

Komunikācija publiskajā telpā: noklusēšanu determinējošie faktori

Edite Olupe, *School of Business Administration „Turība”*

Kopsavilkums. Tēmas aktualitāti pamato fakts, ka Latvijas mediju attiecību praksē regulāri nākas saskarties ar noklusēšanu vai atteikšanos sniegt informāciju, tādējādi liedzot sabiedrībai pieeju vispusīgai informācijai. Raksts aktualizē būtisku, līdz šim maz pētītu, mediju attiecību aspektu. Pētījuma mērķis ir, izmantojot starpdisciplināro pieeju, noteikt noklusēšanu veicinošos faktorus. Tas ļautu veidot pilnīgāku priekšstatu par komunikācijas riska faktoriem un to novēršanas iespējām, identificēt to radītās problēmas mediju attiecībās un pilnveidot mediju attiecību praksi.

Atslēgas vārdi: komunikācija, demokratizācija, mediju attiecības, informācijas noklusēšana.

*“No comment” is a splendid expression.
I am using it again and again.
(Winston Churchill)*

*I don't believe in that “no comment” business.
I always have a comment.
(Martha Elizabeth Beall Mitchell)*

I. DIALOGS AR SABIEDRĪBU UN NOKLUSĒŠANA

Ikvienas organizācijas – uzņēmuma, korporācijas, sabiedrības, valsts vai pašvaldības iestādes darbība sastāv no daudzu procesu mijiedarbības, pastāvīgas informācijas apmaiņas gan organizācijas ietvaros, gan ārpus tās, komunikācijas ar tai svarīgām mērķgrupām, prasmes izskaidrot sabiedrībai savu darbību. To pieprasa gan tirgus ekonomikas radītā konkurence ikvienā biznesā, gan korporatīvā sociālā atbildība katrā darbības jomā.

Lai organizācija varētu sekmīgi funkcionēt, komunikācijas procesiem jābūt pārskatāmiem un skaidriem, savstarpēji saskaņotiem, tiem jāatbilst organizācijas vispārējai darbības politikai un mērķiem un jābūt samērotiem ar atklātību kā demokrātiskas sabiedrības raksturlielumu. Savukārt sabiedrībai ir jābūt iespējai saņemt tai nozīmīgu informāciju.

Neprognozējama politiski ekonomiskā vide, nepietiekama sakārtotība reglamentējošā sfērā, pašu cilvēku pasivitāte, nevēlēšanās atbalstīt demokrātijas attīstības procesus, viedokļu plurālismu, jaunās mediju attiecības ir faktori, kas determinē komunikācijas problēmas. Tas daļēji ir izskaidrojams ar cilvēku nespēju ātri reaģēt uz pārmaiņām un pielāgoties tām nepietiekamo zināšanu, pieredzes un kvalifikācijas dēļ, ar varas nevēlēšanos veidot dialogu ar sabiedrību.

Ekonomiskās un politiskās pārmaiņas ir straujākas nekā izpratnes pieaugums par sabiedrisko attiecību, publiskās komunikācijas un reputācijas nozīmi, ētisku biznesu. Ne visi apzinās mediju lomu demokratizācijas procesu attīstībā, sabiedrības dienas kārtības noteikšanā un sabiedriskās domas veidošanā. Tādēļ britu biznesa žurnāls *The Economist*,

vērtējot demokrātijas attīstību, Latviju ir ierindojis 48. vietā pasaulē, mūsu valstī valdošo iekārtu raksturojot kā „demokrātiju ar trūkumiem” [1].

Jebkurai rīcībai vai bezdarbībai, ikvienam cilvēka lēmumam, t.sk. noklusēšanai ir konkrēti iemesli un motīvi, ko lielā mērā nosaka aktoru statuss; tā balstās uz noteiktu lomu izpildi. Pārkāpjot statusa noteiktās lomas robežas, rodas komunikācijas procesa traucējumi.

Uzņēmumu un organizāciju vadītāji un darbinieki nereti norāda uz grūtībām, ar kurām viņiem nācies sastapties komunikācijā ar mediju pārstāvjiem. Viņu ierastā statusa nerespektēšana no žurnālistu puses un izmaiņas lomu sadalījumā šo procesu ietekmē vairāk, nekā komunikācijā iesaistītie to apzinās.

Cilvēkiem, kuru komunikācijas pieredze veidojusies iepriekšējā sociālekonomiskajā un politiskajā sistēmā, tas vairs neļauj justies drošiem par savām spējām kontrolēt situāciju. Sekas tam ir nespēja elastīgi pielāgoties netipiskajiem apstākļiem, ātri reaģēt neierastā situācijā, kas savukārt noved pie tā, ka informācija netiek sniegta. Autores nolūks ir analizēt informācijas noklusēšanu determinējošos faktorus un to radītās komunikācijas problēmas.

Noklusēšana ir semantiski ietilpīga komunikācijas procesa sastāvdaļa, kas sabiedrisko attiecību, mediju komunikācijas kontekstā Latvijā nav pētīta.

Balstoties uz iepriekšminētajiem apsvērumiem, var izvirzīt pieņēmumu, ka noklusēšana izriet no dažādu faktoru mijiedarbības; identificējot un izpētot šos faktorus, būs iespējams apzināt un labāk izprast noklusēšanas radītās problēmas, mērķtiecīgi veidot kvalitatīvas mediju attiecības un vadīt sabiedrisko attiecību darbu.

Jēdziens *noklusēšana* šā pētījuma ietvaros tiek saprasts kā:

- selektīva informācijas izplatīšana,
- nevēlēšanās (atteikšanās vai izvairīšanās) paust viedokli medijiem, atteikums komentēt,
- atteikums sniegt informāciju vai kādu tās daļu,
- faktu un / vai notikumu ignorēšana,
- kādas tēmas „apiešana”, novirzot mediju uzmanību uz citiem jautājumiem,
- pseidoinformēšana,
- izvairīšanās no komunikācijas ar žurnālistiem.

Cilvēkam, kurš iesaistās komunikācijas procesā, vienmēr ir kāds konkrēts komunikācijas mērķis: informācijas vai pieredzes nodošana vai iegūšana, attieksmes veidošana pret sevi vai citiem, vēlme mainīt adresāta viedokli vai rīcības motivāciju un visbeidzot – emociju substitūcija.

