

STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA PRIMJERU KRIZNOG DOGAĐAJA 11.9.2001. GODINE

Valentić, Iva

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:034721>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Iva Valentić

**STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA
PRIMJERU KRIZNOG DOGAĐAJA
11.9.2001. GODINE**

završni rad
na
specijalističkom diplomskom stručnom studiju

Zagreb, Siječanj, 2020.

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Specijalistički diplomski stručni studij marketinga i komunikacija

**STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA
PRIMJERU KRIZNOG DOGAĐAJA
11.9.2001. GODINE**

završni rad

MENTOR

Ime i prezime:
prof. Ksenija Žlof
Titula: dr.sc.

STUDENT

Iva Valentić

Zagreb, Siječanj, 2020.

SAŽETAK

U radu se analizira problematika rada koja se veže uz nespremnost američkog sustava kriznog upravljanja prilikom terorističkih napada iz 11. rujna 2001. Osim definiranja samog pojma komunikacije i kriznog komuniciranja, prikazuju se načini strategije komuniciranja koji su bili na razini improvizacije, a američke službe sigurnosti pokazale su nedjelotvornost i često davale kontradiktorne informacije. Komunikacijski obrazac nije postojao i to se jasno prikazuje u radu i daju konkretni primjeri. Na kraju rada daje se sveobuhvatan zaključak.

Ključne riječi: *komuniciranje, strategije, krizna komunikacija, 11.rujna, 2001., terorizam*

ABSTRACT

The paper analyzes the work related to the unpreparedness of the US crisis management system in the September 11, 2001 terrorist attacks. In addition to defining the very concept of communication and crisis communication, ways of communicating strategies that were at the level of improvisation are presented, and US security services have shown inefficiency and often provided contradictory information. There was no communication form and this is clearly shown in the paper and specific examples are given. A comprehensive conclusion is given at the end of the paper.

Keywords: *communication, strategies, crisis communication, September 11, 2001, terrorism*

IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA PRIMJERU KRIZNOG DOGAĐAJA 11.9.2001. GODINE izradio/la samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora

__prof. Ksenija Žlof_____.

Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan (navesti ime lektora za hrvatski i engleski jezik __prof. Ksenija Žlof i studentica Iva Valentić).

Izjavljujem i da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad

STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA PRIMJERU KRIZNOG DOGAĐAJA
11.9.2001. GODINE

(naslov rada)

u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Poslovnog veleučilišta Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15).

Ime i prezime studenta:

**Iva
Valentić**

OIB: **83136201416**

(potpis)

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Problem i predmet rada	1
1.2. Svrha i cilj istraživanja	2
1.3. Metoda izrade rada	2
1.4. Sadržaj i struktura rada	2
2. GLAVNE ZNAČAJKE KOMUNICIRANJA	3
2.1. Definicija komunikacije	3
2.2. Vrste komunikacija i njezini modeli	5
2.3. Značajke i funkcije komunikacije	9
2.4. Komunikacijska strategija	11
3. KRIZNO KOMUNICIRANJE	14
3.1. Pojmovno određenje krize i kriznog komuniciranja	14
3.2. Faze i strategije kriznog komuniciranja	15
3.3. Komunikacijski alati u krizi i odnosi s javnošću	17
4. STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA PRIMJERU DOGAĐAJA NA DAN 11.RUJNA 2001.	23
4.1. Globalni terorizam kao generator kriznih situacija	23
4.2. Samoubilački terorizam – najčešće korišteni oblik terorizma današnjice	28
4.3. Strategija komunikacije tijekom napada 11. rujna 2001.	33
4.3.1. <i>Nespремnost američkog sustava kriznog upravljanja</i>	33
4.3.2. <i>Reakcija medija i interpretacija krize</i>	35
4.3.3. <i>Krizno komuniciranje visokih dužnosnika SAD-a</i>	40
5. ZAKLJUČAK	49
POPIS LITERATURE	50
POPIS SLIKA I TABLICA	52

1. UVOD

Današnji oblik modernog terorizma koristi sve raspoložive načine i metode kako bi ostvario svoje ciljeve. Prije svega, tu se radi o terorističkim akcijama podmetanja eksplozivnih naprava, prijetnji u smislu zadržavanja taoca, otmica zrakoplova ili nenadanog oružanog napada na civile. Teroristi na taj način žele poslati poruku državama kako bi se njihovo djelovanje shvatilo ozbiljno dok su pojedinci, odnosno građani u većini slučajeva samo kolateralne žrtve. Sve to dovodi do kriznih situacija, prijetnji, neizvjesnosti, ugroženosti, nesigurnosti i straha. Važno je u početku razvoja krizne situacije koja je uzrokovana terorističkim činom napraviti kvalitetnu strategiju komuniciranja kako bi se umirila javnost i dale jasne smjernice što dalje činiti i kako se postaviti prema teroristima. Događaj iz 11. rujna 2001. i rušenje nebodera u New Yorku pokazalo je kako je SAD poprilično nespremno dočekao teroristički napad u pogledu kriznog upravljanja. Šok i nevjerica koji su zavladao diljem SAD-a otkrio je poprilične slabosti i nedostatke u razvoju kvalitetne komunikacijske strategije u toj kriznoj situaciji. Zanimljiv je podatak kako su i sami Amerikanci prilikom analize krizne situacije optužili glavne obavještajne i sigurnosne institucije da nisu reagirali na adekvatan način te da je zakazao sustav kriznog komuniciranja. Sve to je dovelo do toga da su u SAD-u odlučili redefiniirati sustav kriznog upravljanja i općenito komuniciranja za vrijeme krize.

1.1. Problem i predmet rada

Problematika rada očituje se u nespremnosti američkog sustava kriznog upravljanja prilikom terorističkih napada iz 11. rujna 2001. Strategija komuniciranja bila je svedena gotovo na čistu improvizaciju, informacije su bile kontradiktorne i otkrile nedjelotvornost američkih sigurnosnih institucija koje su zakazale sa pravodobnim informiranjem javnosti. Nije postojao jasan komunikacijski obrazac kojim se umirili građani i situacija dovela pod kontrolu. Predmet rada je krizna komunikacija za vrijeme terorističkog napada 11. rujna 2001. godine.

1.2. Svrha i cilj istraživanja

Svrha i cilj istraživanja je ukazati na činjenicu kako globalni terorizam postaje generator kriznih situacija te da je potrebna kvalitetna komunikacijska strategija kako bi se spriječio informativni kaos i širenje dezinformacija. Osim definiranja samog pojma komunikacije i kriznog komuniciranja, cilj rada je obrazložiti i prikazati na koji se način odvijala komunikacijska strategija 11. rujna 2001. i zašto je zakazao američki sustav kriznog upravljanja. Cilj rada je prikazati i analizirati strategiju komunikacije na primjeru terorističkog čina od 11. rujna 2001.

1.3. Metoda izrade rada

Kako bi se što kvalitetnije istražila problematika rada korišteni su različiti izvori podataka, od stručnih knjiga do internet stranica područja komunikacijskih vještina. Pri prezentaciji podataka korištene su metode analize, sinteze i deskripcije. Metoda deskripcije koristi se za jednostavno opisivanje činjenica u teoretskom dijelu rada.

1.4. Sadržaj i struktura rada

Ovaj rad čini pet međusobno povezanih poglavlja. Rad započinje uvodom koji je raščlanjen na predmet i problem rada, svrhu i cilj istraživanja, metode izrade rada te sadržaj i strukturu rada. Druga se cjelina odnosi na glavne značajke komuniciranja, dok treće poglavlje prikazuje pojmovno određenje krize i karakteristike kriznog komuniciranja. Četvrto poglavlje analizira strategiju komunikacije na primjeru terorističkog čina koji se dogodio 11. rujna 2001. u SAD-u, u gradu New York. Na kraju rada daje se sveobuhvatan zaključak.

2. GLAVNE ZNAČAJKE KOMUNICIRANJA

Komunikacija je kompleksna aktivnost i stoga danas nema jednoznačne definicije koja bi objedinjavala sve njezine fenomene i koju bi prihvatili svi koji se njome znanstveno ili praktično bave (Tatković i sur., 2016:3). Pitanje što je komunikacija teško je i kontroverzno. Prema autorici, riječ je o povezanome procesu stvaranja i interpretacije poruka koji izaziva odgovor.

2.1. Definicija komunikacije

U Rječniku hrvatskoga jezika (Anić, 1991) pojam „komunikacija“ označava pružanje i primanje informacija (usmena, pismena), a pridjev „komunikativan“ označava onoga koji se lako ophodi s ljudima, koji je pristupačan, otvoren, razgovorljiv, lako shvatljiv, razumljiv, dostupan. „Komunicirati“ znači biti u vezi, ophoditi se, održavati, uspostavljati, vršiti komunikaciju. Inače, pojam „komunikacija“ potječe od latinskoga glagola „communicare“ što znači učiniti zajedničkim, priopćiti. Komunikacija je složena ljudska djelatnost koja je u osnovi ljudskoga djelovanja i odnosa među ljudima, komunikacija je proces emitiranja i primanja znakova koji imaju određeno značenje; predstavlja razmjenu poruka između jedne ili više osoba kao osnovne potrebe ljudskoga življenja (Tatković i sur., 2016:3-4).

Znanstvena i stručna razmatranja komunikacije (pedagoška i psihološka) potvrđuju da je komunikacija jedno od najsloženijih i najzanimljivijih područja koje postoji. To je predmet međusobnoga djelovanja i ponašanja ljudi (Weaver, prema Čerepinko, 2012), preduvjet dobre suradnje i razumijevanja jer izravno utječe na međuljudske odnose, odnose ljudi u društvu i pojedinca s društvom. Stoga komunikacija nije samo vještina uspostavljanja odnosa već i preduvjet izgradnje socijalne kompetencije i integracije jedinice u društveno okruženje. Ona je iznimno značajna za razvoj čovjeka - to je razlog da se čovjeka smatra komunikacijskim bićem (*homo communicator*) ili bićem komunikacije. Komunikacija je središnji fenomen našega vremena pa iako je pretpovijesna čovjekova aktivnost, ona i danas, na početku trećega milenija, ostaje univerzalno sredstvo u svim aktivnostima civilizacije, podložno različitim interpretacijama i pristupima, naglašavaju Tatković i sur. (2016:4).

Tatković i sur. (2016) navode kako Jukić i Nadrljanski (2015) daju pregled sadržaja koje komunikologija obuhvaća, opisujući svaki od njih. Ističu da komunikologija obuhvaća: (Tatković i sur., 2016:3-5)

1. Interpersonalno komuniciranje koje se odnosi na izučavanje komunikativne interakcije međuljudskih odnosa i veza, ulogu verbalnih i neverbalnih poruka, vještinu uvjeravanja, interpersonalne sukobe, privlačnost govornika, strah od komuniciranja, održavanje osobnih veza i sl.

2. Komuniciranje u malim grupama obuhvaća komuniciranje između tri i više osoba, sastav grupe, grupnu koheziju i potencijalne sukobe u grupi, kao i njihovo rješavanje, vodstvo u grupi i sl.

3. Jezik i kodove značenja koji se odnose na tematizaciju verbalnim i neverbalnim znakovima i njihovu interpretaciju, prijenos, oblikovanje i sl.

4. Organizacijsko komuniciranje koje se odnosi na poslovno interpersonalno komuniciranje između različitih organizacija, radnih skupina, rješavanje poslovnih problema različitim komunikacijskim putevima i sl.

5. Javno komuniciranje koje se odnosi na komuniciranje u javnim forumima kroz rasprave i argumentiranja, na političko i na odgojno-obrazovno komuniciranje.

6. Masovno komuniciranje koje, za razliku od prethodnih vrsta, uključuje komuniciranje raznovrsnim medijima, npr. radijom, televizijom, tiskom, filmom, internetom, novinama, reklamama, javnim mnijenjima, odnosima s javnošću.

7. Intrapersonalne oblike komunikacije koji se odnose na komunikaciju sa samim sobom u kojoj je osoba pošiljatelj i primatelj poruke. Obuhvaća procese razmišljanja, rješavanja osobnih problema, pisanje dnevnika i sl.

8. Ekstrapersonalne komunikacije koje obuhvaćaju komunikaciju koja predstavlja odnos čovjeka i stroja, ili među strojevima bez čovjeka).

Temeljni je proces komunikacije stvaranje odnosa, odnosno stvaranje raznovrsnih socijalnih interakcija. Kvaliteta odnosa direktno utječe i na kvalitetu komunikacije. Kako ljudi međusobno komuniciraju putem poruka važno je odrediti što su poruke. „Sve poruke sastoje se od nizova simbola. Simboli su riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti, uporabljivi stoga što se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja ili osjećaja na koje se ti simboli odnose“ (Pletenac, 2013, prema Reardon, 1998:15).

U svakodnevnom poslovnom životu također komuniciramo putem poruka. Suvremeni uvjeti poslovanja zahtijevaju nova „pravila igre“, koja podrazumijevaju razvijanje kvalitetnih poslovnih odnosa i razvoja kvalitetne i učinkovite komunikacije. Komunikacija je nešto tako jednostavno, a u isto vrijeme tako složeno da je nemoguće definirati ju jednostavnim riječima, mišljenja je Chapman (2003:41). Komunikacija je prijenos informacija od pošiljatelja k primatelju uz uvjet da primatelj razumije informaciju što predstavlja osnovu komunikacijskog procesa. Kao sredstvo modificiranja ponašanja, provođenja promjena, postizanja proizvodnosti informacija i ostvarenja ciljeva prijenos informacija je apsolutno nužan bilo kojem području djelovanja (Garača, Kadlec, 2011).

2.2. Vrste komunikacija i njezini modeli

U komunikaciji je moguće razlikovati tri elementa: znak ili simbol, označeno i značenje. Znak i simbol su sredstva koja povezuju označeno i značenje. Znakovi mogu biti verbalni i neverbalni (Tatković i sur., 2016:14).

Verbalni su: (Tatković i sur., 2016:14)

1. akustički (govor, akustički signali i glasovi),
2. vizualni (pismo, vizualni simboli, znanstveni jezik, umjetnički jezici).

Neverbalni su: (Tatković i sur., 2016:14)

1. vizualni (slika, pogled, prostor),
2. akustični (raznovrsni zvukovi, buka, šumovi).

Označeno obuhvaća: (Tatković i sur., 2016:14)

- tvarnu okolinu (sunce, glasovir, konj, mačka),
- ideje, pojmove, koncepte, spoznaje i sl. (energija, brzina, jednadžba),
- vjerovanja, stavove, vrednovanja (nadnaravno, pravedno, istinito, koherentno),
- osjećaje (sreća, tuga, strah, gađenje, iznenađenje).

