

KOMMUNIKÁCIÓS JAVASLATOK HELYI ROMA INTEGRÁCIÓS PROGRAMOK TERVEZÉSÉHEZ ÉS MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ¹

Batiz András és Bernáth Gábor

Jelen tanulmány egy közép-kelet-európai kutatócsoport² által 2014-ben, négy országban vizsgált roma integrációs programok alapján született kommunikációs javaslatokat tartalmaz. A programok főbb jellemzőit az 1. táblázat foglalja össze. A kommunikációs javaslatokat kiegészítik olyan általános megfontolások, amelyek média- és szociálpszichológiai kutatásokból, illetve a térség roma médiaképének elemzéséből kinyerhetők. Igyekeztünk ezeket úgy megfogalmazni, hogy a felhasználók, elsősorban az önkormányzati és kormányzati döntéshozók gyakorlati haszonnal forgathassák: olyan példákkal élünk, amelyekből ráismerhetnek a különböző helyzetekre. Ez a forma leegyszerűsítésekkel jár, ám ezt igyekeztünk jegyzetekkel és további olvasmányok feltüntetésével ellensúlyozni.

A Kelet-Közép-Európában alkalmazott integrációs projektek környezete

A sikeres kommunikációra nincsenek előre megírható forgatókönyvek. Annál is inkább nehéz ilyen általános forgatókönyvet alkotni, mert egy romákat érintő projekt fogadtatása nagyon sok tényezőtől függ. Van azonban néhány általános fejlemény, ami befolyásolhatja az integrációs projektek kommunikációját. Az egyik ilyen, hogy az elmúlt évtizedben szerte Európában erősödött a jóléti sovinizmus, illetve többnyire a radikalizmusra való hajlam is (Juhász és Molnár, 2016). Ráadásul *„valahol 2005 vége felé sok európai országban egy gyors változás állt be a romákkal kapcsolatos politikai közbeszédben. [...] Számottevően megnőtt a romákkal szembeni interetnikus erőszak és gyűlöletcselekmények száma, új – kimondva vagy kimondatlanul –, a romákat célzó politikák és kezdeményezések indultak, és a kontinensen elterjedő, a romákat megbélyegző nyelv. Mindez több országban az újrarendező populisták részévé lett.”* (Stewart, 2012). A technológiai változásoknak, elsősorban a közösségi média egyre nagyobb befolyásának köszönhetően a 2000-es évek közepétől a cigányellenes beszéd egyre könnyebben szerveződhetett meg, és több országban a szélsőjobboldal politikájának hangsúlyos elemévé tette azt. Ezzel olyan szervezett és önálló kommunikációs szereplővé lépett elő, amivel a roma projektek fogadtatását is befolyásolhatja helyben és országosan egyaránt. Több helyütt e szervezetek a helyi döntéshozatalban is képviselőkhöz jutottak, tehát már az előkészítés fázisában számolni kell velük.

¹ Jelen munka bővebb változata: Batiz András és Bernáth Gábor (2014): Szemről szembe a többségi előítéletek és közöny mumusával. Kommunikációs javaslatok helyi roma integrációs programok tervezéséhez és megvalósításához. Motiváció Oktatási Egyesület, Szeged.
<https://motivaciomuhely.hu/wp-content/uploads/2015/04/Why-we-fail.pdf>

² A Making the Most of EU Funding for Roma Initiative (MtM) - “Why we fail and how to succeed?” című kutatási projektet az Open Society Institute finanszírozta és a Motiváció Oktatási Egyesület koordinálta. Az esettanulmányokat írták: Bernáth Gábor (Magyarország); Michaela Farenzenova (Szlovákia); Ana Nichita Ivasiuc (Románia); Kelemen Valéria (Magyarország); Jozef Miskolci (Szlovákia); Liliya Savkova Makaveeva (Bulgária); Szűcs Norbert (Magyarország). A projekt kutatási koordinátora: Kelemen Valéria, szakmai konzultánsok: Ana Nichita Ivasiuc és Szűcs Norbert. A tanulmányban közölt interjúrészletek az esettanulmányokból származnak.

1. táblázat. Az esettanulmányok áttekintése

Település, ország	Lakosság- szám (fő)	Roma közösség (%)	Vizsgált projekt	Év	A projekt állása
Kavarna, Bulgária	15.000	15%<	Infrastruktúra-fejlesztés és teleprehabilitáció; oktatási intézmények fejlesztése, lakáshasználati jogcímrendezés	2004– 2011	Sikeres
Kyustendi, Bulgária	42.000	~24%	Oktatási deszegregáció	2009-	Folyamatban, sikeres
Országos, Románia	19.000.000	~10%	Megerősítő (pozitív diszkriminációs) intézkedések a felsőoktatásban	1995-	Nehézségekkel küzd a célcsoport elérése és a nem romák támogatásának elnyerése kapcsán egyaránt
Grădinari, Románia	2.680	30%<	a. Szociális gazdaság (helyi mezőgazdasági lánc) b. Oktatási és egészségügyi programok, tréning és mentorálás helyi fiataloknak és nőknek, második esély iskola c. Lakáshasználati jogcímrendezés	2011-	Folyamatban levő projekt, komoly eredmények, jelentős helyi, országos és nemzetközi támogatás
Martin, Szlovákia	56.000	<3%	a. Oktatási deszegregáció (2002) b. Óvodai program (2005) c. Közösségi ház Bambusky-ban (a város legnagyobb cigánytelepe) (2014)	2002-	a. Stabil projekt b. Folyamatban, részeredmények a homogén roma csoportok lebontásában című friss program
Válkovna, Szlovákia	360	50%<	Lakhatás és infrastruktúra-fejlesztés	2001	A helyi önkormányzati képviselőkből ellenállást kiváltó, így a tervezettnél kisebb hatókörű projekt. Pozitív megítélés – ám kudarccal a következő választásokon
Nyíregy- háza, Magyar- ország	120.000	~6%	Oktatási deszegregáció és teleprehabilitáció (2000- 2500 fő, Huszár-telep)	2007 2011	a. A telepi iskola bezárása kudarccal b. Az iskola újranyitása, ami antidiszkriminációs perhez és újra a bezárásról szóló bíróági döntéshez vezet
Hódmező- vásárhely, Magyar- ország	46.000	~5%	Oktatási deszegregáció	2007	Sikeres, a reszegregáció mostanában megjelent tüneteivel

Megj.: A hazai projektekről jelen kötetben Kegye (2018) és Szűcs (2018a) munkái közölnek további részleteket.

Ugyanakkor az országok, ahol az általunk vizsgált projektek zajlottak, mindannyian aláírtak olyan, a roma integráció támogatását célzó vállalatokat, amelyek – legalább a megközelítéseket és kereteket tekintve – hasonlóak (pl. Roma Decade, EU keretstratégia). Ezek fontos hivatkozási pontok lehetnek egy-egy helyi kezdeményezésnél. A kormányzati támogatás egy sajátos logika szerint járul hozzá a helyi integrációs programok sikeréhez: egy általános, támogató – vagy legalább nem ellenséges – klíma nélkül nagyon nehéz sikeres helyi integrációs projekteket megvalósítani. Ugyanakkor a kormányzat vagy az országos média támogatása nem vezet automatikusan a helyi támogatáshoz. A kutatások szerint Magyarországon az országos közbeszéd és a média a roma integráció kérdésében hosszú ideig jóval támogatóbb volt, mint ahogyan azt lakossági attitűdök mutatták. Ezt a helyzetet az előítéletek nyílttá válása és a cigányellenes politikai erők megerősödése követte (Csepeli, Fábian és Sik, 2006).

Még támogató klímában is egészen nyers érvelések merülhetnek fel az egyes helyi projektek esetében. Ez az ellenállás akár a komoly anyagi érdekeltségnek vagy a törvény szavának is ellene mehet. Burgasban (Bulgária) a többségi tiltakozás például egy nagy lakhatási projekt és a vele járó óriási fejlesztési pénz visszautasításához vezetett. Több példánk van arra is, hogy akár bíróság által megítélt iskolai integrációs döntésekkel szemben is ellenállnak, esetleg megpróbálják azokat „elszabotálni” a döntéshozók, mint Kaposvár és Sarisske Michalany (Szlovákia) esetében.

