

KRIZNO KOMUNICIRANJE: ANALIZA KOMUNIKACIJE HRVATSKOGA NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA U SLUČAJU PANDEMIJE COVIDOM-19

Poljak, Ana Marija

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Split / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:172:691655>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-20**

Repository / Repozitorij:

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

**KRIZNO KOMUNICIRANJE: ANALIZA KOMUNIKACIJE
HRVATSKOGA NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA U SLUČAJU
PANDEMIJE COVIDOM-19**

ANA Marija POLJAK

Split, 2021.

SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

Diplomski rad

**KRIZNO KOMUNICIRANJE: ANALIZA KOMUNIKACIJE
HRVATSKOGA NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA U SLUČAJU
PANDEMIJE *COVIDOM-19***

Studentica:

Ana Marija Poljak

Mentorica:

izv. prof. dr. sc. Anita Runjić-Stoilova

Split, rujan 2021.

Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Problem i predmet istraživanja.....	2
1.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze.....	2
1.3. Metode istraživanja.....	3
1.4. Struktura i sadržaj rada.....	4
2. KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	4
3. COVID- 19.....	7
4. DISKURS.....	10
4.1. Politički diskurs.....	13
4.2. Medijski diskurs.....	14
4.3. Uloga medija tijekom pandemije COVIDOM-19.....	14
5. ANALIZA KOMUNIKACIJE HRVATSKOGA NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA.....	20
5.1. Sadržajna analiza medijskih istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera....	21
5.1.1. Analiza prvoga primjera istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera....	21
5.1.2. Analiza drugoga primjera istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera..	24
5.2. Lingvistička analiza medijskih istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera.....	27
5.2.1. Analiza morfološke jezične razine.....	28
5.2.1.1. Leksik.....	32
5.2.2. Analiza sintaktičke jezične razine.....	33
5.2.3. Analiza semantičke jezične razine.....	37
6. ZAKLJUČAK.....	41

7. LITERATURA.....	43
SAŽETAK.....	46
SUMMARY.....	47

1. UVOD

U današnjemu vremenu različite krizne situacije dio su naše svakodnevice. Ratovi, nemiri ili pak različite prirodne katastrofe samo su neke od kriznih situacija koje se događaju u svijetu, a o kojima najviše informacija doznajemo putem različitih medija. Krizne situacije može uzrokovati ljudski čimbenik namjernim akcijama (primjerice, teroristički napadi, ratovi i tome slično) ili pak pogreškama pri upravljanju tehnologijom ili drugim bilo kakvim djelovanjem (primjerice, krize zbog nesreća u prometu, nuspojave lijekova i sl.). Također, krizne situacije mogu uzrokovati i prirodne sile (primjerice, krize zbog potresa, poplava, erupcija vulkana i sl.). Čovječanstvo se oduvijek suočavalo s različitim krizama te su nam uzroci nekih kriza danas već poznati i zbog toga se, barem na neki način, lakše s njima suočavamo. „No, javljaju se nove „moderne“ krize koje su potpuno nepoznate, pred kojima je ljudski um nemoćan, organizacijski kapaciteti nedovoljni, a javnost egzistencijalno zabrinuta“ (Đukić, 2020: 5). Jedna od takvih, „modernih“ kriznih situacija koja se relativno nedavno pojavila jest i pandemija *COVIDOM-19*, virusom koji se veoma brzo počeo širiti svijetom te je izazvao paniku i zabrinutost ljudi diljem zemaljske kugle. Distanciranjem od vanjskoga svijeta, ljudi su nove informacije svakodnevno dobivali putem različitih medija, a svima nam je dobro poznata i konferencija Hrvatskoga nacionalnog stožera čiji su članovi svakodnevno odgovarali na pitanja medijskih predstavnika i upućivali ljude u situaciju u Republici Hrvatskoj, ali i u svijetu. Krize, kako je već navedeno, mogu biti uzrokovane ljudskim čimbenicima ili pak prirodnim silama. Ova kriza izazvala je podijeljeno mišljenje javnosti, kako u Republici Hrvatskoj, tako i u svijetu. Neki smatraju kako se virus proširio zaslugama čovjeka, dok drugi pak smatraju kako je on uzrok prirode na koju nismo mogli utjecati. Svakodnevno smo imali prigodu svjedočiti komentarima ljudi, posebice na društvenim mrežama gdje su nam u većoj mjeri i dostupni, o tome što je uzrok krizi. Nadalje, s razvojem krize i razvojem sredstava za njezino suzbijanje, odnosno pojavom novih cjepiva iznosili su se komentari o njihovoj ne(učinkovitosti). Ova je kriza podijelila javnost te zaista postala središtem naših života. Tomu je tako jer je svaka kriza za čovjeka stresna, a uzrokuje i nesvakidašnje ponašanje (nesigurnost, paniku, strah, zabrinutost i tome slično). Tijekom ove krize morali smo se suočiti i s ograničavanjem kretanja te boravkom kod kuće. Škole, trgovine, restorani, kafići, granice i sl. počele su se zatvarati, ljudi su ostajali bez posla, u mnogim je državama uveden policijski sat pa je sve to imalo utjecaja na cijeli svijet, ali i na svakoga pojedinca. Kriza je, nažalost, još u tijeku. Još je nepoznato kako će se dalje razvijati te kolike će posljedice ostaviti za sobom. U ovome diplomskome radu navest će se obilježja

krize, teorijski će se obraditi pojam *diskursa* (s naglaskom na politički i medijski diskurs) te pojam *kriznoga komuniciranja*. Potom će se sadržajno analizirati komunikacija Hrvatskoga nacionalnog stožera i medijskih predstavnika na samome početku, odnosno tijekom prvoga vala širenja virusa kada se virus počeo veoma brzo širiti te kada je panika među ljudima svakim danom postajala sve veća. Nadalje, medijski istupi Hrvatskoga nacionalnoga stožera analizirat će se i lingvistički. Vidjet ćemo značajke njihove komunikacije na sadržajnoj razini te time, na dvama primjerima, predstaviti ono što su članovi Stožera iznosili tijekom ove krizne situacije, ali će se prikazati i analiza prema sljedećim jezičnim razinama: *morfološkoj* i *leksičkoj*, *sintaktičkoj* te *semantičkoj*.

1.1. Problem i predmet istraživanja

Polazište ovoga diplomskoga rada jest pandemija *COVIDOM-19*, virusom koji je u kratkome vremenu zahvatio cijeli svijet i nepovratno promijenio živote ljudi. Pojava koja se istražuje te postavlja kao glavni predmet istraživanja ovoga diplomskoga rada jest komunikacija tijekom spomenute krizne situacije s obzirom da je pandemija *COVIDOM-19* svakako jedna od većih kriza koja je u posljednje vrijeme zahvatila i utjecala na cijeli svijet. Sukladno tomu, glavni predmet istraživanja jest odlika komunikacije tijekom takve krize, odnosno način na koji se političari (u ovome slučaju Hrvatski nacionalni stožer) nose s krizom, kako izvještavaju ljude, što predlažu kako bi se kriza ublažila, ali i način na koji mediji izvještavaju i prenose informacije. Dakle, predmet istraživanja ovoga diplomskoga rada jest analiza komunikacije Hrvatskoga nacionalnog stožera s medijima tijekom pandemije na nekoliko primjera, odnosno nekoliko medijskih istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera.

1.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze

Ciljevi istraživanja ovoga diplomskoga rada su: definirati pojmove kriznoga komuniciranja, zatim diskursa (s obzirom da se naglasak u ovome radu stavlja na politički i medijski diskurs), ukratko prikazati najvažnije značajke i probleme pandemije/krize, prikazati ulogu medija tijekom pandemije/krize te istražiti komunikaciju Hrvatskoga nacionalnog stožera s medijima tijekom pandemije/krize na sadržajnoj i lingvističkoj razini. Sadržajnom analizom obraćanja članova Stožera javnosti željelo se utvrditi na koji način se komunicira tijekom krize, na što se stavlja naglasak te kakve se informacije prenose. Lingvističkom analizom podrobnije se analizira sam govor članova Stožera, a analiza se provodi prema jezičnim razinama: *morfološkoj* i *leksičkoj*, *sintaktičkoj* te *semantičkoj*. Navedenim analizama željelo se utvrditi

koliko je značajki kriznoga komuniciranja bilo u komunikaciji članova Stožera i medija s javnošću te koja su se jezična obilježja pojavljivala.

Hipoteze koje su postavljene za potrebe ovoga diplomskoga rada:

HIPOTEZA 1: Prema sadržaju onoga što je izrečeno, komunikacija članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera bit će u skladu s odlikama kriznoga komuniciranja.

HIPOTEZA 2: Članovi Hrvatskoga nacionalnoga stožera upotrebljavat će leksik koji je karakterističan za navedenu kriznu situaciju.

HIPOTEZA 3: Rečenice članova Hrvatskoga nacionalnog stožera bit će jednostavne i kratke.

HIPOTEZA 4: Članovi Hrvatskoga nacionalnoga stožera upotrebljavat će stilske figure.

1.3. Metode istraživanja

Pri izradi diplomskoga rada koristila se dostupna literatura uglavnom domaćih autora, internetski izvori kao što su novinski članci vezani uz pandemiju *COVIDOM-19*, ključni u istraživanju kriznoga komuniciranja tijekom pandemije/krize i videozapisi konferencija Hrvatskoga nacionalnoga stožera, potrebni za istraživački dio ovoga rada. Za sadržajnu analizu izdvojena su dva medijska istupa članova Stožera. Prvi istup¹ održan je 25. veljače 2020. godine kada se koronavirus u Republici Hrvatskoj tek pojavio, a drugi istup² održan je 9. svibnja 2020. godine, i odnosi se na razdoblje kada se broj oboljelih od virusa svakodnevno povećavao. Lingvistička analiza također uključuje dva primjera medijskoga istupa članova Stožera. Prvi istup³ odnosi se na 1. svibnja 2020. godine kada se ujedno obilježavao i *Međunarodni praznik rada* u Republici Hrvatskoj. Drugi istup⁴ održan je 14. svibnja 2021. godine, godinu dana nakon prvih navedenih istupa, a koji se razlikuje od prethodnih zbog pojave cjepiva te cjepljenosti dijela stanovništva Republike Hrvatske.

¹ izvor: <https://www.facebook.com/HRTvijesti/videos/konferencija-za-novinare-nacionalnog-sto%C5%BEera-civilne-za%C5%A1tite-zbog-koronavirusa/553640775249883/>, pristupljeno: 21. 5. 2021.

² izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=MrXjOgavz5Q>, pristupljeno: 24. 5. 2021.

³ izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=P5sm7ovkd28>, pristupljeno: 10. 8. 2021.

⁴ izvor: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/konferencija-za-medije-nacionalnog-stozera-civilne-zastite-1771598>, pristupljeno: 25. 8. 2021.

1.4. Struktura i sadržaj rada

Teorijski dio rada obuhvaća tri poglavlja i nekoliko potpoglavlja čime se htjela postići vizualna organiziranost i sustavnost rada. Nakon uvoda i važnih odrednica ovoga diplomskoga rada, točnije *Predmeta istraživanja*, *Ciljeva istraživanja* i *hipoteza*, *Metoda istraživanja* te *Strukture i sadržaja rada* teorijski se obrađuje pojam kriznoga komuniciranja gdje se želi ukazati na njegove najvažnije značajke te načine na koje se što uspješnije možemo nositi s krizom. Nadalje, prikazuju se glavne odrednice pandemije *COVIDOM-19* (pojava virusa, napredovanje virusa, pojava novih vrsta cjepiva i tome slično). Potom slijedi poglavlje *Diskurs* u kojemu se teorijski iznose glavne značajke diskursa tijekom povijesti, ali i danas. Ovo poglavlje sadrži i tri potpoglavlja u kojima se pobliže objašnjavaju značajke dviju vrsta diskursa (postoji više različitih vrsta diskursa, a u ovome radu izdvajaju se samo dvije), a to su politički i medijski diskurs. Potom, jedno od potpoglavlja prikazuje ulogu medija tijekom ove pandemije/krize gdje se pobliže želi prikazati (ne)učinkovitost medijskoga izvještavanja javnosti tijekom krize. Istraživački dio rada obuhvaća sadržajnu i lingvističku analizu govora članova Hrvatskoga nacionalnog stožera, točnije obuhvaća analizu sadržaja onoga o čemu se govorilo na navedenim konferencijama te analizu izgovorenoga klasificiranu prema već navedenim jezičnim razinama.

2. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Živimo u vremenu u kojemu se često javljaju određene krizne situacije, a s povećanjem broja kriza ili pak različitih nesreća, koje se mogu pojaviti u različitim oblicima, krizno komuniciranje dobiva vrlo važno mjesto, s obzirom da je teško predvidjeti određenu krizu i sve njezine posebnosti. „Krizno komuniciranje je skupljanje i širenje informacija što ga čini voditelj kriznoga tima” (Sapunar i Tomić, 2006: 304). Možemo ga definirati i kao „interaktivni proces”, odnosno krizno komuniciranje jest „razmjena informacija i mišljenja prije, tijekom te nakon izbijanja krizne situacije” (Bulajić, 2010: 87). Ono uključuje pojedince, skupine te ustanove (organizacije). Pojam *krizna situacija* podrazumijeva „specifični, neočekivani i neuobičajeni događaj koji stvara visoki stupanj neizvjesnosti i prijetnje...” (Bulajić, 2010: 87). Upravo taj problem, problem predviđanja specifičnosti krize, kako navode Sapunar i Tomić (2006: 299) stvara poteškoće, a krizu⁵ definira kao: „ozbiljan

⁵ grč. *krisis* – „prijelom, prolazno teško razdoblje u svakom prirodnom, društvenom i misaonom procesu” (Đukić, 2020: 5)

incident koji utječe na čovjekovu sigurnost, okolinu, proizvode ili ugled organizacije. Obično je za takav incident svojstven neprijateljski stav medija prema njemu.” Krizne situacije mogu nastati kao posljedica čovjekova djelovanja ili pak mogu biti uzrokovane prirodnim silama, a na njih je moguće tek djelomično utjecati. Krize mogu proživljavati pojedinci, različite organizacije, ali kriza, između ostaloga, može zahvatiti dio društva ili društvo u cjelini. Zapravo, možemo reći kako nema toga aspekta u čovjekovu životu kojega ne može zahvatiti kriza.

No, kako bi se bilo koja vrsta krize pokušala riješiti potreban je unaprijed osmišljen plan koji obuhvaća dva vrlo važna elementa: plan rješavanja krize i plan komuniciranja u kriznoj situaciji (Bulajić, 2010: 87). Štoviše, kako navode Sapunar i Tomić (2006: 299) krizna komunikacija ima nekoliko faza kroz koje najčešće prolazi. Prva faza jest *faza prevencije*, a ona se odnosi na utvrđivanje rizika krize te rad na njihovu uklanjanju. Tijekom te faze prikupljaju se sve informacije o krizi. Sljedeća faza jest *faza pripreme* koja se odnosi na upravljanje krizom, a postoji i tim koji tu fazu provodi. Dakle, krizno komuniciranje uključuje pojedince, skupine i organizacije ili ustanove. Nakon te faze slijedi *faza odgovora*. Odgovor, kako navode Sapunar i Tomić (2006: 299), možemo podijeliti na početni odgovor (koji se, slažu se stručnjaci, odnosi na dosljedan, brz odgovor koji će iskazati suosjećanje sa žrtvama) te strategije odgovora na cjelokupnu krizu. Ljudi, koji su najviše zaduženi za praćenje krizne situacije, imaju u mogućnosti tri tipa strategije kriznoga odgovora, a to su *strategija poricanja* (poricanje postojanja krize ili njihove odgovornosti za krizu), *strategija umanjivanja* (naglašavanje činjenice kako se na krizu nije moglo utjecati, što najčešće dovodi do manje negativnih reakcija) i *strategija rješavanja* (prihvatanje pune odgovornosti za krizu). Posljednja faza je *faza učenja* koja se odnosi na napredak u istrazi, omogućavanje novih podataka i neprestano informiranje javnosti. Uglavnom, da bi se kriza uspješno riješila, potrebna su dva ključna elementa: plan rješavanja krize te plan komunikacije u takvoj situaciji.

Pojam krizne komunikacije moguće je upotrebljavati u dva različita aspekta: *krizna komunikacija kao informacija*, te *kao strategija*, što se odnosi na sakupljanje i širenje informacija tijekom krize, odnosno na potrebu za takvim djelovanjem. Važnost prikupljanja informacija jest u tome da se sagleda cjelokupna situacija te odredi način na koji je potrebno djelovati. Važniji dio jest uspostaviti komunikaciju koja je učinkovita. Važna je i komunikacija s medijima, a Sapunar i Tomić (2006: 305) navode i nekoliko uputa za kriznu komunikaciju, primjerice priznavanje postojanja krize i suočavanje sa istom, aktiviranje

kriznoga komunikacijskoga tima, definiranje činjenica, sazivanje konferencije za novinare i tome slično. Važno je upostaviti komunikaciju s medijima, čak i onda kada stručnjaci nemaju sve odgovore, zbog toga što bi mediji tada mogli izvijestiti javnost i prenijeti im informacije na temelju glasina što nikako nije dobro jer može izazvati paniku javnosti. Komunikacijski tim može stupiti u komunikaciju s medijima izjavama, priopćenjima, sazivanjem konferencije, intervjuom i sl. Kako navodi Bulajić (2010: 87), sedam je koraka prema kojima je potrebno postupati u kriznim situacijama:

1. važno je osnovati krizni stožer
2. potrebno je uspostaviti internu komunikaciju u kriznoj situaciji
3. važno je odrediti glasnogovornika te ga osposobiti za adekvatan način govorenja
4. potrebno je izraditi scenarij i simulaciju krize
5. potrebno je odrediti ciljne skupine javnosti
6. važno je sastaviti najvažnije poruke za ciljanu javnost
7. potrebno je odrediti najbolju i najučinkovitiju metodu komunikacije

Javlja se i pojam kriznoga upravljanja koji se odnosi na „aktivno upravljanje kriznom situacijom” (Gospodnetić, 2019: 14). Sudjelovanje i uključivanje svih zainteresiranih u komunikaciju olakšava upravljanje krizom, a jedan od važnijih elemenata uspješnoga upravljanja krizom jest dvosmjerni sustav komunikacije (Gospodnetić, 2019: 14).

