

Krizno komuniciranje lokalnog stožera u zadnjem valu epidemije COVID 19

Rutić, Anja

Master's thesis / Diplomski rad

2022

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:703487>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-23**

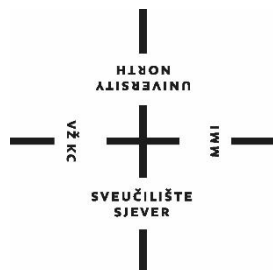


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



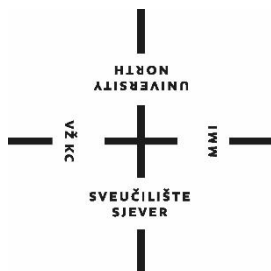
DIPLOMSKI RAD br. 222/OJ/2022

**KRIZNO KOMUNICIRANJE LOKALNOG
STOŽERA TIJEKOM ZADNJEG VALA
EPIDEMIJE COVID – 19**

Anja Rutić

Varaždin, lipanj 2022.

SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN
Studij ODNOSI S JAVNOSTIMA



DIPLOMSKI RAD br. 222/OJ/2022

**KRIZNO KOMUNICIRANJE LOKALNOG
STOŽERA TIJEKOM ZADNJEG VALA
EPIDEMIJE COVID – 19**

Student:
Anja Rutić, mat. br. 0009057428

Mentor:
dr. sc. Majda Tafra – Vlahović

Varaždin, lipanj 2022.

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za odnose s javnostima		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima		
PRISTUPNIK	Anja Rutić	MATIČNI BROJ	0009057428
DATUM	8. 4. 2022.	KOLEGIJ	Upravljanje krizom
NASLOV RADA	Krizno komuniciranje lokalnog stožera u zadnjem valu epidemije COVID 19		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Crisis Communication of the Local Headquarters during the last wave of the COVID 19 epidemic		
MENTOR	dr.sc. Majda Tafra Vlahović	ZVANJE	Redovni profesor
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. izv. prof. dr. sc. Nikša Sviličić - predsjednik		
	2. doc. dr. sc. Saša Petar - član		
	3. prof. dr. sc. Majda Tafra Vlahović - mentorica		
	4. doc. dr. sc. Ivana Stanić - zamjenska članica		
	5.		

Zadatak diplomskog rada

BROJ	222/OJ/2022
OPIS	Cilj ovog diplomskog rada jest istražiti kako su lokalni mediji davali potporu Kriznom stožeru Varaždinske županije u zadnjem valu epidemije COVID 19. Rad će se sastojati od dva dijela, kvantitativnog istraživanja u kojem će se analizirati izvještavanje lokalnih medija u razdoblju od 11. mjeseca 2021. do veljače 2022. i kvalitativnog istraživanja u obliku polustrukturiranog intervjua članova Kriznog stožera i djelatnika lokalnih medija. Istraživanje će dati odgovor jesu li mediji uspješno pratili objave Stožera i na koji su način pomogli u kriznom komuniciranju. U završnom će se dijelu rada donijeti analiza istraživanja, rasprava i zaključak.

ZADATAK URUČEN

15 06 2022



OPIS MENTORA

Majda Tafra Vlahović

Zahvala

Zahvaljujem svojoj mentorici, dr. sc. Majdi Tafri – Vlahović, na brojnim savjetima, sugestijama i stručnoj pomoći tijekom izrade ovog rada.

Zahvaljujem svojoj cijeloj obitelji, posebice svojim roditeljima i bratu, što nikad nisu prestali vjerovati u mene.

Na kraju, veliko hvala mom suprugu Matiji i sinu Oliveru na razumijevanju i nesebičnoj potpori koju su mi pružali tijekom studija.

Anja

SAŽETAK

Cilj ovog rada je ponajprije istražiti kojim su se komunikacijskim alatima koristili članovi Stožera civilne zaštite tijekom posljednjeg vala epidemije COVID – 19, odnosno od studenog 2021. godine do veljače 2022. godine. Također, istraživat će se kojim su se strategijama članovi kriznog komunikacijskom tima koristili i na koji način su prenosili ključne poruke ciljanoj javnosti. Za istraživanje je korištena kvalitativna, deskriptivna metoda analize sadržaja i polustrukturirani kvalitativni intervju. Analiza sadržaja provedena je na ukupno 17 konferencija za novinare koje su transkribirane i na taj su način korištene za deskriptivnu analizu, dok je polustrukturirani intervju proveden kod dva člana Stožera- ravnatelja Nastavnog zavoda za hitnu medicinu i pomoćnika pročelnika za komunalno gospodarstvo, drugostupanjski upravni postupak i civilnu zaštitu.

Rezultati istraživanja pokazali su da je Stožer civilne zaštite Varaždinske županije proaktivnim i reaktivnim strategijama nastojao upravljati kriznom situacijom i na taj način potaknuti javnost da se prilagodi novonastaloj situaciji i pridržava se restriktivnih mjera koje su se donosile svakodnevno s ciljem sprečavanja širenja koronavirusa.

Ključne riječi: kriza, krizno komuniciranje, komunikacijski alati, strategije kriznog komuniciranja, koronavirus, Stožer civilne zaštite Varaždinske županije, konferencija za novinare

ABSTRACT

The goal of this thesis is to first and foremost explore which communication tools were used by the members of the Headquarters during the last wave of Covid - 19 epidemic, from November 2021 to February 2022. Also, it will explore which strategies were used by the members of the crisis communications team and the ways they used to transmit important messages to the targeted public. For this research a qualitative, descriptive method of content analysis was used alongside with the semi-structured qualitative interview. The content analysis was conducted on altogether 17 press conferences which were transcribed and that way used for the descriptive analysis, when the semi-structured interview was conducted with two members of the Headquarters - with director of Teaching institute for emergency medicine and assistant head for communal economy, second instance administrative proceedings and civil protection.

The results of the research have showed that Civil protection Headquarters of County Varaždin endeavored to manage the situation with proactive and reactive strategies encouraging the public to adjust to newly formed situation and adhere to restrictive measures brought daily with the goal of stopping the spread of the coronavirus.

Key words: crisis, crisis communication, communication tools, strategies of crisis communication, coronavirus, Civil protection headquarters of County Varaždin, press conference

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Problem i predmet istraživanja	2
2.1. Ciljevi istraživanja i hipoteze	2
2.2. Metode istraživanja.....	2
3. Pojam krize.....	3
3.1. Uzroci i vrste krize.....	3
3.2. Vrste krize.....	4
4. Krizno komuniciranje	6
4.1. Strategije kriznog komuniciranja.....	7
4.2. Proaktivni i reaktivni pristup	9
4.3. Krizni plan	9
4.4. Krizni komunikacijski plan.....	10
5. Kriza uzrokovana pandemijom COVID – 19.....	12
5.1. COVID – 19.....	12
5.2. Komunikacija s medijima za vrijeme krize	12
5.3. Mediji tijekom pandemije COVID – 19	13
5.4. Prijenos informacije u vrijeme krize	14
5.5. Online komunikacija u vrijeme krize	15
5.6. Konferencija za medije u kriznoj situaciji.....	16
6. Krizni timovi u Republici Hrvatskoj.....	18
6.1. Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske	18
6.2. Stožer civilne zaštite Varaždin	20
7. Metodologija	23
7.1. Cilj istraživanja i jedinice analize	24
7.2. Konferencije za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije	24
7.3. Konferencije za novinare kao alat krizne komunikacije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije	29
7.4. Analiza konferencija za novinare u posljednjem valu pandemije prema 5C modelu	37

7.5. Intervju sa članovima Stožera civilne zaštite Varaždinske županije

39

8. Zaključak.....	43
Literatura:	45
Internetski izvori:	46
Popis priloga.....	49
Popis priloga 1.....	49
Popis priloga 2.....	50
Popis prilog 3.	52

1. Uvod

Za suvremeni je svijet pojam krize postao učestali pojam. Način života, velike korporacije, globalno zatopljenje i ekološke krize, prirodne katastrofe, ratovi, bolesti, borba za nadmoć i novac – sve su to pojmovi i situacije s kojima se ljudi svakodnevno susreću. Neke od ovih navedenih kriza može uzrokovati sam ljudski faktor, a neke su dio prirodne sile. Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, najveća kriza od Drugog svjetskog rata dogodila se početkom 2020. godine kada je u Kini izolirano više slučajeva bolesnika s istim simptomima, a bolest je bila do tada nepoznatog uzročnika. U ožujku 2020. godine WHO¹ je proglasio pandemiju što je značilo da je u tim trenucima virus zahvatio sve dijelove svijeta. Svaka je država uvela neke svoje protokole, no za većinu naroda, a tako i za Hrvatsku, to je označavalo početak strogog *lockdowna* (eng., zatvaranje, privremena mjera koju određuje vlada radi sprečavanja širenja epidemije) – zatvorile su se škole, vrtići, fakulteti, šoping centri, ugostiteljski objekti, a kratko vrijeme funkcionirale su takozvane „propusnice“² bez kojih se nije moglo putovati izvan općine ili grada. Medijski natpisi često su spominjali riječi kao što su „socijalna distanca“ ili sintagme „Ostanite doma!“ i „Ostanite odgovorni!“. Literarno govoreći, svijet je u jednom trenutku stao, a onda se doslovno svima okrenuo.

Uzroci izbijanja virusa još uvijek se traže, no svima je jasno da svijet nije bio spreman za ovakvu krizu. Ona još uvijek traje, s razdobljima mutacija koje uzrokuju teže ili slabije simptome, ekonomija i gospodarstvo pokušavaju se oporaviti od posljedica koje su došle zajedno s virusom, a ljudstvo, od malog čovjeka do svjetskih vođa, pokušava naučiti kako ovakve situacije u budućnosti prevenirati.

U ovom će se diplomskom radu obraditi pojmovi krize i kriznog komuniciranja, prikazati alati kriznog komuniciranja te istražiti kanali komunikacije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije. Teorijski dio sadržavat će obradu dostupne stručne literature na hrvatskom i engleskom jeziku, dok će istraživački dio biti proveden kvalitativnim istraživanjima u vidu analize sadržaja i polustrukturiranog intervjua.

¹ eng. World Health Organisation – Svjetska zdravstvena organizacija.

²Sustav e propusnica donesen je u Republici Hrvatskoj radi ograničavanja kretanja i putovanja koji nisu neophodni za funkcioniranje gospodarstva i društva u cjelini. Tako su hrvatski građani u dva perioda u vrijeme pandemije COVID – 19 bili ograničeni kretanjem, u prvom periodu kretanje bez propusnica bilo je moguće samo unutar jedinice lokalne samouprave, a u drugom periodu samo unutar županije u kojoj osoba ima prijavljeno prebivalište.

2. Problem i predmet istraživanja

Ishodište ovog diplomskog rada jest kriza uzrokovana pandemijom COVID – 19, virusom koji je u vrlo kratkom vremenu nepovratno promijenio živote ljudi. Glavni predmet istraživanja je krizno komuniciranje Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, način na koji su članovi Stožera komunicirali s medijima i ciljanom javnosti i kako su se općenito nosili s krizom. Analiza kriznog komuniciranja i kanali komuniciranja prikazat će se kroz konferencije za medije održane tijekom prvog i posljednjeg vala pandemije COVID – 19.

2.1. Ciljevi istraživanja i hipoteze

Ciljevi istraživanja ovog diplomskog rada su:

C1: definirati pojam krize i kriznog komuniciranja,

C2: definirati strategije krizne komunikacije,

C3: istražiti koje je komunikacijske alate Stožer civilne zaštite Varaždinske županije koristio u vrijeme pandemije COVID – 19,

C4: usporediti konferencije za novinare u prvom i zadnjem valu pandemije COVID – 19 u Varaždinskoj županiji,

C5: putem dubinskog intervjua istražiti kakva je bila krizna komunikacija Stožera civilne zaštite Varaždinske županije tijekom pandemije COVID – 19.

Hipoteze koje su postavljene za potrebe ovog diplomskog rada:

H1: Stožer civilne zaštite Varaždinske županije koristio je konferencije za medije kao glavni alat krizne komunikacije s javnostima u prvom i u posljednjem valu pandemije koronavirusa,

H2: Stožer civilne zaštite Varaždinske županije koristio je reaktivne i proaktivne strategije prilikom komuniciranja s javnošću,

H3: U prvom valu pandemije (ožujak – lipanj 2020. godine) konferencija za medije bilo je više u odnosu na posljednji val (studeni 2021. – veljača 2022.).

2.2. Metode istraživanja

Kod izrade diplomskog rada koristila se dostupna literatura na hrvatskome i engleskome jeziku, internetski izvori kao što su videozapisi konferencija za medije i novinski članci vezani za pandemiju COVID – 19. Kako bi se dobili odgovori na gore navedene hipoteze, rad se sastoji od sekundarnog istraživanja, u kojem se koristila stručna literatura, i empirijskog istraživanja u kojem se provela kvalitativna analiza sadržaja konferencija za medije i kvalitativno polustrukturirani intervjui s članovima Stožera civilne zaštite Varaždinske županije.

3. Pojam krize

Suvremeno se društvo suočavalo s raznim kriznim situacijama koje dovode do zastoja u obavljanju ustaljenih poslova, a sprečavanje krize, ali i vraćanje na stanje prije krize i ublažavanje posljedica, glavna je zadaća kriznog menadžmenta.

Prije nego uopće počnemo govoriti o kriznom komuniciranju, potrebno je objasniti što znači pojam kriza. Iako krizu možemo definirati kao „poremećaj u životu pojedinca“ (<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066>), odnosno, prema riječima Nidžare Osmanagić Bedenik, kao „prolazno teško stanje“ (2003: 12), u ovom ćemo radu govoriti o krizi kao pojavi koja je zahvatila društvo, ekonomiju, zdravstvo i politiku. Prema Bedenik, poslovna kriza je „neplaniran i nepoželjan proces ograničenog trajanja i mogućnosti utjecanja, koji šteti primarnim ciljevima“ (Bedenik, 2003 : 12). Zdravko Kedžo u svojoj disertaciji krizu povezuje s „prijetnjom najvišim dobrima“ (Kedžo, 2015 : 104), a koje donose „zabrinutost i stres te potrebu reagiranja“ (Kedžo, 2015 : 104). Ono što možemo zaključiti, i oko čega se većina autora slaže, jest to da kriza nastupa vrlo naglo i najčešće ostavlja negativne posljedice pa tako možemo istaknuti tri značajke koje su zajedničke svim kriznim situacijama, a to su, ističe Jugo: neočekivanost krize, uzrokovanje štete i potreba komuniciranja (Jugo, 2017 : 22, 23).

Pravilno upravljanje krizom potrebno je za očuvanje sigurnosti, kako države ili poduzeća, tako i samih građana. Jugo navodi kako je svaki utjecaj krize potrebno svesti na minimum, a za to je zadužen krizni menadžment (Jugo, 2017 : 25). Zadatak kriznog menadžmenta jest razvijanje plana postupanja u krizi i prije pojave same krizi, a krizno komuniciranje jest jedan od važnijih dijelova tog plana. Zoran Tomić navodi kako krizno komuniciranje, unatrag nekoliko godina, zauzima važnu poziciju u tvrtkama i organizacijama (Tomić, 2006 : 298).

3.1. Uzroci i vrste krize

Prema riječima Tomića (Tomić, Milas, 2006 : 141), nije moguće nabrojiti sve uzroke kriza, ali, kako kaže Jugo (Jugo, 2015: 53), razumijevanje istih od znatne je pomoći organizaciji ili instituciji da se pripremi na krizu u budućnosti.

Možemo istaknuti osam kategorija kriza (Cutlip i dr., 2003: 389):

1. Prirodni uzroci krize,
2. Tehnološki uzroci krize,
3. Konfrontacijski uzroci krize,
4. Malevolencija,
5. Iskrivljene vrijednosti uprave,
6. Prijevarena,

7. Nepravilnosti u radu uprave organizacije,
8. Gospodarski uzroci krize.

Jugo (Jugo, 2015 : 54) daje primjere za svaki od ovih uzoraka, pa tako za prirodne uzroke navodi azijski tsunami koji je 2004. godine u vrijeme Božića pogodio i zemlje, ali i vlade, kompanije i živote milijuna ljudi. Za tehnološke uzroke daje primjer mehaničkih pogrešaka Mercedesa A klase, a za konfrontacijske bojkot potrošača benzinske Shell Oil, nakon što je tvrtka donijela odluku o potopu naftne platforme u Sjeverno more. Jugo „malevolenciju“ objašnjava kao „situaciju kad građani djeluju na svoju ruku“ (Jugo, 2015 : 53), primjerice u poznatom slučaju Tylenol. Baring Bank i gledanje kroz prste brokeru koji je prikrio podatke o golemom gubitku na tržištu valuta je sljedeći primjer koji navodi Jugo, a odnosi se na iskrivljene vrijednosti uprave. Za prijevaru i nepravilnosti u radu uprave, Jugo ističe primjere poput laganja zaposlenicima (slučaj britanskog izdavača Ruperta Maxwella) i neetičnost poslovanja u organizacijama. Gospodarski uzroci kriza, ističe Jugo, vidljivi su na primjeru nastanka ili propasti malih tvrtki na području informatičke tehnologije, a dokazuju da na organizaciju mogu utjecati gospodarska kretanja (Jugo, 2015 : 54).

