



## „Uloga medija u smanjenju rizika nesreća i informativnog djelovanja u nesrećama“

### SADRŽAJ PREDAVANJA I RADIONICE:

U brojnim nesrećama uočene su manjkavosti pravovremenosti informiranja prije bilo kakvih akcidenata (odnosno, manjkavost pripremljenosti javnosti u smislu njene specifične edukacije o mogućim potencijalnim predvidljivim dimenzijama nesreće), nedostatka razrade specifičnog sistema informiranja tokom odvijanja nesreće, kao i nedostatka razrađenosti sistema informiranja poslije završetka akutnog stanja. To se desilo i u poplavama koje su zahvatile Bosnu i Hercegovinu 2014. godine.

Često se zaboravlja da se nesreće – ma koliko nevjerovatne - odvijaju u konkretnim sredinama u kojima postoji ne samo opća javnost, nego i javnost koja je životno zainteresirana za svoju okolicu, njen izgled pa i za karakter tehnoloških (opasnih) naprava koje su u okolišu smještene. No, upravo su posljedice nekolicine prirodnih ili tehnoloških nesreća u svijetu pokazale da je nedostatak uzimanja u obzir javnosti i svih aktera koji su uključeni u procese donošenja odluka za organizaciju sprečavanja neželjenih razvoja događaja u slučaju prirodnih ili tehnoloških nesreća dovele do neželjene, ali zapravo očekivane posljedice: neinformirana javnost je u pravilu panično reagirala, a donosioci odluka, individualni i kolektivni akteri, pa i sama država u najširem smislu riječi, gubili su kredibilitet u dužem vremenskom periodu, a često i nepovratno <sup>1</sup> Krizno komuniciranje (Kerlin Firn-Benks) se shvata kao „verbalna, vizuelna ili pisana interakcija, odnosno komuniciranje između organizacije i njenih javnosti (najčešće posredstvom masovnih medija), prije, za vrijeme i poslije negativnog događaja.“ Uobičajno je u savremenom svijetu da se javnost smatra partnerom i da u odnosima prema javnosti u nesrećama mora da dođe do izražaja sposobnost uspostavljanja empatije prema javnosti, stručnost i vjerodostojnost komunikatora sopštenja, transparentnost, otvorenost i poštenje u davanju informacija i posvećenost i dostupnost komunikatora saopštenja. Zlatno pravilo kriznog komuniciranja je „kaži sve i to brzo“, ali u opraksi ima razna ograničenja: rizik, koordiniranje toka informacija, nadzor nad oblikovanjem informacija. Zato nisu rijetki pokušaji da se negora postojanje nesreće, izbjegavanje bilo kakve odgovornosti, vlastito veličanje traženje oprostaja, pobuđivanje sažaljenja, napad na one koji optužuju, izgovor, obično se govori o vanjskim faktorima na koje se ne može uticati, ublažavanje krot pokušaj prikazivanja neškodljivosti nesreće ili jasna želja za popravljanjem i priznavanjem odgovornosti.

U dosadašnjim oblicima tretiranja javnosti u vezi s potencijalnim nesrećama uglavnom zaobiđena dva bitna procesa: **educiranje i informiranje javnosti**. Ova dva procesa razdvajamo ne po

<sup>1</sup> Najnoviji primjeri su navodna neefikasnost organizacije pomoći u poplavama i klizištima (nakon njih) u BiH, nedovoljna koordinacija sa nivoa države, te spontane reakcije stanovništva, solidarnosti i preko granica entiteta itd. Javni servis RTV RS se pokazao kao efikasniji, a uvezanost postojećih mreža u Federaciji nije bila adekvatno koordinirana nisu bili u funkciji spašavanja i informiranja stanovništva. Napomena: sistematski pristup u ovom predavanju zasnovan na tekstovima autora Ognjena Čaldarovića: Sociološki aspekti informiranja kao pretpostavka efikasnog suprotstavljanja opasnostima, Zagreb, 2005. , Međunarodne strategije za smanjenje rizika od katastrofa, Ženewa 2009. Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća ("Službene novine Federacije BiH", br. 39/03, 22/06 i 43/10) Osnovicu čini prilog O. Čaldarovića. A detaljnije novija literatura: je Ž. Kešetović, N. Korajlić i I. Toth, Krizni menadžment, Sarajevo- Velika Gorica 2013. i Z. Tomić, Odnosi sa javnošću, teorija i praksa, Zagreb- Sarajevo 2016.



njihovom značenju, nego po akcentu koji valja dati svakome od njih u ovisnosti o procjeni stanja pripremljenosti za organiziranje zaštite od potencijalnih nesreća. Stoga bi edukacija javnosti (u najširem smislu) bila tipičnija za ona stanja života koja Jedno naravno ne isključuje drugo - naprotiv, oba se ova procesa nadopunjavaju čineći cjelovit proces informiranja javnosti o mogućim nesrećama u njihovom širem i užem okolišu.<sup>2</sup>

Stoga je informiranje javnosti neizbježan dio ukupnog sistema pripravnosti za slučaj akcidentalnih situacija.