„Upravljanje u kriznim situacijama zahtijeva složene operacije i suradnju raznih tijela i pojedinaca što bi omogućilo sigurnu i brzu komunikaciju, ali i razmjenu stručnih znanja. Može se zaključiti kako ljudski faktor ima presudnu ulogu za uspješno savladavanje kriznih stanja i sanaciju posljedica” (Gospodnetić, 2019: 15). U svakom slučaju, svaka krizna situacija prolazi pet faza: *početak, uspon, vrhunac, pad* te *završetak krize* (Bulajić, 2010: 87).

„Glavni alat kriznog komuniciranja je priprema za krizu na temelju što objektivnijih informacija, sprječavanje medijske praznine kako bi se špekulacije i glasine svele na minimum i time umanjili štetni efekti krize” (Jelica, 2013: 943). Važno je zadržati točnost informacija te dopustiti pristup informacijama, a informacija mora biti brza, točna i konkretna, bez previše nebitnih informacija. „Krizna poruka može biti pisana, slušna ili vizualna (simbolična)” (Bulajić, 2010: 88), ali svakako mora biti jasna i nedvojben. „Poruke su u

kriznom komuniciranju često višestruke, s ciljem eliminiranja utjecaja krize i smanjivanja utjecaja krize na minimum” (Bulajić, 2010: 87). Važno je imati jasne ciljeve koji su preduvjet uspostave učinkovite komunikacije i za stvaranje ključnih poruka. Komunikacija mora biti jasna i glasna, a informacija točna i konkretna, bez popratnih nevažnih informacija.

Možemo reći kako je najvažnije da se oni koji su odgovorni za komunikaciju s javnošću trebaju voditi načelima iskrenosti u komunikaciji, trebaju iznositi informacije pravovremeno, davati objašnjenja, komunicirati s ugroženima, predstaviti mjere za rješavanje problema i tomu slično.

Nakon završetka krizne situacije najčešće se analiziraju provedeni postupci s ciljem utvrđivanja uspješnosti postupaka (Bulajić, 2010: 87). Primjerice, mogu se analizirati medijske objave tijekom krize, a cilj bilo kakve analize nakon krize za svrhu ima kvalitetniju komunikaciju u budućnosti. U postkriznoj fazi kriza bi zahtijevala još nešto pozornosti, ali ne bi više bila u središtu kao što je bila prije. Tijekom ove faze može se započeti ili nastaviti proces oporavka kako bi se sve vratilo na staro. Svakako, i dalje bi bilo potrebno stavljati naglasak na komunikaciju čija je važnost neupitna. Komunikacija je bila ključna i u krizi koja se relativno nedavno pojavila u svijetu, a čije će se glavne značajke istaknuti dalje u ovome radu.

3. COVID-19

COVID-19 ili koronavirus virus je koji se u vrlo kratkome vremenu proširio po cijelome svijetu. Prvi slučaj zaraze ovim virusom zabilježen je krajem dvanaestoga mjeseca 2019. godine u kineskome gradu Wuhanu⁶. Nakon toga prvi su se slučajevi zaraze virusom svakodnevno pojavljivali u različitim državama u svijetu, pa tako i u Republici Hrvatskoj gdje je prvi slučaj zaraze, kako je izvijestio Hrvatski nacionalni stožer, zabilježen 25. veljače 2020.⁷ Ova krizna situacija izazvala je paniku u svim državama svijeta s obzirom na činjenicu da se koronavirus iznenadno pojavio, a za njega nije bilo lijeka. Kada je u veljači 2020. godine potvrđen prvi slučaj zaraze u Hrvatskoj, za našu državu to još nije bila alarmantna situacija, iako je zabrinutost među ljudima polako rasla. Prava panika nastala je kada se virus počeo brzo širiti i kada se svakim danom povećavao broj zaraženih, točnije već nakon deset

⁶ izvor: https://hr.m.wikipedia.org/wiki/Pandemija_COVID-19, pristupljeno: 27.8.2021.

⁷ izvor: <https://arhiv-vijesti.hrt.hr/585382/preventivno-postrozene-zastitne-mjere-zbog-koronavirusa>, pristupljeno: 27. 8. 2021.

dana od pojave prvoga slučaja u Hrvatskoj potvrđeno je 12 novih slučajeva zaraze virusom, što potvrđuju brojni mediji⁸. Tada je Hrvatski nacionalni stožer, putem medija, svakodnevno izvještavao građane o situaciji u Hrvatskoj te o mjerama koje su bile na snazi. U jednome trenutku naši su se životi u potpunosti promijenili – ostali smo u svojim domovima, a velik broj ljudi preko noći je ostao bez posla, počele su se zatvarati škole, fakulteti, restorani, kafići, trgovine odjećom, brojne tvrtke koje su pružale različite usluge i tome slično. Svakako možemo reći kako je to krizna situacija koja je pogodila cijeli svijet, zbog koje smo gotovo u potpunosti izgubili kontakt s realitetom. Cijeli se svijet na nekoliko mjeseci zaustavio. U takvoj situaciji svi smo pratili novosti o širenju virusa, točnije pratili smo konferencije Hrvatskoga nacionalnog stožera. Komunikacija Stožera s medijima bila je za sve nas vrlo značajna, kako tada, na početku širenja virusa, tako i danas kada nas i dalje prati pandemija te kada joj se kraj još ne nazire. Teško je predvidjeti posljedice i daljni razvoj virusa. Do napretka je ipak došlo jer se pojavilo nekoliko vrsta cjepiva. Pojava cjepiva također je svojevrsna krizna situacija jer je podijelila javnost te ponovno izazvala strah i zabrinutost većega dijela populacije. Sve to nije čudno jer je Svjetska zdravstvena organizacija pandemiju *COVIDOM-19* proglasila najvećom krizom poslije Drugoga svjetskog rata (Đukić, 2020: 1). Ova je situacija, odnosno kriza zahvatila društvo u cjelini. Kod kriznih situacija, mediji imaju vrlo važnu ulogu, a osim toga važan aspekt u proučavanju kriznoga komuniciranja je i napredak u razvoju tehnologija (Gospodnetić, 2019: 5). Pojavom različitih aplikacija i internetskih platformi dolazi do napretka u komunikaciji i većoj dostupnosti novih informacija. Primjerice, u slučaju pandemije *COVIDOM-19*, bilo je govora o razvoju aplikacije koja može pokazati nalazimo li se u blizini zaražene osobe⁹. Osim toga, tu su i digitalne putovnice¹⁰, zatim, novije, *COVID* potvrde¹¹, točnije potvrde o cijepljenosti koju dobije svaka osoba koja se cijepila, a sve su se te digitalne aplikacije pojavile kako je kriza napredovala te one također postoje u digitalnome obliku i služe kako bi olakšale postojeću situaciju. Sve to pomaže nam lakše se nositi s određenom krizom, a svakako smanjuje strah i paniku ljudi.

⁸ izvor: <https://www.novolist.hr/novosti/hrvatska/12-slucaj-u-hrvatskoj-potvrden-jos-jedan-pozitivan-nalaz-na-koronavirus/>, pristupljeno: 27.8. 2020

⁹ izvor: <https://theworldnews.net/hr-news/hoce-li-aplikacija-biti-uvjet-za-blaze-mjere-mobitel-bi-pratio-i-upozoravao-jeste-li-se-u-zadnja-dva-tjedna-nasli-pored-zarazene-osobe>, pristupljeno: 28. 8. 2021.

¹⁰ izvor: <https://www.novolist.hr/novosti/hrvatska/covid-putovnica-od-danas-mozete-dobiti-eu-digitalnu-covid-potvrdu-evo-svih-detolja/>, pristupljeno: 28. 8. 2021.

¹¹ izvor: <https://www.24sata.hr/news/vodic-za-covid-potvrde-kako-ih-zatraziti-i-gdje-ih-mozete-podici-776380>, pristupljeno: 28. 8. 2021.

Ova nas je kriza naučila kako da budemo kreativni, a poslovi koje nismo mogli zamisliti da ćemo moći obavljati od kuće počeli smo obavljati *online*, uz pomoć tehnologije. Iako je u većini slučajeva to bilo teško, ipak je omogućilo koliko toliko održavati određene aktivnosti (npr. *online* treninzi, tečajevi), pohađati nastavu, raditi i sl. Koliko je *online* okruženje imalo svojih prednosti ili nedostataka tema je za sebe, ali svakako nam je pomoglo boriti se s ovom krizom i ostati u doticaju sa zajednicom (Đukić, 2020: 29).

Kod mnogih je ova situacija izazvala i tzv. psihološku krizu s obzirom da su se suočavali s vrlo snažnim emocijama i stresom. Načini nošenja s kriznim situacijama različiti su – netko se s takvim situacijama nosi lakše, netko teže, ali svakako jedan od čimbenika jest i socijalna potpora koju dobivamo tijekom krize i koja nam zasigurno pomaže u suočavanju s njom (Đukić, 2020: 18). Svi smo mi različiti i različito se nosimo sa kriznim situacijama, ali svakako bismo trebali misliti o i posvetiti se vlastitom psihičkom i fizičkom zdravlju jer kada se sami naučimo nositi s teškom situacijom, moći ćemo pomoći drugima i pozitivno utjecati na njih.

Kako navodi Đukić (2020: 18), možemo istaknuti nekoliko savjeta kako se lakše nositi s pandemijom *COVIDOM-19* od kojih su neki:

1. Održavati što više elemenata svakodnevnoga života, koliko god je to moguće, odnosno koliko nam to situacija dopušta te osmisliti nove aktivnosti koje će zamijeniti stare kojima se nismo u mogućnosti baviti.
2. Osvijestiti važnost kontakta sa samim sobom, odnosno osvijestiti vlastite emocije i razmišljanja te ih regulirati, posvetiti pažnju sebi i drugima oko sebe (brinuti se za sebe i druge).
3. Dati pažnju kriznoj situaciji i o njoj se informirati, ali ne se pretjerano izlagati medijima.
4. Raditi ono što pozitivno utječe na nas (primjerice, družiti se/ biti u kontaktu s bliskim osobama, posvetiti se kućnim ljubimcima, pomagati drugima, fizički se aktivirati i tome slično).

To su samo neki od savjeta kako se pokušati nositi s ovom kriznom situacijom. Kada stvorimo vlastito pozitivno okruženje, lakše ćemo utjecati na druge i pomagati im. S obzirom da se ovaj diplomski rad temelji na analizi izjava Hrvatskoga nacionalnoga stožera, odnosno

na njihovome diskursu¹² u komunikaciji s medijima tijekom krize uzrokovane *COVIDOM-19*, slijedi poglavlje koje nas precizno upućuje u teorijske odrednice pojma *diskurs*.

4. DISKURS

Pojam diskursa u lingističkim se okvirima shvaća i definira kao jezična jedinica koja je veća od rečenice, a koju također određuje postojanje lingvističke zavisnosti među njezinim dijelovima (Đurin, 2017: 331). Pojam diskursa u društvenu je teoriju uveo teoretičar Michael Foucault, ali u njegovu radu pojam diskursa tijekom vremena mijenja svoje značenje (Đurin, 2017: 332). Pojam diskursa danas je često u upotrebi, a upravo njegova upotreba nerijetko dovodi i do nesporazuma među sugovornicima s obzirom da se diskurs često izjednačuje s javnim politikama. Knjiga *Od rečenice do teksta*¹³ autora Josipa Silića smatra se značajnom kada govorimo o diskursu. Silić, kao i neki drugi autori, pridonio je pomicanju težišta jezikoslovnih proučavanja s rečenice na šire i veće jedinice, od kojih, između ostaloga, i na diskurs. Silićeve analize, opisi i studije nadrećeničnoga jedinstva poslužile su kao osnova za daljnje proučavanje teksta i diskursa u hrvatskome jezikoslovlju (Nigoević, 2009: 429). Fenomenom diskursa u suvremenoj jezičnoj praksi uspješno se bavi i riječka kroatistica Lada Badurina, a o čemu govori i u svojoj knjizi *Studije o tekstu i diskusu* (2008). Autorica je, između ostaloga, nastojala pobliže odrediti pojam *javnoga diskursa* analizom aktualnih primjera hrvatskih javnih osoba. Osim toga, bavila se i pojmom *diskursnih oznaka* kao elemenata koji „zdržuju iskaze/jedinice govora unutar diskursa” (Nigoević, 2009: 431). Ističe, pak, kako pojam diskursnih oznaka nije jednoznačan. Ono što se najčešće zamjera znanostima koje se bave diskursom jest upravo pojam *diskursa*, koji je najčešće neprecizno i preopširno definiran, a često ga i različite znanosti različito shvaćaju i upotrebljavaju što dodatno komplicira sam pojam. Važno je napomenuti kako tu nije riječ o potpuno različitim pojmovima koje različite znanosti shvaćaju i tumače, nego je riječ o istome fenomenu čija se pojavnost tumači različito. No, diskurs je „društveni fenomen i kao takav je fluidan pa na njemu kvantitativni mjerni instrument naprosto ne funkcionira” (Podboj, 2012: 10). Često ga se izjednačava s tekstom, no oni nisu isto, iako je granica među njima ponekad nejasna pa se često definiraju jedan uz pomoć drugoga, npr. „diskurs je opći naziv za različite vrste

¹² Diskurs o kojemu se ovdje govori jest *politički* jer, iako su neki članovi Hrvatskoga nacionalnog stožera i neprofesionalni političari, ovdje su postupali po nalogima Vlade Republike Hrvatske. No, o političkome diskursu bit će riječi kasnije u tekstu.

¹³ Silić, Josip 1984. *Od rečenice do teksta, Teoretsko-metodološke pretpostavke nadrećeničnog jedinstva*. Zagreb: SNL.

tekstova” (Podboj, 2012: 14). Svakako, iako točne i precizne definicije diskursa nema, valja napomenuti kako se tumači da bi se bolje prikazalo njegovo značenje. Općenito, pojam *diskurs* dolazi od lat. *discurrere* (cirkulirati) (Podboj, 2012: 11), a u „općim rječnicima pod pojmom *diskurs* najčešće stoje odrednice kao što su *razgovor, govor, rasprava, raščlanjivanje, zatim način i stil izlaganja s obzirom na temu ili područje djelatnosti u kojem se ostvaruje*” (Podboj, 2012: 11). Diskurs uključuje puno različitih značajki kao što su *jezik, kontekst, sudionici, žanr, stil* i tome slično stoga ne čudi kako je vrlo kompleksno jednoznačno ga odrediti. „Sociolingvisti, točnije teoretičari diskursa proučavali su procese društvenih transformacija jezika te su uočili kako se jezik, odnosno govor, kao njegova konkretna realizacija, neprestano isprepliće s politikom” (Đurin, 2017: 332). Upravo je zbog toga njihov fokus na jezičnim praksama, što ćemo vidjeti i u ovome diplomskome radu, čiji je cilj prikazati i pobliže objasniti politički diskurs, odnosno ispreplitanje jezika i politike tijekom određene krizne situacije. „Kao što je ustvrdio lingvist i utemeljitelj strukturalizma u lingvistici Ferdinand de Saussure, jezik je sustav znakova čije je značenje arbitrarno i promjenjivo, pa stoga ima manipulativnu moć” (Đurin, 2017: 332). Lingvisti koji se bave kritičkom analizom diskursa, što je pak zasebna tema, navode kako su jezik i moć povezani te da se moć ostvaruje preko jezika. No, oni su orijentirani na jezik kao sredstvo manipulacije te se bune protiv onih koji zloupotrebljavaju jezik u svrhu zloupotrebe moći te brane diskriminirane društvene skupine (Podboj, 2012: 6-7). „Moć i dominacija organizirane su i institucionalizirane, a društvena, politička i kulturalna organizacija dominacije istovremeno znači hijerarhiju moći: neki članovi dominantnih grupa i organizacija imaju posebnu ulogu u planiranju, donošenju odluka i kontroli odnosa i procesa iskazivanja moći i to su *moćne elite* koje imaju poseban pristup diskursu” (Podboj, 2012: 40). U tome se smislu kritička analiza diskursa odnosi na razotkrivanje poveznica između jezika, moći i manipulacije te se orijentira na jezične korisnike kojima su takve poveznice neprimjetne. U svakome slučaju, moć se iskazuje preko jezika bilo sa svrhom zloupotrebe moći ili za boljitak društvene zajednice. „Društveni i politički događaji mijenjaju naš vokabular, a dvosmislenost koju omogućuje jezik kao arbitrarni sustav znakova i retoričke vještine olakšavaju probijanje novih političkih strategija i projekata” (Đurin, 2017: 332). „Iako je jezik prije svega sredstvo komunikacije, to mu nije jedina svrha; jezikom se čine i oblikuju identiteti, ideologije, moć i društvena (ne)ravnopravnost” (Podboj, 2012: 3). Valja napomenuti kako jednakost nije odnos jezika i diskursa – „jezik je samo jedna od dimenzija diskursa” (Podboj, 2012: 6). U istoj je mjeri situacija s *COVIDOM-19*, kao društveni, ali i politički događaj, zbog utjecaja politike na cjelokupno društvo, promijenila naš vokabular, a isto tako pojavljuju se i brojne političke

strategije i projekti čiji je cilj informirati javnost te predstaviti svoje planove za rješavanje krizne situacije. Doprinos teorije diskursa suvremenim društvenim i humanističkim istraživanjima neki teoretičari vide u tome što teorija diskursa uspostavlja nove predmete istraživanja propitujući postojeće prikaze i teoretske okvire unutar kojih se takvi fenomeni tumače. Također, propituje i političke okolnosti unutar kojih se takve teorije pojavljuju i unutar koji djeluju. „S obzirom na to da je svaki društveni fenomen specifičan, razumljivo je i da istraživanje svakoga takvog fenomena zahtijeva pristup koji i svojim teoretskim korpusom, i odabirom tekstovnog i netekstovnog materijala, odnosno različitih diskurzivnih formi koje će se analizirati, mora biti drugačiji od pristupa nekom drugom fenomenu” (Đurin, 2017: 347). Pri istraživanju društvenih fenomena, pa tako i fenomena pojave nove vrste virusa, odnosno COVIDA-19 u svijetu, cilj nije samo pružiti činjenice o predmetu istraživanja, nego doći i do novih spoznaja, odnosno novih interpretacija koje su ostale neotkrivene. Također, cilj je i problematizirati postojeće prikaze već navedenih problema. Važno je napomenuti kako je potrebno da primjer na kojemu se provodi jezična analiza odražava jezik kakav je on u svojoj prirodi, a ne nekakav izmišljeni primjer jer je potrebno pratiti promjene jezika koje su, opet, povezane s određenim društvenim promjenama, jer jezik je „samo jedna od brojnih društvenih praksi i kao takav je neodvojiv od društva pa ga se tako treba i promatrati” (Podboj, 2012: 10).

