

Magyar Közút

Nonprofit Zrt.

A forgalom nemcsak az utakon zajlik

Avagy hogyan lesz egy kátyúból hír, egy útlezárásból kommentháború, egy jó tájékoztatásból pedig bizalom?

Király Kitti
Magyar Közút Nonprofit Zrt.
kommunikációs osztályvezető

2026.10.14

Beszélünk magyarul.
De vajon ugyanazt a nyelvet?

A közutas szakember az utat javítja.

A kommunikációs szakember azt próbálja elérni, hogy a közlekedő értse, miért kell az utat javítani, és miért jár ez számára kellemetlenséggel.

Önök szerint mi a közutasok legnehezebb munkája?



Önök szerint mi a közutasok legnehezebb munkája?

- Útfelújítás?
- Téli üzemeltetés?
- Kátyúzás?

Néha az, hogy elmagyarázzuk miért áll a forgalom!



Két világ, egy történet

Amit a mérnök mond: „Nagyfelületű burkolatjavítás, félpályás forgalomkorlátozással.”

Amit az autós hall: „Már megint nem lehet haladni!”

A kommunikáció feladata az, hogy közérthető üzenetet adjunk át.





Amikor a mérnök és az autós nem ugyanazt látja

Ha egy több hónapja előkészített, műszakilag indokolt burkolatfelújítás végre elkezdődik, az önök szerint jó hír?

A mérnöknek igen.
A közlekedőnek viszont gyakran nem.

A szakember azt látja, hogy végre megoldunk egy problémát.

Az autós azt, hogy létrehoztunk neki egy újat.



A „láthatatlan” forgalom

A hírek, vélemények, lakossági panaszok – amik gyorsabban terjednek, mint az autók a forgalomban.

Tipikus kommunikációs lánc:

Forgalomkorlátozás →
Autós észleli, lefotózza →
Közösségi média / helyi sajtó →
Kérdések, vélemények, indulatok →
A Magyar Közút válasza

A lényeg: ha a tájékoztatás késik, a kommunikációs tér nem marad üres. Megjelennek a találgatások és a félreértések.



Műszaki nyelv kontra hétköznapi nyelv

A műszaki szakember szerint	**Az autós szerint**
Burkolatmegerősítés	Megint feltúrták az utat
Forgalomtechnikai beavatkozás	Már megint átrakták a bójákat
Téli síkosságmentesítés	Miért nem voltak már itt hajnalban?
Hídvizsgálat miatti korlátozás	Miért pont most kell lezárni?

Csak a nézőpont más



Amikor nincs idő a tökéletes kommunikációra

A közelmúltbeli informatikai fennakadás, egy váratlan lezárás vagy egy hirtelen kialakult forgalmi probléma