Dialoga nozīmi mediju attiecībās akcentē viens no visvairāk kritizētajiem un vienlaikus atzītākajiem sabiedrisko attiecību teorētiķiem Džeimss Grunigs (*James Grunig*),

iestrādājot to savā divvirzienu simetriskajā komunikācijas modelī [2]. Pavēršot sabiedrisko attiecību stratēģiju dialoga virzienā, ir iespējams panākt, ka organizācijas iemācās respektēt komunikatīvā fona prasības un veidot līdzsvarotas, konstruktīvas mediju attiecības. Grunigs uzskata, ka organizācija, kas ir gatava mainīt savu reakciju, ņemot vērā sarunas partnera reakciju, izmanto simetrisko sabiedrisko attiecību modeli un simetrisko komunikāciju.

Arī mediju attiecībām kā sabiedrisko attiecību instrumentam ir iespējas un izaicinājums piedalīties šajā dialogā. Diemžēl ne vienmēr tas tā notiek. Praksē bieži vien sastopamies ar faktu noklusēšanu, ar frāzi „nav komentāru”, ar nemākulīgu vai tieši otrādi – meistarīgu izvairīšanos no komunikēšanas par konkrētu jautājumu, ar nevēlēšanos sniegt informāciju, nereti bez pamatojuma un paskaidrojumiem, kādēļ tas tiek darīts.

Noklusēšana kā sabiedrisko attiecību metode, kura tiek izmantota, lai izceltu vēlamu un novērstu uzmanību no nevēlamās, sensitīvās informācijas, cenšoties mainīt dialoga partnera priekšstatus, iekļaujas Dž.Gruniga asimetriskajā komunikācijas modelī un var tikt klasificēta kā asimetriskā pārliecināšana, ne vairs dialogs.

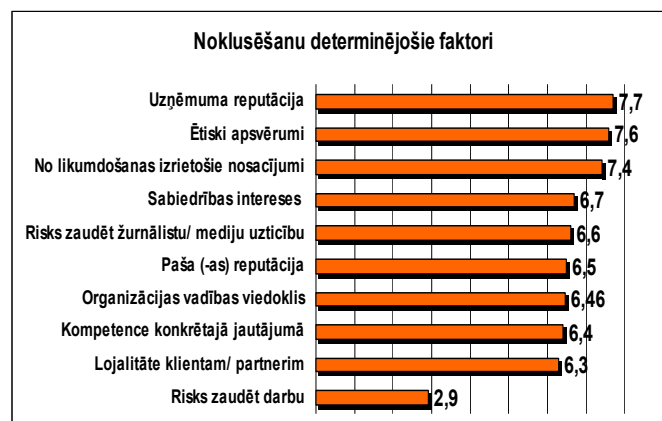
Mediju teorētiķis Deniss Makveils (*Denis McQuail*) informācijas apmaiņas procesā akcentē ziņojumu nosūtīšanu un saņemšanu. Makveils uzsver, ka svarīgākais komunikācijā ir, pirmkārt, atgriezeniskā saite (*feed back*) (interaktīvs process pretstatā vienvirziena komunikācijai) un, otrkārt, tas, cik lielā mērā komunikācijas attiecības ir arī sociālas attiecības [3].

Vācu sociologs Rihards Munhs (*Richard Münch*) savā darbā „Dynamik der Kommunikationsgesellschaft” atzīst: totālas komunikācijas pasaulē pati komunikācija kļūst par totālu imperatīvu. Mēs vairs nevaram izvairīties no līdzdalības komunikācijā, nesatraucoties par to, ka mūsu intereses netiks pārstāvētas, ka viedokli mūsu vietā pieņems kāds cits. Līdz ar to komunikācija kļūst par galveno stratēģisko spēli, kurā tiek noteikti atsevišķa cilvēka, organizācijas, sociālās grupas un visas sabiedrības panākumi. Kas sevi šajā spēlē neprot pareizi pasniegt, nolemts sakāvei. Šodien vājš ir tas, kurš nevar skaļi likt sevi manīt vai nespēj atrast skaļu savu interešu aizstāvi. Tas vienādi attiecas uz ekonomiku un politiku, sociālo sfēru un kultūru [4].

Atkarībā no komunikatīvās intences noklusēšana, balstoties uz Dž. Gruniga izstrādāto komunikācijas modeļu sistēmu, var tikt klasificēta gan kā vienvirziena publicitātes modeļa, gan divvirzienu asimetriskā modeļa komponente. Publicitāte sabiedriskajās attiecībās tiek izmantota kā apzināta, mērķtiecīga darbība atpazīstamības un pozitīvas popularitātes nodrošināšanai. Lai novērstu mediju uzmanību no notikuma, kas var radīt negatīvu publicitāti un citas no tā izrietošās negatīvās sekas, tiek piedāvāta cita, mazāk svarīga un sensitīva, bet vienlaikus medijiem pietiekami pievilcīga tēma, cerot, ka mediju interese fokusēsies uz to.

Tā vietā, lai censtos rast savstarpēju sapratni, tiek izvirzīti kategoriski apgalvojumi, veidojas negatīvi stereotipi un turpmākās komunikācijas barjeras. Jo vairāk ir šādu vilšanās, jo lielāka ir neuzticēšanās publiskajai komunikācijai.

Noklusēšana parasti tiek pamatota ar nevēlēšanos graut



1.att. Noklusēšanas iemesli. Latvijas asociācijas sabiedrisko attiecību profesionāļiem biedru aptauja.

reputāciju atsevišķam cilvēkam, organizācijai, kādai sabiedrības daļai un pat valstij, pasargāt no publiska skandāla u.tml.

