

Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru pandemije koronavirusa u RH

Čičak, Ante

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:324240>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-11**

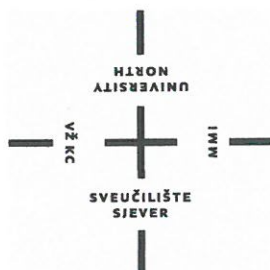


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 203/OJ/2021

**Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru
pandemije koronavirusa u RH**

Ante Čičak

Varaždin, ožujak 2021.

SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN
Studij Odnosi s javnostima



DIPLOMSKI RAD br. 203/OJ/2021

**Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru
pandemije koronavirusa u RH**

Student:
Ante Čičak, 0768/336D.

Mentor:
doc. dr. sc. Gordana Lesinger

Varaždin, ožujak 2021.

Zahvala

Želim zahvaliti svima koji su mi pomogli na mom studentskom putu. Sretan sam i zadovoljan što sam postao magistar odnosa s javnostima.

Put do ostvarenja titule magistra odnosa s javnostima nije bio lagan, ali uz podršku bližnjih ništa nije neostvarivo. Profesori u školi i na fakultetu, govorili su *Znanje vam nitko ne može oduzeti*, u potpunosti se slažem s njima jer svakodnevno u poslovnom svijetu susrećem se s mnogim preprekama, ali uz znanje stečeno na Sveučilištu Sjever, nema nepremostive prepreke. Znanje stečeno na Sveučilištu Sjever uvelike me obogatilo i vjerujem pripremilo za daljnji razvoj u struci.

Posebnu zahvalu upućujem mentorici doc. dr. sc. Gordana Lesinger koja je na predavanjima objasnila kako bi jedan stručnjak odnosa s javnostima trebao djelovati u kriznim situacijama, ali i u protokolima u odnosima s javnostima. Hvala na mentorstvu, savjetima i svakodnevnoj pomoći.

Sažetak

Cilj ovog diplomskog rada analizirati je kriznu komunikaciju koju vodi Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske na primjeru pandemije koronavirusa u RH. U teorijskom dijelu diplomskog rada, objasnit će se ključni pojmovi u odnosima s javnošću. Uz ključne pojmove odnosa s javnošću, važno je objasniti što je to kriza, koji su uzroci kriza, vrste kriza te što je važno znati u komunikaciji s medijima, ali i zainteresiranom javnošću.

U dijelu diplomskog rada koji se bavi istraživanjem, analizirat će se krizna komunikacija te upravljanje krizom za vrijeme prvog i drugog vala pandemije, a pritom će se pratiti kronološki najvažnija zbivanja za vrijeme prvog te drugog vala pandemije. Usporedit će se ključne parametre i načini na koji Nacionalni stožer upravlja krizom te uočiti koje su promjene u upravljanju krizom za vrijeme drugoga vala u odnosu na prvi val. Iz dobivenih rezultata napravit će se zaključak cjelokupnog istraživanja.

Ključne riječi: kriza, krizno komuniciranje, koronavirus, pandemija, upravljanje krizom, Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske

Abstract

The aim of this thesis is to analyze the crisis communication led by the National Civil Protection Headquarters of the Republic of Croatia on the example of the coronavirus pandemic in the Republic of Croatia. In the theoretical part of the thesis, the key concepts in public relations will be explained. In addition to the key concepts of public relations, it is important to explain what a crisis is, what are the causes of crises, types of crises and what is important to know in communication with the media, but also the interested public.

In the part of the thesis that deals with research, crisis communication and crisis management during the first and second waves of the pandemic will be analyzed, while monitoring the chronologically most important events during the first and second waves of the pandemic. The key parameters and ways in which the National Headquarters manages the crisis will be compared and the changes in crisis management during the second wave compared to the first wave will be noted. From the obtained results, the conclusion of the entire research will be made.

Keywords: crisis, crisis communication, coronavirus, pandemic, crisis management, National Civil Protection Headquarters of the Republic of Croatia

Popis korištenih kratica

RH – Republika Hrvatska

EU – Europska unija

HZJZ – Hrvatski zavod za javno zdravstvo

HZHM – Hrvatski zavod za hitnu medicinu

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL Odjel za odnose s javnostima

STUDIJ diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima

PRISTUPNIK Ante Čičak

MATIČNI BROJ 0768/336D

DATUM 5. 3. 2021

KOLEGIJ Upravljanje krizom

NASLOV RADA Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru pandemije koronavirusa u RH

NASLOV RADA NA ENGL JEZIKU Challenges of crisis communication on the example of the coronavirus pandemic in the Republic of Croatia

MENTOR dr. sc. Gordana Lesinger

ZVANJE docent

ČLANOVI POVJERENSTVA

1. doc. dr. sc. Tvrtko Jolić - predsjednik
2. doc. dr. sc. Darijo Čerepinko - član
3. doc. dr. sc. Gordana Lesinger - mentorica
4. doc. dr. sc. Saša Petar - zamjenski član
- 5.

Zadatak diplomskog rada

BROJ 203/OJ/2021

OPIS

Cilj ovog diplomskog rada analizira je kriznu komunikaciju koju vodi Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske na primjeru pandemije koronavirusa u RH. U teorijskom dijelu diplomskog rada, objasniti će se ključni pojmovi u odnosima s javnošću. Uz ključne pojmove odnosa s javnošću, važno je objasniti to je to kriza, koji su uzroci kriza, vrste kriza te što je važno zna u komunikaciji s medijima, ali i zainteresiranom javnošću.

U dijelu diplomskog rada koji se bavi istraživanjem, analizirat će se krizna komunikacija te upravljanje krizom za vrijeme prvog i drugog vala pandemije, a pritom će se pratiti kronološki najvažnija zbivanja za vrijeme prvog te drugog vala pandemije. Usporedit će se ključne parametre i načini na koji Nacionalni stožer upravlja krizom te uoči koje su promjene u upravljanju krizom za vrijeme drugoga vala u odnosu na prvi val.

Iz dobivenih rezultata napraviti će se zaključak cjelokupnog istraživanja.

ZADATAK URUCEN

16.03.2021.



Gordana Lesinger

Sadržaj

| | |
|--|----|
| 1. Uvod..... | 1 |
| 2. Metodologija, ciljevi, hipoteze istraživanja i struktura rada..... | 2 |
| 2.1. Metodologija istraživanja..... | 2 |
| 2.2. Ciljevi istraživanja..... | 2 |
| 2.3. Hipoteze istraživanja..... | 2 |
| 2.4. Struktura rada..... | 2 |
| 3. Odnosi s javnošću..... | 3 |
| 3.1. Povijest odnosa s javnošću u svijetu i Hrvatskoj..... | 3 |
| 3.2. Funkcija odnosa s javnošću..... | 5 |
| 3.3. Javnost i javno mnijenje..... | 6 |
| 4. Kriza..... | 7 |
| 4.1. Definicija krize..... | 7 |
| 4.2. Karakteristike, specifičnosti i obilježja kriza..... | 8 |
| 4.3. Vrste i uzroci kriza..... | 11 |
| 4.4. Vrijeme je ključno u odgovorima na krizu..... | 12 |
| 5. Krizni menadžment..... | 12 |
| 5.1. Pojam i definicija..... | 13 |
| 5.2. Faze kriznog upravljanja..... | 13 |
| 5.3. Učinkoviti krizni menadžment..... | 15 |
| 6. Komunikacijski alati u kriznim situacijama..... | 17 |
| 6.1. Izjava za medije..... | 17 |
| 6.2. Konferencija za medije..... | 18 |
| 6.3. Intervju..... | 18 |
| 6.4. Posebna telefonska linija..... | 19 |
| 6.5. Upute za komunikaciju s novinarima..... | 19 |
| 7. Pandemija koronavirusa..... | 20 |
| 7.1. Koronavirus..... | 21 |
| 7.2. Utjecaj pandemije na svjetska gospodarstva..... | 22 |
| 7.3. Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske..... | 22 |
| 7.4. Kronologija događanja u prvom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj..... | 24 |
| 7.5. Kronologija događanja u drugom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj..... | 32 |
| 7.6. Rezultati istraživanja komparacije prvog i drugog vala rasta broja zaraženih u Hrvatskoj..... | 41 |
| 8. Zaključak..... | 42 |

9. Popis literature.....44

1. Uvod

Ovaj rad bavi se proučavanjem upravljanja kriznom situacijom izazvanom pandemijom koronavirusa. U radu će se objasniti svi najvažniji pojmovi u upravljanju krizom, kriznom komuniciranju te općenito o odnosima s javnošću.

Društveni sustavi suočavaju se s raznim poremećajima u svom funkcioniranju kojima se pristupa na razne načine. Vrijednosni sustavi društva najčešće krize i poremećaje u društvu karakteriziraju kao nešto negativno i štetno, ne mora uvijek tako biti jer iz svake krize mogu se izvući pouke i korisna iskustva za budućnost. Krizom se nazivaju svaka odstupanja u društvu koja privlače pozornost javnosti i medija te onemogućuju njegovo normalno funkcioniranje. Krizu se općenito može definirati kao rizik koji se pojavljuje, a može biti već prije prepoznat i primijećen ili pak može biti neopažen i u potpunosti iznenadno nastupiti u društvu.

Svaka krizna situacija nosi svoje rizike pa tako i ova uzrokovana pandemijom koronavirusa. Uobičajeni ritam i stil života je narušen, a ključni ljudi koji vode krizu imaju izazov balansirati između epidemiološke struke koja neprestano zaziva strože mjere i javnosti koja se u velikom broju zalaže za slobodnije mjere koje ne ograničavaju slobodu i temeljna ljudska prava u tolikoj mjeri. U kriznim situacijama kao što je pandemija koronavirusa, važno je poremećaje podvrgnuti kontroli i u što većoj mjeri smanjiti negativne posljedice krize. Krizne situacije težak su izazov za javne vlasti i njene organizacije. Uvijek je važno naglasiti da se krizne odluke donose i provode uslijed značajnog pritiska i kolektivnog stresa te ponekad uz značajan nedostatak relevantnih informacija o uzrocima i posljedicama kriznog događaja, stoga treba imati razumijevanja za ljude koji ponekad i krivo odluče, ali je uvijek najvažnije da to bude u dobroj namjeri. No bez obzira na uvjete krizne situacije, društvo ima određena očekivanja od vodećih osoba na vlasti i državnih organizacija vezana uz vođenje i postupanje kroz krizu korak po korak.

Krizno komuniciranje je područje koje se razvija tijekom posljednjih 30 godina, a bavi se upravljanjem informacijama za vrijeme krize kako bi se kriza najbolje mogla objasniti osobama na koje ista utječe na bilo koji način. Benoit (1997) predlaže pet osnovnih tehnika za krizno komuniciranje: poricanje, izbjegavanje odgovornosti, smanjenje negativnih efekata krize, korektivne akcije i ispričavanje za nastanak krizne situacije.

U radu će se upravo analizirati upravljanje krizom te krizno komuniciranje Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske i vodećih ljudi u prvom valu pandemije te drugom valu pandemije koronavirusa u Republici Hrvatskoj.

2. Metodologija, ciljevi, hipoteze istraživanja i struktura rada

2.1. Metodologija

Ovaj rad koristit će za svoje istraživanje metodu komparacije. Komparirat će se upravljanje krizom, krizna komunikacija i vodeći ljudi Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske u prvom valu pandemije korona virusa i drugom valu pandemije koronavirusa u Hrvatskoj. Analizirat će se njihova komunikacija, odluke, pravovremenost i učinci odluka. U istraživanju koristit će se stručna literatura i časopisi te portali objavljeni od strane Vlade Republike Hrvatske na kojima se mogu vidjeti službene informacije o broju zaraženih koronavirusom.

2.2. Ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja je analizirati i usporediti upravljanje krizom Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske tijekom prvog vala i drugog vala rasta broja osoba zaraženih koronavirusom u Hrvatskoj.

Ciljevi:

1. Usporediti kriznu komunikaciju za vrijeme prvog i drugog vala porasta broja zaraženih koronavirusom u Hrvatskoj.
2. Analizirati kriznu komunikaciju Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske.

2.3. Hipoteze

H1: Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, uspješno upravlja kriznom situacijom izazvanom pandemijom koronavirusa u prvom i drugom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj.

H2: Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, pravovremeno izvještava javnost o svim novim okolnostima u krizi.

2.4. Struktura rada

Rad „*Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru pandemije koronavirusa u RH*“ podijeljen je u nekoliko poglavlja, preciznije njih 9. Prvo poglavlje je *Uvod* i u njemu autor radi kratak uvod u sami rad. Drugo poglavlje pod nazivom *Metodologija, ciljevi, hipoteze istraživanja i struktura rada*, autor opisuje što je predmet rada, kako će se istraživati te koje su same hipoteze rada. U trećem poglavlju *Odnosi s javnošću*, autor ukratko teorijski objašnjava najvažnije termine u odnosima s javnošću. Četvrto poglavlje *Kriza* teorijski objašnjava što je kriza i krizna situacija, kako kriza nastaje, koji su

uzroci krize te koje vrste krize postoje. Peto poglavlje *Krizni menadžment* opisuje krizni menadžment, ukratko što označava, od koga se sastoji te koje su faze upravljanja krizom. Šesto poglavlje *Komunikacijski alati u kriznim situacijama* opisuje korisne komunikacijske alate u kriznim situacijama te kako općenito treba postupati s novinarima u kriznim situacijama. Sedmo poglavlje *Pandemija koronavirusa* je istraživačko, u njemu autor objašnjava što je pandemija općenito te kako je nastao koronavirus. Autor se dotiče i pobliže objašnjava ulogu Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske te njegovog sastava. Nadalje u istraživačkom dijelu, autor kronološki prati pandemiju u Hrvatskoj kroz prvi i drugi val, pritom prati ključne osobe u Nacionalnom stožeru, način komunikacije, mjesto održavanja konferencija za medije te kako su se donosile restriktivne epidemiološke mjere s obzirom na broj zaraženih. Nakon kronološki odrađenog dijela prvog i drugog vala, autor daje viđenje situacije s obzirom na komparaciju prvog i drugog vala rasta broja zaraženih u Hrvatskoj.

U osmom poglavlju, točnije u *Zaključku* autor iznosi rezultate istraživanja i analizira ih te navodi jesu li hipoteze potvrđene ili odbačene. Zadnje deveto poglavlje je *Popis literature*, u kojem se nalazi cijeli popis korištene literature i materijala u radu.

3. Odnosi s javnošću

Pojam odnosa s javnošću razvijao se u različitim pogledima u organizacijama i društvu, a upućivao je na traganje za vlastitim identitetom u smislu funkcije upravljanja u organizaciji tj. poduzeću. Različiti poslovni interesi u početku 20. stoljeća koristili su odnose s javnošću kako bi imali utjecaj obrane svojih monopola od novinara, ali i zakonskih regulativa. Sam pojam u početku je imao oblik publiciteta koji je na neki način utjecao na druge koji bi primili informacije. Tek nakon Drugog svjetskog rata pojavila su se značenja u kojima su bili sadržani pojmovi dvosmjerne komunikacije i međusobnih odnosa. Značenja i definicije su sadržavale riječi recipročno, uzajamno i između te je to svakako pokazalo da se ozbiljnije gleda na funkcije odnosa s javnošću.

3.1. Povijest odnosa s javnošću u svijetu i Hrvatskoj

Proučavanjem povijesti odnosa s javnošću želi se kao i u drugim područjima, doprijeti u što dalju prošlost kako bi se došlo do saznanja o njihovim prvim počecima. Tako proučavajući povijest može se doći do korisnih saznanja o tome koja je svrha odnosa s javnošću. Smatra se da početak odnosa s javnošću seže čak u drevno doba, no suvremeni odnosi s javnošću javljaju se s procesom globalizacije,

informatizacije i svim pojavama koje prate razvoj svijeta od početka 20. stoljeća. Prvi korporacijski odjel za odnose s javnošću uspostavio je 1889. George Westinghouse u svojoj tvrtki za proizvodnju i distribuciju električne energije. (BROOM, G.: Cutlip & Center's Učinkoviti odnosi s javnošću, op.cit., p. 91.)

