

**A KORMÁNYZATI KOMMUNIKÁCIÓ FELADATAI ÉS
GYAKORLATA EGÉSZSÉGÜGYI VAGY MÁS
VESZÉLYHELYZET IDEJÉN MAGYARORSZÁGON**

**A COVID-19 ÉS AZ OROSZ-UKRÁN HÁBORÚ VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓJA, VAGYIS EGY
INFORMÁCIÓS HÁBORÚ KIBONTAKOZÁSA**

2024. december 10.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS.....	3
1. A KUTATÓMUNKA CÉLJA ÉS MÓDSZERE.....	7
1.1 A dolgozat diszciplináris háttere és fogalmai.....	7
1.2 Hogyan is illeszkedik a válságkommunikáció az állam védelmi rendszerébe?.....	9
1.3 A dolgozat célja – kutatási kérdések/hipotézisek.....	9
1.4 A kutatási módszer.....	10
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	12
2.1 Az egyes hivatásrendek és a (válság)kommunikáció.....	12
2.2 A kormányzati kommunikáció jelentősége.....	14
2.3 A válságkommunikáció cél- és feladatrendszere.....	15
2.4 Egészségügyi veszélyhelyzet mint válságkommunikációs kihívás.....	17
3. A KORMÁNYZATI VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ GYAKORLATA.....	21
3.1 A veszélyhelyzeti kommunikáció hazai (politikai, közéleti, retorikai) kontextusa.....	22
3.2 A Covid-19 pandémia során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek	26
3.3 Az orosz-ukrán háború során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek	27
3.4 A válságkommunikáció tanulságai.....	31
ÖSSZEFOGLALÁS.....	33
IRODALOMJEGYZÉK.....	35

ÁBRAJEGYZÉK

1. Ábra saját szerkesztés: A honvédelmi és biztonságpolitikai kommunikáció összehasonlítása.....	3
2. Ábra saját szerkesztés: A kommunikáció aspektusai.....	13
3. Ábra saját szerkesztés: A kormányzati kommunikáció feladatai.....	15
4. Ábra A válságkommunikáció célrendszere Forrás: saját szerkesztés (Kriskó, 2023, 55).....	15
5. Ábra: Orbán Viktor bejegyzése a harcról; Forrás: Orbán Viktor hivatalos Facebook oldala, 2022. május 6.....	23
6. Ábra forrás: Magyarország a béke pártján; Forrás: Magyarország kormánya Facebook oldal.....	24

BEVEZETÉS

A 2019. év végén indult koronavírus járvány hatalmas kihívások elé állította az egész világot. Egy ilyen gyors terjedésű – és mint tapasztaltuk, tömeges halálozással járó – vírus esetében az állam- és közigazgatás együttes cselekvésére, sőt politikai, mi több, nemzetek feletti szinten világpolitikai akaratra és fellépésre van szükség, hogy az intézkedések a társadalom érdekeit, az emberi élet és egészség védelmét szolgálják. Alapvető elvárás, hogy a kommunikáció átlátható, mindenki számára megnyugtató és tiszta legyen.

Még fel sem ocsúdhatott a kormányzat (vagy mi, állampolgárok) a járvány hozta kihívásokból, mikor egy újabb más természetű, de megint egy kormányzati szintű válaszokat igénylő helyzet állt elő. Oroszország és Ukrajna között fegyveres konfliktus tört ki. Ez a katonai ellentét összetett kihívásokat hozott felszínre, nemcsak politikai, katonai, de kommunikációs síkon is. Megmutatkozott, hogy a kormányzati kommunikáció szerepe és dinamikája hasonló fontosságú mind a humanitárius válságok, mint egy szomszédos országban kitört háború esetén. A továbbiakban külön ismertetjük, hogy milyen szerepet töltenek be a választott kormányzati kommunikációs stratégiák az egyes helyzetekben. A magyar vonatkozásai széleskörűek és komplexek lehetnek. Ebben a dolgozatban a kormányzati, azon belül is az egészségügyi és a honvédelmi, illetve a biztonságpolitikai kommunikáció kulcsfontosságú területeit vizsgáljuk válságok idején.

Kategória	Honvédelmi kommunikáció	Biztonságpolitikai kommunikáció
Definíció	A nemzeti védelmi és katonai ügyekkel kapcsolatos kommunikáció, beleértve a hadsereg működését és stratégiáit.	A nemzeti és nemzetközi biztonság kérdéseiről szóló kommunikáció, amely magában foglalja a terrorizmust, kiberbiztonságot, és a nemzeti biztonsági politikákat.
Fókusz	A katonai műveletekre, védelmi intézkedésekre és a nemzeti szuverenitás védelmére koncentrált.	A szélesebb körű biztonsági kérdésekre, beleértve a gazdasági, energetikai és kiberbiztonsági aspektusokat is.
Példák	- Katonai mozgósítás bejelentése - Védelmi stratégiai dokumentumok nyilvánosságra hozatala - Közlemények a katonai gyakorlatokról.	- Tájékoztatás a terrorizmus fenyegetéseiről - Kiberbiztonsági irányelvek közlése - Közlemények a nemzetbiztonsági stratégiákról.
Cél	A nemzeti védelem erősítése, a katonai morál fenntartása, és a lakosság támogatásának biztosítása a védelmi intézkedések iránt.	A nemzet biztonságának megőrzése a széles körű fenyegetésekkel szemben, valamint a közbizalom és biztonság fenntartása.
Kommunikációs csatornák	Hivatalos katonai közlemények, sajtótájékoztatók, katonai események és média megjelenések.	Hivatalos kormányzati jelentések, sajtótájékoztatók, nemzetközi fórumok és közösségi média.

Szereplők	- Honvédelmi minisztérium - Katonai vezetők - Hadsereg kommunikációs osztályai.	- Kormányzati biztonsági ügynökségek - Nemzetbiztonsági tanácsok - Biztonsági szakértők.
------------------	---	--

1. Ábra saját szerkesztés: A honvédelmi és biztonságpolitikai kommunikáció összehasonlítása

A fenti táblázat szemléletesen mutatja be a honvédelmi és a biztonságpolitikai kommunikáció közötti alapvető különbségeket és hasonlóságokat. Míg a honvédelmi kommunikáció elsősorban a katonai műveletekre, a nemzeti védelemre és a hazai erők mozgósítására összpontosít, addig a biztonságpolitikai kommunikáció szélesebb körű biztonsági kérdéseket ölel fel, mint például a terrorizmus, a kiberbiztonság, és a nemzetközi fenyegetések kezelése.

Míg a honvédelmi kommunikáció kezdetben elsősorban a katonai műveletekre és a nemzeti védelemre összpontosított, az 1989-es rendszerváltás után a Magyar Honvédség PR tevékenysége kibővült, és a társadalmi elismerés növelésére, valamint a belső bizalom és támogatás elnyerésére helyezte a hangsúlyt. (Nádor, 1993) A katonai médiának ebben az új kontextusban kiemelkedő szerepe van a belső és külső kommunikációban egyaránt. A Honvédelmi Minisztérium társadalmi és sajtókapcsolatai a honvédelmi miniszter irányítása alatt működnek, és céljuk a honvédség arculatának alakítása, valamint a társadalmi elfogadtatás erősítése. A hadsereg identitásának formálása magában foglalja a katonai hagyományok, erények és értékek bemutatását, valamint a múlt, jelen és jövőkép társadalmi kommunikációját (Galambos, 1997).

Mindkét kommunikációs forma alapvető fontosságú a társadalom biztonságának és stabilitásának megőrzése érdekében, de eltérő célközönséget eltérő üzenetekkel céloz meg. A honvédelmi kommunikáció gyakran a hazafias érzéseket és a katonai morált erősíti, míg a biztonságpolitikai kommunikáció inkább a nemzetközi és belső biztonsági kihívásokra hívja fel a figyelmet, és olyan stratégiákra, amelyek ezek kezelésére irányulnak (Eriksson, J. 2001).

Ez a különbségtétel segít megérteni, hogyan reagálnak a kormányok és a különböző biztonsági szervezetek a különféle fenyegetésekre és válsághelyzetekre. Az ilyen jellegű kommunikáció összehangolt és célzott alkalmazása elengedhetetlen ahhoz, hogy a lakosság kellően tájékozott legyen, és a társadalom megfelelően felkészülhessen a kihívások kezelésére.

Ahhoz, hogy megértsük a kapcsolatokat és összefüggéseket ezen területek között, először arra kell rámutatnunk, hogy az egészségügyi és a honvédelmi/biztonságpolitikai kommunikáció szorosan összefonódik a válsághelyzetek kezelésében, hiszen mindkettő célja a lakosság biztonságának és tájékoztatásának biztosítása, különböző – de egymást kiegészítő – eszközökkel és stratégiákkal. Később pedig kitérünk arra, hogyan illeszkednek ezek az állam védelmi rendszereibe. Dolgozatomban éppen ezért előbb áttekintem a kormányzati kommunikáció kulcsterületeit és azok kapcsolódási pontjait, prioritásait válságok idején. Módszerül az

esettanulmányt és a médiaelemzést választottam, mivel ezek lehetővé teszik a válságkommunikáció gyakorlati megvalósításának mélyreható elemzését és értékelését. A kutatás során két konkrét esetet vizsgálók: a Covid-19 járvány idején folytatott kormányzati kommunikációt és az orosz-ukrán háború kapcsán alkalmazott kommunikációs stratégiákat.

Kutatásomnak azzal a feltevéssel vágok neki, hogy a különböző válsághelyzetek során a kormányzati kommunikációban alkalmazott stratégiák és üzenetek hasonló elemeket tartalmaznak, amelyek célja a közvélemény megnyugtatása és a társadalmi stabilitás fenntartása.

A dolgozat ezért a kommunikáció- és médiatudományok és a válságkezelés, illetve a biztonság¹- és védelempolitika² tudományterületeinek találkozási pontjában teszi fel kérdéseit, és ezek szakirodalmából merít elsődlegesen. A dolgozat elméleti megalapozását követően áttekintem a kormányzati kommunikáció különböző területeit, beleértve az egészségügyi, honvédelmi és biztonságpolitikai kommunikációt, valamint ezek válsághelyzetek alatti prioritásait és összefüggéseit.

A dolgozat fő fejezeteiben részletesen ismertetem a Covid-19 járvány és az orosz-ukrán háború idején alkalmazott kormányzati kommunikációs stratégiákat. Az elemzés során különös figyelmet fordítok arra, hogyan használták a kormányzati szervek a különböző kommunikációs csatornákat és platformokat a válságok kezelésére és a társadalmi bizalom fenntartására.

A dolgozat a válságkommunikáció hatékonyságának és kihívásainak vizsgálatával zárul, valamint javaslatokat fogalmaz meg a jövőbeli válságkezelés javítására.

A dolgozat újdonságértéke abban rejlik, hogy átfogó képet nyújt a kormányzati kommunikáció működéséről két jelentős válsághelyzetben, és feltárja azokat a kommunikációs stratégiákat és gyakorlatokat, amelyek hatékonyak voltak a közvélemény tájékoztatásában és a társadalmi stabilitás fenntartásában. Ezzel a dolgozat hozzájárul a kormányzati válságkommunikáció jobb megértéséhez és fejlesztéséhez, különös tekintettel a modern médiakörnyezetben jelentkező kihívásokra és lehetőségekre.

A dolgozat elkészítése során kihasználok a Semmelweis Egyetemen szerzett (munka)tapasztalataimat, ahol a járvány idején közvetlenül tapasztalhattam meg az egészségügyi kommunikáció és válságkezelés jelentőségét. Ezen élmények és tapasztalatok révén mélyebb megértést nyertem a kormányzati kommunikáció kihívásairól és felelősségéről, amelyeket a dolgozatomban részletesen elemzek és bemutatok.

¹ A biztonságpolitika azon politikai célok, stratégiák és eszközök összessége, amelyek egyszerre szolgálják a béke megőrzését, a háborúk megelőzését, valamint a fenyegetések és veszélyek elleni hatékony fellépés feltételeinek megteremtését (Gazdag–Remek, 2018: 20).

² „A védelempolitika kormányzati elmélet és gyakorlat, „szakpolitika”, amely az adott ország/szövetség védelmével, haderőinek fejlesztésével, a hadsereg és az egész védelmi szektor felépítésével és működésével foglalkozik.” (Szenes, 2008, 27)

A kormányzati egészségügyi és honvédelmi és biztonságpolitikai kommunikáció kulcsszerepet játszik a modern társadalmakban, különösen konkrét (aktuálisan fenyegető) válságszituációkban/válságidőszakokban. Ez a komplex kommunikációs hálózat létfontosságú a lakosság egészségének védelméhez, a válságok kezeléséhez és a közvélemény felelős tájékoztatásához.