Analiza diskursa kao pojam „zapravo je *kišobran termin* koji se odnosi na metodu kvalitativnog istraživanja diskursa (kako pisanog tako i govorenog jezika) u različitim društvenim znanostima” (u ovome slučaju riječ je o lingvistici) (Podboj, 2012: 12). Važno je napomenuti kako *diskurs* obuhvaća i kontekst koji je potrebno uzeti u obzir prilikom analize diskursa.¹⁴

Prema Jerković (2015: 8) diskurs je i način i stil izlaganja s obzirom na područje djelatnosti u kojemu se ostvaruje, a sukladno tomu možemo govoriti o *znanstvenom*, *političkom*, *književnom*, *medijskom* (i dr.) diskursu. Ovaj se diplomski rad zapravo bavi političkim i medijskim diskursom (politički je diskurs obraćanje članova Stožera javnosti, a prenošenje medija jest medijski). Rad se bavi političkim diskursom u većoj mjeri jer se analizira obraćanje članova Stožera javnosti, tj. politički diskurs, te on kao takav ima svoje zakonitosti koje je potrebno spomenuti.

¹⁴ Podboj (2012: 17), prema J. Blommaert (2005: 3) navodi slikovit primjer, odnosno uzima pojam *reklame* kako bi pobliže objasnila *diskurs*. Napominje kako nije važan samo tekst određene reklam, nego nju čini puno više – *naslov*, *boje*, *fotografije* i tome slično, odnosno cjelokupan raspored svih elemenata. „Diskurs je istovremeno društveno konstituiran i društveno uvjetovan” (Podboj, 2012: 18).

4.1. Politički diskurs

Politika se, kao društvena djelatnost koja je eksplicitno vezana za kontroliranje jednoga društva te moć koja se politikom postiže, ne može ostvariti bez jezika. Politika, ne samo da se ne može ostvariti bez jezika, nego se ona prije svega i ostvaruje preko jezika s obzirom da je on jako važan element posebno u modernija vremena. Postoje različite vrste diskursa, ali ni u jednoj vrsti diskursa do izražaja ne dolazi veza između jezika i moći kao što je to u političkome diskursu. „Jezik politike oblikuje mišljenja ljudi i na taj način kreira događaje, odnosno političku stvarnost jednog društva” (Vuković, 2014: 213).

„Termin *politički diskurs* (engl. *political discourse*) potencijalno je dvoznačan. S jedne strane, ovaj termin razumije se kao diskurs koji je sam po sebi politički, a s druge, kao tip diskursa koji pripada jednoj oblasti društvene djelatnosti” (Vuković, 2014: 213). Politički se diskurs najčešće koristi u značenju diskursa koji se ostvaruje u politici kao društvenoj djelatnosti te kojega proizvode uglavnom političari u svojim profesionalnim ulogama. Osim toga, valja naglasiti kako politički diskurs ne proizvode isključivo političari, odnosno ljudi koji se isključivo bave politikom, nego i svi oni koji iznose diskurs s političkom namjerom i u kontekstu politike.

Politički diskurs karakterizira specifičan jezični kôd. Jezik političkoga diskursa najčešće je unaprijed osmišljen, sastavljen, ali i ispravljen prije nego se konkretno prezentira široj javnosti kojoj je i namijenjen. Svjesni važnosti svoje prezentacije, političari sve veću pozornost posvećuju izboru lingvističkih strategija kojima će ostvariti svoj diskurs (Vuković, 2014: 214). No, stavovi prema političkome diskursu u društvu često su negativni zbog stavova kako se zloupotrebljava moć jezika. Svakako, bavljenje političkim diskursom od velike je važnosti, a snaga moći političkoga jezika posebno je došla do izražaja u suvremenom svijetu masovnih komunikacija. Otkada postoji politika, otada postoji i interes za jezičnim kôdom političara, ali veće zanimanje i istraživanje svoj je vrhunac doživjelo u posljednjih dvadesetak godina (Vuković, 2014: 214). U ovome diplomskom radu naglasak je zapravo na političkome diskursu jer se analizira diskurs članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera (koji su, dakle, političari), ali, s obzirom na njihove javne nastupe praćene medijima, valja istaknuti i važnost te uloge medija.

4.2. Medijski diskurs

„Mediji predstavljaju najutjecajnije posrednike u formiranju općih interesa, vrijednosnih i političkih orijentacija građana...koji imaju snažan utjecaj na društvo” (Jelica, 2013: 946-947). S medijskim se diskursom susrećemo svakodnevno ako pratimo zbivanja u društvu, a „njime se služe novinari i publicisti pišući za novine te se ostvaruje i u govornome mediju, što se odnosi na radio i televiziju” (Brljak, 2019: 4). Novinar kao pošiljatelj prenosi poruku, odnosno informaciju čitateljima koji su primatelji te poruke ili informacije, a posrednik između njih jest medij. Medijski diskurs svrstava se među javne diskurse s obzirom na velik broj ljudi kojima je namijenjen, odnosno na velik broj primatelja poruke. Moć je medija zaista velika te se danas smatra kako su oni puno više od samih posrednika javnosti. U svijetu u kojemu je protok informacija nevjerojatno brz nije ni čudo kako mediji utječu na naš svakodnevni život te kako nam se poruke koje prenose lako usijeku u pamćenje. Medijski diskurs ima funkciju informiranja ljudi te time zadovoljava ljudsku potrebu za spoznajom i informacijama što omogućuje, u najširem smislu, sposobnost snalaženja u svijetu radi što uspješnijega djelovanja (Brljak, 2019: 5). Pri prijenosu informacija važno je pridržavati se određenih načela od kojih je objektivnost na prvome mjestu. Nasuprot tomu, subjektivnost u medijskome diskursu nije toliko poželjna. „Subjektivnost je uvijek bila važna za novinarstvo, no često je prikazivana kao nešto nepoželjno, nešto što se suprotstavlja ideji novinarstva kao neutralnog, kao prenositelja činjenica“ (Brljak, 2019: 5). Subjektivni su elementi, dakako, češći u određenim vrstama novinarstva, a oni se ponajprije očituju u ekspresivnim vrstama, ali i žanrovima. Postoji više vrsta novinarskih žanrova od kojih svaki ima svoje karakteristike. Korištenjem jezično-stilskih sredstava novinarske se vrste mogu podijeliti u neutralne i ekspresivne vrste (Brljak, 2019: 9). Hrvatski nacionalni stožer, ali i mediji, ne bi trebali iznositi informacije iskazujući emotivnost i vlastito mišljenje, nego bi im glavni cilj trebao biti objektivno prenošenje informacije građanima koristeći jednostavan riječnik i rečenične formulacije kako bi prenesena informacija bila razumljiva svim obrazovnim skupinama. Kako su politički, ali i medijski diskurs važni za ovaj rad (a što je već i navedeno), možemo vidjeti kakvu su ulogu imali mediji tijekom pandemije.

4.3. Uloga medija tijekom pandemije COVIDOM-19

„U kriznom komuniciranju postoje, ili mogu postojati dva dijametralno suprotna pristupa u korištenju ovog alata odnosa s javnošću. Jedan ima za cilj rukovoditi nastupajućim rizikom neplaniranog i neželjenog procesa – krize. Drugi pristup, ima za cilj generiranje krize. U

vrijeme masovnih medija, sve je jasnije kako se takvi procesi također generiraju od strane određenih moćnika” (Jelica, 2013: 942). Pojava pandemije *COVIDOM-19* izazvala je veliki interes javnosti s obzirom da je virus koji se pojavio bio nov i nepoznat. Postojala su pozitivnija, ali i manje pozitivna razdoblja tijekom spomenute krize, a o čemu su nas svakodnevno izvještavali Hrvatski nacionalni stožer i mediji. Tako možemo govoriti o razdobljima bržega širenja virusa što je za posljedicu imalo porast broja novooboljelih (primjerice početkom rujna 2020. godine kada, nakon popuštanja većine mjera koje su bile na snazi tijekom ljetnih mjeseci, broj novooboljelih raste)¹⁵, također i razdobljima smanjenoga broja novooboljelih (primjerice 13. svibnja 2021. godine kada Stožer izvještava o smanjenju broja novooboljelih i umrlih)¹⁶, zatim razdoblje pojave različitih sojeva *COVIDA-19*¹⁷, pojave različitih vrsta cjepiva¹⁸ i tome slično. Sve su te događaje tijekom krize popratili mediji koji imaju ključnu ulogu u informiranju, ali ponekad to može dovesti do određenih negativnih posljedica kada se određena kriza iskorištava. Povezujući to s nekim drugim pandemijama, primjerice s pandemijom gripe, koja se, kako navodi Jelica (2013: 942) i dalje pojavljuje pandemijski te je, iako je to klasična infektivna bolest koja nam je već svima poznata, i dalje popraćena velikim interesom javnosti. Zbog toga, ona može biti generatorom *predstava* farmaceutskih industrija i ostalih moćnika u svrhu stjecanja velikoga profita. Jelica (2013: 942) smatra kako je upravo ta, kako je on naziva, *predstava* namijenjena za javnost te je posao tzv. *instruktaže masa* u tome slučaju olakšan s obzirom na činjenicu kako ljudski mozak reagira dijelom mozga zaduženim za instinkte, odnosno starim dijelom mozga, a ovakav način komunikacije upravo se zasniva na tome da se potakne takva reakcija kod ljudi. „Time je kod primatelja poruke olakšano nekritičko prihvaćanje poruka” (Jelica, 2013: 942). S obzirom da je ovdje riječ o dobro nam poznatoj infektivnoj bolesti – gripi, ipak možemo uočiti kako je komunikacija popraćena medijima zadužena za utjecaj na javnost i kako, upravo zbog gore navedenoga, javnost i dalje prati i reagira na takve situacije. Dakle, mediji

¹⁵ izvor: <https://www.cdm.me/drustvo/raste-broj-zarazenih-koronom-novooboljelih-147-oporavljenih-21-jedna-osoba-preminula/>, pristupljeno: 27.8.2021.

¹⁶ izvor: <https://dnevnik.hr/vijesti/koronavirus/iz-minute-u-minutu-koronavirus-u-hrvatskoj-13-svibnja-2021---651591.html>, pristupljeno: 27.8.2021.

¹⁷ Virusi su podložni promjenama te se tada pojavljuju mutacije i varijacije na osnovnome virusu koji se prvotno pojavio. Određene mutacije ili varijacije mogu dovesti do izmjena određenih karakteristika virusa koje donose veću prenosivost ili veći utjecaj virusa. S obzirom na tu činjenicu, pojavile su se različite varijacije, odnosno sojevi *COVIDA-19*, koji su svoje nazive dobivali prema državama u svijetu, primjerice *indijski soj*, *južnoamerički soj* i tome slično, a kasnije novi sojevi nazive temeljena grčkome alfabetu, primjerice *delta soj*, *lambda soj* i tome slično (<https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/hzjz-koji-su-sojevi-koronavirusa-otkriveni-u-hrvatskoj-1775579>, pristupljeno: 17.6.2020.).

¹⁸ Cjepiva protiv *COVIDA-19* : cjepivo BioNTech, Pfizer, cjepivo Johnson & Johnson, cjepivo Moderna i cjepivo Oxford, AstraZeneca

tu imaju ključnu ulogu jer su oni glavni prenositelji informacija te pomažu stvaranju svih, pa i određenih negativnih, pogleda na krizu. Ako pozornost obratimo na *COVID-19*, to je nov virus i upravo zbog toga što je i dalje nov i u potpunosti neotkriven, izaziva interes javnosti, ali tko može jamčiti da situacija nije ista kao i s gripom te da će se, kada se cjepivima i ostalim metodama uspije preventivno djelovati na virus, periodično pojavljivati kao i gripa te da će komunikacija biti takva da izazove lakše prihvaćanje poruka javnosti. U tome se smislu javlja pojam *manipulacije krizom* koji može imati nekoliko razloga. Jedna od češćih tehnika odnosa s javnošću koja je usko vezana za manipulaciju jest tehnika tzv. *tornado spina* koja za cilj ima medijsko praćenje i potenciranje manje važnih događaja kako bi se skrenula pažnja s većih društvenih ili drugih problema. Drugi način manipulacije, a koji je već i prethodno spomenut, jest stvaranje profita (Jelica, 2013: 943). Smatra se i kako farmaceutske tvrtke imaju veliku ulogu u generiranju krize, a u obzir se može uzeti puno kraće vrijeme izrade cjepiva protiv *COVIDA-19* u svezi s količinama koje su bile potrebne na svjetskoj razini te se lako može doći do zaključka kako je za njih ovo povoljno ozračje (Jelica, 2013: 946). Mišljenja javnosti kada je riječ o pandemiji *COVIDOM-19* bila su podijeljena, a svakako neka od njih nisu isključivala ove vrste manipulacija i upravo ih je zbog toga bilo potrebno spomenuti. Kako je već prethodno spomenuto, mediji potpomažu stvaranje takvih predodžbi te time vidimo koliko utječu na svijet.

Tijekom spomenute pandemije/krize često smo, kao društvo, nailazili na nedoumice te se pitali jesmo li dobivali jasne i točne informacije o napretku krize, a često smo se i dvoumili te svoje stavove temeljili na izvorima dvojbene pouzdanosti. Izvori dvojbene pouzdanosti koje valja istaknuti brojni su portali koji su u današnjemu vremenu najbrži izvor informacija. Za potrebe ovoga diplomskoga rada, informacije koje smo bili u mogućnosti pronaći na portalima te njihovu (ne)točnost i (ne)pouzdanost možemo staviti u suprotnost s medijskim predstavnicima koji su svakodnevno, na konferencijama, članovima Stožera postavljali najvažnije pitanja koja su se ticala krize te ostvarivali komunikaciju koja je tijekom krize ključna, a koja će se dalje u ovome radu detaljnije analizirati.

Ponajprije, ono što kod prijenosa određene medijske poruke prvo uočimo jest naslov. „Naime, iako naslovi predstavljaju *reklamu samog novinarskog teksta, odnosno poziv na čitanje*¹⁹, oni

¹⁹ Na različitim društvenim mrežama te na novinskim portalima često se susrećemo sa senzacionalističkim naslovima novinskih članaka koji čitateljima portala navodno nude ekskluzivan sadržaj. Takva se pojava naziva engleskim nazivom, tzv. *clickbait* koji za cilj ima privući pozornost što većega broja čitatelja na način da u naslovu daju dovoljno informacija da se potakne znatiželja, ali ipak nedovoljno da se sve sazna, nego time

često *dodatno sažimaju sadržaj poruke i dodatno udaljavaju nastali novinski oblik od stvarnosti*” (Jelica, 2013: 948). Naslovi pojedinih medijskih portala zasigurno nisu bili u skladu s normama kriznoga komuniciranja jer su često informacije prenosili senzacionalistički te su prenapuhivali određene događaje i riječi članova Stožera što je rezultiralo izazivanjem straha, nesigurnost i zabrinutost ljudi, ali i porugu te kritiku. Možemo istaknuti neke primjere senzacionalističkih naslova koji su kod ljudi izazivali spomenute osjećaje. Primjeri takvih naslova su sljedeći: *'Hrvatska je 3. najveći izvor zaraze!' Pazite koliko Nijemaca je pokupilo koronu kod nas; Ajme koja bruka! Ljudi ne mogu do covid potvrda, svi se pitaju što se događa; Prognoze nisu dobre: Zna se kad stiže vrhunac 4. vala; Kako je ovo završilo u cjepivu?! Pogledajte što su pronašli kod Moderne*²⁰ i sl. I sam primarijus Kaić, koji se obraća tijekom nekoliko konferencija, navodi kako mediji pogrešno interpretiraju ono što je rečeno na konferencijama²¹. Tom prigodom navodi kako je u medijima, tj. na portalima izišlo kako je rekao da Hrvatska ima drugu najgoru incidenciju u Europi što on demantira te navodi kako je rekao da je Hrvatska na 22. mjestu po incidenciji u Europskoj uniji. To potvrđuje odliku kriznoga komuniciranja koju navodi Jelica (2013: 943), a odnosi se na svođenje glasina i špekulacija na minimum kako bi se umanjila štetnost krize. Sukladno takvim slučajevima, koji su brojni, čini se kako takvi medijski oblici baš i nisu informirali u funkciji kriznog komuniciranja, kako bi se umanjile posljedice krize nego su bez obzira, na važnost i specifikum događanja koji su bili od interesa za široku svjetsku populaciju nastavili djelovati populistički, na principima produciranja informacija i njihovog širenja isključivo kao proizvoda” (Jelica, 2013: 947). Medijski se izvještaji o virusu, širenje glasina i dezinformacija, ponajprije putem društvenih mreža, popularno naziva *infodemijom* (Grbeša, 2020: 60). Sve to stvorilo je nesigurno ozračje i nepovjerenje, zbunjenost, ali i zabrinutost javnosti. „Na žalost, hrvatski mediji su odavno okarakterizirani kao nekompletni, insuficijentni i nedovoljno preventivni” (Jelica, 2013: 943).