A lehetséges különbségeket áttekintve biztosan befolyásolja a tervezett kommunikációt a település nagysága. Ismert jelenség, mégse kap elegendő hangsúlyt, hogy a kisebb lélekszámú településeken nagyobb szerepe van az informális kommunikációnak: felértékelődhet olyan formális tekintélyek szava, mint például a gyermekorvosé, akár informális tekintélyké is, például a volt vagy jelenlegi iskolaigazgatóé. A kommunikációs tervezést is biztosan befolyásolja a roma közösség helyi aránya. Több szempontból is igaz ez: ha a romák aránya magasabb, mint a lakosság fele, az olyan erőt jelenthet, hogy igényeik, szándékaik – szervezett közösség esetén – nehezen visszautasíthatóak. Igen alacsony aránynál van arra is példa, hogy egy-egy roma integrációs programot nem tekintenek a település életét befolyásoló eseménynek. (Például olyan egyiskolás településeken, ahol az iskolában nincsenek párhuzamos osztályok, nem nagyon merül fel, hogy a roma és a nem roma tanulóknak ne kellene együtt járniuk iskolába. Ez önmagában megkönnyíti a találkozásokat, és lehetővé tesz például lakóhelyi deszegregációs programokat is.). Ugyanakkor az is látszik, hogy e kérdést erősen befolyásolják a korábbi közmegegyezések: nem egyszer nem is az arányok, hanem az első „tabuk” ledőlése frusztráló a többségieknek. Havas (1999) a kistelepüléseken 20%-ra teszi azt az arányt, amikor a nem cigányok elköltözésének üteme jelentősen felgyorsul, míg egy oktatási integrációs programról szóló felmérés (Kézdi és Surányi, 2008) azokban az osztályokban mutatott jelentős eredményeket, ahol a roma, illetve hátrányos helyzetű tanulók 30% alatti arányban voltak. Emellett számos további hazai szerző alkalmazza az oktatási szegregáció meghatározásában a 30% feletti arányt (l. Fejes, 2018 jelen kötet).

Mindez elvezet a különböző pánikok kérdéséhez, és ahhoz, hogy sok szempontból éppen azokon a településeken a legnehezebb sikert elérni, ahol már felmerült a többségi lakosok fejében az „előbb-utóbb kisebbségbe kerülünk” gondolata. Az iskolai programok ezeken a településeken éppen azért mennek nehezebben, mert a többségi lakosság az iskolában találkozik először élesben azzal: kisebbségbe kerülhetnek a településen. Grádinari (Románia) helyzete jó példa erre: a viszonylag alacsony, egyharmados lakossági arányhoz képest a roma gyerekek már többségben vannak. A többségi szülők már jó ideje a közeli település iskolájába járatják gyerekeiket. Olyan sokan, hogy végül a helyben maradt roma gyerekek iskolai fejlesztése nem ütközött ellenállásba.

A helyi önkormányzat elkötelezettsége és politikai összetétele is jelentős szereppel bír. Mindenképpen könnyebb támogató klímában és stabil helyi többséggel véghezvinni egy roma integrációs projektet, mint vonakodó döntéshozókkal, esetleg egy kiélezett politikai harc közepette, ahol a politikai ellenfél minden alkalmat megragad majd a projekt gyengítésére. Ahogyan a nyíregyházi esettanulmányban láttuk, még abban az esetben is, ha papíron támogatták az iskolai deszegregációs programot, minden helyi képviselő – pártállástól függetlenül – arra törekedett, hogy ne az ő választóközrete iskolájába kerüljenek a bezárt cigányiskola tanulói.

Ugyanakkor jól látható, hogy az „inklúziós projektek” gyűjtőfogalom, ami nagyon eltérő beavatkozásokat fedhet, és ezek a beavatkozások más és másféle együttműködésbe kényszerítik a roma és a nem roma szereplőket. Tudjuk, hogy az előítéletesség egyik megjelenési formája az elkerülés (I. Allport, 1977) nem utolsósorban ezzel mennek szembe az integrációs projektek. Az is ismert, hogy az emberek meglehetősen konzervensen tartják nyilván a társadalmi távolságokat, és leegyszerűsítve: a többség könnyebben fogad el egy roma iskolatársat a gyerekének vagy egy roma kollégát a munkahelyén, mint egy roma családot a közvetlen szomszédságában. Ezért nagyobb ellenállást válthat ki egy telepfejszámolási, mint egy szegregált telepfejlesztési program.

Kommunikációs formák és felületek tervezése

Bár nem egy kommunikációs javaslatokat tartalmazó csomag feladata annak meghatározása, hogy milyen egy jó integrációs program, fontos annak hangsúlyozása, hogy vannak „eladható” és „eladhatatlan” programok (pontosabban olyanok, amelyekről már tervezésük pillanatában látható, hogy nagy eséllyel kommunikációs kudarchoz vezetnek). Utóbbi kategóriába tartoznak azok, amelyek nem a célcsoport valós problémáira adnak választ – ezek éppen az elégedetlenséghez adnak majd felületet. De azok a programok is kudarcra számíthatnak, amelyek igen kis kiterjedésük miatt több ellenzőt hoznak, mint támogatót – különösen akkor, ha a szerencsés kevesek kiválasztási szempontjai nem világosak. Nem kell mindenáron akkora projekteket csinálni, mint például Kavarnában (Bulgária), ahol egy évtized alatt egy óriási infrastrukturális program valósult meg, radikálisan átalakítva a kisváros képét (élhetőbbé téve a cigánytelepet is, integrálva az ottani lakosok egy részét). De ha egy nagyon rossz infrastruktúrájú, több száz lakosú cigánytelepen egy mindössze néhány családra kiterjedő kulturális programot indítunk, azt inkább ne nevezzük integrációnak. Egy integrációs program akkor megfelelő, ha annak sikeres teljesülése legalább közvetett módon a teljes közösség számára előnyökkel jár.

Stratégiai kommunikációs tervezés

Egy-egy integrációs projektnél a döntéshozók eleve előnyösebb helyzetből indulnak: általában nagyobb erőforrások állnak rendelkezésükre, mint a kritikusoknak, szervezettebbek, valamint ők ismerik a terveket. Ez a helyzeti előny kezdeményező kommunikációval tehető *kommunikációs előnyé*. A félgözzel csinált ügyek, a ”hátha nem veszik észre” mentalitás általában nem kecsegtet sikerrel. A proaktív kommunikáció idővel az ellenzők hangjának csökkenéséhez is vezethet: Valkovná (Szlovákia), ahol egy nagyszabású lakhatási és infrastrukturális program indult, a polgármester folyamatosan juttatott el objektív információkat a médiának. Ez a médiaérdeklődés csillapodásához, és idővel a kritikusok visszavonulásához vezetett.

A döntés-előkészítési mulasztások vagy tévedések egyben kommunikációs kockázatot is jelentenek. Már a döntés előkészítésénél érdemes végiggondolni, hogy a programot a település előtt álló lehetőségként mutatja-e be az önkormányzat, egyeztet róla, konszenzusra

törekszik a különböző nézeteket valló felek között, vagy elkerülhetetlen lépésként tárja a közösség elé, aminek szükségességéről nem is lehet vitát folytatni. A kényszerként beállítás ereje mellett szólnak az Egyesült Államokban lezajlott kutatások (Aronson, 2008) eredményei, melyek megmutatják, hogy az előítéletek enyhüléséhez hogyan járulhat hozzá, ha a deszegregáció az elkerülhetetlenség érzésével párosul. Jól tudjuk, hogy a mélyen gyökerező előítéletek felvilágosító kampányok hatására alig változnak. Ám ha egy személy tudja, hogy elkerülhetetlenül kapcsolatba kell kerülnie egy általa nem kedvelt csoport valamely tagjával, akkor attitűdje és a helyzet összeegyeztethetetlen, disszonáns volta miatt kognitív disszonanciát fog átélni E kellemetlen állapot csökkentésének egyik módja a korábbi nézetek módosítása. Szemben a felvilágosító hadjáratokkal, az elkerülhetetlen kapcsolat arra ösztönözheti, hogy megváltoztassa nézeteit. Elkezdheti az adott embercsoporttal kapcsolatos sztereotípiáit felülvizsgálni, sőt a jó tulajdonságokat keresni, hogy csökkentse a feszültséget. A pozitív tapasztalatok további lökést adhatnak a folyamatnak. Ez, a gyakran nem tudatosított folyamat nemcsak a tanulók, hanem a szülők és a pedagógusok körében is valószínűsíthető.

Komoly problémát, egyúttal kommunikációs kockázatot is jelenthet, ha a program közvetlen végrehajtásában résztvevők nem elkötelezettek (vagy legalább kiváráó/semlegesek) az ügyben. Bár nagyon sok érzékenyítő, toleranciaerősítő tréning működik hazánkban, ezek minősége és hatása egyaránt nagyon változó. Valószínűleg erősebb, hatékonyabb eszköz a végrehajtókkal együttműködésen alapuló közös tervezőmunka akár az üzenetek, érvek, akár más kommunikációs feladatok kapcsán. Egy ilyen feladat – különösen, ha a célcsoport tagjainak bevonásával zajlik a munka – automatikusan ráhangolja, bevonja a résztvevőket.

A bevonás és az általa gyakorolt hatás

A szerepazonosulással együtt járó bevonás pozitív hatását már évtizedekkel ezelőtt is mérni tudták. A Második Világháború alatt az Egyesült Államokban arra próbálták rávenni a lakosságot, hogy – az amerikai konyha akkori hagyományaitól eltérően – ne dobják ki, hanem fogyasszák el a magas proteintartalmú belsőségeket. A háziasszonyoknak e tárgyban szervezett találkozók azonban gyakorlatilag hatás nélküliek voltak. Kurt Lewin (szociálpszichológus) csavart egyet a dolgon, és ahelyett, hogy a háziasszonyokat győzködtek volna, egy rövid bevezető után ezt kérdezték a résztvevőktől: „gondolják, hogy az önökhöz hasonló háziasszonyok meggyőzhetőek arról, hogy főzzenek belsőségeket?” A vitában azok, akik azonosultak a feladattal és érveket gyűjtöttek, maguk is meggyőzöttekké váltak: e csoportokban a résztvevők 32%-a készített később ételt belsőségekből a családjának (I. Pratkanis és Aronson, 1992).