Posljedice neadekvatnog sistema informiranja javnosti (edukacija i informiranje) u slučajevima nepovoljnih događaja dovela je do panike, bijega stanovnika iz ugrožene zone, uplašenosti, velikih materijalnih i drugih troškova i šteta, a možda kao najpogubniju posljedicu možemo navesti dugoročni i gotovo nepovratni gubitak kredibiliteta svih institucija i aktera koji su bili angažirani u saniranju posljedica. Stoga, umjesto da su stanovnici ugroženih i širih zona potencijalnih mjesta u blizini kojih je moguće očekivati izbijanje nesreće (tehnološkog tipa) bili ispravno informirani o situaciji, njenim mijenama i potrebnim postupcima te o akcijama koje se od njih očekuju, najčešća reakcija odgovornih je bila nesnalaženje, zataškavanje informacija, odlaganje širenja informacija, konfuzija o tome tko treba iznositi relevantne informacije, tko, kada i kome ih upućivati, koliko informacija, kako često, uz pomoć kojih medija, kojim sredstvima, načinima i sl.

Razlozi gubitka povjerenja legitimiteta i kredibiliteta su mnogostruki. Navedimo najvažnije:

1. Opća inicijalna nejasnoća i razvojna nesigurnost ukupne situacije
2. Iznenadnost i nepredvidljivost razvoja situacije
3. Nedovoljno jasan unaprijed pripremljen plan akcija i informiranja
4. Nedovoljno jasno definirani odnosi među pojedinim akterima zaduženim za pojedinačne segmente plana akcije
5. Podcjenjivanje potrebe potpunog informiranja
6. Podcjenjivanje javnosti kao legitimnog partnera
7. Potreba za skrivanjem i prikriivanjem potpunih informacija
8. Nedostatak stvarnih (proživljenih) ranijih iskustava koja bi utjecala na poduzimanje jasnijih mjera
9. Pritisak različitih vanjskih utjecaja koji modificiraju informiranje o situaciji legitimiteta različitih aktera u različitim nesrećama i akcidentima, moguće je izvući nekoliko zaključaka.

Navedimo najvažnije:

1. Svaka situacija nesreće, iako unaprijed proučena, detaljno razmotrena u svim svojim (predvidljivim) scenarijima, ipak je specifična kako po uzrocima nastanka, tako i po razvoju i krajnjim rezultatima.
2. Nije, stoga, moguće unaprijed pretpostaviti sve scenarije razvoja situacije, kako s obzirom na tehničke i tehnološke komponente, tako i s obzirom na socijalne dimenzije koje uključuju i važne dimenzije socijalnog konteksta ponašanja ljudi u navedenim kontekstima.
3. Nadalje, nije moguće unaprijed pretpostaviti i predvidjeti sve moguće aktivnosti informacijskog sklopa djelovanja u slučaju nesreće, budući da se situacija nikada ne odvija u potpunosti na pretpostavljeni način.

<sup>2</sup> Jedan od ključnih problema u vezi s navedenim je načelne naravi: koliko je potrebno "dozirati" informacije o potencijalnim opasnostima u vrijeme odvijanja "normalnog života" i ne izaziva li se time nepotrebna nervoza, pa i buduća nevjerica jer se zapravo "najavljeno" još nije dogodilo?



4. Neovisno o rečenom, važno je pretpostaviti i maksimalno racionalizirati procedure ponašanja svih aktera obzirom na potencijalne scenarije razvitka nesreće, jer je to mnogo bolje, nego li da scenariji ne postoje ili da su nedovoljno razrađeni.

Osim navedenoga, aspekt koji, po našem sudu, zaslužuje posebnu pažnju, je kritičko propitivanje samorazumljive pretpostavke o tome da najšira javnost prihvaća, prima i vjeruje informacijama koje su joj upućene, o nesreći.

## 2. POVJERENJE U INFORMACIJE

Povjerenje u informacije, dakle, nije “automatsko”, ljudi u suvremenom društvu ne uzimaju informacije “zdravo za gotovo” zbog toga jer su imali loša iskustva u prošlosti, jer su različiti i često kontradiktorni izvori informiranja dostupni pa postoji mogućnost njihove relativizacije i provjeravanja. Možemo se zapitati kolika je stvarna upravljivost rizikom u njegovoj državnoj dimenziji? Prosječni građanin o riziku zna ono što mu je rečeno od strane pojedinaca, institucija, eksperata. U određenom smislu, a obzirom na razinu informiranja, tehnološki (a djelomično i prirodni) rizik nije jednostavno «objektivan fenomen», nego je konstruiran i proizveden zajedničkim naporima institucija - eksperata i države, a kontekst u kojem se to oblikovanje događa, uvijek je ona najbitnija varijabla koja utiče na proizvedenu dimenziju rizika (koliko informacija “pustiti”, koliko je slaganje eksperata o tome kolike i kakve bi mogle biti posljedice neke nesreće, “što će reći drugi”, “neće li izbiti panika ako sve kažemo”...itsl.). U navedenom se smislu može reći da za prosječnog građanina i nije bitna stvarna (objektivna) priroda nekog rizika, nego ona dimenzija koja mu je priopćena, budući se njegovo ponašanje treba konformirati upravo onome što mu je priopćeno.

