

**TEORIJE ZAVJERE I KRIZNO KOMUNICIRANJE U DOBA
PANDEMIJE**

**CONSPIRACY THEORIES AND CRISIS COMMUNICATION IN THE
PANDEMIC AGE**

Pregledni znanstveni članak

*Edin Garaplija**

Sažetak

Krizno komuniciranje je jedna od najosjetljivijih faza kriznog upravljanja, iz razloga što (ne)savjesnim postupcima i davanjem neprovjerenih ili nerelevantnih informacija, krizni menadžeri, autoriteti ili svojevrsni nepriznati eksperti, putem mnogobrojnih društvenih mreža i medija, mogu izazvati osjećaje straha i panike kod šireg društvenog auditorija. Kao svojevrsni nusprodukti lošeg ili nesavjesnog kriznog komuniciranja pojavljuju se različite teorije zavjere u krizama. Posljedice i štete nastale uslijed teorija zavjere mogu biti materijalne, direktne i indirektno ili psihološke, trenutne i trajne. Ovaj trokut nastao između kriznog komuniciranja, kao alata za upravljanje krizama, teorija zavjere kao nusprodukta lošeg kriznog komuniciranja i posljedica koje pogađaju ljude, ekonomiju i kritičnu infrastrukturu, obilježava svojevrsnu zonu komfora između normalnog i vanrednog stanja.

Ključne riječi: vanredno stanje, teorije zavjere, pandemija, krizno komuniciranje.

Abstract

Crisis communication is one of the most sensitive phases of crisis management, because (un) conscientious actions and providing unverified or irrelevant information, crisis managers, authorities or some unrecognized experts, through many social networks and media, can cause feelings of fear and panic with a wider social audience. As a kind of by-product of bad or unscrupulous crisis communication, various conspiracy theories in crises appear. The consequences and damages caused by conspiracy theories can

** Doktorant Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu, generalni konsultant INZA Group, član naučnog vijeća Asocijacije za upravljanje rizicima u Bosni i Hercegovini.*

be material, direct and indirect or psychological, immediate and permanent. This triangle between crisis communication, as a crisis management tool, conspiracy theory as a by-product of poor crisis communication and the consequences affecting people, the economy and critical infrastructure, marks a kind of comfort zone between normal and emergency.

Key words: state of emergency, conspiracy theories, pandemic, crisis communication.

1. UVOD

„Da bi se postigao uspjeh i osiguralo učinkovito vodstvo u rješavanju krize, najvažnije je da svi u timu (*a taj tim može biti velik koliko i skupina zemalja*) moraju imati jasnu predodžbu o tome što je krajnji cilj. Otvorena komunikacija unutar kruga sudionika, od najviše razine odlučivanja pa do osoblja na terenu stvara okruženje poznato kao „*zajednička stvarnost*“ (Blaber, 2008). Umjesto da svoje ideje, zapažanja, pojmove i planove držimo izvan domašaja ostalih, moramo ih se podijeliti s drugim sudionicima. Da bi postigli ciljeve, pobijedili krizu i osigurali uspjeh, neprestano treba tražiti povratne informacije (*pozitivne ili negativne*), verbalizirati i razmjenjivati ideje i zajedno raditi na postizanju zajedničkog cilja“ (korajlić, Smailbegović, 2020).

Dakle, informacija u njenom odlaznom i povratnom smislu, u vrijeme pogođenosti društva odeređenim kriznim situacijama, predstavlja jedan od alata za efiksno upravljanje krizama, koji može svojom pravilnom upotrebom popraviti stanje na terenu, odnosno nepravilnom ili namjernom zloupotrebom prouzrokovati određenu štetu za širu društveno-političku zajednicu.