Neverbalna komunikacija uključuje i glasovne (ali ne verbalne) i neglasovne aspekte ponašanja koje se odvija u interakciji dviju ili više osoba. Verbalnom se komunikacijom bolje prenose logičke i apstraktne ideje, a neverbalnom emocionalna stanja. Ona regulira i osnova je ljudske interakcije, tvrde Tatković i sur., (2016:16).

Verbalna komunikacija se odvija pomoću jezika, govornoga i pisanoga, a neverbalna se odnosi na geste držanje tijela, izraz lica, pogled, vanjski izgled, vlastiti prostor, odnosno sve što nije riječ. Verbalna i neverbalna komunikacija međusobno se razlikuju, ali imaju i sličnosti koje se odnose na stupanj strukturiranosti i stupanj kontrole osobe nad vlastitom komunikacijom (Tatković i sur., 2016:14, prema Lučanin, Despot Lučanin, 2010).

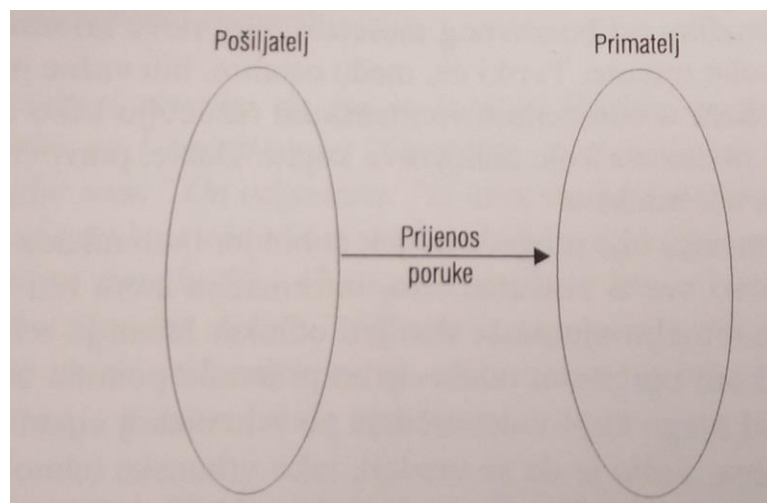
Neverbalna se komunikacija u ljudskoj zajednici razvila prije verbalne. Njome su se ljudi sporazumijevali koristeći se gestama, mimikom, stavom tijela, pokretima i neartikuliranim oblicima glasanja. Nakon neverbalne komunikacije javlja se verbalna koja postaje sve složenija. Danas, prema istraživanjima, neverbalna komunikacija nosi oko 70% poruke, stoga je važno i na nju obratiti pozornost prilikom komunikacije. Posebno važnu ulogu ima praćenje facijalne ekspresije (mišića oko usta i očiju, pokreti obrva i kapaka, usmjeravanje pogleda, širenje zjenica i drugo). Neverbalna komunikacija omogućuje bolje razumijevanje govora i misli sugovornika (Tatković i sur., 2016:19).

Verbalna se komunikacija može definirati kao stvarno izgovorene riječi, a neverbalna komunikacija sve drugo što se događa te uključuje i glasovno neglasovno ponašanje. Glasovno se ponašanje odnosi na različite aspekte govora (paraverbalna komunikacija), kao što su intonacija, visina, brzina i oklijevanje, dok neglasovno ponašanje uključuje sve druge oblike komunikativnoga ponašanja koje ne uključuje govor (Tatković i sur., 2016:21, prema Pennington, 2008).

Verbalna je komunikacija u formi jezika pogodnija za prenošenje logičkih i apstraktnih ideja, dok se neverbalna smatra boljom za prenošenje emocija, vrste odnosa koji postoje između dvoje ljudi i reguliranje/manipuliranje međuljudskom interakcijom. Opisana funkcionalna razlika je od velikoga značaja, ali se ne može doslovno primjenjivati jer ljudi često iznose svoje osjećaje i govore o vrsti veze koju imaju s drugom osobom. Treba također napomenuti da se djelotvorna komunikacija ostvaruje i u odsutnosti sugovornika ili s malo neverbalne podrške što je slučaj pri telefonskome razgovoru i u pisanome izražavanju. Verbalna se komunikacija odvija pomoću jezika, govornoga i pisanoga. Ona podrazumijeva stvarne riječi koje se koriste pri razgovoru (Tatković i sur., 2016:21, prema Brajša, 2000). Verbalnu komunikaciju pojedini autori nazivaju usmenom komunikacijom i dijele je na formalni razgovor, formalne diskusije u grupi, neformalni razgovor, neformalne mreže za širenje glasine (Tatković i sur., 2016:21, prema Pejić Bach, Jaković, 2014).

Komunikacija je proces i kao sve procese može se učinkovito oblikovati. Postoji mnogo oblika komunikacije, no svaki od proizlazi iz osnovnog modela komunikacije (Slika 1.) u kojem pošiljatelj prenosi poruku primatelju. Slika 1. prikazuje model jednosmjerne komunikacije i predstavlja prvi element komunikacijskog procesa. Međutim komunikacija ne obuhvaća samo pošiljatelja (Rouse, Rouse, 2005:42).

Slika 1. – Jednostavan komunikacijski model

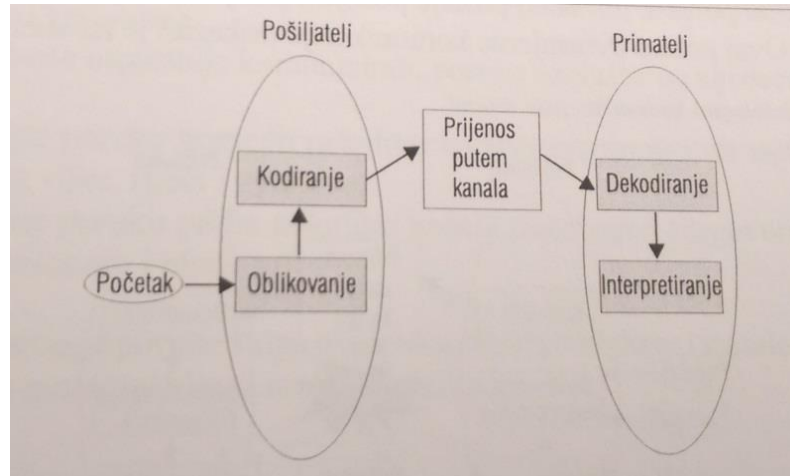


Izvor: Rouse, M., Rouse, S. (2005) Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2015., str. 42

Kodiranje je oblikovanje misli u govorne ili pisane riječi. Riječi su, dakle, primjer koda na koji se kodiraju misli. Misli i ideje moraju imati neki kodirani oblik kako bi postale prenosive poruke. Ove se kodirane poruke (naprimjer, riječi koje su kodovi ili simboli za misli) zatim prenose do primatelja glasovno, putem pisma, e-maila ili nekog drugog kanala. U komunikacijskom procesu ključno je prenošenje poruke od pošiljatelja do primatelja. Komunikacija ne postoji ako se ne odvija između dvije ili više osoba. Kako se poruka prenosi od pošiljatelja do primatelja? Poruke putuju kroz kanale. Kanal je određena tehnologija ili metoda pomoću koje se poruka prenosi do primatelja. Glavni komunikacijski kanali su pismo, e-mail, razgovor licem u lice, telefon, faks, novine, brošura, film, video, radio, televizija, web stranica i plakat. Medij ili kod se odnosi na način na koji je poruka kodirana. Ono što većina ljudi zove medijem, komunikacijski teoretičari smatraju kanalom (Rouse, Rouse, 2005:43).

Kada poruka stigne do primatelja, on ju treba razumjeti, a razumjeti će ju kada je treba dekodirati (Slika 2.).

Slika 2. – Komunikacijski model



Izvor: Rouse, M., Rouse, S. (2005) Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2015., str. 43

Dekodiranje je interpretiranje kodirane poruke pri čemu se simbolima pripisuje i iz njih izlučuje smisao kako bi poruka postala smisljena. Povratna informacija je reakcija primatelja. Šum je sve što prekida ili iskrivljava poruku (Rouse, Rouse, 2005:44-45).

2.3. Značajke i funkcije komunikacije

Komuniciranjem uvijek prenosimo obavijesti o nama samima: našim intelektualnim, našim emocionalnim i našim socijalnim/društvenim osobinama, stavovima i uvjerenjima. Reardon (1998) navodi šest osnovnih značajki ljudske komunikacije: (Tatković i sur., 2016:9)

1. Ljudi komuniciraju iz različitih razloga: radi zabave; da bi ostavili dojam na druge; da bi pokazali srdačnost i prijateljstvo; radi dobivanja neke informacije; da bi nekoga u nešto uvjerali; iz puke pristojnosti; da bi smanjili nelagodu od šutnje; da bi održali ili uspostavili odnose; da bi podučili ili nešto naučili; da bi pokazali socijabilnost itd.

2. Komuniciranje rezultira namjernim ili nenamjernim učincima: rečeno ne mora uvijek biti adekvatno shvaćeno.

3. Komunikacija je najčešće obostrana: ona može biti istovremena ili naizmjenična (osim uz primjenu medija, gdje ne mora biti istovremena: e-poruke, mobilne poruke i slično.

4. Komuniciranje uključuje najmanje dvije osobe koje jedna na drugu utječu u nejednakoj mjeri: važna je interpretacija osoba uključenih u komunikaciju. Komunikatori zajednički stvaraju značenje poruke, stoga su moguće pogreške u razumijevanju poruke. Komunikacija „mijenja“ govornika i slušatelja.

5. Komunikacija se dogodila i onda kada nije bila uspješna: i šutnja je komunikacija; važno je povratno djelovanje poruke; svoje misli/poruke iskazujemo i verbalno i neverbalno; komunikacija uključuje vizualne metode, kao što su znakovni jezik, auditorne, kao što su glas i glazba te fizikalne, kao što je dodir.

6. Komuniciranje uključuje uporabu simbola: simboli su: riječi, geste, slike, zvukovi, pokreti itd.; komuniciranje je uspješnije ako su simboli ujednačeni; međutim, ljudi istim simbolima pridaju različito značenje što dovodi do problema do šuma u komunikaciji (Tatković i sur., 2016:9-10).

Autori Windahl, Signitzer i Olson (1992) ističu četiri različite funkcije komunikacije (Slika 3.) koje navode Thunberg i dr.: (Tafra-Vlahović, 2012:29)

1. ekspresivna funkcija: ljudi sami stvaraju i prepoznaju,
2. društvena funkcija: stvaranje osjećaja zajednice,
3. informativna funkcija: dijeljenje informacija radi povećanja znanja,
4. kontrolna funkcija aktiviranja: ljudi komuniciraju kako bi zajednički djelovali, mijenjali svoj okoliš i poboljšali situaciju sebi i drugima.

Slika 3. – Četiri različite funkcije komunikacije



Izvor: Jurković, Z. Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije, Ekonomski vjesnik, Vol. XXV, No. 2, 2012., prema Robbins, P. S., Judge, A. T.: Organizacijsko ponašanje, 12. izdanje, Mate d.o.o., Zagreb, 2009., str. 368-369.

Ciljevi komunikacije su sljedeći: (psihologija.ffzg.unizg.hr/uploads/3a/e1/.../1-tjedan-15_16web.pptx (01.07.2019.))

1. Otkrivanje - otkrivamo informacije o sebi, učimo o sebi i drugima, saznajemo nove informacije – o stvarima, ljudima i događajima.
2. Uspostavljanje odnosa - uspostavljanje odnosa, održavanje odnosa, prekid odnosa.

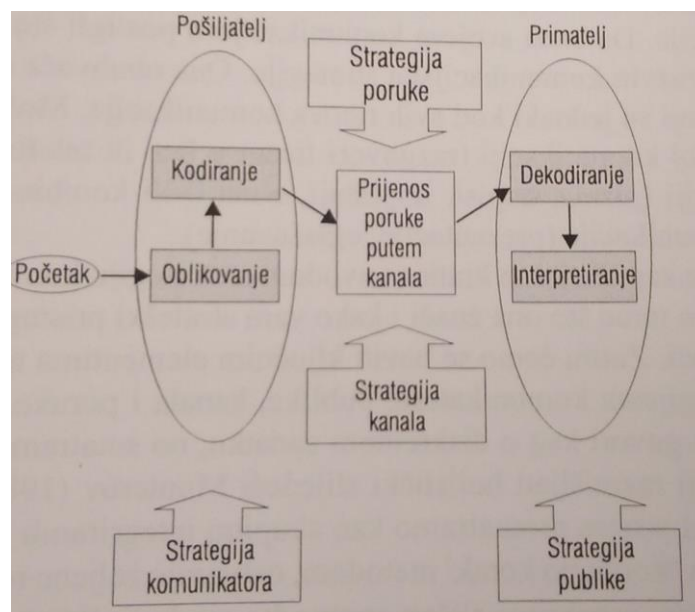
3. Pomaganje - davanje konstruktivne kritike, izražavanje empatije, rješavanje problema.
4. Uvjeravanje - jedan od najčešćih ciljeva komunikacije, svakodnevno pokušavamo promijeniti ponašanja i stavove drugih.
5. Zabava - pričanje viceva, gledanje komedija, prepričavanje zanimljivih priča, tračanje, uključuje motive ka ugodu i opuštanju, omogućava opuštanje i bijeg od svakodnevnih briga i pritisaka.

2.4. Komunikacijska strategija

Četiri su temeljna elementa uspješne strategije komuniciranja (Slika 4.): (Rouse, Rouse, 2005:89)

1. strategija komunikatora,
2. strategija publike,
3. strategija kanala,
4. strategija poruke.

Slika 4. – Strategija komuniciranja



Izvor: Rouse, M., Rouse, S. (2005) Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2015., str. 88
Strategija komunikatora

Kada se planira bilo kakva komunikacija, prva stvar koju treba učiniti je razmisliti o svrsi zadatka. Kada se zna koji je cilj, lakše će se odlučiti koji pristup treba preuzeti. Svi komunikacijski zadaci obuhvaćaju dvije vrste ciljeva: (Rouse, Rouse, 2005:90)

1. općenite ciljeve,
2. specifične ciljeve.

Općeniti ciljevi su razlozi zbog kojih se odlučujemo komunicirati. Radi se o izravnim izjavama o tome što se želi postići ili koji se problem pokušava riješiti. Specifični ciljevi preciznije određuju općenitiji cilj. Radi se o koracima koje je moguće mjeriti i koji će se postići unutar određenog vremenskog razdoblja. Oni izražavaju što će se napraviti kako bi se postigao općeniti cilj (Rouse, Rouse, 2005:90).

Kako bi se jasno formulirali ciljevi, važna je vjerodostojnost. Vjerodostojnost određuju sljedeće temeljne karakteristike: (Rouse, Rouse, 2005:90)

1. pouzdanost i povjerenje,
2. čestitost i poštenje,
3. stručnost i preporuke,
4. imidž i privlačnost,
5. status i moć,
6. zajedničke vrijednosti i uvjerenja.