Suprotno tomu, predstavnici medija koji su imali prigodu izravno komunicirati s predstavnicima Hrvatskoga nacionalnoga stožera postavljali su pitanja za koja su smatrali da su važna i da ih građani trebaju znati, a odnosili su se na najvažnija pitanja o krizi i njezinu razvoju te mjerama koje su poduzete u njezinu sprječavanju. Takav oblik komunikacije u kojemu predstavnici medija postavljaju pitanja, a članovi Stožera na njih odgovaraju suprotan

pozivaju da se članak otvori i pročita. Najčešći primjeri *clickbaita*, s kojima se često susrećemo, su: *Nećete vjerovati ovome; Ovo morate vidjeti i tome slično* (<https://hr.wikipedia.org/wiki/Clickbait>).

²⁰ izvor: <https://www.facebook.com/Net.hr>, pristupljeno, 27.8.2021.

²¹ izvor: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/konferencija-za-medije-nacionalnog-stozera-civilne-zastite-1771598>, pristupljeno 27. 8. 2021.

je prethodno navedenim medijskim izvještajima te je glavni predmet istraživanja ovoga rada. U tom je smislu važno naglasiti kako je krizna komunikacija dvosmjerna. U ovome slučaju, mediji su bili glas javnosti te su članovima Hrvatskoga nacionalnog stožera postavljali pitanja koja zanimaju javnost te time javnosti omogućili pravovremenu informiranost o svim novostima vezanima za pandemiju. Ono što su određene analize, a koje navodi Grbeša (2020: 58), tijekom ove krize pokazale jest da su članovi Hrvatskoga nacionalnoga stožera, koji su svakodnevno izvještavali javnost o pandemiji, njihova komunikacija te strategije, imali ključnu ulogu u uvjeravanju ljudi da prilagode svoje ponašanje i pridržavaju se mjera koje su im gotovo u potpunosti ograničile slobodu tijekom 'prvoga vala' pandemije *COVIDOM-19*. Način na koji su članovi Stožera prilikom komunikacije s medijima to postigli detaljnije će se analizirati u istraživačkome dijelu ovoga rada. Ova je krizna situacija, kao društveni, ali i politički događaj, zbog utjecaja politike na cjelokupno društvo, promijenila naš vokabular, a isto tako pojavljuju se i brojne političke strategije i projekti čiji je cilj informirati javnost te predstaviti svoje planove za rješavanje krizne situacije. Hrvatski nacionalni stožer pridržavao se faza s kojima smo se upoznali ranije u ovome radu te koje su ključne za uspješnu komunikaciju tijekom krize, a koje navodi Tomić (2006: 299). Prva faza jest *faza prevencije* tijekom koje se prikupljaju sve informacije o krizi s ciljem uspostavljanja uspješnoga plana njezina suzbijanja. Hrvatski nacionalni stožer raspolagao je s najnovijim informacijama o virusu te je predstavljao metode koje je smatrao najučinkovitijima kako bi se šteta novonastale krize umanjila te kako bi se ona suzbila. Sljedeća faza jest *faza pripreme* koja uključuje suzbijanje krize te postojanje tima koji to provodi. U slučaju pandemije, ne možemo reći kako je samo jedan tim upravljao cijelom kriznom situacijom i kontrolirao je. Mnogi su u to bili uključeni, pa i sami građani koji su pridržavanjem propisanih mjera pomogli suzbijanju virusa. Ali, svakako postojao je tim ljudi koji nas je svakodnevno izvještavao o cjelokupnoj situaciji, koji je posjedovao informacije o stanju u Hrvatskoj, ali i u svijetu, a to je bio Hrvatski nacionalni stožer. Svaki od članova toga tima znao je s kime će komunicirati tijekom krize, a vrlo je važna bila i komunikacija među samim članovima. Dakle, krizno komuniciranje uključuje pojedince, skupine i organizacije ili ustanove. Potom slijedi *faza odgovora* koja uključuje tri tipa strategije u slučaju krize. Hrvatski nacionalni stožer nije se priklonio tzv. *strategiji poricanja* koja uključuje poricanje postojanja krize, nego je izabrao *strategiju umanjivanja* koja se temelji na naglašavanju kako se na krizu nije moglo utjecati što za cilj ima smanjiti moguće negativne reakcije, u ovome slučaju ljudi. Tu je i *strategija rješavanja*, ali Stožer nije sam po sebi odgovoran za krizu tako da nije mogao prihvatiti puno odgovornost za nju, ali je to učinio u smislu da prihvaća odgovornost za predstavljanje

planova njezina suzbijanja. Posljednja faza jest *faza učenja* koja se odnosi na napredovanje u istrazi vezanoj za krizu. U ovome je kontekstu možemo reći došlo do nove krizne situacije koja je ponovno izazvala strah i paniku javnosti, a to je pojava već navedenih vrsta cjepiva. Pojedinci, skupine, organizacije i ustanove koje su zadužene za komunikaciju u kriznoj situaciji ponovno su trebale djelovati, odnosno proći sve navedene faze krizne komunikacije. Postoji i tzv. *postkrizna faza*, ali o njoj u ovome kontekstu još ne možemo govoriti s obzirom da pandemija *COVIDOM-19* još traje.

Važno je shvatiti kako su ljudi najosjetljiviji te je njima potrebno posvetiti najveću pozornost tijekom krize, bilo da je riječ o tvrtki koja će posebnu pozornost obratiti na svoje zaposlenike tijekom krize, bilo da je riječ o Hrvatskome nacionalnom stožeru koji će se ponajprije usmjeriti na ljude zbog posljedica koje kriza na njih može ostaviti. Ako se na samu krizu koja loše utječe na čovjeka nadoveže i neučinkovita komunikacija, posljedice će zasigurno biti još i veće. Iz toga razloga, širenje panike u javnosti svakako nije poželjno niti je to odrednica kriznoga komuniciranja. Hrvatski nacionalni stožer, mediji, ali i svaka tvrtka treba znati osnove kriznoga komuniciranja kako bi u takvoj situaciji motivirala ljude na zajedničku borbu protiv određene krize. Neke su tvrtke pojavom pandemije *COVIDOM-19* osnovale vlastite Krizne stožere koji su svakodnevno komunicirali sa zaposlenicima²², određivali potrebne mjere i tome slično. Dakle, kako bi suzbijanje krize bilo učinkovito, potrebno je djelovati ne samo na razini države, nego i na razini manjih organizacija kao što su, primjerice, tvrtke, a za to je zadužen krizni menadžment.²³ Takva vrsta djelovanja tijekom krize svakako ima pozitivan učinak na ljude koji se suočavaju sa različitim strahovima tijekom pandemije, primjerice strahom od gubitka posla i tome slično. Pravovremena i učinkovita komunikacija pomaže nositi se s takvim situacijama te je odraz snažnoga i zdravog okruženja. Smatra se kako je solidarnost koju se zagovaralo tijekom ove pandemije zapravo ograničena vrsta solidarnosti iz razloga što je bazirana na našem strahu za vlastitu sigurnost i zdravlje te, s druge strane, čak pojačava društvene nejednakosti (Grbeša, 2020: 60). Hrvatski nacionalni stožer predstavio nam je svoje planove za suzbijanje krize, a njihova komunikacija s medijima bila je ključna. Upravo će diskurs Stožera biti glavni predmet analize ovoga rada, a analiza će se provoditi na sadržajnoj i lingvističkoj razini, točnije promatrat će se sadržaj izgovorenoga

²² Tvrtka Ericsson Nikola Tesla jedna je od prvih tvrtki koja je uvela krizno komuniciranje s obzirom da je zaposlenih te tvrtke bio prva zaražena osoba u RH (Đukić, 2020: 1).

²³ Krizni menadžment definira se kao „aktivnost koja je usmjerena na ovladavanje situacije opasne po opstanak poduzeća, odnosno na planiranje i provođenje određenih mjera za osiguranje primarnih ciljeva poduzeća. Isto tako, krizni menadžment obilježava i intenzivnije korištenje pojedinih sredstava i metoda potrebnih za kontrolu i ovladavanje krizne situacije” (Đukić, 2020: 10).

za vrijeme krizne situacije te će se, također, analizirati prema jezičnim razinama kako bi se utvrdile značajke poput *vrsta riječi, strukture govora, ponavljanja, složenosti rečenica, i tuđica, stilskih figura* i sl.

5. ANALIZA KOMUNIKACIJE HRVATSKOGA NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA

Kada se pojavio prvi slučaj zaraze *COVIDOM-19* Hrvatski nacionalni stožer odmah je započeo sa svojim djelovanjem, odnosno predstavnici Stožera Republike Hrvatske preuzeli su zadatak komuniciranja s javnošću tijekom pandemije. Svakodnevno su održavane konferencije za tisak na kojima su se iznosile nove informacije vezane uz pandemiju, a svakodnevno obraćanje članova Stožera postalo je najvažniji izvor informacija za javnost. Isprva su se konferencije održavale dva puta dnevno, u 9 h i u 16 h, a nakon toga samo jednom dnevno, u 14 h. U ovome dijelu diplomskoga rada provest će se analiza diskursa članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera (sadržajna i lingvistička) u kontekstu pandemije *COVIDOM-19*. Utvrdit će se komunikacija Stožera na nekoliko primjera tijekom pandemije, a glavni je cilj ove analize uočiti način na koji su članovi Hrvatskoga nacionalnoga stožera komunicirali s javnošću za vrijeme krizne situacije. Sadržajna analiza bazirat će se, kako sama riječ upućuje, na sam sadržaj onoga što je izrečeno te će se tu prije svega utvrditi je li diskurs Stožera tijekom pandemije bio u skladu s odrednicama kriznoga komuniciranja. S druge pak strane, lingvistička analiza za cilj ima obuhvatiti sljedeće jezične razine: *morfološku/leksičku, semantičku i sintaktičku*. U ovome slučaju, s obzirom da se lingvistika bavi jezikom, zanimat će je zakonitosti jezika koje će se i analizirati. Općenito, prilikom analiziranja govora pojedine osobe, pa tako u ovome slučaju i političara, odnosno članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera, pozornost se može obratiti na različite aspekte. Kako navodi Štancel (2015: 6), „svaki govorni iskaz u sebi sadrži intelektualnu, ekspresivnu i impresivnu razinu...Na temelju ekspresivne razine možemo prepoznati podrijetlo govornika, uočiti boju njegova glasa i način izgovora pojedinih glasova. Način na koji oblikuje cjelokupan govorni izraz, u velikoj mjeri odaje nam i govornika. U svakom govoru upućenome sugovorniku prisutna je i impresivna razina govornog iskaza koja daje informaciju o sadržaju govora, o stavu govornika prema intelektualnoj razini iskaza.” U ovome radu analizirat će se impresivna razina, odnosno sam sadržaj određenoga iskaza, ali i lingvistička razina iskaza. Četiri su

predstavnik Hrvatskoga nacionalnoga stožera izabrani za komunikaciju s medijima i javnošću, čija će se obraćanja javnosti u ovome diplomskome radu i analizirati. To su: Vili Beroš, ministar zdravstva RH, Davor Božinović, ministar unutarnjih poslova, Krunoslav Capak, ravnatelj Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo i Alemka Markotić, ravnateljica Klinike za infektivne bolesti *dr. Fran Mihaljević*. Peti član jest ministrica Vesna Bedeković koja se pojavljuje u drugim dvama primjerima koji su analizirani lingvistički, odnosno prema određenim jezičnim razinama.

5.4. Sadržajna analiza medijskih istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera

5.4.1. Analiza prvoga primjera istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera

Prvi navedeni istup, kako je već ranije napomenuto, odnosi se na situaciju kada je potvrđen prvi slučaj zaraze *COVIDOM-19* u Hrvatskoj, a drugi govor odnosi se na razdoblje kada se broj novooboljelih u Hrvatskoj počeo povećavati te kada su na snagu stupile mjere i propisi kako bi se spriječila navedena krizna situacija.

Videozapis prvoga analiziranoga govora²⁴ započinje izjavom predsjednika Vlade Republike Hrvatske, Andreja Plenkovića, o odluci da će potpredsjednik Božinović i načelnik Stožera županijske civilne zaštite sazvati sastanak idućega dana. Uz njihova imena navodi i naglašava njihove titule/funkcije, *potpredsjednik, načelnik Stožera civilne zaštite* te ponovno naglašava kako su oni po funkciji *dožupani*. Naglašavanjem funkcija kao da želi javnosti reći kako će im se obratiti stručnjaci za novonastalu kriznu situaciju, vjerojatno s ciljem smanjenja njihove zabrinutosti. Sastanak, kako on tvrdi, ima za cilj ne samo informiranje javnosti, nego se saziva „kako bi se oni maksimalno uključili u sve aktivnosti vezane za prevenciju širenja koronavirusa”. Nakon toga, Andrej Plenković drukčije naglašava (za razliku od načina na koji je naglasio kada je govorio o sastanku koji će biti sazvan sljedećega dana) te najavljuje da imaju *novost* koju je potrebno objaviti. Novost je da je potvrđeno kako se pojavio prvi slučaj zaraze virusom, a zatim obavještava kako je pacijent hospitaliziran te dobro zbrinut u Bolnici za infektivne bolesti u Zagrebu. Naglašava kako je riječ o *blažemu* obliku bolesti, odnosno upotrebljavajući taj pridjev želi spriječiti širenje panike među ljudima i dezinformacije. Naglasio je kako je stanje pacijenta *zasada dobro* čime upozorava kako nitko ne može znati u kojemu će se pravcu razvijati zaraza te hoće li se stanje pogoršati. Ono što je vrlo bitno, kao

²⁴ izvor: <https://www.facebook.com/HRTvijesti/videos/konferencija-za-novinare-nacionalnog-sto%C5%BEera-civilne-za%C5%A1tite-zbog-koronavirusa/553640775249883/>, pristupljeno: 21. 5. 2021.

što smo vidjeli i u teorijskome dijelu o kriznoj komunikaciji, jest iznošenje istinitih informacija, što se u ovome slučaju zaista poštuje. Potom predsjednik Vlade RH obećava da će mjerodavne službe učiniti sve što je u njihovoj moći. Njih zatim nabroja čime ponovno kao da želi građanima obznaniti da su sigurni jer postoje službe koje će sve učiniti kako bi se virus spriječio (*Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo unutarnjih poslova, Inspektorat, epidemiološka nadležna tijela* i sl.). U dosta slučajeva koristi glagole u 3. l. mn. (*odlučili smo* i tome slično) čime pokazuje kako djeluju zajedno i u dogovoru jedni s drugima, što je također bitan aspekt kriznoga komuniciranja. Često možemo uočiti isticanje zajedništva kao jednu značajniju odrednicu ovoga diskursa. Nadalje, navodi kako ministar zdravstva dr. Beroš odlazi u Italiju, kako bismo *iz prve ruke* mogli vidjeti situaciju u susjednoj državi. Time naglašava angažiranost ministara te obećava kako će građani biti u potpunosti, ali i (koristeći frazu *iz prve ruke*) točno informirani. Želi da se surađuje s drugim državama te da komunikacija među njima i susjednim zemljama bude što *bolja, izravnija i transparentnija*. Tim pridjevima još jednom potvrđuje važnost komunikacije tijekom krizne situacije te kakva ona mora biti.

Nadalje, navodi kako će ministar Beroš zajedno s ministrom Božinovićem biti u kontaktu i s mjerodavnim povjerenicima u Europskoj komisiji, nakon čega pokazuje na članicu te iste komisije koja se nalazi pokraj njega, kao i na ministra Božinovića, doktoricu Alemku Markotić i ostale važne članove koje smatra stručnjacima u ovome području, a znamo kako smo svakodnevno najčešće od njih dobivali sve informacije i saznanja o virusu. Također opet govori u množini, *ono što možemo zajedno učiniti* i tome slično, ponovno naglašavajući zajedništvo, ne samo stručnjaka i cijeloga Stožera, nego također i građana. Ljubazno se obraća ministru Berošu i ministru Božinoviću (*zamolio bih..*) te želi da se oni obrate javnosti. Navodi kako su sagledali *širi kontekst* epidemije te naglašava kako je ova tema *globalna tema*, čime želi poručiti kako se cijeli svijet nosi s istim problemom te kako se o tome svugdje uvelike raspravlja s ciljem sprječavanja i suzbijanja virusa. Ministar Marić bio je na sastanku G20 u Saudijskoj Arabiji, kako navodi Andrej Plenković, čime ponovno želi pokazati angažiranost ministara.