Tomić (Tomić, 2008 : 362) ističe kako se uzroci krize u suvremenoj literaturi dijele na vanjske i unutarnje, od kojih vanjski nastaju u okolini izvan organizacije i na koje sama organizacija nema prevelikog utjecaja, i na unutarnje koji nisu vidljivi izvan organizacije, a tiču se loše organizacije rada, narušenih ljudskih odnosa, nestručnosti, loših uvjeta rada itd.

3.2. Vrste krize

Različiti autori različito definiraju krizu, obzirom da je svaka kriza specifična na jedinstven način, pa tako Seymour i Moore (Seymour, Moore, 2010 : 10) krizu kategoriziraju u dvije vrste, služeći se pritom metaforama „kobra“ i „piton“ kriza, od kojih je kobra iznenadna katastrofa za koju je kompanija nepripremljena, dok je piton kriza u suštini skup problema koji polako dolaze jedan za drugim, uništavajući organizaciju.

S druge strane, Meyers i Holusha (Meyers, Holusha, 1986 : 79) krizu kategoriziraju u devet vrsta, a Jugo (Jugo, 2015 : 63) navodi još poneke autore koji različito kategoriziraju krizu. Tako autor spominje Parsonsa (Jugo, 2015 : 63) koji krizu dijeli na temelju vremenskih odrednica, Mitroffa (Jugo, 2015 : 63) koji ih dijeli u sedam kategorija, a Coombs (Coombs, 2012 : 72) je podijelio krizne situacije u deset različitih vrsta:

1. Prirodne katastrofe,
2. Nasilje na radnom mjestu,
3. Glasine – netočne informacije,

4. Zlonamjernost,
5. Izazov,
6. Tehničke pogreške,
7. Tehničke pogreške na proizvodu,
8. Ljudske pogreške,
9. Ljudske pogreške na proizvodu,
10. Organizacijsko nedjelo.

Ipak, Jugo (2015 : 66) navodi da su autori Ulmer, Seeger i Sellnow u svojem djelu iz 2007. godine krizu razvrstali u dvije kategorije, a to su: namjerno izazvane krize i nenamjerno izazvane krize, te da se sve krizne situacije mogu podijeliti u jednu od ove dvije vrste. Namjerno izazvane krize imaju sedam potkategorija, a to su: terorizam, nasilje na radnom mjestu, sabotaza, loši međuljudski odnosi, loše upravljanje rizicima, neprijateljska preuzimanja i neetično vodstvo (Jugo, 2015: 67). S druge strane, nenamjerno izazvane krize imaju pet potkategorija: prirodne katastrofe, epidemije, nepredvidljive tehničke okolnosti, greške na proizvodima i padovi u gospodarstvu.

Ovaj diplomski rad bavi se istraživanjem krizne komunikacije u kategoriji nenamjerno izazvane krize, odnosno, potkategoriji, epidemije.

4. Krizno komuniciranje

Krizno komuniciranje Bulajić (Bulajić, 2010 : 87) definira kao „dio većeg poslovnog procesa koji se naziva krizni menadžment“. Ona također navodi da osoba koja se bavi odnosima s javnošću mora biti uključena u planove tvrtke i voditi komunikaciju između tvrtke i zaposlenika, partnera, lokalne zajednice i drugih javnosti. Izazovi današnjice uključuju razne situacije, a postupanje u krizi, prema Bulajić (Bulajić, 2010 : 87), trebalo bi se odvijati u sedam koraka:

1. Osnivanje kriznog stožera,
2. Uspostavljanje interne komunikacije u kriznoj situaciji,
3. Određivanje i osposobljavanje glasnogovornika,
4. Izrada scenarija i simulacije krize,
5. Određivanje ciljanih skupina javnosti,
6. Sastavljanje ključnih poruka za ciljanu javnost,
7. Određivanje najučinkovitije metode komuniciranja.

„Simptomi“ krize mogu biti različiti, kao što su poslovanje s gubitkom, smanjivanje veličine prodaje, smanjenje likvidnosti, pad profitabilnosti i drugi. Uzroci krize također su različiti, kao što su naftne krize, recesija, epidemije, rat i drugi, a Tomić i Sapunar dijele ih (Tomić, Sapunar, 2006 : 301) na vanjske i unutarnje uzroke. Prirodne katastrofe, razne političke i društvene promjene i gospodarske krize spadaju pod vanjske uzroke i na njih organizacije ili države nemaju bitnog utjecaja. S druge strane, loša organizacija rada, nestručnost uprave, korupcija, loši uvjeti rada, nedostatak komunikacije i drugi, a koji spadaju pod unutarnje uzroke jer nastaju unutar organizacije, često nisu vidljivi izvana (Tomić, Milas, 2006 : 140). Tomić i Milas navode kako takvi uzroci stvaraju nepovjerenje između zaposlenika i tada najčešće osobni interesi postaju važniji od interesa poduzeća (Tomić, Milas, 2006 : 140).

Svaka kriza prolazi kroz pet faza: početak, uspon, vrhunac, pad i završetak krize (Bulajić, 2010: 88). Za rješavanje krize potreban je plan koji, prema Bulajić (Bulajić, 2010 : 87) uključuje dva dijela: plan rješavanja krize i plan komuniciranja (Bulajić, 2010 : 87). Sapunar i Tomić kriznu komunikaciju pak dijele na nekoliko faza (Sapunar, Tomić, 2006 : 303), a to su: 1. faza prevencije u kojoj se utvrđuju rizici, 2. faza pripreme gdje se prikupljaju dostupne informacije o krizi, 3. faza odgovora koju dijelimo na početni odgovor (brz odgovor u kojem se pokazuje empatija prema žrtvama) te strategije odgovora na krizu (Sapunar, Tomić, 2006 : 299). Strategije kriznog odgovora Tomić i Sapunar podijelili su na „strategiju poricanja“ u kojoj se, jasno, poriče postojanje krize ili nečije odgovornosti za nju, „strategiju umanjivanja“ u kojoj se naglašava nemogućnost utjecanja na krizu te „strategiju rješavanja“ u kojoj se prihvaća sva

odgovornost za postojeću krizu (Tomić, Sapunar, 2006 : 299). „Faza učenja“ jest posljednja faza krizne komunikacije, a sve su ove faze i elementi ključni za njeno rješavanje.

4.1. Strategije kriznog komuniciranja

Teorija krizne komunikacije radi na razumijevanju, objašnjenju i nuđenju perspektivne akcije za kriznu komunikaciju (Tomić, Milas, 2007 : 146). Izbor strategije kao odgovor na krizu nužan je kako bi se postigao maksimalan učinak zaštite reputacije.

Mihalinčić (Mihalinčić, 2018 : 30), slijedeći koncept Heath i Coombosa (Heath, Coombs, 2006 : 205) navodi pet strategija krizne komunikacije:

1. strategija priznanja,
2. strategija pravne pomoći,
3. strategija šutnje,
4. strategija povlačenja i napada,
5. strategija traženja širih razloga za nastanak krize.

Prema Heathu i Coombosu, strategija poricanja nastoji dokazati kako organizacija nije odgovorna za krizu, strategija umanjenja nastoji minimizirati organizacijsku odgovornost kroz ispričavanje, strategija ponovne izgradnje nudi ispriku za krizu, a strategija pojačanja odnosi se na isticanje prethodnog dobrog djelovanja, odnosno laskanje subjekta.

Za umanjenje potencijalne štete proizašle nakon krize, krizni komunikatori trebaju definirati ciljeve strategije. Avakumović (Avakumović, 2010: 379) govori kako se planiranjem mogu predvidjeti mogući nastanci određenih vrsta kriza, a ključno je planirati strategiju prije nego ona nastupi.

Ipak, krizno komuniciranje je vrsta komunikacije koja je neuobičajena u svakodnevnom životu, a način komunikacije u krizi pokazatelj je koliko je neka institucija (ne)uspješna u prevladavanju kriznih situacija. Prema Tomiću (Tomić, 2006 : 299), krizna komunikacija prolazi kroz tri faze:

1. Priprema za krizu,
2. Krizno komuniciranje,
3. Komuniciranje nakon krize, tzv. postkrizno komuniciranje.

Također, krizno komuniciranje može se podijeliti i u četiri faze, a to su:

1. Faza prevencije,
2. Faza pripreme,
3. Faza odgovora,

4. Faza učenja.

Kao što je i logično, faza prevencije događa se prije krize, a u njoj se pokušavaju spoznati mogući uzroci kriza i poduzimaju se koraci za sprečavanje iste.

Faza pripreme vezana je uz krizni komunikacijski plan i tim koji taj isti plan provodi. U planu se mogu pronaći upute o komuniciranju u kriznoj situaciji, važni telefonski brojevi i zadaci kriznog tima.

Pretposljednja faza krizne komunikacije je faza odgovora. Ta se faza dodatno dijeli na početni odgovor, koji mora biti brz i dosljedan, i strategije odgovora na krizu. Strategije faze odgovora su poricanje, umanjivanje i rješavanje, a upravo posljednja strategija služi za prihvaćanje odgovornosti za kriznu situaciju.

Posljednja faza je faza učenja koja se prema kriznoj situaciji odnosi kao prema informaciji, a događa se nakon što je kriza završila. Bulajić (Bulajić, 2010 : 89) navodi da se tada provodi analiza postupaka jer se na temelju grešaka može mnogo toga naučiti.

Mihalinčić (Mihalinčić, 2018 : 26) pak navodi da je u svim kriznim situacijama dobro odrediti komunikacijskog predstavnika, odnosno glasnogovornika. Njegova je uloga pružanje informacija medijima i ciljanoj javnosti, a kod obraćanja treba poštivati tri načela:

1. Korištenje istinitih podataka i govorenje istine,
2. Dopustiti javnosti i novinarima pristup organizaciji,
3. U organizaciji je potrebno zaštititi odgovorne osobe od nepovoljnih reakcija medija (Mihalinčić, 2018 : 26).

Prašović Gadžo (Prašović Gadžo, 2021 : 74) navodi četiri ključna čimbenika koja su važna za uspješno krizno komuniciranje, a to su:

1. Komunikacijski stručnjaci moraju imati sve vjerodostojne podatke o situacijama o kojima izvješćuju javnost,
2. Komunikacijski stručnjaci moraju biti unaprijed pripremljeni za krizne situacije, što uključuje i izrađen plan krizne komunikacije,
3. Određeni timovi za krizno komuniciranje moraju biti obrazovani za isto,
4. Potrebno je biti proaktivan.

Nacionalni Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, a i svi ostali lokalni stožeri, uključujući i Stožer civilne zaštite Varaždinske županije, tijekom pandemije COVID – 19, kao model komuniciranja s ciljanim javnostima odabrao je konferencije za novinare na kojima su sudjelovali članovi Stožera i/ ili zdravstveni stručnjaci važni za određenu kriznu situaciju.

4.2. Proaktivni i reaktivni pristup

Iako je jasno da se kriza ne može predvidjeti, za kriznu komunikaciju je svakako nužno da bude proaktivna. Tim se pristupom priprema za krizne situacije, slijedi se obrazac odgovaranja na situaciju, a upravo područje strateškog komuniciranja pomaže u pripremi za krizu i umanjuje negativne posljedice (Jugo, 2015 : 150).

Jugo (2015 : 155) navodi pojam „zlatni sat“ koji se odnosi na prvih 60 minuta od vijesti o nastanku krizne situacije, a neovisno o vremenskom odmaku, komunikacija bi se trebala odvijati unutar 24 sata.

U situaciji kada je kriza već prisutna, a organizacije se suočavaju sa posljedicama, optužbama i kritikama, krizni menadžeri stavljeni su u „pat poziciju“ gdje su primorani reagirati reaktivno. U izrazito teškim kriznim situacijama (kao što je kriza koronavirusa), organizacije u pravilu dobiju simpatije javnosti (Smith, 2009: 115). Smith (2009 : 115) dalje ističe tri ključna pristupa komunikaciji u takvim teškim situacijama: apologija, upravljanje vezama te obnova imidža.

Tipologija reaktivnih strategija odnosa s javnošću prema Smithu (2012., prema Jugo, 2017: 203), ističe sedam reaktivnih strategija, redom:

1. Preventivne aktivnosti: preventivni protuodgovor;
2. Napadački odgovor: napad, neprilika, šok, prijetnja;
3. Obrambeni odgovor: poricanje, izgovor, opravdavanje;
4. Zavaravajući odgovor: strateški ustupci, aluzija, razdruživanje, preimenovanje;
5. Javno sažaljenje: zabrinutost, saučešće, žaljenje, isprika;
6. Korektivno ponašanje: pokretanje istražnog postupka, korektivne aktivnosti, povrat u prijašnje stanje, potpuno pokajanje,
7. Strateška neaktivnost: strateška tišina, strateška višeznačnost.

4.3. Krizni plan

Ono što je neophodno za brzu akciju prilikom nastupanja krizne situacije jest krizni plan. Coombs (Coombs, 2012 : 169) navodi da krizni plan sadrži:

1. Popis ključnih kontakata;
2. Podsjetnike što učiniti kad nastupi kriza;
3. Obrasce odgovora na krizu.

Takvi planovi imaju tri važna cilja, navodi Mihaliničić (Mihaliničić, 2018 : 33). Autorica tako spominje zakonska dopuštenja koja su potrebna ekipama na terenu, a koja donosi krizni plan. Drugi cilj kojeg spominje Mihaliničić (Mihaliničić, 2018 : 34) jest da ti planovi sadrže upute za

aktivnosti u rješavanju krize, a treći je cilj ublažavanje učinaka izvanrednih situacija. Kako i navodi Fink (Fink, 2002 : 54), krizni plan je „priručnik koji sadrži načine upravljanja raznim vrstama krize“.

4.4. Krizni komunikacijski plan

Krizni komunikacijski plan sastoji se od uputa za postupanje kad kriza nastupi, definira ulogu komunikatora, definira elemente medijske strategije, a postojanje plana olakšava upravljanje krizom. Prema Fearn – Banks (Fearn – Banks, 2009 : 6), učinkovit komunikacijski plan sastoji se od dvadeset i dva elementa, a to su: naslovna stranica, uvod, popis informiranih osoba, datumi vježba, ciljevi i svrhu, popis ključnih javnosti, informiranje javnosti, uspostavljanje tima za krizno komuniciranje, krizni direktorij, određivanje komunikatora za medije, popis osoblja za hitne intervencije, popis ključnih medija, popis glasnogovornika, opremu i zalihe, ključne poruke, internetsku stranicu, banku informacija, trik pitanja, popis početnih simptoma, popis povezanih web stranica, evaluaciju, popis informiranih osoba, datum za vježbe, ciljevi i svrha, popis ključnih javnosti, obavještanje javnosti, uspostavljanje tima za krizno komuniciranje, krizni direktorij, određivanje komunikatora za medije, popis osoblja za hitne intervencije, popis ključnih medija, popis glasnogovornika u drugim organizacijama, kontrolni centar za krizno komuniciranje, oprema i zalihe, banka informacija, ključne poruke, internetska stranica, trik pitanja, popis povezanih web stranica, popis početnih simptoma, evaluacija, naslovna stranica, uvod, popis informiranih osoba, datum za vježbe, ciljevi i svrha, popis ključnih javnosti, obavještanje javnosti, uspostavljanje tima za krizno komuniciranje, krizni direktorij, određivanje komunikatora za medije, popis osoblja za hitne intervencije, popis ključnih medija, popis glasnogovornika u drugim organizacijama, kontrolni centar za krizno komuniciranje, oprema i zalihe, banka informacija, ključne poruke, internetska stranica, trik pitanja, popis povezanih web stranica, popis početnih simptoma, evaluacija, naslovna stranica, uvod, popis informiranih osoba, datum za vježbe, ciljevi i svrha, popis ključnih javnosti, obavještanje javnosti, uspostavljanje tima za krizno komuniciranje, krizni direktorij, određivanje komunikatora za medije, popis osoblja za hitne intervencije, popis ključnih medija, popis glasnogovornika u drugim organizacijama, kontrolni centar za krizno komuniciranje, oprema i zalihe, banka informacija, ključne poruke, internetska stranica, trik pitanja, popis povezanih web stranica, popis početnih simptoma, evaluacija, naslovna stranica, uvod, popis informiranih osoba, datum za vježbe, ciljevi i svrha, popis ključnih javnosti, obavještanje javnosti, uspostavljanje tima za krizno komuniciranje, krizni direktorij, određivanje komunikatora za medije, popis osoblja za hitne intervencije, popis ključnih medija, popis glasnogovornika u drugim organizacijama, kontrolni centar za krizno komuniciranje, oprema i zalihe, banka informacija, ključne poruke, internetska stranica, trik pitanja, popis povezanih web stranica, popis početnih simptoma, evaluaciju.



Slika 1: Krizni komunikacijski plan, izrada autorice prema Fearn- Banks (Fearn – Banks, 2009 : 6)

Tomić (Tomić, 2008 : 366) smatra da se krizni plan može napraviti u pet koraka:

1. Sastavljanje tima za planiranje;
2. Procjena problema;
3. Izrada plana;
4. Vježba izvedbe plana;
5. Prema potrebi ažuriranje plana;

Svaki takav komunikacijski plan omogućuje bolju komunikaciju s internom i eksternom javnošću (Mihalinić, 2018 : 32).