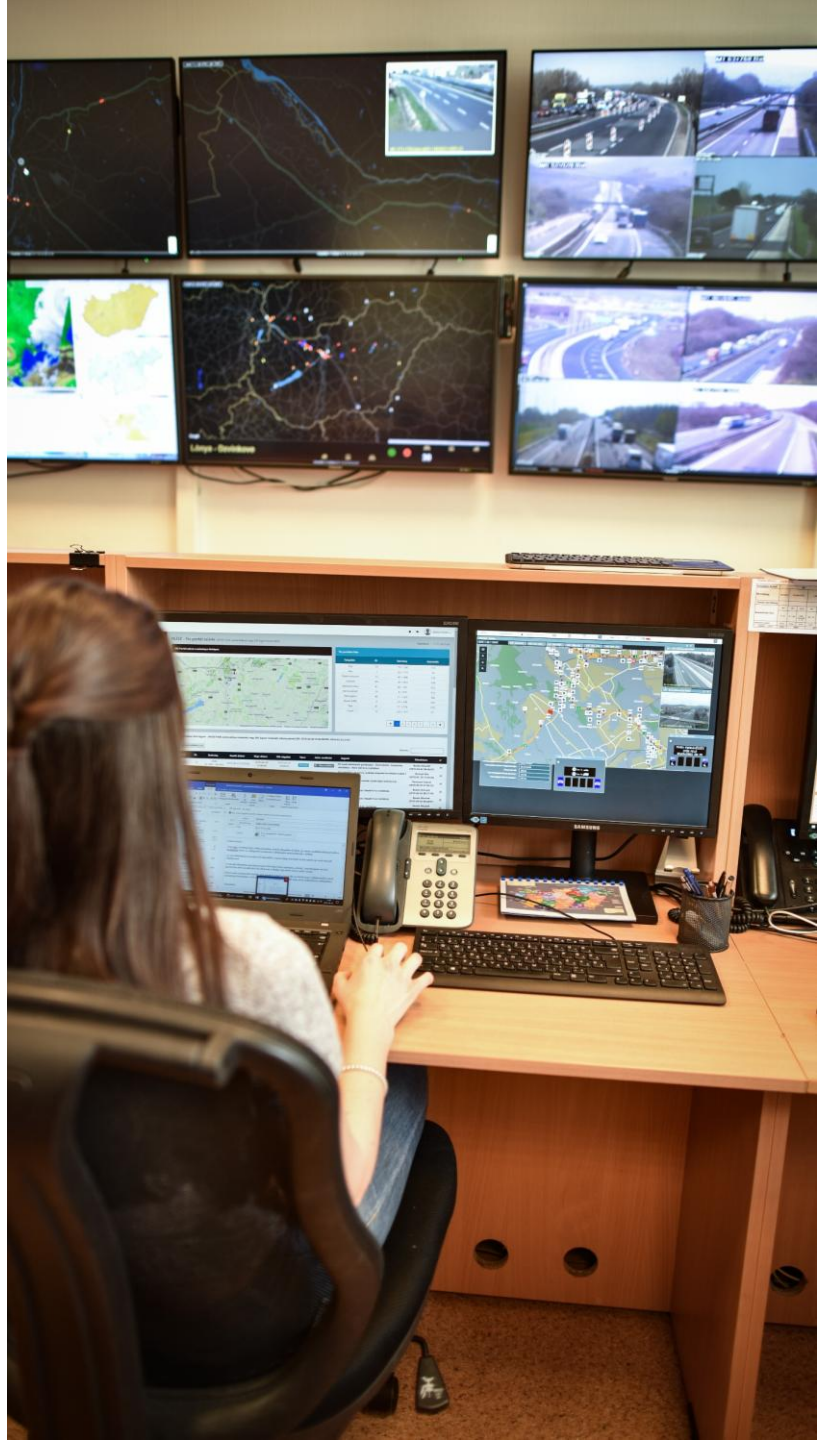
Kríziskommunikáció

Mit tudunk biztosan?

Mit kell azonnal elmondanunk?

Mikor és hogyan tudunk újabb információt adni?

A gyorsaság nem mehet a pontosság rovására, de nem is kell minden részletet megvárni ahhoz, hogy a közlekedőknek hasznos információt adjunk.



A kommunikáció mögött is emberek vannak

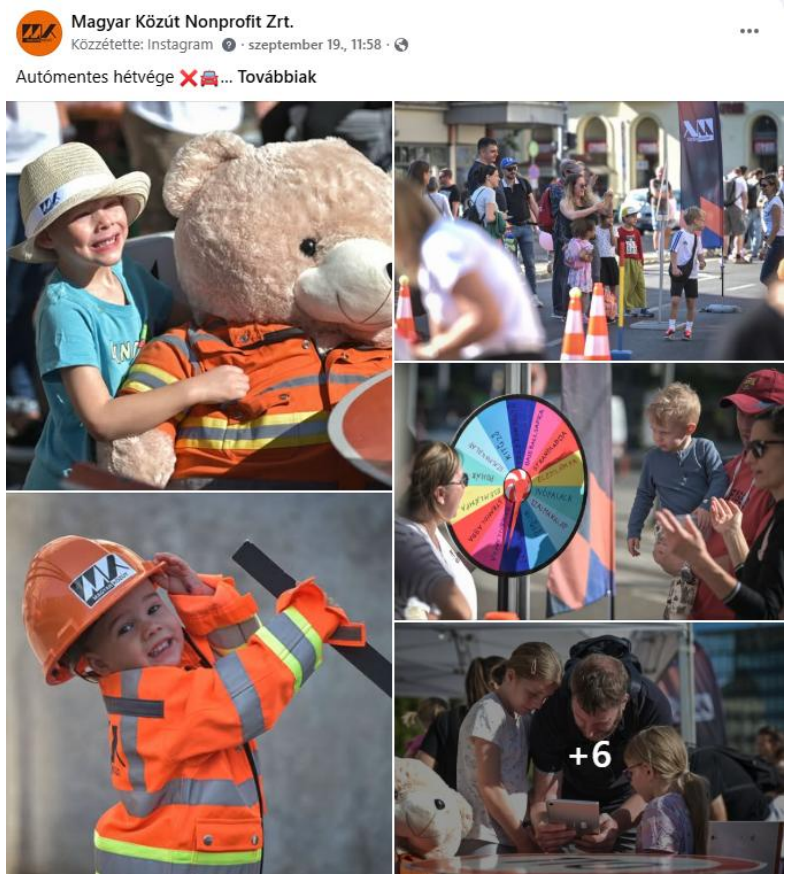
Ugyanaz a történet a kamera/mikrofon két oldaláról