Sa razvojem najnovije pandemijske krize koja je globalno pogodila čovječanstvo, uzrokovane širenjem virusa COVID-19 (koronavirusa), pažnju stručne ali i šire društvene javnosti počinje zaokupljati jedna pomalo zaboravljena društveno-komunikološka oblast, krizno komuniciranje, ali i jedan društveno-psihološki fenomen, teorije zavjere i širenje straha i panike kod stanovništva. U poslednjih dvadesetak godina, kriznom komuniciranju u uslovima prirodnih ili drugih katastrofa, se pridavala mala ili gotovo nikakva pažnja, a što je posljedično bio i jedan od uzroka pojave mnogih neprovjerenih informacija - „fake news“ (eng.). Možemo zaključiti da se u sistemu kriznog upravljanja, u kojem je nedovoljno razvijen podsistem kriznog komuniciranja, rađaju raznolike teorije globalnih zavjera ili nastupanja sudnjeg dana. U nastavku teksta ću se baviti sa dva primjera teoretisanja globalnim zavjerama, jednim koji dolazi iz internacionalnih i

drugim koji dolazi iz domaćih izvora. Ti primjeri su preplavili digitalne društvene mreže i proširili se brzinom svjetlosti na hiljade gledalaca. Nažalost, mnogi od ovih gledalaca nemaju dovoljno stručno znanje ili iskustvo u prethodnom provjeravanju ovakvih vijesti, pa su iste proširivali dalje, bojeći se za svoje zdravlje ili zdravlje i živote svojih najbližih. Na taj način su nesvjesno postali dio globalne mreže za širenje straha i panike kod stanovništva. Ciljevi ove mreže mogu biti pojedinačni senzacionalističko-populistički u cilju lične promocije i ličnih benefita, i korporativno-politički u cilju promovisanja globalnih grupnih interesa. Dakle mogu se posmatrati na lokalnom i na globalnom planu. Ovaj tema i fenomen teorija zavjere će biti nesumnjivo detaljno istraženi i analizirani u narednom periodu.

2. TEORIJE ZAVJERE

Imajući na umu da se tokom pandemije bolesti COVID-19 povećao broj štetnih i obmanjujućih teorija zavjere, možemo zaključiti da ih je ponekad teško prepoznati i prosuditi kako najefikasnije postupiti. Teorije zavjere možemo definisati i dati širi opis njihovog razumjevanja, sagledavajući definicije međunarodnih institucija: Ujedinjenih Nacija (UN) i Evropske Komisije (EK).

„Teorije zavjere nanose stvarnu štetu ljudima, zdravlju i fizičkoj sigurnosti. Oni pojačavaju i legitimišu zablude o pandemiji i jačaju stereotipe koji mogu podstaći nasilje i nasilne ekstremističke ideologije“*.

Kako bi smo adekvatnije razumjeli pojam „teorije zavjere“, potrebno je odgovoriti na ključna pitanja, koja se nameću kako pred stručno-naučnu tako i širu javnost*:

- (1) Što su to teorije zavjere? Uvjerenje da utjecajne osobe s lošim namjerama potajno manipuliraju određenim događajima ili situacijama.
- (2) Šta je sve zajedničko teorijama zavjere: navodni, tajni plan, skupina urotnika, „dokazi“ koji naizgled potvrđuju teoriju zavjere, neosnovane tvrdnje da se ništa ne događa bez razloga i da ne postoje slučajnosti; ništa nije onako kako se čini i sve je povezano, podjela svijeta na dobro i zlo, okrivljavanje pojedinaca i skupina.
- (3) Zašto se lako šire? Često nude naizgled logično objašnjenje teško razumljivih događaja ili situacija te daju lažni osjećaj kontrole i

* Generalni direktorat UNESCO, <https://en.unesco.org/themes/gced/thinkbeforesharing>, (pregled: 22.10.2020.)

* Evropska Komisija, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/fighting-disinformation/identifying-conspiracy-theories_hr (pregled: 23.10.2020.)