Američka udruga željeznica prva koristi izraz „odnosi s javnošću“, a Edward Bernays po prvi put uvodi termin „savjetnik za odnose s javnošću“ u svojoj knjizi „Crystallizing Public Opinion“. (Cutlip & Center's, 2010:92). Odnosi s javnošću u svijetu postepeno su se razvijali, te je 1947. osnovano Američko udruženje za odnose s javnošću (PRSA) – najvažnija i najveća svjetska organizacija stručnjaka za odnose s javnošću.

Kako Hrvatska skoro u svemu teško „hvata korak“ s razvijenim zemljama, tako je slučaj i s odnosima s javnošću. Tako je ova upravljačka djelatnost duže vremena bila egzotična pojava u samim počecima razvoja. Korijenje razvoja PR-a u Hrvatskoj može se naći šezdesetih godina kada je 1964. godine otvoreno prvo radno mjesto „PR-managera“ u hotelu Esplanade u Zagrebu na kojem je menadžer tog odjela svjesno obavljao određene aktivnosti kako bi se poticali odnosi između hotela i okruženja. (SKOKO, B.: Kvantitativni i kvalitativni dosezi odnosa s javnošću u Hrvatskoj 2003., Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, Vol. 10, 2004., 1, p. 62-82, <http://hrcak.srce.hr/23012> (21.2.2021))

Prvu knjigu o odnosima s javnošću napisao je Eduard Osredečki 1995. godine, a knjiga se zvala „Odnosi s javnošću – Public Relations“. (Tomić, 2008:44)

Osnivanje hrvatske udruge za PR potrajalo je i nailazilo na poteškoće, što zbog rata i manjka novca, što zbog drugih čimbenika, da bi se krajem 90-tih njezino osnivanje ostvarilo. Hrvatska udruga za odnose s javnošću s kraticom HUOJ ili PR Croatia osnovana je 5. svibnja 1998., a kasnije je postala i članicom međunarodne profesionalne organizacije za odnose s javnošću. (SKOKO, B.: Kvantitativni i kvalitativni dosezi odnosa s javnošću u Hrvatskoj 2003., Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, Vol. 10, 2004., 1, p. 62-82, <http://hrcak.srce.hr/23012> (21.2.2021).)

Odnosi s javnošću u Hrvatskoj imaju svjetlu budućnost i prema mišljenju stručnjaka to je jedno od zanimanja koje će se još višestruko razvijati, ali da bi se dosegla razina razvoja najrazvijenijih zemalja potrebno je ispraviti nedostatke koji se javljaju u razvoju ove struke u Hrvatskoj.

3.2. Funkcija odnosa s javnošću

Komuniciranje je proces u kojem se informacija iz statusa *per se* pojavljuje u tzv. uporabnoj vrijednosti te kad postaje vrijednost i za druge ljude. Etimološki, komunicirati znači razgovarati, međusobno općiti, razmjenjivati informacije. Kao društveno biće, čovjek od svog početka komunicira. Povijesno uzevši, komunikacija je uvijek bila, i bit će, funkcija ukupnoga ljudskog stvaralaštva (Plenković, 1993.: 66).

Odlukom nacionalnog vijeća za znanost i izmjenama Pravilnik o znanstvenim i umjetničkim područjima, poljima i granama odnosi s javnošću u Republici Hrvatskoj, od lipnja 2008., imaju status znanstvene grane unutar znanstvenog polja informacijskih i komunikacijskih znanosti. (Pravilnik o znanstvenim i umjetničkim područjima, poljima i granama, http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_09_118_2929.html (preuzeto 22.02.2021.)

Prema Plenkoviću „nova znanstveno-stručna komunikološka disciplina pod nazivom „Odnosi s javnostima / Public Relations“ se znanstveno klasificira u okvirima znanstvene grane „Komunikologija“, znanstveno polje „informacijske i komunikacijske znanosti“ u znanstvenom području društvene znanosti (alternativno u području interdisciplinarnih znanosti)“. (Plenković M., Odnosi s javnostima-Nova komunikološka disciplina, 4, 2013, 2, 113)

Pojam odnosa s javnostima prilično je širok i postoji mnogo definicija pojma, a u najširem smislu označuju komunikacijsku aktivnost. Sam pojam kod mnogih ljudi izaziva negativan učinak, jer ih često asocira na uljepšano predstavljanje organizacija, pokušaje prikrivanja istine, lažni publicitet i marketing, što odnosi s javnostima nisu. Iako se je termin public relations koristio i ranije, moglo bi se reći da je do razvoja odnosa s javnostima, došlo 1923. kada je Edward L Bernays, osnivač modernih odnosa s javnostima, izdao knjigu *Crystalizing Public Opinion*, u kojoj se prvi puta uvodi i pojam „savjetnika za odnose javnošću“

Pretraživanjem literature može se vidjeti da su odnosi s javnošću mlada profesija koja se kroz godine sve više probija na tržištu rada. Svjetski trendovi očituju se i u Hrvatskoj te se novonastale promjene vide svakodnevno, upravo zato važno je pravovremeno odgovoriti na sve te izazove. Gotovo da nema većeg poslovnog subjekta koji u svojoj organizaciji nema zaposlenika koji se bavi odnosima s javnošću.

Brojne su definicije odnosa s javnošću, Božo Skoko navodi da je pregledom literature utvrđeno postojanje preko 600 definicija odnosa s javnošću. (Skoko, B., Odnosi s javnošću kao doprinos demokratizaciji i profesionalizaciji procesa javnoga komuniciranja: 96). U ovom radu istaknut će se

nekoliko najzanimljivijih definicija, a za koje se proučavanjem literature ustanovilo da su najčešće korištene. Za odnose s javnošću u hrvatskom jeziku koristi se kratica OSJ. Na engleskom govornom području koristi se pojam „public relations“ ili skraćeno PR, a navedena kratica se udomaćila i u hrvatskom govornom području što je vidljivo u mnogim medijima, ali u svakodnevnom razgovoru.

3.3. Javnost i javno mnijenje

Važno je objasniti pojmove koji su bitni elementi odnosa s javnošću. Javno mnijenje jedan je od najvažnijih elemenata odnosa s javnošću, jer svaka organizacija, bez obzira na postavljene ciljeve, želi pozitivno javno mnijenje i čini sve da to i postigne.

Javnost se može definirati kao skupina ljudi koja dijeli zajedničke interese u određenoj organizaciji, a mnijenje, kao nedovoljno utemeljeno mišljenje u kojem su izražena stajališta o nekoj temi koji, kada postanu dovoljno snažni, vode prema nekim akcijama.

Javnost treba razlikovati od publike. Publika su ljudi koji koriste (gledaju/slušaju/čitaju) određeni medij ili prate određeni sportski, kulturni ili drugi događaj. Publike su heterogene i mogu, ali i ne moraju, imati konkretan interes za vašu organizaciju. (B. Kuchar: Priručnik za odnose s javnošću za državne službenike u BiH, 2007:17).

Pod pojmom javnog mnijenja često se podrazumijeva gomilanje pojedinačnih pogleda o nekoj temi. Budući da pojedinačne spoznaje mogu, ali ne moraju predstavljati zajedničko razmišljanje, javno mnijenje ne može se odrediti tek kao stanje pojedinačnih spoznaja. Ono je prije dinamičan proces izražavanja, prilagođavanja ili usklađivanja ideja na putu prema kolektivnom određenju smjera djelovanja (Cutlip, Scott M. 2003:265). Mediji često objavljuju rezultate ispitivanja javnog mnijenja kao postotke pozitivnih i negativnih stajališta o nekoj temi, prijedlogu ili kandidatu. Smjer javnog mnijenja ima evaluativnu dimenziju, koja može biti pozitivno-negativno-neutralno, za-protivneodlučeno, ili za-protiv-ovisi.

Javno mnijenje odražava dinamični proces interpersonalne i medijske komunikacije o određenim pitanjima, a ostvaruje se među skupinama i kolektivima ljudi sa sličnim sposobnostima djelovanja. Prema još uvijek aktualnoj definiciji Herberta Blumera iz 1947. godine, javnost je skupina ljudi koji su:

- a) suočeni s problemom
- b) podijeljeni o rješavanju problema i koji
- c) o problemu raspravljaju.

Uobičajeno mišljenje od devedesetih godina prošlog stoljeća glasi da je sudjelovanje javnosti jedan od glavnih komunikacijskih alata važnih i u donošenju krajnje odluke. Sudjelovanje javnosti i legitimnost djelovanja tijela i organizacija javnoga sektora međusobno su ovisni; legitimnost djelovanja i prije svega odlučivanja javnog sektora ovisi o stupnju uključenosti javnosti u razvojnom planiranju, odlučivanju, izvođenju programa i projekata, i evalvaciji. (Habermas, Jürgen: *Strukturne promjene javnosti* (1989))

4. Kriza

Društvo se svakodnevno suočava sa brojnim i različitim krizama. Zbog sve većeg broja nesreća i kriznih situacija, krizno komuniciranje u posljednjih nekoliko desetljeća ima vrlo važno mjesto u organizacijskim strukturama poduzeća i institucija. Najveći problem kod kriza je što nastupaju iznenada, izazivaju raznovrsne poremećaje u svakodnevnim aktivnostima i često društvo nije spremno adekvatno na njih odgovoriti. Radi boljeg razumijevanja samog pojma krize, kriznih situacija i problema vezanih uz nju, u ovom poglavlju definirana je kriza, njezine karakteristike i obilježja. Prikazane su neke od definicija krize i njezina obilježja te koje su osnovne karakteristike te njezini uzroci. Također, ukratko su prikazane i neke od podjela i/ili klasifikacija kriza. Poseban naglasak je stavljen na moderne krize.

4.1. Definicija krize

Krize i krizne situacije stare su kao i čovječanstvo. Nema jasnog i jednoznačnog pojmovnog sadržaja termina krize, već postoje mnogobrojne i međusobno često različite interpretacije. Riječ kriza potječe od grčke riječi *krisis* (κρίσις) - krisi, krisis koja u prijevodu znači izbor, odluka, preokret, opasnost, razlučivanje, odlučivanje. Odnosi se na davanje mišljenja, procjene ili odluke, a njome se obilježava određena ključna točka ili situacija, odnosno prijelomni, kritični trenutak (Ivanović, 2014:10). Prema Hrvatskom jezičnom portalu, kriza je težak, sveobuhvatan poremećaj u društvenom, političkom, ekonomskom životu iz kojeg je izlazak u pravilu vrlo težak i, obično dugotrajan. Autor Zoran Tomić krizom se općenito može definirati kao nastupajući rizik. Ona je već prije prepoznata i vrjednovana ili uopće nije bila opažena pa je potpuno iznenadno nastupila (Tomić, 2016:819). Prema Vučak i Zelić (2009:118) kriza je stanje ili situacija u kojem događaji ili pojave, prirodno nastali ili izazvani ljudskim djelovanjem, dovode do velikog gubitka života ljudi, njihove imovine ili

onemogućuju djelovanje institucija vlasti i gospodarstva, a za suočavanje s njima potrebno je angažiranje znatnih resursa više institucija. Pod pojmom kriza često se označava vrlo teško stanje nakon kojega dolazi ili rješenje problema ili katastrofa. U najširem smislu riječi tim pojmom se obuhvaća stanje kojem prijete ono što je vrlo opasno u lošem smislu (Ivanović, 2014:12). Molak definira krizu kao pojave koje mogu masovno ugroziti stanovnike (život i zdravlje), dobra i okoliš u ratu i u miru (Molak, 2007:422). (R. L. Health, 2001:480) krizu opisuje kao glavni događaj s potencijalno negativnim ishodom koji pogađa i organizaciju i njezine javnosti, usluge, proizvode i/ili njezino ime.

Ukupno gledajući, krizom se može nazvati svaki događaj koji remeti uobičajeni ritam u organizaciji te se zbog njega ne može normalno djelovati i funkcionirati. Krize općenito izazivaju stres, nelagodu, nesigurnost i uvlače strah među zaposlenike te cjelokupnu organizaciju. Kriza ne mora uvijek biti nešto loše za organizaciju, tj. potpuna propast. Kriza za organizaciju može biti točka preokreta, tj. početak novog razmišljanja u poslovanju i donošenju svakodnevnih poslovnih odluka.

4.2. Karakteristike, specifičnosti i obilježja kriza

Vladimir Anić u svom je rječniku krizu definirao kao vrlo teško stanje koje može rezultirati rješenjem problema ili katastrofom (Anić, 1991). Kako bi pojedina organizacija mogla uspješno odgovoriti na krizu, neophodno je poznavanje njezinih karakteristika i obilježja. Iako se krize javljaju u raznim oblicima i međusobno se razlikuju po mnogobrojnim karakteristikama, tri su karakteristike za koje se može reći da su zajedničke za sve krize. To su prijetnja, hitnost ili neodložnost i nesigurnost ili neizvjesnost. Na krizu se može gledati kao na neplaniran proces, no postavlja se pitanje što su uzroci kriza u organizacijama. Tako autor (Tomić 2016:820) ističe da se krize mogu dijeliti na one s vanjskim uzrokom i unutarnjim uzrokom. Vanjski uzroci, kao što i sama riječ sugerira, nastaju izvan organizacije, u okolini. Smatra se da organizacija nema bitnog utjecaja na te uzroke. Među vanjske uzroke krize danas se mogu ubrojiti prirodne katastrofe i nesreće, političke i društvene promjene, gospodarske krize, recesije, promjene na tržištu, sigurnosno okruženje itd. Krize često nastaju i unutar jedne organizacije. Takve krize često nisu vidljive. U njih se ubrajaju: loša organizacija rada, narušeni međuljudski odnosi, nestručnost i nemoral uprave, korupcija, bolesno suparništvo, nepostojanje korporacijske kulture, loši uvjeti rada, nerealni ciljevi sindikata, nedostatak komunikacije itd.

Također, krize se prema uzroku mogu dijeliti na (Cutlip, Center, Broom, 2003:389):

- prirodne krize,
- tehnološke krize,
- krize radi sukoba,
- krize radi zlonamjernosti,
- krize radi iskrivljenih vrijednosti upravljanja,
- krize radi obmane,
- krize radi lošeg poslovnog upravljanja,
- poslovne i ekonomske krize.

Prijetnja je jedan od ključnih obilježja svake krize. Prijetnja se definira kao mogući opasan i/ili štetan događaj koji svojim nastankom može prerasti u krizu (npr. požar, poplava, teroristički napad, onečišćenje okoliša i sl.). Pojedini autori prijetnje svrstavaju u dvije glavne kategorije. To su prijetnje koje svoje izvorište imaju u prirodi i prijetnje koje su uzrokovane od strane ljudskog djelovanja. Prirodne prijetnje su češće od ljudskih prijetnji, a mogu biti geološke, meteorološke, biološke i sl. Također, još jedna karakteristika prirodnih prijetnji i da su one više raširene i njihov učinak je veći. S druge strane, ljudske prijetnje nisu toliko česte i uglavnom su prostorno ograničene, a mogu biti namjerne i nenamjerne. Međutim, prijetnje izazvane ljudskim djelovanjem mogu imati velike psihološke posljedice na određenu zajednicu. Kao primjer se može navesti teroristički napad koji može imati prostorno ograničen stvarni fizički učinak, međutim percepcija društva o toj prijetnji može biti daleko značajnija od pojedine prirodne prijetnje (Vučak; Zelić, 2009:119-120).

Druga karakteristika koja je zajednička svim krizama je hitnost (neodložnost), odnosno vremenski pritisak. Krize uobičajeno i razumljivo uzrokuju osjećaj hitnosti. Činjenica je da ozbiljne prijetnje koje ne uzrokuju trenutne probleme ne proizvode niti osjećaj krize. Primjerice, brojni stručnjaci su zabrinuti zbog klimatskih promjena i globalnog zatopljenja te posljedica koje uzrokuju. Međutim, ti problemi nisu toliko hitni i trenutačni i samim time ne izazivaju osjećaj krize.