Strategija publike

Publiku se može analizirati odgovaranjem na sljedeća pitanja: (Rouse, Rouse, 2005:91)

1. Tko je publika?
2. Što znate o publici?
3. Što publika zna o nama?
4. Što publika zna o temi?
5. Kako će poruka biti primljena?

Treba podijeliti publiku na primarnu i sekundarnu razinu. Svaka analiza publike započinje procjenom njezine veličine i sastava. Razvijajući strategiju komuniciranja, procjenjuje se vjerodostojnost iz vlastite perspektive pošiljatelja poruke. Treba paziti da se poruka ne pojednostavljuje ili da ne iskazuje očito. Prema publici se ne smije odnositi svisoka (Rouse, Rouse, 2005:95-96).

Strategija poruke

Analiza poruke bavi se sadržajem, stilom i strukturom poruke. Sadržaj će ovisiti o komunikacijskim ciljevima i načinu na koji se namjerava privući publiku. Stil poruke se mijenja ovisno o zadatku i kontekstu komunikacije. Strukturom će se pravilno naglasiti ključne ideje poruke (Rouse, Rouse, 2005:101).

Poredak ideja važan je aspekt sadržaja poruke. Osnovne ideje koje treba naglasiti u poruci odredit će se proučavanjem ciljeva komunikatora. Poruci se može pristupiti izravno ili neizravno. Poruke mogu biti formalne ili neformalne. Stil poruke ovisit će o namjeri, no većina komunikacije nastoji postići nešto od sljedećeg: (Rouse, Rouse, 2005:102-105)

- uvjeriti,
- informirati,
- savjetovati.

Strategija kanala

Komunikacijski kanali su sredstva kojim se prenose poruke. U izboru kanala u obzir treba uzeti sljedeće: (Rouse, Rouse, 2005:105-106)

- vrijeme,
- trošak,
- potrebu za zapisom komunikacije.

3. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno je komuniciranje interaktivni proces, a može se definirati kao razmjena informacija i mišljenja prije, tijekom, te nakon izbijanja krizne situacije. Poruke su u kriznom komuniciranju često višestruke, s ciljem eliminiranja utjecaja krize i smanjivanja utjecaja krize na minimum (Bulajić, 2010: 87).

3.1. Pojmovno određenje krize i kriznog komuniciranja

Pojam krize označava prijelom, prolazno teško stanje u svakom prirodnom, društvenom i misaonom procesu. Ona je svako odstupanje ili smetnja u poslovanju koje privlači pozornost javnosti i medija te onemogućava normalan rad organizacije ili šire, društvenog sustava ili podsustava (Filozofski rječnik, 1989:182).

Pod pojmom „krizna situacija“ podrazumijeva se specifični, neočekivani i neuobičajeni događaj koji stvara visoki stupanj neizvjesnosti i prijetnje ili doživljava prijetnje prioritetima pojedine organizacije. Krizno komuniciranje uključuje pojedince, skupine i ustanove (organizacije). Definicija krize podrazumijeva da se radi o neočekivanom događaju. Do krize će doći prije ili kasnije, u jednom ili u drugom obliku. U kojem će se obliku kriza manifestirati, gotovo je nemoguće pouzdano predvidjeti. Zdrava logika nalaže da je pametnije na vrijeme složiti plan za reakciju u kriznoj situaciji, nego li u panici tražiti pomoć. Na logično pitanje kako se pripremati ako ne znamo za što, postoji i jednostavan odgovor: trebamo poznavati problematiku da bismo se mogli pripremiti (Bulajić, 2010: 88).

Krizno komuniciranje je znanstvena i prakseološka disciplina koja je nastala kao rezultanta (orijentirani dinamički usmjeravajući vektor strukturiranja javnosti) svih mogućih kriznih poruka i komunikoloških zakonitosti, a posebno onih koje se bave ponašanjem čovjeka u opasnostima ili krizama. Komuniciranje u kriznim situacijama pomaže i omogućuje svakom građaninu (čovjeku) ostvarivanje uspješne ili neuspješne krizne komunikacije u svom društvenom, gospodarskom, vjerskom, političkom, međunarodnom ili nekom drugom otvorenom ili zatvorenom komunikativnom okruženju (Plenković, 2015:113).

Upravljanje kriznom komunikacijom u kriznim stanjima (krizni komunikacijski menadžment) je komunikološko-psihodinamički model prenošenja poruka građanima i institucijama o mogućim i nastalim kriznim opasnostima (požari, potresi, ekološke katastrofe, ratna događanja, izbjeglice i druga prateća krizna stanja) koja dolaze iznenada, nenajavljeno, podmuklo i s mogućim katastrofalnim posljedicama. Krizne iznenadne i nenajavljene situacije kolateralno čine građane nesigurnim te destabiliziraju institucije, države i čitavo okruženje koje je zahvaćeno kriznim događajima (prirodne katastrofe, tehničko-tehnološke nesreće, razarajuće situacije, ratovi, terorizam, ljudske katastrofe ili izbjeglice). Može se uočiti, povijesnom retrospektivom, iz koje je razvidno da su prvi pisani tragovi o kriznim komunikativnim događajima datiraju još iz 7. st. kada su vladari, država Azije i Afrike, slali svoje izaslanike u susjedne države da pribavljaju informacije (podatke) u svrhu ostvarivanja i realizacije njihovih budućih ratnih, političkih i osvajačkih ciljeva. Krizno komuniciranje je, s informacijske točke gledišta, komunikativni proces prikupljanja tajnih i drugih informacija (podataka) na temelju kojih se planiraju strateške koncepcije i planovi (državne, političke, gospodarske, vojne, religijske, športske, znanstvene, medijske, ...) kriznog komuniciranja. Posljednja dva desetljeća krizno komuniciranje je zamijenjeno nazivom *globalni terorizam* koji se u teoriji komuniciranja i praksi krizne komunikacije interpretira i analizira kao komunikativni krizni model *pro et contra* a dobio je globalno kodno ime *Model Osama bin Ladena* (Plenković, 2015:114).

3.2. Faze i strategije kriznog komuniciranja

Za uspješno krizno komuniciranje je nužno ovladati komunikacijskim procesom modularne krizne komunikacije s dvanaest znakovitih kriznih komunikativnih upozorenja: (Plenković, 2015:117)

1. Strogo normirani administrativni piramidalni komunikacijski modeli krizne komunikacije ne mogu vječno vegetirati (poznati egipatski krizno komunikativni poučak);
2. Nove (IT) tehnologije revidiraju i mijenjaju tradicionalni administrativni krizni konzervativizam;
3. Nužno je razlikovati iznenadnu kriznu katastrofu od programiranih kriznih situacija;

4. Mobilizirati kvalitetan i kompetentan komunikativni tim za upravljanje kriznom komunikacijom;
5. Izolirati privilegirane sudionike u procesu upravljanja kriznom komunikacijom;
6. Definirati plan operativne transmissijske krizne komunikacije;
7. Strateški planirati oblike i tehnike medijske krizne komunikacije;
8. Selektivno planirati i operacionalizirati komunikativni proces krizne komunikacije;
9. Respektirati vjersku (religijsku) osjetljivost u procesu upravljanja kriznom komunikacijom;
10. Razraditi političku strategiju krizne komunikacije;
11. Strogo financijski kontrolirati komunikacijski proces izvedbe planirane krizne komunikacije;
12. Locirati upotrebne medije i strateške centre medijske moći u procesu krizne komunikacije.

Može se zaključiti da je svaki oblik viđenja određenih kriznih situacija i komunikacijskih procesa, manje ili više uspješno preslikavanje mogućeg realiteta krizne komunikacijske prakse u teoriji i praksi upravljanja informacijama i komunikacijama u kriznim situacijama. Modelsko upravljanje kriznom komunikacijom predstavlja viši stupanj komunikološke konkretizacije i operacionalizacije dominantnih komunikacijskih zakonitosti u teoriji i praksi strateškog kriznog komunikacijskog menadžmenta. Za razliku od same teorije kriznog komuniciranja koja samo teorijski promišlja bit i smisao kriznog komuniciranja, analizirani modularni modeli krizne komunikacije, ima učinkovitu i veću praktičnu upotrebnu vrijednost u cilju modelskog uspostavljanja dominantnog modularnog modela kriznog komuniciranja s aspekta upravljanja informacijama i komunikacijama u praksi kriznog komunikacijskog menadžmenta (Plenković, 2015:117).

Prema Töpferu postoje četiri stupnja komunikacije u krizi: (Šerić, 2017:18, prema Mihalinić, 2011)

1. Povećati poznatost – jednostrane informacije i nedovoljno poznavanje primatelja informacija,
2. Informirati medije – dobro pripremljene informacije visokog stupnja istinitosti; informiranje se obavlja putem priopćenja ili konferencije za medije.
3. Uvjeravanje – informiranje i uvjeravanje javnosti o stanjima organizacije bez spremnosti promjene vlastitog stava.
4. Bolje obostrano razumijevanje – dvosmjerna komunikacija u kojoj su i javnost i poduzeće upoznate s potrebama druge strane.

3.3. Komunikacijski alati u krizi i odnosi s javnošću

Ključni komunikacijski alat za posredovanje informacija u kriznim situacijama jesu izjave za javnost. Uz pomoć izjava uprava može komunicirati osnovne informacije o događaju, izraziti žaljenje ako je došlo do smrtne posljedice ili ozljeđivanja na radu. Izjava za javnost u krizi treba biti ažurirana, komuniciranje mora biti češće, a informacije uvijek nove. Vrlo je važno da one imaju sve odgovarajuće elemente poput datuma i vremena objave kako bi mediji imali nadzor nad kronologijom događaja. Izjava za medije ima i formu koju je potrebno poštovati: (Vincetić, 2018:16, prema Novak, 2001:167)

- narav događaja,
- lokacija događaja,
- pojedinosti o događaju (broj mrtvih, ozljeđenih, kako su oštećena područja, kakvi su utjecaji na okolinu i rad poduzeća),
- pojedinosti o poduzetim aktivnostima,
- citirani navodi žaljenja viših menadžera o događaju,
- pojedinosti o istragama uzroka događaja.

Prikladan alat u komunikaciji s upravom jesu i intervjui s predstavnicima uprave ili glasnogovornikom. Oni upravi daju mogućnost detaljnijeg objašnjavanja događaja te uklanjanje nejasnoća. Izjave u tom slučaju mogu biti određenije i okrenute prema mediju koji o tome izvještava pa će se tako i prilagoditi s obzirom na populaciju koja prati određeni medij. Intervjue je važno zapisivati i koordinirati kao i sve informacije koje je uprava odnosno krizni komunikacijski tim posredovao s točnim informacijama kada i kojem mediju. Za intervju je potrebno pripremiti tri glavne točke. Prvo mjesto pripada ljudima, slijedi šteta u okolišu ili na imovini i na trećem su mjestu financijske posljedice. Intervju treba usmjeravati intervjuirani i ne smije samo odgovarati na novinarska pitanja, a to zahtijeva dobru pripremu, poznavanje situacije, jasnoću odgovora i dosljednost izjava. Samo je tako moguće stvarno objavljivati ono što žele krizni komunikacijski tim i uprava tvrtke ili poduzeća. Odgovori moraju biti pripremljeni i konkretni i pravilo je da intervjuirani ne smije komunicirati šutnjom. S obzirom na navedeno ne prihvaća se odgovor u obliku nagađanja o uzrocima događaja, a ako uzroci nisu poznati potrebno je najaviti kako će uzroci biti definirani nakon detaljnije istrage. Prihvatljivo je i više puta ponoviti informacije koje su važne kako bi dodatno dobile na značenju, a time se povećava i mogućnost njihove objave. Važno je da se u intervjuima nastupa pozitivno pa bi i odgovori trebali biti potvrdni. Često postoje primjeri u kojima novinar postavlja niječno pitanje, a intervjuirani zaniječe odgovor i takav negativni dojam može potkopati činjenice. Intervju pruža poduzeću priliku da pohvali izvedene aktivnosti svojih radnika, policije, vatrogasaca i ostalih sudionika u rješavanju krize. Poseban oprez intervjuirani mora imati u televizijskim i radio intervjuima gdje odgovori moraju biti kratki i jezgroviti jer se ne smije izgubiti vrijeme na pojašnjavanju pozadine događaja. Kao i za pisani intervju kod televizijskog i radijskog intervju potrebna je uvježbanost, dobar nastup s naglaskom na neverbalnu komunikaciju, a poželjna je i simulacija s mogućim pitanjima i odgovorima (Vincetić, 2018:16, prema Novak, 2001:167-168).

Komunikacija s novinarima je u kriznoj situaciji nužna za očuvanje imidža i potrebno je pridržavati se osnovnih uputa za komunikaciju s novinarima: (Vincetić, 2018:16, prema Novak, 2001:167-169)

- biti ljubazan,
- ne gubiti živce,
- ne biti zajedljiv,
- ne odgovarati ogorčeno,

- brzo reagirati,
- ako se ne zna odgovor treba reći to otvoreno i potruditi se naći ga no pritom ne obećavati ono što se ne možete ispuniti,
- ako se ne mogu dati neke informacije, treba reći razlog,
- uvijek govoriti istinu,
- ne biti dvosmislen,
- zadržati se u granicama odgovornosti,
- ako nismo uvjereni da smo razumjeli pitanje, zamoliti novinara da ga ponovi,
- držati se činjenica, ne iznositi vlastito mišljenje,
- ne spominjati stvari koje ne želimo da se pojave u priči,
- izbjegavati žargon, govoriti jednostavnim i razumljivim jezikom,
- pratiti o čemu se govorilo u intervjuu i u nastaloj priči.

Ključni komunikacijski alati u krizi jesu izjave za javnost, konferencije za novinare i intervjui. Izjave za javnost koriste za iznošenje glavnih informacija o događaju, izražavanje žaljenja ili drugih osjećaja. Potrebno ju je brzo i često obnavljati novim informacijama. Konferencija za novinare omogućava upravi poduzeća objavljivanje informacija svim medijima istodobno, govor uživo te ispravak svih netočnih navoda ili glasina koje kruže javnostima. Intervjui s predstavnicima uprave koriste se za informiranje onih javnosti kojima je novinar namijenio informacije. Za svaki od navedenih komunikacijskih alata potrebna je dobra pripremljenost govornika, smirenost, iskrenost i dosljednost. Upravo iz tog razloga uprava angažira glasnogovornika. Glasnogovornik mora biti osoba s određenim iskustvom na području gdje je došlo do krize. Smatra se kako to ne bi trebao biti predstavnik odnosa s javnošću ili osoba neposredno uključena u proces rješavanja krize. Zadatak glasnogovornika jest svim javnostima plasirati istu priču (Šerić, 2017:19).