A témaválasztáshoz a legfőbb indítást az adta, hogy munkahelyemen, a Semmelweis Egyetemen, közvetlenül is szembesültem a kihívásokkal, amiket a válságkommunikáció terén tapasztaltunk. Az egészségügy és az oktatás területén dolgozva különösen fontosnak tartom a hatékony kommunikációt a válságok idején, mivel ez hozzájárul a lakosság és a munkatársak megfelelő tájékoztatásához, a nyugalmuk fenntartásához és a válság hatékony kezeléséhez. Emellett az összehasonlító elemzés e két különböző veszélyhelyzet kommunikációjában értékes tanulságokat kínálhat a jövőbeni válságokra történő felkészülés és társadalmi szintű válságkezelés terén. Azért tartom fontosnak ezt a témát, mert a válságkommunikáció hatékony és átlátható kezelése kiemelkedő jelentőséggel bír a válságok során, különösen az egészségügy és oktatás területén dolgozók számára. Egy válság során a lakosoknak és a munkatársaknak megbízható információra van szükségük a helyzet megértéséhez, a félelmek csökkentéséhez és az elővigyázatossági intézkedések betartásához. Emellett a megfelelő kommunikáció hozzájárulhat az erőforrások hatékonyabb mobilizálásához és a válságkezelés sikeréhez.

A válságkommunikáció a Covid-19 és az orosz-ukrán háború esetében is kulcsszerepet játszik, és az ezekben a helyzetekben alkalmazott kommunikációs stratégiák összehasonlító elemzése értékes információkat szolgáltat a jövőbeni válságokhoz való felkészülés és azok hatékony kezelése szempontjából. A tudományos kutatás és a szakirodalom elemzése révén kívánom feltárni ezeket a szempontokat, és hozzájárulni a válságkommunikáció hatékonyságának növeléséhez a hasonló helyzetek kezelése során.

1. A KUTATÓMUNKA CÉLJA ÉS MÓDSZERE

Az alábbi fejezetekben röviden összefoglalom, hogy mely tudományterületek ismeretanyagát használok fel kutatómunkám során, majd rátérek a dolgozat kulcsfogalmainak bemutatására.

1.1 A dolgozat diszciplináris háttere és fogalmai

A dolgozatom célja, hogy megértsük a kormányzati szintű "válságkommunikáció" természetét, dinamikáját, és a kormányzat felelősségét a válságok kommunikációjában. A témaválasztást az aktuális világiárvány és a kelet-ukrajnai konfliktus kihívásai ihlették. Az egészségügyi kommunikáció fogalmának és jelentőségének tisztázása után, ez a dolgozat a kormányzati kommunikáció működését, felelősségét és hatékonyságát vizsgálja a médiában megjelenő anyagok kvalitatív elemzésével.

A válságkommunikáció fogalmát a tudományos irodalom számos módon definiálja. Általánosságban a válságkommunikáció az a folyamat, amelynek során szervezetek, kormányzatok vagy más érintett szereplők gyorsan reagálnak egy válsághelyzetre, információt nyújtanak, és igyekeznek minimalizálni a válság okozta károkat. A válságkommunikáció elsődleges célja a közvélemény tájékoztatása, a pánik elkerülése, valamint a bizalom fenntartása a válságkezelés során (Coombs, 2007; Fearn-Banks, 2016).

A *válságkommunikáció* elméleti keretében kiemelt szerepet kap a **Situational Crisis Communication Theory (SCCT)**, amely W. Timothy Coombs nevéhez fűződik. Ez az elmélet azt vizsgálja, hogy a válság típusától és az érintett szervezetek felelősségi szintjétől függően milyen kommunikációs stratégiák a leghatékonyabbak. Például a kormányzatok esetében a válság során alkalmazott retorika vagy kommunikációs narratíva jelentős hatással lehet az állampolgárok válságkezelésbe vetett bizalmára és együttműködési hajlandóságára.

A válságkommunikációt három fő szakaszra bonthatjuk (Ulmer, Sellnow & Seeger, 2017):

1. **Megelőzés:** A válságok előrejelzése és a megfelelő kommunikációs terv kidolgozása.
2. **Válságkezelés:** A válság kitörésekor történő gyors és hatékony információátadás, amely során fontos, hogy a kommunikáció transzparens, időszerű és hiteles legyen.
3. **Helyreállítás:** A válság utáni időszak, amely során a kormányzatnak a közvélemény megnyugtatására, a tanulságok levonására és a hosszú távú stratégiai lépések kommunikációjára kell összpontosítania.

Ezenkívül a válságkommunikáció eszköztárában fontos szerepet játszik az **Image Repair Theory (IRT)**, amely a válság után a szervezet vagy a kormány hitelességének helyreállítására koncentrál. A magyar kormány például a Covid-19 és az orosz-ukrán háború kapcsán gyakran alkalmazott háborús retorikát, amely jól illeszkedik az IRT azon stratégiájához, amely a közvélemény figyelmének irányítására és a támogatottság fenntartására összpontosít.

Az *egészségügyi kommunikáció* az emberek tájékoztatása és oktatása az egészséggel kapcsolatos kérdésekről. Az egészségügyi kommunikáció számos területet foglal magában, beleértve a telemedicinát, amely a távoli orvosi ellátás biztosítására szolgál, és a népegészségügyi programok kommunikációját, melyek célja a megelőzés és a lakosság egészségügyi tudatosságának növelése. Ide tartozik a társadalmi szemléletformálás is, például az egészséges életmód népszerűsítése, valamint az egészségügyi kríziskommunikáció, amely válsághelyzetekben nyújt gyors és pontos tájékoztatást (Pikó, 2008). Emellett az egészségügyi kampányok és az oktatási programok szintén fontos szerepet játszanak a betegek és a közvélemény informálásában és képzésében. A válságok idején, például egy járvány során, az egészségügyi kommunikáció segít az embereknek megérteni a fertőzés megelőzésének fontosságát, az elérhető egészségügyi szolgáltatásokat és az egészségügyi óvintézkedéseket.

A *kormányzati kommunikáció* olyan stratégiákat és üzeneteket foglal magában, amelyeket a kormányzatok alkalmaznak a lakosság tájékoztatására és a politikai döntések kommunikálására. A válságok idején a kormányzati kommunikáció kulcsfontosságú a lakosság nyugtatásában, az intézkedések bemutatásában és a vészhelyzethez szükséges erőforrások mobilizálásában (Fearn-Banks, K. 2016). A *honvédelmi kommunikáció* olyan kommunikációs stratégiákat és üzeneteket foglal magában, amelyek a nemzeti védelemmel, katonai ügyekkel és a nemzetbiztonsággal kapcsolatosak. Ez a kommunikáció lehetővé teszi az állampolgárok tájékoztatását a nemzetbiztonsági fenyegetésekről és az ország védelmének módjairól (Ulmer, Sellnow, & Seeger, 2017).

A *válságkommunikáció* egy szélesebb kategória, amely magában foglalja az egészségügyi, kormányzati, honvédelmi és más szektorok közötti kommunikációt válságok során. Ez a kommunikáció segít a válságok előrejelzésében, kezelésében és a normális állapotok helyreállításában (Boin & 't Hart, 2005). Az összekapcsolódás és a kölcsönös hatások az egészségügyi és honvédelmi kommunikáció területén kiváltképp fontosak, különösen válságok, például a pandémia alatt. A pandémia során a katonaság rendészeti szerepet is betöltött, például közterületek felügyeletében és a járványügyi szabályok betartásának ellenőrzésében. Ebben a kontextusban a kommunikáció létfontosságú, és annak meg kell felelnie az átláthatóság és a

nyugtató követelményeinek. Az állampolgároknak tájékoztatást kell kapniuk a katonai jelenlét céljairól és a jogszabályok betartásának fontosságáról, de az is elengedhetetlen, hogy ne keltsenek velük felesleges félelmet. Az egészségügyi és honvédelmi szektorok közötti hatékony kommunikáció biztosítja, hogy az állampolgárok megértsék az intézkedések szükségességét és azok céljait anélkül, hogy elbizonytalanodnának vagy felesleges aggodalmat éreznének. Ezen különféle kommunikációs területek összehangolása és hatékony alkalmazása kulcsfontosságú a válságok kezelése során. Az összehangolt és átlátható kommunikáció segíti a lakosságot, a döntéshozókat és a különböző szektorokat a válságok hatékonyabb kezelésében és a közösségek védelmében. Ebben az összefüggésben a bevezetés célja az említett kommunikációs területek fontosságának és összefonódásának kiemelése. A közösségi médiában terjedő álhírek és félretájékoztatás jelentős hatással voltak a válságkommunikáció hatékonyságára a Covid-19 pandémia alatt. A hazai kutatók által azonosított oltásnarratívák tanulmányából világosan látszik, hogy a kormányzatoknak proaktív módon kellett fellépniük az álhírek elleni küzdelemben, és megerősíteniük kellett a hiteles információk terjesztését (Kondorosy, 2023).

1.2 Hogyan is illeszkedik a válságkommunikáció az állam védelmi rendszerébe?

A honvédelmi és biztonságpolitikai kommunikáció szerves részét képezik az állam védelmi rendszereinek, hiszen ezek a kommunikációs formák kulcsfontosságú szerepet játszanak az ország biztonságának fenntartásában és a válsághelyzetek hatékony kezelésében. Az állam védelmi rendszerei alapvetően arra hivatottak, hogy megvédjék az ország területét, polgárait és érdekeit bármilyen belső vagy külső fenyegetéssel szemben. Ebben a kontextusban a honvédelmi kommunikáció arra összpontosít, hogy biztosítsa a közvélemény támogatását a katonai műveletek iránt, valamint tájékoztassa az állampolgárokat a védelemhez kapcsolódó intézkedésekről és azok indokoltságáról. A biztonságpolitikai kommunikáció ezzel szemben tágabb körű, mivel nemcsak a katonai, hanem a politikai, gazdasági és társadalmi szempontból is elemzi és kezeli a biztonsági kérdéseket. Ennek célja, hogy stratégiai szinten előre jelezze a potenciális fenyegetéseket, és koordinálja az állami és nemzetközi szervezetek erőfeszítéseit a fenyegetések megelőzése és kezelése érdekében. Mindkét kommunikációs forma elengedhetetlen a biztonsági és védelempolitikai célok eléréséhez, mivel segítenek a bizalom és a stabilitás fenntartásában, támogatják az állam védelmi és biztonsági intézkedéseit, valamint elősegítik a válságok során szükséges gyors és hatékony reakciót (Treverton, 2001; Campbell, 2015).

1.3 A dolgozat célja – kutatási kérdések/hipotézisek

Dolgozatomban a kormányzati kommunikáció Covid-19 és az orosz-ukrán háború idején tapasztalt kihívásairól és a kommunikációs stratégiáiról lesz szó a felhasznált szakirodalom és az alább taglalt kutatási módszerek alapján. Legfontosabb kérdések, amelyekre választ várok/keresek:

- Miben mutatkozik meg a válságkommunikáció fontossága a kormányzat és a lakosság oldalán, és melyek a legfőbb kihívásai a vizsgált veszélyhelyzetek (válságok) során?
- A két különböző veszélyhelyzet során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek között milyen hasonlóságok és különbözőségek fedezhetők fel?
- Milyen szerepet játszott a közösségi média és a különböző online platformok az információ terjedésében és a közvélemény kialakításában a Covid-19 és a háború első két hetében? Mennyiben árnyalták e platformok a központi kormányzati tájékoztatást?
- Milyen tanulságok vonhatók le az említett/vizsgált válságokból a válságkommunikáció hatékonyságának javítása és a hasonló helyzetek jövőbeni eredményes kezelése érdekében?