Vrijeme, odnosno vremenska kompresija je definirajući element krize. Prijetnja je prisutna i stvarna te ju potrebno riješiti čim prije je moguće. Ova karakteristika je posebno važna za razumijevanje vodstva na operativnoj razini. Iako se ekstremna hitnost o kojoj ovise životi ne javlja toliko često, vremenski okvir unutar kojeg rukovoditelji moraju donositi odluke se svakako skraćuje tijekom krize. Tijekom krize, percepcija prijetnje je često praćena visokim stupnjem nesigurnosti ili neizvjesnosti. To je ujedno i treća zajednička karakteristika svim krizama. Visok stupanj nesigurnosti se javlja i u pogledu prirode prijetnje, ali i potencijalni posljedica koje ta prijetnja može izazvati. Javljaju se pitanja kao što su:

- Što se dogodilo/događa?
- Kako se dogodilo?
- Što/tko je sljedeći?
- Koliko loše može biti?

Nesigurnost utječe i na potragu za rješenjem te se postavljaju pitanja poput:

- Što možemo učiniti?
- Što će se dogoditi ako se odlučimo za ovu opciju?

Osim navedenog, nesigurnost utječe i na druge čimbenike u kriznom procesu kao što su odgovor ljudi i društva u cijelosti na nastanak krize (Boin et. al., 2005:3-4). U literaturi se često navodi i četvrta karakteristika koja je zajednička svim krizama, a to je nedovoljnost i neadekvatnost resursa koji su neophodni za odgovor na određenu krizu. Uz navedeno, uz gotovo svaku krizu se nerijetko vežu i sljedeća obilježja:

- sveprisutnost – kriza može pogoditi svaku organizaciju, neovisno o njezinom pravnom obliku (neprofitne, vladine agencije, religijske zajednice, multinacionalne organizacije i dr.);
- točka preokreta u razvoju događaja i aktivnosti;
- opasnost za ciljeve i vrijednosti;
- situacija odlučivanja (za razliku od katastrofe kojoj se jednostavno predajemo);
- upravljivost (svakom krizom se u manjoj ili većoj mjeri upravljiva – na nju se može utjecati);
- ambivalentni ishod (ishod krize ne mora biti nužno biti negativan);
- procesni karakter (kriza je vremenski ograničena, ima početak, razvoj, vrhunac i rasplet);
- pogađa veći broj dionika (eng. stakeholdera);
- neočekivanost (neplanirana) – kada kriza nastane, ona je svakako neočekivana, međutim rijetke su krize koje nastupaju bez ikakva upozorenja, što znači da su neka obilježja krize bila ili su barem mogla biti jasno vidljiva i prije njezina nastanka;
- iz nje proizlaze važne posljedice za budućnost;
- stres - povećava stres i mijenja odnose među članovima organizacije (Kešetović; Korajlić; Toth, 2013:27-28).

Važno je naglasiti da krize nastupaju u različitim oblicima te je zbog toga teško predvidjeti sve specifičnosti kriza (Tomić; Milas, 2006:139).

4.3. Vrste i uzroci kriza

Postoje brojne vrste kriza i gotovo je nemoguće navesti sve primjere kriznih situacija s kojima se neka organizacija može suočiti. Svaka kriza nosi svoje izazove i potpuno drukčije okolnosti, stoga ih je vrlo teško strukturirati u pravilne kategorije.

Otto Lerbinger (2012) izdvaja osam tipova kriznih situacija: prirodne, tehnološke, konfrontacijske, zlonamjerne, krize uzrokovane lošim odlukama uprave, prijevare, nepravilnosti u radu uprave i gospodarske krizne situacije. Zoran Tomić i Josip Sapunar smatraju da je za upravljanje krizom važno detektirati uzroke krize, a dijele ih na vanjske (katastrofe, nesreće, političke i gospodarske promjene, recesiju, promjene na tržištu, socijalno okruženje) i unutarnje (korupcija, narušeni međuljudski odnosi, nestručnost i nemoral uprave, loši uvjeti rada, nerealni ciljevi sindikata, nedostatak komunikacije i drugo) (Tomić, Sapunar, 2006: 301). Krizno upravljanje Jugo definira „kao niz čimbenika organiziranih za borbu s kriznom situacijom, čija je osnovna svrha smanjiti njezine negativne učinke, odnosno štete za organizaciju“ (Jugo, 2017: 25).

(B. Novak, Krizno komuniciranje, 2001:43) krize dijeli na:

- vrste kriza s obzirom na okolinu iz koje potječu (krize fizičke naravi, krize javnog mišljenja, krize zbog pogrešaka uprave, krize gospodarsko-političke okoline)
- vrste kriza s obzirom na vrijeme upozoravanja (iznenadne krize/nesreće i smrtni slučaj i prikrivene krize/revizije, unutarnji čimbenici)
- vrste kriza s obzirom na njihovo doživljavanje (neobične krize i percepcijske krize).

(R. Luecke: Upravljanje kriznim situacijama, 2005:24-30) kao uzroke mogućih kriza navodi:

- Nesreće i prirodne događaje
- Krize povezane sa zdravljem i okolišem
- Tehnološke incidente
- Gospodarske i tržišne sile
- Djelatnike izvan kontrole.

U literaturi postoji velik broj podjela kriza među kojima je jednu postavio i Ian Mitroff profesor emeritus na fakultetima koji se bave područjem komunikacije i poslovanja. On je tako krize prepoznao u ekonomskom kontekstu jer su one uzrok problema s radnicima, ali pada dionica. Na ekonomsku se krizu nastavlja informacijska zbog tehnoloških dostignuća koja često mogu biti uzrok gubitka podataka, a još je veći problem s neovlaštenim raspolaganjem podacima ili pak manipuliranje netočnim podacima. Fizičke krize Mitroff je smjestio u treću skupinu, a mogu se povezati s gubitkom

opreme, postrojenja ili greškama na proizvodima. Smrt ključne osobe koja je u prethodnom poglavlju imenovana kao promjena u menadžmentu za Mitroffa je kriza ljudskih potencijala na koju se nastavlja kriza ugleda koja podrazumijeva tračeve i glasine koji negativno utječu na organizaciju. U svojoj je analizi pronašao i jednu koju u osnovnoj podjeli nije bilo moguće uočiti, a to su psihopatski postupci koje povezuje sa sabotiranjem proizvoda i terorizmom. Na sedmom mjestu su prirodne katastrofe kao što su požari, poplave, potresi i uragani. ((Usp.) Benoit, W.L., *Accounts, Excuses and Apologies; A Theory of Image Restoration Strategies*, State University Press, New York, 1995.godina; Str. 71)

4.4. Vrijeme je ključno u odgovorima na krizu

Krize se mogu podijeliti i na temelju vremenske odrednice odnosno njihova trajanja, ali i brzine pojavljivanja i to u tri različite kategorije. Prva je kategorija neposrednih kriza kada postoji malo ili uopće ne postoje upozorenja da je kriza nastupila, druga je kategorija kriza u nastajanju koje se sporo približavaju, ali zbog te karakteristike nisu predvidljivije dok u treću kategoriju pripadaju neprekidne krize koje mogu trajati tjednima, mjesecima i godinama. (Weick, K.E., 1979:98)

Dinamična i neizvjesna kriza okolina pojačavaju značenje dimenzije vremena. Uprava organizacije dužna je sve brže donositi odluke, a sve je kraći vremenski odmak između odluke, provedbe i posljedica. Brzina razmišljanja i usporedbe različitih mogućnosti i odluka povećavaju rizik da menadžer možda neće odabrati pravu odluku, odnosno da će izabrati pravu odluku, ali da njezine posljedice u promijenjenoj situaciji više neće biti dobrodošle. (Novak B., 2001:35)

Vrijeme kao jedan od faktora krize ima vrlo važnu ulogu no svaka je kriza ispit upravljačkih sposobnosti menadžera stoga svaka krizna situacija zahtijeva brže odlučivanje u odnosu na trenutke organizacije izvan krize. Zbog iznenadnosti, nesigurnosti, ali i vremenske stiske koje se uočene kao ključne značajke krize, glavna je uloga menadžera da sve navedene značajke uzme u obzir prilikom oblikovanja programa vođenja organizacije, a u svrhu ranijeg otkrivanja krize i adekvatnijeg kriznog planiranja. (Novak B., 2001:42)

5. Krizni menadžment

Krizni menadžment predstavlja skup aktivnosti koje se provode u svrhu ovladavanja situacije opasne po opstanak organizacije, planiranje i provođenje mjera za osiguravanje temeljnih ciljeva te

iste organizacije. Obzirom na važnu ulogu koju krizni menadžment ima u svakoj kriznoj situaciji, potrebno je u posebnom poglavlju pojasniti pojam kriznog menadžmenta i njegovu definiciju, odnosno teorijski okvir. Nadalje, u predmetnom poglavlju ukratko su obrađene i faze kriznog menadžmenta te načela učinkovitog menadžmenta.

5.1. Pojam i definicija

Krizni menadžment se može definirati kao aktivnost usmjerenu na ovladavanje situacije opasne po opstanak poduzeća (ili organizacije), planiranje radnje i provođenje mjera za osiguravanje temeljnih ciljeva poduzeća (ili organizacije). On predstavlja značajnije korištenje sredstava i metoda potrebnih za ovladavanje krizom, odnosno kriznom situacijom. Ukoliko su te aktivnosti usmjerene na sprječavanje krize, tada se radi o preventivnom (anticipativnom) kriznom menadžmentu. Međutim, ako te aktivnosti dolaze nakon pojave krize i usmjerene su na osiguranje temeljnih, egzistencijalnih varijabli s jasnim ciljevima kao što je ostvarenje likvidnosti ili dobiti te korištenje instrumenata identifikacije krize, onda se radi o reaktivnom kriznom menadžmentu. Sam pojam krizni menadžment često ima negativne konotacije, ali on je zapravo poželjan jer predstavlja bitan i sastavni dio odgovornog upravljanja poduzećem, odnosno organizacijom (Osmanagić Bedenik, 2010:109). Kešetović i Toth definiraju krizni menadžment kao skup funkcija ili procesa kojima je cilj identificirati, izučiti i predvidjeti moguće krizne situacije i uspostaviti posebne načine koji će organizaciji omogućiti sprečavanje krize ili učinkovitu reakciju i njezino uspješno rješavanje uz minimiziranje posljedica i što brži povratak u normalno stanje (Kešetović; Toth, 2012:55).

5.2. Faze kriznog upravljanja

Za Dana P. Millara i Roberta L. Heatha (2003) krizno savjetovanje i razvoj planova i protokola za krizne situacije puno su više od kućne radinosti. Stoga se u organizacijama i institucijama razvijaju poslovni planovi ili se taj posao povjerava agencijama koje razvijaju strateške planove za krizne situacije da bi izbjegli štetu za ugled svoga brenda, proizvoda ili usluge. (Millar, Heath, (ur.), 2003: 2). Analizirali su oko dvadeset različitih definicija krize i upravljanja krizom te utvrdili da definicije naglašavaju gubitak ugleda, nesposobnost suočavanja s procesima koji nisu u rutini organizacije, stres, nedostatak kontrole, neizvjesnost, suočavanje s neispunjenjem misije i strateških planova organizacije, smanjenu mogućnost tržišnoga natjecanja i drugo. U obrazloženju navode da svaka kriza

ima dvije dimenzije: upravljačku i komunikacijsku. Stoga je, zaključuju, osim osmišljavanja strategije i taktike, planiranja kriznih situacija, treninga osoblja s razrađenim ulogama u kriznim situacijama, potrebno unaprijed osmisliti i poruke koje će se koristiti prije, tijekom i nakon kriznih situacija.

Prema procesnom modelu kriznog menadžmenta koji je razvila američka Federalna agencija za upravljanje izvanrednim situacijama (eng. Federal Emergency Management Agency – FEMA) aktivnosti kriznog menadžmenta podijeljeni su u četiri faze:

1. Ograničavanje (sprječavanje, izbjegavanje);
2. Priprema (planiranje);
3. Odgovor;
4. Oporavak;

Obzirom na vrijeme kada se provode, prve dvije faze su pretkrizne, a druge dvije postkrizne. Prva faza u upravljanju krizama je ograničavanje (eng. mitigation) koja obuhvaća aktivnosti koje za cilj imaju uklanjanje ili smanjenje šansi da uopće dođe do krize. Također, zadaća ove faze je i smanjenje učinka same krize, odnosno smanjenje njezinog razornog potencijala ukoliko se ista ipak dogodi. Druga faza je priprema ili planiranje. Kao što to sama riječ kaže, ovom fazom obuhvaćeno je planiranje odgovora na krizu te raspoređivanje resursa radi što učinkovitijeg odgovora. Aktivnosti koje se provode unutar ove faze usmjerene su prema adekvatnoj pripremi te na taj način doprinose spašavanju života i smanjenju oštećenja u slučaju kada je kriza neizbježna ili se već dogodi. Međutim, važno je napomenuti da za uspjeh ove faze nije dovoljan samo dobar plan, već je od velike važnosti imati i dobro obučeno i uvježbano osoblje, kao i resurse za adekvatan odgovor na krizu. Treća faza je odgovor. Ona obuhvaća razdoblje tijekom trajanja ili neposredno nakon nastanka krize. Za ovu fazu je karakteristično djelovanje žurnih službi (policija, hitna medicinska pomoć, vatrogasci, spasilačke jedinice i sl.) koje pružaju pomoć žrtvama i nastoje smanjiti vjerojatnost budućih oštećenja. Posljednja, četvrta faza naziva se oporavak. Oporavak traje sve do trenutka kada svi sustavi ne dođu u stanje gotovo normalnih operacija. Razlikujemo kratkotrajni i dugotrajni oporavak. Kratkotrajni oporavak dolazi relativno brzo, a podrazumijeva vraćanje vitalnih sustava u minimalne operativne uvjete. Dugotrajni oporavak podrazumijeva vraćanje u prethodno stanje krizom zahvaćenog područja što, a može trajati mjesecima pa čak i godinama. On također podrazumijeva i ugradnju izvjesnih novih elemenata koji će utjecati na manju sklonost krizama u budućnosti (Kešetović; Toth, 2012:68-69).

Navedene četiri faze su međusobno povezane, odnosno svaka faza proizlazi iz prethodne i postavlja zahtjeve na sljedeću. One nisu strogo razgraničene, već se aktivnosti jedne faze mogu

preklapati s aktivnostima u prethodnoj, odnosno sljedećoj. Na primjer, priprema prelazi u odgovor kada se dogodi kriza. Odgovor prelazi u oporavak u različito vrijeme u ovisnosti o prostiranju i vrsti šteta. Također, oporavak će ponovno pokrenuti ograničavanje, odnosno ublaživanje i motivaciju za sprječavanje ili smanjenje šansi za nastajanje sljedeće krize i/ili štete. Iz navedenog možemo zaključiti da faze kriznog upravljanja nemaju niti početak niti kraj (Molek, 2012:426).

5.3. Učinkoviti krizni menadžment

Temelj učinkovitog kriznog menadžmenta nalazi se u nizu načela koji se mogu primjenjivati prije, tijekom i nakon određenog izvanrednog događaja. Sprječavanje nastanka tog događaja te uspješno odnošenje prema istom kako bi se spriječilo prerastanje u krizu predstavlja glavni cilj učinkovitog kriznog menadžmenta. Osim adekvatnog odgovora, učinkovito upravljanje kriznim situacijama podrazumijeva i mjere predviđanja. Te mjere omogućavaju koordinaciju i kontrolu odgovora na neku izvanrednu situaciju. Kešetović, Korajlić i Toth kao temeljne elemente učinkovitog kriznog menadžmenta navode sljedeće:

- Suočavanje sa stvarnošću;
- Brzo i odlučno djelovanje;
- Zaštita ljudskih života kao apsolutni prioritet;
- Prisustvo vodstva na mjestu događaja;
- Otvorena komunikacija.