- djelovanja. Ta potreba za jasnim uvidom u situaciju izraženija je u nesigurnim vremenima kao što je pandemija COVID-a 19.
- (4) Kako uopće nastaju? Teorije zavjere često se rađaju zbog sumnje. Propituje se tko ima koristi od događaja ili situacije i tako identificiraju urotnici. Svaki „dokaz” potom se na silu uklapa u teoriju. Jednom kad se uvriježe, teorije zavjere mogu se brzo širiti. Teško ih je opovrgnuti jer se svakoga tko to pokuša smatra sudionikom zavjere.
- (5) Zašto ljudi šire teorije zavjere: Većina zato što ih smatra istinitima. Drugi namjerno žele provocirati i manipulirati ili se obrušavaju na konkretnu metu iz političkih ili financijskih razloga. Imajte na umu da su izvori teorija brojni, primjerice internet, prijatelji, rodbina.

Danas su učestali različiti primjeri širenja teorija zavjere, ali ćemo se mi u ovom razmatranju navesti samo nekoliko najekspoziranijih, koji su bili aktuelni u našim sredstvima informisanja i na društvenim mrežama:

Prvi primjer je intervju sa južnoafričkim naučnikom, profesorom Valterom Vejtom (Walter Veith), koji je uzburkao globalnu naučnu javnost u jeku globalne pandemije koronavirusom (COVID-19). I dok se Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) trudi da svojim preporukama ukaže na značaj pravovremenog i čvrstog odgovora na globalne pandemijske rizike, jedan dio naučne javnosti otvara, reklo bi se stoljetne dileme, da li se zaista radi o „spašavanju čovječanstva“ ili o zavjeri kako bi se još više obogatili neki svjetski moćnici i uspostavio „novi svjetski poredak“. Naime, profesor Veith u svom intervjuu analizira dokument Njemačke savezne vlade „Analiza rizika u civilnoj zaštiti“ iz 2012.godine, u kome se detaljno razrađuje scenario „Analize rizika pandemije izazvane virusom Modi-SARS“.

U ovom dijelu dokumenta koji je rađen pod nadzorom njemačkog Instituta za javno zdravstvo „Robert Koch“ (Robert Koch Institute – RKI) doslovno se navodi:*

„Scenarij opisuje globalno širenje hipotetičkog novog virusa iz Azije, koji nosi naziv Modi-SARS virus. Nekoliko ljudi ulazi u Njemačku prije nego što vlasti dobiju prvo službeno upozorenje SZO. Među njima su i dvije zaražene osobe, koje kombinacijom velikog broja kontaktnih osoba i visoke zaraznosti, snažno doprinose početnom širenju zaraze u Njemačkoj. Iako se mjere, predviđene Zakonom o zaštiti od infekcija i planovima pandemije, provode brzo i učinkovito od strane vlasti i zdravstvenog sistema, brzo širenje virusa ne može se učinkovito zaustaviti zbog kratkog intervala između dvije infekcije. Na vrhuncu prvog talasa bolesti, nakon otprilike 300

* <https://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/120/1712051.pdf> (pregled: 19.10.2020.)

dana, oko 6 miliona ljudi u Njemačkoj oboljelo je od virusa Modi-SARS. Zdravstveni sistem je suočen s ogromnim izazovima koje nije moguće prevladati. Ako se uzme da se održavanju funkcije vitalne infrastrukture daje prioritet, a ključne pozicije ostaju zauzete, mogu se izbjeći krupni kvarovi u snabdijevanju u ostalim infrastrukturnim sektorima. Nakon što se smanji prvi val zaraze, slijede još dva slabija talasa, dok vakcina ne bude dostupna tri godine nakon pojave prvih oboljenja. Posebnost ovog događaja je ta što, prvo, on pokriva cijelo područje Njemačke i sve grupe stanovništva u jednakoj mjeri, a drugo, javlja se u veoma dugom vremenskom periodu.”

Mnogo je sličnosti da bi išta bilo slučajno, između ovog dokumenta, napravljenog kao predviđanje najgoreg scenarija prije 7 godina, i informacija koje danas dobijamo globalno putem sredstava informisanja, a tiču se toka i posljedica pandemije izazvane Koronavirusom (COVID-19). Tadašnja predvidljivost stručnjaka iz Robert Koh Instituta samo pokazuje da se naučna zajednica godinama, pa i desetljećima, pripremala za ovakav najgori scenario.