5. Kriza uzrokovana pandemijom COVID – 19

5.1. COVID – 19

Akutna bolest uzrokovana korona virusom SARS- CoV- 2, nazvana COVID – 19, svijet je uvela u pandemiju 2020. godine. Virus je 2019. godine krenuo s tržnice u Wuhanu u Kini gdje su tamošnji liječnici primijetili zajedničke simptome, kao što su povišena temperatura, kašalj, otežano disanje i infiltrati na plućima kod većeg broja bolesnika. Početkom 2020. godine bolest se proširila izvan Kine i zahvatila je ostatak svijeta promijenivši način života za sve u vrlo kratkom roku. Hrvatska je, a i većina europskih zemalja, u ožujku te iste godine ušla u strogi *lockdown* koji je sugerirao ostanak kod kuće: zatvorili su se vrtići i škole, posao se većinom obavljao kod kuće, zatvorili su se ugostiteljski objekti i šoping centri, a okupljanja su svedena na minimalne brojke uz obavezno nošenje medicinskih maski u zatvorenom prostoru.

Usprkos naporima, virus se i dalje nekontrolirano širio, mutirajući i stvarajući uvjete za brže širenje među ljudima. S vremenom je varijanta koronavirusa postala slabija, uzrokujući lakše simptome, a svijet su preplavile kampanje za cijepljenje.

Kriza prouzrokovana COVID – 19 pandemijom, ima gotovo sva obilježja krizne situacije. Kod svake krizne situacije mediji imaju vrlo važnu ulogu, a u Hrvatskoj su, pogotovo u prvim mjesecima nakon izbijanja bolesti, najvažniju ulogu u komunikaciji s javnosti imale konferencije za novinare koje je organizirao Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske. Konferencije za novinare održavali su i lokalni stožeri civilne zaštite, obavještavajući javnost svakodnevno o broju zaraženih, umrli, ali i o novim mjerama koje su donesene.

5.2. Komunikacija s medijima za vrijeme krize

Tomić (Tomić, 2008 : 371) navodi kako krizne situacije privlače medije i da uspješni odnosi s medijima započinju i prije nego se kriza dogodila. Jasno je da mediji imaju ključnu ulogu u komunikaciji za vrijeme određene krize, a Fink (Fink, 2002 : 90) navodi da, neovisno o kvaliteti kriznog tima i plana upravljanja krizom, institucija neće uspjeti, ako ne uspije prenijeti poruku u vrijeme trajanja same krize. Fearn- Banks (Fearn – Banks, 2011 :35) govori da krize u medijima prolaze kroz nekoliko faza. On ih spominje četiri, a to su:

1. Prijelomna vijest – informacije su predstavljene kao vijesti s dramatičnim posljedicama, većinom bez ključnih informacija, odnosno s neprovjerenim dezinformacijama;
2. Detalji krize – u trenutku kad detaljne informacije postanu dostupne;
3. Analiza – analiza krize i posljedica;

4. Evaluacija – kritika i povratak u normalne okolnosti;

Coombs (Coombs, 2012 : 143) navodi i dvije osnovne pogreške koje se mogu napraviti tijekom komunikacije s medijima u vrijeme krize. Prva pogreška je odbijanje komunikacije s medijima, što često mediji tumače kao priznanje odgovornosti za krizu, a druga je pogreška lažno obećanje o dostavi informacija medijima (Jugo, 2015 : 160).

Langford (2009 : 441) navodi načela za uspješnu komunikaciju s medijima u trajanju krizne situacije, nazivajući ga 5C model. Prvo načelo koje Langford spominje je pokazivanje zabrinutosti o posljedicama koje bi kriza mogla nanijeti, drugo načelo je jasnoća poruka koje se šalju ciljanoj javnosti, treća je kontrola glasnogovornika nad porukama, prostorom i situacijom, četvrto je načelo samopouzdanje koje komunikator mora posjedovati, a posljednje je stručnost koju glasnogovornik predstavlja, dobro se noseći s krizom.

Glavni komunikatori s medijima trebali bi putem komunikacijskih kanala iznositi sve relevantne podatke, imati unaprijed pripremljen plan krizne komunikacije i moraju biti obrazovani za krizno komuniciranje. Sama krizna situacija zahtjeva proaktivnost u kreiranju i objavi informacija.

5.3. Mediji tijekom pandemije COVID – 19

Od početka pandemije mediji su nas svakodnevno izvještavali o raznim novonastalim situacijama, a posebnu su ulogu preuzeli digitalni mediji i društvene mreže, koje su postale komunikacijski dominantne. Kuduzović navodi da postoje „tri ključne specifičnosti“ online u odnosu na offline medije: „hipertekstualnost, multimedijalnost i interaktivnost“ (Kuduzović, 2016 : 583). Jedna od glavnih značajka jest i to da u digitalnoj sferi ne postoji vremensko ili prostorno ograničenje, lako su dostupni, protok informacija je brži i veći, a javnost je uključena putem komentiranja i dijeljenja medijskih sadržaja.

Ipak, razni *clickbitovi* utječu na ljudske emocije pa lako dolazi i do manipulacije i oblikovanja javnog mišljenja. S druge strane, digitalni mediji, putem komentiranja i klikanja, lakše dobivaju povratne informacije koji sadržaj javnost najbolje prihvaća. Kriza uzrokovana pandemijom COVID – 19 bila je idealna za stvaranje lažnih vijest i objavljivanje senzacionalističkih naslova bez provjerenih izvora ili s malim brojem informacija. Prema istraživanju Medine Benzinović iz 2021. godine, kad je COVID – 19 harao cijelim svijetom, čak 38% ispitanika vjerovalo je da su u hrvatskim medijima bile prisutne objave s lažnim vijestima, a 80% ispitanika izjavilo je da je poštovalo mjere koje je provodio Nacionalni krizni stožer, a čije su informacije dobivali iz medijskih objava (Benzinović, 2021 : 14). Spomenuvši emocije koje medijsko izvještavanje izaziva kod javnosti, prema istraživanju Gordane Kuterovac Jagodić, čak 68,2% stanovnika

Republike Hrvatske izjavilo je kako je prezasićeno informacijama o pandemiji, dok kod 47.1% njih informacije izazivaju ljutnju i 18.6% strah (Kuterovac Jagodić, 2021 : 66).

Mediji su u razdoblju od 2020. godine pa da danas pronašli način kako napraviti od raznih situacija senzacionalizam: u prvom valu izvještavali su nas o *lockdownu*, svakodnevnom broju zaraženih, umrlih, zatim su se pojavile razne vrste i podvrste virusa, nakon toga je započelo cijepljenje, a naglo zatišje vijesti vezane uz koronavirus započelo je u veljači 2022. godine smanjenjem broja zaraženih i početkom rata u Ukrajini. Primjeri senzacionalističkih naslova mogu se pronaći u svim hrvatskim, ali i svjetskim medijima, a isto tako i kod varaždinskih lokalnih medija. Tako su Varaždinske vijesti objavljivale naslove kao što su: „Panika zbog koronavirusa: Varaždinci navalili na brašno, šećer, ulje..“ (<https://www.varazdinske-vijesti.hr/aktualno/foto-panika-zbog-koronavirusa-varazdinci-navalili-na-brasno-secer-ulje-37822>, objavljeno 14.3.2020.) ili „Ostanite doma!- na našem području jedna novozaražena osoba od jučer“ (<https://evarazdin.hr/nasim-krajem/koronavirus-na-nasem-podrucju-jedan-novozarazeni-od-jucer-383701/>, objavljeno 22.3.2020.).

Ipak, važno je istaknuti kako su, unatoč lažnim vijestima, društvene mreže, kao što su Facebook i Google, uvele informativne centre za koronavirus, a mediji su osnovali platforme za širenje javnozdravstvenih poruka.

5.4. Prijenos informacije u vrijeme krize

Osiguranje informiranosti interne i eksterne javnosti u kriznoj situaciji obavlja se odabirom odgovarajućih komunikacijskih kanala. Novak (Novak, 2001 : 166) navodi da su konferencija za novinare, intervjui, izjave, uspostava posebnih telefonskih linija i izjava za javnost glavni komunikacijski alati kojima se organizacija, odnosno, institucija treba služiti. On također navodi da je među njima najznačajniji upravo izvještaj za tisak.

Ipak, tek je nakon dogovora o vrsti poruke koju organizacija želi poslati, potrebno odabrati najučinkovitiji komunikacijski kanal. Pitanja koja se postavljaju prije samog odabira kanala su vezana uz to je li željena poruka neformalna ili formalna, o kakvoj se informaciji radi – je li ona osjetljiva i povjerljiva, obraća li se skupini ili pojedincu i slično. Tek nakon odgovaranja na potrebna pitanja moguće je odabrati alat komunikacije, prilagođen javnosti kojoj se obraća.



Slika 2: Komunikacijski alati kriznog komuniciranja, izvor: Novak, B. (2001.) Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima, Zagreb, Binoza Press, str. 166

5.5. Online komunikacija u vrijeme krize

U suvremenom svijetu korištenje interneta, odnosno raznih aplikacija i društvenih mreža, uloga online komunikacije u vrijeme kriza raste. Jugo (2015 : 176) navodi, citirajući pritom autore Crandall, Parnell i Spillan, „kako društveni mediji kriznom komuniciranju pridodaju dvije nove razine, a to su da vijest brže putuje i da je doseg vijesti širi“. Ipak, isti autor navodi da društvene mreže mogu stvoriti dodatnu kriznu situaciju i suprotan efekt od željenog, a one same su „dvosmjernan kanal komunikacije“, za razliku do web stranice koja je jednosmjernan (Jugo, 2015 : 177). Autor navodi da društvene mreže kao komunikacijski alat treba uvrstiti u komunikacijske planove koji će odrediti kako će se te iste mreže koristiti tijekom krizne situacije (Jugo, 2015 : 178).

Korištenje tradicionalnih alata, kao što su konferencije za medije i priopćenja, i dalje ostaje jednako važno, no utjecaj Facebooka, Youtubea ili Twittera ne smije se ignorirati, budući da u krizi ove društvene mreže mogu olakšati brži prijenos poruka javnosti (Jugo, 2015 : 178).

U vrijeme pandemije COVID – 19 Republika Hrvatska zajedno s Nacionalnim stožerom civilne zaštite ključne poruke za javnost prenosila je putem web stranice koronavirus.hr, a na društvenim mrežama, Facebooku i Twitteru, naziv je također bio isti: koronavirus.hr. Na skoro jednako popularnoj društvenoj mreži Instagram vladina stranica za koronavirus ne postoji, no postoji Youtube kanal pod gore navedenim nazivom – koronavirus.hr. Nacionalni stožer civilne

zaštite ima i Viber grupu pod tim istim nazivom, a na WhatsAppu je dostupan prvi digitalni asistent u borbi protiv koronavirusa u Hrvatskoj nazvan Andrija³.

5.6. Konferencija za medije u kriznoj situaciji

Za prijenos ključnih poruka do ciljanih skupina potrebni su razni alati komuniciranja. Tomić govori da je, iako svaki komunikacijski alat ima prednosti i mane, potrebno odabrati onaj alat koji uspješno prenosi poruku do javnosti (Tomić, 2008 : 471). Novak navodi da komunikacijski savjetnici, odnosno glasnogovornici, ili uprava, moraju iznijeti potpune informacije i pritom odgovoriti na tri glavna pitanja koja zanimaju medije: što se i zašto dogodilo i što će se poduzeti (Novak, 2001 : 166). Isti autor također navodi da su izjave za javnost „ključni komunikacijski alati za posredovanje informacija“ (Novak, 2001 : 166), a pritom je potrebno poštovati formu izjave za medije: lokacija događaja, narav događaja, pojedinosti o događaju, pojedinosti o istragama uzroka događaja, o poduzetim aktivnostima i citirani navodi žaljenja o događaju (Novak, 2001 : 167).

Predstavnicima uprave ili glasnogovornicima mogućnost da potanko objasne događaje daje intervju, a prema Tomiću, on je važan komunikacijski alat. Postoje tri vrste intervjua: intervju s istaknutom osobom, intervju gledišta i ideja i informativni intervju (Tomić, 2008 : 485). Odgovori na pitanja u intervjuu trebaju biti konkretni i usmjereni na bit problema.

Neki od alata koji se još koristi tijekom posredovanja informacija je i posebna telefonska linija na koju se javljaju članovi kriznog komunikacijskog tima s najnovijim informacijama i objašnjenjima.

Prema Tomiću, konferencija za medije je jedan od najčešćih alata u odnosima s javnostima, a ona se održava iz dva razloga – podaci koji se iznose javnostima su složeni i moraju se razjasniti razgovorom ili, kako kaže Tomić (Tomić, 2008 : 488): „namjerno se želi dramaturgizirati priopćenje novinarima“. S druge strane, konferencije za novinare važne su novinarima jer na njima oni dobivaju mogućnost postavljanja pitanja i dobivanja izravnih odgovora. Novak (Novak, 2001 : 167) također navodi kako konferencija za novinare daje priliku da se isprave eventualne netočne informacije, ali i izbjegnu ili objasne mogući nesporazumi. U slučaju dugotrajne krize, najprikladnije je uvesti kratke susrete, odnosno *briefingse* koji se održavaju svaki dan u isto vrijeme i na istom mjestu. Ovakvu smo praksu imali prilike vidjeti početkom pandemije koronavirusa u Hrvatskoj kada je Nacionalni stožer Republike Hrvatske svakog dana u podne održao konferenciju za novinare. Stožer civilne zaštite Varaždinske županije također

³ Nazvan po dr. Andriji Štamparu, hrvatskom liječniku koji je postavio principe javnog zdravstva primijenjene diljem svijeta.

je kroz pandemijsko razdoblje održavao konferencije za medije, no one nisu bile toliko učestale. Obraćanje medijima i informiranje javnosti trebao bi biti prema KISS načelu (*keep it short and simple*) prilikom čega se trebaju naglasiti najbitnije poruke (Olariu, Nichifor, 2015 : 122).

6. Krizni timovi u Republici Hrvatskoj

6.1. Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske

Prema Zakonu Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske objavljenog u Narodnim novinama 24.12.2019., Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske čine predstavnici ministarstva za unutarnje poslove, obranu, financije, zdravstvo, poljoprivredu, zaštitu okoliša, graditeljstva, gospodarstva, mora, prometa i infrastrukture, demografije, vanjske i europske poslove, turizama, kulture, znanost i obrazovanja, predstavnici Hrvatske vatrogasne zajednice, Državnog hidrometeorološkog zavoda, Seizmološke službe, Hrvatskih voda, Hrvatskog crvenog križa, Hrvatske gorske službe spašavanja i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Načelnik Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske je ministar unutarnjih poslova, a prema članku 9. istog Zakona, Stožer obavlja zadaće koje se odnose na „prikupljanje i obradu informacija ranog upozoravanja o mogućnosti nastanka velike nesreće i katastrofe, za svaku veliku nesreću i katastrofu pripremaju detaljne i specifične radne operativne postupke od značaja za koordiniranje djelovanja operativnih snaga sustava civilne zaštite, upravljaju reagiranjem sustava civilne zaštite, obavljaju poslove informiranja javnosti i predlažu donošenje odluke o prestanku provođenja mjera i aktivnosti sustava civilne zaštite u velikoj nesreći i katastrofi“ (<https://www.zakon.hr/z/809/Zakon-o-sustavu-civilne-za%C5%A1tite>).

Od samog početka krize uzrokovane bolešću COVID – 19, Nacionalni stožer civilne zaštite predvodio je ministar unutarnjih poslova Davor Božinović, a uz njega su se svakodnevno na konferenciji za novinare pojavljivali i ministar zdravstva Vili Beroš, Maja Grba Bujević, predstavnica Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu, ravnatelj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo Krunoslav Capak i ravnateljica Klinike za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“, Alemka Markotić. Načelnik Stožera civilne zaštite Varaždinske županije bio je Robert Vugrin. Prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj zabilježen je 25. veljače 2020. godine. Od tada, Nacionalni stožer civilne zaštite svakog dana, jednom dnevno, izdaje priopćenja za medije (https://civilna-zastita.gov.hr/priopcenja-stozera-civilne-zastite-republike-hrvatske/2247?fbclid=IwAR2FNJXSBah6_xs756mzh9lFH3JVBgQgToeqYfVkJMk13VCeEvZyx0MOKBrE). Izuzetak od toga je ožujak 2020. godine kada je Nacionalni stožer civilne zaštite izdavao priopćenja za medije dva puta dnevno. Ožujak 2020. godine je, uz veljaču, jedini mjesec od proglašenja pandemije u kojem su bila i izvanredna priopćenja za medije.