Egy másik formája a ráhangolásnak (éppen azért, mert a roma projektek sikertelenségével kapcsolatos fatalizmus erősen befolyásolja a végrehajtókat is) olyan jól strukturált látogatások tervezése, ahol a végrehajtók a saját szemükkel győződhetnek meg arról: hasonló projektek máshol működnek. A beszámolót erről ráadásul kollégáktól kapják.

A beavatkozás dinamikája

Minden projekt esetében végiggondolandó (a két szélső pontra egyszerűsítve a kérdést): a programot mint egy utat képzeljük el, amit *lépésről lépésre* tervezve teszünk meg, vagy egyetlen döntési pontot határozzunk meg, ahonnan az egész programot kommunikáljuk? Mindkét alternatíva mellett vannak érvek és ellenérvek is. Az első esetben elkerülhetjük az erős ellenreakciókat, és építünk a közönség lehetséges folyamatos ráhangolódására, míg a másik megközelítéssel elkerüljük, hogy bármikor azzal vádoljanak majd: valamit

elhallgattunk, eltitkoltunk a valódi célokat illetően. Nehéz ezekre a dilemmákra mindenhol működő válaszokat adni, de arra hajlunk: csendben megnyerhető kommunikációs csata nincs. Azonban vannak olyan általános szempontok, amelyek érdemben befolyásolhatják a projekt kommunikációját.

Egy integrációs projekt többféle megfontolásból születhet. Minél inkább belső elhatározásból, az önkormányzat vezetőinek saját szándékából fakad, annál nagyobb az esélye a sikernek. Még ezekben az esetekben is szükséges a leendő program kockázatait felmérni és a stakeholderek) helyzetét és az adott programmal kapcsolatos véleményét elemezni. A SWOT-analízis mellett érdemes részletes helyzetelemzést készíteni, olyat, ami kitér a szereplők helyzetének és az üggyel kapcsolatos álláspontjának feltárására is. E vizsgálatba nem csak a közvetlenül érintettek körét – például az oktatási deszegregációs program esetében a szegregált iskola tanulóit, illetve szüleiket, pedagógusait – szükséges bevonni, hanem további csoportokat is: a befogadó iskolák pedagógusait, tanulóit, a tanulók szüleit és a szakapparátus tagjait. Szintén ide tartoznak a politikai és a szakmai döntéshozók, a helyi civil társadalom és a roma közélet, valamint a helyi társadalom közvetlenül nem érintett tagjai is (Szűcs, 2018b).

Mérések tervezése

Tények hiányában mindenki azt mond, amit akar, ezért egy integrációs program szempontjából kulcskérdés, hogy eredményeit megerősítik-e független mérések. Nyíregyházán, ahol bezártak egy cigányiskolát, majd újraindították, mindenki a korábbi eredményekre vagy eredménytelenségre hivatkozik attól függően, hogy a vitában kinek a pártján áll. Ugyanerre a következtetésre jut a romániai közép- és felsőoktatási programról (ahol kedvezménytel vettek fel roma diákokat) szóló esettanulmányunk: „*a megerősítő intézkedések kommunikációjának szigorú értékelésen kell alapulnia. Ha az intézmények nem tudnak adatokat adni, az intézkedés támogatottsága drámaian csökken*” (Ivasiuc, 2014a). Jó példák is vannak e téren: Hódmezővásárhelyen a felmérések alapján az oktatás színvonala egyenetlen volt, javításra szorult. A mérések végigkísérték a programot, és általában is segítették a hatékonyságot. Nem véletlen, hogy a nagy sikerű szegényellenes programok – például a Progresia/Oportunitades Mexikóban és a Bolsa Familia Braziliában – kezdettől fogva nagy forrásokat különítettek el a program külső, független értékelésére.

Azonban a független, külső mérést nem kizárólag nagy költségekkel tudjuk elérni. Felkérhetjük a közeli egyetemet, hogy szervezzenek a településen terepgyakorlatot, vagy úgy is, hogy jól kitalált indikátorokat alkotunk: például olyat, hogy megnőtt-e a telepen a felszámolási program után az integrált családok részéről az orvoslátogatások vagy a szociális szolgáltatások igénybevételének száma.

A szükséges felmérések egy másik köre a későbbi végrehajtási kockázatokat csökkentheti. A helyi integrációs programok egyik nehéz dinamikája, hogy minél jobban csináljuk, annál több jogos igény vagy csak irigység merül fel a lakosság részéről, amit már nem tudunk kielégíteni. Különösen igaz ez akkor, ha a privilégiumokat olyanok kapják, akikkel kapcsolatban széles körben osztott előítélet, hogy maguk nem dolgoznak meg ezekért a javakért. Minden olyan programnál, amelynek során jelentős rásegítő intézkedések történnek, előbb-utóbb megjelennek azok a programokból nem részesülők, akik úgy érzik, nekik is járna az adott szolgáltatás. Gyakran igazuk is van, hiszen például Nyíregyházán a cigánytelep iskolájának bezárásakor iskolabuszt állítottak be, ami a bezárt iskola tanulóit új iskoláikba hordta. Aztán megjelentek a város tanyabokraiban élő gyermekek szülei is, akiknek szintén nagy áldozat volt mindennap eljuttatni gyermekeiket az iskolába. Ha nem akarjuk, hogy a részrehajlás vádjá és/vagy a kimaradtak irigysége jelentősen megnehezítse

a dolgunkat, az ilyen rásegítő eszközök tervezésénél alapos kockázatelemzést (ki fog még ugyanilyen igényrel megjelenni?), és igényfelmérést (valós és prioritást élvező igényekre reagálunk?) érdemes végeznünk.

A kommunikáció hatóköre: akire tartozik vagy „elő az ágyúkkal”?

Komoly dilemma a helyi integrációs programok tervezésekor, hogy e programok mekkora hatókörű kommunikációval kezelhetőek. Sokan gondolják úgy, hogy a helyiek megnyerésével megúszható komolyabb konfliktusok nélkül egy ilyen ügy, és az országos kommunikáció – amit helyi döntéshozóként még befolyásolni is kisebb mértékben tudunk, sokat árthat. Másfelől azonban jól látható, hogy az elmúlt egy-másfél évtizedben ebből a szempontból változott a helyzet: Magyarországon a helyi politikáig leért annak a politikai szerveződésnek az ereje, ami minden, a cigányok – vagy éppen a szegények, ha vannak közöttük cigányok is – érdekében megtett közpolitikai lépés ellen tiltakoznak, és azonnal felemelik az ügyet az országos nyilvánosság szintjére. Hatékonyabb tehát eleve arra készülni, hogy lesz a kommunikációnak országos vetülete. Ha különböző okok miatt a kommunikáció hatókörét nem is terjeszti ki a projektgazda a legszélesebb nyilvánosságra, a proaktív hozzáállás lehetővé teszi, hogy támadás, krízis esetén rendelkezzen az országos sajtó elérésének eszközeivel.

Intézményesítés

Minden projekt többféle kommunikációs feladat összehangolt végrehajtását igényli. Az ilyen összehangolás garanciája az egyeztetések és a végrehajtás intézményesítése. Mindez nemcsak a kommunikációs felelősök kinevezését jelenti, hanem például a különböző tájékoztatási infrastruktúrák működtetését is. A roma közösség folyamatos tájékoztatását és kérdéseik megválaszolását szolgáló információs pont felállítása a már említett Kavarnában ugyanúgy példa erre, mint a szlovákiai Martin megoldása. Itt amellett, hogy egy teljes állású szociális munkás és két aszisztens dolgozott folyamatosan a település három cigánytelepén, a polgármesteri hivatal munkatársai, az alpolgármester, a lakhatással kapcsolatos ügyeket intéző szervezet, szociális munkások és roma képviselők heti rendszerességgel találkoztak, hogy megbeszéljék a fontosabb témákat.

A személyesség

A lebonyolítás során felértékelődnek a személyes információátadást támogató megoldások, például a személyes megkeresések. Ezt a megoldást a legtudatosabban az esettanulmányokban szereplő települések közül Kyustendilben (Bulgária) alkalmazták. Sasho Krastev, a helyi közösségi központ vezetője szerint: *„Eldöntöttük, hogy egyéni interjúkat folytatunk szülőkkel és gyerekekkel ajtóról ajtóra járva, mert az emberek nem hisznek már a nagy általános összejűlésekben. Attól tartanak, hogy valamilyen politikai célra használják majd őket. Ezért személyesen lépünk velük kapcsolatba, vagy minden családot külön hívunk meg a közösségi házba, ahol felkészítjük és bevonjuk őket a projektbe.”* (Makaveeva, 2014a). Önkéntesek bevonásával működhetnek információs pontok, mint Kavarna esetében, ahol külön háromfős csoportokat alkalmaztak a roma közösség folyamatos tájékoztatására. Ők napi több órát is a terepen, egy információs ponton dolgoztak, így lényegében együtt éltek a programban szereplőkkel. A program tervezésében a társadalmi partnerek széles körű bevonásával létrehozott munkacsoportok is részt vettek.