Prvi element, suočavanje sa stvarnošću, je jasan sam po sebi. Naime, na krizne situacije se često gleda kao na nešto što je specifično za neku granu industrije ili neku određenu državu, odnosno na problem koji pripada nekome drugom. Slijedom navedenog, prvi korak prema učinkovitom kriznom menadžmentu je promišljati o svakom izvanrednom događaju kao o potencijalno kriznoj situaciji koja može poprimit međunarodne razmjere i zahvatiti brojne zemlje, vlade i ljude. Drugi element je brzo i odlučno djelovanje. Važnost brzog i odlučnog djelovanja je iznimno velika kad je riječ o ublažavanju posljedica, odnosno spašavanju ljudskih života i sprječavanje materijalne štete. Primjena ovog načela nije uvijek jednostavna, a budući da kvalitetne odluke ovise o količini i kvaliteti informacija, a koje često nedostaju te o analizi situacije, a za koju često nema puno vremena tijekom krize. Međutim, nedostatak informacija i vremena nikako ne bi trebalo onemogućiti brzu reakciju ako je planiranje dobro napravljeno. Sljedeći element je zaštita ljudi prije svega. Naime, materijalne šteta

se može nadoknaditi, dok su ljudski životi nepovratno izgubljeni. Sve napore je potrebno usmjeriti na zaštitu ljudi, čak i pod rizikom materijalnih troškova i gubitaka. Za uspješan i učinkovit krizni menadžment važno je i prisustvo vođa. Naime, prisustvo vodećih ljudi na mjestu događaja šalje poruku o važnosti situacije i važnosti njezinog promptnog rješavanja. Za učinkoviti krizni menadžment je od presudne važnosti i otvorena komunikacija. Otvorena komunikacija je najbolji način da se spriječe glasine i nagađanja te daju neophodne informacije ključnim javnostima (Kešetović, Korajlić, Toth, 2013:163-166).

Iako ovisi od krizne situacije do krizne situacije, uz prethodno navedeno stručnjaci predlažu pridržavanje i sljedećih pravila za uspješno upravljanje krizama:

- postaviti jednu osobu koja će upravljati i odlučivati. Krize uglavnom ne ostavljaju vremena za kolektivno odlučivanje. Kolektivne odluke je potrebno donositi u fazi planiranja.
- uspostavljanje zapovjednog lanca i kontrole – svi sudionici moraju točno znati tko je glavni, tko ima vlast i koje su njihove uloge;
- pitanje lokacije - lokacija bi trebala biti što bliže državnom vodstvu i javnim medijima;
- Dugoročno planiranje – lakše je oduzeti od operacije nego joj dodavati;
- uspostaviti disciplinu – menadžeri imaju određena očekivanja u pogledu učinaka;
- održavajte pravna i etička razmatranja – ne dozvoliti da kratkoročne potrebe utječu na dugoročna razmatranja incidenta;
- ne dozvoliti da incident izmjeni točke važne za integritet agencije;
- krizu je potrebno kontrolirati, a ne pogoršavati – naime, ona je dovoljno loša sama po sebi, stoga menadžment ne smije dodatno doprinositi problemima;
- prikupljanje informacija na kojima će se temeljiti odluke;
- razmjenjivanje informacija – donošenje odluka nije moguće ukoliko se informacije ne razmjenjuju;
- dopustite osobi na čelu da upravlja;
- evidentirajte sve akcije i odluke – ne evidentiranje može dovesti do iskrivljenih i izgubljenih informacija;
- činjenice, a ne pretpostavke – prilikom donošenja odluka zahtijevajte činjenične informacije;
- tim i timski rješava krizu, a ne pojedinac;
- u slučaju nedoumice treba se osloniti na naučeno kroz proces planiranja i obuke, vlastite i organizacijske vrijednosti, a ponekad i na vlastite instinkte i savjete ljudi od povjerenja;

- kršenje pravila – kada je neophodno i nužno, budući da su pravila uglavnom predviđena za normalne, a ne krizne situacije;
- priprema, obuka i vježba – planiranje je temelj pozitivnog rješenja krizne situacije (Kešetović, Korajlić, Toth, 2013:166-167).

6. Komunikacijski alati u kriznim situacijama

Komunikacijski alati kojima se organizacija treba koristiti prilikom komunikacije s medijima
Kada dođe do neke krize u tvrtki medije obično zanimaju odgovori na tri osnovna pitanja:

- Što se dogodilo?
- Zašto se dogodilo?
- Što će se poduzeti?

Uprava je dužna medijima osigurati potpune i detaljne informacije, zasnovane na utvrđenim činjenicama. Osnovno je pravilo da se u slučaju loših vijesti sve moraju komunicirati odjednom jer će ih u protivnom mediji sami otkrivati pa bi informacije koje izađu u javnost za tvrtku mogle uzrokovati veću štetu. Ako se informacije argumentirano, potpuno i pravovremeno komuniciraju prema medijima veća je mogućnost da će mediji pozornost usmjeriti na rješavanje krize, a ne samo na njezine štetne posljedice. Svoje obavijesti uprava može posredovati na različite načine, pomoću raznih komunikacijskih alata. (Novak, B., Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima, Binoza Press, Zagreb, 2001. Godina; Str. 166.)

6.1. Izjava za medije

Ključni komunikacijski alat za posredovanje informacija u kriznim situacijama jesu izjave za javnost. Uz pomoć izjava uprava može komunicirati osnovne informacije o događaju, izraziti žaljenje ako je došlo do smrtno posljedice ili ozljeđivanja na radu. Izjava za javnost u krizi treba biti ažurirana, komuniciranje mora biti češće, a informacije uvijek nove. Vrlo je važno da one imaju sve odgovarajuće elemente poput datuma i vremena objave kako bi mediji imali nadzor nad kronologijom događaja. Izjava za medije ima i formu koju je potrebno poštovati:

- narav događaja,
- lokacija događaja,

- pojedivosti o događaju (broj mrtvih, ozlijeđenih, kako su oštećena područja, kakvi su utjecaji na okolinu i rad poduzeća),
- pojedivosti o poduzetim aktivnostima,
- citirani navodi žaljenja viših menadžera o događaju,
- pojedivosti o istragama uzroka događaja. (Novak, B., Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima, Binoza Press, Zagreb, 2001. Godina; Str. 167.)

6.2. Konferencija za novinare

U krizi je djelotvoran komunikacijski alat i konferencija za novinare koja upravi omogućuje da svoje informacije objavi svim medijima istodobno. Uprava s konferencijom za novinare kao komunikacijskim alatom ima mogućnost uživo progovoriti o svojoj strani priče i ispraviti netočne informacije koje su do tog trenutka došle do novinara te razjasniti sve nesporazume. Uprava je dužna medije pravodobno obavijestiti o terminu održavanja novinarske konferencije kojoj prisustvuju glasnogovornik, a po potrebi i predstavnici poduzeća ili pak timova koji sudjeluju u rješavanju krize (npr. policija i vatrogasci). Prostorija za konferenciju mora biti prikladno opremljena kako bi novinarima omogućila nesmetano slanje informacija njihovim redakcijama no treba naglasiti kako se zbog tehnoloških dostignuća ova stavka promijenila pa novinari imaju mobitele i najčešće im je nužno spajanje na internet dok su nekada bili nužni telefoni i telefaks. Praksa koja se i danas koristi u radu s novinarima, a kod kriza koje duže traju jesu prikladni susreti 'briefings' svaki dan na istom mjestu u predviđeno vrijeme na kojima uprava i glasnogovornik medijima komuniciraju nove informacije. (Novak, B., 2001:167)

6.3. Intervju

Prikladan alat u komunikaciji s upravom jesu i intervjui s predstavnicima uprave ili glasnogovornikom. Oni upravi daju mogućnost detaljnijeg objašnjenja događaja te uklanjanje nejasnoća. Izjave u tom slučaju mogu biti određene i okrenute prema mediju koji o tome izvještava pa će se tako i prilagoditi s obzirom na populaciju koja prati određeni medij. Intervjue je važno zapisivati i koordinirati kao i sve informacije koje je uprava odnosno krizni komunikacijski tim posredovao s točnim informacijama kada i kojem mediju. Za intervju je potrebno pripremiti tri glavne točke. Prvo mjesto pripada ljudima, slijedi šteta u okolišu ili na imovini i na trećem su mjestu financijske posljedice. Intervju treba usmjeravati intervjuirani i ne smije samo odgovarati na

novinarska pitanja, a to zahtijeva dobru pripremu, poznavanje situacije, jasnoću odgovora i dosljednost izjava. Samo je tako moguće stvarno objavljivati ono što žele krizni komunikacijski tim i uprava tvrtke ili poduzeća. Odgovori moraju biti pripremljeni i konkretni i pravilo je da intervjuirani ne smije komunicirati šutnjom. S obzirom na navedeno ne prihvaća se odgovor u obliku nagađanja o uzrocima događaja, a ako uzroci nisu poznati potrebno je najaviti kako će uzroci biti definirani nakon detaljnije istrage. Prihvatljivo je i više puta ponoviti informacije koje su važne kako bi dodatno dobile na značenju, a time se povećava i mogućnost njihove objave. Važno je da se u intervjuima nastupa pozitivno pa bi i odgovori trebali biti potvrdni. Često postoje primjeri u kojima novinar postavlja niječno pitanje, a intervjuirani zaniječe odgovor i takav negativni dojam može potkopati činjenice. Intervju pruža poduzeću priliku da pohvali izvedene aktivnosti svojih radnika, policije, vatrogasaca i ostalih sudionika u rješavanju krize. (Novak, B., 2001:168)

6.4. Posebna telefonska linija

Budući da novinari ne mogu uvijek pristupiti mjestu događaja važan je komunikacijski alat i posebna telefonska linija. Na pozive medija trebaju se javljati članovi kriznog komunikacijskog tima koji su dobro obaviješteni o situaciji, a isto tako znaju dobro postupati s medijima. Oni moraju biti opremljeni potrebnim materijalima i ažuriranim informacijama, ali i biti sposobni odgovoriti na svako pitanje koje novinari mogu postaviti u kriznoj situaciji. (Novak, B., 2001:168)

6.5. Upute za komunikaciju s novinarima

Komunikacija s novinarima je u kriznoj situaciji izrazito je važna za očuvanje imidža tvrtke ili organizacije i stoga je potrebno pridržavati se osnovnih uputa za komunikaciju s novinarima:

- Budite ljubazni nemojte gubiti živce
- Ne budite zajedljivi i nemojte ogorčeno odgovarati
- Pomozite novinaru i brzo reagirajte
- Ako ne znate odgovor recite to otvoreno, pritom ističući stvari koje su u tom trenutku poznate, potrudite se pronaći odgovor, no pritom ne obećajte ono što ne možete ispuniti
- Ako ne možete dati neke informacije, recite razlog
- Uvijek govorite istinu i ne budite dvosmisleni
- Zadržite se u granicama svoje odgovornosti

- Ako niste uvjereni da ste razumjeli pitanje, zamolite novinara da ga ponovi
- Držite se činjenica, ne iznosite vlastito mišljenje
- Ne spominjite stvari koje ne želite da se pojave u priči
- Izbjegavajte žargon, govorite jednostavnim i razumljivim jezikom
- Pratite o čemu se govorilo u intervjuu i u nastaloj priči.

7. Pandemija koronavirusa

Pojam epidemije definira se kao naglo obolijevanje većega broja ljudi na određenom području u kratkom vremenskom razdoblju te je kao takva iznimno opasna za svjetsku populaciju. Izvor epidemije nalazi se najčešće izvan područja koje ona zahvati, pa se odonud unosi preko oboljelih osoba, životinja ili zaražene robe. Širenje epidemije ovisi o otpornosti pučanstva i gustoći naseljenosti. Uspoređujući pojmove epidemije i pandemije, najjednostavnije rečeno jednom kada se epidemija s jednog lokaliteta naglo proširi na više kontinenata ili država, smatra se pandemijom. Može se reći da je pandemija nastaje jednom kada se epidemija proširi u više zemalja ili regija svijeta, onda se proglašava pandemija. Pandemija se označava kao najveći stupanj zdravstvene krize u cijelome svijetu.

Sam pojam pandemija dolazi od grčkog “πανδημία” što bi u prijevodu značilo “sav narod”. Prema hrvatskoj enciklopediji riječ “pandemija” označava širenje neke bolesti na velika prostranstva, tj. na više država, cijeli kontinent ili cijeli svijet. (pandemija. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristup ostvaren 26. 2. 2021. < <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=46397> >)

Trenutno aktualna krizna situacija uzrokovana koronavirusom globalno aktualna postala je 28.02.2020 godine kada je WHO podigla globalni rizik vezan uz koronavirus na vrlo visok, odnosno 11.03.2020. godine kada je navedena organizacija proglasila globalnu pandemiju zbog virusa COVID-19. Epidemije su kroz povijest imale veliki utjecaj na ljudski rod jer su uz golem broj oboljelih prouzročile i visoku stopu smrtnosti zbog neadekvatne i nedovoljno razvijene medicinske pomoći.

Važno je naglasiti da osim ljudskih žrtava i zdravstvenih problema koje epidemije ostavljaju, osobito su pogođena i gospodarstva diljem svijeta. Epidemije su prouzrokovale porast siromaštva i gladi što je nedvojbeno dovelo do još većih stopa smrtnosti iako ti pojedinci nisu bili u direktnom kontaktu sa samom bolešću.

7.1. Koronavirus

COVID-19 bolest, akutna virusna bolest uzrokovana koronavirusom SARS-CoV-2. Bolest se očituje povišenom tjelesnom temperaturom i kašljem. U težim slučajevima može se razviti upala pluća s otežanim disanjem i nedostatkom zraka, a u određenom postotku dolazi do smrtonosnog ishoda. Uzročnik bolesti COVID-19 potaknuo je u prosincu 2019. iznimno zanimanje svih relevantnih svjetskih javnozdravstvenih organizacija, kada su se u oboljelih u gradu Wuhanu u Kini razvili simptomi povišene temperature, kašlja i otežanoga disanja, s pojavom infiltrata na plućima. Prve zaražene osobe epidemiološki se povezuju s boravkom na wuhanskoj veleprodajnoj tržnici morskih i drugih živih životinja, pa se pretpostavlja da je najprije došlo do prijenosa virusa iz nepoznate životinje domaćina na čovjeka, nakon čega se nastavilo njegovo daljnje širenje s čovjeka na čovjeka. (COVID-19 bolest. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristup ostvaren 26. 2. 2021. < <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=70912> >.

Virus se širi kapljičnom infekcijom, poglavito kapljicama sekreta koje zaraženi stvara kihanjem, kašljanjem, govorenjem, smijanjem, šmrcajem, a moguć je i indirektan prijenos preko neopranih ruku koje su došle u kontakt s kapljicama sekreta. Također se ne može isključiti prijenos putem aerosola koji stvaraju zaražene osobe. Glavni zaključak velike epidemiološke analize Kineskog centra za kontrolu bolesti (CCDC) na 72.314 slučajeva COVID-19, od 30. prosinca do 11. veljače 2020., bio je da je virus izrazito zarazan i da se u 30 dana proširio po cijeloj Kini usprkos poduzetim strogim mjerama prevencije. Danas se zna da asimptomatske osobe mogu prenijeti virus, ali ipak se najveći broj novih infekcija dogodi zadnji dan inkubacije i prvi dan pojave simptoma, kada ljudi nisu još dovoljno „svjesni” svoje bolesti pa slobodno cirkuliraju bez mjera predostrožnosti, a istovremeno imaju velike koncentracije virusa u sekretima gornjih dišnih puteva. (Vince, 2020: 57)

Ključne epidemiološke vrijednosti, kao što su omjeri infekcije, hospitalizacije i smrtnosti od infekcije još nisu potpuno jasne, a procjene temeljene na postojećim ograničenim podacima dolaze s visokim udjelom procjene. Znanstvenici unatoč nedostatku podataka moraju informirati donositelje odluka koji trebaju odlučiti o restriktivnim mjerama koje iz temelja mijenjaju život društva i pojedinaca. COVID-19 je izazov za zdravlje na radu. Radnici mnogih zanimanja suočavaju se s velikim rizikom zaraze. Dug je popis poslova koji uključuju izravan kontakt s građanima i neposrednu fizičku blizinu drugih. Radnici u trgovinama, barovima, restoranima, restoranima brze prehrane i dostavama povećani su rizik od izloženosti zaraženim osobama zbog velikog broja dnevnih kontakata. Djelatnici salona za uljepšavanje rade u neposrednoj blizini svojih kupaca. Međutim, postoje i mnogi poslovi na kojima radnici imaju slobodu raditi od kuće, čime se znatno smanjuje rizik od zaraze virusom.