Autores veiktajā sabiedrisko attiecību profesionāļu aptaujā (sk. 1. attēlu) respondentiem tika lūgts novērtēt faktorus, kuri, pieņemot lēmumu par informācijas publiskošanu vai noklusēšanu, sabiedrisko attiecību speciālista darbā ir noteicošie. Vērtējuma skalā no 1 (nebūtisks) līdz 8 (ļoti būtisks) kā dominējošais noklusēšanas iemesls ar vērtējumu 7,7 skaidri iezīmējās organizācijas intereses. Tādēļ tieši šim segmentam būtu jāpievērš vislielākā uzmanība, veidojot sabiedrisko attiecību stratēģijas un vadot mediju attiecību procesus, lai panāktu, ka organizācijas mediju attiecības tiktu veidotas atbilstoši vispāratzītajām sociālajām un ētiskajām normām. Ja uzņēmuma vadība apzinās ētisku mediju attiecību nozīmi, respektē korporatīvajā sociālajā atbildībā balstītu uzņēmuma atbildību sabiedrības priekšā, tā realizē konsekvētu atvērtu mediju attiecību modeli un prot izmantot tā ieguvumus arī krīzes situācijās.

No vienas puses, medijiem demokrātiskā sabiedrībā ir jānodrošina brīva informācijas plūsma, jāspēj atspoguļot dažādus, arī diametrāli pretējus viedokļus, ko ir grūti izdarīt, ja nepieciešamā informācija netiek iegūta. No otras puses, mediju pētnieki aizvien biežāk pauž bažas arī par žurnālistu izteiksmes brīvības ierobežojumiem no pašu mediju puses, ko realizē gan mediju vadība, gan augstākā līmeņa menedžments, gan īpašnieki, gan netieši arī politiķi.

II. NOKLUSĒŠANU DETERMINĒJOŠIE FAKTORI

Kultūras, politiskā, sociālā vide, sociālais statuss, nacionālā, kultūras un korporatīvā identitāte determinē arī noklusēšanu un rada komunikācijas problēmas, kuru pārvarēšana ir sabiedrisko attiecību profesionāļa uzdevums. Noklusēšanu ietekmē tiesiskie, etnopsiholoģiskie, sociālpolitiskie, situatīvie un kontekstuālie faktori, mūsu profesionālās prasmes un dzīves pieredze, tradīcijas, personības īpašības, motivācija, kompleksi un fobijas, emocionālais stāvoklis, statuss un loma sabiedrībā. Tādēļ šī komunikācijas fenomena izpētē visproduktīvākā ir tieši starpnozaru pieeja, kas piedāvā plašāku pētniecības kontekstu.

Noklusēšana ir daudzfunkcionāla, un tās iemesli var mainīties atkarībā no komunikatīvās situācijas un konteksta.

Problēma, ar ko pētniecības gaitā saskārās darba autore: noklusēšanu determinējošie faktori savstarpēji pārklājas, izraisa, ietekmē viens otru, resp., ir cieši savstarpēji saistīti, tādēļ ir grūti un reizēm pat neiespējami tos strikti nošķirt. Tādēļ, analizējot ikvienu konkrēto noklusēšanas iemeslu, tas jāskata kontekstā ar citiem, kā arī ar konkrēto komunikācijas vidi un apstākļiem.

Turpmāk detalizētāk tiks analizēti četri faktori, kas visbūtiskāk ietekmē publisko komunikāciju, proti, tiesiskie un kultūrvēsturiskie faktori, kam ir izteikta regulējošā funkcija (gan vēsturiskā, gan mūsdienu izpratnē), kā arī etnopsiholoģiskie un sociālpolitiskie faktori.

A. Tiesiskie faktori

Tiesiskie faktori izpaužas kā informācijas pieejamību un ierobežojumus reglamentējošo dažādu ārējo un iekšējo normatīvo aktu prasības – no ANO un ES dokumentiem līdz nacionālajiem likumiem un organizāciju iekšējiem nolikumiem un ētikas kodeksiem. To mērķis ir, no vienas puses, noteikt cilvēku tiesības brīvi paust un saņemt informāciju, no otras puses, aizsargāt cilvēku tiesības, valsts iekārtu, valsts noslēpumu, sabiedrības drošību, labklājību un tikumību, biznesa vai izmeklēšanas noslēpumu.

Piem., ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācija runā tikai par ikviena cilvēka tiesībām meklēt, saņemt un izplatīt informāciju [5], savukārt Eiropas Cilvēktiesību konvencijā jau ietverts pienākuma un atbildības jēdziens [6].

Taču, kā uzskata vairāki juristi, šī prasība ir attiecināma „tikai uz to informāciju, kuru valsts pati vēlas sniegt, tieši neuzliekot valstij pienākumu nodrošināt pieeju tādai informācijai, kuru valsts sniegt nevēlas. Kopš „Eiropas Cilvēktiesību konvencijas” pieņemšanas ir izskanējuši ierosinājumi papildināt konvencijas 10.pantu ar prasību ietvert šajā dokumentā valsts pozitīvu pienākumu nodrošināt [izcēlums mans – E.O.] informācijas pieejamību.” [7].

Vairākkārt ir izskanējis Latvijas profesionālo juristu viedoklis par to, ka valsts pārvaldē vērojama slepenības pieauguma tendence, kas īpaši iezīmējās pēc tam, kad rietumvalstīs pēc 11. septembra notikumiem pretterorisma pasākumi tika ieviesti arī informācijas aprītē. Šo problēmu aktualizē arī nesenie notikumi ar interneta vietnē *WikiLeaks* publicētajiem konfidencialajiem ASV diplomātu ziņojumiem. To uzsver arī mediju pētnieki un paši žurnālisti. Jau drīz pēc 11. septembra notikumiem Sanfrancisko lielākā avīze *San Francisco Chronicle* pauž satraukumu par to, ka ASV – zemē, kas sludina demokrātijas labumus, valdība pastāvīgi samazina mediju spēju ziņot. Amerikas preses brīvība kopš 11. septembra notikumiem lēnām zūd, daudzas citas valstis tagad tiek uzskatītas par brīvākām nekā ASV [8]. Starptautiskā preses un vārda brīvības aizstāvības organizācija “Reportieri bez robežām” („*Reporters Without Borders*”) ierindo ASV 53. vietā, kopā ar Botsvānu, Horvātiju un Tongu.

„Reportieri bez robežām” prasa Latvijas varasiestādēm nekavējoties izbeigt kriminālprocesu pret interneta aktīvistu Ilmāru Poikānu un LTV žurnālisti Ilzi Nagli, kuri pievērsa uzmanību nopietnām drošības problēmām VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā. Gan minētais kriminālprocess, gan Pasaules Bankas un Starptautiskā Valūtas fonda dokumentu ierobežotā pieejamība un nemākulīgā pieejamības ierobežojumu skaidrošana sabiedrībai radīja sekas, ka Latvija

ievērojami nokritusies šīs organizācijas izveidotajā ikgadējā preses brīvības reitingā. 2010. gada reitingā Latvija ieņem vien 30. vietu, kopš iepriekšējā gada zaudējot 17 pozīcijas [9].