Informiranje o ekscesnim tehnološkim situacijama organizirano je kao složen mehanizam i slijed jasnih aktivnosti među kojima postoji jasna raspodjela kompetencija, ingerencija i aktivnosti u procesualnom smislu. Ekspertna ispitivanja empirijskih situacija snabdijevaju odgovarajuća državna tijela o tome da li je ili ne određena populacija u opasnosti te kolika je ta opasnost. Drugi korak u racionaliziranju potencijalne situacije, predstavlja ispitivanje da li stanovništvo poduzima pretpostavljene aktivnosti, obzirom na utvrđene parametre situacije.

## 3. POVJERENJE U SOCIJALNI SISTEM

Osnovna pretpostavka djelatnog sistema informiranja i uzbunjivanja u slučaju nesreće je da će se savjetovane i zahtijevane mjere slijediti bez pogovora. Takvo ponašanje počiva, s jedne strane, na pretpostavci da su informacije same po sebi dovoljno jasne te da je njihova poruka neupitna. S druge strane, socijalni sistem koji emitira poruke, također pretpostavlja da postoji povjerenje i u pojedinačne, ali i u kolektivne aktere koji emitiraju poruke (zahtjeve za određenim stilom ponašanja građana). U ovom kontekstu povjerenje se u savremenim demokracijama najčešće povezuje sa a) skupom osoba koje reprezentiraju vlast, i b) skupom institucija koje reprezentiraju vlast. Najčešće je povjerenje kombinacija vjerovanja u oba segmenta civilnog društva.

Povjerenje nadalje pretpostavlja svojevoljno prepuštanje da drugi (ma tko onibili) “vode stvari” i pored spoznaje da stvari neće uvijek “ići najbolje”. Povremeno “narušavanje povjerenja” dovodi do rasta skepticizma i veće sumnjičavosti – u budućnosti – kada se individualni ili kolektivni akteri obrate građanima. U potpunosti je jasno da povjerenje u informacije nije moguće uspostaviti “odjednom”, no postupna izgradnja modela ponašanja svih aktera ne smije ispustiti iz vida i ovaj aspekt. Bilo bi, naime, previše naivno i povjerovati da će sve informacije biti prihvaćene, da će se u njih vjerovati te da će se stanovništvo ponašati upravo onako kakve im se poruke upućuju. No,



elaboracija aspekata povjerenja u informacije o tehničkom sistemu društva i i nekom njegovom teškom poremećaju, zahtijevala bi poseban projektni zadatak i dugotrajniju analizu. Ovaj prilog treba poslužiti samo kao povod za jedan takav zadatak.

Edukaciji i informiranju o potencijalnim mogućnostima izbijanja nesreća u nekoj socijalnoj sredini potrebno prići s unaprijed jasno razrađenim sistemom akcija i aktivnosti koje će imati sljedeći cilj: **pravovremeno, iscrpno i jednoobrazno informirati unaprijed educiranu javnost o svim potrebnim** aspektima potencijalnih nesreća u toku «normalnog života» i naravno u akcidentalnim situacijama. Takvim pristupom stvorit će se osnovica za djelotvorniji i kredibilniji pristup ukupnom informiranju i razumijavanju potrebe za upravljanjem nesrećama.

a) **potrebno je biti osjetljiv prema specifičnim interesima javnosti** što će dovesti do stvaranja klime povjerenja, kredibiliteta, kompetentnosti i poštenja. Navedeno znači da se interesi javnosti moraju uzimati kao onaj element s kojim će javnost najčešće i najlakše povezivati informacije koje joj se upućuju.

b) **potrebno je biti pošten, otvoren, jasan i jednostavan u informiranju** javnosti, što znači da treba izbjegavati i izostavljati sve suprotne odlike ponašanja u informiranju (nepoštenje, zatvorenost informacija, nejasnoće i kompliciranosti).

c) **potrebno je povezati se s drugim izvorima informiranja u koje javnost ima povjerenje** (lokalni mediji, kredibilni pojedinci, vanjski eksperti). S obzirom na već naglašenu osjetljivost javnosti spram percipiranim opasnostima i nesrećama informacije je kontekstualizirati kroz lokalne medije (lokalne radio postaje, novine, TV stanice), pojedince od povjerenja (lokalni lideri, predstavnici lokalne zajednice koji već posjeduju kredibilitet obzirom na tok ranijih događaja) i vanjske eksperte u koje, prema mnogim istraživanjima u nas, javnost ima veliko povjerenje (pretpostavljena nekorumpiranost, neutralnost - isključenost iz lokalnih situacija i scijentizam).