Stručnjaci koji se bave upravljanjem rizicima, znaju da se uvijek prilikom procjene razrađuju dva scenarija. Prvi scenario je onaj najvjerovatniji, koji se već desio i koji će se zakonom vjerovatnosti ponovo desiti u nekom izglednom vremenu, a koji nam ujedno služi i kao uporedni osnovni scenario za onaj najgori mogući ili “najcrnji” scenario, koji je po pravilu teži od najvjerovatnijeg. Najgori mogući scenario je onaj koji nam svojim obimom, posljedicom, brzinom razvoja, prijeti sa svojim teškim posljedicama u vidu oduzimanja života i zdravlja velikog broja ljudi i njihove ekonomije, ali i ukazuje na eventualne slabosti u sistemu kriznog menadžmenta (sistem upravljanja krizama).

Drugi primjer ovog razmatranja tiče se fenomena izazivanja straha i panike širenjem lažnih (“fake”) vijesti. Naime, društvene mreže je preplavio još jedan “Youtube” video na kojem izvjesna Erna Selimović daje svoj polusatni kritički osvrt na globalnu pandemiju i “teoriju zavjere novog svjetskog poretka koja putem vakcinacije i uvođenja 5G mreže želi zavladatai Svijetom.” Internetski portal “Raskrinkavanje.ba”, kao jedan od društvenih medija koji se bavi analizom pojedinih vijesti vezanih za globalnu pandemiju, upozorava širu javnost da se radi o lažnoj vijesti. U svojoj analizi, portal Raskrinkavanje.ba se bavi nekim od netačnih tvrdnji koje je autorica ovog videa iznijela. Video se nevjerovatnom brzinom proširio po Facebooku, i pored činjenice da je ova, kao i druge platforme, najavila da će uklanjati lažne vijesti o pandemiji COVID-19, koje bi ljude mogle potaći na opasno i riskantno ponašanje. Kao dokaz koliko jedna vijest, bez obzira radi li se o pouzdanoj ili lažnoj, može brzo postati viralna na društvenim mrežama može poslužiti i ovaj video snimak pod naslovom: “COVID 19 NAJVEĆA LAŽ U HISTORIJI”, koji je za manje od 24h podijelilo preko

23.000 korisnika/ca ove društvene mreže, a do trenutka pisanja ovog rada, video je imao 502.000 pregleda, da bi pod pritiskom javnosti i regulatornih tijela za nadzor internet sadržaja, misteriozno nestao sa “You Tube” kanala. Nadalje, “Raskrinkavanje.ba” navodi da je ovaj video snimak za samo petnaestak sati obišao cijelu regiju jugoistočne Evope, sudeći po objavama na društvenim mrežama. Preuzele su ga i objavile Facebook stranice: “CRAZY WORLD OF BOSNIA AND HERZEGOVINA”, (sa preko 2.500 interakcija), “POKRET ZA BEZBEDNU SRBIJU” (sa preko 200 interakcija), “KRVAVI BALKAN” (sa preko 13.000 interakcija), “Info Magazin 24h”, “Perspektiva.ba”; YouTube kanali: “Mabus Channel” (sa oko 400 interakcija) i “Glas naroda” (sa preko 2.000 interakcija), a pojavio se i u formi medijskog izveštaja na portalima “Glas naroda” i “Krvavi Balkan”, pod naslovima: “COVID 19 je najveća prevara u istoriji/video/ (Glas naroda)” i “Erna iz Zenice otkrila najveću misteriju svijeta. Korona virus je laž (pogledajte video) (Krvavi Balkan)”