1.4 A kutatási módszer

A kormányzati kommunikáció vizsgálatához a Covid-19 járvány idején számos kutatási módszer alkalmazható, az általam választottak a következők:

1. Tartalomelemzés: A tartalomelemzés során a kormányzati kommunikációban megjelenő szöveges, képi vagy videós anyagokat vizsgálom. Ez a módszer lehetővé teszi az üzenetek, a kommunikációs stratégiák és a témák elemzését. A tartalomelemzés általában kvantitatív és/vagy kvalitatív megközelítést ötvöztet, és segít az üzenetek jellemzőinek, a válaszreakcióknak és a közönség reakcióinak feltárásában.
2. Közösségi média elemzés: A kommunikációmenedzsmentben bevett eszköz a médiában, illetve a közösségi médiában megjelenő tartalmak szisztematikus keresése és feldolgozása annak érdekében, hogy a kommunikátor nyomon kövesse és megértse a vele kapcsolatos és a számára fontos, az őt érintő témákban zajló nyilvános diskurzusokat. Ez a módszer lehetővé teszi az online közösségekben zajló beszélgetések, reakciók és az általuk generált tartalmak vizsgálatát. A közösségi média elemzés segít az álhírek, pletykák és a közösségi média hatása megértésében.
3. A járvány illetve a háború első két hetét veszem alapul és a főcímeteket, cikkek címeinek elemzésével egészítem ki a dolgozatomban. A kutatás során összesen 95 db releváns cikket, közleményt és bejegyzést elemeztem, amelyeket három fő forrásból gyűjtöttem: a

Magyarország Kormánya hivatalos Facebook-oldaláról (26 bejegyzés), az Origo online felületéről (36 cikk) és az Index.hu portálról (33 cikk). Az elemzés az adott médiumokban megjelenő kormányzati kommunikáció tartalmi és retorikai elemeit vizsgálta, különös figyelemmel a válsághelyzetek (Covid-19 és az orosz-ukrán háború) kapcsán megjelenő narratívákra. Ez a mintaméret biztosítja, hogy a kutatás reprezentatív képet nyújtson az elemzett időszak kommunikációs stratégiáiról.

Fontos megjegyezni, hogy a fenti módszerek kombinálhatók és alkalmazhatók együtt a teljesebb és részletesebb kép kialakítása érdekében.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

Jelen fejezetben röviden áttekintem, hogy az egyes fent jelzett tudományterületek milyen módon közelítik az általam vizsgált témát, milyen kutatási előzményeket és alapvetéseket nyújt a nemzetközi szakirodalom.

2.1 Az egyes hivatásrendek és a (válság)kommunikáció

A kormányzati kommunikáció olyan interdiszciplináris terület, ahol összefonódik az információ- és kommunikációtudomány, a politológia, a társadalomkutatás, a média- és kommunikációs tanulmányok, valamint a közgazdaságtan és a közigazgatás számos aspektusa (Chadwick, 2013). Az információ- és kommunikációtudomány hozzájárul a megértéshez az üzenetek terjesztésének és megértésének vizsgálatával, a politológia pedig elemzi a kormányzati kommunikáció politikai hatásait és stratégiáit (L'Etang, 2008). A társadalomkutatás a lakossági vélemények és az állampolgári részvétel vizsgálatában játszik szerepet, míg a média- és kommunikációs tanulmányok az általános médiajelenlétet és az üzenetek médiumokon keresztüli terjesztését tanulmányozzák (Stanyer, 2014). A közgazdaságtan és a közigazgatás azonban az állami kommunikáció hatékonyságának és a költség-haszon elemzésével foglalkoznak (Peters, 2015).

A kormányzati kommunikáció elemzése értékes információkat nyújthat a politikusoknak, kormányzati tisztviselőknek és kommunikációs szakembereknek a hatékonyabb politikai üzenetek kidolgozásához és közvetítéséhez (Chadwick, 2013). Az elemzés eredményei segíthetnek azonosítani az eredményesebb kommunikációs stratégiákat és módszereket, amelyek jobban megszólítják a különböző közönségeket, és növelhetik a politikai üzenetek elfogadottságát és hatékonyságát (Wang & Ran, 2019). Az elemzés által nyert mélyebb betekintés a kormányzati kommunikáció folyamataiba és tartalmába elősegítheti a jobb társadalmi részvételt és az állampolgárok tájékozottságát a politikai kérdésekben (Maier, 2016). A szakirodalom alapján az elemzésnek potenciális használói közé tartozhatnak továbbá politikai elemzők, szociológusok és társadalomtudósok, akik megértést és kutatást folytatnak a politikai kommunikáció és az állampolgári részvétel terén (Peters, 2015). Az elemzés által nyert megállapítások és ajánlások hozzájárulhatnak egy átláthatóbb, hitelesebb és hatékonyabb kormányzati kommunikáció kialakításához, ami javíthatja az állampolgárok és kormány közötti kölcsönös bizalmat és párbeszédet (Stanyer, 2014), tehát, ha válság idején alkalmazott professzionális válságkommunikációból politikai tőkét kovácsolhat az aktuális kormány(zat).

Aspektusok	Kormányzati Kommunikáció	Egészségügyi Kommunikáció	Honvédelmi Kommunikáció	Válságkommunikáció
Cél	Kormányzati döntések és politikák közlése; intézkedések bemutatása	Egészségügyi információk és tanácsok közlése; egészségügyi intézkedések	Nemzetvédelmi információk és intézkedések tájékoztatása	Válságkezelési intézkedések és kommunikáció
Fókusz	Politikai intézkedések, közpolitikai üzenetek	Betegségek megelőzése, gyógyítása, egészségvédelem	Nemzetbiztonság, védelem, katonai műveletek	Válságok kezelése, katasztrófa-elhárítás
Kommunikációs eszközök	Televízió, sajtóközlemények, weboldalak, hivatalos szóvivők	Egészségügyi szakemberek, kórházak, közegészségügyi intézmények, weboldalak	Katonai vezetők, sajtóközlemények, honvédelmi intézmények	Riasztási rendszerek, sajtóközlemények, válságkommunikációs központok
Nyilvánosság bevonása	Kormányzati döntésekkel kapcsolatos véleményezés, választások	Betegségek megelőzésének és kezelésének támogatása, prevenció	Kijelölt védelmi intézkedések, hadgyakorlatok, nemzetvédelmi kampányok	Közösségi tervezés, segítségnyújtás, önkéntesek
Üzenetek stílusa	Politikai, jogi, hivatalos, tájékoztató	Tudományos, egészségügyi, prevenciós	Katonai szóhasználat, szigor, kötelesség	Vészhelyzeti, gyors, konkrét, biztonságos
Válaszreakciók	Politikai döntések elfogadása vagy ellenállás	Egészségügyi tanácsok követése vagy figyelmen kívül hagyása	Kötelező katonai szolgálat, vészhelyzeti evakuáció	Közösségi együttműködés, védőintézkedések betartása
Eredmények	Politikai támogatás, politikai döntések elfogadása	Egészséges közösség, alacsony betegszámok	Nemzetbiztonság és védelem fenntartása	Gyors válságkezelés, károk minimalizálása

2. Ábra saját szerkesztés: A kommunikáció aspektusai

A Covid-19 járvány kezelése globális kihívást jelent a kormányzati kommunikáció számára. A veszélyhelyzetben meginduló információáradat, a bizonytalanság és ezeknek az emberek életére gyakorolt hatása rendkívül nagy. A kormányzatok szerepe ezért kulcsfontosságú nemcsak a válságkezelésben, de a lakosság tájékoztatásában is (Liu & Xu, 2020). A kormányzati kommunikáció hatékony *stratégiai* elengedhetetlenek az emberek megfelelő tájékoztatásához és a válságkezelés sikeréhez (Jiang & Shi, 2020).

A kormányzati kommunikáció célja a járvány során az emberek egészségének védelme, a járvány terjedésének megelőzése/megakadályozása és a lakosság tájékoztatása a megfelelő óvintézkedésekről (Wang et al., 2020). Az üzeneteknek világosnak és egyszerűnek kell lenniük,

hogy mindenki számára könnyen érthetők legyenek (Tangcharoensathien et al., 2020). Az idézetek szerint: "Az egyszerű, közérthető kommunikáció a válságok során kulcsfontosságú" (Lwin et al., 2020). Ennek fő csatornái a tömegkommunikációs eszközök: TV, internet, rádió, újságok (főleg online formában) lettek. (Hetesi & Juhász, 2021). Az összes tudományterületre hatással van a vírus, kezdve természetesen az orvostudományokkal, de a társadalomtudomány és azon belül a kommunikáció és médiatudomány területén is voltak és vannak is következményei, amelyet lehet és kell vizsgálni.

2.2 A kormányzati kommunikáció jelentősége

A kormányzati kommunikáció kulcsfontosságú a lakosság megfelelő tájékoztatásában. Az emberek egészségének védelme és a járvány terjedésének megelőzése érdekében a hatékony kommunikáció bizalmat épít a lakosságban a kormányzati intézkedések iránt. Az időben, világosan és hitelesen közölt információk segítenek az embereknek abban, hogy megfelelő döntéseket hozzanak, és az óvintézkedéseket betartsák, másokkal betartassák – véleményvezérek a saját közösségeikben). Másik fontos tényező, hogy a járvány idején rengeteg dezinformáció és álhír terjed az online és offline platformokon. A kormányzati kommunikációnak fontos szerepe van az álhírek megcáfolásában és az objektív, megbízható információk terjesztésében. Ez segít csökkenteni a pánikot és a félrevezető információk által okozott károkat. A hatékony kormányzati kommunikáció elősegíti az intézkedések és óvintézkedések hatékonyságát. Világos és érthető kommunikációval az emberek könnyebben megértik az elvárásokat és hogy hogyan kell helyesen cselekedni a járvány terjedésének megakadályozása érdekében. Ezáltal javul a társadalmi együttműködés és az intézkedések végrehajtása. Tapasztalatok és tanulságok levonása kapcsán pedig a kormányzati kommunikáció elemzése és értékelése a járvány utáni időszakban fontos tanulságokat és tapasztalatokat eredményezhet. Ez segíthet a jövőbeli válságok és katasztrófák kezelésében, valamint az előrejelző és kommunikációs stratégiák fejlesztésében. A kormányzati kommunikáció legnagyobb kihívása az, hogy a válságkommunikáció során össze kell hangolnia a célrendszert és a saját politikai érdekeket. Ez azért kihívás, mert a válságkommunikációnak elsősorban a közösség biztonságára és jólétére kell összpontosítania, és ez néha ütközhet a politikai érdekekkel. A kormánynak meg kell találnia az egyensúlyt a politikai döntéshozatal és a szakértői tudás között. Fontos, hogy a kommunikáció tükrözze a szakértői tanácsokat és a tudományos ismereteket, ugyanakkor ne veszítse szem elől a politikai felelősséget és vezetést.

Kormányzati kommunikáció feladatai	Leírás
Krízis- és válságkommunikáció	Azonnali reagálás válsághelyzetekben, például természeti katasztrófák, járványok vagy terrorista támadások esetén.
Tájékoztatás és felvilágosítás	Az állampolgárok tájékoztatása a kormányzati döntésekről, politikákról, jogszabályokról és szolgáltatásokról.
Közpolitika közvetítése	A közpolitikai célok és prioritások kommunikálása a nyilvánossággal, a választópolgárokkal és más érdekelt felekkel.
Jogszabályi információk közlése	A jogszabályok és rendeletek magyarázata, valamint azok következményeinek és alkalmazásának ismertetése.
Eredmények és teljesítmény közlése	A kormányzat eredményeinek és teljesítményének nyilvánosságra hozatala, például gazdasági növekedés, egészségügyi mutatók vagy oktatási eredmények.
Kormányzati információk nyilvántartása	A kormányzati dokumentumok, közlemények és adatok archiválása és hozzáférhetővé tétele a nyilvánosság és a kutatók számára.
Választási kommunikáció	Az előrehozott vagy tervezett választások során a választók tájékoztatása a választási eljárásról és a politikai pártok programjairól.
Média kapcsolatok kezelése	Az újságírókkal és a média képviselőivel való kapcsolattartás és interakció, sajtótájékoztatók szervezése és médiastratégia kidolgozása.
Közösségi média és online jelenlét	Az online platformokon való jelenlét és interakció a közönséggel, a közösségi média kezelése és online kampányok szervezése.

3. Ábra saját szerkesztés: A kormányzati kommunikáció feladatai

A kormányzati kommunikáció a Covid-19 járvány idején tehát nem csupán az aktuális helyzet kezelésében játszik kulcsfontosságú szerepet, hanem hosszú távú hatásai is vannak. A téma feldolgozása, a tanulságok levonása lehetővé teszi a jobb tájékoztatást, a hatékonyabb válságkezelést és a társadalmi bizalom növelését a kormányzat és a lakosság között.