d) **potrebno je ponašanje medija u informiranju o akcidentu usmjeriti u pravom smjeru** (mediji su, u pravilu, mnogo više zainteresirani za politiku, a ne za pružanje stvarne informacije, jednostavnost a ne kompleksnost informacije (situacije), produživanje stanja neizvjesnosti, a ne rješavanja neizvjesnosti, kratkoročne, pojednostavljene i dinamične informacije, a ne dugoročne i produbljene informacije, te informacije o opasnostima a ne o sigurnosti itsl.). Sve navedene karakteristike medija koje proistječu zapravo iz načina kako ih javnost percipira, a kako svoju ulogu najčešće i sami doživljavaju, potrebno je izbjegavati u informiranju o opasnostima i nesrećama. Obzirom da je na medije nemoguće (a i nepoželjno je) utjecati, u akcidentalnim situacijama treba imati jasne obrasce komunikacije s medijima u kojima će se nabrojane negativne karakteristike medija maksimalno izbjegavati i smanjiti negativne učinke. Svaka će navedena situacija, naravno, ovisiti o konkretnom socijalnom kontekstu u konkretnom temporalnom presjeku.

e) **potrebno je upotrebljavati jednostavan rječnik u prijenosu informacija o dimenzijama nesreće i opasnostima**. Kompliciran, stručnim terminima opterećen riječnik i pojmovnik neće probleme uspjeti pojasniti u razumljivom i prihvatljivom smislu, nego će često probleme još više zakomplicirati čineći ih još nerazumljivijim i nejasnijim. Jasna, razumljiva i analogijama potkrijepljena informacija o nekoj složenoj tehničkoj opasnoj prirodnoj ili tehnološkoj situaciji daleko je bolja od složenog, dugačkog i mnogim statističkim pokazateljima opterećenog objašnjenja.

f) **potrebno je uvažavati interese zajednice (područja) i voditi računa o segmentaciji različitih publika** (javnosti). Kako smo ranije naglasili, opća javnost postoji uglavnom u svim onim situacijama u kojima opasnost ili akcident ne postoje. Ona je opća jer nije senzibilizirana nekim



konkretnim razvojem aktivnosti. Ona je opća jer također nije lokalizirana - ništa se zapravo konkretno ne događa u okviru "opće javnosti"

g) **Šira (opća) je javnost uglavnom pasivna**, u načelu nezainteresirana. Međutim, ona se može brzo segmentirati s obzirom na:

- 1) potencijalnu nesreću ili opasni događaj,
- 2) blizinu nesreće
- 3) glasine o nesreći, te

4) ranije događaje slične prirode u kojima se tokom vremena pokazalo da je i opća (globalna) javnost bila djelomično pogođena konzekvencijama neke nesreće. Aktiviranje opće javnosti moguće je potaknuti problematičnim razvojem događaja u nekom općem kontekstu o kojem se već duže vrijeme raspravlja u glasilima i medijima (primjerice, akcident u nekom tehnološkom pogonu u nekom udaljenom kontekstu može potaknuti raspravu o općim pitanjima smisla upotrebe takve primjerice «zastarjele tehnologije», o tome treba li ili ne treba imati takva postrojenja i u nas, itsl.), no najčešće se opća javnost segmentira na različite tipove lokalnih javnosti.

S druge strane, **lokalna javnost** jeste stvarna, ali djelomično i simbolička tvorevina. Ona je stvarna prema kriteriju blizine akcidentalnoj situaciji (lokalni kontekst), no ona je i simboličke naravi s obzirom na ponašanje ljudi obzirom na percepciju potencijalne opasnosti (opći kontekst). Ovime se ne želi sugerirati da je lokalna javnost u svom izvornom izdanju samo ona javnost kojoj se treba komunicirati informacija o riziku - ona će, ovisno o osobnim stavovima pojedinaca koji je tvore, njihovom stupnju educiranosti i informiranosti o karakteristikama otpada npr. i stoga i o tipu akcidenta, a iznad svega u odnosu na stupanj povjerenja koji ima spram onih koji razasliju informacije - reagirati kontekstualno dinamički. Na sličan će način reagirati i onaj drugi tip javnosti koju smo nazvali "simbolička lokalna javnost" - u najvećem broju slučajeva ona će se ponašati kao i javnost koja je najbliže potencijalnom akcidentu. Iz navedenog se daje vidjeti da lokalna javnost - stvarna i simbolička - najčešće ne reagira predvidljivo "racionalno" vodeći, npr., računa samo o udaljenosti od mjesta akcidenta, nego će najvjerojatnije reagirati slijedeći neki drugi tip racionalnosti koji se oslanja na osobne procjene, ranija iskustva, osjećaj nepovjerenja, prikraćenosti te situaciono- kontekstualno.