Zatim se javnosti obraća ministar Beroš, koji se obraća i započinje s *poštovane dame i gospodo*, čime želi naglasiti i iskazati poštovanje. Ministar Beroš navodi točno vrijeme (*11:50h*) rezultata testiranja muškarca kod kojega je potvrđena zaraza virusom te također navodi točno vrijeme (*od 19. do 21. ovoga mjeseca*) boravka zaraženoga u Milanu. Time želi naglasiti upućenost u cijeli slučaj, stoga javnosti želi iznijeti sve informacije kojima raspolaže.

Također, naglašava kako je riječ o *blažemu* obliku bolesti, ponovno kao i Andrej Plenković koristi taj pridjev kako bi dao do znanja da situacija nije ozbiljna, ali naglašava kako se *nada* da će tako i ostati, čime pokazuje da nije u to potpuno siguran. Naglašava kako ulazimo u fazu koja zahtijeva *viši level pripravnosti*, čime upozorava sve kako se određene mjere moraju poduzeti. Također koristi 3. l. množine (*koncentrirat ćemo se, postupat ćemo, ulazimo u fazu...*) čime ponovno ističe zajedništvo. Navodi kako je, prema simptomima, koronavirus sličan *običnoj gripi* te da se ne očekuje *veći pobol* ili pak *veće komplikacije*. Svi, iz sadašnje perspektive, znamo kako je do povećanoga broja zaraženih došlo, da je došlo i do određenih komplikacija, ali u tome trenutku bilo je potrebno umiriti javnost, ali ih s druge strane i pripremiti na ono što dolazi. Obraćanje završava rečenicom: *Radimo na sigurnosti zdravlja naše nacije*.

Slijedi obraćanje ministra Božinovića, kojega započinje najavom rada Hrvatskoga nacionalnoga stožera koji započinje već ovom prvom konferencijom. Navodi kako će biti smješteni *u prostorijama ravnateljstva Civilne zaštite u Nehajskoj ulici*, a dajući točnu adresu javnosti želi uliti povjerenje svim ljudima te naglasiti kako im se uvijek moguće obratiti. Koristi i latinski izraz *de facto* koji znači „činjenično” ili „u praksi”. Naglašava da će *pratiti razvoj događaja* i *razmotriti eventualne mjere*. Pridjevom *eventualne* iskazuje da će do mjera doći samo ako to bude potrebno, čime ne isključuje pogoršanje situacije.

Nakon zadnjega obraćanja slijede pitanja medija. Prvo pitanje je o izoliranim u Rijeci te o tome jesu li dobiveni rezultati njihova testiranja. Ministar Beroš odgovara kako trenutačno nemaju rezultate, ponovno navodi točne brojke i podatke, odnosno govori da je riječ o *devetero hrvatskih građana koji su radnici u jednoj tvornici na sjeveru Italije*. U tvornici je oboljelo *20-ak* drugih radnika, dakle ministar Beroš raspolaže brojkama koje gotovo uvijek iznosi kao i detaljne informacije o zaraženima. Naglašava kako nemaju veće simptome, osim jednoga bolesnika koji *kašlje*, ali smatra kako to nema veze s virusom. Ponovno umiruje javnost i građane, ali i govori činjenice da koronavirus najčešće kod većine ljudi ne izaziva nikakve simptome. Jedna novinarka pitala je za dob prvoga zaraženoga, ministar Beroš ovoga puta navodi: *on je u mlađoj životnoj dobi, nećemo precizirati godine*. U ovome slučaju, iako često navodi točne brojke zaraženih i slično, ne želi navesti dob zaražene osobe, vjerojatno iz razloga kako ne bi ugrozio njegov identitet. Sljedeća novinarka postavlja niz pitanja, što čak izaziva smješak na licu ministra Beroša zbog poprilično velikoga broja pitanja. Zanima ju je li pacijent bio u kontaktu s drugim osobama, kako je došao do bolnice, je li se sam prijavio i tomu slično. Ministar Beroš navodi da su to *epidemiološki podatci koji su uzeti, koji se već*

znaju i o kojima brinu. Za početak ne želi iznositi sve detalje o njegovu kontaktu s drugima, ponovno kako ne bi izazvao strah javnosti. *Karantena i (zdravstveni) nadzor* imenice su koje označavaju moguća i najranija rješenja u sprječavanju širenja zaraze. Osim riječi pandemija, epidemija, ministar Beroš često koristi imenicu *ugroza*. Također, kao i Andrej Plenković, kada kaže: *sve institucije koje su za to nadležne*, nabraja određene institucije (*granična policija, državni inspektorat, epidemiološka služba, Hrvatski zavod za hitnu medicinu i sl.*) kako bi građanima pokazao postojanje, angažiranost i spremnost glavnih institucija za onemogućavanje ulaska virusa u državu. Naglašava kako imaju *scenarij* pripremljen za sve moguće situacije. Priprema je također važan aspekt kriznoga komuniciranja koji omogućuje lakše nošenje s istom. U Italiju, kako navodi, *ne idu ništa novo naučiti*, nego *iskoordinirati situaciju i vidjeti njihove mjere*. Ne želi uplašiti javnost odlaskom u Italiju (tadašnje središte zaraze) te naglašava kako imaju već dovoljno znanja te nemaju što novo za naučiti; idu vidjeti kako se u drugim državama primjenjuju mjere. Žele surađivati s drugima i to smatraju vrlo bitnim.

Sljedeće pitanje je za ministra Božinovića o tome što će se *konkretno* toga dana napraviti. Predstavnici medija žele u potpunosti izvijestiti javnost o novonastaloj situaciji te stoga postavljaju brojna pitanja, a zanimaju ih i precizne mjere. On govori kako je zadatak Stožera da pruži potporu struci (koja je epidemiološka, medicinska). Navodi kako će biti potrebno uključivanje i *drugih državnih institucija*; često se, dakle, spominje važnost institucija i njihove uloge. Novinarica pita postoji li *scenarij* ili *projekcija* rasta broja zaraženih, njezina upotreba imenica je vrlo zanimljiva. Ministar Beroš odgovara kako *virusi ne poznaju matematiku*, a ovim izborom riječi pomalo ironično želi pokazati kako je na neka pitanja novinara vrlo teško odgovoriti te kako je ovo nova situacija za sve te da su oni strategiju temeljili na *analizi kontrole rizika* te da su *predvidjeli sve moguće scenarije*.

Ova konferencija završava ponovnim obraćanjem predsjednika Vlade RH Andreja Plenkovića, koji ponavlja neke već iznesene činjenice, a naglasak je opet na tome da se poduzimaju sve potrebne mjere te da građani ne trebaju biti u strahu.

5.4.2. Analiza drugoga primjera istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera

Drugi istup²⁵, kako je već napomenuto, odnosi se na 19. svibnja, vrijeme kada je virus već uzeo maha te kada je u Hrvatskoj broj aktivnih slučajeva zaraze COVIDOM-19 iznosio 2176.

²⁵ Konferencija za medije Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske (9. 5. 2020. 14:00 h), izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=MrXjOgavz5Q>, pristupljeno: 24. 5. 2021.)

Konferenciju otvara ministar Božinović, koji ujedno i najavljuje njezino otvaranje, te poziva ministra Beroša da se obrati javnosti. Ministar Beroš zadužen je za izvještaj javnosti o brojkama (koliko je novooboljelih, umrlih i tome slično) pa on navodi sljedeće podatke: *u proteklih 24 sata u RH imamo novodijagnosticiranih 15 COVID- pozitivnih osoba; to nam daje ukupnan broj od 2176 pozitivnih; učinjeno je ukupno 44 218 testiranja; 840 testiranja u posljednjih 24 sata; postotak pozitivnih je 4,92%; nažalost, od jučer je preminuo jedan bolesnik; ukupno 87 preminulih itd.* Vidimo kako ministar Beroš izražava žalost zbog smrti jednoga pacijenta (*nažalost, od jučer je preminuo jedan bolesnik*). Uglavnom, jasno nam je kako on na početku svake konferencije iznosi brojke kako bi izvijestio javnost o stanju u Hrvatskoj. Kada govori o muškarcu koji je preminuo, ovoga puta iznosi njegovu dob: *muškarac, 50. godište, kroničan bolesnik* čime želi naglasiti opasnost virusa za kronične bolesnike te da je muškarac u starijoj životnoj dobi. Dakle, iznosi brojčane podatke, a pridjevi koje se upotrebljavaju uz brojčane podatke su: *новооболјели, позитивни, преминули, hospitalizirani, опорavljeni, otpušteni* (iz zdravstvenih ustanova). Također, navode se novooboljeli po županijama, u ovome slučaju ministar Beroš navodi *8 novooboljelih iz Koprivničko-križevačke županije, 5 iz Brodsko-posavske te 2 bolesnika iz Splitsko-dalmatinske županije*. Podatci koje iznosi točni su, dakle on raspolaže provjerenim informacijama što je važan aspekt kriznoga komuniciranja.

Naglašava informaciju koja nije povezana s virusom, a to je da toga dana se obilježavao *dan Europe*, te kako Hrvatska ove godine *prvi put predsjedava Vijećem Europske Unije* pod geslom *Snažna Europa u svijetu punom izazova*. Ova informacija nije direktno vezana uz virus, ali ističući je želi pokazati zajedništvo članica EU te uključenost Hrvatske u njezine aktivnosti. Stoga, naglašava i ovo geslo. Time, kao što to stalno i čine, ljudima želi pokazati da nisu sami te da će surađivati s Europom u rješavanju ove situacije. Navodi važnost *samodiscipline* i *odgovornosti*, imenica koje smo često mogli čuti u vrijeme pandemije, ali nisu to samo imenice, one su, kako ministar navodi, *ključ pobjeđivanja* ove situacije.

Nakon toga, ponovno se obraća ministar Božinović, koji informira o *odlukama Stožera*. Jedna je vezana za *zabranu napuštanja mjesta boravka i prebivališta* (na otoku Braču); jedna od odluka koju smo mogli više puta i koja je bila na snazi i u ostalim dijelovima Hrvatske. Druga odluka odnosi se na *promjenu odluke o privremenoj zabrani prelaska preko graničnih prijelaza Republike Hrvatske*, čime se građanima omogućuje odlazak u inozemstvo uz

pridržavanje propisanih mjera i preporuka, koje se dijele na *opće* i *posebne*. Postoje i one, kako spominje, *koje se odnose na sektor kulture i umjetnosti* (odnose se na održavanje kulturnih programa i manifestacija i sl.). Najavljuje ulazak u *treću fazu popuštanja*, o kojoj će više reći idućega dana. Dakle, sintagma *faza popuštanja* odnosi se na period u kojemu se polako ukidaju određene mjere, a postojalo je više tih faza (*prva, druga, treća...*). Najavljuje omogućavanje rada *kladionicama, automatklubovima* i sličnim djelatnostima. Ljubazno se obraća medijima, govoreći *pozvani ste* (postavljati pitanja), *izvolite* i sl.

Jedno od pitanja novinara je o *serološkim istraživanjima*, također sintagma koju smo također često mogli čuti za vrijeme konferencija. Pitanje je o pouzdanosti takvih istraživanja i tome slično. Doktorica Alemka Markotić odgovara na to pitanje. Obilježje njezina govora jest da je on vrlo precizan i stručan, ali s druge strane jasan jer je potrebno da javnost razumije što se želi reći. Ona objašnjava to istraživanje te ga karakterizira kao *hvalevrijedno*. Upotrebljava i stručne termine: *enzimske metode, akutni bolesnici, molekularni testovi* i sl. Govori o istraživanju koje je provedeno u infektivnoj klinici čime želi pokazati kako se različita istraživanja zaista provode. Stručno govori o pouzdanosti testova, povećanom postotku preciznosti prilikom kombinacije više testova i tome slično.

Ministar Capak odgovara na sljedeće pitanje novinarkе o situaciji na Braču, pri čemu on odgovara kako su novooboljeli toga dana iz Splita, ne s Brača, kako su one zaposlenice doma za starije i nemoćne, koje su *srećom* uhvaćene kada su se vraćale na posao. Neobična je upotreba priloga *srećom*, što i on sam vidi pa se ispravlja i kaže *nije to srećom, to je planirano*. Dakle, vidimo da je upotreba takvih riječi pomalo neprimjerena u ovakvim situacijama. Situaciju na Braču komentira kao *tu se očito nije pazilo; računalo se* gdje stanovnicima daje određenu kritiku, a upotrebljava takav oblik glagola u kojemu se ne obraća direktno stanovnicima otoka Brača, nego želi reći općenito, a opet im na neki način uputiti kritiku: *računalo se, virusa među nama nema, mi smo na otoku pa se možemo družiti i možemo odlaziti jedni drugima u kuću*. Koristi i neke stručnije termine, primjerice *epidemiološka anamneza*.

Ministar Božinović ponovno koristi latinizam, ovoga puta *intencija* (lat. *intentio*-nakana, namjera, naum, cilj). Upotrebljava stručnije izraze, npr. *bilateralni razgovori*. Kada ga novinarka pita za HUP-ov dopis i što na njega misle odgovoriti, on jasno govori kako *ne zna* za taj dopis, jer ga još nije pročitao, ali da će svakako na njega odgovoriti kao i na sve druge. Treća faza popuštanja je, kako navodi, *kompleksnija te nije horizontalna*. Još jedna riječ koja

se često pojavljuje tijekom ove pandemije su *e-propusnice*, a ovdje se raspravlja o odluci njihova ukidanja. Na kraju konferencije se zahvaljuje na svim pitanjima te zaključuje konferenciju.

Ovaj primjer komunikacije Hrvatskoga nacionalnoga stožera s medijima dogodio se na početku pandemije. Sada, nakon više od godinu dana od početka pandemije postoje brojne analize i istraživanja vezana za *COVID-19*, komunikaciju tijekom pandemije i tome slično. Kako navodi Grbeša²⁶ (2020: 57), smatra se kako je komunikacija članova Stožera tijekom prva tri mjeseca pandemije bila u većoj mjeri pozitivna. Štoviše, pokazalo se da u prvim mjesecima pandemije nijedan portal koji je izvješćivao javnost nije iznosio išta što bi u pitanje dovelo djelovanje članova Stožera. Također, istraživanje komunikacije predstavnika Stožera dovelo je do saznanja kako su prihvatili i provodili određene strategije koje su tipične za krizno komuniciranje, a ono što je tu karakteristično jest *inzistiranje na porukama zajedništva, vojne metafore, upozoravanje na ozbiljnost virusa (ali ne i širenje panike)* i tome slično (Grbeša, 2020: 57). Smatra se kako su, upravo zbog povoljne komunikacije te prikladnih strategija tijekom pandemije, članovi Stožera pridobili povjerenje ljudi koji su, sukladno tome, odlučili pridržavati se propisanih mjera i pravila te prihvatiti veliku promjenu svojih života koja se dogodila preko noći. Smatra se kako je postizanje povjerenja u Stožer i pridržavanje propisanih mjera i pravila bio izazovan zadatak za članove stožera s obzirom da je riječ o Republici Hrvatskoj, državi Europske unije s najmanjim stupnjem povjerenja u institucije, kako navodi Grbeša (2020: 58). Možemo reći kako su se ljudi zaista u velikoj mjeri pridržavali propisanih pravila, ali, unatoč tome, i dalje postoje sumnje u institucije, u pandemiju, medije i tome slično. Dokazano je kako ljudi u kriznim situacijama više vjeruju stručnjacima, nego političarima, ali svakako možemo reći kako i dalje postoje brojne sumnje kada je riječ o pandemiji.

5.2. Lingvistička analiza medijskih istupa članova Hrvatskoga nacionalnog stožera

U ovome dijelu diplomskoga rada analizirat će se diskurs na lingvističkoj razini. Jezikoslovlje ili lingvistika, kao humanistička znanost, za svoj predmet istraživanja ima *jezik i govor*. S obzirom na to da se u ovome radu analiziraju medijski istupi članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera, iz navedenoga je jasno kako će se analizirati njihov *govor*, ali to će se

²⁶ Jedan je od takvih radova i članak Marijane Grbeše pod naslovom *Communicating COVID-19 pandemic: media coverage of the headquarters and the use of persuasion strategies in Croatia*, 2020.

činiti uključujući sljedeće jezične razine lingvistike: *morfološku i leksičku, sintaktičku i semantičku*. Analizat će se već spomenuti primjeri te će, s obzirom na navedene jezične razine, obuhvatiti širok spektar kao što su određena *ponavljanja* u diskursu, *strukturu govora, vrste riječi, tuđice, stilske figure* i sl.

5.2.1. Analiza morfološke jezične razine

Ovaj dio rada bavit će se učestalosti pojedinih vrsta riječi u dvama navedenim primjerima. Ne radi se o statistički potvrđenim podacima, ali već pri samoj analizi lako je uočiti koje se promjenjive vrste riječi najviše ponajvljaju, a u ovome slučaju to su imenice.

a) Imenice

U dvama navedenim primjerima valja istaknuti imenice koje se najčešće ponavljaju. To su sljedeće imenice: *konferencija, mediji, Stožer, kriza, podatci, bolesnici, bolest, virus, zaraza, infekcija, ugroza, simptomi, temperatura, rizici, respirator, dob, koronavirus/ COVID-19, kontakt, testiranje, samoizolacija, pacijenti, bolnica, županija, incidencija, ministarstvo, mjere, epidemija, odgovornost, stručnjaci, liječnici, medicinske sestre, nepravilnosti, propusti, život, zdravlje* i sl.