Odnosi s javnošću podrazumijevaju i upravljanje spornim pitanjima i problemima (krizne situacije) o kojima ponekad ovisi i sam daljnji opstanak organizacija ili javnih institucija. Kao svojim glavnim sredstvima koriste se istraživanjima te valjanim i etičnim komunikacijskim tehnikama - služe kao rano upozoravajući sustav. Krizni odnosi s javnošću, kao subdisciplina, imaju relativno kratku povijest. Do prije 20-tak godina, organizacije, odnosno Vlade su tijekom kriza obično zatvarale komunikacijske kanale s javnošću, osobito s masovnim medijima, što ćemo i iz primjera koji slijede vidjeti kako se to pokazalo izuzetno lošom praksom (Perinić, Miočić, 2009:6-8).

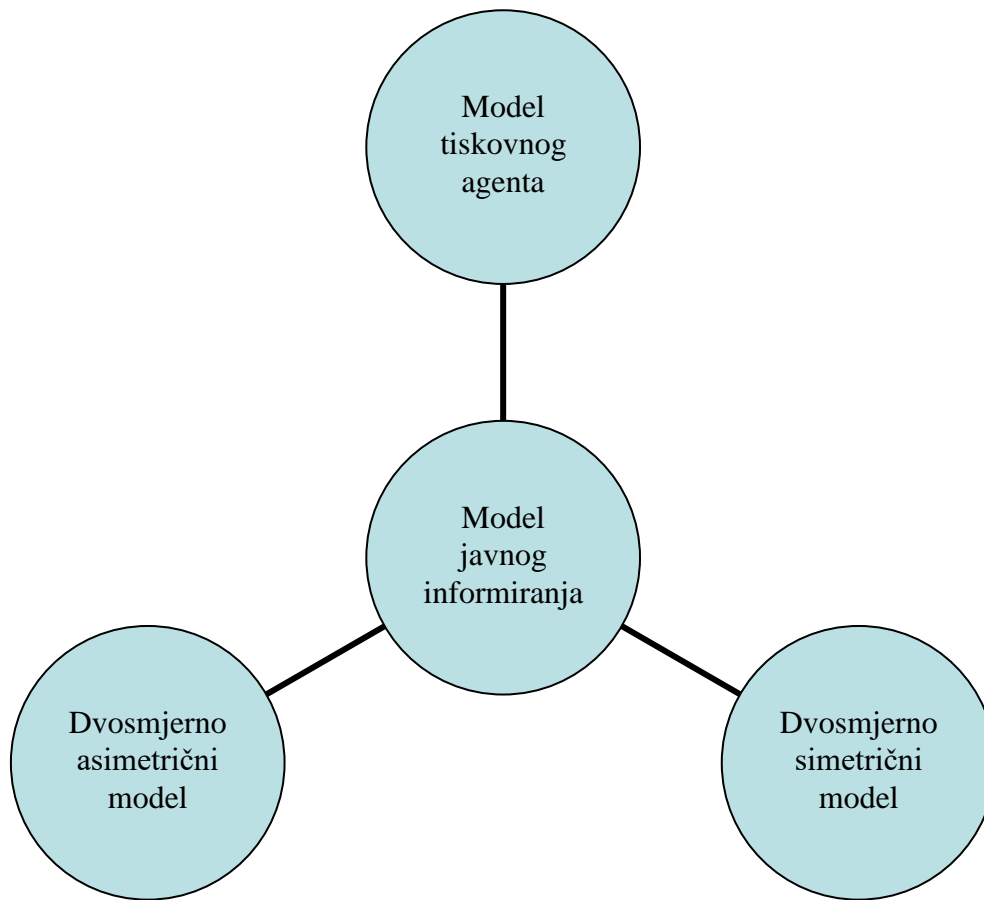
Uobičajena strategija kriznih odnosa s javnošću bila je bez komentara (Perinić, Miočić, prema 2009, Marra, 1992), međutim ekspanzija masovnih medija prisilila je organizacije i Vlade napustiti takve zatvorene strategije. Informacijske tehnologije kao što su webcasting, email, i Internet promijenile su komunikacijski krajolik. Ova proširena medijska arena ne samo da omogućuje pomno motrenje bilo kojeg događaja, već su informacije o krizi trenutno dostupne svima kao primjerice slike 9/11 koje su emitirane putem video i Internet veze diljem svijeta uokvirene (framing) sadržajem "Amerika u ratu".

Premda je tijekom godina razvijeno nekoliko teorija kriznih odnosa s javnošću, većina ih stoji iza Grunig i Huntove (1984) teorije izvrsnih odnosa s javnošću. J.E. Grunig (1984) je prvotno identificirao četiri modela odnosa s javnošću (Slika 5.): (Perinić, Miočić, 2009:6-8)

1. model tiskovnog agenta,
2. model javnog informiranja,
3. dvosmjerno-asimetrični i
4. dvosmjerno-simetrični model.

Dok je model tiskovnog agenta usmjeren ka stvaranju publiciteta odnosno izazivanju medijske pozornosti, programi bazirani na modelu javnog informiranja koristili su se „novinarima u kući“ za diseminaciju relativno objektivnih informacija (strukturiranih prema vlastitim potrebama) kroz masovne i kontrolirane medije te pokušajima kontroliranja medijskih teme (eng. media agenda). Oba modela su jednosmjernog i manipulativnog karaktera kao i model dvosmjerne asimetrije kojim se pokušavalo uvjeriti javnost da organizacija postupa ispravno te je se nagovara na promjenu. Kao pomak od advokature vlastitih interesa, koja zanemaruje posljedice ponašanja organizacije prema drugima, razvijen je model dvosmjerno simetričnih odnosa. Ideja dvosmjerne simetričnosti podrazumijeva obostranu uravnoteženu komunikaciju kojoj je cilj sporazumijevanje. Ovi modeli predstavljaju neizbježne apstrakcije stvarnosti i niti jedan nije mogao obuhvatiti svu šarolikost prakse, stoga je razvijen novi model, poznat kao opći situacijski model izvrsnih odnosa s javnošću. Model je zapravo mješavina asimetričnosti i simetričnosti, koji se koristi kako bi se organizacije i javnosti radi poboljšanja položaja pomaknule u područje u kojem obje strane pobjeđuju - *win-win* zona (Perinić, Miočić, 2009:6-8, prema Grunig, 2001:6).

Slika 5. - Četiri modela odnosa s javnošću



Izvor: Autorski rad (2019), prema Perinić, J., Miočić, B. (2009), Odnosi s javnošću u kriznim situacijama, Sveučilište u Splitu.

U modelu, i dalje je najvažniji princip uključivanje dvosmjerne simetrične komunikacije. Dvosmjerna simetrija, temeljena na pretpostavci o 'slušanju, pregovaranju i kompromisu' smatra se ujedno i najboljom komunikacijskom praksom u procesu javnog komuniciranja u kriznim situacijama. Dvosmjerno-simetrični model je ono što Cutlip i dr. (2003) opisuju kao "model umrežavanja otvorenih sustava" komunikacije. Komunikacijski proces u oba modela omogućuje i organizaciji i njenim javnosti postizanje točne/korektne slike jednog drugoga. Proaktivan pristup kriznom komuniciranju podrazumijeva otvorenost i suradnju s javnošću, a željeni efekt je onaj koji je u uzajamnom interesu i organizacije i javnosti.

Tijekom kriza, PR-ovci se suočavaju s nizom problema, a najvažniji je kako zadržavati kontrolu nad porukom odnosno informacijama (Perinić, Miočić, 2009:6-8, prema Barton, 2001; Fearn-Banks, 2002). Razvoj i provedba efektivne kampanje odnosa s medijima, smatra Coombsu (2000), najvažnija je komponenta kriznih odnosa s javnošću. Budući da su krizna stanja vrijedne teme za objavljivanje, novinari će se vrlo brzo okupiti na mjestu krize. Oni će očekivati izjave i pojašnjenja uzroka i učinaka krize. Organizacije tu odgovornost često delegiraju službama za odnose s javnostima. Njihov je posao da skupe i diseminiraju informacije o krizi: *Što se dogodilo? Komu? Kada? Gdje? Kako? Zašto?* Organizacije ili Vlade koje ne mogu ili ne pružaju informacije tijekom krize prisiljavaju svoje javnosti, kao što su novinari, zaposlenici, državne službenike, i članove zajednice, da se okreću drugim izvorima informacija, često manje vjerodostojnima (Perinić, Miočić, 2009:6-8).

4. STRATEGIJA KOMUNIKACIJE NA PRIMJERU DOGAĐAJA NA DAN 11.RUJNA 2001.

4.1. Globalni terorizam kao generator kriznih situacija

Riječ terorizam dolazi od latinske riječi terror što označava strah, užas, zadavanje straha, izazivanje straha i trepeta, užasa, strave, jeze; primjena nasilja sve do fizičkog uništenja protivnika; strahovlada (Marić, 2012:89-90).

Povijest terorizma seže od drevnih vremena, kada su već tada suparnici pokušali na razne načine, od zastrašivanja do tjelesnog nasilja, poraziti svoje suparnike. Jedna od prvih terorističkih skupina, o kojoj postoje provjereni povijesni podaci, operirala je na Bliskom istoku već u prvom stoljeću. Njezini su pripadnici bili Zeloti, židovski nacionalisti koji su se suprostavljali Rimskoj upravi nad Judejom. Zeloti su se prvi put pojavili u 6. godini prvog stoljeća, a ubrzo su nestali u podzemlju i započeli terorističke aktivnosti. Po gradovima i zemljama Judeje ubijali su Rimljane i Židove koji su priznavali rimsku vlast. Poslije su uz terorističku djelatnost gerilski ratovali u pustinjama i brdima. Terorističko-gerilski rat Zelota trajao je sve do opće židovske pobune 66. godine. Kroz povijest teroristi su nastojali djelovati na politiku, te su svojim zločinima nastojali uglavnom svrgnuti vlast. U 11. stoljeću na području Irana pojavljuje se skupina Hashashini. Osim što su proizvodili i konzumirali hašiš, bili su profesionalne, plaćene ubojice. Postojali su više od 200 godina i koristili se vjerskim učenjem. Nastojali su službenu politiku diktirati ubojstvima - atentatima, ponekad uz samožrtvovanje. Za njih je znakovito da su uveli mučeništvo. „Indijske thuge bili su najduža teroristička grupacija u historiji, koja je postojala šest ili sedam stoljeća (možda i više). Oni su davili svoje žrtve žrtvujući ih Kaliju, indijskom bogu terora i razaranja, a Britanci su konačno eliminirali ovu grupaciju sredinom devetnaestog stoljeća.“ Riječ terorizam je prvi put upotrijebljena za vrijeme Francuske građanske revolucije, kada jakobinci provode diktaturu nad svojim stanovništvom zavodeći strahovladu. „Voltaire označava stanje tijekom 1769. godine zbog javnih smaknuća i mučenja uoči Francuske Revolucije (1789) kao terorističke strahote vlasti (Marić, 2012:89-90).

Spominjanje pojma terorizam, kao i sam koncept terorizma, u svakodnevnom životu nailazi na negativne reakcije. Terorizam je od svog pojavljivanja u javnoj sferi potvrdio svoju malicioznu narav i štetan efekt u svim aspektima. Koncept terorizma ne može se definirati u jednoj rečenici jer je vrlo teško obuhvatiti sve značajke i tipove terorizma koji su se pojavljivali i koji se pojavljuju u današnje doba. Međutim, sa sigurnošću se može utvrditi da terorizam „uključuje upotrebu nasilja ili prijetnje nasiljem od strane organizirane grupe kako bi se postigli politički ciljevi“ (Došen, 2016, prema Collins, 2010:333). Ovakva generalna definicija terorizma govori da je terorističko djelovanje oduvijek uključivalo uporabu nasilja koje je automatski generiralo strah među onima nad kojima se to nasilje provodi. Pojava bilo koje vrste nasilja unutar društvene zajednice označava manji ili veći poremećaj u okviru društva te se, u tom smislu, terorizam i ratni sukob mogu svrstati u najopasnije i najekstremnije društvene sigurnosne ugroze. Ciljani teror, uobličeni u nepredvidljivu upotrebu sile, istovremeno predstavlja i jednu vrstu kriznog događaja kao „neočekivane i nepoželjne situacije“ (Došen, 2016, prema Boin, 2005:12). Moderni terorizam koristi brojne metode u ostvarenju vlastitih ciljeva, a to su najčešće postupci poput bombardiranja, otmica zrakoplova, zauzimanja zgrada, auto-bombi, zadržavanja velikog broja taoca ili prijetnji upotrebom oružja za masovno uništenje (Collins, 2010:334). Navedene metode nikako ne biti mogu znak da je problem terorizma i kriznih situacija uzrokovanih terorizmom lokalna pojava koja ima uske interesne ciljeve. Moderni terorizam, odnosno moderni teroristički čin želi nametnuti radikalnu promjenu na širem planu tj. on je više usmjeren prema državi i sustavu nego prema pojedincu kao takvom (Došen, 2016, prema Gayraud, 2008:21). S obzirom na tu konstataciju, kriza uzrokovana terorizmom uvijek ima implikacije na čitavu državu te se ne može smatrati lokalnom krizom za čije su rješavanje zadužene lokalne vlasti. Moderni tip terorizma je usto sofisticiraniji i tehnološki napredniji nego u prijašnjim vremenima te stoga predstavlja još ozbiljniju prijetnju za nacionalnu sigurnost država u svijetu. U tom smislu, posve je logično svrstati terorizam u najistaknutije okidače kriznih situacija, uz prirodne i tehnološke uzroke. Terorizam u svom praktičnom obliku ispunjava sve kriterije koji potvrđuju da terorističko djelovanje generira kriznu situaciju. Temeljna obilježja općenite krizne situacije jesu prijetnja, hitnost i neizvjesnost (Došen, 2016, prema Boin, 2005:12) te se ti faktori, koji opisuju krizu, mogu prepoznati i u situaciji terorističkih napada i djelovanja. U slučaju terorističkog napada bilo koje vrste, država koja je napadnuta registrirat će taj napad kao prijetnju i sigurnosnu ugrozu vlastitog društvenog i političkog poretka.

Definicija pojma terorizma do danas nije točno utvrđena, iako postoji mnoštvo definicija sa raznih društvenih područja. Jedno je sigurno, terorizam u svome djelovanju uključuje upotrebu nasilja za ostvarivanje vlastitih ciljeva. Kao takvog ga označavamo neprihvatljivim političkim i moralnim oblikom ponašanja. Uništava ljudske živote, materijalne stvari, ljudske vrijednosti, dovodi u pitanje sigurnost ne samo lokalnog područja nego globalne zajednice, a ponajviše djeluje na psihičko stanje ljudi usađujući im strah (Marić, 2012:92-98).

Definicije terorizma: (Marić, 2012:92-98)

"Terorizam je namjerno i sustavno ubijanje, sakaćenje i ugrožavanje nevinih kako bi se u njih utjeralo strah radi neke političke svrhe."