2.3 A válságkommunikáció cél- és feladatrendszere

Anthonissen, 2009	Sellnow-Seeger, 2013
Tájékoztatás, informálás	A környezet monitorozása, kockázatkommunikáció
Hozzájárulás a véleményalkotáshoz, kommentálás, összefüggésekbe ágyazás, fontossági sorrend felállítása révén	Válaszadás, bizonytalanságcsökkentés, információnyújtás, figyelmeztetés, kiürítési felhívás, információmegosztás
Közüggé tevés, társadalmasítás	Újjáépítés (imázs), védekezés, magyarázat, gyász, emlékezés
	Szervezeti tanulás, párbeszéd, hálózatépítés, normaállítás

A kormányzatnak koordinálnia kell a válságkezelési intézkedéseket és az erőforrásokat, hogy hatékonyan tudja kezelni a válságot. Ez magában foglalja a segélyszervezetekkel, a rendvédelmi szervekkel, az egészségügyi intézményekkel és más érintett felekkel való együttműködést.

A kríziskommunikáció során Coombs (2010a) szerint a „krízishelyzet sikeres kezeléséhez szükséges információk összegyűjtése, feldolgozása és terjesztése” zajlik. A „válságmenedzserek” összegyűjtik az információkat, feldolgozzák, majd pedig az intézmény érdekeinek megfelelően szűrik és hozzák nyilvánosságra. A kormányzati válságkommunikáció fogalom felmerülésekor többféle meghatározással találkozunk. „A válságkommunikáció az a folyamat, amelynek keretében a működési zavar leküzdését szolgáló hírek, üzenetek, információk, vagyis „kommunikék” továbbítása történik” (Barlai 1996). A magyar válságkommunikáció a Covid-19 idején – és azóta is – kvázi egycsatornás, erősen centralizált kommunikáció. Egészségügyi intézmények önállóan nem adhattak információt a fertőzöttek, elhunytak, kezeltek számáról. Minden információ a koronavirus.gov.hu felületen olvasható, amely a Covid-19 idejében naponta többször frissült, 2023. január 1-vel megszűnt, a továbbiakban információkat az egeszsegvonal.gov.hu, a Nemzeti Népegészségügyi Központ, a tisztifőorvos ma is közöl információkat az aktuális esetszámokról. Az M1 még szokta közölni - pl. Most is, hogy megint felfutott a betegségek száma, szezonális megbetegedésként.

Egy kormány, mint kommunikátor számos szempontból különbözik egy Kft-től vagy Zrt-től, valamint más kommunikációs szereplőktől. Egy kormányzat elsődleges célja a közjó és a közérdek szolgálata. Ennek megfelelően a kormányzati kommunikáció hangsúlyozza az állampolgárok jólétét, a közrendet, és az ország stabilitását. Ezzel szemben a gazdasági társaságok profitorientáltak, és kommunikációjuk általában üzleti célokat szolgál. A kormányokat demokratikus elszámoltathatóság köti. Ez azt jelenti, hogy az állampolgárok választásokon és más eszközökön keresztül befolyásolhatják a kormányzat működését. Ennek megfelelően a kormányzati kommunikáció során a kormányoknak számot kell adniuk döntéseikről és a közérdek érvényesítéséről. A vállalatokat az üzleti érdekek vezérlik, és nem demokratikus elszámoltathatóság alá tartoznak.

Világszerte olyan intézkedéscsomagok születtek a kormányok részéről, amelyek alapvető változásokat hoztak az emberek mindennapi életébe, mindenki a saját bőrén tapasztalta meg bizonyos jogai korlátozását, de változások léptek életbe higiéniai szempontból, az online kapcsolattartás és kommunikáció, de az otthoni munkavégzés tekintetében is. A pandémia alatt ugyanis a társadalmi és gazdasági tevékenységek főleg a digitális szférába helyeződött. A közszolgáltatások folytonosságát az e-kormányzati és e-egészségügyi eljárások biztosítják.

Egyébként a járvány jelen szakaszában – most, hogy nincsenek korlátozások - is szívesen választják az elektronikus ügyintézés az állampolgárok. További „megmaradt változás például, a vállalkozások sok esetben megőrizték (akár csak részben) a home office-t, a higiéniai intézkedéseket (fertőtlenítők kihelyezése), az emberek járvány idején önként hordanak a közösségekben maszkot.

Kutatásomban “politikaileg vegyes” - vagyis kellően sokszínű, az eseményeket minden politikai oldal szemszögéből tárgyaló médiumokat - online hírportálokat használtam fel, és ezeken belül a releváns fórumokat, bejegyzéseket, cikkeket vizsgáltam: www.index.hu, www.hvg.hu, www.origo.hu, valamint Magyarország Kormánya Facebook oldalának bejegyzései.

2.4 Egészségügyi veszélyhelyzet mint válságkommunikációs kihívás

Az egészségügyi veszélyhelyzetek valóban sokfélék lehetnek, és nem csak járványokról van szó. Ide tartoznak természeti katasztrófák, balesetek, bioterrorizmus és egyéb váratlan események is, amelyek súlyosan érinthetik a közegészséget és az egészségügyi rendszert. Az ilyen vészhelyzetekre való felkészülés rendkívül fontos, és az egészségügyi rendszereknek és hatóságoknak átfogó terveket és stratégiákat kell kidolgozniuk a válaszlépésre és az emberek védelmére.

A 2001-es anthrax-támadás egy példa arra, hogyan egy bioterrorizmus-kereskedelmi jellegű esemény kritikus kérdéseket vet fel az egészségügyi rendszerek és hatóságok számára. Az ilyen esetekre való felkészülésnek magában kell foglalnia a gyors diagnosztizálást, a megfelelő kezelési protokollok kidolgozását, a kommunikációs stratégiák megtervezését és az emberek tájékoztatását is. (Nelson et al., 2007)

Az átláthatóság, a megbízhatóság és a hitelesség alapvető elvek a kormányzati kommunikációban a járvány idején. Az emberek magas szintű bizalommal fordulnak a kormányhoz a válság idején, és ezért kulcsfontosságú, hogy a kormányzatok valós idejű és pontos információkkal szolgáljanak (Wang et al., 2020). Az információk szükségszerűen érthetőek és könnyen feldolgozhatóak kell legyenek mindenki számára (Lwin et al., 2020).

A pandémia idején megnövekedett az online kommunikáció jelentősége, de nem mehetünk el a kommunikációs egyenlőtlenség mellett. Az Egyesült Nemzetek Szervezete számos kiadványban foglalkozik a kérdéssel, például a Digital Divide ‘a Matter of Life and Death’ amid COVID-19 Crisis, Secretary-General Warns Virtual Meeting, Stressing Universal Connectivity Key for Health, Development (2020), mivel sok ember nem fér hozzá létfontosságú egészségügyi információkhoz és szolgáltatásokhoz. A digitális szakadék növeli a társadalmi és gazdasági

egyenlőtlenségeket, különösen a hátrányos helyzetű csoportok körében. Az Egyesült Nemzetek Szervezetének főtitkára sürgette a globális együttműködést a digitális technológiák biztonságos és méltányos használatának érdekében, és bemutatott egy együttműködési útitervet, amely konkrét lépéseket tartalmaz a digitális szakadék áthidalására, az emberi jogok védelmére és a digitális bizalom növelésére. Akiknek nem áll rendelkezésükre megfelelő eszköz, azokat nem csak a munkájukat, tanulást illetően érnek hátrányok, hanem a megfelelő információk is lassabban jutnak el hozzájuk: ki mikor vásárolhat, melyek a maszkhordás szabályai, mikor korlátozzák a kijárást, a kórházi látogatásokat. Az emberek elsősorban az online média, a televízió és a kormányzati forrásokhoz fordultak információért a járvánnyal kapcsolatban. Az emberek megbízhatósági értékeléseiket általában magasabbra értékelték a hivatalos és megbízható források esetében, míg a közösségi média és az alternatív forrásokat kevésbé tartották megbízhatónak. (Nagy B. et al., 2020) A digitális megosztottság és az internethez való hozzáférés hiánya kiszolgáltatott helyzetbe hozza azokat, akik nem rendelkeznek megfelelő eszközökkel vagy szélessávú internetkapcsolattal. Az alacsony jövedelmű rétegek, a vidéki területeken élők és a kevésbé technológiai jártassággal rendelkező emberek különösen sérülékenyek ebben az egyenlőtlenségben. Az információ minőségét tekintve a járvány során felmerülő rengeteg információ között nehéz kiszűrni a megbízható forrásokat. Az információs zaj és a dezinformáció elterjedése súlyosbítja a kommunikációs egyenlőtlenségeket. Azok, akik nehézségekkel küzdenek az információsűrűségben, vagy akik a megbízhatatlan forrásokhoz fordulnak, félrevezető vagy hamis információkat kaphatnak, amelyek negatív hatással lehetnek egészségükre és döntéseikre (Pennycook & Rand, 2019). Az egészségügyi szakemberek és a kormányzati intézmények felelőssége, hogy az információkat olyan módon közvetítsék, hogy azok mindenki számára érthetőek és relevánsak legyenek. Az olyan technikai vagy szakmai nyelvezet, amely nehézkessé teszi a szövegek és üzenetek megértését, további egyenlőtlenségeket eredményezhet. Ezenkívül az emberi következmények és a társadalmi hatások hangsúlyozása kulcsfontosságú a cselekvés ösztönzéséhez és a felelős viselkedéshez (Reynolds & Seeger, 2005).

Az egyenlőtlenséghez kapcsolódóan előkerülnek szociolingvisztikai kérdések is, hiszen globális krízisről van szó. A többnyelvű válságkommunikáció globális kihívássá vált a Covid-19 világjárvány idején. A globális közegészségügyi kommunikációra jellemző, hogy a nyelvi kisebbségeket nagymértékben kirekesztik az időszerű, jó minőségű információkból. A többnyelvű válságkommunikáció súlyos korlátai, amelyeket a Covid-19 válság lefedett, az angol központú globális tömegkommunikáció dominanciája miatt; a kisebbségi nyelvek régóta tartó leértékelése (Piller et al., 2020). A globális válasz lépésekben a WHO (Egészségügyi

Világszervezet) a megbízott nemzetközi szervezet az ENSZ hat hivatalos nyelvén (arab, kínai, angol, francia, orosz, spanyol) és további három nyelven (német, hindi, portugál), bár a gyakorlatban az angol dominál, mivel ez a sajtótájékoztatók nyelve és a gyorsan változó információs környezetben (Uekusa 2019). A Covid-19 járvány különleges körülményeket teremtett a kommunikáció terén, és a nyelvi alkalmazkodásnak nagyobb jelentősége van a járvány idején. Az emberek igyekeznek a kommunikációt hatékonyabbá tenni és értékelhetővé tenni mások számára, például a maszkviselés vagy a távolságtartás jelzése révén. Kulcsfontosságú a kommunikációs alkalmazkodás, vagyis a kommunikációnak tükröznie kell a különböző kulturális háttérű és nyelvi közösségek sokszínűségét. Fontos, hogy a kommunikáció során ne csak az egységes üzenetekre összpontosítsunk, hanem vegyük figyelembe a különböző társadalmi csoportok sajátos nyelvi és kulturális kontextusát. Az alkalmazott kommunikációs stratégiák differenciálása, a kommunikáció hozzáférhetőségének javítása és a kulturális érzékenység figyelembevétele mind hozzájárulhatnak ahhoz, hogy az információ megfelelően és hatékonyan jusson el a különböző nyelvi közösségekhez és társadalmi csoportokhoz (Giles & Giles 2020).

A nyelvi akadályok mellett a hivatalos kommunikációba vetett bizalom csökkenése, álhírek megjelenése is hozzájárul az "infodémia" kialakulásához (Zarocostas 2020). A "post-truth" korszak jelenséget egyre többen vizsgálják, amely a tudományos tények, bizonyítékok és hiteles információk kihívásai, valamint a dezinformáció és az alternatív tények terjedése jellemző. Nagyon fontos, hogy ezt hatékonyan tudjuk kezelni az oktatás fejlesztésével, a kritikai gondolkodás és az információforrások értékelésével (Lewandowsky et al., 2020). A koronavírus járvány kezdetén sok országban, beleértve Magyarországot is, előfordultak kommunikációs hibák és ellentmondások a kormányzati közleményekben. Az ellentmondásos üzenetek, például az oltások hatékonyságáról vagy a védőintézkedésekről szóló információk, csökkenthetik az emberek bizalmát a kormányzatban. Rengeteg információ áramlott a közösségi médián és más médiaforrásokon keresztül, és sokszor nehéz volt megkülönböztetni a hiteles információkat a dezinformációtól. Az emberek bizalma a hivatalos forrásokban csökkenhet, mivel elvesztették a bizalmukat az információforrásokban.