Utánkövetés

Egy döntés átvitelével és egy új helyzet kialakításával még korántsem nyertük meg a csatát. Gyakran előfordul, hogy az indulatokat, kritikákat csak elfojtották, és továbbra is ott

izzanak a hamu alatt. Ezeket aztán bármikor lángra lobbanthatja egy iskolai verekedés vagy egy etnikai konfliktusként értelmezett szomszédsági vita. Ezzel nem azt mondjuk, hogy nem lehetünk addig nyugodtak, amíg a program legádázabb ellenfeleit nem állítottuk magunk mellé, azonban azt igen, hogy a végrehajtás fázisában, sőt általában utána is folyamatosan kell felületet biztosítani a felmerülő problémák keretek közé terelt megbeszélésére, a rendszeres tájékoztatásra, a szülői fórumok, a pedagógus-szakmai párbeszéd, az integrációs program szélesebb szereplőinek találkozásaira.

Az egyik legerősebb ellenérv azokkal szemben, akik a sikeres programokat is szeretnék befeketíteni annak demonstrálása, hogy a program támogatói szervezettek és összetartanak. És persze a program szimbolikus elismerései. Egy jól tervezett és végrehajtott integrációs program teljes joggal számíthat szélesebb érdeklődésre. A döntéshozók, nemzetközi szervezetek nagy energiával keresik az olyan modellértékű programokat, amelyek másoknak is bemutathatók – egész infrastruktúrája alakult ki ezeknek az elmúlt években. A jó gyakorlatok terjedése fontos dinamikát szolgál: minél több sikeres modellprogram zajlik, annál inkább csökkenhet az ilyen programokkal kapcsolatban megfigyelhető bizalmatlanság és fatalizmus, ez pedig csökkentheti a kudarctól tartók vonakodását. A helyi integrációs programok szempontjából ezért minden ilyen elismerés kezdettől fogva lényeges. Ehhez a program folyamatos dokumentálása, a mérések lehetőségének biztosítása, valamint a partnerek nemzetközi szakmai szervezetekkel való tervezett és folyamatosan fenntartott kapcsolata szükséges. A nemzetközi vagy más szakmai elismerés nem vezet automatikusan helyi támogatáshoz: bár a valkovnai polgármester lakhatási programjáért széles körű elismerésben részesült, a következő, 2006-os választásokon alulmaradt. Am voltak olyanok is, akiket nagy aránnyal választottak újra egy roma integrációs projekt után, ilyen volt például a hódmezővásárhelyi polgármester.

Érvkészlet és üzenetépítés

A roma integrációs projektek gyakran követik el azt a hibát, hogy olyan dogmákra építik kommunikációjukat, amelyek korántsem magától értetődőek vagy széles körben támogatottak. Napjainkban gyakoriak az olyan hangok, amelyek szerint megbukott a korábbi, emberi joginak is nevezett, a kisebbségekkel kapcsolatos beszédet is szabályozó beszédmód. Sokan a politikai korrektséget mint egyfajta „kozmetikázó”, a valós tényeket elfedő beszédmódot kritizálják. Véleményünk szerint ilyen, elsősorban az emberi jogi érvelést átható dogmák: rasszistának lenni szégyenletes dolog; szolidárisnak kell lenni az elesettekkel; az államnak kötelessége a szegényeken segíteni; a romák áldozatként való bemutatása széles körű szolidaritást szülhet. E tételeket – eltérő mértékben – korántsem támogatja olyan mértékben a közvélemény, mint gondolnánk, ám úgy tűnik, sok ember esetében ezen dogmákon alapulnak az érvrendszerek. Mindez nem azt jelenti, hogy nem értenénk egyet ezekkel az alapelvekkel, azt azonban igen, hogy ha igazunk van, hatékonytalanul működnek, és érdemes helyettesítő érveken dolgozni a roma projektek kapcsán.

Az egyik ilyen helyettesítő a rasszizmus automatikus megbélyegzésével szemben annak tarthatatlanságának, logikai ellentmondásainak kimutatása. Működhetnek pozitív rávezetések is, ilyenek például a helyi többségi közösség történelmi befogadó, szolidáris jellegének beépítése a kommunikációba. Működhet a szegényekkel szembeni szolidaritás és az állami segítség kapcsán a saját jól felfogott érdek kommunikálása: mindannyian ismerjük azokat a helyzeteket, amikor egy helyzet kezelésének elmulasztása – például egy évtizedekig leromlani és növekedni hagyott cigánytelep – miként vezet egyre nagyobb költségekhez.

Az egyoldalú sajnálatkeltés szintén nem működik: nagyon erősek azok a többségi sztereotípiák, hogy a romák maguk passzívan várják a többségi segítséget. Meg kell tudni mutatni – és érdemes erre a tervezésnél is hangsúlyt fektetni – azokat a helyzeteket, amelyekben a romák maguk aktívan, méltósággal vehetnek részt a projektekben. Ha mindez például a saját környezetükben végzett közmunka vagy egy oktatási integrációs program kapcsán szervezett szülői klub, akkor azzal. Ugyanakkor nem árt szem előtt tartani, hogy a pozitív személyes példák bemutatásának hatása korlátozott, azokat az előítéletes közönség hajlamos a szabályt erősítő kivételként vagy propagandaként értelmezni (Jhally és Lewis, 1992).

Hasznos lehet több síkon kifejtett üzeneteket kidolgozni például a jól felfogott érdekek (mennyit fizetünk majd segélyre), a józan belátás (valóban meg lehet-e segélyekből élni) és az együttérzés érveivel. Az érvelés kialakítása során fontos néhány várható ellenérvet is felvetni és cáfolni, vagyis elébe menni a kritikáknak. Egy roma integrációs projekt mellett számos formában érvelhetünk. Lesznek, akik inkább a szolidaritás és az együttérzés érveire fogékonyak, míg mások a saját jól felfogott érdekeikre. Mindez ráadásul a fő kommunikátorok habitusától és a helyi közösségek közötti együttműködés hagyományaitól is függ. Azonban az eléggé valószínű, hogy a többféle érvelés – például azért, mert nagyobb munka cáfolni – nagyobb esélyt jelent. A minimum-elvárás, hogy legyenek:

- Számaink! (Miért fontos, vannak-e becslések és nagy számosság?) Maga a hírérték fogalma is így, mennyiségi jelleggel is működik a szerkesztőségekben: hír az, ami kevés embert nagyon nagy mértékben vagy akár sok embert kisebb mértékben érint.
- Vízióink! Melyek a változtatásokkal járó előnyök és érdemek?
- Hivatkozható történetek (máshol végrehajtott jó modellekről, élettörténetekről).
- Kezdetől átlátható költségek összehasonlításokkal, forrásmegjelöléssel.

Az üzeneteket a konkrét integrációs projektek határozzák meg, ugyanakkor fontos dilemmák általánosságban is felmutathatók és meghatározhatóak. Gyakran felmerül az a kérdés, hogy egy roma programot feltétlenül roma programként kell-e kommunikálni. Egyrészt mindenhol a régióban erősek a cigányellenes előítéletek, és ezeknek általában központi részét adják a „túltámogatottságukkal” kapcsolatos képzetek. Ráadásul a programokban a kedvezményezettek általában nem romaként, hanem szegényként, helyi lakosként, egyszerű állampolgárként jogosultak a segítségre. De van egy további érünk is: egy ilyen programnál azonosíthatók a nem romákkal kapcsolatos érvek is. Egy szegregált roma iskola fenntartása általában drágább. Magyarországon ezek többségében kis létszámúak, ráadásul lehetetlenség hosszú távra tömegével jó tanárokat találni ezekbe az intézményekbe. Például Hódmezővásárhelyen –intézményi racionalizációra hivatkozva – át is alakították a teljes városi iskolarendszert, aminek keretében bezárták a cigányiskolát.

Másfelől azonban az integrációs projektekben a többségi szülők vagy a lakhatási integrációs projektekben a roma szomszédokat kapó többségek *nem általában* félnek, hanem a cigányellenes sztereotípiák és/vagy általánosított korábbi tapasztalatok állnak össze félelemmé. Ők, akármit teszünk, cigányként fognak nézni az érintettekre. Ráadásul mindenütt a régióban megjelentek és saját kommunikációs felületeket építettek ki azok az ellenerők, akik a cigányellenességre építve gyűjtenek szavazatokat és befolyást. Ők azok, akik az ilyen integrációs programokat kezdetől a cigányellenes érzelmekre alapozva fogják támadni, és stratégiájuk a program etnikai színézése. Egy ilyen esetben sem lehetetlen, sőt ajánlatos következetesen ragaszkodni ahhoz az érveléshez, ami folyamatosan és határozottan teszi világossá: a romák nem azért kapják ezt a segítséget, mert romák, hanem azért, mert szegények és kirekesztettek, nekünk pedig minden helyi polgár problémája probléma.