Dugotrajne društvene učinke ove pandemije još je vrlo teško u potpunosti procijeniti. Iz prethodnih gospodarskih kriza i globalne financijske krize 2007 – 2009, poznato je da je došlo do značajnih učinaka na zdravlje ljudi, kako na one koji su ostali bez posla, i na one koji ostaju na poslu. Stoga, napori na suzbijanju, i ublažavanju nisu potrebni samo u pogledu sprječavanja širenja zaraze virusom COVID-19, već i u pogledu mogućih štetnih socijalnih i ekonomskih posljedica. COVID-19 imat će kratkoročni i dugotrajni utjecaj na društva, zdravstvene sustave, radna mjesta i pojedince.

7.2. Utjecaj pandemije na svjetska gospodarstva

Pandemija COVID-19 uzrokovala je posljedice na ekonomska događanja i trendove, prvenstveno kroz nastanak ekonomske recesije koja bi po svim karakteristikama bila globalna i drugačija od ranijih zbog neobičnog čimbenika koji je njezin uzročnik. Pandemija se svakako može smatrati negativnim nepredviđenim događajem čiji se učinci šire kroz ekonomski sustav, uzrokujući ekonomski pad i recesiju. Procjene budućih ekonomskih kretanja svakodnevno se mijenjaju, zbog izmjene podataka o broju zaraženih i umrlih u pojedinim zemljama i na cijelim kontinentima, kao i promjene u mjerama država koje se odnose na uvođenje karantene, socijalno distanciranje, zatvaranje granica, ali i ublažavanje tih mjera u kasnijim fazama. S obzirom da se ne zna kada će pandemija završiti, teško je govoriti o konačnim negativnim učincima na ekonomiju za vrijeme trajanja pandemije.

Zbog značajnog broja zaraženih i bolesnih ljudi kojima je potrebna zdravstvena njega najranjiviji u ovom razdoblju je zdravstveni sustav. Poseban je problem velik broj onih kojima je potrebna intenzivna njega, budući da zemlje s dobrim i razvijenim zdravstvenim sustavom, a posebno s većim brojem raspoloživih ležajeva na intenzivnoj njezi, lakše prevladavaju epidemiju. Gospodarska kriza uzrokovana pandemijom će na tržišta u nastajanju i gospodarstva u razvoju utjecati tijekom više kvartala i to zbog pritiska na slabe zdravstvene sustave, gubitka trgovine i turizma, usporavanja doznaka, umanjenih kapitalnih tokova i zaoštrenih financijskih uvjeta uslijed rastućeg duga. Pritom će izvoznici energije ili industrijske robe posebno biti pogođeni.

7.3. Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske

20. veljače 2020. Vlada Republike Hrvatske osnovala je Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske radi koordinacije svih službi u borbi protiv pandemije koronavirusa u Hrvatskoj. Za načelnika Stožera imenovan je potpredsjednik Vlade i ministar unutarnjih poslova Davor

Božinović. Članovi Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske zaposlenici su državnih i javnih tijela koji su imenovani po svojoj funkciji, a Stožer broji 27 članova i članica. U Stožeru su predstavnici svakog ministarstva, kao i predstavnici Hrvatske vatrogasne zajednice, Državnog hidrometeorološkog zavoda, Seizmološke službe Hrvatske, Hrvatskih voda, Hrvatskog Crvenog križa i Hrvatske gorske službe spašavanja.

Članovi Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske i službe koje predstavljaju:

- dr. sc. DAVOR BOŽINOVIĆ, potpredsjednik Vlade Republike Hrvatske i ministar unutarnjih poslova, načelnikom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, po položaju.
- dr. sc. DAMIR TRUT zamjenik načelnika Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske.
- MARIJANA KLANAC, predstavnica Ministarstva unutarnjih poslova
- DARKO MAJSTOROVIĆ, predstavnik Ministarstva unutarnjih poslova
- NEVEN KARAS, predstavnik Ministarstva unutarnjih poslova
- ROKO BAOTIĆ, predstavnik Ministarstva unutarnjih poslova.
- NIKOLA MILINA, predstavnik Ministarstva unutarnjih poslova
- brigadni general KREŠO TUŠKAN, predstavnik Ministarstva obrane
- mr. sc. IVANA JAKIR-BAJO, predstavnica Ministarstva financija
- VERA KATALINIĆ-JANKOVIĆ, dr. med., predstavnica Ministarstva zdravstva
- izv. prof. dr. sc. KRUNOSLAV KARALIĆ, predstavnik Ministarstva poljoprivrede
- IGOR ČIŽMEK, predstavnik Ministarstva zaštite okoliša i energetike
- ZDRAVKO VUKIĆ, predstavnik Ministarstva graditeljstva i prostornoga uređenja
- DAMIR JUZBAŠIĆ, predstavnik Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta
- dr. sc. ALEN GOSPOČIĆ, predstavnik Ministarstva mora, prometa i infrastrukture
- MARIJAN GAŠPARAC, predstavnik Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku
- VINKO LJUBIČIĆ, predstavnik Ministarstva vanjskih i europskih poslova
- ROBERT PENDE, predstavnik Ministarstva turizma
- HRVOJE ŽULJ, predstavnik Ministarstva kulture
- mr. sc. GORAN KOLARIĆ, predstavnik Ministarstva znanosti i obrazovanja
- SLAVKO TUCAKOVIĆ, predstavnik Hrvatske vatrogasne zajednice
- dr. sc. BRANKA IVANČAN-PICEK, predstavnica Državnog hidrometeorološkog zavoda

- mr. sc. INES IVANČIĆ, predstavnik Seizmološke službe Hrvatske
- mr. sc. ZORAN ĐUROKOVIĆ, predstavnik Hrvatskih voda
- ROBERT MARKT, predstavnik Hrvatskog Crvenog križa
- JOSIP GRANIĆ, predstavnik Hrvatske gorske službe spašavanja
- doc. dr. sc. KRUNOSLAV CAPAK, dr. med., predstavnik Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_02_20_492.html Pristup ostvaren: 25.2.2021.)

Vrijedi spomenuti da je Vlada 26. ožujka naknadno u Nacionalni stožer imenovala Maju Grbu Bujević kao predstavnicu Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu. Uvažavajući novonastalu situaciju proglašenjem pandemije i poštujući struku, u aktivan rad Stožera uključeni su ministar zdravstva Vili Beroš i ravnateljica Klinike za infektologiju 'dr. Fran Mihaljević' Alemka Markotić.

7.4. Kronologija događanja u prvom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj

24. siječnja 2020. Podignute su mjere prevencije i zaštite od koronavirusa na međunarodnim zračnim i morskim lukama u Hrvatskoj u suradnji s graničnom policijom, hitnom medicinskom pomoći, graničnim sanitarnim inspektorima, županijskim epidemiolozima i avioprijevoznicima.

20. veljače 2020. Hrvatska vlada je osnovala Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske radi koordinacije svih službi u slučaju pojave koronavirusa u Hrvatskoj. Za načelnika Stožera imenovan je potpredsjednik Vlade i ministar unutarnjih poslova Davor Božinović.

21. veljače 2020. Na prijedlog Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, donesena je Odluka o osnivanju karantene u Klinici za infektivne bolesti "Dr. Fran Mihaljević" koja se odnosi na osobe za koje se utvrdi ili sumnja da su bile u neposrednom kontaktu s oboljelima od koronavirusa.

24. veljače 2020. Krizni stožer Ministarstva zdravstva predstavio je dodatne mjere koje će Hrvatska poduzeti protiv širenja koronavirusa, pojačanim nadzorom graničnih prijelaza prema Italiji. Za sve putnike koji dolaze iz zahvaćenih područja predviđen je zdravstveni nadzor u samoizolaciji uz obvezu svakodnevnog javljanja liječniku epidemiologu. Zahvaćena područja obuhvaćaju Kinu, Republiku Koreju (Južna Koreja) te pokrajine Lombardija i Veneto u Italiji. Za sve osobe koje se bile u bliskom kontaktu sa oboljelim predviđena je samoizolacija u vlastitom domu uz svakodnevni kontakt sa epidemiologom ili organizirana karantena ako nema uvjeta za samoizolaciju. Ministarstvo zdravstva izdalo je i preporuku školama da se ne preporučuje odlazak na školske ekskurzije i izlete u Italiji. Time je podignut stupanj pripravnosti zbog opasnosti od koronavirusa.

25. veljače 2020. Prvi slučaj koronavirusa zabilježen u Hrvatskoj. Riječ je o mladiću koji je bio na nogometnoj utakmici u Milanu. Informaciju je potvrdio premijer Andrej Plenković na konferenciji za medije koja se održala u Vladi Republike Hrvatske. Zaraženi pacijent smješten je u Klinici Fran Mihaljević u Zagrebu. U Vladi je održan prvi sastanak Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske radi podizanja stupnja pripravnosti svih nadležnih tijela i zaštite zdravlja hrvatskih građana. Održana je konferencija za medije na kojoj su govorili članovi Stožera.

Za sve upite vezane uz praćenje stanja novog koronavirusa na području Republike Hrvatske otvorena je e-mail adresa: stozeracz@mup.hr

26. veljače 2020. Uvedeno je svakodnevno održavanje konferencija za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske u 9 sati te u 16 sati, nakon kojih se izdaju priopćenja za javnost i objavljuju na stranicama Ravnateljstva civilne zaštite. Usprkos umirujućim porukama iz Vlade RH i Nacionalnog stožera, građani su pojurili u trgovine da se opskrbe za naredne dane i tjedne. Hrvatska gospodarska komora (HGK) ocijenila da su se hrvatske tvrtke pripremile i prilagodile situaciji nastaloj zbog širenja koronavirusa te da ne bi trebalo biti većih problema u njihovu poslovanju i opskrbi stanovništva.

1. ožujak 2020. U Hrvatskoj je sedam oboljelih. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer uputio je strogu preporuku zdravstvenim ustanovama da u idućih mjesec dana odgode pružanje usluga zdravstvenog turizma osobama koje dolaze iz područja zahvaćenih koronavirusom kako bi se spriječilo širenje virusa.

3.ožujka 2020. Hrvatski zavod za javno zdravstvo izdao je dodatne preporuke za očuvanje zdravlja osoba iznad 60 godina te onih oboljelih od kroničnih bolesti. U novim preporukama ističe se da bi se trebalo izbjegavati posjete i ulaznje u prenapučena javna područja kao što su sredstva javnog prijevoza u razdobljima najvećih dnevnih gužvi, javna okupljanja, trgovine u razdobljima najveće dnevne gužve te preskočiti rutinske kontrole i odlaske u ordinacije kod liječnika opće prakse i u bolnice, ukoliko im nije nužno potrebna zdravstvena skrb.

4.ožujka 2020. Hrvatski zavod za javno zdravstvo izdao je nove preporuke vezano uz dezinfekciju vozila hitne medicinske službe i sanitetskih vozila; autobusa, vlakova, brodova i zrakoplova, te preporuke za postupanje pri obavljanju prijevoznike djelatnosti.

5.ožujka 2020. Ministar zdravstva donio je odluku o proglašavanju opasnosti od epidemije zarazne bolesti koronavirusom. Riječ je administrativnoj mjeri koja omogućuje ministru da mobilizira sve

resurse u zdravstvenom sustavu, po potrebi premješta infektologe i druge zdravstvene djelatnike i opremu što omogućuje bolje upravljanje sustavom zdravstva. Održana video konferencija svih zavoda za javno zdravstvo na temu prevencije širenja koronavirusa.

9. ožujka 2020. Jedna novooboljela osoba koronavirusom. Do toga trenutka u Republici Hrvatskoj potvrđeno je ukupno 13 oboljelih osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer civilne zaštite RH uveo je nove preventivne mjere. Svi strani državljani koji ulaze u Hrvatsku iz područja gdje su žarišta zaraze, posebno iz dijelova Kine, Italije, Južne Koreje, bili su upoznati s obaveznom mjerom smještaja u karantenu na 14 dana, prije ulaska u Hrvatsku. Nacionalni stožer civilne zaštite objavio je preporuku da se odgode sva organizirana javna okupljanja na kojima sudjeluje više od 1000 osoba, o čemu su tada mogli odlučiti županijski stožeri. Otkazana dva velika događaja: Digital Takeover 2020. i Dani komunikacija. Istog dana su građanima poslani apeli da se jave na testiranje ako imaju ikakvu sumnju da su zaraženi. Održana konferencija za medije na kojoj su članovi Nacionalnog stožera objasnili preventivne mjere. Nove mjere predstavili su ministar Davor Božinović, ministar Vili Beroš, ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak, ravnateljica HZMZ-a Maja Grba Bujević te ravnateljica Klinike za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“ Alemka Markotić.

11. ožujka 2020. Donesena Odluka o proglašenju epidemije bolesti koronavirusom na području čitave Republike Hrvatske na izvanrednom sastanku premijera Andreja Plenkovića, nadležnih ministara te članova Nacionalnog stožera civilne zaštite RH.

12. ožujak 2020. Potvrđene su još dvije oboljele osobe koronavirusom. Radi se o hrvatskim državljanima koji su došli iz Italije. Do toga trenutka je u Republici Hrvatskoj potvrđeno ukupno 27 oboljelih osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Ministar Beroš je tada izjavio da je Hrvatska imala i prvi zabilježen slučaj ozdravljenja od koronavirusa. Radilo se o jednom od dvoje braće blizanaca iz Rijeke. Italija je tog dana imala tisuću umrlih od koronavirusa.

13. ožujka 2020. Potvrđeno 5 novooboljelih osoba koronavirusom na području RH. U Republici Hrvatskoj potvrđene ukupno 32 oboljele osobe, od kojih je jedna osoba ozdravila i otpuštena je kući iz Klinike za infektivne bolesti "Dr. Fran Mihaljević" u Zagrebu. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Brigadni general Boris Zdilar na konferenciji za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite potvrdio da je jedan pripadnik Hrvatske vojske zaražen koronavirusom. U skladu s aktualnom situacijom oko

koronavirusa otkazano je sudjelovanje pripadnika Hrvatske vojske na međunarodnim aktivnostima – vojnim vježbama i tečajevima, a aktivnosti u Hrvatskoj svedene su na manju mjeru. Brigadni general objasnio je da su pripadnici Hrvatske vojske u Hrvatskoj, u međunarodnim misijama i operacijama dobro i 24 sata se prati situacija u zemlji i inozemstvu oko pojave koronavirusa.

Premijer Andrej Plenković najavio je dvotjednu obustavu nastave u školama i fakultetima u cijeloj Hrvatskoj, počevši od ponedjeljka 16. ožujka. Objavljeno da neće raditi niti vrtići. Roditelji koji nisu u mogućnosti čuvati djecu, mogu dijete dovesti u školu, kao i u vrtiće, gdje će biti dežurstva. Mali broj roditelja odlučio se dovesti djecu u škole i vrtiće.

15. ožujka 2020. Potvrđeno je novih deset oboljelih osoba novim koronavirusom. Do toga trenutka u Republici Hrvatskoj potvrđeno je ukupno 49 oboljelih osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Ministarstvo zdravstva donijelo je Odluku o mjerama mobilizacije i rasporeda rada i radnog vremena zdravstvenih ustanova i njihovih djelatnika. Odluku je na konferenciji za medije objasnio ministar Beroš. Nacionalni stožer pozvao građane na dodatan oprez i odgovornost.

19. ožujka 2020. Ukupan broj zaraženih popeo se preko stotinu. Sukladno porastu broja zaraženih donesene nove restriktivne mjere. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer civilne zaštite donio odluku o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja kojima su zabranjena javna okupljanja više od pet osoba na jednom mjestu. Zatvorene su i trgovine koje ne prodaju nužne prehrambene, higijenske i medicinske proizvode. Odluke na konferenciji za medije objasnili ministri Božinović i Beroš, ravnatelj Capak, ravnateljica Markotić i Maja Grba-Bujević ravnateljica Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu.