A pandémia során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek, fogalmi metaforák vizsgálata kulcsfontosságú a társadalom visszajelzéseinek hatékony kezeléséhez. A háború metaforája egyébként hatásosan alkalmazható erre a helyzetre: adott egy ellenség, amelyet le kell győzni. Ez könnyítheti, hogy az emberek betartsák a szabályokat, de konfliktusokat vagy károkat is okozhat. A háborús fogalom használata lehetővé teszi a megosztottság megerősítését, a

társadalmon belüli hatalmi viszonyok igazságtalanságának súlyosbodását. Ez a helyzet lehetővé teszi különböző politikai érdekek előmozdítását és a gazdasági vagy egészségügyet érintő kérdések elfedését (Chapman & Miller, 2020).

Komoly nehézségekkel néz szembe az egészségügyi kommunikáció a kormányzati kommunikáció kapcsán. A koronavírus járvány kezdetén az információk rendkívül gyorsan változtak, és sok új adat és kutatás jelent meg naponta. Ez nehezítette a média számára, hogy lépést tartson a friss információkkal és azok értelmezésével. Az első hónapokban a járvánnyal kapcsolatos információk gyakran ellentmondásosak voltak, mivel a kutatók még mindig próbálták megérteni a vírust és a betegség terjedését. Ezáltal sok olyan hír és tanulmány jelent meg, amelyek később módosultak vagy pontosításra szorultak. A kormányzati média fő feladata a kormányzati politika és üzenetek közvetítése. Ezért előfordulhat, hogy a kormányzati média hangsúlyozza a kormányzati intézkedéseket és pozitív eredményeket, miközben kevésbé hajlandó negatív vagy kritikus információkat közölni. Ezért fontos, hogy a kormányzati média hiteles és objektív információkat közöljön a járványról. Az egészségügyi információk közzétevése során a kormányzati média néha politikai szempontokat is figyelembe vehet, ami befolyásolhatja, hogy milyen információkat osztanak meg vagy éppen milyeneket nem. Például a járványkezelés kormányzati sikerét kiemelhetik, míg a kritikus elemzéseket vagy a járványhelyzetekkel kapcsolatos hibákat eltitkolhatják. Ide tartozik az a számháború is, ami elindult az országok között a halálozási számokról. Egyszerűen nem ugyanazon elvek mentén számolt mindenki, így az adatok tudományosan értelmezhetetlenné váltak. Míg Magyarországon pl. kis túlzással az is a covid áldozata volt, akit pozitív teszttel elütött a villamos, más országokban csak akkor számították bele a statisztikába, ha a pozitív covid tesztje mellett nem volt semmilyen más betegsége.

3. A KORMÁNYZATI VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ GYAKORLATA

Ebben a fejezetben az olvasó képet kap a két válsághelyzetet kísérő kommunikációs gyakorlatokról, retorikai eszközökről.

Az információs háború – más néven információs hadviselés – az állami vagy nem állami szereplők által alkalmazott stratégiai kommunikáció, amelynek célja a közvélemény befolyásolása, az ellenfelek gyengítése, valamint a saját narratívák megerősítése (Torsánszky, 1998). Ez magában foglalja a dezinformáció terjesztését, az információs blokádok létrehozását, és a médiaplatformok stratégiai felhasználását. Az információs háború eszközei gyakran láthatatlanok, mégis jelentős hatást gyakorolnak az emberek percepciójára és a közvélemény formálására.

Az információs hadviselés napjainkban kulcsszerepet játszik a geopolitikai konfliktusokban, különösen az orosz-ukrán háború során. A háború részeként az államok nemcsak katonai műveletek révén harcolnak, hanem a narratívák szintjén is igyekeznek kontrollálni az események értelmezését, az ellenfelet démonizálva vagy a saját álláspontjukat legitimálva³. Ezért az információs háború elemzése elengedhetetlen a modern válságkommunikáció megértéséhez.

A válsághelyzetek során – legyen szó járványról vagy háborúról – a kormányzatok gyakran fordulnak a háborús retorikához, hogy sürgősséget, mozgósítást és cselekvési kötelezettséget hangsúlyozzanak. Ez a retorika érzelmekre ható nyelvezettel dolgozik, amely egyszerre próbálja megnyugtatni és cselekvésre készíteni az állampolgárokat⁴. Például a Covid-19 járvány alatt számos ország – köztük Magyarország – olyan kifejezéseket használt, mint „csata a vírussal” vagy „háború az egészségügyi veszélyek ellen”, ezzel erősítve a fenyegetettség érzetét és az állampolgári felelősséget.

Az ilyen típusú kommunikáció ugyanakkor veszélyeket is hordozhat. Az Align Platform (2020) szerint a háborús retorika polarizáló hatással lehet, hiszen a "harcos" narratíva olykor a felelősséget az egyénekre hárítja, miközben a kormányzati intézkedések hiányosságait elrejti. Ezért a háborús retorika alkalmazása kettős élű kard lehet a kormányzati kommunikáció kezében.

³ Political Capital (2022). Russian Sharp Power in Central and Eastern Europe. Elérhető: https://politicalcapital.hu/russian_sharp_power_in_cee/publications.php?article_read=1&article_id=2423 Letöltve: 2024.12.04.

⁴ Align Platform (2020). The Virus Doesn't Understand War Rhetoric: Why the "Strong Man" Approach to COVID-19 Harms Us All. Elérhető: <https://www.alignplatform.org/resources/virus-doesnt-understand-war-rhetoric-why-strong-man-approach-covid-19-harms-us-all>

Az információs hadviselés különösen jelentőségteljesé válik a válságkommunikáció kontextusában, amikor a kormányzatok nemcsak az események kezelésére, hanem a narratívák feletti kontrollra is törekednek. Az orosz-ukrán konfliktus során például az orosz propaganda aktívan használta a dezinformáció eszközeit arra, hogy meggyengítse az európai szolidaritást és legitimizálja saját katonai lépéseit. Ezzel párhuzamosan a magyar kormány is hangsúlyozta a "védekezés" és a "nemzeti érdekek" fontosságát, amely a válságkommunikációban megjelent háborús retorikához igazodik.

3.1 A veszélyhelyzeti kommunikáció hazai (politikai, közéleti, retorikai) kontextusa

A jelenlegi Orbán-kormány idején több alkalommal voltak olyan esetek, amikor a politikai diskurzusban és a kormányzati kommunikációban olyan kifejezések, retorikai elemek jelentek meg, amelyek kapcsolatba hozhatók a háborús retorikával. Nem kell messzire mennünk, elég az olvasó emlékezetébe idézni, mikor Orbán Viktor Magyarország Kormánya Facebook oldalán azt tette közzé, összecsengően a Kossuth Rádióban elhangzott miniszterelnöki interjúval, hogy: „A háború elhúzódik, ezért az inflációt nekünk le kell törnünk. A nyugatiak háborút akarnak, ezért arra kell készülnünk, hogy a háború és a szankciók nem tűnnek el az életünkől. Ha eltűnnének, akkor a gazdasági bajok tekintélyes része rendeződne, így az infláció kérdése is”⁵. Idézhetnénk azonban Gulyás Gergely azon válaszát is, amikor a benzinárstopról beszélt és a kedvezményes tankolási lehetőségekre utalt, majd ezt megerősítette Nagy Márton Magyarország nemzetgazdasági minisztere, miszerint „a háború és a brüsszeli szankciók miatt újabb világgazdasági válság fenyeget minket, látható, hogy az infláció már emelkedik, ez ellen védekeznünk kell.”⁶

Az ilyen retorikai elemeknek több célja lehet, mint például a politikai ellenfelek lejáratása, a polarizáció fokozása vagy a támogatói bázis megerősítése. Fontos megjegyezni, hogy ezek a megnyilvánulások politikai eszközök, és azok értelmezése és értékelése további vizsgálatot igényel a konkrét kontextusban. Néhány példa a háborús retorika alkalmazására az Orbán-kormány idején:

1. „Ellenségképek”: A kormány gyakran kijelölt „ellenségeket” vagy „külső fenyegetéseket” emlegetett, akikkel szemben a magyar nemzetet meg kell védeni. Ez a megközelítés hasonlóságot mutathat a háborús retorika olyan jellemzőivel, amelyekben az „ellenség” létrehozása és a nemzeti egység megerősítése fontos szerepet játszik. Orbán Viktor korábban elhangzott beszédeiben a menekültek mellett, illetve velük összefüggésben megjelenik egy sokkal veszélyesebb ellenség, az igazi láthatatlan

⁵ Magyarország Kormánya Facebook oldala: 2023. július 14. (Letöltve: 2024.07.28.)

⁶ Kormányinfó, 2022. május 26. (Letöltve: 2024.07.28.)

ellenség, a terrorizmus is.⁷ „Az ellenségkonstruáló retorika jellemző beszédmódja a demagógia. Ez egyfelől azt jelenti, hogy az ellenségkonstruálásban a tulajdonítás és az összefüggések megteremtésének teljes szabadsága uralkodik, vagyis bárkiről bármit lehet állítani és összefüggésbe hozni. A káosztól való félelem az, amire a demagóg épít, aki magát a pusztulás megállítójaként, győztes harcosként állítja be. A beszédmód másik fontos jellemzője, az, hogy az ellenségnek az a vonása, hogy rejtőzködik, hogy leleplezi saját valódi, ellenséges természetét.” (Vékony D. 2016)

2. „Harc” és „védekezés”: A kormány rendszeresen használta a „harc” és a „védekezés” metaforáit a politikai célkitűzései és intézkedései kapcsán. Ez a nyelvezet utalhat arra, hogy a kormány aktív küzdelmet folytat a valós vagy képzelt fenyegetések ellen, amelyek szintén kapcsolatba hozhatók a háborús retorikával. A miniszterelnök azt írja a közösségi oldalán, hogy az események február 24-én rávilágítottak arra, hogy nem egy egyszerű konfliktussal, hanem egy teljes háborúval találta magát szembe Magyarország, amely mélyen átforgathatja az európai történelmet. Magyarország számára az a legfontosabb, hogy kívül maradjon ebben a konfliktusban, de határozottan ki kell állni a béke megőrzése érdekében.⁸



5. Ábra: Orbán Viktor bejegyzése a harcról; Forrás: Orbán Viktor hivatalos Facebook oldala, 2022. május 6.

⁷ ORBÁN VIKTOR: 180 perc. Kossuth Rádió. 2015. november 20. <http://www.hirado.hu/2015/11/20/elo-interju-a-miniszterelnokkal/> (Letöltve 2024.06.30.)

⁸ <https://index.hu/belfold/2022/07/16/orban-viktor-bejelentes-facebook-haboru-arak-energia-veszelyhelyzet-konfliktus-miniszterelnok/?token=2904e5620f1616bfa891cba327c84b60> Letöltve: 2024.06.30.

„Csatater” és „hadsereg” szóhasználat: A kormányzati kommunikációban olykor a politikai tér leírására is használták a „csatater” vagy a „hadsereg” kifejezéseket, ahogyan Orbán Viktor a Klubrádióban 2020-ban fogalmazott. Ez a nyelvezet arra utalhat, hogy a politikai küzdelemhez hadi szóhasználatot alkalmaznak, ami szintén közelítheti a háborús retorikához⁹.

Orbán Viktor 2022-ben, az orosz-ukrán háború kontextusában, arra figyelmeztetett, hogy „Európa a tűzzel játszik”, amikor Oroszország elleni szankciókról beszélt, és arra utalt, hogy az ilyen intézkedések akár „csataterre” változtathatják a politikai színteret. Ezzel is illusztrálta, hogy a politikai döntések és konfliktusok gyakran hadi nyelvezettel vannak keretezve. (Kossuth rádió Jó reggelt, Magyarország! - a Maszol.ro portálról, 2024. május 3. péntek)¹⁰



6. Ábra forrás: Magyarország a béke pártján; Forrás: Magyarország kormánya Facebook oldal)

⁹ <https://www.klubradio.hu/hirek/orban-viktor-ket-csatater-van-114912> Letöltve: 2024.06.30.

¹⁰ <https://maszol.ro/kulfold/Orban-Viktor-Europa-a-tuzzel-jatszik> Letöltve: 2024.06.30.

Az Orbán-kormány által alkalmazott kommunikáció a Covid-19 járvány és az orosz-ukrán háború közötti hasonlóságokat nehéz lenne pontosan meghatározni, mivel a két helyzet jellege és kontextusa nagymértékben különbözik egymástól. Azonban néhány általános hasonlóságot fel lehet tární a kormányzati kommunikáció és a válságok közötti kapcsolatok tekintetében.

Információellenőrzés és irányítás vonatkozásában kijelenthetjük, hogy mind a Covid-19 járvány, mind az orosz-ukrán háború esetében a kormányok jelentős figyelmet fordítottak az információáramlás ellenőrzésére és irányítására. A kormányoknak szándéka (lehet) a saját narratíva előtérbe helyezése, az információk szűrésével és ellenőrzésével, valamint a közvélemény befolyásolásával.