Sokféle stratégia létezik egy integrációs program kommunikációjára. Vannak, akik azt választják, hogy külső erők (a jogszabályváltozások, a kormány, az EU) hatására kell megtenniük valamit; mások a helyi elitekkel próbálnak alkut kötni (pl. integrálok az önkormányzati iskolákban, de a gyerekeitek háborítatlanul járhatnak majd tovább a helyi nem önkormányzati elitiskolába); és vannak olyanok is, akik racionális okokra (pl. a helyi társadalom fejlődésére, munkaerőpiacának megerősítésére) hivatkoznak. Az első két stratégiának is vannak buktatói: különösen Kelet-Európában, ahol könnyen válhat valaki helyi vezetőként hőssé a központi kormányzattal való szembeszállás során, könnyen lehet, hogy ezt várják majd el egy ilyen esetben is. A második forgatókönyv során mindig lesznek a középosztályból olyanok, akik kimaradnak az elithelyekről, ám nem tudható, hogy mekkora a szavuk.

Kavarnában (Bulgária) igen hamar megszerveződtek a lakhatási projektet ellenzők, azonban a programot kezdettől fogva egy olyan vízióba csomagolták, amely a kisváros turisztikai vonzerejéről, valamint a roma és a nem roma lakosok egyaránt jobb életkörülményeiről szólt. Így a programban kedvezményezett romák nem mint romák, hanem mint kavarnai lakosok lettek a program kedvezményezettjei. A Kavarnáról szóló esettanulmány alapján a romák nem azért voltak kedvezményezettek, *„mert kivételezettek és speciális jogok illetik meg őket, [...] hanem mert az önkormányzatnak kötelessége elismerni minden polgárának jogát a tisztességes munkához, oktatáshoz, szociális szolgáltatásokhoz”* (Makaveeva, 2014b). A roma programok kommunikációja során kulcskérdés annak felmutatása, hogy azok miként illeszkednek a többségi érdekekhez és az egész település jólétéhez.

Általában találhatóak is ilyen pontok. Mindez szembeűnő például az olyan lakhatási programoknál, ahol infrastruktúra-fejlesztés is történik – ez általában hozzájárul a település emelkedéséhez. Nem véletlenül érveltek a valkovnai (Szlovákia) projekt kapcsán a döntéshozók azzal, hogy az infrastruktúra-fejlesztés mellett a lakóházak fejlesztése a település összes lakosának jó. (Amellett, hogy az érvek a közösség kirekesztődésének következményeire és más szlovákiai jó gyakorlatokra is hivatkoztak.). A Grădinariban (Románia) véghezvitt program azt mutatja, hogy *„az egyik legfontosabb stratégia a támogatás megszerzésére olyan problémák megoldását megtalálni, amelyek közösen felismert problémák, így megoldásukból mind a romák, mind a nem romák profitálhatnak.”*

A felkészülés során alapos mérlegelést igényelnek azok a témák és beállítások is, amelyeket szeretnének elkerülni. Ezekre hasonló részletességgel kell cáfolatokat kidolgozni. Sokfélék lehetnek ezek, és lehetetlen mindenhol, minden helyzetben jól működő receptet megfogalmazni, de érdemes a következőkre felkészülni: a fő kommunikátorok hitelességét aláásó üzenetek (pl. csak azért csinálja, mert sok pénzt keres vele); a roma integrációs projektek kapcsán megjelenhet „az érdemtelenül támogatott romák” gondolata; előkerülhetnek a pánikkeltés különböző módszerei (pl. gyermekeink osztályaiba rossz magaviseletű roma gyerekek kerülnek).

Oktatási integráció: visszahúzhatja-e a többségi tanulókat?

A többségi szülők körében gyakori az a laikus vélekedés, miszerint a roma tanulók integrált oktatása a többi (többségi) tanuló előrehaladására kedvezőtlen hatással van. Magyarországon egy, az integrációs oktatási program eredményességét mérő alapos felmérés viszont azt bizonyította, hogy a roma tanulók olvasáskészsége jobban fejlődik, ha integráltan oktatják őket, és ha az integrációt megfelelő pedagógiai támogatás kíséri, akkor mindezt anélkül éri el, hogy negatívan befolyásolná a nem roma tanulók fejlődését. Ráadásul az alkalmazott korszerű pedagógiai módszerek javítják a tanulók önértékelését, függetlenül etnikai hovatartozásuktól, és növelik a romák társadalmi elfogadottságát a nem roma tanulók körében. A kognitív készségek fejlődése mellett tehát az önértékelés és az etnikai csoportokkal szembeni attitűdök is jelentősen fejlődtek (Kézdi és Surányi, 2008). (A vizsgálat 2005 tavasza és 2007 tavasza között zajlott 30 integráló bázisiskola és nem integráló, hasonló tanulói háttérrel és korábbi eredményekkel rendelkező kontrolliskoláik két-két évfolyamán.

Hangoltság: ténybeszéd és szerénység

Hasonló veszélyeket hordoznak a szervezetek olyan kommunikációs stratégiái, amelyek a „minél kisebb befektetéssel minél nagyobb sikert bemutatni” elven működnek. Az állam, a hivatalok és az önkormányzatok gyakran a kisebb programokat is óriási erőfeszítésként tálalják, azt már nem megmutatva, hogy a közösség szempontjából egy-egy program mekkora hatáskörű, illetve várható-e ennek fényében valódi változás. Ez az eljárás könnyen beválthatatlan elvárásokat ébreszthet a közönségben, és a nagyívű projektek és a nyomor változatlan nagysága közötti ellentmondást sokan hajlamosak lesznek azzal feloldani, hogy a romák maguk tehetnek a helyzetükről: mi már mindent megtettünk értük. Ezért az integrációs programok kommunikációjában elemi érdek, hogy a lehetőségeinket és erőfeszítéseinket ne próbáljuk a valóságosnál nagyobbak bemutatni.

Szintén a hangoltság visszafogottságához tartozik, hogy a konfrontatív vagy ez ennél finomabb kommunikációs stratégiák vezetnek-e eredményre nyílt előítéletesség esetén. *„Grădinari polgármestere számtalanszor megjelenik a médiában. Minden megjelenése során hozzájárul a szokásos cigányellenes előítéletek cáfolatához. Az előítéletekkel szembeni stratégiája sokkal inkább együttműködőként, mintsem olyanként, amelyik konfliktust keltve direkt konfrontál. Így, amikor cigányellenes előítéletekkel szembesül, a Grădinariban tapasztalható pozitív példákat hangsúlyozza, és nem az újságírók véleményét támadja.”* (Ivasiuc, 2014b).

Kommunikátorok és célcsoportok

Még ha nagyon eltérő integrációs projektekről, illetve nagyon különböző körülményekről is van szó, minden projektre igaz, hogy meg kell határozni a véleményvezérek szintjeit. A mi esetünkben biztosan köztük vannak az alábbiak:

- döntéshozó
- civil vezető, aktivista;
- a roma közösség vezetője, aktivistája;
- külső szakértő.

Kulcskérdés, hogy a projektnek legyen legalább egy, nagy hitelességgel és a tájékoztatás kapcsán autoritással rendelkező szóvivője, vezető kommunikátora. Ugyanakkor elkerülhetetlen (pl. mert a média előbb-utóbb megtalálja), hogy hasonló hitelességű roma szóvivő is felerősítse az érintett roma közösség hangját. Az ő hitelessége szintén kulcskérdés:

a helyi viszonyokat nagyban átrendező, esetleg bizonyos csoportoknak nagy érdeksérelmet, akár csak félelmet okozó projekteknél várható lesz, hogy a média talál majd akár olyan romákat is, akik ellentmondanak a program célkitűzéseinek. Az ő semlegesítésükben, meggyőzésükben fontos szerepe lehet a teljes programmal tisztában lévő roma vezetőnek. Emellett szükséges annak a közvetlen szakmai végrehajtói körnek a meghatározása és felkészítése, akiket eséllyel talál majd meg a média. Ők speciális szakmai hitelességgel rendelkeznek a kommunikációban – olykor akár a politikai döntéshozókénál is nagyobb hitelességgel (vannak további fontos kommunikációs szereplők, mint például a helyi orvos, a lelkipásztor, róluk és e speciális kommunikációs hitelükről később lesz szó).