### 3. Različiti tipovi i oblici medijskog djelovanja

a) **vijesti o događaju moraju biti ažurne i jasne**. Dosadašnja iskustva o informiranju o nesrećama najčešće govore upravo o takvim pogreškama: informacije nisu bili ni ažurne, ni jasne. One su, naprotiv, bile odgođene i nejasne. Razlozi odgađanja su najčešće ležali izvan tehničke sfere - donosioci odluka su ponajprije razmišljali o nekim kontekstualnim, a najvjerojatnije i o sasvim perifernim elementima koji nemaju direktnu vezu sa samim akcidentom (izazivanje panike, primjerice.

b) **Neažurnost informacija** s obzirom na netehničke komponente situacije proistječu najčešće iz:

- (1) nejasnih kompetencija o tome tko treba uopće iznositi i razaslijeti informacije javnosti,
- (2) nepostojanja ili nerazrađenosti sistema informiranja za akcidentalne situacije,
- (3) nastajanja i razvijanja stanja zbunjenosti, te
- (4) ideje o tome da informacije treba "prikriti" (odgoditi, preraditi, umanjiti stupanj opasnosti, itsl.) zbog straha od ponašanja javnosti, panike, bruke, i tsl.

c) **treba iznositi jasne i informativne činjenice i podatke**. Činjenice se ne smiju "uljepšavati" pozivanjem na neke slične akcidente negdje drugdje u svijetu niti se smiju prikrivati uz iznošenje



samo onih za koje se prosuđuju da će nanijeti "manje štete" ili da će dovesti do "manjeg uzbuđenja", i sl. Iznošenje neažurnih, netočnih i uljepšanih činjenica i podataka može imati dugoročnu štetu zbog toga:

(1) što će se tokom razvoja događaja kasnije neizbježno otkriti sve prave činjenice i podatci,  
(2) što će to dovesti do nanošenja daleko veće štete za konkretnu državu, i za mnoge pojedince koji su u emitiranju pogrešnih činjenica učestvovali budući da će se nužno propitivati motivi prikrivanja, uljepšavanja ili odgađanja iznošenja pravih informacija.

d) treba organizirati konferencije za štampu. Konferencije za štampu su pravi način da se precizne, jasne i nedvosmislene informacije iznesu javnosti. Na konferencijama za štampuk trebaju učestovati osobe koje ne samo da posjeduju sve potrebne informacije, nego koje su i vične takvim situacijama i koje mogu brzo reagirati i točno odgovoriti na sva postavljena pitanja.<sup>3</sup> Nadalje, konferencije za štampu moraju biti redovite - u unaprijed predviđenim vremenima, česte i kratke, a po potrebi i izvanredne.

e) **potrebno je "subjektivizirati" informacije - vezivati kredibilitet informacija uz pouzdane pojedince** te stoga organizirati njihovo direktno obraćanje javnosti putem radija i/ili TV, ili uz sudjelovanje na konferencijama za štampu uz unaprijed pripremljene tipove obraćanja za pojedine situacije. Iskustva pokazuju da se kredibilitet informacija vrlo često vezuje ne uz samu informaciju (bez obzira kakva ona bila), nego uz osobu ili instituciju koja je pruža. Ukoliko je osoba ili institucija svojim dotadašnjim ponašanjem, djelovanjem i aktivnostima pokazala da je kredibilna, tada će bilo kakva informacija koju takva osoba iznosi biti prihvaćena kao istinita i vjerodostojna, a ukoliko informaciju iznose pojedinci ili institucije koje su izgubile kredibilitet (ili ga pak nikada nisu imale) tada će biti znatno teže prihvatiti informacije od strane javnosti.

Ovdje nije najvažnije spomenuti "vjerovanje" ili "nevjerovanje" u informacije - važno je uočiti da su informacije o akcidentu samo prva stepenica u lancu aktivnosti koje se od stanovništva, različitih institucija, pa i države u cjelini očekuju (različite akcije, evakuacija, podjela pribora i zaštitnih sredstava, i sl.). Ukoliko se informacija odbaci ili primi s rezervom ili drugačije no što je to mišljeno reinterpretera, tada ona postaje dezinformacijom a kasnije akcije na koje se računa, nije moguće provesti u onom opsegu i po onim scenarijima koji su bili promišljeni i utvrđeni.