Taču līdztekus izteiksmes un vārda brīvības tiesībām, žurnālistu vēlmei un vajadzībai iegūt informāciju pastāv arī atbildība par to, kā informācija tiek izmantota un izplatīta, kā arī uz datu aizsardzību balstīti ierobežojumi un to ievērošanas kontrole. Diemžēl nepietiekama ir informācijas pieejamības uzraudzības iestādes - Tieslietu ministrijas pārraudzībā esošās Datu valsts inspekcijas - administratīvā kapacitāte, kas rada problēmu informācijas pieejamības tiesību nodrošināšanai valsts pārvaldes līmenī.

Latvijas valsts pamatlikuma - Satversmes 100. pantā ir iekļauta norma, kura paredz, ka ikvienam ir tiesības uz vārda brīvību, kas ietver tiesības brīvi iegūt, paturēt un izplatīt informāciju, paust savu viedokli un uzskatus [10]. Tomēr šī norma nav absolūta, jo Satversmes 116. pantā ir noteikts, ka personas tiesības, kas noteiktas Satversmes 100. pantā, var ierobežot likumā paredzētajos gadījumos.

Rihards Munhs šajā sakarībā runā par individuālisma paradoks: ikviena realizēta brīvība ierobežo manu un citu cilvēku brīvību. Jo vairāk ir šādu brīvību, jo vairāk tās sāk savstarpēji konfliktēt un jo nepieciešamāka kļūst kontrole pār tām, kas savukārt noved pie mūsu brīvību ierobežojumiem [4]. Neviens cilvēks neuztver kā nebrīvību savu vajadzību realizēšanu. Tomēr „mediju tiesiskajā regulējumā vadlīnija vienmēr būs sabiedrības prasība zināt tai nozīmīgu informāciju” [7].

Ja informācijas atklātības pamatzdevums ir nodrošināt ikvienam indivīdam iespēju saņemt publiski pieejamo informāciju, tad personas datu aizsardzības uzdevums ir aizsargāt informāciju par personu privāto dzīvi. Tādēļ par īpašu tiesiskā diskursa elementu ir uzskatāma privātās dzīves neaizskaramība, kur strikti jānošķir fizisko personu privātums no informācijas privātuma.

Izpratnes trūkums šajā jomā gan no žurnālistu, gan informācijas īpašnieku puses visbiežāk rada problēmas komunikācijā ar medijiem, un tiesiskie faktori var veicināt noklusēšanu un informācijas pieejamības ierobežojumus, aizbildinoties ar dažādām jurisdikcijas normām.

Informācijas pieejamību un aizsardzību reglamentējošajos Latvijas normatīvajos aktos ir nevienmērīgs tiesību un pienākumu regulējums, pienākumiem prevalējot pār tiesībām. Normatīvajos aktos būtu svarīgi saglabāt samērīguma principu, ievērojot mediju un sabiedrības prasības zināt tai nozīmīgu informāciju.

B. Kultūrvēsturiskie faktori

Ja vislielākā reglamentācijas pakāpe ir vērojama iepriekš minētajos normatīvajos aktos, tad visnoturīgākās ir tradīcijās balstītās konvencijas, un tieši tās mūsdienās var izrādīties arī disfunkcionālas un izraisīt pārpratumus jeb komunikācijas procesa traucējumus. Jāpatur prātā, ka noklusēšanai ir kauzāla saikne ar klusēšanu ne vien tās lingvistiskajā un etimoloģiskajā, bet arī komunikācijas aspektā. Kultūrvēsturiskie faktori komunikācijas tradīciju veidošanos ietekmē visvairāk, jo tās ir spēcīgs vēsturiski izveidojušos vērtību pārmantošanas mehānisms.

Būtu maldīgi tradīciju uzskatīt par iracionālu stereotipu respektēšanu. Tradīcija ir nepieciešamība ievērot noteiktu

kārtību. Šī kārtība tiek pārmanota no paaudzes paaudzē, tā tiek nodota tālāk socializācijas procesā, ieradumi tiek veidoti kopš mazotnes kā labas uzvedības etiķete sevis veiksmīgai pozicionēšanai.

Klusēšana iepretī runāšanai visos laikos ir tikusi augstu vērtēta. Gadsimtiem ilgi Eiropas tautu kultūrtradīcijā tā ir uzskatīta par tikumu iepretī plāpīgumam, daudzvārdībai. Kā vērtība tā tiek traktēta daudzu Eiropas tautu mitoloģijā, bet grieķu mitoloģijā to pat ieceļ dievību kārtā, kur tā manifestējas kā klusēšanas dievs Harpokrats.

Komunikāciju regulējošie mehānismi spilgti izpaužas arī folkloras tradīcijā. Vislabāk šo attieksmi raksturo latviešu sakāmvārds *Runāt – sudrabs, klusu ciest – zelts*. Latviešu folkloras un mitoloģijas pētnieks Kārlis Straubergs latviešu tradīcijās saskata seno kultu atskaņas un velk paralēles ar latīņu klusēšanas aicinājumu *Favete linguis* [11].

Vēlāk šos priekšstatus korigē un papildina kristietība, ieviešot grēksūdzes pienākumu un iegūstot varu pār ikdienas dzīvi. Zināmas paralēles ar to varam saskatīt arī mūsdienu sabiedrībā, runājot par publisko personu pienākumu informēt sabiedrību. Taču atzišanās, grēksūdzes sekas mūsdienās jau ir citas: atzišanās nonāk reģistros, uzraudzības institūciju redzeslokā, tā tiek analizēta un vērtēta, to tīrāžē mediji. Vēsturiskajai reliģijas klusēšanas / runāšanas determinantei (grēksūdze viens pret vienu ar mācītāju) šodien tiek pretstatīta cita – viens pret daudziem publiskajā diskursā; tas ir bīstami un neprognozējami gan medija pasniegšanas un interpretācijas, gan sabiedrības reakcijas ziņā.