"Terorizam je specifičan oblik agresivnog djelovanja protiv naroda, životne sredine i materijalnih dobara neke zemlje u miru i u ratu."

Za čuvenog stručnjaka u borbi protiv terorizma Briana Jenkinsa definicija terorizma glasi: *„Terorizam je upotreba ili prijetnja upotrebom sile, usmjerena na ostvarivanje političkih promjena.“*

FBI definira terorizam kao nezakonitu upotrebu sile ili nasilja protiv ljudi ili imovine, sa ciljem da se zaplaši ili na nešto prisili neka vlada, civilno stanovništvo ili bilo koji segment vlade ili stanovništva, da bi se postigli neki politički ili društveni ciljevi. Terorizam nije oblik gerilskog ratovanja, niti je to politički, niti ideološki pokret. To je metoda kojom određene grupe koje imaju neka svoja politička, filozofska ili religijska uvjerenja djeluju kako bi destabilizirale određenu zemlju ili regiju i kao bi na taj način promovirali svoja religijska, ekstremistička, radikalno marksistička, rasna ili fašistička uvjerenja. Problem u definiranju pojma terorizam jest taj što je se karakter terorizma kroz povijest mijenjao, nekada je to bila borba za oslobođenje vlastitog naroda, teritorija, zatim rat, borba za vjersku slobodu, za svrgavanje društvenog poretka, a danas bismo mogli reći da se antiterorizam zna zamijeniti s pojmom terorizam. Da bismo razumjeli pojam terorizma i njegovu ulogu trebamo ga staviti u vrijeme i prostor u kojem se događa i gledati ga iz više aspekata. Terorizam je dio globalnoga svijeta i neosporno je da postoji, no svaki događaj, bila to pljačka, nasilje između pojedinih skupina, osvetu prema nekome nazivati terorizmom bilo bi više nego apsurdno (Marić, 2012:92-98)

Iz svih ovih definicija postoji jedna zajednička odrednica koja bi pomogla u definiranju terorizma, a ona je da je terorizam napad ili nasilje nad nedužnim stanovništvom u političke ili neke druge svrhe, a započinja je elementi koji se ne označavaju kao državni (iako vrlo često znaju to biti). Kroz povijest je postojalo nekoliko faza terorizma, ovisno kako to pojedini znanstvenici navode. Faza u kojoj je terorizam danas je nazvana fazom suvremenog terorizma. Suvremeni terorizam počinje u jeku kulminacije hladnoga rata i antikolonijalne revolucije, odnosno razvoja nacionalnih oslobodilačkih pokreta i ratova, stvaranjem organizacija, grupa i pokreta kojima je terorističko djelovanje osnovni sadržaj političkog djelovanja, odnosno jedina ili glavna metoda ostvarivanja ciljeva, interesa i programa, a dobiva cjelovite prepoznatljive oblike početkom 1960-ih. (Marić, 2012:92-98).

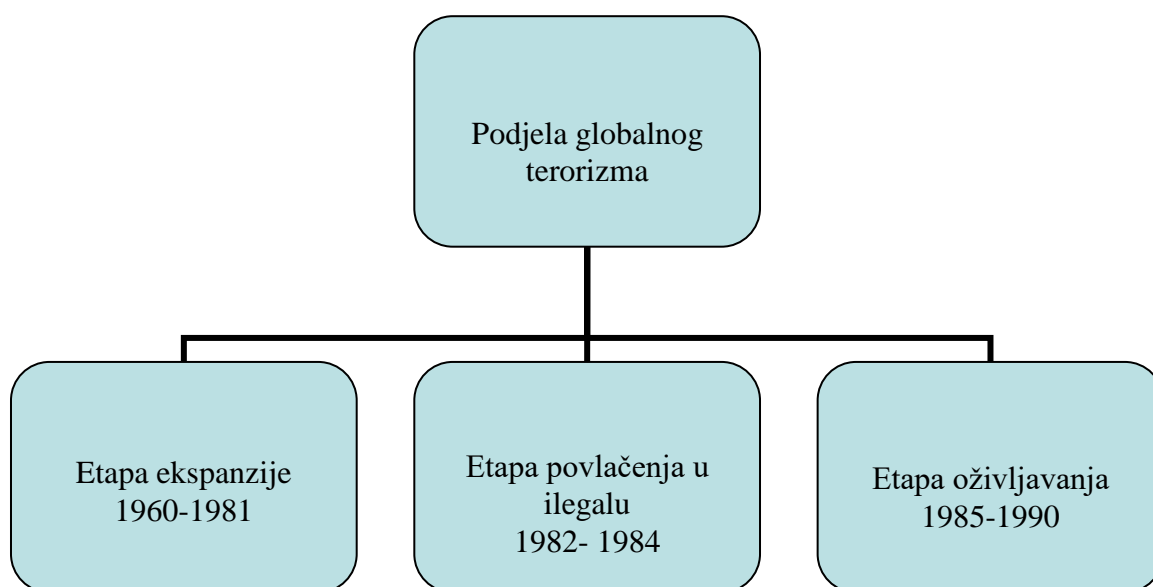
Postavlja se pitanje - zašto suvremenog ? (Marić, 2012:92-98) – prvenstveno zbog veće dostupnosti informacija, bolje povezanost ljudi kroz komunikaciju preko raznih medija, prebrz tehnološki napredak i povećanje industrije naoružanja. U prvome planu su individualistički teroristički napadi koji nanose masovnu štetu određenoj zajednici, a i mnogo šire. Terorizam se sve više koristi nekonvencionalnim vrstama oružja. Informacija kao „oružje novijega doba“ može stvoriti mnogo više negativnih posljedica od konvencionalnih vrsta naoružanja. Internet je kao medij olakšao komunikaciju među terorističkim organizacijama, pospješio povezanost članova, otkrio mnogobrojne mogućnosti tajnoga komuniciranja, stvorio mogućnosti tajnoga financiranja, jer bez novca ni terorističke organizacije ne mogu biti djelotvorne. Teza o „novom terorizmu“ kako ga neki istraživači nazivaju jest ponekad samo namjera da se pokuša uvjeriti javnost u akcije koje provode pojedine države kako bi ostvarile vlastite interese i za vlastitu dobrobit.

Dolazimo do zaključka da su tehnike terorizma u današnjem svijetu suvremene, i da je terorizam danas sofisticiraniji od prethodnih oblika, ali nije promjenljiv u svojoj biti. Terorizam jest bio i ostao nasilje, ali nasilje koje se provodi s jasnim ciljem, namjerom da se usadi strah u svijest ljudi, nije to ne promišljeno ponašanje pojedinca ili veće skupine ljudi (Marić, 2012:92-98).

„Za razliku od ostalih kaznenih djela koja nastoje ostati prikrivenima, terorizam za svoju potvrdu traži publiku. To je akt nasilja usmjeren psihološkom utjecaju na publiku. U uvodu je naglašena povećana potencijalna opasnost od upotrebe oružja za masovno uništenje u terorističke svrhe. Premda su ti napadi zasad vrlo rijetki, već i sama prijetnja odnosno mogućnost upotrebe biološkog, ekološkog i nuklearnog terorizma poziva na oprez i prevenciju.“ S povećanjem straha od mogućih napada, te smanjenom mogućnošću pravovremene obrane zbog nedovoljnoga poznavanja značajki terorizma i širenja terorizma uz korištenje medija sve više se treba raditi na povećanju sigurnosti uz međunarodnu suradnju određenih državnih službi koje trebaju biti u službi zaštite nevinih građana (Marić, 2012:92-98).

U dinamičkom smislu suvremeni terorizam se može podijeliti na: (Marić, 2012:92-98)

Slika 6. – Podjela suvremenog (globalnog) terorizma



Izvor: Autorski rad prema Marić, S. (2012), Terorizam kao globalni problem, MediAnali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima, Vol. 6 No. 11, 2012.

Etapu oživljavanja, međusobnog povezivanja, sponzoriranja i internacionalizacije djelovanja (1985. - 1990.) i sadašnju etapu, a to je etapa globalizacije terorizma. Upravo ova posljednja, sadašnja etapa razvoja terorizma predstavlja globalnu prijetnju. Terorističke organizacije sada imaju izdašnije sustave financiranja kojima je sve teže ući u trag, jer se mnoštvo sponzoriranja terorističkih organizacija navodi pod “krinkom” pomoći za humanitarne organizacije. Uzrok tome može biti što većina terorističkih organizacija kroz povijest je povezivala siromašne, obespravljene, ugrožene (Marić, 2012:92-98). Napad na Sjedinjene Američke Države 11. rujna 2001. god. je pokazao svu snagu terorizma i njegov globalni domet. Većina zemalja od tada živi u strahu za vlastitu sigurnost, jer napad na svjetsku velesilu kao što su Sjedinjene Američke Države je i manje utjecajne zemlje doveo u nezavidan položaj, jer su se u strahu pred terorističkim napadima okrenuli borbi protiv terorizma koja ponekad i sama prerasta u terorizam.

4.2. Samoubilački terorizam – najčešće korišteni oblik terorizma današnjice

Jedan od najčešće korištenih oblika terorizma danas jest samoubilački terorizam. Od 1980. do 2003. god. samo 3 % terorističkih napada je bilo samoubilačke vrste, nakon 11. rujna 2001. god. taj broj se penje na osamdeset posto (80 %), počevši od 1968. god., a počinioci su većine tih napada džihadske skupine. Gotovo da nema dana da se u svijetu ne dogodi nekoliko samoubilačkih napada, što možemo vidjeti iz analize medija od novina, TV-a, radija, Interneta.

Slika 7. – Samoubilački terorizam – 11. rujna 2001.



Izvor: <https://wahrheitsfinderblog.wordpress.com/2015/10/11/11-9-die-grosse-luege-der-usa/> (25.07.2019.)

Povijest samoubilačkog terorizma također seže u daleku prošlost, židovske zelote, ili kao opći primjer mogu se navesti japanske kamikaze, tj. piloti samoubojice, što znači da samoubilački terorizam nije novijega vremena ali jest više korišteni oblik terorizma u današnjemu svijetu. Cilj je terorista samožrtvovanje tijekom obavljanja zadaće, odnosno uništavanja cilja. Samoubilački terorizam možemo definirati kao spremnost žrtvovanja nečijega života pri uništavanju ili pokušaju uništenja cilja koji će poduprijeti politička nastojanja. Samoubilački terorizam ne smijemo okarakterizirati kao vjerski, zatim kao čin siromašnih jer samoubojice se vrlo često osobe iz srednjih slojeva, zatim pojedinci kojima u određenom pogledu ne odgovara društveni poredak, i nije ograničen samo na Bliski Istok što pojedini državnici naglašavaju nego i na zapadne zemlje. U stvari, svjetski vodeći teroristi samoubojice su Oslobođilački tigrovi iz Tamil Eelama, skupina koja regrutira članove iz hinduskog naroda Tamil sa Šri Lanke i čija se ideologija temelji na marksizmu. Između 1980. i 2001., od 186 samoubilačkih terorističkih napada za čak 75 odgovorni su Tigrovi. Medijski prikaz terorista samoubojica je vrlo često iskrivljen i ne poklapa se sa stvarnošću, jer nema određenog pravila tko su počinioци samoubilačkih zločina, koje su vjere, nacije, jezika, dobi, društvenog položaja, statusa. Razlika između svih drugih oblika terorizma i samoubilačkog terorizma jest ta što su u slučaju samoubilačkog terorizma pojedinci spremni žrtvovati vlastiti život, bez mogućnosti da uživaju gledajući posljedice zločina kojeg su počinili. Kao najekstremniji oblik terorizma postiže jak psihološki učinak na javnost jer javnost je prosto nemoćna protiv ovakve vrste terorizma. Postavlja se pitanje čime i na koji način se boriti protiv samoubilačkog terorizma? Možete uhititi jednoga, dva, pet, deset, stotine bombaša samoubojica, zatvoriti ih, mučiti, ubiti ali i dalje ostaju ljudi koji će dati svoj život za „viši cilj“. Oružje možete uništiti, ali u slučaju kada su „oružje“ ljudi vrlo malo možemo učiniti (Marić, 2012:92-98).

Znanstvenici Sveučilišta u Chicagu stvorili su projekt o sigurnosti i terorizmu (CPOST) koji predstavlja najsveobuhvatniju bazu podataka o samoubilačkom terorizmu. Analizom baze podataka uočava se da je od 1981. do 2011. izvršeno 2297 akata u kojima je ubijeno 29.951 osoba (13,1 po jednom udaru), dok su ukupno ranjene 76.332 osobe odnosno 33,3 osobe po jednom udaru (Tablica 1) (Bilandžić, 2012).

Tablica 1. - Broj samoubilačkih terorističkih udara 1981.-2011.

Ukupan broj terorističkih akata	2297
Ukupan broj smrtno stradalih	29.951
Ukupan broj ranjenih	76.332
Broj smrtno stradalih po jednom aktu	13,1
Broj ranjenih po jednom aktu	33,3

Izvor: Chicago Project on Security and Terrorism - CPOST, http://cpost.uchicago.edu/search_results.php, (25. 07. 2019.)

Tijekom 1980-ih prosječno su izvršena tri samoubilačka akta godišnje, tijekom 1990-ih deset akata, početkom 21. stoljeća pedeset akata, dok se zadnjih godina izvrši prosječno tristo akata na godišnjoj razini. Najviše akata izvršeno je 2007.:469 akata, zatim 2008. godine 336, a 2009. godine 271 samoubilački teroristički udar itd. (Tablica 2).

Tablica 2. - Broj samoubilačkih terorističkih udara godišnje: 1981.-2011.

Godina	Broj akata	Broj ubijenih	Broj ranjenih
1981.	0	0	0
1982.	1	100	40
1983.	4	447	306
1984.	3	35	49
1985.	22	439	303
1986.	3	33	24
1987.	1	100	27
1988.	2	37	11
1989.	1	25	25
1990.	4	14	3
1991.	5	62	135

Godina	Broj akata	Broj ubijenih	Broj ranjenih
1992.	1	4	0
1993.	4	247	78
1994.	10	210	438
1995.	21	272	709
1996.	19	310	1740
1997.	7	45	497
1998.	15	348	5322
1999.	20	85	259
2000.	24	272	635
2001.	44	3177	7296
2002.	62	590	2472
2003.	70	833	4245
2004.	137	1782	5165
2005.	196	2755	6308
2006.	270	2290	4475
2007.	469	5567	119694
2008.	336	2971	6993
2009.	271	3391	8245
2010.	235	2921	7125
2011.	40	589	1686
UKUPNO	2297	29951	76332

Izvor: Chicago Project on Security and Terrorism - CPOST, http://cpost.uchicago.edu/search_results.php (25. 07. 2019.)