**STOŽER CIVILNE
ZAŠTITE REPUBLIKE
HRVATSKE**

	Priopćenja za medije	Izvanredna priopćenja	UKUPNO
2020.	5	1	6
VELJAČA			
OŽUJAK	45	14	59
TRAVANJ	30	0	30
LIPANJ	30	0	30
STUDENI	30	0	30
PROSINAC	31	0	31
2021.	30	0	30
STUDENI			
PROSINAC	31	0	31
2022.	31	0	31
SIJEČANJ			
VELJAČA	28	0	28

Tablica 1 – Priopćenja za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, izvor: <https://civilna-zastita.gov.hr/priopcenja-stozera-civilne-zastite-republike-hrvatske/2247>, izradila: autorica

Iz ovih je podataka vidljivo da je u prvom valu, tijekom proljeća 2020. godine, Nacionalni stožer civilne zaštite izdavao priopćenja za medije dva puta dnevno uz nekoliko izvanrednih priopćenja. Tako je ukupno u periodu od prvog slučaja infekcije COVID – 19 u Hrvatskoj izdano 125 priopćenja, od kojih je ukupno 15 izvanrednih priopćenja, a koja je Stožer izdavao svaki put kada bi se potvrdila nova zaražena osoba ili u slučaju smrti povezane s koronavirusom. Kako se virus nekontrolirano širio tako je i Stožer prestao davati izvanredna priopćenja već je svakodnevno na konferenciji za medije iznosio broj zaraženih i preminulih osoba. U tom je periodu krizni komunikacijski tim prenosio medijima nove pakete mjera koji su se, na početku pandemije, donosile iz dana u dan. U to je vrijeme Europa već krenula putem Kine pa su se zatvorile škole, vrtići, zabranila su se javna okupljanja i uvodile razne karantene. Tako je Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske već 7. ožujka 2020. godine uputio

preporuku zdravstvenim ustanovama da u idućih mjesec dana odgode pružanje usluga zdravstvenog turizma osobama koje dolaze iz područja zahvaćenih koronavirusom.

Za sva priopćenja za medije od početka pandemije zaduženi su predstavnici Stožera. Tu su ulogu preuzeli ministar unutarnjih poslova, Davor Božinović, ministar zdravstva Vili Beroš, voditelj Hrvatskog instituta javnog zdravstva i voditeljica Klinike za infektivne bolesti dr. Fran Mihaljević. Ova je četvorka postala zaštitno lice borbe protiv koronavirusa, a u prvim mjesecima pandemije bili su izrazito popularni. Njihova komunikacija s javnosti odvijala se uglavnom kroz dnevne konferencije za medije koje su prenosile sve nacionalne televizije i društvene mreže.

Marijana Grbeša u svom je radu „Communicating COVID 19 Pandemic“ provela istraživanje o ulozi komunikatora Stožera civilne zaštite i njihovom utjecaju u provođenju mjera tijekom prvog vala pandemije u Hrvatskoj. Inače nepovjerljivo društvo i građani Hrvatske pružali su podršku kriznom komunikacijskom timu, a Grbeša je, analizom podataka, zaključila kako su „pozitivna medijska prezentacija komunikatora“ i „korištene strategije uvjeravanja potaknuli ljude da vjeruju njihovim odlukama“ i „pristanu na restriktivne mjere“ koje je Stožer donio (Grbeša, 2020 : 74).

Prema njezinim podacima, tijekom prva tri mjeseca, vijesti o Božinoviću, Berošu i Markotić bile su pozitivne, a negativni komentari bili su vrlo rijetki. Grbeša je kvalitativnom analizom utvrdila kako je javnost najčešće hvalila Vilija Beroša i Alemku Markotić zbog njihovih zdravstvenih vještina, a Davora Božinovića zbog organizacijskih (Grbeša, 2020. : 74). U tom je periodu komunikacijski tim bio predstavljan junački, što potvrđuje i činjenica da su mediji često objavljivali i dječje crteže na kojima su navedene osobe bile prikazivane poput superjunaka (<https://miss7.24sata.hr/lifestyle/djeca-crtezima-pokazuju-da-su-clanovi-stozera-njihovi-junaci-berosev-i-bozinovicev-odgovor-je-nevjerojatno-dirljiv-29839>).

6.2. Stožer civilne zaštite Varaždin

U Službenom vjesniku Varaždinske županije 17. srpnja 2017. godine, broj 38, objavljene su „Odluke o postupku i procjeni rizika od velikih nesreća za područje Varaždinske županije i Rješenje o imenovanju članova Stožera civilne zaštite Varaždinske županije“ (https://glasila.hr/upload_data/site_files/svvz4117.pdf).

Procjena rizika od velikih nesreća za područje Varaždinske županije izrađena je sukladno Smjernicama za izradu procjene rizika, a nositelj izrade Procjene je izvršno tijelo (Službeni vjesnik Varaždinske županije, broj 38, članak 2.). Također, ovom su se Odlukom imenovali i

sudionici izrade Procjene, odnosno koordinatori, a navedene su i njihove obaveze.

POPIS RIZIKA	KOORDINATOR	NOSITELJ/I	IZVRŠITELJ/I
Potres	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi prostornog uređenja i graditeljstva	Pročelnik
Poplave izazvane izlivanjem kopnenih vodenih tijela	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Vodnogospodarski odjel za Muru i gornju Dravu Vodnogospodarska ispostava za mali sliv »Plitvica-Bednja«	Direktor VGO Varaždin Voditelji ispostava
Epidemije i pandemije	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Zavod za javno zdravstvo Varaždinske županije	Ravnatelj
Ekstremne temperature	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Zavod za hitnu medicinu Varaždinske županije	Ravnatelj
Poplave izazvane pucanjem brana	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	HEP Proizvodnja d.o.o. PP-HE Sjever Varaždin	Direktor
Industrijske nesreće	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Vatrogasna zajednica Varaždinske županije, JVP Grada Varaždina, Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi zaštite okoliša i Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi civilne zaštite	Zapovjednik Vatrogasne zajednice Varaždinske županije, zapovjednik JVP Grada Varaždina, Pročelnik
Klizišta	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi prostornog uređenja i graditeljstva i Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi vezani uz elementarnu nepogodu	Pročelnik
Štetni organizmi bilja	Načelnik Županijskog stožera civilne zaštite	Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi poljoprivrede i Upravni odjel u čijoj su nadležnosti poslovi zaštite okoliša	Pročelnik
Konzultant: Ustanova za obrazovanje odraslih Defensor, Zagrebačka 71, 42 000 Varaždin			

Slika 3: Popis rizika i sudionika radne skupine u Varaždinskoj županiji, izvor: <http://arhiva2.varazdinska-zupanija.hr/repository/public/upravna-tijela/gospodarstvo-eu/dokumenti/2020/procjena-rizika.pdf>

U tom je istom broju objavljeno Rješenje o imenovanju članova Stožera civilne zaštite Varaždinske županije - od tada je načelnik Stožera Robert Vugrin, a uz njega su navedeni i drugi članovi, kao što su, za pandemiju bitni, Mladen Smoljanec - ravnatelj Zavoda za hitnu medicinu Varaždinske županije, Nenad Kudelić – tadašnji ravnatelj Opće bolnice Varaždin, Krunoslav Kovačić - ravnatelj Zavoda za javno zdravstvo Varaždinske županije.

Robert Vugrin ostao je načelnik Stožera civilne zaštite Varaždinske županije i upravo je on bio na čelu Stožera od samog početka pandemije. Uz njega su se često na konferencijama za medije mogli vidjeti i njegov zamjenik, Tomislav Paljak, trenutni ravnatelj Zavoda za javno zdravstvo Varaždinske županije Marin Bosilj, nekadašnji ravnatelj Opće bolnice Varaždin Nenad Kudelić, trenutni ravnatelj Opće bolnice Varaždin Damir Poljak i ravnatelj Zavoda za hitnu medicinu Varaždinske županije Mladen Smoljanec.

Stožer civilne zaštite Varaždinske županije podijeljen je na gradske i općinske stožere od koji svaki ima načelnika i zamjenika. Načelnik stožera civilne zaštite grada Varaždina je Zlatan Avar, grada Ivanca Mario Rogina, grada Ludbrega Renata Potočnik, grada Novog Marofa Ivan Tuk, grada Varaždinske Toplice Ivica Čičak i grada Lepoglave Hrvoje Kovač. Uz to, postoje i dvadeset i dva općinska stožera civilne zaštite u Varaždinskoj županiji (<https://www.hgk.hr/kontaktne-informacije-zupanijskog-gradskih-i-opcinskih-stozera-civilne-zastite-varazdinske-zupanije>).

Najvažniji član kriznog tima Varaždinske županije, ali i krizni komunikator koji je putem priopćenja i konferencija za medije komunicirao s javnostima, u prvom valu pandemije bio je Robert Vugrin, načelnik Stožera. Prema pisanju lokalnog medija, portala eVaraždin, Vugrin je rođen u Varaždinu, djetinjstvo je proveo u Njemačkoj, a prije političke karijere, poslovnu je gradio u nekadašnjem tržišnom centru Baumaxu ([Tko je nekadašnji voditelj Baumaxa, a danas dožupan na prvoj crti obrane od virusa? \(evarazdin.hr\)](#)). U intervju koji je objavljen u navedenom članku, Vugrin je naveo kako su, do dolaska pandemije COVID – 19, izazovi s kojima su bili suočeni bile poplave ili visoki vodostaji rijeka, no s ovakvom krizom nisu se do sad susreli. Prije početka pandemije, Stožer civilne zaštite Varaždinske županije susretao se kvartalno ili polugodišnje, no od ožujka 2020. godine to se drastično mijenja. Vugrin navodi, u tekstu objavljenom na portalu eVaraždin, da je Stožer reagirao na moguću zdravstvenu krizu već u siječnju 2020. godine, kad je COVID – 19 stigao u Europu, pa su već tada nabavili kontingent odijela za hitne medicinske usluge, no spremni za tako brzošireći val nisu bili ([Tko je nekadašnji voditelj Baumaxa, a danas dožupan na prvoj crti obrane od virusa? \(evarazdin.hr\)](#)). U lipnju 2021. godine nova načelnica Stožera postala je Silvija Zagorec, zamjenica župana Varaždinske županije koja se na toj funkciji nalazi i danas, pa je shodno tome vodila Stožer i u posljednjem valu pandemije COVID – 19 (izvor: https://glasila.hr/upload_data/site_files/svvz5021.pdf) .

7. Metodologija

Kako bi se istraživanje moglo provesti, potrebno je odabrati kvalitetnu i prikladnu metodu kojom će se na najbolji mogući način istražiti određeni problem i dati odgovor na istraživačko pitanje. Tako je u ovom radu izabrana kvalitativna metodologija istraživanja upravo zbog tog što „omogućava dubinsko prikupljanje informacija, ali iz razmjerno malog broja slučajeva“ (Burnham i dr, 2006: 34).

U ovome će se radu koristiti kombinacija dvije metode kako bi se odgovorilo na istraživačka pitanja postavljena na početku. Prva je metoda kvalitativna analiza sadržaja koja nije ograničena na varijable koje bi mogle biti izmjerene i dubinski intervju s ciljem utvrđivanja nedostataka u socijalnoj stvarnosti i njihovih uzroka.

Za proučavanje sadržaja komunikacije u društvenim znanostima koristi se analiza sadržaja koja može biti kvalitativna i kvantitativna, a sama se metoda može opisati kao metoda promatranja. Za analizu sadržaja Lamza Posavec (2021: 258) navodi da je „postupak proučavanja i raščlanjivanja verbalne ili neverbalne građe kojima se nastoje uočiti njezine osobine i poruke“. Prema riječima autorice, kvalitativnom analizom sadržaja smatra se subjektivno promišljanje o proučavanom sadržaju, a koje ne slijedi čvrsto definirane metodologijske kriterije te je prvotno interpretativnog karaktera. Lamza Posavec također navodi da učestalost i intenzitet određenih svojstava nije presudna za donošenje zaključaka, već je za to važno postojanje, odnosno nepostojanje promatrane pojave (2021 : 258).

Miočić (2018 : 184) smatra da „kvalitativno istraživanje ne teži uopćavanju rezultata, ali budi dublji i kvalitativni opis fenomena koji se istražuje“ (Miočić, 2018 : 184).

Prema stupnju strukturiranosti postoje tri kategorije intervjuja, a to su: otvoreni u kojem je pružan visok stupanj slobode ispitanika, nestrukturirani u kojem nema strogog kataloga pitanja već se pitanja stvaraju prema situaciji i kvalitativni intervju u kojem se vrednovanje materijala obavlja interpretativnim tehnikama.

Problemski, dubinski intervju oblik je otvorenog polustrukturiranog ispitivanja u kojem se ispitanik spontano izjašnjava o svojim mišljenjima, stavovima ili osjećajima. Dubinskim se intervjuom ispitivač služi u svrhu:

1. Postizanja socijalne realnosti
2. Utvrđivanje nedostataka u socijalnoj stvarnosti i njihovih uzroka
3. Izmjeni socijalne situacije prema potrebi.

7.1. Cilj istraživanja i jedinice analize

Cilj ovog istraživačkog rada jest utvrditi na koji je način Stožer civilne zaštite Varaždinske županije koristio konferencije za novinare kao glavni alat krizne komunikacije u posljednjem valu pandemije COVID – 19. U radu će se usporediti konferencije za novinare koje su se odvijale u proljeće 2020. godine, na samom početku krize, tj. u prvom valu epidemije i konferencije za novinare koje su se odvijale u posljednjem valu pandemije. Također, analizirat će se korištenje Langfordovog 5C modela uspješnog komuniciranja tijekom zadnjeg vala pandemije COVID – 19.

Jedinice analize u ovom istraživačkom radu su konferencije za medije održane od siječnja do lipnja 2020. godine te konferencije za medije održane od studenog 2021. godine do veljače 2022. godine. Za potrebe istraživanja ukupno je transkribirano 17 konferencija u određenom periodu, a analizirane su sve konferencije koje su dostupne na raznim online kanalima.

Što se tiče samih ispitanika, oni su odabrani na temelju relevantnosti za temu istraživanja i njihove važnosti u tom području. S obzirom da je i ispitanike potrebno uzorkovati, za ovaj rad odabrani su svi oni koji su najupućeniji u samu problematiku jer su gotovo svakodnevno uključeni te imaju najviše informacija.

Intervju se sastoji od 18 pitanja, podijeljenih u 5 kategorija (vidi popis priloga 1).

Prilikom istraživanja potrebnih za ovaj istraživački rad, naišlo se na nekoliko problema. Prvi je dostupnost konferencija za medije varaždinskog Stožera, budući da online nisu dostupne sve konferencije koje su bile održane. Vezano uz to kontaktiran je Upravni odjel za poslove skupštine i župana koji se bavi protokolima i odnosima s javnošću, no usmeno je odgovoreno kako nemaju podataka koliko je održanih konferencija bilo niti su one igdje arhivirane, no prema njihovim riječima „bilo ih je puno“.

Problem vezan uz kvalitativno istraživanje intervjuom jest taj da je zainteresiranih za intervju bilo svega dvoje pa je i samo istraživanje provedeno na ukupno dva aktera.

7.2. Konferencije za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije

Od samog početka pandemije Stožer civilne zaštite Varaždinske županije izvještavao je javnost o mjerama, broju oboljelih, broju umrlih i odgovarao na pitanja važna za umirivanje velikog djela javnosti. Prva konferencija za medije Stožera bila je 25. veljače 2020. godine, kada je u Republici Hrvatskoj, u Zagrebu, zabilježen prvi slučaj osobe zaražene koronavirusom. Ovu je konferenciju za novinare prenosila varaždinska televizijska kuća, VTV, na svom Youtube

kanalu, a može se pronaći pod nazivom „Opća bolnica Varaždin spremna je za moguću pojavu koronavirusa“ (Youtube.com., <https://www.youtube.com/watch?v=YhkAjO3z6fY>). U prijenosu je objavljeno da Opća bolnica Varaždin postupa strogo prema naredbama ministarstva te da je osnovan krizni stožer putem kojeg će se voditi sva komunikacija vezana za postupanje sa zaraženima, novim mjerama i smjernicama. VTV je u toj video objavi prenosio obraćanje tadašnjeg ravnatelja Opće bolnice Varaždin, Nenada Kudelića, koji je javnost obavijestio o nekoliko važnih informacija:

- varaždinska bolnica osigurala je smještaj za prijam potencijalno zaraženih i zaraženih bolesnika
- u tijeku je nabava zaštitne opreme za djelatnike bolnice
- statistički je nemoguće da se koronavirus ne pojavi u Varaždinskoj županiji, no bolnica je spremna

Tijekom posjeta ministra zdravstva Vilija Beroša Varaždinskoj županiji, u Hrvatskoj je službeno potvrđena deveta osoba zaražena koronavirus, a koja je bila upravo u Varaždinskoj županiji. Na toj je konferenciji za novinare sudjelovao i ministar Beroš, a rečeno je da je županijski Stožer civilne zaštite postupio po svim mjerama i da trenutne upute daju pozitivne rezultate. Također, Beroš tada izjavljuje kako je Varaždinski stožer civilne zaštite spreman za sve moguće scenarije te kako su najugroženije osobe starije životne dobi za koje će se izdati nove upute i preporuke.

Na konferenciji za medije 10.3.2020. sudjelovali su načelnik stožera Robert Vugrin, tadašnji župan Radimir Čačić i tadašnji ravnatelj bolnice Nenad Kudelić. Kao i prethodnim konferencijama, načelnik stožera obavijestio je javnost o aktualnom stanju u Varaždinskoj županiji (tada nije bilo potvrđenih novozaraženih) i najavljeno je kako će, zbog situacije u Italiji na nacionalnoj razini biti donesen određen broj novih mjera koje će Stožer civilne zaštite Varaždinske županije u potpunosti usvojiti i preporuka će biti da se građani tih mjera pridržavaju. Na toj spomenutoj konferenciji za medije te mjere još nisu predstavljene, budući da do tog trenutka još nisu donesene.