Dakle, uvidom u navedene primjere, ali i, općenito, svakodnevnim praćenjem konferencija, izdvojene su imenice koje se najčešće spominju. Vidimo kako su one vezane za novonastalu kriznu situaciju (dakle, *virus, infekcija, bolest, bolesnici, koronavirus/COVID-19, simptomi, temperatura* i sl.), za mjere koje se poduzimaju i preporučuju tijekom te situacije (*testiranje, samoizolacija, kontakt, mjere, odgovornost*), ali i za podatke koji se svakodnevno iznose na konferencijama s medijima (*dob*, gdje se često govori o dobi oboljelih/preminulih ljudi, *respirator*, također se navodi broj osoba koje se nalaze na respiratoru, *županija*, gdje se navode brojevi zaraženih/preminulih i sl. prema županijama). *COVID-19* naziva se *virusom, bolešću, ugrozom, zarazom, infekcijom*. Često se ističu svi oni koji su zaduženi za suzbijanje virusa pa tako imamo imenice *stručnjaci, liječnici, medicinske sestre, ministarstvo*, a tu su i imenice vezane za moguće nepridržavanje propisanih mjera i ostalih preporuka, *propusti, nepravilnosti* i sl. Također, ističe se ono što je za nas, tijekom ove krize (ali i općenito), najvažnije, a to su *zdravlje i život* što se također često naglašava. Ponavljanje ovih imenica svakako ne čudi s obzirom da je o svemu prethodno navedenom potrebno svakodnevno izvijestiti ljude, a i kako je virus postao, možemo reći, jedna od najvažnijih tema svakoga od nas, ne čudi kako upravo najčešće upotrebljavamo te imenice.

b) Pridjevi

Sljedeća vrsta riječi po učestalosti su pridjevi. Često se pojavljuju sljedeći pridjevi: *najnoviji* (podatci), *novodijagnosticirani/novooboljeli*, *prosječna* (dob), *testirani* (bolesnici/osobe), *mehanička* (ventilacija), *oboljeli*, *preminuli*, *hospitalizirani*, *oporavljeni*, *otpušteni*, *zdravstvena* (ustanova/skrb), *jednoznaменkasti/dvoznaменkasti/troznaменkasti* (broj novooboljelih), *obiteljski* (kontakti), *pozitivna* (osoba), *niska* (incidencija), *inspekcijski* (nalaz), *javno* (zdravstvo), *nadležna* (tijela), *profesionalna/osobna* (odgovornost), *medicinsko/stručno/tehničko* (osoblje), *visoka/niska* (temperatura), *kronične* (bolesti), *crvena/žuta/zelena* (označavaju stupanj opasnosti od virusa po županijama), *restriktivne* (mjere), *epidemiološka* (situacija), *staro/novo* (normalno), *digitalna*, *zelena* (potvrda) i sl.

Ponovno vidimo kako su svi pridjevi također vezani uz kriznu situaciju te su samim time postali dio govora članova Stožera (kako u ovim primjerima, tako i općenito te u drugim primjerima), ali i svih nas.

c) Zamjenice

Što se tiče zamjenica, često se pojavljuju zamjenice u prvome licu množine, primjerice: *Iz ljudskog rada proizlaze postignuća naše civilizacije, a to je zajednička vrijednost cijelog čovječanstva i upravo zahvaljujući ljudima i njihovom radu uspješno smo prebrodili posljednje mjeseci i upravo zato ćemo zajedno i solidarno uspješno izaći iz ove krize* (skrivena osobna zamjenica *mi*; iako se ne naglašava mi *smo uspješno prebrodili...* vidimo kako ministar Božinović u ovome primjeru naglašava zajedništvo Stožera, ostalih stručnjaka, ali i svih nas koji smo dio krize koja nas je zahvatila), *ono što je nama bitno* i sl. Zamjenica *mi* u primjerima: *to je stvar onoga što mi zovemo imunologija energije* (umj. to se naziva imunologijom energije); i *to mi liječnici, infektolozi i drugi liječnici koji liječe starije znamo* (izjave Alemke Markotić) odnosi se na stručnjake za infektivne bolesti koji djeluju zajedno kako bi se virus suzbio te su u svojem djelovanju stručni. Još neki primjeri rečenica u kojima se upotrebljava zamjenica *mi*: *Mi smo prioritete u popuštanju mjera prepustili Vladi; Mi zasada mislimo...; To nama ništa ne znači; Mi radimo na sagledavanju epidemiološke slike; ...preporuke i upute koje smo mi dali; Mi od prvoga dana nismo imali mišljenje...; Mi smo propisali da kod ulaska u dom treba obaviti taj test* i sl.

Posvojnom zamjenicom *naš* također se iskazuje zajedništvo, što je zasigurno bitno isticati tijekom kriznih situacija, a primjeri su: *procjepljivanje naših građana, zaštita naših ljudi, naših gostiju.*

Osobna zamjenica *ja* također se često upotrebljava, primjerice: *ja ću malo pojasniti o temperaturi s kliničkog aspekta i kao kliničar...*(kako navodi Markotić); *Dozvolite da ja kažem nekoliko riječi o tome* (kako navodi Capak). Korištenjem i naglašavanjem osobne zamjenice *ja* želi se ukazati na stručnost osobe koja govori, ali i odgovornosti koju preuzima (primjerice, u ovome primjeru kada zamjenicu upotrebljava Alemka Markotić, naglašava kako je ona stručna te kako će upravo ona dati odgovor na postavljeno pitanje).

Upotrebljavanje osobne zamjenice *Vi* kao iskazivanje poštovanja, primjerice: *Evo izvolite Vi kolegice*, kada ministar Beroš prepušta riječ ministrici Bedeković; *Mogu li ja, pa ćete onda Vi?*, kada se ministrica Bedeković obraća ravnatelju HZZ-a u slučaju kada ona želi prva odgovoriti na pitanje koje postavlja novinarka o kontrolama u domu za starije i nemoćne u Splitu i sl.

d) Glagoli

Glagoli, odnosno glagolski oblici često se pojavljuju u 1. licu množine: *imamo, želimo, smo prebrodili, ćemo izaći, smo pokazali, smo ponavljali, odgovaramo, vidjet ćemo* i sl. što također naglašava zajedništvo prilikom djelovanja protiv virusa.

Glagolski oblici koja se pojavljuju u ovim primjerima istupa Stožera su sljedeći: prezent (npr. *otvaram, čestitam, proizlaze, pozivam, želim, imamo, boluju, daje, nastavljamo, želimo, znate, prilagođavaju mijenjaju, snose, zahvaljujem, potvrđuju, upućujem*), perfekt (npr. *smo prebrodili, su preminuli, je preminula, su postale, nisu radile, je izbila, su uputila, je ustanovila, je postupila, su proveli, su poduzeli, je utvrđeno,*), futur I. (npr. *ćemo izaći, neće imati, će iznijeti*), kondicional I. (npr. *bi osigurali, bi omogućili* itd.).

Od glagolskih načina pojavljuje se imperativ (npr. *dopustite mi, cijepite se* itd.), zatim neodređeni glagolski oblik infinitiv (npr. *prezentirati, uputiti* itd.). Također, pojavljuje se i glagolski prilog sadašnji (npr. *zahvaljujući*), a glagolska imenica koja je upotrijebljena na pomalo nespretan način jest *zaražavanje*.

U primjerima medijskih istupa Stožera često se pojavljuju glagoli koji pozivaju na akciju i na zajedništvo poput: *...zato ćemo zajedno i solidarno uspješno izaći iz ove krize*. Osim toga u

primjerima se pojavljuju i modalni izrazi kao što su: *odgovorno tvrdim, želim zahvaliti, želim čestitati, želim naglasiti, očekujem(o) da* itd.

e) Brojevi

Brojevi su česti tijekom navedenih medijskih istupa s obzirom da se na svakoj konferenciji Stožera iznose brojčani podatci, tj. broj novooboljelih/oporavljenih/umrlih/osoba na respiratoru i slično. Medijski istupi članova Stožera koji se analiziraju već su navedeni, a za ovaj dio rada možemo ih označiti brojkama: 1. istup (1); 2. istup (2), kako bismo vidjeli na koji se istup navedena brojka odnosi. Sukladno tome, u navedenim primjerima razlikujemo glavne brojeve: 24 sata (izvještaj o brojkama u posljednja 24 sata), 9 (bolesnika/novooboljelih) (1)²⁷, 36 917 (broj ukupno testiranih osoba) (1), 2085 (ukupan broj oboljelih) (1), 51 i 25 (kao prosječna dob oboljelih) (1), 6 (preminulih bolesnika) (1), 5 (ženskih osoba) (1), 3 (bolesnika na respiratoru) (1), 75 (ukupan broj preminulih) (1), 248 (broj hospitaliziranih) (1), 588 (broj oporavljenih) (1), 1421 (ukupan broj oporavljenih) (1), 488 (broj oboljelih u Splitsko-dalmatinskoj županiji) (1), 466 (broj oboljelih u gradu Zagrebu) (1), 1 268 281 (utrošene doze cjepiva) (2)²⁸, preko 980 000 (oni koji su cijepljeni jednom dozom) (2), 3202 (zabilježene nuspojave) (2), 19 (ozbiljno prihvaćenih prijava o nuspojavama) (2) i sl.

Zatim, uključuje i redne brojeve: *prvi* svibnja, 24. ,27. ,42. ,48. (godište novooboljelih osoba), ...prvo, *uopće ne mora postojati temperatura kod starijih bolesnika*; Drugo, *doista je uobičajeno da oni imaju povremeno temperaturu i tijekom dana...* (dakle upotreba rednih brojeva i prilikom davanja objašnjenja kako bi se na određeni način razgraničilo navedeno objašnjenje koje u ovome slučaju iznosi Alemka Markotić).

Također imamo i brojevne imenice (*dvije, jednoga/jednu, četvero* i sl.) kada se navodi broj zaraženih po županijama ili u bilo kakvim drugim slučajevima jer se više ne iznose detaljni podatci osobe zaražene COVIDOM-19 kao što je to bio slučaj kada se pojavio prvi novooboljeli i na početku virusa²⁹. Tako ćemo reći *četvero* je novooboljelih iz Splitsko-dalmatinske županije, među novooboljelima *dvije* su medicinske sestre i sl.

²⁷ (1)- podatci s konferencije održane 1. svibnja 2020. godine (izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=P5sm7ovkd28>, pristupljeno: 10. 8. 2021.)

²⁸ (2)- podatci s konferencije održane 14. svibnja 2021. godina (izvor: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/konferencija-za-medije-nacionalnog-stozera-civilne-zastite-1771598>, pristupljeno: 25. 8. 2021.)

²⁹ izvor: <https://www.24sata.hr/news/kako-se-siri-koronavirus-italija-3-zemlja-s-najvise-zarazenih-677756>, pristupljeno: 29. 8. 2020.

Česti su i pojačivači ili intenzifikatori, primjerice 'to je *jako teško* sad utvrditi', '*jako* puno bolesnika', 'temperatura kao simptom pojavljuje se *vrlo* često', 'imaju *vrlo* često urinoinfekcije', '..to je išlo *jako* dobro' i sl.

5.2.1.1. Leksik

Kada govorimo o leksiku, valja uočiti i pojavu tuđica. Tuđice koje su česte tijekom navedenih medijskih istupa imaju neprilagođena glasovna svojstva, odnosno suglasničke skupine *kt*, *ks*, *pt*, *ps*, *rn*, *nt* i sl., a primjeri su: *kontakt*, *refluks*, *trakt*, *infekt/infektivno*, *punkt*, *striktno*, *direktno*, *prospektivno*, *perspektiva*, *promptno*, *simptom*, *sepsa*, *turnus*, *solidarno*, *moment*, *eksperti* Također, javlja se i primjer tuđice s dvoglasom *io* (*avio-prijevoz*).

Od stranih, odnosno hrvatskome jeziku neprilagođenih riječi, pojavljuju se anglizmi, primjerice *fitness centri*, *web*, *messenger*, *template* (*DNK template*, što se odnosi na DNK predložak), *trend*, *event*, *update*, *high security committing*, *iHealth*.

Također, pojavljuju se i toponimi, preciznije ekonim/ojkonimi kao *Split*, *Zagreb*, *Koprivnica*, *Makarska*, *Frankfurt*, *Hum na Sutli*, *Osijek*, *Čakovec*, *Varaždin* i sl.

Upotrebljava se i kratica za *COVID-19*: *SARS-CoV-2*, ali i sljedeće kratice: *PCR* (odnosi se na *PCR* test za utvrđivanje zaraze virusom), *mRNA* (odnosi se na *mRNA* cjepiva), *RNK*, *DNK*, *B1. 351* (varijanta *COVIDA-19*), *H1N1*, *GDPR*, *IT* (sektor), *CEZ*.

Spominju se i strani nazivi (nazivi cjepiva): *Pfizer*, *BioNTech*; *Moderna*; *AstraZeneca*; *Janssen*, ali i naziv proteina: *Spike proteini*

Primjer leksika u pogrešnoj upotrebi: *najoptimalnije* (ministar Beroš).

Kada govorimo o leksiku, Alemka Markotić, kao stručnjakinja za infektivne bolesti, upotrebljava stručni najčešće medicinski leksik i sintagme, primjerice: *urinarni infekt*, *virusna infekcija*, *pneumonija*, *sepsa*, *imunologija energije*, *imunološki sustav*, *centralni živčani sustav*, *respiratorni simptomi*, *gerijatrijski bolesnici*, *mRNA cjepiva*, *vektorska cjepiva*, *mRNA tehnologija*, *strani proteini*, *Spike proteini*, *antitijela*, *stanice imunološkoga sustava*, *receptori*, *imunokompromitirane osobe*, *genetska informacija*, *RNK*, *translacijski protein*, *stanična imunost*, *neutralizacijska antitijela*, *terapeutska cjepiva*, *imunoterapija* i tome slično. Ovakav stručni leksik, medicinski leksik u ovoj analizi uočavamo najčešće kod Alemke Markotić (iako je čest i kod ministra zdravstva Vilija Beroša) što ne čudi s obzirom da je ona ravnateljica Klinike za infektivne bolesti i liječnica te je, s medicinskoga stajališta,

njezina stručnost veća u odnosu na ostale članove Stožera iz razloga što je ona infektolog. Ovakav leksik nije razumljiv građanima, štoviše zastrašuje ih te bi članovi Stožera trebali prilagoditi svoje obraćanje njima. Čak i ako upotrijebe neki takav izraz bilo bi dobro da ga prevedu i pojasne građanima, no govor članova Stožera (posebice Markotić i Beroša) obiluje ovakvim izrazima što je ponekad, osim što je nerazumljivo, građanima i nezanimljivo. Tako je Markotić iskoristila ove konferencije kako bi stručno objasnila i uputila građane o temperaturi kao simptomu *COVIDA-19* (u primjeru prve konferencije), ali i zašto je komisija odlučila kako će nadalje u 2021. te 2022. i 2023. godini kupiti *Pfizer* cjepiva (u primjeru druge konferencije) te je ovakav, medicinski leksik, bio prisutan u svakome od njezinih obraćanja medijima i javnosti. Razumljivo je kako članovi Stožera žele pokazati svoju stručnost i znanje, ali, s obzirom da se obraćaju građanima, trebali bi prilagoditi svoj govor te jasno uputiti javnost u ono što se događa.

5.2.2. Analiza sintaktičke jezične razine

Sintaksa „označuje dio gramatike u kojemu se proučavaju odnosi među jedinicama u nizu, tj. odnosi među riječima i njihovim oblicima, odnosi među spojevima riječi, odnosi među rečenicama (surečenicama ili klauzama) u složenoj rečenici te odnosi među rečenicama u tekstu“ (Silić i Pranjković, 2007: 183), a kada promatramo sve ono što je izrečeno, dakle strukturu cijele jedne konferencije, možemo uočiti neke od elementa tekstualne analize koje navodi Đaić (2017: 17-18), a to su:

1. Pozdrav – članovi stožera, svaki koji se obraća javnosti, pozdravlja građane i medije što je vidljivo i u primjerima koje analiziramo: *Dobar dan!* (pozdrav ministra Božinovića), *Želim vam dobar dan!* (pozdrav ministra Beroša), *Dobar dan vam želim!* (ravnatelj HZZ-a Capak), *Dobar dan svima!* (ministrica Bedeković i ravnateljica klinike za infektivne bolesti Alemka Markotić).
2. Izraz zahvalnosti i časti – ministar Božinović u ovome primjeru čestita *Dan zahvalnosti* te u sklopu toga navodi sljedeće: ... *upravo zahvaljujući ljudima i njihovom radu uspješno smo prebrodili posljednje mjesece i upravo zato ćemo zajedno i solidarno uspješno izaći iz ove krize*; ministrica Bedaković također iskazuje izraz zahvalnosti i dubokoga poštovanja: ...*stoga u ovom trenutku želim uputiti posebnu zahvalu i ohrabrenje svim socijalnim radnicima, medicinskom, stručnom, tehničkom i ostalom osoblju u domovima za starije i nemoćne koji su pogođeni*

zarazom i koji sada snose najveći teret. Jednako tako, zahvaljujem i svim pružateljima socijalnih usluga i svim radnicima u svim ostalim ustanovama u sustavu socijalne skrbi koji svojim radom u uvjetima epidemije potvrđuju snagu i potvrđuju vrijednost profesije socijalnog rada u životu ranjivih skupina i cijele zajednice i svima njima uz čestitku povodom Međunarodnog praznika rada upućujem izraz dubokog poštovanja i zahvalnosti, također, primjerice, Zahvaljujem gospodine potpredsjedniče (ministar Beroš).