Tim istraživačkih novinara portala “Raskrinkavanje.ba” je u svom članku detaljno i precizno analizirao tvrdnje mlade autorice spornog članka, te metodama komapracije i dedukcije jasno definisao različitosti navoda u spornom videu sa mnogobrojnim provjerenim i relevantnim dokazima o obimu, opasnosti i značaju svjetske pandemije koronavirusom. Nesporan je zaključak da se radi o lažnoj vijesti koja je izazvala veliko interesovanje šire javnosti koja je pod uticajem panike i straha, ali i vjekovne želje da se za svako zlo odmah isporuči krivac, okarakterisala ovaj video kao “otkrivanje velike misterije ili prevare”.*

3. POVODI ZA ŠIRENJE TEORIJA ZAVJERE

Obzirom da su se mnogi istraživači počeli baviti razotkrivanjem ili “raskrinkavanjem” ovakvih lažnih vijesti koje “bombarduju” javnost putem društvenih mreža, mi se nećemo baviti detaljnije ovim analizama, ali ćemo pokušati ukazati na moguće povode koji su doveli do plasiranja vijesti, a svakako i nekih budućih u cilju promovisanja globalne “teorije zavjere i uvođenja novog svjetskog poretka”.

Jedan od povoda za objavu i plasiranje vijesti može biti senzacionalističke prirode u cilju lične promocije i ekonomske zarade od internet medija, koji plaćaju autorima ovakvih tekstova na osnovu broja njihovih pregleda ili broja “klikova”*. Nominalna vrijednost po jednom

* <https://raskrinkavanje.ba/analiza/erna-selimovic-internetska-senzacija-bez-ijedne-tacne-tvrdnje-o-koronavirusu> (pregled:19.10.2020.)

* https://support.google.com/youtube/topic/9257532?hl=en&ref_topic=9257610 (pregled: 19.11.2020.)

pregledu ili kliku, koji opet zavise od broja reklama koje se vežu za predmetni sadržaj objavljen na Youtubeu ili preko nekog od Googleovih servisa, varira od 0.1 do 4 Eura. Ako uzmemo za primjer da neki sadržaj broji 500.000 pregleda, onda možemo zaključiti da njegovi autori mogu na njemu zaraditi između 500 pa do vrtoglavih 2 miliona Eura. Dakle, senzacionalističke objave mogu njihovim autorima i vlasnicima medija donijeti vrtoglave zarade, pa stoga ne čudi ovoliki broj raznih lažnih vijesti i “nereakcija” nekih poznatih medija na njihovo plasiranje, jer svi ovako zarađuju.

Drugi povod za plasiranje raznih neprovjerenih i lažnih vijesti ima svoju društveno-političku dimenziju i namjeru da se plasiranjem ovakvih sadržaja pojača stanje straha i panike u društvu, kako bi se na taj način sproveli neki politički ili ekonomski interesi. Globalne korporacije čiji imućni vlasnici predstavljaju “Novi svjetski poredak”, putem svojih masmedija, tiho i nenapadljivo propagiraju svoje interese, ugrađujući marketing svojih proizvoda i usluga u svijest krajnjih konzumenata, koje danas čine nekoliko milijardi stanovnika Zemlje. Korporativne zarade medija: Facebook, Youtube, Google, Instagram... se u doba globalnih kriza multipliciraju. Zamislite milijarde ljudi koji koriste ove medije i svakodnevno između sebe u vrijeme kada sjede kod svojih kuća, poštujući mjere samoizolacije, razmjenjuju triolione terabajta sadržaja i vijesti, od kojih su većina one senzacionalističke i lažne sa trajnim posljedicama na psihi njihovih konzumenata, odnosno gledalaca koji ih svakodnevno “gutaju”, iz razloga opšteg straha i panike koji vladaju u doba svjetskih kriza. Nema sumnje da su oba ova povoda u uzročno-posljedičnoj vezi koja se nadopunjuje i ne može jedna bez druge. Dakle, jednima treba senzacionalizam i pojedinačna velika zarada, a drugima ostvarenje političkih i širih društvenih interesa praćenih ogromnim korporativnim zaradama.

4. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Savremeno društvo svjedoči brojnim kriznim situacijama. Gotovo svaka organizacija se u svom poslovnom razdoblju suočila s krizom. Navedena nas činjenica ne iznenađuje, budući da kriza nastupa iznenada i često nas zatekne nespremne. Kako se pokazuje u većini kriznih situacija, dolazi do poremećaja u odvijanju uobičajenih aktivnosti i shodno tome upravljanje krizom postaje otežano. Ovdje se javlja pitanje: šta zapravo podrazumijevamo pod krizom? Autori različito definiraju krizu. Za Coombsa (2006:2) kriza je „nepredvidljiva prijetnja koja, ako se njome ne upravlja kako treba, može imati negativan utjecaj na organizaciju i dionike“. Prema Lerbingeru (1997.), kriza je „događaj koji prijeti reputaciji, profitabilnosti i opstanku organizacije“. Fearn-Banks (2009:6) pod krizom podrazumijeva

„događaj s mogućim negativnim posljedicama na organizaciju, javnost, proizvode, usluge i ugled organizacije“. Za Bartona (2001:2) kriza je „događaj koji je neočekivan, negativan i katastrofalan“. Prema Töpferu, može postojati svjesnost o krizi, može biti prepoznata i vrednovana, i kao takva definira se kao nastupajući rizik. S druge strane, može biti neopažena i nastupiti iznenada (Töpfer, 2006:353). Pearson i Clair (1998:609.) krizu definiraju kao „događaj male vjerojatnosti i velikih posljedica koji ugrožava život organizacije, a karakteriziraju ga nejasni uzroci, učinci i sredstva za rješavanje, kao i uvjerenje da se odluke moraju donositi vrlo brzo, u kratkom vremenu“. Prema mišljenju Holstija (1990:75.), krizu označavaju „ozbiljno ugrožavanje važnih vrednota i ograničeno vrijeme za poduzimanje mjera. Karakteristično je također da kriza povećava stres u onih koji se njome bave“ (Mihalinčić, 2018).

"Krise se ne događaju samo na naslovnici", kaže Powers*. „Javljuju se svakodnevno, pogađaju grupe svih vrsta i imaju različite oblike i veličine. Svaka organizacija mora imati krizno planiranje u svojoj kutiji s alatima za komunikaciju. "U pogledu realizacije kriznog komuniciranja Pauers i saradnici navode četiri elementa: 1. sposobnost uspostavljena empatije prema javnosti 2. stručnost i vjerodostojnost komunikatora saopštenja 3. transparentnost, otvorenost i poštenje u davanju informacija, i 4. posvećenost i dosupnost komunikatora saopštenja (Kešetović, Korajlić, Toth, 2013)..

Krizno komuniciranje je znanstvena i prakseološka disciplina koja je nastala kao rezultanta (orijentirani dinamički usmjeravajući vektor strukturiranja javnosti) svih mogućih kriznih poruka i komunikoloških zakonitosti, a posebno onih koje se bave ponašanjem čovjeka u opasnostima ili krizama. Komuniciranje u kriznim situacijama pomaže i omogućava svakom građaninu (čovjeku) ostvarivanje uspješne ili neuspješne krizne komunikacije u svom društvenom, gospodarskom, vjerskom, političkom, međunarodnom ili nekom drugom otvorenom ili zatvorenom komunikativnom okruženju (Plenković, 2015).