Sama konferencija za medije bila je potaknuta kupnjom novog RTG prijenosnog uređaja koji je bio potreban Općoj bolnici Varaždin, a načelnik Vugrin zahvalio je na odličnoj suradnji epidemiologa, policije, granične policije, bolnice i sanitarne inspekcije sa Stožerom.

Također, na toj je konferenciji spomenuto kako se sve manifestacije planirane u ožujku odgađaju (ukoliko se radi o skupovima s više od 1000 posjetitelja), a svi se ostali skupovi koordiniraju sa Stožerom koji će za svaki skup donijeti odluku o mogućem prolongiranju ili održavanju, ovisno o epidemiološkoj situaciji.

Konferencija je završila pohvalom i zahvalom građanima koji, prema riječima načelnika Stožera Vugrina, „svojim ponašanjem omogućuju da se epidemija održi u trenutnim okvirima“ (bez zaraženih, opa.) (Youtube.com https://www.youtube.com/watch?v=eWaW_8S-UKE).

Varaždinska televizija, VTV, u ožujku je imala sveukupno 14 video priloga vezanih za pojavu koronavirusa u Varaždinskoj županiji. Uglavnom su to bili prijenosi konferencija za medije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, no bilo je i priloga u kojima su se prenosile upute i mjere važne za građanstvo, ali i aktualno epidemiološko stanje u županiji. Tako su u prilogu od 13.3.2020. pod nazivom „Obavezna samoizolacija za osobe koji dolaze iz Njemačke, Austrije, dijela Slovenije...“ prenosili nove mjere koje je predstavio načelnik Vugrin na konferenciji tog istog dana, a koje su, kako je Vugrin navodio, donesene dan prije od strane Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske. VTV navodi da je Vugrin medijima predstavio novi popis zemalja koje se nalaze u *opasnoj zoni*, posebno navodeći Austriju, Njemačku gdje je zaposlen velik broj varaždinskih građana i slovensku regiju Bela krajina koja je pogranično područje s Varaždinskom županijom. Po mjerama koje su tada donesene, građani trebaju pristupiti 14 dnevnoj karanteni. Vugrin je tada izvijestio i o radu Opće bolnice Varaždin koja je već tada počela poduzimati preventivne mjere i osiguravanju dodatnih resursa što je značilo odgađanje redovitih pregleda koji nisu hitni. Kao i na kraju svake konferencije, Vugrin je pozvao na poštivanje mjera i odgovorno ponašanje.

24. ožujka 2020. godine Nacionalni stožer Republike Hrvatske donio je odluku o korištenju propusnica za kretanje između općina, gradova i županija unutar države. Varaždinska televizija je na Youtube kanalu prenosila konferenciju za medije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije dana 25. ožujka 2020. godine u kojemu je krizni tim Stožera, budući da je to izazvalo velik interes građana, predstavio propusnice varaždinskoj javnosti. Načelnik Stožera Vugrin započeo je konferenciju govoreći o aktualnoj situaciji u županiji, odnosno, broju zaraženih i broju izliječenih, ali je donio i informacije o dva potrebna negativna brisa na COVID – 19 nakon čega se bolesnik smatra izliječenim. Govorio je i o mjerama samoizolacije, ali i prekršajima koje policija bilježi radi kršenja spomenutih mjera.

Nadalje se obratio javnosti vezano uz propusnice pa je sažeto objasnio tko može dobiti propusnicu, na koji način ju može dobiti i zbog čega su potrebne propusnice. Tako Vugrin navodi da su propusnice potrebne prilikom putovanja izvan mjesta prebivališta i to radi posla, zdravlja ili vitalnih razloga, a one su uvedene radi ograničenja kretanja u svrhu suzbijanja epidemije. Krizni tim županijskog Stožera je donio odluku da se propusnice dodjeljuju:

1. za putovanje na posao i s posla – propusnice izdaju poslodavci
2. za putovanje pacijenata na liječničke preglede – propusnice izdaju liječnici obiteljske medicine

3. za ostale kategorije (vitalni razlozi: skrb o starijima i djeci) – propusnice izdaju nadležni lokalni stožeri civilne zaštite prema mjestu prebivališta

Županijski stožer civilne zaštite Varaždinske županije uz to je zatražio i vođenje evidencije izdavanja propusnica radi nekontroliranog izdavanja istih i navode kako će propusnice biti i u digitalnom obliku te da će ih kontrolirati policija na kontrolnim punktovima. Posljednjeg dana ožujka 2020. godine Varaždinska je županija imala sveukupno 32 oboljela u proteklih mjesec dana, a Vugrin je na konferenciji za medije 31. ožujka 2020. u ime Stožera civilne zaštite Varaždinske županije objasnio novi niz mjera koje su donesene na nacionalnoj razni, a posebno se tiču zaštite osoba starije životne dobi smještenih u domove. Tako je napomenuo da već od 16. ožujka vrijedi zabrana posjeta domovima, ali i izlaska korisnika iz istih, a obustavljene su i dodatne aktivnosti koje su se provodile unutar smještajnih jedinica. Stožer civilne zaštite Varaždinske županije na ovoj je konferenciji s javnosti podijelio informacije oko broja zaraženih i novosti vezane uz testiranje – u županiji je osnovana COVID ambulanta, a već se tih dana testiralo oko 100 pacijenata dnevno, što je pružilo veću autonomiju u testiranju i stvaranju neovisnosti o Zagrebu, kamo su se prije slali uzorci na testiranje. Također, Vugrin, kao predstavnik kriznog tima Varaždinske županije, građanima je potvrdio informaciju o zahtjevu koji je Stožer civilne zaštite uputio Nacionalnom stožeru, a tiče se ukidanja propusnica unutar županije budući da se radi o blisko povezanom geografskom području.

Sljedeća konferencija bila je 9. travnja 2020. godine, a na njoj je sudjelovao načelnik Stožera govoreći o aktualnoj situaciji u Varaždinskoj županiji te se osvrnuo na mjere koje su donesene i ticale su se korisnicima domova za starije osobe, a na upit novinara pojasnio je o kojim se mjerama radi – posjete i izlasci korisnika domova strogo su bili zabranjeni zbog zaštite osoba starije životne dobi od koronavirusa.

U analizi potrebnj za ovaj istraživački rad uvršteno je još osam konferencija za medije održanih od travnja do lipnja, a na kojima je načelnik Stožera civilne zaštite Varaždinske županije Vugrin govorio o aktualnoj situaciji u županiji i eventualnim novim mjerama koje su se donosile, prema riječima načelnika, na preporuku Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske. Posljednja konferencija za medije, dostupna za javnost, u tom prvom valu održana je 1.6.2020. godine na kojoj je sudjelovao, uz načelnika Vugrina, i Damir Trut, ravnatelj Ravnateljstva civilne zaštite Republike Hrvatske, a riječ je bila o aktualnoj situaciji i popuštanju mjera.

Na konferenciji za medije održanoj 13. studenog 2021. godine konferenciju je predvodila zamjenica načelnice Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, Ljubica Božić. Konferencija je već standardno započela izvještajem kriznog komunikacijskog tima o broju zaraženih, koji je za taj dan bio velik u Varaždinskoj županiji – 298 novozaraženih, na bolničkom liječenju

bilo je 168 osoba, od kojih je 16 u tim trenucima bilo na mehaničkom održavanju disanja, odnosno respiratoru i 5 preminulih osoba. Povod same konferencije bila je upravo ta nimalo zavidna situacija, odnosno velik broj zaraženih, s čim se Varaždinska županija do tada još nije susrela.

U sljedećem dijelu konferencije, zamjenica načelnika Božić, govorila je o uvođenju COVID putovnica⁴ koje su počele vrijediti u cijeloj Hrvatskoj, prema nalogu Nacionalnog stožera Republike Hrvatske. Također, Božić je govorila i o cijepljenju koje je u to vrijeme ponovno izazvalo velik interes javnosti (zbog naglog povećanja novooboljelih) pa je Stožer civilne zaštite Varaždinske županije, u suradnji s Općom bolnicom Varaždin, Zavodom za javno zdravstvo Varaždinske županije i obiteljskim liječnicima organizirao cijepljenje na 84 lokacije u županiji, što je bilo, prema riječima Božić, „jedinstveno u cijeloj državi“ (Youtube.com <https://www.youtube.com/watch?v=5WK4qyBh7Oo>). Zbog velikog interesa građana, Stožer je uključio i policiju Varaždinske županije koja je cjepivo razvozila po određenim lokacijama. Božić je još napomenula da je, radi naglog povećanja COVID – 19 pozitivnih osoba, Opća bolnica Varaždin zatražila povećanje smještajnih kapaciteta za bolesnike i nova radna mjesta medicinskog osoblja.

Zanimljivo je da se, s obzirom na broj zaraženih, a uspoređujući s prvim valom i puno manjim brojem (tada je broj novozaraženih bio jednoznačen) zaraženih, konferencije više nisu tako učestalo odvijale već su se svakodnevno na stranici županije objavljivali podaci o novooboljelima i preminulima.

Sljedeća konferencija bila je za tjedan dana nakon prethodne, a odvila se 19. studenog 2021. godine ponovno zbog velikog broja zaraženih u županiji - na dan 19. studenog 2021. u Varaždinskoj županiji bilo je 254 novih slučajeva.

Na konferenciji je sudjelovao član Stožera, ravnatelj bolnice Damir Poljak koji je rekao da je bolnica, u suradnji sa Stožerom, odlučila od ministarstva zdravstva Republike Hrvatske zatražiti mobilizaciju medicinskog osoblja zbog nedostatka istih, što je uključivalo specijalizante na specijalizaciji u Zagrebu i medicinske sestre koje su povučene u Opću bolnicu iz bolnice u Varaždinskim Toplicama. Poljak je pozvao građane na cijepljenje, budući da su 22 osobe bile na respiratoru, od koji je samo 30 % njih bilo cijepljeno, a 70 % njih, prema Poljakovim riječima, nije primilo nijednu dozu. Opća bolnica Varaždin tada je zatražila od ministarstva i šest novih respiratora, a u bolnicu je uveden hladni pogon, što je značilo da su ponovno odgođeni svi redovni pregledi, kao i operacije, osim hitnih.

⁴ Potvrda kojom se potvrđuje da je osoba testirana, cijepljena ili je preboljela COVID – 19.

Posljednja, dostupna za javnost, konferencija za medije u Varaždinskoj županiji održana je 21.1.2022. godine kada je u Republici Hrvatskoj zavladao omikron varijanta koronavirusa, izazivajući puno veći broj zaraženih, no sa lakšim simptomima. Povod i ove konferencije je visok broj novoizazvanih osoba, ovog puta je na taj dan brojka iznosila 655 novih slučajeva. Na konferenciji je sudjelovao i ravnatelj Zavoda za javno zdravstvo Varaždinske županije, Marin Bosilj, koji je potvrdio da i u ovoj županiji, na temelju analiziranih uzoraka, prevladava omikron varijanta.

Krizni tim ponovno je pozvao na cijepljenje, aludirajući na to da, iako prevladava omikron, i dalje postoji velika opasnost za imunokompromitirane bolesnike i starije, obrazlažući to podacima da je u tom trenutku u Općoj bolnici Varaždin 10 bolesnika na respiratoru, od kojih samo jedan bolesnik nije cijepljen. Omikron varijanta je, prema riječima Marina Bosilja, izazivala velik pritisak na laboratorije zbog enormnog broja testiranja, ali i u samoj bolnici postojali su problemi vezani uz medicinsko osoblje, budući da su čak 52 osobe bile zaražene. Daljnjih konferencija za medije Stožera civilne zaštite u Varaždinskoj županiji nema. Obzirom da je omikron varijanta COVID – 19 bolesti izazivala lakše simptome kod većine zaraženih, mjere su počele popuštati, a pritisak na zdravstvo slabjeti. Daljnje istraživanje putem kvantitativnih intervjua članova kriznog komunikacijskog tima Stožera civilne zaštite Varaždinske županije odgovorit će na pitanja zašto su se konferencije prorijedile, a broj zaraženih se sve više povećavao i je li krizni tim Stožera samo slijedio primjer i upute Nacionalnog stožera Republike Hrvatske.

7.3. Konferencije za novinare kao alat krizne komunikacije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije

U ovom će se radu, dakle, analizirati kako su konferenciju za novinare koristili u Stožeru civilne zaštite Varaždinske županije. Analiza će se napraviti prema prethodno predstavljenoj teoriji kriznog komuniciranja, a kao što je već spomenuto, prva konferencija za novinare u Varaždinskoj županiji bila je 25. veljače 2020. godine, kada je u Hrvatskoj potvrđen prvi slučaj zaraze, tada novim, koronavirusom.

Odluka o glavnim komunikatorima županijskog stožera pala je na Roberta Vugrina, koji je u tim trenucima bio načelnik Stožera civilne zaštite Varaždinske županije. Uz njega, u prvim mjesecima pandemije COVID – 19, na konferenciji za novinare često se pojavljivao i tadašnji ravnatelj Opće bolnice Varaždin, Nenad Kudelić, ali i ravnatelj Nastavnog zavoda za hitnu medicinu Varaždinske županije Mladen Smoljanec te ravnatelj Zavoda za javno zdravstvo Varaždinske županije Marin Bosilj, što potvrđuje kako je županijski stožer u svoj krizni

komunikacijski tim okupio zdravstvene stručnjake. Upravo su zdravstveni stručnjaci odigrali važnu ulogu u cijeloj kriznoj situaciji budući da su javnosti prenosili ključne informacije o samoj bolesti, njezinim simptomima i načinu širenja, ali i o samim bolesnicima koji su s vremenom sve više punili krevete u Općoj bolnici Varaždin.

Kao što je prethodno objašnjeno, Novak smatra da su iznimno bitna upravo prva 24 sata od pojave krize i da je važno da odgovorni reagiraju na vrijeme, što su i članovi stožera uradili, vjerojatno po uzoru na Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske.

Isti taj Nacionalni stožer Republike Hrvatske svoje je konferencije za novinare imao svakog dana, no Stožer civilne zaštite Varaždinske županije nije slijedio taj princip. Ipak, konferencije su se održavale u Varaždinskoj županiji dva puta tjedno, jednom tjedno, jednom mjesečno ili dan za danom – ovisno o razlozima sazivanja konferencija. Povod za sazivanje konferencija bile su razne nove mjere koje su se prenosile javnosti, popuštanje istih ili naglo pogoršanje epidemiološke situacije.

Konferencije su se prenosile putem varaždinske televizije VTV, ali i putem raznih drugih kanala – Youtube, Facebook, Twitter i slično. Na ovaj način konferencije su omogućile Stožeru da prenesu ključne poruke javnosti, ali i da se zadovolji zainteresiranost medija o glavnim informacijama. Također, konferencije za medije služile su Stožeru da se pokaže otvorenost u komunikaciji i transparentnost. Sve konferencije koje su trenutno dostupne analizirane su za potrebe ovog istraživačkog rada, ukupno njih 17.

Većina je konferencija bila strukturirana na isti način – svaka je počinjala pozdravom načelnika koji je bio glavni komunikator u većini sazvanih konferencija (vidi Grafikon 3), izvješćem o aktualnoj epidemiološkoj situaciji, odnosno broju zaraženih, umrlih i broju ljudi kojima je donesena mjera izolacije/ samoizolacije, novim mjerama koje su se donosile, odnosno eventualnim mjerama koje su popuštale, a zatim je glavni komunikator prepuštao riječ prisutnim članovima Stožera, većinom zdravstvenim stručnjacima. Na kraju svake konferencije omogućeno je postavljanje pitanja od strane medija na koje su krizni komunikatori uvijek odgovarali.

Upravo su na taj način, uporabom konferencija za novinare i odgovaranjem na pitanja medija, članovi stožera ostvarili interaktivnost s novinarima pa su, u prvom valu epidemije, stvorili pozitivno ozračje i otvorenosti.

U posljednjem valu pandemije, u periodu od studenog 2021. godine do veljače 2022., mišljenje javnosti bilo je drugačije nego prethodne godine pa na samim konferencijama nije više vladalo takvo ozračje. U prilog tome govori kako su se članovi Nacionalnog stožera civilne zaštite u proljeće 2020. godine smatrali nacionalnim superherojima, a kroz kampanju o cijepljenju protiv

COVID – 19 bolesti i donošenjem dugoročnih mjera koje su ograničavale kretanje, druženje i sl., prema tim istim superherojima javnost je imala više negativan stav.

Također, frekventnost konferencija s vremenom se smanjuje (vidi tablicu 2), neovisno o tome što je epidemiološka situacija u cijeloj Hrvatskoj, a posebice u Varaždinskoj županiji, bila sve gora.