3. Pregled povijesti – u ovome slučaju valja napomenuti kako je na svim konferencijama, pa tako i ovaj koja se analizira riječ o pregledu povijesti u smislu COVID-19 bolesti, točnije ne iznose se samo podatci novooboljelih u tome danu, nego se prikazuje i ukupan broj novooboljelih/oporavljenih/umrlih od početka pandemije. Primjerice: *Od preminulih, kojih je ukupno 75 u ovom trenutku, prosječna dob starosna je 79.2 godine, muških osoba ima 45%, a ženskih osoba 55% (kako navodi ministar Beroš), dakle misli se na broj umrlih od početka pandemije ili pak Ukupni broj preminulih od početka pandemije je 7644; Zaključno s 25. svibnja utrošeno je 1 268 281 doza cjepiva, a najmanje s jednom dozom cijepljeno je 980 177 osoba i sl.*
4. Analiza trenutačnog stanja u zemlji i svijetu – *Evo, u protekla 24 sata u Republici Hrvatskoj imamo novodijagnosticiranih 9 bolesnika koji boluju od COVID-19 bolesti. To znači ukupan broj od 2085 bolesnika. Prosječna dob je 51 i 25 godina, ženskih osoba je 49.5 %, muških 54.1 %, ukupno imamo 36 917 testiranih bolesnika, 696 u posljednjih 24 sata što daje ukupno broj pozitivnih od 5.65 %. Nažalost, od jučer u Republici Hrvatskoj preminuli su 6 bolesnika. Na respiratoru je u ovom trenutku 17 bolesnika, hospitaliziranih ima 248 što je 13 manje nego jučer, a oporavljenih ima, otpuštenih iz zdravstvenih ustanova, 588 što je 29 više nego jučer i kod kuće 833 što daje ukupan broj od 1421 osobe koja je u ovom trenutku oporavljena od COVID-19 (kako navodi ministar Beroš); Nažalost, svih tih 9 novooboljelih je iz Splitsko-dalmatinske županije. Među njima imamo četvero koji su obiteljski kontakti, dakle, članovi obitelji ranije oboljelih osoba. Imamo dvije medicinske sestre koje rade u bolnici. Splitsko-dalmatinska županija je izbila na prvo mjesto po broju oboljelih, dakle to je 488, a prva sljedeća je grad Zagreb sa 466 (ravnatelj HZZ-a Krunoslav Capak), Evo, ja ću malo pojasniti o temperaturi s kliničkog aspekta i kao kliničar....(ravnateljica klinike za infektivne bolesti Alemka Markotić).*
5. Izlaganje i objašnjavanje domaće politike - *Danas vam želimo prezentirati i objedinjeno izvješće o postupanju u vezi sa suzbijanjem virusa COVID-19 u domu za*

starije i nemoćne osobe Split, jer kao što znate, oba ministarstva uputila su svoje inspekcije u određeni nadzor postupanja i svatko će svog resora iznijeti zaključak inspekcijskog nalaza (ministar Beroš), Želim ponovo naglasiti da je proveden inspekcijski nadzor, da je načinjeno objedinjeno izvješće i da je, sukladno nalazima, utvrđeno da nije bilo propusta u postupanju od strane doma koji je pratio sve upute niti od strane zaposlenika i osoblja u domu (ministrica Bedeković)

6. Nada za bolju budućnost – *Vjerujem da će sve u tom smjeru biti dobro...(ministar Božinović); Nadamo se, ali i za očekivati je da će sve ići na bolje; Vjerujem da ćemo do kraja šestog mjeseca dosegnuti naš planirani opseg cjepljenja...; Svima nam je u interesu da se vrati optimizam (ministar Beroš)*

Iz navedene klasifikacije u ovome primjeru izostaje 7. element kojega navodi (Đaić, 2017: 18), a to je zahvala Bogu za pomoć i blagoslov.

Što se tiče složenosti rečenica koje se upotrebljavaju, Đaić (2017: 17) navodi kako kratke i jednostavne rečenične konstrukcije daju jasnoću. Što se tiče navedenih medijskih istupa Stožera, njihove rečenice uglavnom su složene i duge. To nije čudno, iz razloga što oni medijskim predstavnicima žele odgovoriti na što više pitanja/nejasnoća/nedoumica te izvijestiti građane o svim novostima vezanima uz virus pa, možemo primjetiti, kako se često događa da se članovi zbune prilikom objašnjavanja te da se često događaju brojne pogreške: *Temperatura kao što, dakle to je stvar onoga što mi zovemo imunologija energije* (gdje se Alemka Markotić pomalo nespretno izrazila), *Da biste dobili temperaturu moraju se izlučiti u našem sustavu nekoliko imunoloških komponenti, Tri bolesnika bili su na respiratoru, a tri nisu bili na mehaničkoj ventilaciji* (neslaganje rečeničnih komponenti tj. neslaganje predikata i subjekta) i sl. Također nekoliko puta pojavljuje se i pogrešan izraz *od strane* (primjerice *pregledani od strane liječnika; od strane Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku...*) koje upotrebljavaju ministar Beroš i ministrica Bedeković. Izraz je pogrešan jer pasivne konstrukcije nisu česte u hrvatskome jeziku, a često se upotrebljavaju zbog prijevoda s engleskoga jezika u kojima su pasivne konstrukcije često u upotrebi. Još neki primjeri pasivnih konstrukcija: *...izvješća su proučavana..., respiratorne poteškoće koje bi bile uzrokovane COVIDOM-19...,intervencije koje se rade na njima, proveden je inspekcijski nadzor...,istraživanja rađena na mRNA cjepivu...,Istraživanja su provedena u Izraelu i Kataru..., Niti jedan od ovih elemenata ne smije biti podcijenjen...i sl.*

Kada govorimo o jednostavnosti ili složenosti rečenica uočavamo pojavu i jednih i drugih. Iako ima i primjera jednostavnih rečenica (npr. *Otvaram konferenciju za medije Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske; Želim vam dobar dan*), one su uglavnom složene. Tako imamo primjere nezavisnosloženih rečenica (npr. *Iz ljudskog rada proizlaze postignuća naše civilizacije, a to je zajednička vrijednost cijelog čovječanstva; Uspješno smo prebrodili posljednje mjesec i upravo zato ćemo zajedno i solidarno uspješno izaći iz ove krize; 19 se prijava smatra ozbiljnim, a ostale su blage*), ali i zavisnosloženih rečenica (npr. *Dopustite mi samo, da na početku, s ovoga mjesta, čestitam u ime svih nas ovdje prvi svibnja, Međunarodni praznik rada; A sada pozivam kolegu Beroša da nas upozna sa najnovijim podacima; U protekla 24 sata u Republici Hrvatskoj imamo novodijagnosticiranih 9 bolesnika koji boluju od COVID-19 bolesti; Imamo dvije medicinske sestre koje rade u bolnici*). Također, nerijetko se pojavljuju i višestrukosložene rečenice koje čine i zavisne i nezavisne surečenice (npr. *Tijekom inspekcijskog nadzora utvrđeno je da je domom za starije i nemoćne osobe Split postupao sukladno uputama i preporukama svih nadležnih tijela, odnosno ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, ministarstvo zdravstva, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Splitsko-dalmatinske županije te Nacionalnog i županijskog stožera civilne zaštite, a obiteljska liječnica bila je svakodnevno u domu za starije i nemoćne osobe Split, osim vikendom, te je bila upoznata sa stanjem svih korisnika*) i sl.

U ovome dijelu analize pozornost će se posvetiti ponavljanju.³⁰ Đaić (2017: 10) navodi četiri vrste ponavljanja, a ovdje će više riječi biti o jednoj od tih vrsta, a to je *sintaktička* koja uključuje *anaforu, epiforu, simplotu, anadiplozu* i dr.). U navedenim su primjerima česta sljedeća ponavljanja: *Imamo* dvije medicinske sestre koje rade u bolnici. *Imamo* jednu njegovateljicu, dakle zaposlenu osobu u domu za starije i nemoćne osobe; Međutim, *to je* ako usporedimo incidenciju sa drugim zemljama u našem okruženju i sa zemljama u Europi, *to je*, dakle, još uvijek jedna prilično niska incidencija (ravnatelj HZZ-a Krunoslav Capak); *Dakle*, od svog izabranog liječnika obiteljske medicine i dodijeljena im je terapija. *Dakle*, većina njih je dobila antibiotik što znači da su bili pregledani i da im je pružena zdravstvena skrb. *Dakle*, doktorica je pogledala, ona je očito smatrala da se ne radi o COVID infekciji jer da je posumnjala ne bi dala antibiotik. *Dakle*, ovo je zaključak koji su pročitali sad zajedno ministar Beroš i ministrica, *dakle* zaključak koji je zajednički zaključak *iz* izvještaja

³⁰ „Ponavljanje je stilski figura govora ili razgovora. Može imati ritmotvornu, kompozicijsku i semantičku ulogu.“

Nastavnog zavoda za javno zdravstvo, iz izvještaja djelatnika i djelatnica doma, iz izvještaja doktora Kaića iz Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo i dvije inspekcije. Dakle, svi ti nadzori, svi ti izvještaji su utvrdili da nema elemenata odgovornosti ljudi koji su se brinuli o tom sustavu (ravnatelj HZZ-a Krunoslav Capak); ...pod uvjetom da svi koji su tamo ili su cijepljeni, ili su testirani, ili su preboljeli COVID; ...zbog toga se rade ti testovi, zbog toga se rade ti projekti.. (ministar Božinović).

Možemo zaključiti kako se, na sintaktičkoj razini, pojavljuje određena struktura navedenih medijskih istupa, ali i kako su rečenice uglavnom složene, odnosno kompleksne. Osim toga, pojavljuju se i određena ponavljanja.

5.2.3. Analiza semantičke jezične razine

Na sintaktičkoj jezičnoj razini promatrali smo rečenice, tipove rečenica, njihovu funkciju, složenost te strukturu³¹, a na semantičkoj razini promatramo aspekte *značenja* koji su izraženi u navedenom obliku koji se analizira. Analizirat će se dublje značenje pojedinih rečenica članova Stožera, istaknut će se određene značajke tih istih rečenica vezane za pandemiju, a prikazat će se i upotreba određenih stilskih figura. Upotrebom stilskih figura u govoru govornik se pokušava približiti publici (Đaić, 2017: 8).

Kada govorimo o semantičkoj jezičnoj razini, možemo uočiti određene stilske figure u navedenim dvama primjerima, ali i općenito u diskursu Stožera. Od metafora valja izdvojiti tzv. *vojne metafore* koje su česte u pandemijskome diskursu članova Hrvatskoga nacionalnog stožera (Grbeša, 2020:58). Takve su metafore ili pak možemo reći zapovijedi kratke i jasne, a za cilj imaju ponovno rečeno, prestrašiti javnost te dati do znanja kako je pandemija, odnosno s kojom se suočavamo ozbiljna za sve nas. Općenito, primjer takvih izjava su sljedeće fraze: *ostanite doma, nosite maske, držite razmak od najmanje 2 metra, ostanite odgovorni* ili pak metafore: *bitka s koronavirusom*. Takav nas diskurs podsjeća na vojni režim i upravo su zbog toga ove fraze tako nazvane (Grbeša, 2020: 61). U Republici Hrvatskoj takve su poruke bile puno više prisutne tijekom prvoga vala pandemije; danas su prisutne u puno manjoj mjeri, a iz navedenih primjera možemo izdvojiti sljedeće: *Opuštanja nema i ne smije biti; Cijepite se već danas; Poslušajte struku; Odazovite se našem apelu* (ministar Beroš). Čak postoji i platforma pod zasnovana na tzv. *vojnoj metafori* pod nazivom *Cijepi se!* (što također spominje ministar Beroš).

Također, ako promatramo dublje značenje pojedinih rečeničnih konstrukcija, uočiti ćemo i druge 'pojave', primjerice upotrebljavanje *taktika zasnovanih na strahu*, primjerice: *Opuštanja ne smije biti jer postoje određeni elementi koji nas stalno na to upozoravaju, a to je činjenica kako je jučer na respirator priključen 21 pacijent..; Kod trudnica...može rezultirati puno većim komplikacijama pa i respiratorom, ali i smrću* (izjavljuje Alemka Markotić te spominje primjer trudnice koja je imala određene komplikacije, ali sve je, nasreću završilo dobro te navodi *Nisu svi bili te sreće! Imamo i drugih primjera u drugim gradovima...gdje ponovno želi upozoriti na opasnost od virusa*).

Zatim, karakteristika je navedenoga diskursa je *pozivanje na zajedništvo* primjerice, *O našoj budućnosti odlučujemo upravo sada, ne ni za 2 dana, ni sljedeći tjedan..; Potpuno je jasno da zajedničkim naporima možemo odgovoriti na ove izazove i doći do planiranog cilja procjepjivanja naših građana.; Pozivam građane da se cijepe; Ne smijemo se opustiti i prestati odgovorno ponašati* (dakle, ne samo građani nego svi zajedno).

Pojavljuje se i tzv. *pandemic shaming*³², odnosno kritiziranje onih koji na bilo kakav način krše pravila i tome slično (Grbeša, 2020: 58): *Želim zahvaliti svim građanima koji koriste ovu blagodat i odlučuju se na cijepljenje, međutim pozvao bih sve one koji još nisu o tome razmišljali da to učine.; ...što me posebno brine jer čujem da su prisutne kalkulacije u općem pučanstvu da bi bilo dobro cijepiti se najesen, međutim ne, to je pogrešno...; svaki nedolazak na cijepljenje stvara određenu problematiku* (što izjavljuje ministar Beroš).

Jedan od glavnih ciljeva komunikacije Hrvatskoga nacionalnoga stožera jest naglašavanje tzv. *komunikacije rizika* što se odnosi na uvjeravanje javnosti kako je njihovo dobro ugroženo te da bi trebali unijeti promjene u svoje ponašanje kako bi se suočili s tom prijetnjom. *Komunikacija rizika* (Grbeša, 2012: 59) koristi različite strategije kako bi uspješno uvjerila ljude u opasnost te da je potrebno pridržavati se određenih pravila. Grbeša (2012: 59) navodi dvije strategije koje u tome pomažu: stručnjaci s dobrim komunikacijskim vještinama te način komunikacije koji naglašava negativne posljedice određenih ponašanja kako bi doveo do promjene tih istih ponašanja³³. Primjer komunikacije rizika jest upotreba stručnga, medicinskog termina *multisistemiški upalni sindrom* kojega Vili Beroš spominje na ovoj konferenciji. Navodi kako je osmogodišnji dječak imao navedeni sindrom kao posljedicu

³² *Pandemic shaming* termin je koji smo često mogli čuti tijekom pandemije. Odnosi se na prozivanje ili upozoravanje drugih zbog mogućih nepridržavanja pravila društvenoga distanciranja tijekom pandemije. Može se odnositi na upozoravanje drugih osobno ili pak putem društvenih mreža (<https://www.urbandictionary.com/define.php?term=pandemic%20shaming>, pristupljeno 19. 7. 2020.)

³³ tzv. *fear appeals* ili 'taktike zastrašivanja' (prema Grbeša, 2012: 59).

preboljeloga virusa (blažega oblika) te javno zahvaljuje liječnicima koji su ga spasili. Javno spominjanje ovakvih slučajeva ima dublje značenje, točnije karakteristika je *komunikacije rizika* gdje se ljudima želi ukazati da je opasnost od virusa zaista prisutna, a spominjući slučaj djeteta (na koje su ljudi vjerujem najranjiviji) ponovno se vraćamo na tzv. *pandemic shaming*, koji za cilj ima kritizirati i upozoriti ljude koji se ne pridržavaju pravila. Također tu je i pozivanje ljudi na cijepljenje: *O našoj budućnosti odlučujemo upravo sada, ne ni za dva dana, ni sljedeći tjedan ili najesen što me posebno brine jer čujem da su prisutne kalkulacije da bi bilo dobro cijepiti se najesen. Međutim, ne, to je pogrešno. Za dva dana, dva tjedna ili najesen je prekasno! Stoga, molim vas nemojte kalkulirati na taj način; Ukazujemo na potrebu da građani prepoznaju cijepljenje kao najbolji način borbe protiv ove epidemije i da se prijave i dobiju svoje cjepivo (ministar Beroš); Još nije došlo vrijeme za popuštanje mjera jer se ne možemo u ovom trenutku opustiti; To još nisu brojke zbog kojih se možemo osjećati komotno... (ministar Božinović); Vjerujem da će prevladati naša želja za zdravljem i životom (ministar Beroš).*

Osim tzv. *vojnih metafora* pojavljuju se i metafore općenito. Jedan od takvih primjera je metafora *bazen* upotrijebljena u sljedećem kontekstu: *Mi u ovome trenutku u Hrvatskoj imamo nešto više od 13 tisuća ljudi u samoizolaciji. To je sve jedan bazen iz kojega se mogu regrutirati nove pozitivne osobe.* U tom je primjeru riječ *bazen* upotrijebljena kako bi oslikala gomilu ljudi s istom karakteristikom – boravkom u samoizolaciji. Također, pojavljuje se i metafora *iz vedra neba* (u rečenici *Ni ovo nije došlo iz vedra neba*, a koja se odnosi na pojavu PCR testova te cjepiva) koja ukazuje na to da je bio potreban veliki trud i zalaganje stručnjaka kako bi došlo do mogućnosti korištenja testova i cjepiva, kao noviteta koji su se pojavili s razvojem COVID krize.

