést.

Az írásbeli közzolgálati szövegfajták

A beszédfajták után a következőkben a legfontosabb közzolgálati írásműveket elemzem céljuk, jellemzőik és a moralitáshoz való viszonyuk alapján. Az előterjesztés, a jogszabály és a közigazgatási határozat a közzolgálatban legelterjedtebb írásos dokumentumok.

Az előterjesztés célja, hogy elősegítse hivatalos személyek, testületek döntésének kezdeményezését és javaslatot tegyen a döntés tartalmára. Ez a cél magában foglalja az előterjesztés legfőbb jellemvonását, a meggyőzés és befolyásolás erejét. Egy döntés meghozatalához alapos megfontolás szükséges, ami az előterjesztés megfogalmazója által jól irányítható. A döntés előkészítéséhez megadott döntési alternatívák arányával, megfogalmazásával a döntési helyzetben lévőknek annak ellenére képes a szöveg befolyásolni, hogy a döntéshozó tudatában van a meggyőzési technikák alkalmazásának. Az esetleges döntési következmények objektív bemutatása az előterjesztés kötelező tartalmi része, ahol nagy szerepe van a morális elvek betartásának.

A jogszabály állami szervek által megalkotott és közrebocsátott általános érvényű, mindenkire kötelező magatartásszabály (Vass). A jogszabályok megalkotásánál elvárható, hogy valóban hiteles információkat, korábbi joggyakorlatot figyelembe véve legyenek megfogalmazva. A jogszabály egy egész társadalomra kötelező érvényű, ami irányítja, szabályok közé szorítja mind a közzolgálati hivatalokat, mind az állampolgárokat. Mindig objektív rendszerként tekintenek rá, morális megfontolások rendszerint csak az esetleges negatív következményekkel járó jogi döntések alapján vetődnek fel. A jogszabályalkotást megelőző erkölcsi viták és szempontok alárendelt szerepben maradnak a társadalmi felelősséggel, jogi alkalmazással szemben.

A közigazgatási határozatban a törvényben meghatározott eljárás keretében meghozott döntések kerülnek nyilvánosságra. A moralitásnak, az erkölcsi dilemmáknak a döntéshozatalban van a legnagyobb szerepe. A döntéshozóknak be kell vonni erkölcsi dilemmáikba a közösséget, így a közösség, az állampolgárok úgy érezhetik, hogy részesei a közéletnek, a döntéshozók így hitelesebbek lehetnének. A valóságban azonban a megszólított polgárokkal való kommunikáció csak manipulációs eszközként szolgál, valós együttműködés ritkán fordul elő.

Annak ellenére, hogy a közszolgálati kommunikáció írásbeli és szóbeli műfajainál a moralitás kérdése nem mindig szembetűnő, a közszolgálati kommunikáció alapelveiben kimutatható a morális megfontolások iránti igény. Vass nyomán foglalom össze a közszolgálati retorika alapelveit.

- Alkotmányhűség
 - Alkotmányos követelmények betartása és betartatása
- Pártpolitika-semlegesség
 - Nem a pártérdeket kell szolgálni
 - Pártsemleges nyilatkozatok
- Pártatlanság
 - Nem lehet munkahelyi érdekeket előtérbe helyezni
 - Csoportérdekek mellőzése
 - Tilos a jogtalan előnyszerzés
- Szakszerűség
 - Naprakész ismeretek
 - Önképzés
- Szolgálat
 - Állampolgárok szolgálata
 - Hierarchizált szervezet – egyéni érdek helyett szervezeti érdek
 - Elfogulatlan, szakszerű tanácsadás
- Megbízhatóság
- Bizalmas információ nem adható
 - Dezinformáció tilos
- Összeegyeztethetőség
 - Tilos az információval visszaélni
 - Korrupció-mentesség
- Méltóság
- Humánus

A felsorolt alapelvek mindegyike erkölcsi megfontolásokon alapul, ugyanakkor a fentebb bemutatott írásbeli és szóbeli szövegfajták nem minden esetben veszik figyelembe a morális elveket. A közszolgálati kommunikáció legfőbb célja a meggyőzés az egyre bonyolultabb kommunikációs rendszerben. A felsorolt alapelvek közül fontosnak tartom kiemelni a pártatlanság, a szolgálat és a megbízhatóság kritériumait. Ezekben az alapelvekben feltűnő a moralitáson alapuló döntés igénye. Ideális esetben mindegyik szempont egyszerre kell, hogy megjelenjen a közszolgálati retorikában, azonban az egyén szubjektivitását nem lehet a döntés-előkészítési, jogalkotói és döntéshozói mechanizmusokból teljes mértékben kiiktatni.