Samoubilački terorizam jedinstvena je letalna manifestacija političkog nasilja koja od svojih početaka kontinuirano raste doživjevši eskalaciju početkom 21. stoljeća. Sumirajući prikazano moguće je istaknuti nekoliko obilježja samoubilačkog terorizma: (Bilandžić, 2012)

1. samoubilački terorizam je metoda sukoba unutar asimetričnog odnosa moći, teroristi samoubojice su oružje asimetričnog sukoba;
2. samoubilački terorizam se odvija unutar obrnutih strukturalnih uvjeta međunarodnog pritiska slabijih aktera na metu koja je snažniji akter;
3. samoubilački terorizam slijedi stratešku logiku i racionalni izbor, to je planirani, koordinirani te logičan način za ostvarenje ciljeva;
4. religija ne predstavlja osnovni pokretački mehanizam samoubilačkog terorizma.

Prije napada u SAD-u 11. rujna 2001., terorizam nije bio tako važna tema u filozofskim raspravama. U filozofskoj literaturi mogli ste naći tek jedan zbornik i nekoliko monografija posvećenih u potpunosti, ili barem velikim dijelom, filozofskim pitanjima u vezi s terorizmom. Filozofski časopisi također nisu obilovali člancima o terorizmu (Primorac, 2007:11).

Odmah nakon 11. rujna, već je broj žrtava sugerirao da je riječ o terorizmu novoga tipa: prema prvim procjenama, taj je broj bio sedam tisuća. Mnogi su te napade opisivali kao “najveće terorističko zlodjelo u povijesti”. Onima koji terorizam shvaćaju kao praksu nedržavnih čimbenika to se činilo očitim; niti jedan prethodni pojedinačni teroristički čin počinjen od strane neke pobunjeničke skupine nije imao ni približan broj žrtava. Oni, pak, koji su kadri prepoznati terorizam u masakru civila počinjenom od strane državnih čimbenika, nisu tako govorili. Jer oni znadu da državni terorizam lako, zapravo u pravilu, poprima velike razmjere, i mogu navesti primjere u kojima je broj žrtava bio sličan, ako ne i veći. Ima i drugih argumenata u prilog tvrdnji kako je nakon 11. rujna 2001. na djelu jedan posve novi tip terorizma. Jedan od njih glasi da dok je terorizam ranije težio ka konkretnim, razumljivim, te barem načelno ostvarivim ciljevima, “novi terorizam” ide za obuhvatnim, maglovitim ciljevima koji se nikada ne mogu postići. Sukladno tome, dok je imalo smisla pregovarati s teroristima tradicionalnog tipa, psihološke, pa i logičke pretpostavke ulaska u bilo kakve pregovore, danas uopće ne postoje (Primorac, 2007:12).

No taj je argument problematičan. Mnoge terorističke kampanje tijekom prethodna dva stoljeća bile su motivirane nacionalizmom i težile su za konkretnim i barem načelno ostvarivim ciljevima (kao što je nacionalno oslobođenje), no druge takve kampanje bile su u službi radikalne internacionalističke ideologije koja se temelji na posve maglovitoj utopiji. S druge strane, organizacija koju se doživljava kao utjelovljenje “novog terorizma”, Al-Kaida, prihvaća svjetonazor koji se neposvećenima čini posve fantastičnim, ali je unatoč tome obznanila izravne ciljeve svoje terorističke djelatnosti, a ti su ciljevi konkretni, shvatljivi, i ostvarivi: okončanje vojne nazočnosti zapadnih zemalja u islamskim zemljama i zapadne oružane intervencije u Afganistanu i Iraku, te praktički bezuvjetne američke podrške Izraelu. Druga značajka “novog terorizma”, koja se navodi kao dokaz njegove radikalne novosti, njegov je međunarodni opseg. Ali i neke terorističke organizacije koje su djelovale u 20. stoljeću imale su međunarodni opseg, kako u pogledu djelatnosti, tako i glede povezanosti i potpore. Neki promatrači pridaju veliki značaj činjenici da su napade 11. rujna 2001., kao i one na otoku Baliu i u Londonu, izveli napadači-samoubojice, te da su napadači bili muslimani. Oni “novi terorizam” vide kao pojavu karakterističnu za islam i sklonu samoubilačkim napadima; to dvoje je navodno u vezi, budući da islamski fundamentalizam sadrži stanovita vjerovanja o zagrobnome životu koja imaju veliku motivirajuću snagu, te pojedince mogu navesti da žrtvuje život za svetu stvar (Primorac, 2007:12).

4.3. Strategija komunikacije tijekom napada 11. rujna 2001.

4.3.1. Nespremnost američkog sustava kriznog upravljanja

Teroristički napadi na Sjedinjene Američke Države, koji su se dogodili 11. rujna 2001. godine, definitivno se mogu opisati kao najveća i najznačajnija svjetska kriza izazvana djelovanjem terorizma. Taj je napad označio prekretnicu u poimanju globalne sigurnosti te je također demonstrirao razmjer cjelokupne štete koju može učiniti terorističko djelovanje (Diošen, 2016, prema Collins, 2010:331). Napad je zbog svojih šokantnih posljedica i ljudskih žrtava pokazao i svojevrsno nesnalaženje američkog sustava kriznog upravljanja, osobito u svom preventivnom aspektu. U tom slučaju, bitno je zapitati se što je pošlo u krivom smjeru kod američkog sustava kriznog upravljanja i koliko je moguća nespremnost za terorizam na vlastitom teritoriju utjecala na ishod te krize (Došen, 2016).

Neposredno nakon samog napada na New York i Pentagon, Amerikanci su u okvirnoj analizi vlastitih sigurnosnih nedostataka optužili svoje središnje sigurnosne i obavještajne institucije za nesposobnost i nedjelotvornost u ovom slučaju (Došen, 2016, prema Gayraud, 2008:7). Iz ovoga je vidljivo da Sjedinjene Američke Države svoj sigurnosno obavještajni aparat smatra aktivnim sudionikom kriznog menadžmenta koji je zakazao u svojoj dužnosti prevencije terorizma pa tako i krize.

U napadima 11. rujna prepoznaje se ono specifično pitanje koje slijedi nakon svake krize, a glasi „je li napad 11. rujna mogao biti spriječen ranim prepoznavanjem predstojeće prijetnje?“ (Došen, 2016, prema Boin, 2005:25). Iz iskustva krize od 11. rujna, očito je da mjere predostrožnosti od terorizma u Sjedinjenim Američkim Državama nisu bile na potrebnoj i zadovoljavajućoj razini. Takvo zapostavljanje sigurnosnih i preventivnih mjera iz globalne percepcije je bilo neobično za Sjedinjene Američke Države jer se ta zemlja uvijek isticala u djelovanju i izdancima za antiterorističku kampanju kao i u ulaganju u sustav domovinske sigurnosti. Takav tip nesnalaženja u krizi može se donekle objasniti pomoću aspekta nepredvidljivosti svake krize, a osobito one izazvane terorizmom. Nepredvidljivost izbijanja krize kao i nepredvidljivost razvijanja krizne situacije velik su izazov za sustave kriznog upravljanja (Došen, 2016).

Terorizam dodatno pojačava strah i neizvjesnost u krizi zbog fleksibilnosti odabira meta što tjera sustav kriznog upravljanja na proširivanje područja svoga djelovanja. Primjerice, čini se nevjerojatno da su teroristi uspjeli udariti na Pentagon, središte američke vojne moći koje je trebalo biti maksimalno zaštićeno. U tom smislu, ukazuje se potreba za većom kohezijom aktera kriznog upravljanja radi kompenziranja nedostataka pojedinih sastavnica sustava koji će time postati učinkovitiji (Došen, 2016, prema Collins, 2010:339)

S obzirom da je definiran nedostatak preventivnih kriznih mjera u slučaju terorističkih napada na Sjedinjene Američke Države potrebno je utvrditi je li to utjecalo na kvalitetu odgovora sustava kriznog upravljanja tijekom i neposredno nakon samih napada. Svaki kvalitetan sustav kriznog upravljanja mora osigurati „maksimalan broj spašenih života, najbržu moguću pomoć unesrećenima i najbolje moguće uvjete zbrinjavanja“ (Došen, 2016, prema Kratochvil, 2011:307).

Reakcija njujorških policajaca i vatrogasaca nakon napada je bila brza te su se u vrlo kratkom vremenu na mjestu napada pojavili brojni službenici koji su maksimalno težili maloprije spomenutim ciljevima. Međutim, kasnija istraživanja su pokazala da su policijske i vatrogasne službe imale mnogo ozbiljnih problema s organizacijom i koordinacijom na terenu prvenstveno zato što je ova kriza bila kvalitativno i kvantitativno drukčija od onoga za što su službe bile spremne (Došen, 2016, prema Boin, 2005:42). Iz toga proizlazi činjenica da se američki operativni sustav kriznog upravljanja pokazao relativno nespremnim za ovu vrstu ugroze. To iskustvo dalo je poticaj za redefiniranje sustava kriznog upravljanja u Americi te za razvoj kvalitetnijeg sustava obuke aktera kriznog upravljanja koji će biti spremniji odgovoriti na nove sigurnosne ugroze.

Napadi 11. rujna 2001. godine izazvali su korjenitu promjenu američkog odnosa prema terorizmu u cjelini. Od tada, terorizam se svrstava među najopasnije globalne prijetnje koji ponajviše ugrožava demokraciju i zapadne vrijednosti. Tadašnji američki predsjednik George Bush čak proglašava rat protiv terorizma i traži u tome punu potporu cijelog svijeta. Napadi 11. rujna tako su potaknuli pojačavanje i usavršavanje protuterorističkih mjera na svim razinama u cijeloj međunarodnoj zajednici. Koncept kriznog upravljanja u Americi od tog dana obvezno uključuje plan djelovanja u slučaju terorističkih napada. Na tom polju, međunarodna suradnja postaje važan faktor protuterorističkog djelovanja te se sukladno tome treba odvijati i suradnja na području kriznog menadžmenta u tim situacijama (Došen, 2016, prema Collins, 2010:347).

4.3.2. Reakcija medija i interpretacija krize

Kao jedan od primjera vrlo moćne i dalekosežno utjecajne javne drame rođene i kreirane u društvu spektakla izabran je događaj od 11. rujna 2001. godine u Sjedinjenim Američkim Državama. Televizijski novinari iskoristili su šok, spektakularnu narav i dramatičan utjecaj tog povijesno važnog događaja kako bi kreirali javnu dramu na ekranima i u gledatelja. Taj je događaj osim toga utjecao i na međunarodna politička zbivanja, ali i na novinarstvo. Naravno, 9/11 nije jedina televizijska javna drama, ali je označila početak tog trenda u televizijskome novinarstvu, koji se kasnije razvio i proširio (primjerice, uz upotrebu društvenih medija), što smo mogli vidjeti u novijim javnim dramama poput uragana Katrina, nestanka djevojčice Madeline McCann, Arapskog proljeća i drugo (Kovačević, Perišin, 2014:126)

Iako postoji velik broj varijanti i teorija zavjere oko pravih počinitelja i uzroka napada 11. rujna 2001. godine, u radu se usredotočujemo na središnji narativ američkih mainstream televizijskih postaja, koji se poklapa sa službenim vladinim *9/11 Commission Report* i tvrdnjom da se radi o pomno osmišljenom terorističkom napadu talibanske terorističke organizacije Al-Qaede. Scott Stossel tvrdi da televizija ima jednu od glavnih uloga kad su u pitanju teroristički napadi – ona je idealni prenositelj dramatičnih vizualnih slika koje kreiraju teroristi, tj. posebno osmišljenog spektakla. On ide toliko daleko da tvrdi kako su prioriteti televizije i terorista u neku ruku jednaki – s jedne se strane televizija oslanja na dramatične slike kako bi uvjerila publiku u nešto, dok terorizam ovisi upravo o tim slikama da bi generirao strah koji seže puno dalje od samog mjesta napada. Teroristički napadi 11. rujna 2001. godine bili su jedan od najvećih izravnih napada na američko tlo u povijesti. Teroristički napad sam po sebi nije bio potpuno nezamisliv, no nezamislivo je bilo da su se scene iz horor i SF-filmova iz kinodvorana preselile na ulice New Yorka i postale stvarnost. Holivudska fantazija kao izvor dobre zarade za filmsku industriju producirala je slike zbog kojih su bogati Amerikanci imali noćne more o katastrofi koja će ih uništiti. No, Hollywood nikada nije mislio da će to doista postati stvarni život, a kada je postalo, prva reakcija svakog gledatelja bila je šok. Nezamisliva katastrofa s filmskog je platna transcendirala u svijet u kojem živimo ((Kovačević, Perišin, 2014:126, prema Žižek, 2002, prema Smelik, 2010: 308). Spektakl iz kinodvorana postao je stvarni događaj u društvu spektakla, ovaj put ne na filmskome platnu, već u izravnome prijenosu i kasnijim priložima na televizijskim ekranima u domovima diljem svijeta – ponovna transformacija iz stvarnosti u određen oblik spektakla u formi javne drame – baš onako kako su napadači i željeli (Kovačević, Perišin, 2014:127).

Prirodna neočekivanost ovakvog događaja te potpuno oslobađanje medijskog prostora i posvećenost samo njemu značili su za televizijske djelatnike vrlo kompleksnu i zahtjevnu situaciju, naročito u prvim minutama i satima napada koje je obilježila golema neizvjesnost. Televizija je morala istovremeno izvještavati o nečemu što se još nije iskristaliziralo u zaokruženu cjelinu i potruditi se da upravo to učini – prikuplja djeliće informacija i gradi priču pred očima i ušima gledatelja. Oni nisu mogli čekati da se priča okonča, već su odmah morali pronaći okvire unutar kojih će smjestiti sve elemente. Upravo je televizijsko izvještavanje i narativ koji su oblikovali na dan napada bio ključan jer je postao s jedne strane općeprihvaćena priča o uzrocima napada, a s druge duboko potresna i emotivna priča u nastavcima koja se odrazila na američko društvo na nekoliko razina (Kovačević, Perišin, 2014:127).

Mediji su svoje izvještavanje uklopili u dva osnovna okvira značenja unutar kojih se kreirala javna drama 9/11.