Krizna komunikacija kao informacija odnosi se na potrebu za prikupljanjem i slanjem informacija tijekom krize. Informacije se prikupljaju kako bi se ispunila praznina koju kriza izaziva i kako bi se kriznom timu omogućilo razumijevanje onoga što se događa i olakšalo odlučivanje o akcijama koje treba poduzeti. Donošenje odluke tijekom krize pretpostavlja prikupljanje informacija kako bi odluke bile učinkovite. Krizna komunikacija kao strategija odnosi se na korištenje poruka kako bi se popravili odnosi sa zainteresiranim stranama, odnosno dionicima. Ono što

* Powers, E., *Voditelj PR-a za Northeastern-ov Master of Science u programu korporativne i organizacione komunikacije.* <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/crisis-communication-tips/> (pregled: 23.10.2022.)

organizacija kaže i radi nakon krize i strategije kriznog odgovora, utječe na odnose s dionicima. Stoga krizni menadžer mora pažljivo konstruirati strategije odgovora nakon krize. Krizno komuniciranje sastavni je činitelj sve četiri faze krize: prevencije, pripremljenosti, odgovora i učenja. Stadiji krize služe kao koristan okvir za usavršavanje kriznog komuniciranja.

Krizno upravljanje predstavlja sastavni dio integrisanog procesa identifikacije, analize i evaluiranja rizika (Garaplija, 2018), koje dijelimo na prihvatljive i neprihvatljive, odnosno na one kojima možemo upravljati i one na koje ne možemo uticati niti njima možemo upravljati, a koji su nas nekada u historiji pogađali ili nam prijete u nekoj bližoj ili daljoj budućnosti. Ovaj integrisani proces je sastavljen iz nekoliko faza kao što su: krizni proces, krizno osoblje, krizni resursi, krizna uprava, krizni plan i krizno komuniciranje*. Krizno komuniciranje je jedna od najosjetljivijih faza, iz razloga što svojim (ne)savjesnim postupcima i davanjem neprovjerenih ili nerelevantnih informacija, krizni menadžeri, autoriteti ili svojevrsni (ne)priznati eksperti, putem mnogobrojnih digitalnih društvenih mreža i medija, mogu izazvati osjećaje straha i panike kod šireg društvenog auditorija. Kao svojevrsni nusprodukt lošeg ili nesavjesnog kriznog komuniciranja, pojavljuju se različite teorije zavjere u krizama. Posljedice i štete nastale uslijed teorija zavjere mogu biti materijalne, direktne i indirektne ili psihološke, trenutne i trajne. Ovaj trokut nastao između kriznog komuniciranja, kao alata za upravljanje krizama, teorija zavjere kao nusprodukta lošeg kriznog komuniciranja i posljedica koje pogađaju ljude, ekonomiju i kritičnu infrastrukturu, ograničava svojevrsnu zonu komfora između normalnog i vanrednog stanja.

Zahtjevi uspješnog kriznog komuniciranja predviđanju donošenje jasne strategije postupanja u fazama preventivnog planiranja, odgovora i oporavka. Efektivna strategija kriznog komuniciranja sastavljena je iz četiri elementa i to: širenje informacija (značajne informacije moraju biti dobro organizovane, pripremljene za upotrebu i blagovremeno emitovane; sa kratkim blagovremenim saopštenjem može se dobiti veće povjerenje javnosti nego ukoliko se čuti zbog nedostatka detaljnijih informacija, ili ako saopštenje stigne prekasno), identifikovanje zainteresovanih subjekata u vezi sa mogućim događajem i najava neposredne komunikacije s njima (treba prepoznati različite poglede i karakteristike zainteresovanih subjekata i tome prilagoditi strategiju komuniciranja), uspostavljanje odnosa sa grupama (nosioci javnih funkcija se ne smiju oslanjati samo na sredstva masovnih komunikacija, već moraju održavati i neposredne odnose sa javnošću što pretpostavlja oblikovanje, održavanje i upotrebu komunikacijske mreže koja uključuje naučne, tehničke i skupine stručnjaka koji najbolje poznaju

* ISO 31010 – Risk management, international standard

određeno područje), uspostavljanje odnosa sa masovnim medijima uz nužan proaktivni pristup) (Kešetović, Korajlić, Toth, 2013).