A kommunikátorok felkészítése

Egy-egy program végrehajtása során a projekt vezetői, munkatársai a regionális, sőt alkalmanként az országos média figyelmének középpontjába kerülhetnek, aminek a kezeléséhez nem feltétlenül rendelkeznek elég tapasztalattal. A projekt arcaiként meghatározott kommunikátorok egy ilyen felkészítés mellett egyéb támogatást is kell, hogy kapjanak. Megszólalásaik előtt már jobb, ha megvan az üzenetsomag: ebben a közösen kialakított üzenetek szerepeljenek megfelelő állításokkal és példákkal. Tartalmazza a „Kérdések és válaszok” (Q+A) anyagot: érdemes a stábnak közösen végig gondolnia, hogy milyen kérdések várhatóak egy sajtónyilvános esemény vagy még inkább sajtótájékoztató közben és után. Nagyon fontos a tréning: költséges megoldás, de a tapasztalatlan beszélőnek támogatást adhat a nehezebb, esetleg támadó helyzetek kezeléséhez. Ha erre anyagi okokból nincs is mód, a próba, a gyakorlás akkor is szükséges.

A lehetséges támogatók megtalálása

A szakmai végrehajtóknak – beleértve a családokkal dolgozó szociális munkásokat, pedagógusokat – speciális kommunikációs hitelességük van: e hitelesség egyszerre származik a szaktudásból és a célcsoport közeli, adott esetben hosszú időre visszanyúló ismeretéből. Ezért a végrehajtók meggyőzése, támogatásuk megszerzése már csak kommunikációs szempontból is elengedhetetlen. A program szakmai végrehajtását mindenképp egyeztetni kell velük, terjedjen ki az egyeztetés a kommunikációs javaslatok megfogalmazására is. Ez az a csoport, amelyben attitűdváltást a legstabilabb módon lehet elérni szerepazonosulás révén. Esetükben hivatkozhatunk olyan szakmai és jogi étoszra, amely lehetővé teszi, hogy azonosuljanak a roma gyerekek, családok érdekeivel.

Ugyanakkor a kommunikációs tekintélyeknek van egy jóval tágabb köre, akik szintén nagymértékben befolyásolhatják a véleményeket: azok az informális vezetők, akikre mind a média, mind a szélesebb közönség figyel. Ilyen lehet például a helyi pap/lelkész, a legnagyobb helyi foglalkoztató. Ha biztosra mehetünk, kérjük fel e tekintélyeket a program melletti kiállásra. Ha nem mehetünk biztosra, egy szélesebb tematika (pl. a településen élő szegények helyzetének megvitatása) alkalmat adhat a legnyitottabbak azonosítására, akikkel informálisan tovább folytathatjuk a beszélgetéseket. A legerősebb bevonás a kommunikációba az lehet, ha a projektek végrehajtásába is bevonjuk ezeket a tekintélyeket: Grădinari (Románia) szerencsés helyzetben volt, hiszen az oktatási szereplők és a körzeti orvos is támogatta a programot a kölcsönös előnyök alapján, amit az iskolai eredmények és a legelesettebbek egészségügyi helyzetének javulása hozott.

Gyakori igény egy-egy integrációs projekt lebonyolításakor a külső hitelesítés. Időről időre, elsősorban talán nehézségek esetén, de más alkalmakkor is felmerülhet, hogy a projektben érintett szereplők mellett kiálljanak olyan nem helyi szakértők vagy tekintélyek, akik pusztán jelenlétükkel, elismertségükkel, az általuk képviselt szervezet erejével nyomatékot

tudnak adni a programnak. Akiknek a szava sokat ér nemcsak a helyi, hanem az országos nyilvánosságban is. Ilyen partnerek, támogató megszólalók lehetnek például a téma iránt fogékonyságot mutató civil szervezetek, önkormányzati szövetségek, más helyszínen sikerrel véghezvitt integrációs programok vezetői és érintettjei, állami szervek vezetői. Más szereplők bevonásának egyik jó példája a Várnában (Bulgária) zajló lakhatási program: a folyamatosan megszerveződő, sztrájkjal fenyegető kritikusokkal zajló tárgyalásokba az önkormányzat meghívta az ombudsmant, civil és vallási szervezetek képviselőit. Az önkormányzat ezzel a folyamatos párbeszédre törekvést üzentte, és azt, hogy a program hozzájárul majd sok elesett ember életkörülményeinek javulásához.

Ahogy korábban erről már szó volt, egyes esetekben az Európai Unió is fontos hivatkozási pont lehet a kommunikációban. A helyi önkormányzat ilyenkor az európai szabályozás, az ebből fakadó lépések hangsúlyozásával is igazolhatja lépéseit. Az EU-s vagy más nemzetközi szervezetek, hazai segítségnyújtó szervezetek hangsúlyos, érdemi bevonása, adott esetben vezetőként vagy főpartnerként való megnevezése jelentősen csökkentheti, akár fel is oldhatja a helyi feszültségeket. Ez történt Pécsen, ahol az ENSZ Fejlesztési Programjának (UNDP) és a Máltai Szeretetszolgálatnak volt ilyen szempontból is fontos szerepe egy teleprehabilitációs programban.

Célcsoportok meghatározása

Ha a kommunikációs stratégia végrehajtásában nem is kivitelezhető, hogy egy-egy program során három-négy párhuzamos csoportra célzott stratégiát hajtsunk végre, a tervezésnél érdemes külön is megvizsgálni e csoportokat. A legfontosabbak egyike, hogy a közvetlenül érintett közösséget a különböző típusú projektekkel más és más mértékben vonják be. A roma közösség gyermekei bizonyos programokban (pl. iskolabezárásokkor) nagy utat tesznek meg, és bármennyire érzik is, hogy lényegesen javulhat helyzetük, mégiscsak egy többé-kevésbé megszokott, védett környezetből merészkednek ki az ismeretlenbe. A roma integrációs projektek általában egy hosszú időre visszanyúló kirekesztés és/vagy halmozódó hátrányok következtében beállt helyzetet próbálnak orvosolni. E hátrányok gyakran információs hátrányokat, gyenge érdekérvényesítő képességet, illetve sokszor a hatalomnak való kiszolgáltatottságot is jelentenek. Van, hogy hosszabb idő szükséges az önkormányzat és a roma közösség közötti folyamatos kommunikáció beüzemelésére, olykor apró bizalomépítő lépésekkel, amelyek később a nagyobb ívű programok elkezdését is lehetővé teszik.

Egy példa a bevonásra: „ők mit szeretnének?”

A kavarnai polgármester szinte minden héten lemegy a cigánytelepre, beszél aktuális kérdésekről. Ezek az egyeztetések már a programtervezést is meghatározták, és őt is véleményének megváltoztatására készítették: *„Eredetileg azt gondoltam, hogy a romáknak szociális lakásokat kellene építeni, de az első mandátumom idején majd minden héten elmentem a telepre beszélni az emberekkel. És rájöttem, hogy nem szociális lakásokra, hanem arra van szükségük, hogy tulajdonossá válhassanak és felépíthessék a házaikat. A romák mondták: nem szociális lakásokat, hanem a jelenlegi házak legalizását, és olyan telkeket szeretnének, ahol új házakat építhetünk. [...] Egyszerűen csak olyan körülmények között akartak élni, mint a többi helyi lakos.”* (Makaveeva, 2014b).

A roma közösség (és nem csak vezetőik) megszólítása, és az azzal kapcsolatos bizalomépítés, hogy a településvezetés nem hagyja majd őket magukra, kulcsfontosságú ezekben a projektekben – nem véletlen, hogy oly sokszor halljuk azt a kritikát, hogy „idejöttek,

aztán magunkra hagytak minket”. E váltást segíteni kell, ami nem kizárólag kommunikációs szempontból lényeges. Nem csoda, ha a többségi lakosság egy részének ellenállását látva, vagy adott esetben a politikai váltógazdaságból kifolyólag az új helyi hatalomnak kiszolgáltatva, a családok egy része a korábbival ellentétben, adott esetben a nyilvánvalóan tűnő érdekével ellentétes nyilatkozatot tesz majd, adott esetben pedig kihátrál a programból. Ráadásul vannak nehezen értékelhető, megosztó megoldások is, ilyen például, amikor egy rosszabb helyzetű telepről szintén szegregált, de valamivel jobb feltételek közé kerülnek a családok. 2012 májusában, egy héttel a helyhatósági választások előtt a romániai Nagybánya rendeletet hozott 100-150 roma család áthelyezéséről a Craica nevű telepről egy 2009-ben bezárt vegyianyag-gyár területére. A döntés megosztotta a közösséget: egyesek örültek, hogy jobb körülmények közé kerülnek, míg mások azt mondták, hogy régi lakhelyükön kellett volna maradniuk. Nem sokkal az átköltöztetés után néhány család visszaköltözött az eredeti telepre (Chiritoiu és Constantin, 2012).

Mindannyian ismerjük azt a forgatókönyvet, hogy egy iskolai deszegregációs program során előbb-utóbb előkerülnek olyan roma szülők, akik azt nyilatkozzák, hogy nekik semmi bajuk nem volt a korábbi helyzettel, és nem értik, miért hozott a bíróság ítéletet a szegregáció megszüntetéséről – ez történt például a szlovákiai Szentmihályfalván (Sarisske Michalany) vagy Nyíregyházán. Ezt a kockázatot csökkentheti a folyamatosan fenntartott kommunikáció és az érintettek olyan bevonása, amitől magukénak érezhetik a programot. Gyakran magát a közösséget is meg kell nyernünk: lehet, hogy félelmek, lehet, hogy más miatt, de nem automatikusan támogatják a programokat. Erre nem ismerünk jobb eszközt, mint az érintettek kezdetől fogva hangsúlyos bevonását a tervezésbe és a végrehajtásba is. Ez közös rendezvényekkel akár kommunikációs alkalommá is tehető.