#### 4. Precizna upotreba tehnika informiranja - načina prijenosa vijesti:

a) **u obraćanju javnosti izbjegavati upotrebu profesionalnog jezika koji je u pravilu samo djelomično razumljiv javnosti.** Profesionalni se jezik jednostavno treba "prevesti" na razumljive pokazatelje, mjerne jedinice i usporednice koje se i inače koriste u svakodnevnom životu. Javnost se u pravilu više interesira za potencijalne posljedice neke opasnosti ili nesreće, a manje za njihove uzroke.

b) **upotrebljavati pozitivne i/ili neutralne termine (pojmove).** Naglašavanje upotrebe pozitivnih i neutralnih pojmova i termina ne znači da dimenzije potencijalne nesreće treba umanjivati ili "frizirati", nego da se kroz pozitivne činjenice o nesreći informiranje najbolje ostvaruje. Pozitivnim obraćanjem pojačava se i klima povjerenja i raste uvjerenje javnosti da su svi oni koji su zaduženi da se brinu o nesreći u stanju s problemima izaći na kraj. U tom smislu, ne treba umanjivati dimenzije nesreće, jer će se njene prave dimenzije ionako prije ili kasnije saznati, nego treba

<sup>3</sup> Budući se u ovom slučaju ne radi o diplomatskim konferencijama za štampuk, svi moraju biti jasni i nedvosmisleni, a na sva pitanja na koja se odgovori još ne mogu dati, moraju se kao takvi i prezentirati



priznati stvarne dimenzije, ali naglasiti da postoje jasni mehanizmi i ljudski resursi uz pomoć kojih će se posljedice svesti na minimum, a situacijom u potpunosti ovladati u predvidljivom vremenskom roku.

c) **upotrebljavati razumljive primjere i analogije da bi se situacija lakše objasnila.** Slično, ranije rečenom, u opisivanju nesreće i njenih posljedica, treba se pozivati na primjere iz svakodnevnog života koji su svakome razumljivi.

Umjesto mjernih jedinica, treba koristiti usporednice - opasnost je slična nekoj drugoj opasnosti, posljedice su slične ili različite od nekog drugog ranije događaja ili neke druge nesreće. U tim poređenjima treba izbjegavati:

(1) **navođenje statističkih pokazatelja jer oni imaju vrlo malu informacijsku vrijednost,** previše su bezlični i ne predstavljaju žive, stvarne pokazatelje.

(2) **izbjegavati poređenja u kojima veliki dio javnosti rijetko participira** (naprimjer, vožnja avionom, specifične bolesti, erupcije vulkana, nesreće u rudnicima, i sl.).

(3) **izbjegavati navođenje smrtnih ishoda kao rezultata neke nesreće u probablističkom, statističkom, a pogotovo u smislu analogije ili poređenja** (naprimjer, u nekoj drugoj nesreći smrtno je nastradalo mnogo više ljudi, svaki dan od nekog drugog tipa nesreće smrtno nastrada mnogo više ljudi..., i tsl.), jer takve usporednice dovode do pojave negativnih konotacija. Takvi primjeri - statističke, analogijske ili usporedne naravi - ne događaju se baš sada, oni ilustriraju prošle situacije, u nekim drugim sredinama, zemljama i vremenima, a javnost prvenstveno zanima sadašnja situacija.

d) **preuzeti odgovornost za dio nastalih problema.** Preuzimanje odgovornosti je nužno, jer se sigurno nešto moralo dogoditi da bi došlo do nesreće (tehnološka opasnost ili nesreća). Neovisno o tome da li je bio presudan "faktor čovjek", tehnika ili sprega različitih elemenata (što je najčešće slučaj), odgovornost za izbijanje nesreće mora postojati, mopa se konkretizirati. Takva konkretizacija ne iznosi se u javnost zbog toga da bi se našlo "žrtveno janje", nego da javnost stvarno zna da, kako smo ranije naveli, prema njoj postoji pošten i jasan odnos i u iznošenju razloga nastanka nesreće. Priznavanje i konkretizacija pogreške te preuzimanje svog dijela odgovornosti samo može dovesti do podizanja razine kredibiliteta i pojedinaca, ali i institucija

e) **shvatiti da se sve što se prenosi informacijama ostaje zabilježeno u javnosti.** Suvremeno društvo nije slučajno često puta nazvano i informacijskim društvom, a u novije doba i virtualnim informacijskim društvom. Informacije se razasliju poput poplave, no ne treba se zavaravati da se relevantne informacije zbog te poplave zaboravljaju i ne registriiraju. Obzirom na osjetljivi kontekst opasnosti, rizičnog društva i povremenih nesreća koje se događaju (prirodnih ili tehnoloških), sve što je preneseno javnosti, pa i najmanja sitnica, ostaje zabilježena i po onome što je rečeno, i po onome tko je informaciju iznio. Ponovo ćemo podsjetiti na veliku opasnost koja postoji u ovom dugom pamćenju: pamtit će se i sve ono što je kasnije bilo negirano (primjerice, umanjivanje učinaka nesreće, razloga nastanka nesreće), ono što je bilo izneseno kao istinito a kasnije se pokazalo lažnim (primjerice, informacija o uzrocima i predvidljivim posljedicama nesreće). Obzirom na ovu dimenziju, još jednom naglašavamo važnost iznošenje iskrenih, potpunih i jednoobraznih činjenica o nesreći.