21. ožujka 2020. Tijekom dana potvrđeno je još 49 oboljelih osoba koronavirusom. U Republici Hrvatskoj u tom trenutku potvrđeno je ukupno 206 oboljelih osoba koronavirusom, od kojih je pet osoba ozdravilo. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer donio je odluku o strogom ograničavanju zadržavanja na ulicama, trgovima i drugim javnim mjestima, kao i odluku o prekidu javnog prometa kako bi se spriječio porast broja zaraženih. Ukidaju se međugradske linije za vlakove i autobuse. Odluke objasnio ministar Božinović i ravnatelj HZJZ-a Capak.

22. ožujka 2020. Potvrđeno 29 novoboljelih osoba koronavirusom. U Republici Hrvatskoj do 22. ožujka potvrđeno sveukupno 235 oboljelih osoba. Tijekom dana potvrđeno je još 19 oboljelih osoba koronavirusom. U Republici Hrvatskoj u tom trenutku potvrđeno je sveukupno 254 oboljelih osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

U jutarnjim satima 22. ožujka 2020. u 6 sati i 24 minute Zagreb i šire zagrebačko područje pogodio je snažan potres magnitude $M=5.5$, nakon kojeg su uslijedili brojni naknadni potresi. Stožer je pozvao građane grada Zagreba na povećan oprez i održavanje distance unatoč teškim okolnostima koje su ih zadesile. Nakon sastanka državnog vrha u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici, javnosti su se obratili predsjednik Zoran Milanović, premijer Andrej Plenković, ministar zdravstva Vili Beroš, rukovoditeljica Seizmološke službe Ines Ivančić te zagrebački gradonačelnik Milan Bandić. Svi odgovorni ljudi koji vode državu poslali su poruke ohrabrenja građanima grada Zagreba te im poručili da nisu sami u ovoj teškoj situaciji izazvanoj potresom. Pozvali su građane na oprez i pridržavanje epidemioloških mjera. Konferencija za medije održana je ispred Nacionalne i sveučilišne biblioteke.

23. ožujka 2020. Potvrđena 61 oboljela osoba koronavirusom. U Republici Hrvatskoj u tom trenutku potvrđeno sveukupno 315 oboljelih osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer civilne zaštite RH održao je konferenciju za novinare na kojoj se doznalo nove informacije o koronavirusu u Hrvatskoj te stanju u Zagrebu nakon razornih potresa.

Na konferenciji za novinare govorili ministar Davor Božinović koji je najavio da će potpisati mjeru kojom će se zabraniti međugradsko putovanje osobnim automobilom i zabranu napuštanja mjesta prebivališta. U zabrani su izuzeti oni koji su bitni za promet i kretanje robe i opskrbe - dnevne migracije u bitnim službama, dostavu lijekova, komunalne djelatnosti, opskrbe plinom i strujom, novinari, hitna medicinska skrb. Restriktivne mjere postaju sve strože. Dodao je da se Stožer bavi s dvije krizne situacije - prva je borba protiv širenja koronavirusa, a druga potres u Zagrebu. Izvijestio je novinare o stradalima u potresu i mjerama pomoći koje su poduzete.

Ministar Beroš je izvijestio o porastu broja zaraženih u odnosu na dan prije i dodao da je tijekom noći u Zagreb sletio zrakoplov s humanitarnom pomoći iz Ujedinjenih Arapskih Emirata.

Ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak je kazao da su dva od tri laboratorija pretrpila oštećenja zbog potresa. Dodatno su otvoreni laboratoriji u Rijeci i Osijeku. Svi epidemiolozi u Hrvatskoj su u trajnoj pripravnosti. Konferencija za medije održana je u šatoru ispred HZJZ-a.

25. ožujka 2020. Potvrđeno 60 novooboljelih osoba koronavirusom. U Hrvatskoj su potvrđene ukupno 442 oboljele osobe, dok su 22 osobe ozdravile. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Ravnatelj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo Krunoslav Capak na konferenciji za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite kazao je da je 71-godišnji istarski ugostitelj Nino Kernjus, vlasnik poznate konobe Astorea u Brtonigli, umro od koronavirusa. Smrt uzrokovana koronavirusom potvrđena je nalazom obdukcije. Konferencija je održana u šatoru ispred HZJZ-a.

2. travanj 2020. Potvrđeno je 48 novooboljelih osoba novim koronavirusom. U Hrvatskoj je u tom trenutku potvrđeno ukupno 1011 oboljelih osoba, a 88 osoba se oporavilo. Preminulo je sedam osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske donio je Odluku o izmjeni i dopuni Odluke o zabrani napuštanja mjesta prebivališta i stalnog boravka u Republici Hrvatskoj kojom je omogućeno građanima jednostavno slanje zahtjeva za izdavanje propusnica korištenjem usluga e-građani i NIAS (Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav). Ovom odlukom građanima olakšano traženje propusnica. Nove mjere na konferenciji za medije objasnili ministri Božinović i Beroš te ravnatelj Capak.

8. travnja 2020. Potvrđena 61 novooboljela osoba koronavirusom. U Hrvatskoj su u tome trenutku potvrđene ukupno 1 343 oboljele osobe od koronavirusa. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Ministar zdravstva Vili Beroš i ministrica za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Vesna Bedeković posjetili su Dom za starije i nemoćne osobe u Splitu, gdje je u utorak potvrđena zaraza koronavirusom, te KBC Split gdje su štíćenici Doma prebačeni.

Na konferenciji za medije Stožera civilne zaštite Splitsko-dalmatinske županije, ministar Beroš je izvijestio da je od 49 evakuiranih štíćenika splitskog Doma za starije i nemoćne 10 pozitivno te da je testiranje učinjeno za sve, a rezultati će biti tijekom dana. (<https://www.koronavirus.hr/najnovije/beros-i-bedekovic-svih-49-sticenika-splitskog-doma-za-starije-i-nemocne-je-zbrinuto-i-imaju-odgovarajucu-skrb/430> Pristup ostvaren 27.2.2021.)

14. travnja 2020. Potvrđene 54 novooboljele osobe koronavirusom. U Hrvatskoj su u tome trenutku potvrđene ukupno 1 704 oboljele osobe, a 415 osoba se oporavilo, preminula je 31 osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Andrija – prvi digitalni asistent u borbi protiv koronavirusa u Hrvatskoj živi na WhatsAppu. Andrija – digitalni asistent, napravljen je s ciljem pomoći hrvatskim epidemiolozima i cijelom zdravstvenom sustavu u kontroli epidemije koronavirusa. U vremenu kada su liječnici opterećeniji nego inače, smatralo se da digitalni asistent može dovoljno brzo i učinkovito građanima pružiti aktualne informacije i preporuke. Dovoljno je bilo poslati poruku Andriji i on bi u automatskim odgovorima davao sve važne i relevantne informacije koje su tim putem digitalizirane. Digitalizacijom je omogućen brži protok informacija. Andrija je ime dobio po ocu preventive dr. Andriji Štamparu koji je postavio temeljne principe javnog zdravstva primijenjene diljem svijeta.

„Aplikacija pomaže na individualnoj razini ljudima dati savjet u vezi koronavirusa, kako bi ljudima bilo razumljivije, ali i da imaju osjećaj kao da razgovaraju s nekim iz stožera ili epidemiološke službe, rekao je prof. dr. sc. Branko Kolarić“, epidemiolog Nastavnog zavoda za javno zdravstvo "Andrija Štampar" gostujući u Temi dana HRT-a. (<https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/predstavljen-andrija-digitalni-asistent-u-borbi-protiv-koronavirusa-708867> Pristup ostvaren 27.2.2021.)

Mislav Malenica, direktor i osnivač tvrtke Mindsmiths rekao je da je Andrija hrabar potez jer daje personaliziran savjet za svakog pojedinca.

20. travnja. 2020. Potvrđeno je 10 novooboljelih osoba koronavirusom. U Hrvatskoj je u tom trenutku potvrđeno ukupno 1881 oboljela osoba od koronavirusa. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Krenulo popuštanje restriktivnih mjera. Na zahtjev županijskih stožera civilne zaštite, omogućeno je slobodno kretanje unutar županija. Grad Zagreb i Zagrebačka županija jedna su zona te je omogućen prelazak iz jedne županije u drugu. Olakšanje mjera na konferenciji za medije objasnio je ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak. Objasnio je da je to prva mjera popuštanja, olakšavanja života građanima. Mjere zabrane ili otežavanja kretanja unutar županije ljudima kompliciraju život i usporavaju gospodarstvo pa poljoprivrednicima koji, ako sada ne naprave što trebaju, to neće moći kasnije, tako da je ta mjera ublažena.

4. svibnja 2020. Potvrđeno 5 novooboljelih osoba koronavirusom. U Hrvatskoj je u tom trenutku potvrđena ukupno 2101 oboljela osoba, a 1522 osobe su se oporavile, a preminulo je 80 osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Dodatno popuštanje restriktivnih mjera. Povratak bolničkog sustava u normalno funkcioniranje, što znači da se počinje s redovitim aktivnostima i pregledima u bolnicama, ali uz strogo pridržavanje epidemioloških mjera. Dozvoljeno korištenje dječjih i otvorenih sportskih igrališta te je obustavljena mjera strogog ograničavanja zadržavanja na ulicama i drugim javnim mjestima. Iako je obustavljena

mjera strogog ograničavanja zadržavanja na ulicama i drugim javnim mjestima na kojima se može zadržavati veći broj ljudi, poput trgova, riva ili parkova, još uvijek na snazi stroga mjera socijalnog distanciranja. Ta mjera nalaže izbjegavanje bliskog kontakta u razmaku od najmanje dva metra u zatvorenom prostoru i jednog metra u otvorenom prostoru. Popuštanje mjera Nacionalni stožer priopćio je u priopćenju za medije.

10. svibnja 2020. Potvrđeno 11 novooboljelih osoba koronavirusom. U Hrvatskoj je u tom trenutku potvrđeno ukupno 2187 oboljelih osoba, a 1764 osobe su se oporavile preminulo je 90 osoba. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Donesena odluka da se od 11. svibnja, ukida zabrana privremenog napuštanja mjesta prebivališta i stalnog boravka u RH. Što je značilo da za putovanje u drugi grad ili općinu više nije potrebna e-propusnica.

3. Lipnja 2020. Nema novih slučajeva zaraze koronavirusom. Ukupan broj oboljelih od koronavirusa je 2246. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.)

Dodatno popuštanje mjera u bolnicama. Članovima obitelji omogućuje se, u dogovoru s bolnicom i liječnicima, posjet pacijentima u bolnicama.

Usprkos visokim ljetnim temperaturama, virus je i dalje bio prisutan te je u ljetnim mjesecima zabilježen veći dnevni broj zaraženih nego u proljeće. Ipak, život je bio gotovo normalan, a Hrvatska je bila otvorena za turiste te je uspjela ostvariti relativno uspješnu turističku sezonu. U razdoblju između 29. lipnja i 5. srpnja zabilježili smo 460 novih slučajeva, nakon čega je brojka konstantno sporije rasla kroz sljedeća dva tjedna na 625 slučajeva. U naredna tri tjedna, u razdoblju između 13. srpnja i 9. kolovoza, bilježili smo konstantan pad broja novih slučajeva. Najmanji broj novo zaraženih imali smo u razdoblju između 3. i 9. kolovoza, kada ih je bilo 344.

Snažan rast nastupio je u sljedeća tri tjedna, brojka je narasla na 1948 novi slučaj, kada je bio i vrhunac razdoblja, s 1948 novo zaraženih u tjednu. Potom je uslijedio blagi pad broja novo zaraženih, koji je iznosio 1841 slučaj.

Do kraja kolovoza Hrvatska je imala više od 10.000 zaraženih i 186 umrlih. Dnevni broj novo zaraženih varirao je, a tad najviši broj novozaraženih iznosio je 358 i to 26. kolovoza. Sličan se trend nastavio i u rujnu.

U rujnu, točnije 5. Rujna kada je broj novozaraženih koronavirusom bio 311, a broj aktivnih slučajeva ukupno 2771, održan je prosvjed pod nazivom Festival slobode na Trgu bana Josipa Jelačića u Zagrebu. Organizatori Festivala slobode, građanska je inicijativa Prava i slobode koja je prosvjed

nazvala “svečanošću” kojom se bore protiv mjera koje je donio Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske. Na prosvjedu se moglo čuti da im smetaju epidemiološke mjere kao što su socijalna distanca i obaveza nošenja maski.

7.5. Kronologija događanja u drugom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj

11. listopada 2020. – U posljednja 24 sata zabilježen je 181 novi slučaj zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku bio 2712. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Sukladno naglom porastu broja zaraženih donesena je Odluka o nužnoj mjeri obveznog korištenja maski za lice ili medicinskih maski.

Maske za lice ili medicinske maske obvezni su koristiti na ispravan način, tako da cijelo vrijeme dok se nosi maska prekriva usta i nos:

- zaposlenici zdravstvenih ustanova i osobe koje dolaze u posjet pacijentima, ako su posjete dopuštene
- zaposlenici ustanova socijalne skrbi koje pružaju uslugu smještaja i posjetitelji korisnicima, ako su posjete dopuštene
- vozači, ostali zaposlenici u prijevoznim sredstvima javnog prometa i putnici u javnom prometu
- zaposlenici u trgovačkoj djelatnosti i kupci za vrijeme boravka u prodavaonicama
- zaposlenici u ugostiteljskoj djelatnosti koji dolaze u kontakt s gostima ili sudjeluju u posluživanju i pripremi jela, pića i napitaka
- gosti u ugostiteljskim objektima, osim dok sjede na svojim mjestima i konzumiraju hranu, piće ili napitke
- zaposlenici trgovačkih društava, ustanova i institucija koji rade sa strankama i stranke koje dolaze u ta trgovačka društva, ustanove i institucije
- zaposlenici u uslužnim djelatnostima u kojima se dolazi u bliski kontakt s klijentima

- zaposlenici u uredima u kojima se ne može osigurati međusobna fizička distanca od najmanje 2 metra
- vjernici prilikom vjerskih obreda i okupljanja u zatvorenom prostoru
- gledatelji na sportskim natjecanjima koja se održavaju u zatvorenom prostoru
- posjetitelji svih društvenih i javnih okupljanja u zatvorenom prostoru
- druge osobe koje na to obveže njihov poslodavac.
(<https://www.koronavirus.hr/najnovije/odluka-o-nuznoj-mjeri-obveznog-koristenja-maski-za-lice-ili-medicinskih-maski/823> Pristup ostvaren 25.2.2021.)

Organizatori okupljanja koji očekuju dolazak više od 50 sudionika obvezni su teritorijalno nadležnoj službi civilne zaštite Ravnateljstva civilne zaštite putem elektroničke pošte županijskog centra 112, najkasnije 48 sati prije planiranog početka okupljanja, dostaviti obavijest o održavanju okupljanja.

Nakon poduže stanke održana je konferencija za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske. Nove mjere na konferenciji za medije koja se održala u sportskoj dvorani na Tuškancu predstavio je ministar Davor Božinović. Na konferenciji je o novim mjerama uz ministra govorio i Krunoslav Capak. Davor Milina, ravnatelj policije izvijestio je javnost o tragičnim scenama koje su dogodile pred zgradom Vlade RH na Markovom trgu gdje je počinitelj ranio policijskog službenika koji je radio na osiguranju zgrade Vlade RH. Počinitelj si je oduzeo život sat vremena kasnije.

15. listopada 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 793 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 3562.
(<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

22. listopada 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 1563 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 7380.
(<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Vlada RH na zatvorenoj sjednici razriješila dotadašnju članicu Nacionalnog stožera civilne zaštite RH Maju Grbu Bujević, a novim je članom, kao predstavnik Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu, imenovan Damir Važanić.

24. listopada 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 2242 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 9745.
(<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

25. listopada 2020. U posljednja 24 sata zabilježen je 2421 novi slučaj zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 11144. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

6. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 2890 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 15567 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

9. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 1529 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 14942. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Nacionalni stožer Civilne zaštite održao konferenciju za novinare s ciljem da izvijesti o porastu broja zaraženih od koronavirusa u Hrvatskoj.