Tas sasaucas ar vācu filozofa Martina Heidegera (*Martin Heidegger*) atziņu, ka tiesības runāt ir jānopelna un ka to vislabāk izdarīt klusējot. Klusēšana tāpat ir pozitīvi vērtējama un produktīva nodarbe. Pārmērīgu runīgumu, plāpīgumu pretstatā klusēšanai Heidegers sauc par runas inflāciju. No Heidegera daudz ko vēlāk pārņem austriešu filozofs Ludvigs Vitgenšteins (*Ludwig Wittgenstein*) [12]. „Loģiski filozofiska traktāta” pēdējais daudznozīmīgais teikums “Par ko nevar runāt, par to jāklusē” satur vērtības paradigmu: tam, kas dzīvē ir nopietni ņemams, daudz atbilstošāka ir klusēšana nekā runāšana.

Taču šodien, kad klusējošais cilvēks *Homo Tacens* jau nolemts kļūt par autsaideri, līdzīgu mūkiem vientuļniekiem, klusēšana vairs ne vienmēr ir zelts. Tāpat varam rezumēt, ka klusēšanas nozīme mūsdienās ir transformējusies, un tas noticis, lielā mērā pateicoties medijiem. Resp., mediju ietekmē tās vērtība ir devalvējusies, pārdomas un atbildes apsvēršana nereti tiek pārprasta, pielīdzināta noklusēšanai vai neizlēmībai.

Modē ir sauklis „laiks ir nauda”, un tā dzīvotspēju lielā mērā uztur tieši mediji, jo īpaši elektroniskie mediji un sevišķi tiešraides ar strikti noteikto raidījumu hronometražu un verbāli piebļvētu informācijas plūsmu. Klusumam tajā nav vietas, pat runas pauzes sarukušas līdz īsākajam elpas vilcienam.

Šodienas mainīgā vide diktē pārmaiņu nepieciešamību, tomēr jāapzinās, ka šos tradicionālajā kultūrā balstītos komunikācijas ieradumus praktiski nav iespējams mainīt „no augšas”. Uzlabojumi šajā jomā nav panākami ar voluntārām metodēm un īsā laikā. Kultūrvēsturiskās tradīcijas ar tām piemītošo stabilo kontinuitāti ir pamats noturīgiem un tādēļ grūti maināmiem komunikācijas ieradumiem.

Tradīcijā cilvēks rod attaisnojumu savai rīcībai, arī klusēšanai. „Taču tradīcija ir arī disfunkcionāla, jo mainīgās

tagadnes interpretācija pagātnes simboliskajās formās kropļo šodienas indivīda uztveramo realitāti” [13].

C. Etnopsiholoģiskie faktori

Interkulturālās komunikācijas teorijas uzmanība mūsdienās ir fokusēta uz dažādām kopienām piederošo indivīdu uzvedības atšķirību pētniecību. Šādi pētījumi tiek veikti arī Latvijā (piem., čigānu kopienas tradīcijas). Nokļūstot citā kopienā, atšķirīgos un tāpēc neierastos komunikācijas apstākļos, indivīds lielā mērā balstās uz saviem tradicionālajiem komunikācijas ieradumiem. Tie savukārt vai nu var viņam palīdzēt, vai kļūst par traucējošo faktoru. Klusēšana kā aizsargreakcija ir tikai viens no mehānismiem, kā šāds indivīds var reaģēt uz neierastu komunikācijas situāciju, un noklusēšanai var būt arī nacionālā rakstura iezīmes.

Tautas temperaments kā nacionālā īpatnība izpaužas arī komunikācijā, un, sastopoties atšķirīga temperamenta cilvēkiem (piem., somam un itālim), komunikācijas procesā neizbēgami radīsies pārpratumi, un soma klusēšanu (garāku runas pauzi) itālis var uztvert kā nevēlēšanos runāt, izvairīšanos atbildēt uz jautājumu, vēlmi noklusēt informāciju. Šis vērtējums nesakrīt ar pirmā pašvērtējumu, jo tiks modelēts, raugoties caur otrā tradicionālo priekšstatu prizmu.

Somu tautas komunikatīvās uzvedības īpatnības empīriski pētījis Jāko Lehtonens (*Jaakko Lehtonen*) [14]. Pētījuma rezultātā iegūtie dati viņam liek secināt, ka somus komunikācijā raksturo šādas pazīmes:

- runāt tikai tad, kad ir, ko teikt;
- klusēšana ir normāla parādība komunikācijā;
- pasīva stratēģija informācijas ieguvē;
- suverenitātes, atšķirīga viedokļa cienīšana;
- garas diskursīvas pauzes;
- piesardzīga attieksme pret svešiniekiem, tai skaitā pret ārzemniekiem;
- izteikta cenšanās kontrolēt valodas pareizumu, runājot svešvalodā.

Somi nav daudzvārdīgi, atzīst Lehtonens, jo cilvēka kompetence šajā etnokultūrā tiek vērtēta pēc darbiem, nevis pēc valodas: „Nav svarīgi, ko tu saki, galvenais – ko tu dari”.

Līdzīgu pētījumu studentu vidū Latvijā veicis arī Rīgas Stradiņa universitātes profesors muzikologs Mārtiņš Boiko, kas viņam ļāva izdarīt dažus slēdzienus par klusēšanas vērtējumu, izpratni un lietojumu mūsdienu latviešu sabiedrībā:

- 1) Dominē romantiska un idealizējoša attieksme: klusēšana *a priori* tiek vērtēta kā harmonijas, gudrības un brieduma pazīme.
- 2) Plaši izplatīts ir uzskats, ka klusēšanai ir nozīmīga loma latviešu komunikācijas kultūrā (uzsverot, ka citi – citas Eiropas tautas (atskaitot igauņus) – runā daudz vairāk nekā latvieši).
- 3) Klusēšana ir latviešiem raksturīga konfliktu novēršanas un risināšanas stratēģija [15].

Skandināvijā klusums – tā ir harmonija, tādēļ klusēšana ir attaisnojama. Līdzīgu priekšstatu par latviešu vērtību sistēmu un pašvērtējumu sniedz arī M. Boiko veiktais pētījums.