A felkarolás (az együttműködés helyett) megbélyegzéshez vezet

A romániai felsőoktatási programról (melyben megkönnyítették a roma diákok bejutását a felsőoktatásba) szóló esettanulmány (Ivasiuc, 2014) fontos adalékkal szolgál arról, hogy egy ilyen program rossz végrehajtása hogyan vezethet a többségiek diszkrimináltságának érzéséhez és a kedvezményezetek önbizalomhiányához. Az esettanulmány szerint: „[...] az ilyen programok végrehajtóinak tudatában kell lenniük, hogy bizonyos érdekcsoportok vagy a szélesebb közvélemény megbélyegzi majd az ilyen intézkedéseket, és alacsonyabbrendűként állítja majd be azokat, akikre kiterjed. Ennek elkerülése érdekében fontos olyan támogatókat találni, akik hatékonyan tudnak az ilyen stigmákkal szembeszállni, bátorítani tudják azokat, akik igénybe vehetik ezeket a szolgáltatásokat, és további érdekcsoportok támogatását is megerősíthetik (tanárok, szülők, iskolatársak).”

Közvetlenül érintett közösségnek kell tekintenünk azokat is, akik bármely ok miatt eddig nem éltek együtt romákkal, gyermekeiknek pedig most lesz először roma osztálytársuk – ők kiemelten kitettek a különböző pánikkeltéseknek. Gyakran az is elég, ha átíratják a gyermekeiket máshová, vagy csak felvetik ennek lehetőségét. Ez történt a vegyes osztályok miatti petíciók kapcsán Martinban (Szlovákia) és Pazardzhik városában (Bulgária), ahol 2012 szeptemberében 24 többségi elsős gyermek beiratását vonták vissza a szülők.

E kör kiterjedése projektenként más és más: egy iskolai deszegregációs projekt esetében például hosszú távra és intenzíven involválódnak többségi gyermekek és szüleik is, olyan mértékben, amilyenben egy telepfelszámolási programnál talán csak a közvetlen szomszédságba kerülőknél jelenhet meg félelem, idegenkedés. Itt válik igazán hangsúlyossá, hogy már a program korai fázisaiban elkezdődik-e a tájékoztatás, és később folyamatosan rendelkezésre áll-e a stáb erre felhatalmazott tagja, aki a felmerülő problémákra, kérdésekre azonnali válaszokat tud adni.

A szélesebb közvélemény

Az ennél tágabb többségi célcsoport határai és belső törésvonalai a legelmosódottabbak, holott már csak választóként sem lehet közömbös a véleményük alakulása. Ők vannak a legtöbben, és ha nem is a meggyőzésük, legalább a nyílt ellenállásuk megszerveződésének elkerülése definiálható célként. Mint általában, az ő esetükben is fontos lehet azonosítani azokat a tekintélyszemélyeket, akik kiállása a projekt mellett hozzájárulhat a sikerhez. Mind a vélemények feltárására, mind e széles kör ráhangolására alkalmasak lehetnek olyan megelőző véleménykutatások és konzultációsorozatok, amelyek például a helyi oktatásügy általános kérdéseivel kapcsolatosak, illetve lehetnek egyben érzékenyítő jellegűek is, például: Milyen kiegészítő szolgáltatásokat látna szükségesnek ahhoz, hogy a gyermeke osztályába bekerülő roma gyerekek sikeresen részt tudjanak venni az osztály munkájában? A válaszokat, ötleteket felhasználhatjuk a programtervezés és a hivatkozások terén is.

Az előítéletekről sem érdemes előítéletesen gondolkodni: a hallgatag többség is többféle

A kutatások alapján a roma inklúzió számíthat némi többségi támogatásra. Romániában arra a kérdésre, hogy a roma integrációt milyen eszközök támogathatják, a válaszadók többsége az oktatást (57% első vagy második helyen említette) és a munkapiaci integrációt említette (41%) (NCCD-RIES, 2013). Egy 2010-es felmérés szerint a nem romák 69%-a azt gondolja, hogy a kormány eleget tett a roma integrációért (RIES, 2010). Magyarországon a közvélemény általában véve szintén fontosnak tartja a roma gyerekek megfelelő oktatását. Vannak reménykeltő jelek a különböző konfliktusok értelmezése kapcsán is: a TÁRKI egy 2003-as, 1544 települést felölelő kutatása (TÁRKI, 2004) alapján 2003-ban a települési konfliktusokat régióként is nagyon eltérő módon érzékelték etnikai konfliktusként az önkormányzati vezetők. Bár az etnikai konfliktusokat a magas roma arányú Észak-Magyarországon és Észak-Alföldön tartották a leggyakoribbnak, de ezeken a területeken is csak a települések harmadában történt ez. A szintén magas roma arányú Dél-Dunántúlon mindössze csak a települések negyedében.

A bizonytalanok támogatóvá tétele

Ritka lehetőség, ám mindenképpen megfontolásra érdemes, hogy a település vezetői egy, a lakosságban felmerülő szándékot emeljenek a központi cselekvés szintjére. Mennyivel erősebb az az integrációs kezdeményezés, ami a többség oldaláról fakad, de a roma kisebbség tagjait kívánja a korábbinál előnyösebb helyzetbe hozni! Számptalan nehézség, akadály, dilemma lenne így feloldható. A magyarországi Gyöngyös példája mutatja, hogy ez is megtörténhet. Az egyik helyi iskolába járó nem roma gyerekek szülei maguk álltak ki azért, hogy a roma gyerekeket integrálja a város vezetősége, hogy az ő gyerekeikkel egyenlő színvonalú oktatást kapjanak. A romák oldaláról nem volt ellenállás, a szülők erőfeszítéseit siker koronázta. Ha akár csak a szikrája is tapasztalható annak, hogy a többségi társadalom tagjai oldaláról érkezik szándék vagy igény, azt mindenképpen érdemes felkarolni.

A közös helyi értékekre hivatkozás is nagy erő lehet, Grădinari (Románia) polgármesterének számos kezdeményezése elsősorban a takarékosságot és a jó gazdálkodást igyekezett hangsúlyozni. Ez könnyen értelmezhetővé vált, hiszen egybeesett a többség által egyébként is fontosnak tartott szempontokkal, a hatékonytalan állami adminisztráció megváltoztatásának szándékával. Amikor ilyen érvelések kapnak teret és épülnek a közvélemény előtt, akkor egyre nehezebbé válik ellenző vélemények megfogalmazása.

A nyíltan kiálló ellenzők és az általuk elindított dinamikák

Egy-egy roma program kapcsán sokféle irányból és motivációval érkehetnek erős kritikák. Ezek előzetes felmérése, az ellenzők és érdekeik részletes elemzése, üzenetek, válaszok tervezése kulcsfontosságú a kommunikáció szempontjából is. Lássunk néhány egymást is átfedő, az üzenetformálás szempontjából azonban külön-külön is végiggondolandó csoportot. A kritikák jöhetnek a helyi élitek felől, akik korábbi „privilegizált”-nak tekintett helyzetüket féltik, például azt, hogy gyerekeik nem járnak roma gyerekekkel egy iskolába. Ők rendelkeznek a legnagyobb kapcsolati tőkével, ezért ők lehetnek a legsikeresebb kritikusok is. Ugyanakkor ők azok is, akik nagyobb eséllyel vonhatják ki magukat a döntés alól (például átíratják a közeli nagyváros iskolájába a gyerekeiket, alapítványi iskolát szerveznek), és valószínűleg olyan részén élnek a településnek, amely kevésbé érintett lakhatási integrációs programokban.

Jöhetnek a kritikák olyan helyi érintettek felől, akik úgy érzik, az integrációs program veszélybe sodorhatja törekeny státuszukat (pl. csökkenni fognak a lakásárak az utcában, ahová cigány családok költöznek) és/vagy biztonságukat (gyakran úgy fogják fel az első roma család vagy az első roma osztálytárs érkezését, mint „a vég kezdetét”). Igen gyakran a pánik vezérli az innen jövő tiltakozást, és gyakran megszerveződésének dinamikája is a pánikéra hasonlít. E programok egyik nagy dilemmája, hogy egy ilyen, a döntéshozók által támogatott, de a lakosság által kételkedve figyelt, esetleg éppen félelmeket keltő döntések miként nem válnak pánikká. Ezek a pánikok ráadásul nemcsak a félelem terjedésével, hanem a támogatók elhalkulása révén is terjednek. A kritikusok hangjának megerősödése elvezethet a hallgatási spirál kialakulásához, amikor a támogatók, az ellenzők erősödő hangját hallva, elnémulnak. Mindez egy olyan helyzethez vezethet, amelyben az ingadozók majd azt gondolják: a kritika a többségi vélemény. A pánikkal rokon vonás az is, hogy e félelmeket nehezen lehet csillapítani racionális érveléssel, de az is, hogy fenntartásuk egyik záloga, ha démonizáljuk a félelem tárgyát. A racionális érvelésekkel szemben leginkább a találkozások megszervezése, az integrációs programokban érintett romák emberközelsége hozása, közös tevékenységek csillapíthatják ezeket a félelmeket.