f) **potrebno je koristiti poređenje rizika koji je istovjetnog tipa kao i nastali rizik ili je u skladu s postojećim standardima** (izrečenim netehničkim riječnikom) ili s rizikom istog tipa koji se desio



na nekoj drugoj lokaciji. Naglašavanje istovjetnosti će pomoći da se prenesene informacije lakše kontekstualiziraju u različite sredine obzirom na familijariziranost s određenim tipovima rizika.

g) **u kriznoj situaciji potrebno je imati sve isplanirano s obzirom na aspekt informiranja.** Opća pripremljenost za slučaj nesreće u nuklearnoj elektrani mora uključivati i element pripremljenosti sistema za informiranje. Kako je već ranije navedeno, u kriznoj situaciji primjenjuju se unaprijed pripremljeni obrasci tipični za stanje emergency planning- a. Nadalje, pripremljenost mora obuhvaćati točan raspored kompetencija, uloga i načina djelovanja svakog od aktera uključenog u informiranje i poduzimanje akcija u slučaju nesreće.

h) **potrebno je djelovati i bez odlaganja informirati** - iskustva su pokazala da su prva 24 sata po izbijanju akcidenta najkritičnija ne samo za pravodobno informiranje, nego i za kasniji eventualni gubitak kredibiliteta i poduzimanje potrebnih akcija. Odugovlačenje, rastezanje i odlaganje informiranja javnosti o nesreći može imati pogubne učinke kako za planiranje akcija koje se prenose stanovništvu, tako i za dugoročno djelovanje. Odugovlačenje s informiranjem nositelje akcija informiranja stavlja u vrlo nepovoljnu situaciju u bilo kojoj drugoj, sličnoj situaciji.

i) **potrebno je informirati redovito, potpuno i jednoznačno.** Neredovito, nepotpuno i raznoliko informiranje dovesti će do stanja konfuzije, odlaganja akcija, nejasnih reakcija pojedinih aktera u informiranju te nanijeti dugoročnu štetu kredibilitetu svih aktera.

Ukoliko se budu slijedili navedeni principi informiranja, prezentirane informacije će biti prihvaćenije u javnosti, njihova će trenutna i buduća vrijednost biti također veća, efikasnost poduzetih akcija veća, socijalne štete manje, ukupna socijalna cijena niža, a kredibilitet izvora i prenosnika informacija, kao i sadržaja samih informacija će porasti.

Najčešće greške u kriznom komuniciranju:

1. zabiti glavu u pojesak (poput noja),
2. tretiranje medija (novinara) kao neprijatelja
3. korištenje jezika koje publika ne razumije
4. pretpostavka da će istina odmah pobijediti
5. umjeravanje samo na probleme, a ne i osjećanja ljudi
6. davanje samo pisanih izjava
7. olahka procjena štete subjektivnim metodama
8. raditi stalno iste stvari očekujući druge rezultate
9. nedostatak analize nesreće i time neizvlačenje pouka za budućnost.

### **Oblik informiranja s obzirom na normalnu i akcidentalnu situaciju**

(a) U stanju «normalnog života», informacije ne moraju imati obavezni slijed, formu, učestalost i karakter, odnosno, mogu biti sličnije općem tipu edukacije (informiranja) javnosti, no (b) u slučaju akcidentalne situacije, informacije moraju biti jednoobrazne, jasne, brze i učinkovite.

Osim navedenog, valja naglasiti da u slučaju akcidentalne situacije informacije, neovisno o potrebi hitnosti, treba postupno plasirati, vodeći računa da bi "prenaglo" i preoštro informiranje moglo izazvati trenutnu paniku stanovništva. No, takva postupnost nikako ne smije ugroziti preciznost i





važnost brzog informiranja stanovništva s obzirom na zdravstvene i druge učinke akcidenta i opasnost dugoročnog i trajnog gubitka kredibiliteta. Informiranje u akcidentalnoj situaciji mora biti u potpunosti podređeno principima ponašanja u okviru emergency planning- a.

### 1. Prostorni obuhvat

Ovdje treba voditi računa o postojanju tri tipa javnosti:

a) Opća javnost (primjer, nivo BiH). Ovoj je javnosti potrebno u pravilu odašiljati **načelne informacije**, no u akcidentalnoj situaciji treba računati da će i ova javnost biti zainteresirana za precizne informacije (udaljenost se, kako smo već naglasili, ne doživljava kao eliminacijski kriterij percipiranog stupnja opasnosti). Stoga se u akcidentalnoj situaciji prostorni obuhvat samo specificira obzirom na potrebu poduzimanja zaštitnih mjera, a informacije o toku akcidenta mogu biti identične.

b) Javnost u široj zoni – ovisno o razvijanju konkretnog klonteksta, ova prijelazna kategorija javnosti, reagirat će u najmanju ruku na dvojadi način:

1. u slučaju akcidentalnije situacije, reagirat će kao lokalna javnost, a

2. u slučaju neakcidentalne situacije, u svojim će se reakcijama približavati profilu opće javnosti.

c) Javnost u užoj zoni izbijanja akcidenta (nesreće) mora biti mnogo preciznije informirana svim potrebnim informacijama s obzirom na predviđene postupke koji se očekuju od stanovništva.