Lai arī globalizācijas procesu ietekmē nacionālā faktora nozīme un loma komunikācijas procesā aizvien samazinās, katrs aktors ietekmē šo procesu arī ar savu individualitāti un

komunikabilitātes pakāpi. Nesabiedriskam cilvēkam būs grūti komunicēt, līdz ar to informācijas apmaiņas process tiks pakļauts lielākam riskam nekā tad, ja runātājs būtu apveltīts ar labām komunikācijas un pārliecināšanas spējām.

Ar to ir cieši saistīta asertivitāte – cilvēka spēja, prasme aizstāvēt savas tiesības, savu viedokli [16].

Tādēļ psihologi iesaka: konflikta situācijā (bet nevēlēšanās / nespēja / grūtības paust savu viedokli ir viena no konflikta situācijām) saglabāt noteiktību, pozitīvu attieksmi pret partneri un būt godīgiem. Stingrība pasargās no iespējamās žurnālista vēlmēs manipulēt ar viedokli vai iebiedēt, pozitīva attieksme, draudzīgums vēstīs par vēlmi sadarboties, bet godīgi atzīta nespēja sniegt prasīto informāciju palīdzēs saglabāt cieņu žurnālista acīs. Akceptējot šo ideālo komunikācijas modeli, autore tomēr uzskata, ka tas rada bīstami iluzoru kontroles sajūtu pār situāciju, jo galavārds vienalga piederēs žurnālistam un redaktoram.

D. Sociālpolitiskie faktori

Kā uzskata vācu filozofs Jurgens Habermass (*Jürgen Habermas*), indivīds dzīvo trīs savstarpēji saistītās pasaulēs: pirmkārt, objektīvajā pasaulē, kur dominē lietišķas attiecības, otrkārt, sociālajā pasaulē, kur dominē normatīvās un vērtību attiecības, un, treškārt, subjektīvajā pasaulē, kuru veido cilvēka jūtas, pārdzīvojumi, cerības un pārdomas u.t.jpr. Attiecīgi indivīdu attieksme pret objektīvo pasauli ir lietišķa, pret sociālo pasauli – normatīva, pret subjektīvo pasauli – ekspressīva.

Analizējot sociālās komunikācijas problēmas, Habermass piedāvā mūsdienu sabiedrības komunikatīvās uzvedības vērtējumu: atkarībā no tā, kādu sociālo grupu indivīds pārstāv (kāda ir viņa sociālā identitāte), kādā veidojušās viņa komunikācijas iemaņas, viņa „ideoloģija” un vērtību sistēma, principi, uz kuriem tiek balstīts savu un citu cilvēku rīcības un motivācijas novērtējums, tiek veidoti saskarsmes procesi publiskajā telpā [17].

Habermass par mūsdienu sabiedrības komunikācijas modeļa būtiskāko iezīmi uzskata racionalizāciju, traktējot to kā sociālu slimību, kas lēmumu pieņemšanā liek balstīties galvenokārt uz racionāliem apsvērumiem. Lai gan Habermass ir daudzkārt kritizēts par savu uzskatu vienpusīgumu, tomēr šī darba tēmas ietvaros akcentējams Habermasa uzskats par to, ka sabiedriskajās attiecībās notiek atgriešanās pie reprezentatīvās publicitātes, apejot un noklusējot citus sabiedrībai būtiskus, bet diskutējamus jautājumus, tādējādi izolējot lielas sabiedrības masas no patiesajām politiskajām diskusijām.

Saskaņā ar Deivida Maklelanda (*David McClelland*) vajadzību teoriju vajadzība pēc sasniegumiem, vajadzība pēc attiecībām un vajadzība pēc varas ir trīs galvenās personības vajadzības.

Šīs vajadzības izpaudīsies atšķirīgi dažādās sociāli politiskās formācijās. Totalitārā sabiedrībā var pastiprināties un indivīda rīcību vairāk ietekmēt zemākā līmeņa vajadzības, demokrātiskā sabiedrībā noteicošās būs augstākā līmeņa vajadzības – vajadzība pēc pašrealizācijas un pašcieņas.

Austriešu rakstnieks Eliass Kaneti (*Elias Kanetti*), kurš pievērsies mentalitātes analīzei, uzsver, ka totalitārajai mentalitātei raksturīga iezīme ir cieņa pret diktatūru. Diktatūra kā slēgta tipa sabiedrība kultivē noslēpumainību, kas nav raksturīga demokrātiskām iekārtām: „Demokrātiskā sabiedrībā

varas pārstāvjiem ir daudz grūtāk glabāt savus noslēpumus” [18]. Totalitāra vara nepieļauj tās „caurskatāmību”, un sabiedrība pakļaujas klusēšanas varai. Bet cilvēks, kurš klusē, ar klusēšanu aizsargājas no sabiedrības un varas, jo saprot, ka citādi domājošā statuss pakļaus viņu vajāšanām, apsūdzībām un atmaskojumiem. Un otrādi – vara, kas pati klusē, norobežojas no sabiedrības. Klusēšana izolē. Šādu klusēšanas varu Kaneti dēvē par nošķirtības varu [turpat]. Sabiedrībā, kur varas pārstāvji cenšas norobežot sabiedrību no informācijas, neveido dialogu ar sabiedrību, komunikācijas process ir deformēts un publiskajā diskursā dominē „vienīgā patiesība”.

Totalitāros režīmos vienmēr pastāv lietas, par kurām labāk nerunāt; tādas eksistēja arī padomju totalitārā režīma apstākļos, un nav vēl pilnībā izzudušas no šodienas Latvijas sabiedrības atmiņas. Latvijā kā postsociālistiskā zemē joprojām sastopami gan totalitārisma domāšanas recidīvi, gan varas nevēlēšanās veidot dialogu ar sabiedrību. Pirmkārt, daļai sabiedrības, kuras vērtību sistēma veidojusies iepriekšējā sociāli politiskajā formācijā, ir raksturīga totalitārā mentalitāte un postpadomju cilvēka identitāte, kas ir pilnīgs pretstats liberālā sabiedrībā dominējošai brīvībai, kuru raksturo tolerance un viedokļu plurālisms, personas un politiskā brīvība. Otrkārt, politiskās varas pārstāvji, kuri sevi pieskaita elitei, nemaz nevēlas, lai sabiedrība iesaistītos publiskā diskursa veidošanas procesos. Tā ir varas vēlme uzurpēt savas tiesības uz informāciju. Aktualizējas atziņa – kam pieder informācija, tam pieder vara.