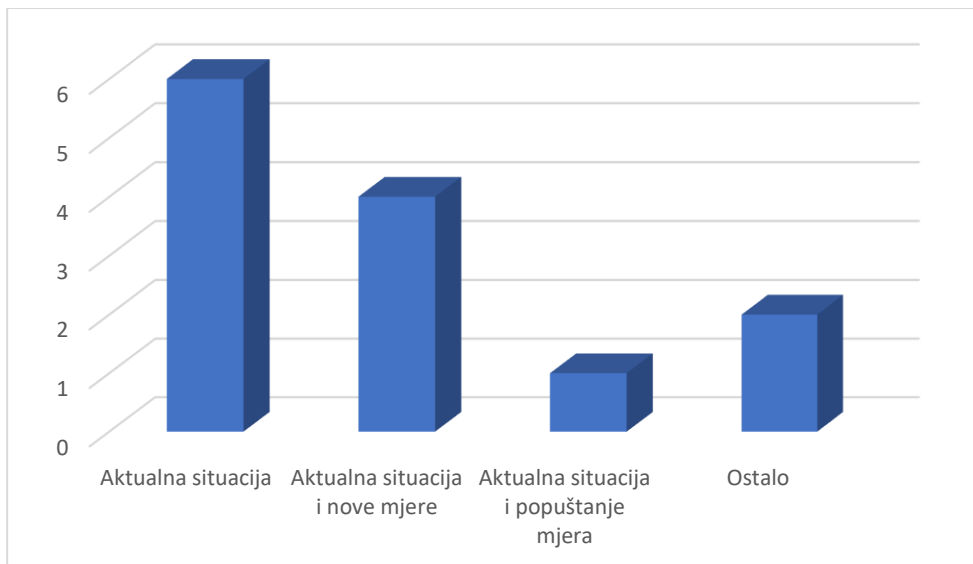
Prema izvorima sa službene web stranice Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, varazdinska-zupanija.hr gdje se svakodnevno objavljuju podaci o novozaraženima, hospitaliziranim i umrlima, Varaždinska županija je u siječnju 2022. godine imala ukupno 8503 zaražene osobe (izvor: varazdinska-zupanija.hr/koronavirus), a dok je do lipnja 2020. godina imala ukupan broj od 47 oboljelih (vidi sliku 4) (izvor: arhiva2.varazdinska-zupanija.hr/novosti).

Konferencije su u oba vala segmentirane na kriterije učestalosti, lokaciji na kojoj su se održavale, povodom zbog kojeg su održavane, komunikatoru koji je na određenoj konferenciji bio zadužen za prijenos informacija medijima i javnosti te prisutnost, odnosno odsutnost stručnjaka na određenoj konferenciji. Također, iste su podijeljene u tri faze, a to su predfaza koja je trajala prije pojave koronavirusa u Hrvatskoj, od siječnja do 25. veljače 2020. godine, prva faza koja se odnosi na prvi val, od ožujka do lipnja 2020. godine te druga faza koja se odnosi na period od studenog 2021. godine do veljače 2022. godine.

	BROJ KONFERENCIJA
PREFAZA (SIJEČANJ – 28. VELJAČE 2020.)	1
PRVA FAZA (OŽUJAK – LIPANJ 2020.)	13
DRUGA FAZA (POSLJEDNJI VAL, STUDENI 2021. – VELJAČA 2022.)	3

Tablica 2: Broj konferencija održanih po određenim fazama, izvor: autorica

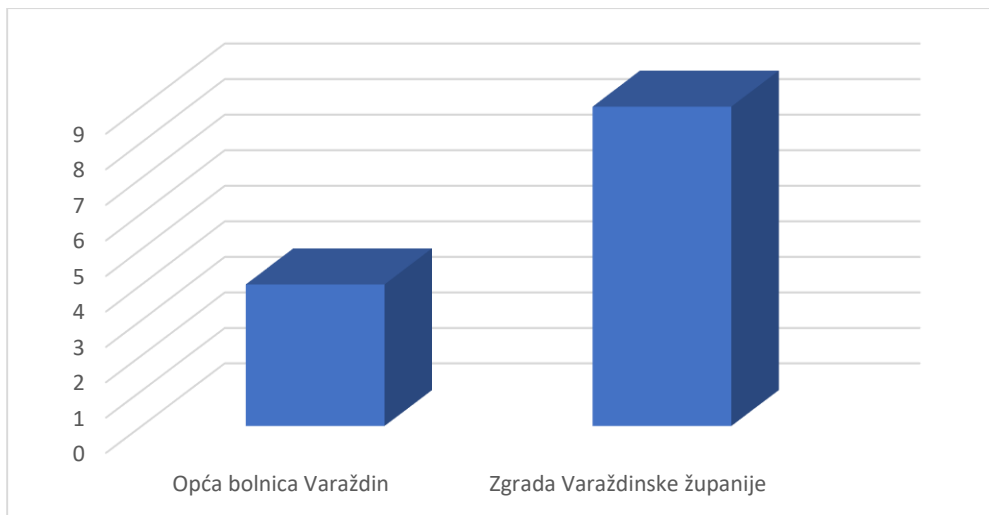
Iz tablice 2 je vidljivo da je u predfazi održana jedna konferencija za novinare, u prvoj fazi je održano njih 13, a u posljednjem valu 3 konferencije.



Grafikon 1: Povod za konferencije za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju ožujak – lipanj 2020. godine, izvor: autorica

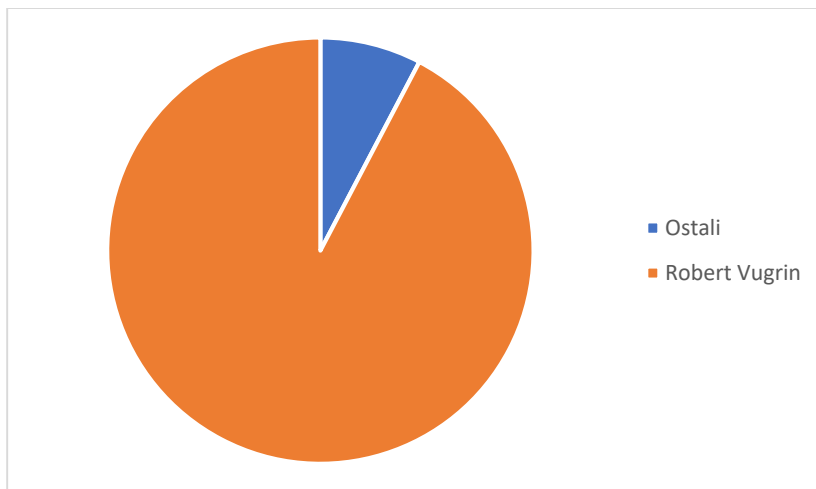
Što se tiče povoda radi kojih su se konferencije sazivale, oni su razvrstani u četiri kategorije: aktualna situacija (u kojoj se govori o aktualnoj epidemiološkoj situaciji u županiji, a odnosi se na broj zaraženih i umrlih), aktualna situacija i nove mjere (u kojoj se govori o istoj toj aktualnoj epidemiološkoj situaciji, ali se navode i nove mjere s kojima građani moraju biti upoznati), aktualna situacija i popuštanje mjera (isto, ali s obavještanjem javnosti o popuštanju određenih mjera koje su do tada bile na snazi) i ostalo (primjerice, povod za prvu konferenciju bio je prvi zaraženi pacijent u Varaždinskoj županiji, zatim kupnja novog RTG uređaja koji je bio potreban u Općoj bolnici Varaždin radi sve više zaraženih pacijenata i slično).

Iz grafikona je vidljivo da su se u prvom valu pandemije konferencije za medije sazivale najviše radi obavještanja medija i ciljane javnosti o aktualnoj epidemiološkoj situaciji, što govori u prilog tome da Stožer nije čekao neke šokantne situacije već je redovno komunicirao s javnosti ulijevajući im na taj način povjerenje. Među učestalim povodima za konferenciju za novinare bili su i dani kada je Stožer zaprimio preporuke o novim mjerama (ili popuštanju istih) pa se odmah proaktivno održavala konferencija za novinare na kojoj su građani mogli dobiti sve potrebne upute za daljnje postupanje.



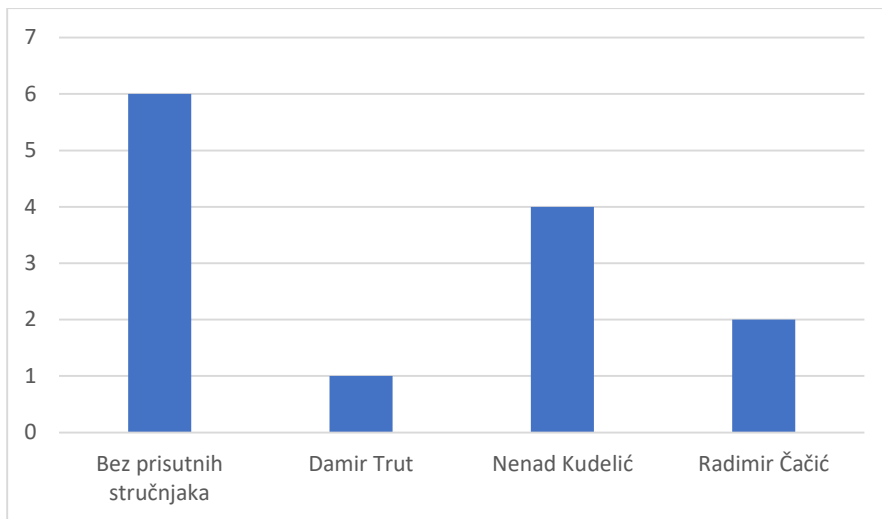
Grafikon 2: Lokacije održavanja konferencija za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju ožujak – lipanj 2020. godine, izvor: autorica

Iz grafikona 2 vidljivo je da su se konferencije za novinare održavale na samo dva mjesta u županiji, a to su prostori Opće bolnice Varaždin i prostori zgrade Varaždinske županije, gdje su se konferencije i najčešće održavale.



Grafikon 3: Komunikatori u kriznom komunikacijskom timu Stožera civilne zaštite Varaždinske županije na konferencijama za novinare u razdoblju od ožujka do lipnja 2020. godine, izvor: autorica

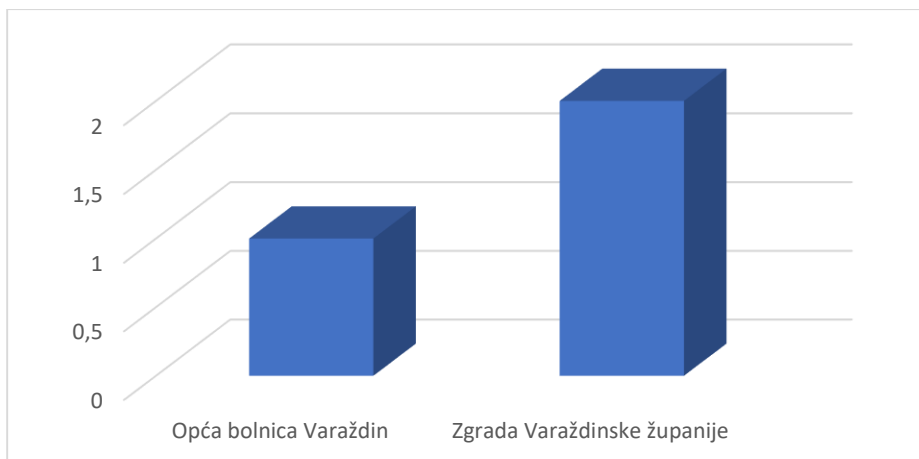
Prema grafikonu 3 vidljivo je da je glavni komunikator u konferencijama za medije Stožera Varaždinske županije u većini slučajeva bio načelnik Robert Vugrin, a tek je na jednoj konferenciji riječ vodio ministar zdravstva Vili Beroš.



Grafikon 4 – Prisutnost drugih stručnih članova Stožera civilne zaštite Varaždinske županije na konferencijama za novinare u razdoblju od ožujka do lipnja 2020., izvor: autorica

Što se tiče prisutnosti stručnjaka u održavanju konferencija za medije iz grafikona 4 vidljivo je da je većina konferencija bila bez prisutnih stručnjaka, a među stručnjacima koji su najviše prisustvovali konferencijama bio je Nenad Kudelić, tadašnji ravnatelj Opće bolnice Varaždin.

U posljednjem valu pandemije održale su se tek tri konferencije, a iz njihovih analiza zaključuje se da je za svaku održanu konferenciju glavni povod bio nagli rast zaraženih pacijenata u županiji.



Grafikon 5: Lokacije održavanja konferencija za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju studeni 2021. – veljača 2022., izvor: autorica

Iz grafikona 5 vidljivo je da je većina konferencija (njih dvije) održana u prostorima zgrade Varaždinske županije, dok je jedna održana na prostoru Opće bolnice Varaždin.

DATUM KONFERENCIJE ZA NOVINARE	GLAVNI KOMUNIKATOR
13.11.2021.	Andelko Stričak
19.11.2021.	Damir Poljak
21.1.2022.	Silvija Zagorec

Tablica 3: Glavni komunikatori za konferenciji za novinare u posljednjem valu pandemije koronavirusa, izradila: autorica

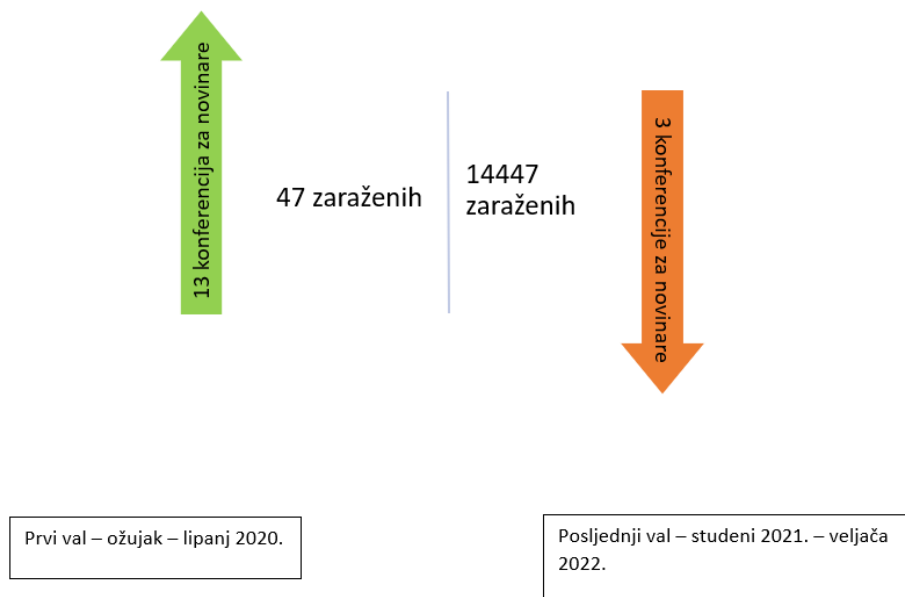
Iz tablice 3 vidljivo je da konstanta koju je Stožer imao u prvom valu, a koja se tiče stalno prisutnog načelnika Stožera na konferencijama, više nije prisutna, odnosno da se na svakoj konferenciji pojavljuje druga osoba, a sadašnja načelnica Silvija Zagorec je, prema online dostupnim izvorima o konferencijama, prisustvovala konferenciji za novinare u promatranom periodu tek 21. siječnja 2022. godine, odnosno, na posljednjoj konferenciji za novinare.

Na svakoj konferenciji za medije u posljednjem valu pandemije bio je prisutan trenutni ravnatelj Opće bolnice Varaždin, Damir Poljak.

Zanimljiv je podatak da su u prvom valu pandemije konferencije za medije bile učestalije, a broj zaraženih pacijenata je bio puno manji u odnosu na posljednji val (vidi tablicu 3).

PERIOD	BROJ ZARAŽENIH PACIJENATA	UKUPAN BROJ KONFERENCIJA ZA NOVINARE
PRVI VAL	47	13
POSLJEDNJI VAL	14447	3

Tablica 4: Broj zaraženih pacijenata i broj konferencija za novinare u oba uspoređivana perioda, izvor: autorica



Slika 4: Odnos broja konferencija i zaraženih pacijenata u oba vala pandemije COVID – 19, izvor: autorica

Osim frekventnosti konferencija za novinare, u odnosu na prvi i posljednji val pandemije COVID – 19, u Varaždinskoj županiji, nije bilo nekih promjena. Konferencije su se održavale po potrebi i nisu bile vremenski ograničene. U posljednjem valu mijenja se prisutni stručnjak iz zdravstva pa tako na mjesto nekadašnjeg ravnatelja Opće bolnice Varaždin, Nenada Kudelića, dolazi trenutni ravnatelj Damir Poljak, koji je bio prisutan na svim konferencijama održanim u promatranom periodu od studenog 2021. do veljače 2022. godine.

Budući da informacije o kriznom komunikacijskom planu Stožera Varaždinske županije nisu dostupne, ne može se točno utvrditi jesu li glavni komunikatori Stožera postupali prema planu. Štoviše, upit o kriznom komunikacijskom planu poslan je Upravnom odjelu za poslove skupštine i župana (odjel za protokole i odnose s javnošću) no zaprimljena je pismena informacija kako pisani plan kriznog komuniciranja Varaždinske županije ne postoji.

Osim konferencija za medije, koje su bile prva reakcija na krizu i tako postale glavni izvor informacija, Stožer civilne zaštite Varaždinske županije komunicirao je s javnošću putem službene web stranice varazdinska-zupanija.hr/koronavirus i putem raznih brojeva mobitela i telefona na kojima se mogu dobiti svi odgovori vezani za pandemiju COVID – 19. Na web stranici i dalje se izvještava javnost o broju zaraženih, neovisno o tome što su skoro sve pandemijske mjere u Hrvatskoj, pa tako i Varaždinskoj županiji, službeno ukinute

(<https://www.varazdinske-vijesti.hr/aktualno/ukida-se-vecina-epidemioloskih-mjera-odluke-na-snazi-od-sutra-u-ponoc-57807>).