Korábban én is azt kerestem, mi a hír, mi érdekelheti a nézőt, a hallgatót, mi az a kérdés, amelyre választ várok.

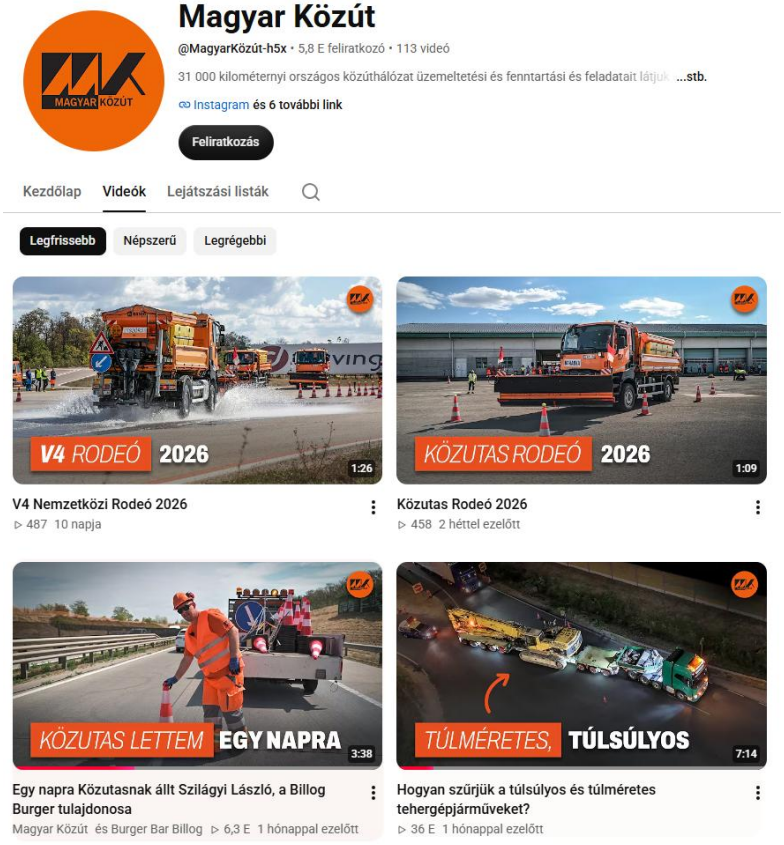
Ma viszont a Magyar Közút kommunikációjában azt is látom, mennyi háttérmunka, egyeztetés és szakmai szempont áll egyetlen mondat mögött.



Pozitív történetek









22 történet, aminek nem lett volna szabad megtörténnie

Három dolog, amit a kommunikáció hozzáad a műszaki munkához

- **Érthetőség:** Az emberek tudják mi történik
- **Kiszámíthatóság:** Tudják mire számíthatnak
- **Bizalom:** Értik miért szükséges a beavatkozás



Az útépítés műszaki feladat. Megértetni, miért van rá szükség, közös felelősségünk.

Köszönöm a figyelmet!

Király Kitti
Magyar Közút Nonprofit Zrt.
kommunikációs osztályvezető

2026.10.14