Politikai retorikát és narratívát illetően a kormány mindkét esetben igyekeztek politikai retorikát és narratívát alkalmazni a közvélemény befolyásolására és a saját politikai céljaik elérésére. Ez magában foglalhatja a propaganda eszközök használatát, az ellenségkép építését vagy a válság kontrollált bemutatását, amely a magyar kormány esetében a figyelem és kontroll demonstrálása történik a törzs felállításával, a napi tájékoztatók rendjének feszes tartásával, gondosan tervezett és minimálisan alkalmazott illusztrációkkal – nincsenek kórházi képsorok, zsúfolt rendelők stb. a bejátszásokban, de van lélegeztetőgép szállítmány, külügyminiszteri utak és fotók.

Kommunikációs stratégiákról elmondható, hogy mind a Covid-19 járvány, mind az orosz-ukrán háború esetében a kormányok fontosnak tartották a hatékony kommunikációs stratégiák kidolgozását. Ez magában foglalhatja az üzenetek megfelelő célközönségekre való testreszabását, a megfelelő kommunikációs csatornák használatát és a szakértők bevonását a kommunikációba. Például a közigazgatás-szervezésért felelős miniszter által kijelölt államtitkár, a rendészetért felelős miniszter által vezetett minisztérium közbiztonsági főigazgatója, az operatív törzs ügyeleti központjának vezetője többször szerepelt 2020-ban az Operatív Törzs tájékoztatóin. Az első, járványhelyzettel kapcsolatos sajtótájékoztatót 2020. február 26-án tartották meg, ekkor még Gulyás Gergely (Miniszterelnökséget vezető miniszter), Kásler Miklós és Szlávik János, a Dél-pesti Centrumkórház infektológiai osztályának vezetője mondta el a koronavírussal kapcsolatos legfrissebb információkat.

Az ilyen hasonlóságokat általában a válságok során tapasztalható kormányzati kommunikáció jellemzi, ahol a kormányoknak az információáramlás irányítása és a közvélemény befolyásolása a céljuk. Főbb különbségek a kommunikáció tartalmában és a közönség megszólításában lelhetők fel: A Covid-19 járvány kapcsán az Orbán-kormány kommunikációjában az egészségügyi intézkedések és a járvány elleni védekezés volt a fő hangsúly, míg az orosz-ukrán háború esetén az eskalációs kockázatok kezelése, a nemzetközi partnerekkel való kommunikáció és a válságkezelés volt inkább jellemző.

3.2 A Covid-19 pandémia során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek

A kommunikációs stratégiák és retorikai elemek széles körűek és az egyes országok, kormányzatok és egészségügyi szervezetek különböző megközelítéseket alkalmaztak a járvány kezelésére és a közvélemény tájékoztatására. Az alábbiakban bemutatok néhány fontos stratégiát és retorikai elemet:

Tudományos alapokon nyugvó tájékoztatás: a járvány alatt a megbízható, tudományos alapokon nyugvó információk és tanácsok megosztása kiemelten fontos volt. Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) és a járványügyi szervezetek aktív szerepet vállaltak az olyan tévhitok és dezinformációk elleni harcban, amelyek befolyásolhatták volna a járvány elleni védekezést.

A járvány krízis jellegéből adódóan a kormányoknak és egészségügyi szervezeteknek hatékonyan kellett kommunikálniuk a kialakuló és változó helyzetekről, intézkedésekről és ajánlásokról. A kríziskommunikációs stratégiáknak rugalmasnak és gyorsnak kellett lenniük, hogy megfelelő válaszokat nyújtsanak a változó helyzetekre.

A járványhelyzetben fontos volt az empátia és az érzelmi szolidaritás megjelenítése az érintettek irányába, például azok felé, akik elvesztették hozzátartozójukat a Covid-19 miatt. Az érzelmekre való ráhangolódás és az empátia kifejezése növelte a közösség támogatását és együttérzését. A közös felelősséget illetően a járvány idején az együttműködés és a közös felelősség hangsúlyozása fontos elem volt a kommunikációban. A közösség tagjainak szerepük volt a járvány terjedésének megakadályozásában, például a szociális távolságtartás betartásával és a higiénés szabályok követésével. A kormányzati és egészségügyi szervezeteknek az átláthatóságra és a hitelességre helyezett hangsúlyt, hogy a közvélemény bizalommal tudjon fordulni hozzájuk és elfogadja az elrendelt intézkedéseket. A megbízható forrásokból származó információk megosztása kulcsfontosságú volt a dezinformáció terjedésének megakadályozásában. A Covid-19 pandémia során Magyarországon alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek változatosak voltak, és az Orbán-kormány különböző megközelítéseket alkalmazott a járvány kezelésére és a közvélemény tájékoztatására. A kommunikáció során használt stratégiák és retorikai elemek között szerepelt az információközlés, a válságkezelési üzenetek, az empátia kifejezése, a tudományos alapokra való hivatkozás, valamint a kritikus hangok elhallgatása is.

A járvány során a kormányzati kommunikációban kiemelt szerepet kapott az információközlés és a tudományos alapokra való hivatkozás. Az egészségügyi hatóságok és a kormány által rendszeresen tartott sajtótájékoztatók, televíziós közvetítések és online kommunikáció célja az volt, hogy az állampolgárokat naprakészen tájékoztassák a járványhelyzetről és az elrendelt intézkedésekről. A tudományos szakértők és járványügyi szakemberek részvétele is hangsúlyos

volt a kommunikációban, hogy megerősítsék az intézkedések tudományos alapjait (Sárkány, L. et al. 2020).

Empátia és közösségi szolidaritás kifejezése: A járvány idején a kormányzati kommunikációban jelentős hangsúlyt kapott az empátia és a közösségi szolidaritás kifejezése. Az elhunytak és betegek családtagjainak kifejezett részvételét fejezték ki, és támogatást nyújtottak az egészségügyi dolgozóknak. Az empátia és szolidaritás kiemelése a közösség összetartását és együttműködését erősítette (Tóth, F. I. 2020). A szolidaritás, mint politikai érték a koronavírus-járvány politikai diskurzusaiban.

Rugalmas válságkommunikáció: a pandémia ideje alatt a kormányzat válságkommunikációs stratégiái rugalmasnak bizonyultak. A kialakult helyzetekhez és a járvány alakulásához igazodva gyakran változtak az intézkedések és a kommunikációs üzenetek. Az aktuális helyzetekre való gyors és hatékony reagálás fontos volt az emberek tájékoztatása és a bizalom megtartása szempontjából (Schlett, K., & Machielsen, J. 2021).

A magyar kormány a baloldal politikáját a pandémia alatt folyamatosan ellenségesnek tüntette fel: „A hazai baloldali ellenzék hazudozással, személyének teljes hiteltelenítésével próbálta az elmúlt hónapokban támadni Müller Cecília országos tisztifőorvost. A baloldali támadások élén a Jobbik állt, de persze az MSZP és a Gyurcsány-párt sem maradt le. Az elmúlt hetek eseményei tökéletesen bebizonyították, hogy Müller Cecília jól kezelte a járványhelyzetet.”¹¹ Néha az ellenzéki politikai csoportokat olyan szereplőkként ábrázolják, akik a járvány idején nem állnak az ország érdekei elé. Ez azt a benyomást kelti, hogy az ellenzék nem hajlandó együttműködni a kormánnyal a válságkezelésben.

3.3 Az orosz-ukrán háború során alkalmazott kommunikációs stratégiák és retorikai elemek

Az orosz invázió kezdetének pontos dátuma 2022. február 24. Az első két hét (2022. február 24. és 2022. március 10.) kormányzati kommunikáció médiumaiban kerestem az Index és az Origo hírportálokon cikkeket. A headline-okban, figyelemfelkeltő címekben az alábbi fogalmak fordultak elő leggyakrabban: háború, invázió, diplomáciai kapcsolatok, béke, szuverenitás, háborúpárti baloldal, magyar érdek. A kormányzati kommunikáció különösen kihívást jelent az orosz-ukrán háború idején, mivel ez egy összetett, dinamikus és feszült geopolitikai helyzet.

Humánerőforrások és menekültválság kezelése: az orosz-ukrán konfliktus miatt Magyarország menekülteket fogadott be, különösen a keleti határainál. A kormány kommunikációja

¹¹ Origo „Így rontott a baloldal az országos tisztifőorvosra, a sikeres védekezés ellenére” 30 May 2020, <https://www.origo.hu/itthon/20200527-muller-cecilia-alaptalan-ellenzeki-tamadasok.html> Letöltve: 2023. szeptember 24.

hangsúlyozta a humanitárius segítségnyújtást és az emberiesség fontosságát. Ezenkívül megpróbálták megnyugtatni az állampolgárokat a menekültek befogadásával kapcsolatban. A kormány a konfliktus idején gyakran beszél a különböző kisebbségi csoportok védelméről, különös tekintettel az ukrán-magyar kisebbségre. Ez a retorika azzal érvel, hogy Magyarország érdeke a magyar kisebbségek védelme és jogainak megőrzése.

A NATO (Észak-atlanti Szerződés Szervezete) egy nemzetközi védelmi szövetség, amelynek célja a tagállamok közötti kölcsönös védelem biztosítása. Ha egy NATO-tagot támadás éri, a szövetség többi tagja köteles segítséget nyújtani, beleértve a katonai beavatkozást is. Ebben az összefüggésben a kormányoknak több fontos szempontot kell figyelembe venniük a kormányzati kommunikációban. Magyarország NATO-tagként a kollektív védelmi szerződés részese. A kormány kommunikációja hangsúlyozta a NATO-tagság fontosságát a biztonság és a stabilitás szempontjából. Ez a kommunikáció azt erősítette, hogy Magyarország készen áll védelmi kötelezettségeinek teljesítésére. A kormányzatoknak az is fontos, hogy kifejezzék a NATO-tagok közötti szolidaritást és összetartozást. Az olyan események, mint az összegyűlések vagy a közös nyilatkozatok, erősítik azokat az üzeneteket, hogy a NATO-országok egymás mellett állnak a válság vagy konfliktus idején.

A magyar kormány és média figyelmeztetett az orosz propaganda és dezinformáció veszélyeire. Az állampolgárokat arra buzdították, hogy kritikusan értékeljék az információkat, és hiteles forrásokból tájékozódjanak. A közösségi média és a modern kommunikációs technológiák lehetővé teszik a dezinformáció gyors terjedését. A kormányoknak ezekre az eszközökre kell összpontosítaniuk az ellenpropaganda és az igazság terjesztése érdekében. (Chadwick 2013) A transzparencia és a közérdek szolgálata az egyik legjobb módja a diszinformáció és propaganda elleni védelemnek. A kormányzatoknak nyilvánosságra kell hozniuk információkat és működniük kell a közérdek érvényesítésében. A diszinformáció és propaganda elleni védelem a kormányzati kommunikációban komplex és multidiszciplináris kihívásokat jelent, amelyek a modern technológia fejlődésével egyre összetettebbé válnak. A megfelelő stratégiák kidolgozása és az elkötelezettség a hiteles információ terjesztése mellett kulcsfontosságú a közvélemény megőrzése és a társadalom stabilitásának biztosítása érdekében.

Magyarország igyekezett diplomáciai közvetítőként fellépni a konfliktus rendezése érdekében. Magyarország külgazdasági és külügyminisztere 2023-ban egy sajtóeseményen megerősítette, hogy az ország küzdött az egész világon az ukrán háború hatásai ellen, illetve tudatta, hogy Magyarország elkötelezett a béke, a konfliktusok diplomáciai rendezése iránt, ezért nagyra értékeli azokat az államokat, amelyek sikeresek a béke megteremtésében.¹² Antonio Mennini

¹² A Török Köztársaság 100. évfordulójának ünnepe, Link: <https://demokrata.hu/magyarorszag/magyarorszag-elkotelezett-a-konfliktusok-diplomaciai-rendezese-irant-747634/>, Letöltve: 2024.09.28.

vatikáni nuncius azt nyilatkozta a Hír TV-nek, hogy Magyarország jó közvetítő lehet az orosz-ukrán háborúban.¹³ Ebben a kontextusban a kormány kommunikációja a béke és a párbeszéd fontosságára összpontosított. A kormánynak fontos szerepük van abban, hogy a közvéleményt és a nemzetközi közösséget tájékoztassák a konfliktusról és a békétárgyalásokról. A diplomáciai közvetítők gyakran nyilvánosan számolnak be az eredményekről és az előrehaladásról, és a kormányzati kommunikáció révén próbálják elérni, hogy az emberek és az érintett felek támogassák a békefolyamatot. (Kisangani et al. 2018) A diplomáciai közvetítők gyakran háttér munkát végeznek a konfliktusmegoldás érdekében. Ez magában foglalhatja az informális tárgyalásokat, az üzenetek közvetítését az ellenséges felek között, és a bonyolult háttéralkukat. Ezek a tevékenységek általában nem nyilvánosak, és a kormányzati kommunikáció ebben az esetben diszkréten kezeli ezeket a folyamatokat.