7.4. Analiza konferencija za novinare u posljednjem valu pandemije prema 5C modelu

Kako je u teorijskom dijelu navedeno, prema Langfordovom 5C modelu, načela za uspješnu komunikaciju s medijima u trajanju krizne situacije su: zabrinutost o posljedicama koje bi kriza mogla izazvati, jasnoća poruke koja se prenosi ciljanoj javnosti, kontrola glasnogovornika nad porukama, prostorom i situacijom, samopouzdanje koje komunikator mora posjedovati i stručnost koju glasnogovornik predstavlja.

U posljednjem valu pandemije COVID – 19 održale su se tri konferencije za novinare u Varaždinskoj županiji pa će tako sve tri biti analizirane po Langfordovom 5C modelu, odnosno, kategorije koje će se promatrati bit će okarakterizirane kao pozitivne, odnosno negativne, ovisno o tome koliko je glavni komunikator zadovoljio određeno načelo.

Primjer prvi je konferencija za novinare održana 13. studenog 2021. godine, a povod joj je bio velik broj novoizaraženih koronavirusom na području Varaždinske županije. Na toj su konferenciji sudjelovali Ljubica Božić, zamjenica načelnice Silvije Zagorec, Anđelko Stričak, župan Varaždinske županije i Damir Poljak, ravnatelj Opće bolnice. Za primjenu 5C modela promatrati će se Anđelko Stričak, budući da je on vodio većinu konferencije.

	GLAVNI KOMUNIKATOR	PRVO NAČELO	DRUGO NAČELO	TREĆE NAČELO	ČETVRTO NAČELO	PETO NAČELO
13.11.2021.	Andelko Stričak, župan Varaždinske županije	+	+	+	+	- „Cijepljenje je jedan od najboljih načina zaštite protiv Covid-19, a iako se zaraziti mogu i cijepljeni, važno je naglasiti da cijepivo štiti od najtežih oblika bolesti zbog kojih se

Tablica 5: Analiza konferencije za novinare 13. studenog 2021. godine po 5C modelu, izradila: autorica

Iz tablice 5 je vidljivo da je župan zadovoljio četiri ključna načela, pri čemu je djelovao samopouzđano, iznosio je ključne poruke jasno i izrazio je zabrinutost radi naglog povećanja novih pacijenata zaraženih COVID – 19. Komunikator jedino nije pokazao stručnost govoreći o cijepljenju, no sam komunikator je magistar ekonomije, pa možda i nije bilo potrebno da on govorio o tome već je mogao riječ prepustiti prisutnom ravnatelju bolnice, Poljaku.

	GLAVNI KOMUNIKATOR	PRVO NAČELO	DRUGO NAČELO	TREĆE NAČELO	ČETVRTO NAČELO	PETO NAČELO
19.11.2021.	Damir Poljak, Ravnatelj Opće bolnice Varaždin	+	+	+	+	+
		Umirivanje javnosti: „vodimo računa da i dalje osiguramo dovoljan broj za smještaj covid pozitivnih pacijenata, ali i pacijenata koji nisu covid pozitivni, a zahtijevaju liječenje u Općoj bolnici Varaždin“				

Tablica 6: Analiza konferencije za novinare 19. studenog 2021. godine po 5C modelu, izradila: autorica

Na konferenciji za medije 19. studenog 2021. godine glavni komunikator bio je Damir Poljak, koji je uspješno zadovoljio svih 5 načela Langfordova 5C modela, a uz to je bio izrazito umirujući za javnost, naglašavajući da, neovisno o velikom broju zaraženih, Opća bolnica Varaždin ima kapacitete za sve pacijente kojima je potrebno bolničko liječenje.

	GLAVNI KOMUNIKATOR	PRVO NAČELO	DRUGO NAČELO	TREĆE NAČELO	ČETVRTO NAČELO	PETO NAČELO
21.1.2022.	Silvija Zagorec, Načelnica Stožera civilne zaštite Varaždinske županije i drugi članovi Stožera	-	+ „U Varaždinskoj županiji je i službeno potvrđeno omikron varijanta koronavirusa .“	+	+	+

Tablica 7: Analiza konferencije za novinare 21. siječnja 2022. godine po 5C modelu, izradila: autorica

Posljednja konferencija za medije koja će se analizirati, ujedno i posljednja dostupna, bila je 21. siječnja 2022. godine na kojoj je glavni komunikator bila načelnica Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, Silvija Zagorec, a uz nju su sudjelovali i drugi članovi Stožera, kao što su župan, ravnatelj Zavoda za javno zdravstvo Varaždinske županije i ravnatelj Opće bolnice Varaždin. Na ovoj je konferenciji prvo načelo ocijenjeno kao negativno budući da je komunikacija bila statična, na konferenciji su se iznijeli samo neki statistički podaci vezani uz oboljele i novu varijantu COVID – 19 bolesti. Ostala načela ocijenjena su pozitivno i primijenjena su u kriznoj komunikaciji Stožera.

Zaključno možemo reći da se u posljednjem valu pandemije COVID – 19 broj konferencija za novinare smanjio, promijenio se sastav Stožera pa je umjesto nekadašnjeg načelnika sad prisustvovala načelnica Zagorec, a jedini koji je bio prisutan na svim konferencijama bio je ravnatelj Opće bolnice Varaždin, Damir Poljak. Kao i na kraju svake konferencije, kako u prvom, tako i u posljednjem valu, članovi Stožera odgovarali su na pitanja medija, a same konferencije nisu imale vremensko ograničenje.

7.5. Intervju sa članovima Stožera civilne zaštite Varaždinske županije

Intervjui potrebni za ovaj istraživački rad provedeni su kod dva ispitanika. Oba ispitanika slažu se da njihova imena budu javno objavljena i smatraju da nema potrebe da intervju bude anonimn. Svaki intervju trajao je između dvadeset do trideset minuta, a provodio se uživo. Dakle, za potrebe ovog istraživačkog rada, ukupno je transkribirano dva intervjuja.

Intervju se sastoji od ukupno 18 pitanja, podijeljenih u 5 kategorija od kojih je prva „Stožer civilne zaštite Varaždinske županije“, druga „Pandemija COVID – 19 i rad Stožera civilne zaštite Varaždinske županije“, treća je „Stožer civilne zaštite i odnos s javnošću Varaždinske

županije“, četvrta „Međusobna suradnja Stožera civilne zaštite Varaždinske županije s lokalnim stožerima civilne zaštite i Nacionalnim stožerom civilne zaštite“ i posljednja, peta je „Rad Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u posljednjem valu pandemije COVID – 19“. Pitanja su bila unaprijed pripremljena, a nalaze se u popisu priloga ovog istraživačkog rada.

Budući da se oba ispitanika slažu da u ovom radu njihova imena budu objavljena, najprije će se predstaviti akteri. Prvi ispitanik bio je gospodin Mladen Smoljanec, ravnatelj Nastavnog zavoda za hitnu medicinu Varaždinske županije. Drugi ispitanik bio je gospodin Tomislav Jarmiće, pomoćnik pročelnika za komunalno gospodarstvo, drugostupanjski upravni postupak i civilnu zaštitu.

U prvoj je kategoriji pitanja, a koja se odnosila na sam status ispitanika u kriznom timu Stožera, ukupno imala 3 općenita potpitanja. Tako iz intervjua saznajemo da je gospodin Smoljanec član Stožera postao 2016. godine, nakon što je stupio na dužnost ravnatelja Nastavnog zavoda za hitnu medicinu Varaždinske županije. Gospodin Jarmiće član je stožera od početka 2010. godine. Jedno od potpitanja u ovoj kategoriji vezano je za (ne)postojanje Kriznog plana, specificirano za epidemiju/ pandemiju. Oba ispitanika potvrdila su da postoje planovi procjene rizika (vidi slika 1), no gospodin Jarmiće naveo je kako epidemije spadaju pod nadzor Kriznog stožera ministarstva zdravstva, a planski dokumenti prate standardni operativni postupak i Stožer civilne zaštite je, u slučaju izbijanja epidemije, pomoć ministarstvu u smislu zbrinjavanja, opskrbe, pomoć starijima i nemoćnima itd. Ipak, Jarmiće navodi kako tijekom pandemije COVID – 19 to i nije funkcioniralo jer u Hrvatskoj je na snazi „Zakon o zaštiti ljudske populacije od zaraznih bolesti“ i prema tom zakonu glavnu ulogu, u kriznoj situaciji izazvanoj pandemijom, ima Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Kako navodi Jarmiće, Hrvatski zavod za javno zdravstvo trebao je u samim počecima reagirati i pokrenuti postupak koji je određen za epidemije, no to se nije dogodilo i zbog toga je podignut Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske koji je bio više pripremljen. I gospodin Smoljanec i gospodin Jarmiće navode da je Stožer Varaždinske županije, prije pandemije, imao unaprijed određene sjednice koje se moraju održati kad nema izvanrednih situacija, a kad takva situacija nastupi, poput pandemije koronavirusa, sjednice se održavaju svakodnevno.

Druga kategorija pitanja odnosila se na rad županijskog Stožera tijekom prvog vala pandemije COVID – 19, a sastoji se od 5 potpitanja, koja su vezana uz mjere koje su se tada donosile na razini Republike Hrvatske i jesu li one određivane isključivo prema preporuci Nacionalnog stožera ili je županijski Stožer imao slobode donositi mjere koje su vrijedile samo za područje Varaždinske županije.

I jedan i drugi ispitanik potvrdili su da su mjere bile donesene na preporuku Nacionalnog stožera te da su se donosile svakodnevno, ovisno o situaciji koja je tog dana bila na području

države. Gospodin Smoljanec uz to je naglasio kako su svi tada, u proljeće 2020. godine, učili u hodu, od svjetskih kriznih timova do državnih i županijski, budući da se malo toga znalo o samom virusu – načinu prenošenja, mutiranju, imunitetu itd. Oba ispitanika slažu se sa svim mjerama koje su tada donesene, smatrajući da je to tada bio jedini način da se spriječi širenje koronavirusa. Gospodin Jarmiće daje primjer virusa gripe koje u sezoni koronavirusa nije bilo baš zbog, kako navodi Jarmiće, društvene distance, smanjenog intenziteta druženja, nošenja maski itd., što govori u prilog da se na taj način može donekle spriječiti širenje nekog virusa. Što se tiče donošenja odluka vezanih za samu županiju, oba ispitanika potvrdila su da su imali mogućnost pripremanja mjera, odnosno odluka, koje su vrijedile samo na prostoru županije, a one su se donosile isto tako na dnevnoj bazi, ovisno o aktualnoj epidemiološkoj situaciji. Te je mjere moralo donijeti i potvrditi izvršno tijelo, odnosno župan, navodi Jarmiće.

Treća kategorija pitanja odnosi se na komunikaciju Stožera s javnošću, a sastoji se od 4 potpitanja koja se pak odnose na konferencije za novinare i općenitu reakciju javnosti. Prvi ispitanik, gospodin Smoljanec, kao ravnatelj Nastavnog zavoda za hitnu medicinu, sudjelovao je na konferencijama za novinare kao član Stožera, uz predsjednika/ predsjednicu Stožera. On također navodi da su nastupi na konferencijama bili unaprijed dogovoreni, da javnost nije nikad bila zakinuta za aktualne informacije koje je Stožer posjedovao i da nikad nisu javnosti komunicirali lažne informacije. Gospodin Jarmiće je sudjelovao na konferencijama, ali nije istupao za javnost te navodi da je na konferencijama uvijek istupao načelnik/načelnica Stožera, ravnatelj bolnice, Zavoda za javno zdravstvo i Nastavnog zavoda hitne medicine posebno iz razloga jer je medije ponajviše zanimalo aktualno epidemiološko stanje, mjere i postupanje s pacijentima. Analizirajući ovu skupinu pitanja, može se zaključiti da je Stožer koristio razne strategije prilikom kriznog komuniciranja s javnošću, a koje su se strategije i kada koristile, ovisi o situaciji i razlogu sazivanja konferencije uopće.

Četvrta kategorija pitanja odnosila se na suradnju Stožera Varaždinske županije s ostalim lokalnim stožerima i Nacionalnim stožerom, a sastoji se od dva potpitanja. Oba ispitanika, i gospodin Smoljanec i gospodin Jarmiće, apsolutno se slažu da je komunikacija i odnos među članovima varaždinskog Stožera bio i ostao izuzetno dobar, a isto je takav bio i odnos s ostalim lokalnim stožerima.

Peta, posljednja kategorija pitanja, odnosi se na rad Stožera u posljednjem valu pandemije COVID – 19, a sastoji se od 5 potpitanja, vezanih za način rada trenutno, kad je većina mjera popustila i smatraju li ispitanici da su sad više spremni na neku novu pandemiju, kad bi se ona dogodila, odnosno, jesu li iz ovog što naučili. Oba ispitanika navode da Stožer i dalje obavlja sjednice koje se nalaze na njihovom redovnom programu te da je pandemija samo dio njihovog programa. Isto tako, oba ispitanika smatraju, da je u našoj budućnosti, posebno radi svjetskog

transporta, epidemija nekih drugi bolesti, u potpunosti moguća, no gospodin Smoljanec ističe da „bi sad već imali iskustva i šprance po kojima bi mogli postupati u slučaju da se to dogodi“ (Intervju 1, 2022 : 3).

8. Zaključak

Pandemija COVID – 19 iz temelja je promijenila način života ljudi u cijelom svijetu. Nije bilo države koja se nije morala nositi s krizom izazvanom širenjem spomenutog virusa, a na primjeru Stožera civilne zaštite Varaždinske županije analiziralo se kako se odvijala lokalna krizna komunikacija u tom periodu. Za istraživački rad koristila se analiza sadržaja kombinirana s kvalitativnim polustrukturiranim intervjuom pomoću čega su se željele potvrditi hipoteze iznesene na samom početku rada.

Analizirajući izneseno, proizlazi da su konferencije za novinare korištene kao glavni alat Stožera civilne zaštite Varaždinske županije. Ovim načinom komuniciranja s javnostima, putem raznih strategija, pokušalo se doprijeti do javnosti i na taj način utjecati na njeno ponašanje. Shodno tome, može se zaključiti da je prva hipoteza, koja je predstavljena u ovom istraživačkom radu potvrđena – Stožer civilne zaštite Varaždinske županije koristio je konferencije za medije kao glavni alat krizne komunikacije s javnostima u prvom i u posljednjem valu pandemije koronavirusa. Prema podacima dobivenim istraživanjem dostupnih konferencija za novinare, ova je hipoteza, dakle, potvrđena.

Kvalitativna analiza sadržaja također je potvrdila korištenje reaktivnih strategija kriznog komunikacijskog tima, no spoznalo se kako Varaždinska županija nema pripremljen krizni komunikacijski plan koji bi uvelike pomogao u prenošenju ključnih informacija ciljanoj javnosti.

S druge strane, polustrukturirani intervju dodatno je potvrdio tezu korištenja proaktivnih i reaktivnih strategija, budući da su oba ispitanika posebno napomenula kako su konferencije za novinare bile striktno planirane i za koje se unaprijed dogovaralo koje će to ključne poruke biti prenesene javnosti i tko će tu istu javnost informirati. Proaktivne i reaktivne strategije izmjenjivale su se ovisno o okolnostima trenutne situacije.

Treća hipoteza koja se željela potvrditi u radu jest ta da je u prvom valu pandemije (ožujak – lipanj 2020. godine) konferencija za medije bilo više u odnosu na posljednji val (studeni 2021. – veljača 2022.). Uspoređujući broj konferencija za novinare održanih u oba perioda i ova je hipoteza potvrđena statističkim podacima, a dodatno je potvrđena u provedenim intervjuima gdje su i sami akteri zaključili da je mnogo novih komponenata radi kojih se konferencije više ne provode toliko često, neovisno o velikom povećanju broja novih zaraženih pacijenata. Neki od razloga su ti da je pronađeno cjepivo protiv bolesti COVID – 19, pa je samim time velik broj građana procijepljen, mnogo ljudi je preboljelo virus i stvorilo određenu zaštitu, a i mutacija koronavirusa koja je prevladala u Hrvatsku (ali i svijetu) za većinu izaziva blaže simptome u odnosu na prijašnje varijante.

U ovome su istraživačkom radu prikazane odrednice komunikacije strategije Stožera civilne zaštite Varaždinske županije tijekom prvog i posljednjeg vala pandemije COVID – 19, no analizirani podaci prikupljeni su dvije godine nakon početka krizne situacije što je ograničavajući faktor ovog istraživanja. Također, analizirano je 17 konferencija za medije budući da ostale konferencije, a o njima nema podataka, nisu dostupne. Intervju je proveden na svega dva ispitanika, no neovisno o tome, dobiveni su kvalitetni podaci.

Ipak, može se zaključiti kako ovaj rad nudi deskriptivni opis krizne situacije koja je predmet istraživanja mnogih pa tako može poslužiti kao polazište za sveobuhvatno istraživanje Stožera civilne zaštite Varaždinske županije koje će uključivati cijeli period COVID – 19 krize i ostale komunikacijske alate kojima se Stožer služio.