Neveidojoties komunikācijai starp eliti un masām, starp varu un sabiedrību, mediju brīvība kļūst par iespēju brīvi ziņot nevis par to, kas notiek varas gaitēnos, bet gan par to, ka nevar ziņot, ka varas elite noklusē informāciju, tā demonstrējot sevi no spēka pozīcijām. To pierāda arī autores intervēto žurnālistu viedokļi, kas apliecina šā faktora klātbūtni šodienas Latvijas mediju vidē:

Dace Stirāne (Latvijas Radio): „Mani patlaban vairāk uztrauc ne tik daudz tas, ka informācija netiek sniegta, bet tas, ka tiek sniegta nekonkrēta, nepilnīga vai saīsināta informācija. Nu, piemēram, uz jautājumu, vai ministrs pats atkāpies, preses sekretārs atbild, ka ministra uzdevums vienmēr bijis strādāt valsts un sabiedrības labā. Šī informācija ir pilnīgi nederīga žurnālistam. Es domāju, ka šī situācija kopumā veidojusies no tā, ka pārāk „sabiezīnāta” ir PR vide Latvijā un tā uzspiež savus uzvedības modeļus.”

Zane Zālīte (Dienas Žurnāli): „Informācijas nesniegšana rada sekas pirmkārt jau pašam nesniedzējam, jo ir kāpināta interese par to, kāpēc tad šis cilvēks nav sniedzis ziņas, kas viņam slēpjams utt. Rodas pamats dažādiem minējumiem, baumām - tā vietā, lai publiskajā telpā ieplūstu skaidra, pārbaudāma informācija.”

Ilze Rūtenberga-Bērziņa (Latvijas Avīze): „Visvairāk, manuprāt, to ietekmē bailes atzīt patiesību vai bailes, ka atzīšanas gadījumā žurnālists spēs „izrakt” vēl daudz ko vairāk un sabiedrība uzzinās, ka persona (un notikumi, kuros tā iesaistīta) nav tik pozitīva un godīga kā iepriekš sludināts.”

Vērā ņemama ir filozofes Skaidrītes Lasmanes atziņa: „Diemžēl mediju balss un sabiedrības uzstājība pat oficiāli konstatēta likumpārkāpuma gadījumā nereti ir paklusi pieticīga un bieži netiek uzturēta līdz rezultatīvām beigām. (..) Principiāli pieprasot likumam un morālei atbilstošu,

rezultatīvu amatpersonu darbību sabiedrības labā, tā [mediju vara] tikai apliecinātu tiesības uz vārda spēku un vairotu cieņu un pašcieņu” [19].

Tikai tad, kad vara sadarbību ar medijiem sāk uztvert kā savu pienākumu, var sākt runāt par ētisku politisko, biznesa un mediju vidi. Bet, kamēr biznesa un politiskās intereses ir primārās, kad jāpieņem lēmums – publiskot sabiedrībai nozīmīgu informāciju vai nē, mēs nevaram runāt par brīvu sabiedrību.

Tātad noklusēšanai ir arī politiskās un ekonomiskās varas vaibsti.

Noklusēšanu determinējošo faktoru analīze ļauj interpretēt noklusēšanas sekas kā zaudējumus, kas iedalāmi trīs kategorijās:

- zaudējumi organizācijai;
- zaudējumi medijiem un žurnālistiem;
- zaudējumi sabiedrībai.

LITERATŪRAS SARAKSTS

1. „The Economist” Latviju pasaules demokrātijas indeksā ierindo 48.vietā [tiešsaiste]. Rīga : Nacionālā ziņu aģentūra Leta, 30.12.2010. [skatīts 30.12.2010.]. Pieejams: <http://leta.lv/lat/news/?phase=%E2%80%99Edemokr%C4%81tiju+ar+tr%C5%ABkumiem&id=5945118A-30AE-4986-92C4-83947C105BB6>
2. Grunig, J.E., Hunt, T. *Managing Public Relations*. Belmont : Thomson Wadsworth; Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1984. 550 p.
3. McQuail, D. *McQuail's Mass Communication Theory*. 5th edition. California : Sage Publications, 2005. 616 p.
4. Münch, R. *Dynamik der Kommunikationsgesellschaft*. Frankfurt am Main : Suhrkamp, 1995. S. 77–107.
5. *Vispārējā cilvēktiesību deklarācija* [tiešsaiste]. Rīga : LU Juridiskās fakultātes Cilvēktiesību institūts [skatīts 11.12.2011.]. Pieejams: <http://www.humanrights.lv/doc/vispaar/vispcd.htm>
6. *Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencija* [tiešsaiste]. Rīga : LU Juridiskās fakultātes Cilvēktiesību institūts [skatīts 11.12.2010.]. Pieejams: <http://www.humanrights.lv/doc/regional/eckkons.htm>
7. Liepa, L., Kaņeps, A. Konstitucionālās tiesības uz informāciju. Vai valstij ir pienākums sniegt ziņas medijiem? *Informācijas vide Latvijā: 21. gadsimta sākums*. Rīga : Zinātne, 2006. 106.–119. lpp.
8. Turner, W.B. *Assault on Press Freedom* [tiešsaiste]. San Francisco : San Francisco Chronicle, 26.11.2006 [skatīts 10.11.2011.]. Pieejams: <http://www.sfgate.com/cgi-bin/article.cgi?f=/c/a/2006/11/26/INGAKMHOCV1.DTL>
9. *Press Freedom Index 2010* [tiešsaiste]. Paris : Reporters sans frontières [skatīts 10.01.2011.]. Pieejams: http://en.rsf.org/press-freedom-index-2010_1034.html
10. *Latvijas Republikas Satversme* [tiešsaiste]. Rīga : LR Saeima [skatīts 12.12.2010.]. Pieejams: http://www.saeima.lv/Likumdosana/likumdosana_satversme.html
11. Straubergs, K. *Latviešu tautas paražas*. Rīga : Latvju grāmata, 1944. 606 lpp.