5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Krizno komuniciranje važan je sastavni dio kriznog menadžmenta. Naime, paralelno s rješavanjem same krize u fizičkom svijetu, razmjenjuju se informacije i poduzimaju se mjere za oblikovanje značenja koje krizni događaj ima u ciljnim skupinama javnosti. Dakle, upravljanje krizom i upravljanje komunikacijama povodom krize paralelni su procesi koji jedan drugoga mogu potpomagati i dopunjavati, ali i otežavati ukoliko se komuniciranje ne vodi na pravi način. Kako navodi Coombs, termin krizno komuniciranje upotrebljava se u dva smisla: (1) krizna komunikacija kao informacija i (2) krizna komunikacija kao strategija (Kešetović, Toth, 2012).

I na kraju da podsjetimo, sistem kriznog menadžmeta podrazumijeva uspostavljanje nivoa upravljanja, ljudskih i materijalnih resursa, održanje tehničko-tehnološkog procesa i komuniciranja ukriznim situacijama. Bilo kako bilo, pandemija kao globalni rizik ili “teorija zavjere” ukazala nam je na sve slabosti našeg sistema, ali i na veliku solidarnost i humanost prilikom slanja i pružanja uzajamne pomoći. Posebno smo postali svjesni poštovanosti i važnosti medicinskog osoblja i zdravstvenog sistema u kojem oni rade u korist građana. Sve ove identificirane slabosti u proteklom periodu, moraćemo u najkraćem mogućem roku analizirati i planski kratkoročno i dugoročno unaprijediti, kako bi naš sistem prevencije, spremnosti i odgovora ojačao i postao još efikasniji. Pravilna krizna komunikacija nije samo obaveza za niveoe vlasti, već ona postaje i svakodnevica “običnog”, digitalno osvješćenog građanina, koji svakodnevno komunicira sa poznatim i nepozantim autorima, djelatijima i komentatorima raznih društveno-političkih sadržaja na digitalnim mrežama. Širenje neprovjerenih informacija može biti i uzročnik širenja raznih “terija zavjere”, koje kod velike većine izazivaju paniku i strah. Prihvatanjem neprovjerenih “tuđih” mišljenja, zdravo za gotovo, ne znajući šta je u pozadini njihovog transfera komunikacije, prihvatamo i rizik da i sami postajemo kanal za dalje širenje dezinformacija opasnih po segmente društva ili društvo u cjelini. S toga je neophodno poduzeti lične korake i naučiti kako pravilno identificirati, analizati i vrednovati dobivene spoznaje i informacije, te iskazati lično mišljenje i stav koji mogu unaprijediti sistem kriznog komuniciranja u vanrednim situacijama. “Lakše je predvidjeti situaciju nego ljude”.

LITERATURA

1. Garaplija, E., 2018. „Proces identifikacije, analize i evaluacije rizika kritične infrastrukture u vanrednim situacijama”, Institut za upravljanje rizicima i naučnoistraživački rad, Beograd,
2. <https://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/120/1712051.pdf>
3. <https://raskrinkavanje.ba/analiza/erna-selimovic-internetska-senzacija-bez-ijedne-tacne-tvrdnje-o-koronavirusu>
4. https://support.google.com/youtube/topic/9257532?hl=en&ref_topic=9257610
5. ISO 31010 – Risk management standard
6. Kešetović Ž., Toth, I., 2012. „Problemi kriznog menadžmenta“, Veleučilište Velika Gorica,
7. Kešetović, Ž., Korajlić N., Toth I., 2013. „Krizni menadžment“, drugo dopunjeno izdanje, Sarajevo, Velika Gorica,
8. Korajlić, N., Smailbegović, A., 2020. „Prirodne katastrofe kao detonatori društveno-političke promjene: Bosna i Hercegovina 2014-2020.“, IFIMES 2020.,
9. Mihalinić, M., 2018. “Upravljanje krizama i komuniciranje”, Veleučilište Velika Gorica,
10. Plenković., M., 2015. “Krizno komuniciranje”, Media, culture and public relations, 6, 2015, 2, 113-118, Hrvatsko komunikološko društvo, Zagreb, Hrvatska Croatian Communication Association, Zagreb, Croatia