### 2. Karakter situacije

a) Stanje «normalnog života» uglavnom uključuje primarno edukacijsku aktivnost.

b) Akcidentalna situacija zahtijeva prije svega informacijsku aktivnost, uz pretpostavku već usvojene edukacije. No, hitne informacije moraju biti praćene i edukacijom.

### 3. TIPOVI PREZENTACIJE INFORMACIJA

Treba razlikovati osnovne tipove informiranja obzirom na nekoliko osnovnih kriterija.

1. tip javnosti kojoj je informacija upućena:

a) Predlaže se općenitiji tip informiranja (opća edukacija javnosti, povremeni oblici informiranja, fleksibilniji obrasci) usmjereni na široj javnosti u koju su uključeni i stanovnici na užem području;

b) Predlaže se specifičniji tip informiranja (specifičnija edukacija javnosti, unaprijed pripremljeni i standardizirani obrasci komunikacije s potrebnim varijacijama), usmjereni prvenstveno javnosti u užoj zoni ugroženosti;

2. Obzirom na format informacije, potrebno je razlikovati:

a) Pisane materijale (povremeni napisi u sredstvima javnog priopćavanja, jednostavni bilteni, letci, plakati itsl.)

b) Nepisane materijale (TV i radio emisije povremenog tipa, prezentirane na javnim i privatnim medijima, internet stranicu s potrebnim informacijama)

Saopštenje za štampu treba da najavi vijest odnosno događaj sljedećim redosljedom:

1. Priroda/vrsta incidenta
2. lokacija incidenta- nesreće
3. detalji o žrtvama (brojevi, ne imena)
4. detalji o povrijeđenim (brojevi, a ne imena)
5. detalji o pogođenom području
6. detalji o efektima po okolinu i zdravlje
7. detalji o akcijama koje se preduzimaju
8. izjava viđih rukovodilavca



9. detalji o istrazi u vezi uzroka nesreće
10. podsjetnik o historijatu sličnih događaja.

#### 4. Obzirom na normalno ili akcidentalno stanje:

- a) **Stanje normalnog života** - fleksibilnije i neobaveznije forme prezentacije za sve zone (svi javni mediji), no za užu zonu s naglascima na specifične oblike ponašanja u slučaju akcidenta (edukacija javnosti- specifični seminari ciljani bilteni, TV emisije, podjela, primjerice, unaprijed snimljenih VHS kazeta s uputama za potrebne aktivnosti koje valja poduzeti u slučaju akcidenta, poster s jasnim porukama i uputama i sl.)
- b) **Akcidentalna situacija** - jednoobrazno učestalo informiranje dirigitano iz jednog centra s jasnim porukama uz korištenje svih raspoloživih medija i uz kontinuirane kontakte sa svim predstavnicima medija (press konferencije), izdavanje kratkih i jasnih priopćenja za javnost u redovitim vremenskim razmacima.

#### 5. Glasine

Glasine su pozitivne ili negativne informacije koje se prenose od usta do usta, odnosno u interpersonalnoj komunikaciji. One mogu biti apsolutno netačne, djelomično istinite, potpuno idstinite ili preuranjene. Kako ljudi često u njih vjeruju one ipak imaju odteđeni stešen istine. Mogu biti po principu dječije igre pokvarenih telefona, ali i namjerno maliciozne, zlonamjerne. Glasine se mogu pozivati i na izvor da bi dobile na kredibilitetu. Glasine se šire zato što ljudi vjeruju da se radi o vijestima, a pošto postoji opšte nepovjerenje u prema vladama i velikim korporacijama, onda aove alternativne vijesti su veoma člahko prenosive.

Borba protiv glasina

- poslati javnosti kompletnu informaciju i pri tome ne pominjati glasinu
- nakon što se uoči u nesreći glasina treba je analizirati pri čemu se mora voditi računa o izvoru, ali i potencijalnoj opasnosti za uže i šire područje
- jedna od strategija je ne raditi ništa
- javno i žestoko pobijanja glasina. (strani eksperti

U komunikaciji s javnošću često se dešavaju i nepromišljene izjave zvaničnika kao i senzacionalističko novinarstvo, te korištenje virtualnih društvenih mreža čija snaga se ne smije zanemariti (organizacija „Arapskog proljeća“ ili spriječavanje pokušaja državnog udara u Turskoj uz korištenje SMS, twitera, FB, instrgrama, te privatnih TV stanica i web stranica. U krizama koje predstoje, a one se mogu ocijeniti kao značajno moguće i ovaj faktor se mora uzeti u obzir. To ne znači da će potisnuti biti „klasični“ oblici konferencija za štampu ili saopštenja za javnost, intervjuja ili „izvještaja sa lica mjesta“.

(širi oblik prezentacije: Dželal Ibraković, Goražde 26.07.2016. )