Prvi okvir – odgovornost i odmazda

Bilo je važno što prije pronaći odgovore na pitanje tko je kriv, kako se to dogodilo i kako SAD treba odgovoriti na napade. Mnogi su medijski teoretičari zaključili da je upravo inicijalno pokrivanje medija, naročito televizije, oblikovalo dominantan okvir o viktimizaciji Amerike i potrebu za vojnom intervencijom kako bi se istjerala pravda (Kovačević, Perišin, 2014:128, prema Anker, 2005; Breithaupt, 2003; Debatin, 2002; Reynolds i Barnett, 2003, prema Monahan, 2010: 64). Nastao je pojednostavljen glavni narativ koji se temeljio na želji za odmazdom” (Kovačević, Perišin, 2014:128, prema Debatin, 2002:172). Anker je analizirajući vijesti na Fox Newsu otkrila da se narativ bazirao na osjećaju povrijeđenosti i želji za moralnom odmazdom. Vojna akcija bila je potrebna kako bi se izvršila transformacija iz žrtve u pobjednika, a takav je narativ umnogome pogodovao tome da mediji, a posljedično i javnost, podržavaju buduće odluke vladajućih struktura. Barnett i Reynolds analizirali su CNN i zaključili da je taj kanal “stvorio moćan vizualni i verbalni okvir tvrdeći da su događaji 11. rujna bili toliko grozan ratni čin da je vojna akcija bila ne samo opravdana već i nužna (Kovačević, Perišin, 2014:128)

NBC-ovi novinari i voditelji od trenutka napada u vrlo kratkome vremenu su iz šoka i neizvjesnosti posegnuli za poznatim metodama i okvirima objašnjavanja napada kojima su, možda u početku čak i nesvjesno, pridonijeli razvoju televizijske javne drame. Već nakon zabijanja drugog aviona u južni toranj WTC-a nedoumica o tome je li udar prvog aviona bio nesreća pretvorila se u pretpostavku o terorističkome napadu. Ubrzo su uslijedila i javljanja washingtonskih dopisnika televizijske postaje koji su potvrđivali da vladajuće strukture smatraju da se radi o jasnem terorističkom napadu, a sumnje više nije bilo nakon što je potvrđeno da je treći oteti avion pogodio Pentagon. Osnova tog okvira jasno je uspostavljena u prvih sat vremena nakon napada. Ona je nadalje građena odabirom sugovornika koji se uklapaju u priču o terorističkom napadu, poput državnih i sigurnosnih predstavnika, “stručnjaka” za terorizam i sl. (Kovačević, Perišin, 2014:128, prema Monahan, 2010: 84).

Tom Brokaw, poznati NBC-ov voditelj, sažeo je veliki preokret u američkoj povijesti već sat vremena nakon napada: *Posljedice ovoga ne mogu se prenaglasiti, a ovo je tek početak. Živjet ćemo ovu priču i suočavati se s njenim posljedicama kroz neko vrijeme. Amerika će se promijeniti... ovo će duboko promijeniti zemlju ne samo u sljedećim danima već mjesecima...Amerika se promijenila danas. Ovo je crni dan za zemlju. U budućim povijesnim knjigama bit će debelo otisnuto da je Amerika bila žrtva organiziranog terorističkog napada unutar svojih granica, uz otimanje civilnih zrakoplova, sve s groznim posljedicama* (Brokaw, NBC [10: 00], 11. rujna 2001. prema Monahan, 2010).

Drugi okvir – suočavanje s napadom i zacjeljivanje

Drugi okvir koji je bio puno prisutniji prvog tjedna nakon napada povezan je s načinom na koji se SAD suočio s napadom, kako u instrumentalnom tako i u emotivnom pogledu. On je puno važniji za nastanak javne drame 9/11. Televizijski mediji pratili su rješavanje posljedica napada na fizičkoj razini i način na koji su ljudi afektivno i kognitivno rezonirali o čitavom događaju i njegovim posljedicama. U ovome su okviru stasali ključni elementi ove javne drame. Zanimljivo je da je medijska pažnja bila ponajviše usmjerena na New York i napad na WTC, a napad na Pentagon te pad četvrtog otegot aviona kod Pittsburgha bili su potisnuti u drugi plan. Događaji u New Yorku dominirali su u medijima, kako na dan napada tako i kasnije. AutorTester (2004: 187-190) za ovakvu situaciju navodi tri razloga: (Kovačević, Perišin, 2014:129)

Prvi razlog - New York je jedan od centara međunarodnih medijskih institucija – svi su već bili na pravome mjestu u pravo vrijeme;

Drugi razlog - New York kao istinski globalni grad poznat je gotovo svima – njegove smo ulice gledali u mnogim filmovima, na naslovnica časopisa i slično;

Treći razlog - teroristi su itekako bili svjesni simboličke veze svojeg nauma i televizije – tzv. propaganda djelom (*propaganda by deed*). Znali su pred kojom će slikom cijelome svijetu na nekoliko sekundi zastati dah. Vizualna spektakularnost napada na WTC te oživljavanje filmskih scena učinili su New York središtem medijskog izvještavanja

Napad 11. rujna 2001. bio je svojevrsni moralni šok. Taj termin uveli su još Jasper i Poulsen, a označava "iznenadni javni događaj koji je intenzivno medijski popraćen i rađa u ljudima osjećaj bijesa koji potiče na političku akciju, bez potrebe da to učini mreža osobnih kontakata kao inače" (Kovačević, Perišin, 2014:136, Jasper, 1997:106). U slučaju 9/11 politička akcija se izrazila u smislu pojačane političke svjesnosti u javnosti koja je podržavala vojnu akciju vladajućih i osjećala da je ona ključna za povratak osjećaja sigurnosti koji je odjednom izgubljen. Takva kolektivna orijentacija na medije kao posljedica moralnog šoka, uz spomenuto gotovo totalno povjerenje u medije zbog izvanrednosti situacije, jedna je od pretpostavki javne drame. Ona u situaciji neizvjesnosti i straha ima moć mijenjati kolektivna značenja ili ih s lakoćom stvarati bez preispitivanja. Za Monahana, publika 11. rujna nije imala spreman događaj s kojim bi mogla usporediti taj napad, te se stoga morala oslanjati na medije za informacije i okvire stvaranja smisla, naročito u prvim satima napada (Kovačević, Perišin, 2014:136).

Da je javna drama 9/11 snažna i danas, pokazuju medijska pokrivanja godišnjica napada. Osim toga, i industrija filma je u konačnici profitirala na tome napadu zbog njegove velike simboličke vrijednosti, ali i spektakularne naravi. Također, američki mainstream mediji dali su prednost određenim interpretacijama te na taj način odredili društvene i političke odgovore na taj događaj. Napad 9/11 simbolički se dogodio četiri puta: u Hollywoodu prije napada kao ideja koja puni kinodvorane, kao spektakl koji su kreirali mediji tijekom i nakon napada, kao spektakl koji je našao svoje mjesto u kulturnom pamćenju te kao spektakl u Hollywoodu nakon napada. No, pravi napad dogodio se samo jednom. Svi su oni promijenili te će i dalje mijenjati svijet u kojem živimo, onaj u našim glavama, kao i tlo pod našim nogama. Pritom je 9/11 samo jedan paradigmatički primjer žanra javne drame. Javna drama postala je dio medijske prakse u kreiranju izvanrednih vijesti, pa i onda kada sami događaji daju puno manje razloga za izvanrednost, te se mijenja i razvija zahvaljujući tehnološkim inovacijama i zahtjevima tržišta (Kovačević, Perišin, 2014:138).

4.3.3. Krizno komuniciranje visokih dužnosnika SAD-a

Sljedeća kronologija događaja prikazuje kako je teklo krizno komuniciranje visokih dužnosnika SAD-a 11. rujna 2001. za vrijeme i poslije terorističkih napada na „blizance“.

06:00 h

Predsjednik George W. Bush upravo je proveo noć na plaži Colony i teniskom odmaralištu na Longboat Key, Florida. Bush se probudio oko 6:00 ujutro i priprema se za trčanje.

08:00 h

Predsjednik Bush dolazi na svoj svakodnevni obavještajni brifing. Čini se kako je predsjednikov brifing uključivao neke reference na pojačani teroristički rizik o kojem se izvještavalo cijelo ljeto, ali nije sadržavao ništa dovoljno ozbiljno da se kontaktira i nazove savjetnicu za nacionalnu sigurnost Condoleeza Rice. Sastanak završava oko 8:20.

08:20 h

Bostonska kontrola leta javlja kako je Let 11 najvjerojatnije otet i u rukama otmičara. No, čak pet minuta je trebalo proći da se o tome obavijeste drugi centri za kontrolu leta.

08:25 h

Državni tajnik Colin Powell napušta Lima, Peru, nakon što je čuo vijest.

08:30 h

Neposredno prije saznanja o napadima 11. rujna mnogi su američki čelnici raštrkani po SAD-u i inozemstvu. Potpredsjednik Dick Cheney i savjetnica za nacionalnu sigurnost Condoleeza Rice u svojim su uredima u Bijeloj kući. Ministar obrane Donald Rumsfeld u svojem je uredu u Pentagonu, gdje se sastao s delegacijom s Capitol Hill. Državni sekretar Powell nalazi se u Limi u Peruu. Direktor CIA-e John Tenet doručkuje sa svojim starim prijateljem i mentorom, bivšim senatorom Davidom Borenom (D), u hotelu St. Regis, tri bloka od Bijele kuće. General Henry Shelton, predsjednik Zajedničkog šefa stožera, leti preko Atlantika na putu u Europu. Direktor FBI Mueller nalazi se u svom uredu u sjedištu FBI-a na aveniji Pennsylvania. Direktor Federalne agencije za upravljanje u hitnim situacijama Joe Allbaugh na konferenciji je u Montani. George Bush stariji, navodno, leti iz Washingtona za St. Paul, Minnesota, i njegov avion je preusmjeren za Milwaukee kada je započela zračna zabrana.

08:35 h

Bushova kreće prema osnovnoj školi Emma E. Booker u Sarasoti na Floridi.

08:46 h

Let 11 pogodio je WTC Sjeverni toranj. Ubrzo nakon udara WTC-a, FAA ima otvorenu telefonsku liniju s Tajnom službom, koja ih obavještava o svim događajima. Prema zapovjedniku zapovjedništva NORAD-a, kapetanu Michaelu Jellineku, u jednom trenutku nedugo nakon udara WTC-a uspostavljaju se telefonske veze s Nacionalnim vojnim zapovjednim centrom (NMCC) smještenom u Pentagonu (ali na suprotnoj strani - od strane gdje će se dogoditi eksplozija Pentagona). U jednom ili drugom trenutku, na otvorenoj liniji čuju se Bush, Cheney, ključni vojni časnici, čelnici FAA-e i NORAD-a, Bijela kuća i *Air Force One*.

Između 8:55 - 09:00 h

Taman nakon što je predsjednik Bush stigao u osnovnu školu Booker ukratko mu se objasnilo o padu WTC-a - telefonom ga je o tome obavijestila savjetnica za nacionalnu sigurnost Rice.

09:03 h

Let 175 pogodio je južni toranj. Milijuni gledaju sudar uživo na televiziji. Otprilike 2662 ljudi je poginulo na tlu između ove nesreće i pada leta 11.

Nakon 09:03 h

Predsjednik Bush je u učionici drugog razreda osnovne škole Booker. Njegov šef osoblja Andrew Card ulazi u sobu i šapće mu na uho: "Drugi zrakoplov udario je u drugi toranj, a Amerika je napadnuta. Obavještajni stručnjak James Bamford opisuje Bushovu reakciju – „ Izraz zbunjenosti prolazi predsjednikovim licem ... čini nezainteresiran za daljnje detalje. „ Nikad ih ne pita je li bilo dodatnih prijetnji, odakle napadi dolaze, kako najbolje zaštititi.

Slika 8. – Izraz lica predsjednika Busha kada saznaje da su napadnuti *blizanci*



Izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=7fs2duxjpE4>

Između 10:55 - 12:30 h

Air Force One sletio je u zrakoplovnu bazu Barksdale, u blizini Shreveporta, Louisiana. Službeni razlog slijetanja u Barksdale bio je u tome što je Bush smatrao potrebnim dati daljnju izjavu. Predsjednik Bush stiže u sjedište zrakoplovnih baza Barksdale u Humveeu u pratnji naoružanih napadača. Novinari i ostali ne smiju reći gdje su.

12:36 h

Bush drži kratki govor koji mreže snimaju i reproduciraju u 13:04. U govoru u zrakoplovnoj bazi Barksdale u Louisiani, predsjednik Bush najavljuje da se poduzimaju sigurnosne mjere i kaže: *"Nemojte pogriješiti, Sjedinjene Države će loviti i kazniti odgovorne za ova kukavička djela."* Također navodi: *"Sloboda je jutros napadnuta na kukavički način. A sloboda će se braniti."*

18:54 h

Bush se vraća u Bijelu kuću.

19:00 h

Državni tajnik Collin Powell vraća se u Washington iz Lime u Peruu. Deset sati nakon što su napadi započeli, konačno je u stanju razgovarati s Bushom prvi put kad obojica dođu u Bijelu kuću otprilike u isto vrijeme. Powell kasnije kaže o svom letu: *"I najgori dio toga je što zbog problema s komunikacijom koji su postojali tijekom dana, nisam mogao ni s kim razgovarati u Washingtonu."*

20:30 h

Predsjednik Bush se obraća naciji na TV-u. U onome što će se kasnije zvati Busheva doktrina, on kaže: *"Nećemo praviti razliku između terorista koji su počinili ta djela i onih koji ih čine."*

Slika 9. – Bushevo obraćanje naciji



Izvor: <http://dieewigetraeumerin.blogspot.com/2013/12/g-w-bush-obracanje-naciji-nakon-11.html>

21:00 h

Bush se sastaje sa svojim Vijećem za nacionalnu sigurnost, a nakon otprilike pola sata slijedi sastanak s manjom skupinom ključnih savjetnika. Bush i njegovi savjetnici već su odlučili da Bin Laden stoji iza napada. Direktor CIA-e Tenet kaže da su Al-Qaida i talibani u Afganistanu u osnovi jedno te isto. Američki predsjednik George Walker Bush naciji se obratio dvanaest sati nakon početka napada, isti dan, u 20 sati i 30 minuta iz Ovalnog ureda u Bijeloj kući u Washingtonu. Ured glasnovornika Bijele kuće prijepis predsjednikovog govora emitirao je i na španjolskom jeziku, manjinskom jeziku Sjedinjenih Američkih Država, jeziku dvanaest posto američke populacije. Bilo je od iznimne važnosti da se predsjednik obrati svome narodu i da njegov govor svi razumiju.

Kroz cijeli govor vrlo je miran, bez suvišne gestikulacije i promjene u glasu. Prema terminologiji razrađenoj u knjizi dr. Đure Gračanina mogli bismo način govora i gestikulacije predsjednika Busha promatrati kroz više točaka. Kvaliteta njegove dikcije i artikulacije je neupitna. Riječi koje naglašava su odabrane i gramatički i logički, vezano uz isticanje onoga što mu je posebno bitno. Unatoč tome što mu, u skladu s njegovom ulogom predsjednika države, u boji glasa i gestikulaciji izostaju pretjerane emocije, naglašavanje određenih dijelova teksta, određenih rečenica i riječi. O dijelovima koje predsjednik Bush posebno naglašava više će biti riječi u daljnjem tekstu. Postoje vrlo važne kvalitete koje možemo iščitati iz Busheva govora, a to su iznimna odlučnost, staloženost i sigurnost. Predsjednik se svome narodu obratio bez kolebanja, odlučno i mirno. Izrekao je stvari koje je bio primoran izreći na način koji je bio osmišljen da američkome narodu pruži sigurnost u to da je na čelu njihove države osoba koja je sposobna i u najtežim trenucima zadržati prisebnost i brinuti se za dobrobit svih ljudi kojima predsjedava. (Izvor: <https://911timeline.s3.amazonaws.com/main/bushon911.html> (01.08.2019.))