Belső politikai vita kezelése: a válság során Magyarországon is voltak belső politikai viták és reakciók a konfliktussal kapcsolatban. A kormány kommunikációs stratégiája az egység és a nemzeti érdekek előtérbe helyezését célozta meg. Olyan üzenetek kerültek megfogalmazásra, mint „Ha összefogunk, együtt újra sikerülni fog!”¹⁴ vagy „A koronavírus első hullámánál sikerült ellaposítani a járványgörbét Magyarországon. Ez mindannyiunk közös eredménye.”¹⁵ Ezek a sikeres intézkedések közös elismerését és a nemzeti összefogás hangsúlyozását erősítik.

A magyar kormány kommunikációja a média és az információs tér kezelésére is kiterjedt. Az állampolgároknak és a médiának egyértelmű és naprakész információkat nyújtottak a konfliktus alakulásáról és hatásairól a hivatalos kormányzati weboldalak, sajtótájékoztatók és konferenciák, közösségi média, hírlevelek, SMS értesítések, nyomtatott és elektronikus média, hivatalos közlemények.

Az orosz-ukrán konfliktus során mindkét fél részt vesz az információs háborúban. Az ilyen dezinformáció megnehezíti a kormányoknak és médiumoknak, hogy hiteles és megbízható információkat közöljenek (Globe A. Paul, 2017).

Az Orbán-kormány gyakran használja a „belső ellenség” retorikát, amelyben az ellenzéki pártokat és szervezeteket az ország ellenségeként állítja be. Ez hasonló a háborús retorikához, ahol a "belső ellenség" elítélésével erősítik a kormányzati pozíciót. Például az invázió indulásának napján (2022. február 24.) az alábbi cikk jelent meg az Origo hírportálon: „Márki-Zay Péter háborús konfliktusba sodorná Magyarországot”.¹⁶ Ez azt sugallhatja, hogy az ellenzék

¹³ Hír TV: <https://hirtv.hu/ahirtvhirei/magyarorszag-jo-kozvetito-lehet-az-orosz-ukran-haboruban-video-2587407>, Letöltve: 2024.09.28.

¹⁴ Magyarország Kormánya Facebook oldal, 2020. november 10. bejegyzés

¹⁵ Magyarország Kormánya Facebook oldal, 2020. június 27. bejegyzés

¹⁶ Origo. " Márki-Zay Péter háborús konfliktusba sodorná Magyarországot.", 24 Feb. 2022, <https://www.origo.hu/itthon/20220224-marki-zay-elragadtatta-magat-es-haborus-konfliktusba-is-belesodorna-magyarorszagot.html>. Letöltve: 2023. szeptember 3.

és más kritikus csoportok az ország ellenségei, és a kormány az egyetlen, aki képes megvédeni a nemzetet. A kormány használhatja ezt a retorikát annak érdekében, hogy elterelje a figyelmet a saját kormányzati kihívásairól, például a gazdasági nehézségekről. Az „ellenségkép” megteremtése segíthet abban, hogy a közönség figyelme ne a kormányzati tevékenységre, hanem az ellenzékre vagy más kritikus szereplőkre irányuljon. Az ellenzéki pártok és civil szervezetek kritikusok lehetnek a kormány politikáival szemben, és esetenként politikai változásokat kívánnak elérni. Az „ellenségkép” megteremtése segíthet abban, hogy ezeket a szereplőket politikailag hatástalanná tegyék, és megnehezítsék az ellenzék politikai előretörését. Azonban fontos megérteni, hogy ez a stratégia politikai viták és polarizáció kiváltója lehet, és hatással lehet a társadalmi és politikai légkörre. Az ilyen retorika hosszú távon is megoszthatja a társadalmat és nehezítheti a párbeszédet az ellenzék és a kormány között.

Vagy például az alábbi headline-ban a baloldalt tünteti fel ellenséggént: „A dollárbaloldal nemet mondott a békére, mert a finanszírozójuk ezt várja a dollármilliókért cserébe - mondta a Fidesz kommunikációs igazgatója pénteki, az MTI-hez eljuttatott videónyilatkozatában.”¹⁷ Ugyanazok a kifejezések tűnnek fel a cikkekben: dollárbaloldal, béke, háború, Gyurcsányék, Soros, kommunista, Brüsszel, Titkosszolgálati összeesküvés. Ezek a szavak akár egy cikkben belül többször is előfordulnak, nyomatékosítva a mondanivalót. Ez a retorika erősíti az ellenségképet és a kormányzat pozíciójának megerősítését szolgálja. Fontos megérteni, hogy az ilyen retorikai elemek politikai viták részei, és a politikai szereplők gyakran alkalmazzák azokat a politikai célok eléréséhez. Ugyanakkor az ilyen retorika polarizációt és konfliktust is előidézhethet, és hatással lehet a közvéleményre és a választói döntésekre.

Az Orbán-kormány kommunikációjában történő szavak és kifejezések használata lehet azért hasonló mind a háborús retorika, mind a Covid-19 járvány kapcsán, mert ezek az elemek alkalmasak a politikai üzenetek erősítésére és a kormányzati pozíciók megerősítésére. Bizonyos szavak és kifejezések hatékonyan érintik az embereket érzelmileg és érzelmi reakciókat váltanak ki. Az olyan retorikai elemek, mint például az ellenségkép kialakítása vagy a veszélyhelyzet hangsúlyozása, képesek arra, hogy erős érzelmi válaszokat váltsanak ki, és növeljék a közönség azonosulását a kormányzattal. A politikai kommunikáció célja általában az, hogy megerősítse a kormányzat pozícióját és népszerűségét, amely az erő, hatalom és szerethetőség egyszerre. A válságok, legyenek azok járványok vagy más típusú válságok, politikai lehetőségeket kínálnak a kormányzatoknak a népszerűség növelésére és a politikai ellenfelek gyengítésére. A kormányzat rendszerint kidolgoz kommunikációs stratégiákat, amelyeknek részei a szavak, kifejezések és

¹⁷ Origo „Hollik István: A dollárbaloldal nemet mondott a békére” 31. márc. 2023. <https://www.origo.hu/itthon/20230331-hollik-istvan-a-dollarbaoldal-nemet-mondott-a-bekere.html> Letöltve: 2023. szeptember 24.

üzenetek kiválasztása. Ha egy adott retorikai elem vagy szó hatékonyan szolgálja a kormányzat céljait, akkor valószínű, hogy azt alkalmazzák a különböző válságok idején is. Fontos megjegyezni, hogy az ilyen retorikai elemek alkalmazása politikai választási kampányok során és a válságok kezelése során nemzetközi szinten is gyakori. A koherencia és az ismerősség kulcsfontosságúak az üzenetek hatékonyságában. A koherens üzenetek, amelyek logikusan összefüggőek és világosan érthetőek, segítenek abban, hogy a közönség könnyebben megértse és befogadja az információkat. Az ismerős retorikai elemek pedig, amelyek az ismételt használat révén válnak ismerőssé, növelik az üzenetek hitelességét és elfogadottságát. Amikor a közönség olyan szavakkal és kifejezésekkel találkozik, amelyek már korábban is részei voltak a kommunikációnak, akkor nagyobb valószínűséggel fogadják el azokat. Ezek az elemek részei a politikai kommunikációnak és a politikai retorikának, és a kormányzatok az érdekeik érvényesítésére alkalmazzák őket. Az ilyen elemekkel való kritikus és kontextusba helyezett foglalkozás azért fontos, hogy az emberek képesek legyenek értékelni és megérteni a kormányzati üzeneteket. Tehát egyértelműen láthatjuk, hogy a pandémia és a háború idején is van érdeke és alkalmazza is a hasonló kifejezéseket a kormány.

3.4 A válságkommunikáció tanulságai

A pandémia és a háború válságai alapján számos tanulság vonható le a válságkommunikáció hatékonyságának javítása és hasonló helyzetek jövőbeli hatékony kezelése érdekében. A kormányoknak és a válságkezelő szervezeteknek előre kidolgozott kommunikációs stratégiával kell rendelkezniük a válságok kezelésére. Ennek része az üzenetek kiválasztása, a kommunikációs csatornák meghatározása és a válságkommunikáció tervezése. A kormányoknak és válságkezelő szervezeteknek előre kidolgozott kommunikációs stratégiával kell rendelkezniük a válságok kezelésére. Ennek része az üzenetek kiválasztása, a kommunikációs csatornák meghatározása és a válságkommunikáció tervezése.

A transzparencia fontos a válságkommunikációban. A döntéshozatali folyamatok és az intézkedések mögötti okok nyilvánosságra hozása segíti a közvélemény megértését és elfogadását.

A válságokra való felkészülés, a válságkezelési terv kidolgozása és gyakorlása elengedhetetlen. A gyors és hatékony válasz a válsághelyzetekben kulcsfontosságú. Az átláthatóság hozzájárul a hosszú távú bizalom és hűség építéséhez az emberek részéről. Ha az emberek úgy érzik, hogy az intézmények vagy vállalatok őszinték és átláthatók velük, hajlamosak hűségesek maradni.

A válságkommunikáció szakembereinek rendelkezniük kell a megfelelő képzéssel és készségekkel a válságok hatékony kezeléséhez. A kommunikációs csapatoknak felkészülten kell állniuk a gyors reagálásra és a válságkommunikáció kihívásainak kezelésére. A válságok kezelése specifikus kríziskezelési képességeket igényel, például az információgyűjtés, az értékelés, a döntéshozatal és a vészhelyzeti kommunikáció terén. A válságok gyakran emberi szenvedést és kríziseket okoznak. A kommunikációs szakembereknek empátiát kell mutatniuk az érintettek iránt és érzékenyeknek kell lenniük az emberi tényezőkre.

A válságok globális jellegükből adódóan lehetőséget kínálnak a nemzetközi együttműködésre és tapasztalatcserére. A kormányoknak és szervezeteknek használniuk kell ezeket a lehetőségeket a hatékony válságkommunikáció fejlesztése érdekében. Az együttműködés és a nemzetközi partnerségek segíthetnek a megbízhatóság és a közösségépítés terén. Az országok és szervezetek közötti partnerségek kialakítása a válságok során növelheti a kölcsönös bizalmat. Az együttműködés során erőforrásokat lehet megosztani, ideértve az információkat, a szakértelmet, a pénzügyi támogatást és az eszközöket.

A válságok után értékeléseket kell végezni annak érdekében, hogy azokból tanuljunk és javítsuk a válságkommunikációs stratégiákat a jövőre nézve. Az esetleges hibákat és sikereket is értékelni kell. Az értékelések átláthatóságot és hitelességet teremthetnek. Az emberek hajlamosak jobban megbízni az intézményekben vagy vállalatokban, ha látják, hogy azok hajlandók hibáikat elismerni és javítani. Az értékelések különböző típusúak lehetnek, attól függően, hogy a válság milyen jellegű volt és kik az érintettek. Az operatív értékelés a válság közvetlen következményeivel foglalkozik. Megvizsgálja, hogy azonnal hogyan reagáltak az érintettek, és milyen intézkedések voltak szükségesek. A közösségi értékelés során az emberek és a közösségek értékelik a válságkezelést és az érintett intézkedéseket. Ez segít a közösségi igények és aggályok azonosításában. Illetve szükséges részletes elemzés a válság összes aspektusáról, beleértve a kommunikációt, a döntéshozatalt, a technikai válságkezelést és az emberi tényezőket.

Bár az orosz-ukrán háborút illetően még nem beszélhetünk a válság végéről, az alábbi értékeléseket már a válság alatt is érdemes elkezdeni.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az általam vizsgált kommunikációs területek összehangolása és hatékony alkalmazása kulcsfontosságú a válságok kezelése során. Az összehangolt és átlátható kommunikáció segíti a lakosságot, a döntéshozókat és a különböző szektorokat a válságok hatékonyabb kezelésében és a közösségek védelmében. Ebben az összefüggésben a bevezetés célja az említett kommunikációs területek fontosságának és összefonódásának kiemelése.