Postotak pozitivnih je 14.99%. Novih je na respiratoru 16 pacijenata, a novoprimljenih pacijenata u bolnicama je 161, iznijela je na početku konferencije za medije podatke prim. Vera Katalinić-Janković iz Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Dodala je da su od početka epidemije ukupno preminule 832 osobe.

Ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak izvijestio je novinare da Hrvatska ima 14 dnevnu incidenciju na 100 tisuća stanovnika, što je ocijenio kao puno. Dodao je da je Hrvatska na 22. mjestu u EU. Stopa smrtnosti je 184,5 na milijun stanovnika, Hrvatsku taj podatak smješta na 13. mjesto, dakle na sredini ljestvice EU-a.

Ministar Davor Božinović napomenuo je da su maske obvezne svugdje gdje se ne može održati fizička udaljenost od najmanje 1,5 metara.

Alemka Markotić, ravnateljica Klinike za infektivne bolesti "Dr. Fran Mihaljević" govorila je o dovoljnim količinama zaštitne opreme za sve u sustavu zdravstva te da ne treba strahovati za možebitnu nestašicu.

Ministar Beroš ukratko je prokomentirao da će se dug veledrogerijama riješiti te da u budućnosti pripremaju sveobuhvatnu reformu zdravstva. Reformom više ne bi dolazilo do problema u opskrbi lijekovima i njihovom plaćanju.

Ministar obrazovanja Radovan Fuchs prokomentirao je napore u sustavu obrazovanja da se sve pripremi na vrijeme te da trenutno sve funkcionira po planu te da nema porasta broja zaraženih kod učenika i studenata, ali i profesora i učitelja. U slučaju bilo kakvog zahtjeva gdje bi se zatražio

prelazak na online nastavu sva sveučilišta i fakulteti su spremni prijeći na online nastavu u roku 24 sata.

Vraćena praksa održavanja redovitih konferencija, kako bi javnost imala bolji uvid u sve ono što se trenutno događa vezano uz pandemiju koronavirusa i mjere koje se poduzimaju, posljednja konferencija za novinare je bila još potkraj svibnja. Objavljeno da će Nacionalni stožer civilne zaštite konferencije održavati ponedjeljkom, srijedom i petkom u 11 sati u Sportskoj dvorani Nastavnog nacionalnog središta Ravnateljstva civilne zaštite na Ksaverskoj cesti 113 ili u Nacionalnoj sveučilišnoj biblioteci.

14. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 2866 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 17090. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Epidemiološka situacija na sjeveru nije dobra, stoga je potpuno jasno da se povećava i pritisak na zdravstveni sustav. Opća bolnica Varaždin i ustanove u njenom sustavu neprestano se pune pacijentima zaraženima koronavirusom. Ministar Beroš obišao je sjever Hrvatske koji je u tom trenutku imao veliki rast broja zaraženih i održao radni sastanak s ravnateljem bolnice Nenadom Kudelićem, varaždinskim županom Radimirom Čačićem i načelnikom županijskog Stožera civilne zaštite Robertom Vugrinom te obišao vojne šatore postavljene za smještaj pacijenata pozitivnih na koronavirus. Ministar je prilikom posjeta rekao da podržava aktivnosti koje idu na pooštavanje mjera ukoliko epidemiološka situacija ne bude pod kontrolom, ali da nikako ne treba ići u smjeru lockdowna i policijskog sata. Dodao je da mjere koje se mogu donijeti idu u smjeru ograničavanja određenih okupljanja, ograničavanje radnog vremena ugostiteljskih objekata.

18. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježen je 3251 novi slučaj zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 16891. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

U posebnim okolnostima zbog pandemije koronavirusa, u Vukovaru obilježena 29. godišnjica stradanja toga grada u Domovinskom ratu. U Koloni sjećanja sudjelovalo je oko 10.000 ljudi. U Koloni sjećanja sudjelovao državni vrh na čelu s predsjednikom Vlade Andrejom Plenkovićem, predsjednikom Hrvatskog sabora Gordanom Jandrokovićem i brojnim ministrima i lokalnim dužnosnicima. Velika većina sudionika Kolone sjećanja i cijeloga programa u Vukovaru, pridržavala se epidemioloških preporuka.

20. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 2958 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 18193. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Božinović je na konferenciji za novinare rekao kako je iz svih podataka vidljivo da nismo ostvarili pad broja zaraženih, koji je bitan kako bi se rasteretio bolnički sustav. Mjere se odnose na ograničenje javnih događanja i okupljanja na 25 osoba umjesto 50, kako je bilo do sada, ograničenje svadbenih svečanosti na 15 umjesto 30 osoba, dok na pogrebima može biti prisutno najviše 25 osoba umjesto 30, a sućut se ne smije izražavati bliskim kontaktom. Privatne svečanosti se ograničavaju na 10 osoba umjesto 15, a sportska natjecanja mogu se održavati bez gledatelja te uz pridržavanje mjera kao dosad. Obustavlja se rad noćnih klubova, kasina i automat klubova, a ostali ugostiteljski objekti radit će do 22 sata, uz istaknutu obavijest o najvećem broju gostiju koji mogu biti u objektu sukladno preporukama HZJZ-a. Takvu obavijest o najvećem broju kupaca morat će istaknuti i prodavaonice i trgovine, a obveza je svih trgovina i trgovačkih centara da u vrijeme očekivanog dolaska većeg broja kupaca, kao što su sniženja i predblagdanske nabave, poduzmu dodatne mjere kako u prostorima ne bi boravio veći broj kupaca od dopuštenog. Za okupljanja koja nisu ograničena na 25 osoba, a to su profesionalni umjetnički programi, kino projekcije, vjerski obredi i sjednice predstavničkih tijela uvedena su dodatna ograničenja. Broj prisutnih osoba ograničava se na veličinu prostora, a za svaku osobu mora biti osigurano četiri četvorna metra površine uz pridržavanje mjera. Također se uvodi zabrana prodaje alkoholnih pića od 22 sata do 6 sati ujutro. (<https://vlada.gov.hr/vijesti/nacionalni-stozer-nove-mjere-od-subote-u-ponoc/30870> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

24. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 2323 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 19161 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Kapaciteti varaždinske bolnice puni, prvi put pacijenti smješteni u šatore iako privremeno, jasan pokazatelj koliko je bila ozbiljna situacija u Općoj bolnici Varaždin. Pacijenti privremeno smješteni u šatore ispred bolnice koje je postavila Hrvatska vojska. Radi se o tri vojna šatora opremljena dodatnom instalacijom s kisikom. Iz OB Varaždin napomenuli da je to bio tranzitni centar, svi pacijenti koji su zaprimljeni u šatore samo su u tranzitu. Kasnije su prebačeni u Klenovnik ili bolnicu u Novom Marofu.

27. studeni 2020. – U posljednja 24 sata zabilježeno je 4080 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku 22408 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Uvedene su nove restriktivne mjere koje su se odnosile na javna okupljanja, svadbe i pogrebe, javni prijevoz, prodavaonice, trgovine i trgovačke centre, sport, kulturu, autoškole, misna slavlja i ugostiteljske objekte. Mjere su to kojima se može se reći ušlo u novi lockdown. Zatvaraju se svi ugostiteljski objekti za posjetitelje, osim onih u sklopu hotela, a za privatna okupljanja je uvedeno pravilo po kojem se smije okupiti deset osoba. Svadbene svečanosti su zabranjene, a na pogrebima od tada ne smije biti više od 25 osoba.

28. studeni 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 3987 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 23 573. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

U Stacionar Arena Zagreb, koji je otvoren za pomoć hrvatskom zdravstvenom sustavu u razdoblju COVID-19 pandemije, danas se zaprimaju prvi pacijenti oboljeli od koronavirusa. Svi Covid pacijenti, za sada njih petnaest, do dolaska u Stacionar Arena Zagreb hospitalizirani su u jednoj od zdravstvenih ustanova u Zagrebu: Kliničkoj bolnici Dubrava (5), Klinici za infektivne bolesti „Fran Mihaljević“ (5) i Kliničkom bolničkom centru Sestre milosrdnice (5). Pojedinačno zaprimanje pacijenata u Stacionar Arena Zagreb započinje danas od 12 sati. Sanitetskim prijevozom Nastavnog zavoda za hitnu medicinu Grada Zagreba bit će prevezeni od jedne od navedenih zdravstvenih ustanova do Stacionara Arena Zagreb. Pacijenti su srednje životne dobi, imaju lakše kliničke slike koje zahtijevaju daljnje liječenje kroz intervensku terapiju ili druge terapije koje nalaže njihovo cjelokupno zdravstveno stanje. Medicinsko osoblje Stacionara Arena Zagreb čini 18 liječnika, od kojih su 3 iz Hrvatske vojske i 15 iz Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice, te 20 medicinskih sestara iz Kliničkog bolničkog centra Zagreb, 6 iz Hrvatske vojske, te određeni broj medicinskih sestara i drugih djelatnika za logistiku iz KBC Sestre milosrdnice. Liječnički tim čine liječnici različitih specijalnosti, a voditelji smjene će uvijek biti liječnici internisti. Smjene liječničkih i sestričkih timova su svakih 12 sati kako bi svi pacijenti imali 24-satni nadzor i zdravstvenu skrb. (PRIOPĆENJE ZA MEDIJE: Stacionar Arena Zagreb zaprima prve pacijente oboljele od koronavirusa te preuzima njihovo daljnje liječenje, Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

2. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 3539 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku 22 610 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

4. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 3955 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 24190. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Nacionalni stožer Civilne zaštite uveo je nove strože mjere za domove za starije i druge u Primorsko-goranskoj županiji na prijedlog Županijskog stožera, a u Varaždinskoj županiji broj okupljenih ograničio je na 20. Nove mjere za Primorsko-goransku županiju uključuju zabranu posjeta korisnicima domova za starije i nemoćne osobe, osim u iznimnim slučajevima, uz pridržavanje mjera, kada posjetitelj mora predočiti potpisanu izjavu o negativnim epidemiološkim i kliničkim pokazateljima izloženosti bolesti covid-19.

5. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 4084 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku 24495 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

8. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 2613 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 21685 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

9. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 4520 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku 23750 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

10. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 4620 novih slučajeva zaraze koronavirusom. Rekordan dan po broju zaraženih i umrlih – 92, kao i najveći broj aktivnih slučajeva – 25.270, osoba na bolničkom liječenju – 2976 te osoba na respiratoru – 306. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

18. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 3272 nova slučaja zaraze koronavirusom. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Nacionalni stožer civilne zaštite predstavio je nove epidemiološke mjere na konferencije za medije. Nacionalni stožer iznimno je dopustio obilježavanje Božića u crkvama uz pridržavanje epidemioloških mjera, a na jednog vjernika dopušteno je sedam kvadratnih metara prostora. Na tiskovnoj konferenciji uslijedio je niz pitanja na tu temu, a najviše je predložene mjere objašnjavala ravnateljica Klinike za infektivne bolesti Fran Mihaljević, Alemka Markotić je dodala da će ići na polnoćku i pozvala vjernike na oprez i pridržavanje epidemioloških mjera. Ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak također je pozvao vjernike na pridržavanje epidemioloških mjera i objasnio da nije vrijeme za opuštanje unatoč blagdanskome raspoloženju.

Propusnice se uvode 23. prosinca u ponoć. Odluka o propusnicama ne odnosi se na osoblje nužno za održavanje prometa, dnevne migracije zaposlenih u službama zdravstvene zaštite, dostavu lijekova,

komunalno, opskrba plinom i strujom, zaštitarske službe, novinare, pacijente, putovanja na posao i s posla, žurne službe koje pomažu u sprečavanju širenja bolesti i diplomatsko osoblje.

Prilikom ulaska i izlaska iz županije treba se držati mjera, imati identifikacijsku iskaznicu kojom se dokazuje kategorija ili propusnicu. Građani Grada Zagreba mogu bez propusnice do krajnjih granica Zagrebačke županije. Detalje oko propusnica objasnio je ministar Božinović.

Konferencija za novinare Nacionalnog stožera civilne zaštite RH održala se u Nacionalnoj i sveučilišnoj biblioteci u Zagrebu.

24. prosinca 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 2233 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 15323. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Polnoćke i misna slavlja protječu u pridržavanju epidemioloških mjera. Polnoćke završavaju do 22 sata, a tokom dana povećan je broj misa kako bi se smanjio broj vjernika na misama, a ipak izašlo u susret vjernicima da mogu prisustvovati misnim slavljinama.

25. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježena su 1643 nova slučaja zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 13881 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Božićni blagdani nikada nisu bili mirniji, te se sve odvija u krugu obitelji. Misna slavlja protječu dobro i nema kršenja epidemioloških mjera koje je propisao Nacionalni stožer.

26. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 350 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku 11644. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Ravnatelj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo Krunoslav Capak i koordinatori distribucije, dočekali su u 6 sati ujutro prvih 9750 doza cjepiva protiv koronavirusa tvrtke Pfizer-BioNTech. Cjepivo se mora skladištiti na temperaturi od -70 stupnjeva, a 27. prosinca, krenut će u distribuciju po županijama. Cijepljenje počinje od 27. prosinca, a prvi će se cijepiti štićenik Doma za starije Trešnjevka.

Ravnatelj HZJZ-a Krunoslav Capak dosta nespretno reagirao prilikom fotografiranja s cjepivom. Za vrijeme fotografiranja, sjeo je na kutiju u kojoj se nalazilo cjepivo te pozirao za fotografe. Dio javnosti osudio je neozbiljno ponašanje ravnatelja Capaka. Kasnije se ravnatelj Capak ispričao javnosti zbog svojeg ponašanja, pritom je dodao da se u tom trenutku u kutiji nije nalazilo cjepivo. Ostali vodeći

ljudi Nacionalnog stožera stali su u obranu ravnatelja Capaka i istaknuli da je to bila samo nespretna situacija.

28. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 316 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 8036. (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Isti dan u Petrinji je u 6 sati i 28 minuta zabilježen jak potres magnitude 5.0 prema Richteru s epicentrom kod Petrinje. Slijedili su ga jak i prilično jak potres magnituda 4.7 i 4.1 u 7 sati i 49 minuta te u 07 sati i 51 minutu, kao i niz slabijih potresa. Državni vrh odmah je se uputi u Petrinju da običe pogođeno područje i pruži potporu lokalnom stanovništvu i gradonačelniku Dumboviću. Ravnatelj Civilne zaštite Damir Trut na konferenciji za medije, rekao je u ponedjeljak da je prema Sisku i Petrinji, uz pripadnike državne intervencijske postrojbe, krenulo i devet inženjera statičara kako bi procijenili statičko stanje objekata nakon potresa. Stožerima Grada Zagreba, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije izdane upute da se u prioritet stave zahtjevi koji dolaze od osoba koja imaju potrebu premjestiti se iz područja Sisačko-moslavačke županije ili imaju potrebu otići u tu županiju kako bi provjerili svoju nekretninu ili obišli svoju rodbinu. Konferencija za novinare Nacionalnog stožera civilne zaštite RH održala se u Nacionalnoj i sveučilišnoj biblioteci u Zagrebu.

29. prosinac 2020. U posljednja 24 sata zabilježeno je 1350 novih slučajeva zaraze koronavirusom te je broj aktivnih slučajeva u Hrvatskoj u tom trenutku ukupno 7673 (<https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 2.3.2021.)