Odabirom vokabulara predsjednik ovdje slušateljima daje do znanja, implicira, da moralno i etički osuđuje događaje koji su se na taj dan dogodili u njegovoj zemlji. Ima izrazito negativan stav prema počiniteljima i tumači događaje koji su se dogodili na način da upozorava svoj narod na činjenicu da su od tog dana njihov život i sloboda ugroženi. Mogli bismo reći da je i u semantičkom i u fizičkom kontekstu u kojem se nalazi pojam “napad”, tvrdnja da su sloboda i život napadnutih ugroženi sasvim opravdana presupozicija koju je predsjednik Bush u ovom slučaju verbalizirao.

Nakon toga, približava se slušateljima na način da ih proziva koristeći žrtve koje su izgubile život na taj dan. Naime, govoreći o žrtvama koje su bile u avionima ili u svojim uredima, obraća se američkom narodu na način da još jednom implicira da je prijetnja i dalje prisutna i da više nisu sigurni. Kao što nisu bili sigurni ni poslovni ljudi, poslovne žene, vojni i državni službenici, majke i očevi, prijatelji i susjedi, tako nisu sigurni ni svi državljani Sjedinjenih Američkih Država. Ovdje vidimo nastojanje da se odabirom takvih, sve intimnijih oslovljavanja, predsjednik trudi ostvariti bliži kontakt i povjerenje ljudi koji ga slušaju, kojima se prikazuje kao njima blizak i jedan od njih. Učiniвши to nakon što više puta implicira potencijalne konstantne nove opasnosti i nesigurnosti, otvara put onome na što cilja, a to je zadobiti njihovo povjerenje i vjeru u njegov autoritet prilikom rješavanja novonastalog političkog konflikta.

Predsjednik nastavlja govor opisujući slike napada, govoreći o tisućama izgubljenih života. Ovdje se ponovno koristi riječima negativnih konotacija kojima još jednom izražava svoj osuđujući stav prema događajima koji su se dogodili. Govori da su zla i prezira vrijedna djela terora kriva za to što se dogodilo. Napade opisuje iznimno slikovito, s namjerom da kod slušatelja pobudi osjećaje koje nedugo potom također i imenuje.

“A great people has been moved to defend a great nation.”

(Veliki narod je primoran braniti veliku naciju.)

(Izvor: <http://dieewigetraeumerin.blogspot.com/2013/12/g-w-bush-obracanje-naciji-nakon-11.html>, 01.08.2019.)

Prilikom prijevoda ove rečenice sa engleskog na hrvatski jezik, nažalost ostaje se zakinut za njezinu pravovaljanu interpretaciju iste. Naime, engleski jezik ima daleko više obuhvatniju tradiciju upotrebe pasiva nego što je to slučaj sa hrvatskim jezikom. Ono što je predsjednik Bush ovdje htio istaknuti je činjenica da je američki narod bio taj koji je napadom na svom teritoriju izazvan i na taj način odabran da stane u obranu samoga sebe. Ovdje se dakle može iščitati stav koji se želi uliti američkom narodu, a i široj svjetskoj publici, a to je vrlo važan element kasnije američke kako unutrašnje, tako i vanjske politike. To je vjera u opravdanost rata protiv terorizma.

Govor predsjednika Busha iznimne kvalitete, koherentan, dobro povezan i politički inteligentan. Koliko su i u kojoj mjeri stavovi i ciljevi predsjednika Busha moralno i etički ispravni i utemeljeni, ostat će tema nekog drugog rada. Ono što je za ovaj rad od iznimne važnosti su sama struktura i izvedba govora. Kao govornik, predsjednik odiše kvalitetama koje su presudne u ostvarivanju cilja kojega govorom želi postići. Od povezivanja sa sugrađanima na samom početku, preko ostvarivanja povjerenja da bi mogao kod slušatelja pobuditi iste osjećaje kakve ima i on, odnosno osjećaje kakve želi da posjeduju slušatelji, do daljnjeg konteksta koji mu upravo ovakva strategija govornog uvjeravanja omogućuje. Predsjednik ima samo pohvale za one koji rade na tome da zaštite stradale u napadima, zahvaljuje svima koji stoje uz njega i pozivajući se na Svevišnji autoritet čime legitimira svoj krajnji cilj, sve istomišljenike poziva da se s njim ujedine u upravo proglašenom i deklarativom započetom, ratu protiv terorizma. Predsjednik Bush, obraćajući se pred američkim parlamentom naciji i svijetu nekoliko dana nakon napada, vidio je napade kao manifestaciju rata između oprečnih vrednota koje imaju antropologijsko značenje i metafizičko utemeljenje: (Kardov, Žunec, 2005)

"Sloboda i strah su u ratu. Unapređivanje ljudske slobode – veliko dostignuće našega vremena i velika nada svih vremena – sada ovisi o nama. (...) Sloboda i strah, pravda i okrutnost, oduvijek su bile u ratu, i mi znamo da Bog prema njima nije neutralan" (20. IX. 2001. godine; Bush, 2001.). Izvor: <http://dieewigetraeumerin.blogspot.com/2013/12/g-w-bush-obracanje-naciji-nakon-11.html>, 01.08.2019.)

Sličan stav predsjednik Bush ponovio je nedugo zatim u još jednom govoru naciji: (Kardov, Žunec, 2005)

"Ovaj novi neprijatelj nastoji uništiti našu slobodu i nametnuti svoja shvaćanja. Mi poštujemo život; teroristi ga nemilosrdno nastoje uništiti. Mi cijenimo obrazovanje; teroristi misle da žene ne trebaju biti obrazovane, da ne trebaju imati zdravstvenu skrb i da ne trebaju napuštati kuću. Mi mnogo držimo do našega prava da slobodno izrazimo ono što mislimo; za teroriste, slobodno izražavanje mišljenja razlog je za smaknuće. Mi poštujemo ljude svih vjera i pozdravljamo slobodno ispovijedanje vjere; naš neprijatelj čak i svojoj muslimanskoj braći želi nametnuti kako da misle i kako da štiju Boga" (8. XI. 2001. godine; Bush, 2001.). Istodobno, borba protiv terorizma označena je kao "rat za spašavanje same civilizacije" (Bush, 2001.).

Doznajući za napade, gradonačelnik New Yorka Rudy Giuliani se odmah zapućuje ka ugroženom području južnog Manhattana, svjestan kako će njegova prisutnost dati dodatni moralni poticaj i snagu šokiranim građanima. No, jasno mu je kako njegova funkcija nije samo simbolička, te započinje koordinirati između njemu odgovornih gradskih odsjeka (policija, vatrogasci, bolnice), organa savezne države New York te centara na federalnoj razini kao što su vojska, FBI, CIA te na koncu Predsjednik i njegov najuži kabinet. Giulianijeve su odluke o privremenom zatvaranju mostova, tunela i podzemne željeznice možda pojačale prometni kaos, no i uvelike smanjile potencijalne rizike u trenucima kad se nije znalo kakve još opasnosti vrebaju građane New Yorka. Idućih će nekoliko dana gradonačelnik provesti doslovno budan – obilaziti će vatrogasne i policijske postaje, razgovarati sa ozlijeđenim građanima rasutim po njujorškim bolnicama te posjećivati obitelji koje još ne znaju što se zbilo sa njihovim najdražima, pružajući ljudima tračak nade i svjetla u tim za njegov grad najmračnijim trenucima. Dvadesetak sati ne baš ugodnog terenskog rada između stratišta, bolnica i mrtvačnica, tuširanje, sat do dva sna i jedan brzinski obrok, a onda ponovo obilazak stanovnika ranjenog grada – tako je izgledao Rudyjev raspored sredinom rujna 2001. Na memorijalnom skupu održanom na stadionu Yankeesa dvanaest dana nakon jezivog utorka, moderatorica će tog događaja, televizijska voditeljica Oprah Winfrey Giulianija nazvati *Gradonačelnikom Amerike*. (<http://klfm.org/911-dvanaest-godina-poslije>)

Slika 10. – Gradonačelnik New Yorka Rudy Giuliani za vrijeme napada na *blizance*



Izvor: <https://www.nytimes.com/2007/09/21/us/politics/21giuliani.html>

Njujorški gradonačelnik Rudolph W. Giuliani vidio je napad kao dio sukoba između dva suprotstavljena svijeta:

"To nije bio napad samo na grad New York i na Sjedinjene Američke Države. Bio je to napad na samu ideju slobodnog, svima otvorenog, građanskog društva. Na jednoj strani je demokracija, vladavina prava, poštovanje ljudskoga života; na drugoj tiranija, proizvoljne egzekucije i masovna ubojstva. Mi smo u pravu, a oni su u krivu". (Kardov, Žunec, 2005, prema Martin i Neal, 2001.).

5. ZAKLJUČAK

Iz navedenoga u radu može se zaključiti kako je SAD poprilično nespremno dočekaio teroristički napad (11.rujna 2001.) u pogledu kriznog upravljanja. Naime, upravljanje kriznim komuniciranjem svelo se na čistu improvizaciju, a sigurnosne službe su i same priznale da nisu reagirale na učinkovit način te da je zakazao sustav kriznog komuniciranja. Očito je kako je američki sustav kriznog komuniciranja bio nesproman za jedan ovakav neočekivani rasplet događaja , dok su informacije na terenu bile kontradiktorne i otkrile nedjelotvornost američkih sigurnosnih institucija koje su zakazale sa pravodobnim informiranjem javnosti. Može se konstatirati kako nije postojao jasan komunikacijski obrazac kojim se umirili građani i situacija dovela pod kontrolu. Za pohvalu je govor američkog predsjednika Busha koji je prilikom obraćanja naciji pokazao kvalitetu dikcije, smirenost i odlučnost.

Važno je naglasiti kako se predsjednik američkome narodu obratio bez kolebanja, odnosno odlučno i staloženo. Izgovorio je činjenice i informacije koje je bio primoran izreći na način koji je bio osmišljen da američkoj naciji pruži sigurnost u to da je na čelu njihove države osoba koja je sposobna i u najtežim trenucima zadržati prisebnost i brinuti se za dobrobit svih ljudi kojima predsjedava.

Za pohvalu je i reakcija gradonačelnika New Yorka, Rudy Giuliana. Nakon što je doznao za napade, gradonačelnik New Yorka Rudy Giuliani odmah se zaputio prema ugroženim područjima južnog Manhattana, znajući kako će njegova prisutnost dati dodatni moralni poticaj i snagu šokiranim građanima. To je odličan primjer ispravnog načina kriznog komuniciranja gdje se pokazuje spremnost i odlučnost da se krizna situacija odmah rješava na licu mjesta. Giuliani odmah donosi i odluke na terenu što je bitna stvar kod kriznog komuniciranja jer neodlučnost često zna biti pogubna i može nanijeti dalekosežne posljedice.

Nakon terorističkih napada 11.rujna 2001., Vlada SAD-a je donijela odluku kako treba redefinirati sustav kriznog upravljanja i općenito način komuniciranja za vrijeme krize.

POPIS LITERATURE

Bilandžić, M., Grubić, A. (2012) Samoubilački terorizam: strateške i socijetalne dimenzije , Polemos 15 (2012.) 2: 53-80, ISSN 1331-5595

Bulajić, M. (2010) Krizno komuniciranje, Medix, Svibanj/Lipanj 2010, God XVI, Broj 87/88

Došen, B. (2016) Utjecaj terorizma na koncept upravljanja krizama, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti, Preddiplomski studij politologije.

Filipović, V. (1989) Filozofijski rječnik, 3. dopunjeno izdanje, Zagreb: Nakladni zavod Matice hrvatske.

Garača, N., Kadlec, Ž. (2011) Komunikacija u procesu menadžmenta, Praktični menadžment : stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta, Vol. 2 No. 2, 2011.

Jurković, Z. (2012) Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije, Ekonomski vjesnik, Vol. XXV, No. 2

Kardov, K., Žunec, O. (2005) Terorizam i građanska prava i slobode, Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja, Vol. 14 No. 6 (80), Izvorni znanstveni članak

Kovačević, P., Perišin, T. (2014) Televised public drama: The creation of 9/11, Politička misao : časopis za politologiju, Vol. 51 No. 4, 2014. Izvorni znanstveni članak

Marić, S. (2012), Terorizam kao globalni problem, MediAnali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima, Vol. 6 No. 11,

Perinić, J., Miočić B. (2009) Odnosi s javnošću u kriznim situacijama, MIOKO - Mediji i okolina, 4, 52-59

Plenković, M. (2015) Krizno komuniciranje, Media, culture and public relations, 6, 2015, 2, 113-118

Pletenac, K. (2013) Komunikacija i rad u timu. Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu. 4 (1), 65-69

Primorac, I. (2007) Suvremeni terorizam kao filozofska tema, Polemos 10 (2007.) 1: 11-26, ISSN 1331-5595

Rouse, M. J., Rouse S. (2005) Poslovne komunikacije: kulturološki i strateški pristup. Zagreb: Masmedia

Šerić, P. (2017) Uloga menadžera u kriznom komuniciranju, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet.

Tafra-Vlahović, M. (2012.) Komunikacijski menadžment; Strategija, modeli, planiranje, Zaprešić, Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić

Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016) Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.

Vincetić, R. (2018) Problemi komuniciranja u krizi - Studija slučaja, Sveučilište Sjever, Studij Odnosi s javnostima i komunikologija, Varaždin.

Mrežni izvori

Izvor: <http://dieewigetraeumerin.blogspot.com/2013/12/g-w-bush-obracanje-naciji-nakon-11.html>, 01.08.2019.)

Izvor: <https://911timeline.s3.amazonaws.com/main/bushon911.html> (01.08.2019.)

POPIS SLIKA I TABLICA

Slika 1. – Jednostavan komunikacijski model

Slika 2. – Komunikacijski model

Slika 3. – Četiri različite funkcije komunikacije

Slika 4. – Strategija komuniciranja

Slika 5. - Četiri modela odnosa s javnošću

Slika 6. – Podjela suvremenog (globalnog) terorizma

Slika 7. – Samoubilački terorizam – 11. rujna 2001.

Slika 8. – Izraz lica predsjednika Busha kada saznaje da su napadnuti blizanci

Slika 9. – Bushevo obraćanje naciji

Slika 10. – Gradonačelnik New Yorka Rudi Giuliani za vrijeme napada na blizance

Tablica 1. - Broj samoubilačkih terorističkih udara 1981.-2011.

Tablica 2. - Broj samoubilačkih terorističkih udara godišnje: 1981.-2011.