Literatura:

- Avakumović, J. (2010) Komuniciranje u kriznim situacijama. Kruševac: Međunarodna naučna konferencija.
- Benzinović, M. (2021) Analiza načina medijskog izvještavanja hrvatskih internetskih portala o koronavirusu. Stručni rad. Zagreb: Sveučilište VERN.
- Burnham, Peter i dr. (2006) Metode istraživanja politike. Zagreb: Fakultet političkih znanosti.
- Bulajić, M. (2010) Krizno komuniciranje, *MEDIX*, 87/88, str. 87-89
- Cutlip, Scott M. (2003) Odnosi s javnošću. Zagreb: Mate.
- Cutlip & Center's (2010) Učinkoviti odnosi s javnošću. Zagreb: Mate.
- Coombs, T. (2006) Code red in the boardroom: Crisis management as organizational DNA, CN: Praeger, Westport.
- Coombs, T. (2012) Ongoing Crisis Communications. Los Angeles: Sage Publications.
- Fearn Banks, K. (2011) Crisis Communications: A Casebook Approach. New York: Routledge.
- Fink, S. (2002) Crisis Management: Planning for the Inevitable. Cincinnati: Authors Guild.
- Grbeša, Marijana (2020) Communicating COVID-19 Pandemic: Media Coverage of the Headquarters and the Use of Persuasion Strategies in Croatia. *Anali Hrvatskog politološkog društva: časopis za politologiju*, 17(1), str: 57-78.
- Kedžo, Z. (2015) Povjerenje u medije i krizno komuniciranje: lokalni radio u izvanrednoj situaciji. Disertacija. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.
- Hrnjić Kuduzović, Z. (2016) Hipertekstualnost, multimedijalnost i interkativnost vijesti na bosanskohercegovačkim web portalima Klix.com i Nezavisne.com, *Medijski dijalozi*, 24 (1), str. 579-595.
- Jagodić Kuterovac (2021) Percepcija medijskog izvještavanja o pandemiji bolesti COVID – 19 i njezina povezanost s psihičkim zdravljem građana. U Mikac U, Mehulić J: 25. Dani Ramira i Zorana Bujasa: međunarodni psihologijski znanstveni skupa: knjiga sažetaka. Zagreb: Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Hrvatsko psihološko društvo, str. 66-67.
- Lamza - Posavec, V. (1995) Javno mnijenje – teorije i istraživanja. Zagreb: Alinea.
- Luecke, R. (2005) Upravljanje kriznim situacijama. Zagreb: Harvard Business Essentials i Zgombić i Partneri.
- Meyers, G. C., & Holusha, J. (1986) When it hits the fan: Managing the nine crisis of business. Boston: Houghton Mifflin.
- Mihalinić, Martina (2018) Upravljanje krizama i komuniciranje. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica.

- Miočić, I. (2017) Fleksibilnost studije slučaja: Prednost ili izazov za istraživače?, *Ljetopis socijalnog rada*, 25(2), str. 175-194.
- Novak, B. (2001) *Krizno komuniciranje*. Zagreb: Binoza Press.
- Osmanagić, Bedenik, N. (2003) *Kriza kao šansa: kroz poslovnu krizu do poslovnog uspjeha*. Zagreb: Školska knjiga.
- Prašović Gadžo, S. (2021) Komuniciranje vlade Federacije Bosne i Hercegovine tijekom pandemije COVID – 19, *South Eastern European Journal of Communication*, vol.3, str. 71-78.
- Seymour, M., Moore, S. (2000) *Effective Crisis Management: Worldwide Principles and Practice*. London: Cassell.
- Skoko, B. (2006) *Priručnik za razumijevanje odnosa s javnošću*. Zagreb: Millenium Promocija.
- Smith, R. D. (2009) *Strategic Planning for Public Relations*. New York: Routledge.
- Tench, R. i Yeomans, L. (2009) *Otkrivanje odnosa s javnošću*. Zagreb: HUOJ.
- Tkalac Verčić, A., Sinčić Čorić D., Pološki Vokić, N. (2011) *Priručnik za metodologiju istraživanja u društvenim znanostima*. Zagreb: MEP.
- Tomić, Z. (2008) *Odnosi s javnošću. Teorija i praksa*. Zagreb/ Sarajevo: Synopsis.
- Tomić, Z. (2013) *Teorije i modeli odnosa s javnošću*. Zagreb/Sarajevo: Synopsis.
- Tomić, Z. i Sapunar, J. (2006) *Krizno komuniciranje. Časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, 1, str. 298-310.

Internetski izvori:

- Hrvatska enciklopedija (2022) *Kriza*, raspoloživo na <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066>, pristupljeno: 24.4.2022.
- Varaždinske vijesti (2020) *Zbog koronavirusa Varaždinci navalili na brašno, šećer, ulje..* raspoloživo na: <https://www.varazdinske-vijesti.hr/aktualno/foto-panika-zbog-koronavirusa-varazdinci-navalili-na-brasno-secer-ulje-37822>, pristupljeno: 4.5.2022.
- eVaraždin (2020) *Na našem području jedan novozaraženi od jučer*, raspoloživo na: <https://evarazdin.hr/nasim-krajem/koronavirus-na-nasem-podrucju-jedan-novozarazeni-od-jučer-383701/>, pristupljeno 4.5.2022.
- Republika Hrvatska, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite (2020) *Priopćenja Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske*, raspoloživo na: https://civilna-zastita.gov.hr/priopcenja-stozera-civilne-zastite-republike-hrvatske/2247?fbclid=IwAR2FNJXSBah6_xs756mzh9IFH3JVBgQgToeqYfVkmk13VCeEvZyx0MOKBrE, pristupljeno: 27.4.2022.

Republika Hrvatska, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite (2020) Priopćenja Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, raspoloživo na: <https://civilnazastita.gov.hr/priopcenja-stozera-civilne-zastite-republike-hrvatske/2247>, pristupljeno: 3.5.2022.

24sata (2020) Djeca crtežima pokazuju da su članovi Stožera njihovi junaci, raspoloživo na: <https://miss7.24sata.hr/lifestyle/djeca-crtezima-pokazuju-da-su-clanovi-stozera-njihovi-junaci-berosev-i-bozinovicev-odgovor-je-nevjerojatno-dirljiv-29839>, pristupljeno: 29.4.2022.

Varaždinska županije (2020) Procjena rizika, raspoloživo na: <http://arhiva2.varazdinska-zupanija.hr/repository/public/upravna-tijela/gospodarstvo-eu/dokumenti/2020/procjena-rizika.pdf>, pristupljeno: 15.5.2022.

Hrvatska gospodarska komora (2020) Kontaktne informacije županijskog, gradskih i općinskog Stožera civilne zaštite Varaždinske županije, raspoloživo na: <https://www.hgk.hr/kontaktne-informacije-zupanijskog-gradskih-i-opcinskih-stozera-civilne-zastite-varazdinske-zupanije>, pristupljeno: 16.4.2022.

eVaraždin (2020) Tko je nekadašnji voditelj Baumaxa, a danas dožupan na prvoj crti obrane, raspoloživo na: [Tko je nekadašnji voditelj Baumaxa, a danas dožupan na prvoj crti obrane od virusa? \(evarazdin.hr\)](https://www.evarazdin.hr/tko-je-nekadašnji-voditelj-baumaxa-a-danas-dožupan-na-prvoj-crti-obrane-od-virusa/), pristupljeno: 17.5.2022.

Zakon o sustavu civilne zaštite Republike Hrvatske, NN 82/15, 118/18, 31/20, 20/21, raspoloživo na: <https://www.zakon.hr/z/809/Zakon-o-sustavu-civilne-za%C5%A1tite>, pristupljeno 7.5.2021.

Youtube.com (31.1.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=CQFngoAlSK8>, pristupljeno: 5.5.2022.

Youtube.com (25.2.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=KPFu8zlwDs>, pristupljeno: 5.5.2022.

Youtube.com (3.3.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=iUSntA6A_wc, pristupljeno: 5.5.2022.

Youtube.com (10.3.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=eWaW_8S-UKE, pristupljeno: 5.5.2022.

Youtube.com (13.3.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=-6EwEoVPRfI>, pristupljeno: 5.5.2022.

Youtube.com (17.3.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=EHa_ahdmk0s, pristupljeno: 6.5.2022.

Youtube.com (18.3.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=KqgJofsyxPI>, pristupljeno: 6.5.2022.

Youtube.com (21.3.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=VeC6eKP3oTo>, pristupljeno: 7.5.2022.

Youtube.com (22.3.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=VeC6eKP3oTo>, pristupljeno: 8.5.2022.

Youtube.com (23.3.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=jcNzQ5zLz9E>, pristupljeno: 14.5.2022.

Youtube.com (25.3.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=5_d0ep2qhfU, pristupljeno: 14.5.2022.

Youtube.com (9.4.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=kqR_mnZzm-Q, pristupljeno: 14.5.2022.

Youtube.com (21.4.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=D1bSiFpcOMs>, pristupljeno: 15.5.2022.

Youtube.com (8.5.2020.), raspoloživo na: https://www.youtube.com/watch?v=W-avv2_ct4E, pristupljeno: 15.5.2022.

Youtube.com (1.6.2020.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=5WK4qyBh7Oo>, pristupljeno: 15.5.2022.

Youtube.com (13.11.2021.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=6666UZncxuE>, pristupljeno: 16.5.2022.

Youtube.com (19.11.2021.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=79cKtga30PU>, pristupljeno: 16.5.2022.

Youtube.com (21.1.2022.), raspoloživo na: <https://www.youtube.com/watch?v=XBiTQYGuP0w>, pristupljeno: 17.5.2022.

Popis priloga

Popis priloga 1.

Pitanja za intervju

Poštovani,

Lijep pozdrav. Ponajprije bih se željela zahvaliti što ste pristali sudjelovati u ovom istraživanju te podijeliti svoje iskustvo rada u Stožeru civilne zaštite Varaždinske županije tijekom pandemije bolesti COVID 19. Moja tema diplomskog rada jest Krizno komuniciranje lokalnog stožera u zadnjem valu pandemije COVID 19.

Moram napomenuti da se intervju snima, a ukoliko želite, radi zaštite podataka, ovaj intervju će biti u potpunosti anonimn. Također, ukoliko želite, u diplomskom radu mogu biti objavljeni Vaši podaci.

Stožer civilne zaštite Varaždinske županije

1. Kada ste postali članom Stožera? Kakav je Vaš status u kriznom timu Stožera?
2. Ukoliko ste bili član prije, jeste li imali pripremljen plan vezan za epidemije raznih bolesti i koliko Vas je epidemija koronavirusa iznenadila?
3. Kako je općenito organiziran način rada Stožera? Kako je bilo sada u vrijeme pandemije, pretpostavljam da ste bili zatrpani poslom. Jeste li imali sjednice svakog dana?

Pandemija COVID – 19 i rad Stožera civilne zaštite Varaždinske županije

4. U prvom valu nitko nije mogao zamisliti da će pandemija toliko potrajati. Jeste li upute koje ste tada prenosili građanima dobivali isključivo od ministarstva zdravstva i unutarnjih poslova, odnosno Nacionalnog stožera ili ste imali i neke slobode donijeti mjere koje su važile isključivo za našu županiju? Ukoliko da, sjećate li se možda koje su to mjere bile?
5. Jeste li se slagali sa svim mjerama koje su bile donesene?
6. Smatrate li da su mjere tada bile dovoljne ili je trebalo još nešto napraviti?
7. U proljeće 2020. godine uveden je *lockdown* u cijeloj Hrvatskoj, za kretanje su bile potrebne propusnice, mislite li da je to bilo nužno kako bi se spriječilo širenje virusa?
8. Smatrate li da su građani Varaždinske županije svojim ponašanjem pridonijeli sprečavanju od koronavirusa?

Stožer civilne zaštite i odnos s javnošću Varaždinske županije

9. Mislite li da su se građani više pridržavali svih mjera u prvom valu epidemije, dakle na proljeće 2020. godine, nego sada? Ako da, zašto?
10. U zadnjem valu, od studenog 2021. Varaždinska županija je imala velik broj zaraženih, ali mjere nisu bile tako restriktivne kao u prvom valu. Zašto?
11. Jeste li sudjelovali na konferencijama za medije? Ukoliko jeste, jeste li sudjelovali svaki put ili samo u pojedinim situacijama? Kada ste sudjelovali?
12. Biste li nešto promijenili u komuniciranju s građanima Varaždinske županije? Ako da, što? Smatrate li je javnost bila o svemu dobro i pravovremeno obavještena?

Međusobna suradnja Stožera civilne zaštite Varaždinske županije s lokalnim stožerima civilne zaštite i Nacionalnim stožerom civilne zaštite

13. Kakva je Vaša suradnja s ostalim članovima Stožera civilne zaštite Varaždinske županije?
14. Kako ocjenjujete suradnju sa Stožerom civilne zaštite Republike Hrvatske, a kako sa susjednim jedinicama lokalne samouprave?

Rad Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u posljednjem valu pandemije COVID – 19

15. Koji period u ove posljednje dvije godine je za Vas osobno bio najteži, kada je situacija s koronom bila najgora?
16. Mjere su popustile, smatrate li da pandemija jenjava? Kakav je način rada Stožera sada, kad praktički više ni nema mjera, sastajete se i dalje redovno kao u samim počecima pandemije ili u vrijeme kad je kružila delta varijanta virusa?
17. Imate li kakve preporuke za daljnje postupanje, biste li nešto napravili drugačije u budućnosti, ako se ovako nešto ponovno pojavi?
18. Smatrate li da je u nekoj bližoj budućnosti izgledna ponovna pojava ovakve vrste pandemije?
19. I za kraj, imate li nešto za dodati, a što Vas nisam pitala?

Hvala Vam na sudjelovanju!

Popis priloga 2.

Tablice:

Tablica 1: Priopćenja za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, izvor:

<https://civilna-zastita.gov.hr/priopcenja-stozera-civilne-zastite-republike-hrvatske/2247>,
izradila: autorica 20

Tablica 2: Broj konferencija održanih po određenim fazama, izradila: autorica.....	33
Tablica 3: Glavni komunikatori za konferenciji za novinare u posljednjem valu pandemije koronavirusa, izradila: autorica.....	36
Tablica 4: Broj zaraženih pacijenata i broj konferencija za novinare u oba uspoređivana perioda, izradila: autorica.....	37
Tablica 5: Analiza konferencije za novinare 13. studenog 2021. godine po 5C modelu, izradila: autorica.....	39
Tablica 6: Analiza konferencije za novinare 19. studenog 2021. godine po 5C modelu, izradila: autorica.....	39
Tablica 7: Analiza konferencije za novinare 21. siječnja 2022. godine po 5C modelu, izradila: autorica.....	40

Grafikoni:

Grafikon 1: Povod za konferencije za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju ožujak – lipanj 2020. godine, izradila: autorica.....	33
Grafikon 2: Lokacije održavanja konferencija za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju ožujak – lipanj 2020. godine, izradila: autorica.....	34
Grafikon 3: Komunikatori u kriznom komunikacijskom timu Stožera civilne zaštite Varaždinske županije na konferencijama za novinare u razdoblju od ožujka do lipnja 2020. godine, izradila: autorica.....	35
Grafikon 4: Prisutnost drugih stručnih članova Stožera civilne zaštite Varaždinske županije na konferencijama za novinare u razdoblju od ožujka do lipnja 2020., izradila: autorica.....	35
Grafikon 5: Lokacije održavanja konferencija za novinare Stožera civilne zaštite Varaždinske županije u razdoblju studeni 2021. – veljača 2022., izradila: autorica.....	36

Slike:

Slika 1: Krizni komunikacijski plan, izradila: autorica prema Fearn- Banks (Fearn – Banks, 2009 : 6).....	12
Slika 2: Komunikacijski alati, izvor: Novak, B. (2001.) Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima, Zagreb, Binoza Press, str. 166.....	16
Slika 3: Popis rizika i sudionika radne skupine u Varaždinskoj županiji, izvor: http://arhiva2.varazdinska-zupanija.hr/repository/public/upravna-tijela/gospodarstvo-eu/dokumenti/2020/procjena-rizika.pdf	22

Slika 4: Odnos broja konferencija i zaraženih pacijenata u oba vala pandemije COVID – 19, izradila: autorica.....	37
--	----

Popis prilog 3.

Bilješke:

¹ eng. World Health Organisation – Svjetska zdravstvena organizacija.	1
² Sustav e propusnica donesen je u Republici Hrvatskoj radi ograničavanja kretanja i putovanja koji nisu neophodni za funkcioniranje gospodarstva i društva u cjelini. Tako su hrvatski građani u dva perioda u vrijeme pandemije COVID – 19 bili ograničeni kretanjem, u prvom periodu kretanje bez propusnica bilo je moguće samo unutar jedinice lokalne samouprave, a u drugom periodu samo unutar županije u kojoj osoba ima prijavljeno prebivalište.	1
³ Nazvan po dr. Andriji Štamparu, hrvatskom liječniku koji je postavio principe javnog zdravstva primijenjene diljem svijeta.	17
⁴ Potvrda kojom se potvrđuje da je osoba testirana, cijepljena ili je preboljela COVID – 19.	28



Sveučilište
Sjever



SVEUČILIŠTE
SJEVER

**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, Anja Rutić (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog **diplomskog** (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Krizno komuniciranje lokalnog stožera u zadnjem valu epidemije COVID-19 (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

Anja Rutić
(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 istovrenih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Anja Rutić (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog **diplomskog** (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Krizno komuniciranje lokalnog stožera u zadnjem valu epidemije COVID-19 (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

Anja Rutić
(vlastoručni potpis)