Ez a dolgozat részleteiben vizsgálta az egészségügyi, kormányzati, honvédelmi és válságkommunikáció szerepét és kihívásait a válságok kezelése során, különös tekintettel az orosz-ukrán háború és a Covid-19 pandémia magyarországi kontextusára. A további fejezetekben részletesen kifejtettem ezeket a témákat és tanulmányozzuk, hogyan befolyásolják az állampolgárok tájékoztatását, a válságkezelést és a közvélemény formálását.

Ezenkívül megvizsgáltam, hogy milyen tanulságok vonhatók le a pandémia és a háború válságokból a válságkommunikáció hatékonyságának javítása és a hasonló helyzetek kezelése érdekében a jövőben. Az említett kommunikációs területek gyakorlati alkalmazásait, kihívásait és a legjobb gyakorlatokat tárgyaltam, hogy teljesebb képet kapjunk a válságkommunikáció komplexitásáról és fontosságáról.

A dolgozat célja, hogy hozzájáruljon a válságkommunikáció tudományos és gyakorlati megértéséhez, valamint javaslatokat kínáljon a hatékony kommunikációs stratégiák kialakításához és alkalmazásához válságok esetén. Ezen kutatás eredményei és tanulságai kiemelt jelentőséggel bírnak a válságkommunikáció területén. Megállapítottam, hogy mind a Covid-19 járvány, mind az orosz-ukrán háború rendkívüli kihívások elé állította a kormányzati kommunikációt, és számos hasonlóság és különbség mutatkozott a két veszélyhelyzet közötti kommunikációs stratégiákban és retorikai elemekben. Emellett rávilágítottam a közösségi média és online platformok fontosságára az információterjesztés és a közvélemény formálásában, ugyanakkor felhívtam a figyelmet a diszinformáció és propaganda kockázataira.

Ezen tapasztalatok és felismerések alapján a válságkommunikáció hatékonyságának javítása érdekében számos ajánlást tehetünk, amelyek segíthetnek a jövőbeni hasonló helyzetek kezelésében. Fontos, hogy a kormányok felismerjék a kommunikáció kulcsfontosságú szerepét a válságok során, és hozzáigazítsák stratégiáikat az adott helyzet sajátosságaihoz. Emellett a közösségi média és online platformok ellenőrzése és a megbízható információ terjesztése kiemelt fontosságú a válságkommunikáció hatékony alkalmazásához.

A háborús konfliktusok és a pandémiák, mint a jelenlegi orosz-ukrán háború és a covid-19 járvány, továbbra is aktív részét képezik a világunknak. Ezek az események dinamikusan alakulnak, és új kihívásokat jelentenek a kormányzati kommunikáció és a válságkezelés számára. Mivel egyik válság sem zárult le véglegesen, alapvető fontosságú, hogy továbbra is szemmel tartsuk ezeknek az eseményeknek a fejleményeit és hatásait. A jövőbeli stratégiák kidolgozásakor ezek az állandóan változó körülmények meghatározzák, hogy milyen kommunikációs eszközöket és megközelítéseket kell alkalmazni. Az aktuális és folyamatosan frissülő információk figyelése lehetővé teszi a kormányzat számára, hogy proaktívan és hatékonyan reagáljon a jövőbeli kihívásokra. A fentiek alapján a dolgozat kiemeli, hogy a kormányzati kommunikációnak nemcsak a jelenlegi válságok kezelése során van kulcsfontosságú szerepe, hanem a jövőbeli kihívásokra való felkészülésben is. A covid-19 világjárvány és az orosz-ukrán háború folytatódó hatásai folyamatosan újraértékelést igényelnek. Ezen események alakulásának nyomon követése és az ezekből származó tapasztalatok integrálása elengedhetetlen a hatékony válságkezelési stratégiák kidolgozásához és a kormányzati kommunikáció javításához. Az ilyen dinamikus környezetben a folyamatos figyelem és alkalmazkodás az egyik legfontosabb tényező a sikeres válságkommunikáció biztosításához.

IRODALOMJEGYZÉK

1. Boin, A., & 't Hart, P. (2005). The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure. Cambridge University Press.
2. Campbell C. J., "Security and Defense Policy Communication in the Information Age," 2015
3. Chadwick, A. (2013). The Hybrid Media System: Politics and Power. Oxford University Press.
4. Chadwick, A. (2013). The Hybrid Media System: Politics and Power. Oxford University Press
5. Chapman, C. M. – Miller, D. S. (2020): From Metaphor to Militarized Response: The Social Im plications of “we are at war with COVID-19” – Crisis, Disasters, and Pandemics Yet to Come. International Journal of Sociology and Social Policy, 40, 9, 1107–1124. DOI: 10.1108/IJSSP-05-2020-0163, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJSSP-05-2020-0163/full/html>
6. Coombs, W. T. 2010a. Parameters for Crisis Communication. In Coombs, W. T. – Holladay, S. J. (eds.) The Handbook of Crisis Communication. Oxford: Wiley-Blackwell. 17-53.
7. Crisis Communication: Practical PR Strategies for Reputation Management and Company Survival. Ed. by Peter Frans Anthonissen. Kogan Page, London and Philadelphia, 2008
8. Csáki, G. (2020). Információpolitikai ellenőrzés és cenzúra a COVID-19 magyarországi médiaszövegeiben. Média és Kommunikáció, 8(3), 139-151.
9. Digital Divide 'a Matter of Life and Death' amid COVID-19 Crisis, Secretary-General Warns Virtual Meeting, Stressing Universal Connectivity Key for Health, Development. <https://press.un.org/en/2020/sgsm20118.doc.htm>, November 1, 2020.
10. Dr. Barlai Róbert: Válság- (katasztrófa) kommunikáció. Tanulmányok és szemelvények. Petit Real Könyvkiadó, Budapest, 1996.
11. Eriksson, J. (2001). Threat Politics: New Perspectives on Security, Risk and Crisis Management.
12. Fearn-Banks, K. (2016). Crisis Communications: A Casebook Approach. Routledge.

13. Fenyvesi, Éva (2005) A hatékony válságkommunikáció. Vezetéstudomány - Budapest Management Review, 36 (4). pp. 23-28. DOI <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2005.04.03>
14. Galambos Béla (2003): Public Relations a hadseregben Magyar Honvédség, Budapest, 2003. ISBN 963-327-371-4
15. Gazdag, Ferenc – Remek, Éva (2018): *A biztonsági tanulmányok alapjai*. Nemzeti Közszerolálati Egyetem, Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest
16. G. F. Treverton, "Reshaping National Intelligence for an Age of Information," 2001;
17. Giles, H., & Giles, L. (2020). Communication accommodation theory and COVID-19: How language accommodation theory can inform our understanding of language behaviors in a pandemic. *Journal of Language and Social Psychology*, 39(5-6), 638-644.
18. Goble, Paul A. "Russia's Information Warfare: The Kremlin's Aggression in Print, on the Air, and on the Internet." *Journal of Democracy* 28.4 (2017): 41-55.
19. Hetesi Erzsébet, Juhász Zoltán (2021). Hitelesség és bizonytalanság a kommunikációban a COVID-19 idején. *Közösségi Kapcsolódások* 1–2, 146–159. DOI 10.14232/kapocs.2021.1-2.146-159
20. Jiang, S., & Shi, Z. (2020). The role of government in a crisis: Examining the antecedents of government-public relationship during the COVID-19 pandemic in China. *Public Relations Review*, 46(3), 101946.
21. Kisangani, E. N., & Naidu, S. (2018). *Diplomacy and Communication in International Conflicts*. Palgrave Macmillan
22. Kondorosy, Cs., Endrődy, O., Simonovits, B., Borsfay, K., & Veszelszki, Á. (2023). Oltásnarratívák: A Covid-vakcinákkal kapcsolatos lakossági attitűdök elemzése a közösségimédia-figyelés módszerével. *Médiakutató*. Letöltve: https://mediakutato.hu/cikk/2023_04_tel/05_oltasnarrativak_covid_vakcina_kozossegime dia.pdf
23. Kriskó Edina (2023): *Hogyan tanítsunk válságkommunikációt?* Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest
24. L'Etang, J. (2008). *Public Relations: Concepts, Practice, and Critique*. SAGE Publications Ltd.
25. Lewandowsky, S., Ecker, U. K., & Cook, J. (2020). Beyond Misinformation: Understanding and Coping with the "Post-Truth" Era. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 9(4), 469-476.

26. Liu, B. F., & Xu, W. (2020). Monitoring and predicting COVID-19 infection in global cases using Twitter data analytics. *Information Systems Frontiers*, 1-13.
27. Lwin, M. O., Lu, J., Sheldenkar, A., Schulz, P. J., Shin, W., Gupta, R., & Yang, Y. (2020). Global sentiments surrounding the COVID-19 pandemic on Twitter: Analysis of Twitter trends. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(2), e19447.
28. Maier, D. (2016). The Rise (and Fall?) of Mediated Politics in the Post-Post-Truth Era: Toward New Research Perspectives. *Communication Theory*, 26(4), 383-406.
29. Nagy, B., Csoboth, C., Barát, A., Demetrovics, Z., & Urbán, R. (2020). Az információs forrásokhoz és társas támogatáshoz való hozzáférés jellemzői és hatásai a COVID-19 magyarországi első hulláma során. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*, 21(3), 289-304.
30. Nádor István (1993): A média és a hadsereg Új Honvédségi Szemle 1993/9. szám pp. 91-95
31. Nelson C, Lurie N, Wasserman J, Zakowski S. Conceptualizing and defining public health emergency preparedness. *Am J Public Health*. 2007 Apr;97 Suppl 1(Suppl 1):S9-11.
32. Pikó Bettina (2008): Népegészségügyi programok kommunikációja, In: Pilling János (szerk.) (2008): *Orvosi kommunikáció*, Medicina, Budapest. 387-405. o.
33. Pennycook, G., & Rand, D. G. (2019). The Implied Truth Effect: Attaching Warnings to a Subset of Fake News Stories Increases Perceived Accuracy of Stories Without Warnings. *Management Science*, 66 (11), 4944-4957.
34. Peters, B. G. (2015). *The Politics of Bureaucracy: An Introduction to Comparative Public Administration*. Routledge.
35. Piller, I. – Zhang, J. – Li, J. (2020): Linguistic Diversity in a Time of Crisis: Language Challenges of the COVID-19 Pandemic. *Multilingua*, 39, 5, 503–515. DOI: 10.1515/multi-2020-0136, <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/multi-2020-0136/html?lang=en>
36. Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55.
37. Sárkány, L., Szőnyi, P., & Péntek, M. (2020). Social Media Usage and Attitudes in Hungary during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Survey. *Journal of Health Communication*, 25(10), 817-824.
38. Schlett, K., & Machielsen, J. (2021). Communicating crisis management in times of COVID-19. *Crisis Communication Quarterly*, 12(3), 245-260.

39. Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.
40. Stanyer, J. (2014). *Modern Political Communication: Mediated Politics in Uncertain Times*. Polity Press.
41. Szenes Zoltán (2008). „Az információs hadviselés kihívásai.” *Hadtudomány*, 18(4), 27–32.
42. Tangcharoensathien, V., Calleja, N., Nguyen, T., Purnat, T., D'Agostino, M., Garcia-Saiso, S., & Landry, M. (2020). Framework for managing the COVID-19 infodemic: Methods and results of an online, crowdsourced WHO technical consultation. *Journal of Medical Internet Research*, 22(6), e19659.
43. Torsánszky, J. (1998). Az információs hadviselés kihívásai. *Hadtudomány*, 1998/4-5. Elérhető: <https://www.mhtt.eu/hadtudomany/1998/ht-1998-4-5.html>
44. Uekusa, Shinya. 2019. Disaster linguicism: Linguistic minorities in disasters. *Language in Society* 48(3). 353–375. <https://doi.org/10.1017/S0047404519000150>.
45. Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2017). *Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity*. Sage Publications.
46. Vékony D.: A menekültek mint politikai ellenség Orbán Viktor beszédeiben, *Politikatudományi tanulmányok* 2016. 21-29. oldal
47. Wang, Y., Wang, L., Wang, M., Liu, J., Xu, D., Zhang, L., ... & Zhao, S. (2020). The Global Health Security Index as a framework to evaluate the initial COVID-19 pandemic responses of different countries. *Frontiers in Public Health*, 8, 193.
48. Wang, Z., & Ran, W. (2019). The Impact of Government Social Media on Government-Public Relationships: Evidence from China. *Government Information Quarterly*, 36(2), 291-300.
49. Zarocostas, John. 2020. How to fight an infodemic. *The Lancet* 395(10225). 676. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30461-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30461-X).