Jak potres ponovno pogodio područje u okolici Petrinje, jačina potresa bila je 6,2 stupnja po Richteru. Najmanje sedam osoba je poginulo, a više desetaka ljudi je ozlijeđeno. Oštećene su brojne zgrade u Petrinji, Sisku, Glini i drugim mjestima. Gradonačelnik Petrinje Darinko Dumbović priopćio je u javljanju za HTV da je jedna djevojčica poginula te da ima i ozlijeđenih osoba. Tomislav Dujmenović, ravnatelj opće bolnice "Dr. Ivo Pedišić" u Sisku priopćio je da ima puno ozlijeđenih, djelomice i teško ozlijeđenih, a da je i zgrada bolnice jako oštećena. Potres se jako osjetio i u Zagrebu gdje su također neke zgrade ponovo oštećene. Potres se osjetio i u Bosni i Hercegovini i drugim susjednim zemljama. U Petrinji su bili premijer Andrej Plenković i predsjednik Zoran Milanović te brojni drugi ministri. Za Sisačko-moslavačku županiju ukidaju se propusnice, a i za područje cijele Republike Hrvatske, objavio je to ministar unutarnjih poslova Davor Božinović, a potvrdio premijer Plenković. Ponovno je Nacionalni stožer pozvao građane oprez i pridržavanje epidemioloških mjera koliko god je to moguće u iznimno teškoj situaciji koja je pogodila područje Banovine.

7.6. Rezultati istraživanja komparacije prvog i drugog vala rasta broja zaraženih u Hrvatskoj

Kronološki promatrajući prvi val pandemije koronavirusa koji je zahvatio Republiku Hrvatsku može se zaključiti da je Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske koji je zadužen da upravlja kriznom situacijom, dosta dobro i uspješno vodio krizu i kriznu komunikaciju. Čelni ljudi Nacionalnog stožer odgovorno su i pravovremeno obavještavali javnost o svim novim aspektima krize. Putem svakodnevnih konferencija za medije i priopćenja, moglo se dobiti sve važne informacije i brojke o broju zaraženih. Konferencije za medije najčešće su se održavale u krugu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u Zagrebu. Najčešće na konferencijama za medije sa strane Nacionalnog stožera sudjelovali su ministar Davor Božinović, ministar Vili Beroš, ravnateljica Klinike za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“ Alemka Markotić, ravnatelj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Krunoslav Capak i ravnateljica Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu, Maja Grba-Bujević. Komunikacija s novinarima je bila dobra i na zadovoljavajućoj razini, čemu svjedoče i mnogobrojni intervjui, gostovanja u raznim emisijama i dnevnicima. Pokazatelj je to da su čelni ljudi Nacionalnog stožera gotovo u svakom trenutku bili na dispoziciji novinarima. Nacionalni stožer je restriktivne epidemiološke mjere donosio u skladu sa situacijom o broju zaraženih i hospitaliziranih. Manjak informacija o opasnosti samog koronavirusa, nažalost primorao je Nacionalni stožer da donosi mnoge restriktivne mjere koje nisu bile popularne u široj javnosti kao što je zatvaranje ugostiteljskih objekata, sportskih dvorana, igrališta i borilišta te uvođenje propusnica za napuštanje mjesta prebivališta. Unatoč restriktivnim mjerama, javnost je shvaćala ozbiljnost situacije i u velikoj većini vjerovala odlukama Nacionalnog stožera.

U drugom valu porasta broja zaraženih koronavirusa koji je počeo dolaskom jeseni, točnije u listopadu, mijenjaju se neke stvari u odnosu na prvi val. Primjerice, u samom Nacionalnom stožeru nema više nekih osoba, kao što je ravnateljica Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu, Maja Grba-Bujević. Konferencije za medije nisu bile svakodnevne, dok su priopćenja za medije i dalje izlazila svakodnevno. Konferencije za medije sele se u Nacionalnu i sveučilišnu biblioteku u Zagrebu, a u Nacionalnom stožeru do izražaja dolaze i neka nova lica, kao što je ravnateljica Civilne zaštite RH, Damir Trut. Komunikacija s novinarima nije više dobra kao što je bila u prvom valu, može se to zaključiti da su novinari imali više razumijevanja s obzirom na nepoznavanje koronavirusa i posljedica koje može ostaviti. Nacionalni stožer nije više toliko na dispoziciji novinarima. Mnogi članovi Nacionalnog stožera činili su greške kojima su došli u fokus javnosti i novinara koji ih pritom nisu štedjeli u svojim propitkivanjima o pojedinim temama. Brojke zaraženih i hospitaliziranih višestruko su veće nego u prvom valu. Pritisak na zdravstveni sustav neusporedivo je veći, sve te okolnosti

primorale su Nacionalni stožer na mnoge nepopularne restriktivne mjere što je rezultiralo nezadovoljstvom javnosti. Festival slobode koji se održao u rujnu, pokazatelj je da je jedan dio javnosti spreman izaći i na ulicu i prosvjedom tražiti vraćanje svojih ustavnih prava koja su uskraćena restriktivnim epidemiološkim mjerama.

8. Zaključak

Pregledom cjelokupne slike rada, prva hipoteza *Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, uspješno upravlja kriznom situacijom izazvanom pandemijom koronavirusa u prvom i drugom valu rasta broja zaraženih u Hrvatskoj*, ne može u potpunosti niti potvrditi niti odbaciti. Kronološki promatrajući sve važne događaje koji su prikazani u istraživačkom dijelu, vidi se da je Nacionalni stožer restriktivne epidemiološke mjere donosio u skladu s ozbiljnosti situacije, a ponajviše porastom broja zaraženih u jednom danu. Sličnosti se očituju primjerice u zatvaranju ugostiteljskih objekata, uvođenjem propusnica i ograničavanjem broja okupljenih na jednom mjestu. Razlika u prvom i drugom valu je ta da je u prvom valu maska bila mjera koja se preporučala, dok je u drugom valu postala obavezna za sve u zatvorenim prostorima. Zabrana prodaja alkohola iza 22 sata još jedna mjera koja nije bila u prvom valu. U drugom valu odnosu na prvi val porasta broja zaraženih u Hrvatskoj, bilo je puno više informacija i znanstvenici diljem svijeta, a tako i u Hrvatskoj imali su puno šire znanje o samom virusu, kako mu pristupiti te kako se boriti protiv njega. Percepcija i podrška javnosti bila je puno pozitivnija u prvom valu nego u drugom. Dijelom je to krivica samoga Nacionalnog stožera koji je donosio neke odluke koje je javnost smatrala nepotrebnima u tom trenutku, kao što je bilo uvođenje propusnica kako bi se spriječilo posjećivanje obitelji za vrijeme božićnih blagdana. Mnogi su smatrali da ograničavajući broj na sprovodima uskraćuje pravo obitelji i prijatelja pokojnika da se s njim na dostojanstven način oproste, a primjerice na 18. Studenog 2020. Na obilježavanju Dana sjećanja na žrtvu Vukovara, u Koloni sjećanja bilo je višestruko više ljudi nego što je mjerama bilo dozvoljeno. Mnogi su to smatrali dvostrukim kriterijima. Stoga se može zaključiti da je Nacionalni stožer dosta bolje upravljao krizom i komunicirao s javnošću te imao podršku same javnosti tokom prvoga vala porasta broja zaraženih. Tome svjedoče i mnogobrojni intervjui čelnih ljudi Nacionalnog stožera u medijima, gdje su ih novinari, ali i javnost proglasili herojima.

Što se tiče druge hipoteze *Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, pravovremeno izvještava javnost o svim novim okolnostima u krizi*, može se ustvrditi da je hipoteza potvrđena. U prvom i drugom valu porasta broja zaraženih u Hrvatskoj, Nacionalni stožer pravovremeno je izvještavao medije i javnost o svim novim detaljima u krizi. Broj zaraženih, hospitaliziranih te

preminulih u svakom trenutku bio je javno dostupan, a na svakodnevnom konferencijama za medije, Nacionalni stožer obrazlagao je novinarima sve pojedinosti. U prvom valu, konferencije za medije bile su dva puta dnevno, jedna ujutro, a druga popodne. Vodeći ljudi Nacionalnog stožera bili su dostupni i za intervju, otvorene su posebne telefonske linije i e-mail adrese za sve upite novinara i javnosti. Priopćenja za medije slana su novinarima svakodnevno kako bi ih se pravovremeno obavijestilo o stanju s brojem zaraženih. Sve to pokazatelj je da je se Nacionalni stožer koristio komunikacijskim alatima u kriznim situacijama koji su teorijski objašnjeni u samom radu.

Kad se uspoređuju mjere na snazi u zemljama EU od 1. rujna do 31. prosinca, za razliku od brojnih drugih EU država, Hrvatska u navedenom periodu nije uvodila mjeru ograničenog kretanja (tzv. lockdown) ni tzv. policijski sat, dok su ugostiteljski objekti, teretane i manifestacije zatvoreni tek krajem 2020. Godine.

Unatoč svemu može se zaključiti da je Nacionalni stožer dobro odradio svoj posao jer nakon svakih novih strožih restriktivnih epidemioloških mjera, došlo je do smanjenje broja zaraženih i aktivnih slučajeva. Balansiranje između mjera i zadovoljstva javnosti vrlo je teško, ali se može vidjeti da je Nacionalni stožer pokušavao održati taj balans u većini slučajeva. Važno je naglasiti da je Republika Hrvatska imala relativno blage mjere u odnosu na druge EU zemlje.

9. Popis literature

Tiskano izdanje:

1. Anić, Vladimir. 1991. Rječnik hrvatskoga jezika. Novi Liber. Zagreb.
2. Benoit, W.L. (1997) Image Repair Discourse and Crisis Communication. Public Relations Review, 23, 177-186.
3. ((Usp.) Benoit, W.L., Accounts, Excuses and Apologies; A Theory of Image Restoration Strategies, State Univesity Press, New York, 1995.godina; Str. 71
4. Boin, A., 't Hart, P., Stern, E., Sundelius, B. (2005). The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure, Cambridge University Press, New York; 3-4
5. BROOM, G.: Cutlip & Center's Učinkoviti odnosi s javnošću, op.cit., p. 91.
6. Cutlip, S., Center, A., Broom, G. 2003. Odnosi s javnošću. Mate. Zagreb: 91,92,265,389
7. Cutlip & Center's Učinkoviti odnosi s javnošću / Glen M. Broom, Zagreb : Mate : Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2010, 92
8. Ivanović, V. (2014). Pojam krize: konceptualni i metodologijski aspekti, Međunarodne studije, 14(2), str. 10-12.
9. Habermas, Jürgen: Strukturne promjene javnosti (1989)
10. Jugo, D., Menadžment kriznog komuniciranja; Školska knjiga, Zagreb 2017.:25
11. B. Kuchar: Priručnik za odnose s javnošću za državne službenike u BiH, 2007:17
12. R. Luecke: Upravljanje kriznim situacijama, 2005:24-30
13. Dan Pyle Millar, Robert L. Heath, Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication (2004): 2
14. Novak, B., Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima; Hipnoza press Zagreb, 2001. 35, 42, 43, 166, 167, 168
15. Mario Plenković, Komunikologija masovnih medija, Zagreb: Barbat, 1993: 66
16. Plenković M., Odnosi s javnostima-Nova komunikološka disciplina, 4, 2013, 2, 113
17. Zoran Tomić, Odnosi s javnošću: teorija i praksa, Synopsis, 2008: 44
18. Tomić, Z. (2016). Odnosi s javnošću - teorija i praksa. Zagreb-Sarajevo: Synopsis: 819-820
19. Tomić, Z.; Sapunar, J. (2006). Krizno komuniciranje. HUM, 301
20. Karl E. WEICK (1979), The Social Psychology of Organizing, Second Edition.: 98

Izvori s interneta:

1. COVID-19 bolest. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristup ostvaren 26. 2. 2021. <<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=70912> >
2. Kešetović, Ž., Korajlić, N., Toth, I. (2013). Krizni menadžment, 2. izmijenjeno i dopunjeno izdanje, Fakultet za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Sarajevo, Veleučilište Velika Gorica; 27 -28,163-167 [file:///C:/Users/Ante/Downloads/832560.KRIZNI_MENADZMENT final za stampu FINAL.pdf](file:///C:/Users/Ante/Downloads/832560.KRIZNI_MENADZMENT_final_za_stampu_FINAL.pdf) Pristup ostvaren: 27.2.2021.
3. Kešetović, Ž., Toth, I. (2012). Problemi kriznog menadžmenta, znanstvena monografija, Veleučilište Velika Gorica, Visoka škola za sigurnost s pravom javnosti, Centar za međunarodne i sigurnosne studije Fakulteta političkih znanosti u Zagrebu, Velika Gorica; 55-69 file:///C:/Users/Ante/Downloads/587578.Toth-Krizni_menadzment-small.pdf Pristup ostvaren 27.2.2021.
4. Molak, B., (2007), Što je upravljanje u krizama, Ekonomija Economics, 13, Broj 2, str. 419-444, preuzeto s: <https://EconPapers.repec.org/RePEc:eff:ekoeco:v:13:y:2007:i:2:p:419-444> (Datum pristupa: 25.2.2021);
5. Osmanagić-Bedenik, N. (2010). Krizni menadžment: teorija i praksa, Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu, 8(1), str. 101-118. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/57783> (Datum pristupa: 27.02.2020.);
6. pandemija. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristup ostvaren 26. 2. 2021. <<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=46397>>
7. Pravilnik o znanstvenim i umjetničkim područjima, poljima i granama, http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_09_118_2929.html preuzeto 22.02.2021.
8. Skoko, B. (2004). 'Odnosi s javnošću kao doprinos demokratizaciji i profesionalizaciji procesa javnoga komuniciranja', Politička misao, 41(1), str. 92-101. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/22859> (Datum pristupa: 27.02.2021.)
9. SKOKO, B.: Kvantitativni i kvalitativni dosezi odnosa s javnošću u Hrvatskoj 2003.,

Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, Vol. 10, 2004., 1, p. 62-82, <http://hrcak.srce.hr/23012> (Pristup ostvaren 21.2.2021.)


10. Tomić; Milas, 2006:139).
file:///C:/Users/Ante/Downloads/2007_1_08_Tomic_Milas.pdf Pristup ostvaren 25.2.2021.
11. Vučak, M., Zelić, M. (2009). Suvremeni pristupi kriznom upravljanju, u Smerić, T., Sabol, G. (2009) Sigurnost i obrana Republike Hrvatske u euroatlantskom kontekstu, Biblioteka ZBORNICI, knjiga 36, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb, str. 117.-132., preuzeto s: https://www.pilar.hr/wp-content/images/stories/dokumenti/sigurnost_obrana/9.pdf (Pristup ostvaren: 25.2.2020.);
12. Adriana Vince ; Klinika za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“, Zagreb; Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, COVID-19, five months later, 2020:57 preuzeto s: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=346369 (pristup ostvaren: 25.2.2021)
13. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_02_20_492.html Pristup ostvaren: 25.2.2021.
14. <https://www.koronavirus.hr/podaci/489> Pristup ostvaren: 28.2.2021.
15. <https://www.koronavirus.hr/najnovije/beros-i-bedekovic-svih-49-sticenika-splitskog-doma-za-starije-i-nemocne-je-zbrinuto-i-imaju-odgovarajucu-skrb/430> Pristup ostvaren 27.2.2021.
16. <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/predstavljen-andrija-digitalni-asistent-u-borbi-protiv-koronavirusa-708867> Pristup ostvaren 27.2.2021.
17. <https://www.koronavirus.hr/najnovije/odluka-o-nuznoj-mjeri-obveznog-koristenja-maski-za-lice-ili-medicinskih-maski/823> Pristup ostvaren 25.2.2021.
18. <https://vlada.gov.hr/vijesti/nacionalni-stozer-nove-mjere-od-subote-u-ponoc/30870> Pristup ostvaren: 2.3.2021.
19. PRIOPĆENJE ZA MEDIJE: Stacionar Arena Zagreb zaprima prve pacijente oboljele od koronavirusa te preuzima njihovo daljnje liječenje, <https://www.kbcsm.hr/2020/11/28/stacionar-arena-zagreb-zaprima-prve-pacijente-oboljele-od-koronavirusa-te-preuzima-njihovo-daljnje-lijecenje/> Pristup ostvaren: 2.3.2021.

**IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Ante Čičak pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada pod naslovom Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru pandemije koronavirusa u RH te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student:
Ante Čičak


(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Ante Čičak neopozivo izjavljujem da sam suglasan s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom Izazovi kriznog komuniciranja na primjeru pandemije koronavirusa u RH čiji sam autor.

Student:

Ante Čičak