Edite Olupe. Communication in Public Sphere: Determinant Factors for Suppression in Media Relations

The aim of this paper is to define factors for suppression and identify entailed problems in media relations, therefore promoting an understanding of media relation and communication risk factors and prevention possibilities, developing also the suggestions on improving media relation praxis. The fact that the practice of Latvia's media relations frequently faces suppression or refusal of information, therefore denying society comprehensive information, makes this theme even more topical.

The author of the present research came to the conclusion that suppression and refusing of information involves various technologies, determined by legislative, cultural-historical, ethno-psychological, socio political factors

The analysis of the factors determining suppression allows interpreting consequences of suppression as waste for organization, waste for media and waste for society.

Visi komunikācijas procesa dalībnieki, būdami saistīti vienotā informācijas telpā un komunikācijas ciklā, veido un ietekmē informācijas producēšanas, uztveres un interpretācijas procesu. Komunikācijas traucējumi ir iespējami ikvienā no minētajiem posmiem, neizbēgami rezonējot ar pārējiem. Sabiedrības dienas kārtības veidotāju loma un sabiedrības interešu aizstāvju virsuzdevums mediju atbildību šajos procesos daudzkārt palielina, radot vai, tieši otrādi, – minimizējot sabiedrības neiesaistīšanās risku publiskajā diskursā.

Apzinoties, ka noklusēšana neveicina kvalitatīvu mediju attiecību veidošanos, un izprotot noklusēšanu veicinošo faktoru ietekmi, sabiedrisko attiecību speciālistiem un organizāciju vadītājiem veidosies labāka izpratne par kvalitatīvām mediju attiecībām, kas savukārt palīdzēs nodrošināt veiksmīgu organizācijas funkcionēšanu, novērst konfliktus un pārpratumus, negatīvu publicitāti un sekmēs demokrātiskas sabiedrības nostiprināšanos.

12. Vitgenšteins, L. *Loģiski filozofisks traktāts*. Rīga : Liepnieks & Rītups, 2006. 300 lpp.
13. Kruks, S. Identitātes nepārtrauktības un realitātes mainīguma reprezentācijas dilemma : pagātnes un tagadnes interdiskursīvā mijiedarbība. *Letonica: Humanitāro zinātņu žurnāls*, 2005. Nr. 13. Rīga : Literatūras, folkloras un mākslas institūts, 5.–14. lpp.
14. Lehtonen, J., Sajavaara, K. *The Silent Finn*. In: Tannen, D., Saville-Troike, M. *Perspectives on Silence*. Norwood : Ablex Publishing Corporation, 1985. p.193–201.
15. Boiko, M. *Par klusuma / klusēšanas konceptiem un klusējošas izturēšanās tradīcijām Baltijā* [tiešsaiste]. Rīga : Festivāla “Māksla + Komunikācijas” zinātniskā conference, 26.08.2006. [skatīts 11.12.2010.]. Pieejams: <http://rix.lv/06/iv/txt47.html>
16. Green, A. *Effective Personal Communication Skills for Public Relations*. London; Philadelphia : CIPR; Kogan Page, 2006.– 219 p.
17. Habermas, J. *The theory of communicative action: Vol. 1. Reason and the rationalization of society*. Boston : Beacon Press, 1984. 465 p.
18. Канетти, Э. *Человек нашего столетия*. Москва : Прогресс, 1990.– 480 с.
19. Lasmane, S. *Kāda ir mediju vara Latvijā?* [tiešsaiste]. Rīga : Portāls Delfi, 03.09.2007. [skatīts 11.12.2010.]. Pieejams: <http://www.delfi.lv/archive/index.php?id=18856346>

Edite Olupe. Education: the University of Latvia; School of Business Administration Turība (mg. sc. soc., 2007). Field of study: media relations and communication theory.

Work experience: Research Worker, Press Secretary, Head of Public Relations Department, Lecturer (School of Business Administration “Turība”, Faculty of Public Relations). Previous research interests – folklore studies (monograph „Latviešu gadskārtu ieražas”), traditional folk belief.

The author of the article is a member of Latvian association of public relations professionals (LASAP) since 2001.

Contacts: edite.o@gmail.com

All participants of the communication process are linked in common space of information and common cycle of communication. They impact the whole process of production, receiving and interpretation of information. Disturbance of communication may happen in each and every process mentioned above, thereby necessarily resonating with others. Responsibility of media in this process is increased as they play an important role of society agenda setting and acts as an advocate of interests of society and thereby can substantially increase, or, on the contrary, minimize the risk of the involvement of society in the public discourse. Recognizing that suppression doesn't encourage formation of qualitative media relationships, and realizing impact of factors creating suppression, public relation specialists and managers will develop better understanding of qualitative media relationships, which will help to ensure successful functioning of an organization to avoid conflicts, misunderstandings and negative publicity and will contribute to the establishment of a democratic society.

Эдите Олуpe. Публичная коммуникация: факторы, обуславливающие умолчание информации

Несмотря на развивающиеся процессы демократизации в обществе, на практике мы всё ещё сталкиваемся с ситуациями, когда должностные лица, политики и др. воспринимают коммуникацию с представителями масс - медиа как вынужденное общение и препятствуют появлению той или иной информации в публичном пространстве.

Статья актуализирует существенный, но малоисследованный аспект в области теории массовой коммуникации, рассматривая умолчание и отказ предоставлять информацию не только в рамках одной дисциплины, но используя междисциплинарный подход, что позволяет создать более полное представление о факторах риска в коммуникации с масс-медиа и возможностях их предотвращения.

Цель данной работы – выделить факторы умолчания; идентифицировать вытекающие из них проблемы для медиа отношений.

Для умолчания на практике используются различные технологии, обусловленные правовыми, культурно-историческими, этнопсихологическими, социально-политическими и др. факторами.

Умолчание информации является потерей для организации, потерей для масс - медиа и потерей для общества в целом. Умолчание не способствует развитию качественных отношений с масс - медиа. Осознавая роль и влияние факторов умолчания, специалисты общественных отношений и руководители организаций смогут более качественно организовать связь с общественностью, что в свою очередь скажется на качестве деятельности организации, умении решать конфликты, предотвращать недоразумения, негативную информацию об организации. Всё вышеупомянутое в конечном итоге будет способствовать развитию процессов демократизации в обществе.