Speciális eset lehet, amikor a végrehajtókban terjed pánik: ez különösen iskolai integrációs programoknál lehet lényeges. Például a pedagógusok egy részének félelme azzal kapcsolatban, hogy miként fog tudni megbirkózni a korábbi, általában rosszabb színvonalú iskolából jött gyerekek esetleges lemaradásával, illetve az osztályban előálló esetleges feszültségekkel. Az ilyen esetekre a szakmai felkészítés, a jó gyakorlatok bemutatása és a szakmai szerepazonosulás erősítése lehet a válasz.

Fontos – és külön elemzendő – terület a politikai ellenzék és téma pártpolitikai tereppé tétele. A roma integrációs projekteknek, minden bizonnyal, az teszi a legrosszabbat, ha helyi politikai csatározások áldozatává válnak. Az sem véletlen, hogy a sikeres nemzetközi szegénységellenes programok, (pl. a feltételekhez kötött képzéstámogatási CCT-programok) többsége széles körű politikai támogatás megszerzése után indult el. A mindenkori ellenzéknek első látásra érdeke lehet bármely önkormányzati program kudarca, de csak első látásra. Kulcskérdés, hogy el tudjuk-e hitetni: vannak olyan közös érdekek, amelyekbe nem szabad beengedni a pártpolitikát. Mindezt van, hogy hatékony és transzparens döntéselőkészítéssel, és van, hogy olyan helyzetek előállításával lehet elérni, amiben kínos nem támogatni egy projektet. Az első értelmezési keretet az aktív fél, jelen esetben a döntéshozó állítja fel. Ha az ellenfeleink jól láthatóan politikai haszonszerzés céljából ellenzik vagy akadályozák nyíltan vagy rejtetten a programot, akkor ezt érdemes világossá tenni, és érvelhetünk azzal, hogy a nyomornak nincs politikai hovatartozása. Másrészt szervezhetünk olyan, a roma közösség bevonására épített helyzeteket, (pl. egy

kihelyezett képviselő-testületi ülést), ahol az ellenzőknek kínos lesz nem elmenni, de nyíltan kritizálni is. Az integrációról folytatott politikai vitákat gyakran az teszi lehetővé, hogy a kritikusok nincsenek vitahelyzetbe kényszerítve: monológok zajlanak egymás mellett. Valkován (Szlovákia) az egyeztetések dinamikája így nézett ki: a hivatalnokok és a helyi civil szervezetek egyeztetése céljából a polgármester lakossági találkozókat szervezett. Az egyik civil szervezet képviselője szerint az első találkozó nagyon feszült légkörben, nagyon agresszív nyelven zajlott. A második találkozón a tömeg egy része rájött, hogy korábbi attitűdje nem volt helyes, megpróbálták a becsületüket helyreállítani. A harmadik találkozó már teljesen más volt, célvezérelt és barátságos hangulatban telt.

Kihívások és kezelésük

Bár minden projekttel kapcsolatban a legjobbat érdemes remélni, a legrosszabbra is fel kell készülni. Bármely korábban említett vagy egyéb okból bekövetkező válság nemcsak megnehezítheti, hanem el is lehetetlenítheti a projektet, alááshatja a kezdeményezők elismertségét, kárt okozhat az egész közösségnek. Még a kevésbé ambiciózus integrációs projektek is jelentősen kitéttek a különböző kríziseknek. Az elmúlt évtized során a térség több országában tapasztalható extrémizálódás, a közösségekben gyakran eleve jelen lévő a roma kisebbség és a többség közötti feszültség, az erőforrások szűkössége mind-mind érzékeny területté teszik a status quo megváltoztatására tett kísérleteket, valamint óvatosságra intenek. Sokszor elég egy rossz megjegyzés, egy félreértett közlés, egy figyelmen kívül hagyott körülmény, és máris robbanásközeli helyzet állhat elő. Ezekre is érdemes készülni.

A lehetséges krízishelyzetek, azok kommunikációs szempontú feltérképezése elemi érdek még akkor is, ha azok többsége csak igen kis eséllyel következhet be. Ugyanis a válságkommunikációs felkészülés elmaradása később, krízis esetén szükségszerűen időhiányt okoz, ami kapkodáshoz, téves üzenetek megfogalmazásához, hibás döntésekhez vezet, így végképp veszélybe sodorhatja a projektet. A válságkommunikációs terv célja, hogy válság esetén megelőzze, de amennyiben ez nem lehetséges, legalább minimalizálja a projektben keletkező károkat, valamint a válság időszakában segítse a projekt folyamatos és zavartalan végrehajtását.

Irodalom

- Allport, G. W. (1977): *Az előítélet*. Gondolat, Budapest.
- Aronson, E. (2008): *A társas lény*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Chiritoiu, A. és Constantin, A. (2012): *Field visit report*. Baia Mare, 28-29 June, Internal document.
- Csepeli György, Fábán Zoltán és Sik Endre (2006): Xenofóbia és a cigányságról alkotott vélemények. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/a881.pdf>
- Fejes József Balázs (2018): A deszegregációval kapcsolatos ismeretek és vélemények befolyásolási lehetőségei pedagógusok körében. In: Fejes József Balázs és Szűcs Norbert (szerk.): *Én vétkem. Helyzetkép az oktatási szegregációról*. Motiváció Oktatási Egyesület, Szeged. 111–125.
- Havas Gábor (1999): A kistelepülések és a romák. In: Glatz Ferenc (szerk.): *A cigányok Magyarországon*. Magyar Tudományos Akadémia, Budapest. 163–203.
- Ivasiuc, A. N. (2014a): *How to communicate on (affirmative) action*. Internal document.
- Ivasiuc, A. N. (2014b): *Grădinarii, Romania: What a Roma mayor can do*. Internal document.
- Jhally, S. és Lewis, J. M. (1992): *Enlightened Racism: The Cosby Show, Audiences and the Myth of the American Dream*. Westview Press, Colorado.
- Juhász Attila és Molnár Csaba (2016): Keleti extrémek. HVG. http://derexindex.eu/images/download/HVG1633_1_dosszie.pdf
- Kegyé Adél (2018): Áldott szegregáció. In: Fejes József Balázs és Szűcs Norbert (szerk.): *Én vétkem. Helyzetkép az oktatási szegregációról*. Motiváció Oktatási Egyesület, Szeged. 233–247.

- Kézdi Gábor és Surányi Éva (2008): *Egy sikeres iskolai integrációs program tapasztalatai. A hátrányos helyzetű tanulók oktatási integrációs programjának hatásvizsgálata 2005–2007*. Educatio Társadalmi Szolgáltató Közhasznú Társaság, Budapest.
- Makaveeva, L. (2014a): *Educational desegregation in municipality of Kyustendil, Bulgaria*. Internal document.
- Makaveeva, L. (2014b): *The strategic communication in Kavarna*. Internal document.
- National Council for Combating Discrimination and the Romanian Institute for Evaluation and Strategy (NCCD-RIES) (2013): Perceptions and Attitudes regarding Discrimination. http://www.ires.com.ro/uploads/articole/ires_cncd_perceptii-si-atitudini-privind-discriminarea-2013.pdf
- Pratkanis, A. és Aronson, E. (1992): *A rábeszélőgép. Élni és visszaélni a meggyőzés mindennapos mesterségével*. Ab Ovo, Budapest.
- Romanian Institute for Evaluation and Strategy (RIES) (2010): The Public Perception on the Roma Minority, Romanian Institute for Evaluation and Strategy. http://www.ires.com.ro/uploads/articole/perceptia_publica_a_minoritatii_rome_sondaj_ires.pdf
- Stewart, M. (2012): New Forms of Anti-Gypsy Politics: a Challenge for Europe. In: Stewart, M. (szerk.): *The Gypsy 'Menace'. Populism and the New Anti-Gypsy Politics*. Hurst Publishers, London.
- Szűcs Norbert (2018a): A hódmezővásárhelyi deszegregációs intézkedés: az oktatási rendszer esélyegyenlőség-fókuszú komplex átszervezése. In: Fejes József Balázs és Szűcs Norbert (szerk.): *Én véttem. Helyzetkép az oktatási szegregációról*. Motiváció Oktatási Egyesület, Szeged. 343–353.
- Szűcs Norbert (2018b): Deszegregációs tervek előkészítésének és megvalósításának módszertana sokiskolás településeken. In: Fejes József Balázs és Szűcs Norbert (szerk.): *Én véttem. Helyzetkép az oktatási szegregációról*. Motiváció Oktatási Egyesület, Szeged. 355–365.
- TÁRKI (2004): Jelentés. A TÁRKI Önkormányzati Adatbank 2003 őszi adatfelvétele. Társadalomkutatási Intézet, Budapest. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/a508.pdf>