A közszolgálatban alkalmazott magatartásszabályok betartásával az állampolgárok és az állami hivatalok, önkormányzatok közötti kommunikáció hatékonyabban működhetne. A magatartásszabályok a neveltetésen, a hagyományokon, a nemzeti kultúrán alapuló etikai erkölcsi szabályok. A szabálykövető közszolgálati magatartás érdekében a különböző szakmai csoportok írásban kiadott szabálygyűjteményekkel adnak iránymutatást a közszolgálatban dolgozóknak (pl. Közszolgálati Etikai Kódex). A közszolgálatban ezeknek a szabályoknak és a fenti alapelveknek a betartását szabályrendszerek rögzítik. Az esetleges eltéréseket Magyarországon az Országos Köztisztviselői Etikai Tanács akár a törvényekben foglaltaknak megfelelő szankciókkal sújthatja.

Összegzés

A tanulmányomban bemutatott filozófusok retorika és moralitás kapcsolatáról alkotott véleménye alapján megállapíthatjuk, hogy az állami hivatalok, közhivatalok és a nyilvánosság

közötti kommunikációban mindig megjelent a moralitás igénye. A különböző korok szónokai, politikusai, közhivatalnokai az adott stílusdivatnak megfelelően építették szóbeli és írásbeli közléseikbe az erkölcsi dilemmák megfogalmazását.

A napjainkban elterjedt változatos média csatornák (televízió, internet, sajtó) segítségével a szónoklatok, írásos dokumentumok gyorsabban eljutnak az állampolgárokhoz, bár a meggyőzés, a befolyásolás ereje az erkölcsi szempontoknál markánsabb tényezőként jelenik meg. A morális megközelítésre való igény azonban ma is megjelenik a közszolgálati kommunikációra érvényes magatartásszabályok megfogalmazásában. Az ideális állapot, mi szerint a közlés igazságtartalma, meggyőzőereje és moralitása egyszerre jelenlevő elemekké váljanak, és hogy ezek közül a morális megfontolások kerüljenek előtérbe, a 21. századi kommunikációban egyre távolabbinak tűnik. Ennek ellenére, ha a közszolgálatnak valóban a közösség szolgálatát kell ellátnia, az arányokat idővel a moralitás irányába kell elmozdítani.

Irodalomjegyzék

Ablonczyné Mihályka L. (2004): Gondolatok a szaknyelvi kommunikáció értelmezéséről.
In: Bakonyi I., Nádai J. (szerk.) *A többnyelvű Európa*. Győr: Széchenyi István Egyetem, 236-241.

Ablonczyné Mihályka L. (2010): Gazdaság és nyelvhasználat In: Dobos Csilla (szerk.)
Szaknyelvi kommunikáció Budapest; Miskolc: Miskolci Egyetem - Tinta
Könyvkiadó, 243-256. (Segédkönyvek a nyelvészet tanulmányozásához; 110.)

Ablonczyné Mihályka L. - Tompos A. (2011): Új szavak - új jelentések, avagy a
társadalmi és gazdasági változások tükröződése a magyar nyelvben In: Róbert Péter
(szerk.) Magyarország társadalmi-gazdasági helyzete a 21. század első évtizedeiben: A
2011. június 15-i Kautz Gyula Emlékkonferencia válogatott tanulmányai. Győr:
Széchenyi István Egyetem Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, 235-244.

Hull, R. (2007): A sikeres nyilvánosbeszéd alapjai. Budapest: Bagolyvár Kiadó

Szécsi G. (2007): Etika és politikai kommunikáció.
Epa.oszk.hu/00000/000113/pdf/iskolakultura Letöltés ideje 2012. 09. 18.

Vass Gy. (2001): Kommunikáció – retorika a közszolgálatban. Budapest: Unió