Često upotrebljavana stilska figura jest i *metonimija*, primjerice: *Europska komisija je odlučila...; Vlada je donijela odluku...; Klinika će se uključiti u cijepljenje...; Ministarstva su uputila svoje inspekcije u određeni nadzor postupanja...; Zdravstvena inspekcija ustanovila je, Europska komisija je prije tjedan dana okupila vodeće eksperte...; Zagreb će biti uključen u fazu proizvodnje...; Stožer je donio odluku o produženju mjera...; Zagrebački stožer tražio je produženje mjera koje su na snazi...; Nacionalni stožer je to i potvrdio...; Državni inspektorat i Ravnateljstvo policije i Civilna zaštita cijelo vrijeme, svakodnevno nadziru...i sankcioniraju...; Vlada Republike Hrvatske omogućila je i nabavila cjepivo...; Metonimija se u ovim primjerima najčešće koristi kako bi imenovala određene državne, ali i druge institucije, tijela, ministarstva i sl. jer su oni također imali ključnu ulogu u suzbijanju*

COVIDA-19. Metonimija je u ovim primjerima rezultat pojednostavljivanja onoga što se izriče, primjerice lakše je upotrijebiti izraz *Vlada je donijela odluku* ili *Ministarstva su uputila svoje inspekcije*; *Splitsko-dalmatinska županija je izbila na prvo mjesto...* negoli reći 'Članovi Vlade donijeli su odluku' ili 'Stručnjaci koji rade u ministarstvu uputili su svoje inspekcije'... i sl.

Osim toga, imamo i primjere simbola: *Sve županije su u crvenom, ali Istarska županija bi brzo mogla prijeći u narančasto, a nažalost ove sjeverne su u tamnocrvenom*. Upotreba boja označava ozbiljnost stanja (u ovome slučaju u pojedinoj županiji), a iznosi se u jednome od primjera. Tako *crvena* označava ozbiljno pandemijsko stanje u županijama, *narančasta* nešto blaže pandemijsko stanje, ali i dalje ozbiljno, a *tamnocrvena* izrazito ozbiljno stanje.

Pojavljaju se i primjeri personifikacije: *Klinika će se uključiti u cijepljenje...*, *Temperatura se javila i prolazila...*; *Svi ti nazdžori, svi ti izvještaji su utvrdili...*, *ulazak zaraze u dom...*, *Stanice imunološkog sustava dočekuju cjepivo...* i sl.

Također imamo i upotrebu poslovice *Poslije bitke je lako bit' general* koju govori ravnatelj HZZ-a Krunoslav Capak. Poslovicu spominje u kontekstu slučaja zaraze u domu za starije i nemoćne u Splitu, nakon što novinarka iznosi pitanje o tom slučaju. Jasno nam je kako ta poslovice ima značenje kako je lako govoriti što i kako učiniti kada su rezultat i posljedice određenoga događaja već poznati.

Pojavljuje se i upotreba latinskoga izraza *de facto* koji znači 'činjenično' ili 'u praksi'. Čak je pojavljuje i primjer *ironije* gdje na pitanje novinarkе o održavanju izbora i ulasku građana iz BiH tijekom izbora ministar Beroš pokušava objasniti, a novinarka ponovno postavlja pitanja te on u jednome trenutku uz smijeh kaže: *Ja mislim da Vi ne razumijete osnove demokracije*.

Možemo zaključiti kako su stilske figure česte u diskursu članova Stožera te kako upravo one obogaćuju njihov izraz te im omogućuju, kako je već i navedeno, da se približe ljudima.

6. ZAKLJUČAK

Na kraju ovoga diplomskoga rada možemo zaključiti kako su krizne situacije u svijetu vrlo česte. One se pojavljuju u različitim oblicima te mogu obuhvatiti pojedince, organizacije/institucije i tome slično. Pandemija *COVIDOM-19* krizna je situacija koja je pogodila cijeli svijet te je upravo zbog toga vrlo kompleksna. Tijekom bilo kakve krizne situacije, pa tako i ove, važno je staviti naglasak na komunikaciju tijekom toga kriznoga razdoblja, što ponajviše obuhvaća informiranje zainteresiranih o situaciji te pružanje točnih, brzih i pouzdanih informacija. Nekoliko je nužnih faza i strategija komunikacije koje se mogu upotrebljavati tijekom krizne situacije, a koje su ključne za uspješno suočavanje s krizom. U drugome dijelu diplomskoga rada analiziran je govor Hrvatskoga nacionalnog stožera, kao i medijskih predstavnika, a možemo zaključiti kako je glavni cilj bio izvijestiti javnost o stanju u Hrvatskoj, ali i pokazivati kako se djeluje u pravcu suzbijanja širenja virusa kako se među ljudima ne bi širila panika. Situacija je bila vrlo neobična, nije postojao plan po kojemu će se djelovati, jer se ovakva situacija ne javlja često, a ovoga puta pojavila se neočekivano i dovela do krize većih razmjera. U svakome slučaju Hrvatski nacionalni stožer svakodnevno je upućivao javnost u situaciju, pravovremeno iznosio informacije te donosio potrebne mjere kako bi se život što prije vratio u normalu, a virus povukao. Možemo zaključiti kako su svi govori svih članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera, prema sadržajnoj, ali i lingvističkoj analizi, bili u skladu s odlikama kriznoga komuniciranja jer su pravovremeno izvještavali javnost o svim događajima te ih informirali, a osim toga predstavili su svoj plan propisa i mjera za suzbijanje širenja *COVIDA-19*. Detaljnijom analizom njihovih medijskih istupa dobili smo uvid u sadržaj onoga što je izrečeno, a i detaljnijom jezičnom analizom onoga o čemu se na konferencijama govorilo, stekli smo uvid u fonološke, morfološke/leksičke, sintaktičke i semantičke značajke njihova govora, a također smo imali priliku vidjeti jesu li ili nisu postavljene hipoteze potvrđene. Prva hipoteza potvrđena je, a odnosi se na to da je komunikacija Hrvatskoga nacionalnoga stožera bila u skladu s odlikama kriznoga komuniciranja (u kriznoj je situaciji osnovan krizni stožer; uspostavljena je interna komunikacija; određeni su glasnogovornici, odnosno imali smo članove Stožera koji su se svakodnevno obraćali javnosti; ciljna skupina kojoj se Stožer obraćao jest javnost/građani; svakodnevno su se iznosile najvažnije poruke za javnost, a to su podatci o novooboljelima/umrlima/cjepljenima i tome slično). Druga hipoteza također je potvrđena, a ona se odnosi na to da su članovi Hrvatskoga nacionalnog stožera upotrebljavali leksik karakterističan na ovu pandemijsku situaciju što je uključivalo riječi koje prije pandemije

nismo mogli čuti, npr. novooboljeli, hospitalizirani, testiranje, respirator, pandemija i sl. Treća hipoteza nije potvrđena. Ona se odnosila na to da su rečenice članova Stožera bile jednostavne i kratke. One su u većoj mjeri bile duge i složene, a često i višestrukosložene. Četvrta, a ujedno i posljednja hipoteza jest potvrđena. Članovi Stožera zaista su upotrebljavali stilske figure i to najčešće metafore, metonimiju, simbol i personifikaciju. Sve su ove značajke karakteristične za ovu analizu i već spomenute primjere, a neke se značajke u nekim drugim primjerima istupa Stožera ne moraju pojavljivati.

8. LITERATURA

1. Bulajić, Maša (2010). *Krizno komuniciranje*. Medix: specijalizirani medicinski dvomjesečnik.
2. Brljak, Ivana (2019). *Iskazivanje subjektivnosti u novinarskom diskursu*. Diplomski rad. Filozofski fakultet. Rijeka
3. Đaić, Vjekoslav (2016). *Analiza inauguralnih govora hrvatskih predsjednika*. Diplomski rad. Studij Odnosi s javnošću. Varaždin
4. Đukić, Petra (2020). *Analiza učinkovitosti kriznog komuniciranja u uvjetima COVID-19 krize na primjeru tvrtke Ericsson Nikola Tesla d.d.* Specijalistički diplomski stručni rad. Veleučilište Vern. Zagreb
5. Đurin, Sanja (2017). *O poststrukturalističkoj teoriji diskursa kroz raspravu o uvođenju pojma 'brak' u hrvatski Ustav*. Stud. ethno. Croat., vol. 29, str. 331–356, Zagreb, 2017
6. Gospodnetić, Margita (2019). *Strateško upravljanje krizom-komunikacija tijekom krizne situacije*. Diplomski rad. Ekonomski fakultet. Split
7. Grbeša, Marijana (2020). *Communicating COVID-19 pandemic: media coverage of the Headquarters and the use of persuasion strategies in Croatia*. *Political science journal*, Vol. 17 No. 1, str. 57-78
8. Jelica, Stjepan (2013). *Krizno komuniciranje – mogućnost generiranja krize na primjeru pandemija gripe*. Stručni rad. Veleučilište Lavoslav Ružička u Vukovaru. Vukovar
9. Jerković, Ana (2015). *Politički diskurs: analiza odabranih govora premijera i ministara dvanaestog saziva Vlade Republike Hrvatske*. Diplomski rad. Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet.
10. Nigoević, Magdalena (2009). *O tekstnim konektorima ili o diskursnim oznakama, Rasprave: Časopis instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje*, Vol. 35 No. 1, str. 429-433
11. Podboj, Martina (2012). *Kritička analiza diskursa: teorijski temelji i mogućnost primjene*. Diplomski rad. Sveučilište J.J. Strossmayera. Osijek
12. Sapunar, Tomić (2006). *Krizno komuniciranje. Hum-Časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*. No.1., str. 298-310
13. Silić, Josip i Pranjković, Ivo (2007). *Gramatika hrvatskoga jezika*. Zagreb. Školska knjiga

14. Štancel, Marija (2015). *Javni govor – poučavanje i ostvarenje*. Diplomski rad. Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu. Zagreb
15. Vuković, Milica (2014). *Analiza političkog diskursa*. Institut za strane jezike. Podgorica

Internetski izvori:

<https://www.facebook.com/HRTvijesti/videos/konferencija-za-novinare-nacionalnog-sto%C5%BEera-civilne->, pristupljeno: 10. 6. 2020.

<https://www.youtube.com/watch?v=MrXjOgavz5Q>, pristupljeno: 15. 6. 2020.

<https://hr.wikipedia.org/wiki/Clickbait>, pristupljeno: 10. 6. 2021.

<https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/hzjz-koji-su-sojevi-koronavirusa-otkriveni-u-hrvatskoj-1775579>, pristupljeno: 17.6.2020

<https://www.youtube.com/watch?v=P5sm7ovkd28>, pristupljeno: 10. 8. 2021.

<https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/konferencija-za-medije-nacionalnog-stozera-civilne-zastite-1771598>, pristupljeno: 25. 8. 2021.

<https://www.novilist.hr/novosti/hrvatska/covid-putovnica-od-danas-mozete-dobiti-eu-digitalnu-covid-potvrdu-evo-svih-detolja/>, pristupljeno: 28. 8. 2021.

<https://www.24sata.hr/news/vodic-za-covid-potvrde-kako-ih-zatraziti-i-gdje-ih-mozete-podici-776380>, pristupljeno: 28. 8. 2021

<https://www.cdm.me/drustvo/raste-broj-zarazenih-koronom-novooboljelih-147-oporavljenih-21-jedna-osoba-preminula/>, pristupljeno: 27.8.2021.

<https://dnevnik.hr/vijesti/koronavirus/iz-minute-u-minutu-koronavirus-u-hrvatskoj-13-svibnja-2021---651591.html>, pristupljeno: 27.8.2021.

<https://www.facebook.com/Net.hr>, pristupljeno, 27.8.2021.

https://hr.m.wikipedia.org/wiki/Pandemija_COVID-19, pristupljeno: 27.8.2021

<https://arhiv-vijesti.hrt.hr/585382/preventivno-postrozene-zastitne-mjere-zbog-koronavirusa>, pristupljeno: 27. 8. 2021

<https://www.novilist.hr/novosti/hrvatska/12-slucanj-u-hrvatskoj-potvrden-jos-jedan-pozitivan-nalaz-na-koronavirus/>, pristupljeno: 27.8. 2020

<https://theworldnews.net/hr-news/hoce-li-aplikacija-biti-uvjet-za-blaze-mjere-mobitel-bi-pratio-i-upozoravao-jeste-li-se-u-zadnja-dva-tjedna-nasli-pored-zarazene-osobe>, pristupljeno: 28. 8. 20

**KRIZNO KOMUNICIRANJE: ANALIZA KOMUNIKACIJE HRVATSKOGA
NACIONALNOG STOŽERA S MEDIJIMA U SLUČAJU PANDEMIJE COVIDOM-19**

SAŽETAK

Kriza je ozbiljan događaj koji utječe na čovjeka, a može zahvatiti bilo koji aspekt čovjekova života. Može biti uzrokovana ljudskim djelovanjem ili prirodnim silama, a bez obzira na uzrok svakako negativno utječe na čovjeka. Upravo iz toga razloga naglašava se važnost komuniciranja tijekom krize. Krizno komuniciranje, da bi bilo učinkovito, mora se temeljiti na preporučenim fazama, ali i strategijama koje će pozitivno djelovati na sprječavanje krize te na ljude. Ono, dakle, za cilj ima ublažavanje posljedica krize. U ovome radu, sadržajnom i lingvističkom analizom, istraživat će se komunikacija tijekom krizne situacije uzrokovane virusom, odnosno *COVIDOM-19* koja se temelji na medijskim istupima članova Hrvatskoga nacionalnoga stožera kao vodećih predstavnika tijekom navedene krizne situacije. Obuhvaća, dakle, diskurs članova Stožera, sadržaj onoga što je izrečeno tijekom konferencija, ali i analizu njihovih medijskih istupa prema određenim jezičnim razinama: morfološkoj i leksičkoj, sintaktičkoj te semantičkoj.

Ključne riječi: kriza, krizno komuniciranje, virus, *COVID-19*, mediji, konferencija, Hrvatski nacionalni stožer, sadržajna analiza, lingvistička analiza, diskurs

CRISIS COMMUNICATION: ANALYSIS OF THE CROATIAN NATIONAL HEADQUARTERS COMMUNICATION WITH THE MEDIA IN THE EVENT OF THE COVID-19 PANDEMIC

SUMMARY

A crisis is a serious event that affects a human being and can affect any aspect of a person's life. It can be caused by human action or natural forces, and regardless of the cause, it certainly has a negative effect on people. Because of this, the importance of communication during a crisis is emphasized. Crisis communication, in order to be effective, must be based on the recommended phases, but also on strategies that will have a positive effect on crisis prevention and on people. It therefore aims to mitigate the effects of the crisis. This paper, through content and linguistic analysis, will investigate communication during a crisis situation caused by a virus, i.e. *COVID-19*, which is based on media appearances of members of the Croatian National Headquarters as leading representatives during the crisis. It includes, therefore, the discourse of the members of the Staff, the content of what was said during the conferences, but also the analysis of their media appearances according to certain language levels: *morphological and lexical, syntactical and semantical*.

Key words: crisis, crisis communication, virus, *COVID-19*, media, conference, Croatian National Headquarters, content analysis, linguistic analysis, discourse

SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

kojom ja ANA MARIJA POJAK, kao pristupnik/pristupnica za stjecanje zvanja magistra/magistrice EDUKACIJE I KULTURE, izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitoga rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio diplomskoga rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, pa tako ne krši ničija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga diplomskoga rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 10. Rujna 2021.

Potpis

M. Pojak

OBRAZAC I.P.

IZJAVA O POHRANI ZAVRŠNOG / DIPLOMSKOG RADA U DIGITALNI
REPOZITORIJ FILOZOFSKOG FAKULTETA U SPLITU

STUDENT/ICA	ANA Marija POLJAK
NASLOV RADA	KRIZNO KOMUNICIRANJE : ANALIZA KOMUNIKACIJE HRVATSKOGA NACIONALNOG STORERA U SLUCAJU PANDEMIJE COVID-19
VRSTA RADA	DIPLOMSKI RAD
ZNANSTVENO PODRUČJE	HUMANISTIČKE ZNANOSTI
ZNANSTVENO POLJE	FILOLOGIJA
MENTOR/ICA (ime, prezime, zvanje)	izv. prof. dr. sc. Anita Runjić - Stojković
KOMENTOR/ICA (ime, prezime, zvanje)	izv. prof. dr. sc. Anita Runjić - Stojković
ČLANOVI POVJERENSTVA (ime, prezime, zvanje)	1. izv. prof. dr. sc. Anita Runjić - Stojković 2. izv. prof. dr. sc. Katarina Lozić Knežević 3. dr. sc. Eni Buljubašić

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor/ica predanog završnog/diplomskog rada (zaokružiti odgovarajuće) i da sadržaj njegove elektroničke inačice u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog rada. Slažem se da taj rad, koji će biti trajno pohranjen u Digitalnom repozitoriju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Splitu 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, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15, 131/17), bude (zaokružiti odgovarajuće):

a.) u otvorenom pristupu

b.) rad dostupan studentima i djelatnicima Filozofskog fakulteta u Splitu

c.) rad dostupan široj javnosti, ali nakon proteka 6/12/24 mjeseci (zaokružiti odgovarajući broj mjeseci)

U slučaju potrebe dodatnog ograničavanja pristupa Vašem ocjenskom radu, podnosi se obrazloženi zahtjev nadležnom tijelu u ustanovi.

Split, 10. Rujna 2021.

mjesto, datum

M. Poljak

potpis studenta/ice