Krizno komuniciranje u zaštićenim prirodnim područjima

Boban Tomić¹

Fakultet za medije i komunikacije, Univerzitet Singidunum

doi:10.5937/comman1431073T

Rezime: *Savremena civilizacija se svakodnevno suočava sa nizom ekoloških katastrofa, akcidenata i kriza izazvanih vremenskim nepogodama i klimatskim promenama. U fokusu ovog rada su područja posebne zaštite – prirodna dobra poput nacionalnih parkova, specijalnih rezervata, rezervata prirode i rezervata biosfere u Srbiji, ali i neposrednom okruženju. I u ekološkoj sferi informaciona moć postaje sve vidljivija, upravljanje komunikacijskim procesima usmerava okvir i nudi praktična rešenja, dok digitalizacija, virtuelizacija, umrežavanje i distribucija informacija postaju novi parametri. Istraživanja i analiza određenih primera pokazuju da su ekološka svest i pristup promenama u našoj praksi još uvek nedovoljno iskorišćeni potencijali, jer reaktivnim medijskim nastupima organizacije upravljača nad zaštićenim prirodnim dobrima samo ispravljaju već nanetu štetu. Od savremenog kriznog komuniciranja očekuje se da blagovremeno planira, sprovodi i kontroliše kompleksni proces interpesonalnog, grupnog i masovnog prenošenja informacija i konstruisanja realnosti od strane ekoloških aktera, što znači proaktivnu strategiju. Pri tome, podrazumevamo dva bitna nivoa krizne komunikacije: interni, unutar same organizacije, i eksterni, sa ciljem privlačenja medijske pažnje i kreiranja pozitivnog publiciteta od šire javnosti.*

Ključne reči: *ekološka kriza, krizno komuniciranje, proaktivna strategija, upravljanje informacijama, javnost, ekološka svest*

¹ Kontakt sa autorom: boban.tomic@fmk.edu.rs.

Savremeno doba donelo je brojne i ozbiljne egzistencijalne dileme i izazove, među kojima i pitanje očuvanja čovekove okoline kao osnove daljeg opstanka ljudske vrste. Ovu, prilično uopštenu, konstataciju možemo sa pouzdanošću potvrditi u sve vidljivijim slučajevima narušavanja raznoteže između čoveka i prirode koji su tokom proteklih decenija evidentirani širom planete. Neki fenomeni i akcidenti² bili su lokalnog ili regionalnog karaktera, dok su katastrofe³ globalnih dimenzija predstavljale pretnju ukupnoj bezbednosti društva i ekosistema.

Učestalost i obim ekoloških kriza govore nam da su sve zajednice, od siromašnih do visoko razvijenih, podjednako ranjive i izložene rizicima ekoloških akcidenata i katastrofa. Jedna od najgorih nuklearnih nesreća dogodila se u Černobilu 1986.g., u Ukrajini. Živote je izgubilo 30 ljudi, dok je šteta na imovini premašila 7 biliona dolara.⁴ Skoro deceniju i po kasnije, iako tehnološki superiorna država, Japan je postao ekološko žarište planete. Razorni zemljotres magnitude 8,9 stepeni prvo je pogodio severoistočnu obalu u regionu Tohoku, a zatim je usledio još snažniji cunami koji je devastirao obalsko područje ali i izazvao otkazivanje uređaja na nuklearnoj elektrani Fukušima 1, kod grada Okuma.⁵ Nedeljama je trajala borba za zaustavljanje širenja radioaktivnih čestica u atmosferi i void, a posledice se u ovoj državi osećaju i danas.

Na drugoj strani akcidentalne agende nalaze se siromašne zajednice, ili makar one koje su to postale u novije vreme. One, takođe proizvode rizike po sopstvenu okolinu i globalno okruženje. Primer ovakvih pritisaka na faunu Indijskog okeana predstavljaju aktivnosti siromašnih ribara Mozambika koji masovnim istrebljenjem morskih pasa stižu novac za svakodnevno preživljavanje⁶. Ekološke rizike i katastrofe, na svoj način, mogu proizvesti i prigradske favele širom kontinenata u kojima žive desetine i stotine hiljada siromašnih

² Pojam akcident (*accident*) označava nesreću uzrokovanu ljudskim faktorom uključujući i tehnologiju, a koja prevazilazi okvire tehničko- tehnološkog postrojenja u kome je nastala.

³ Radi se o veoma širokoj lepezi događaja, kao što su prirodne katastrofe, poput zemljotresa, poplava i tornada; onih uzrokovanih ljudskim faktorom, kao što je popuštanje brana, rušenje zgrada, šumski požari i industrijski akcidenti, ali i visokorizični događaji – kao što su nuklearni i akcidenti u petrohemijskoj industriji.

⁴ U studiji objavljenoj 2005.g. tvrdilo se da će još oko 4.000 ljudi umreti od raka, i to među onima koji su bili izloženi značajnijoj radijaciji. Radioaktivne padavine bile su koncentrisane na područja Bjelorusije, Ukrajine i Rusije. Oko 350.000 ljudi bilo je prisilno evakuisano odmah nakon nesreće!

⁵ Prema podacima Japanske Agencije za atomsku energiju (JAEA) udar cunamija u prva tri, od ukupno šest reaktora, izazvao je oštećenja usled kojih je došlo do delimičnog topljenja jezgra reaktora, serije eksplozija i oštećenja četvrtog reaktora. Vidi na: <http://www.jaea.go.jp> (posećeno 23. 11. 2013).

⁶ <http://www.theguardian.com/world/2013/feb/14/chinese-shark-fin-soup-mozambique> (posećeno 26. 11. 2013).

ljudi. Primer grčke prestonice Atine svedoči da posledice ekonomske krize, na posredan način, ugrožavaju životno okruženje. Usled višegodišnje besparice građani su se masovno opredeljivali da skupo javno grejanje zamene grejanjem na čvrsta goriva, uglavnom na drva i ugalj. Tokom vikenda 21. i 22. decembra 2013. došlo je do velikog zagađenja vazduha. "Po merenju Ministarstva za okolinu, koncentracija mikro-čestica bila je drastično iznad 100 mikrograma po kubnom metru vazduha što je, po zakonu, granica za proglašenje ekološke uzbune. Uprkos upozorenju, zagađenje je jutros bilo na nekim mernim stanicama u Atini i iznad 150 mikrograma što je, po zakonu, osnova za proglašenje vanrednih mera."⁷

Pojam *kriza* potiče iz grčkog jezika (*κρίσις*) u kome je označavao „presudu” ili „odluku”, to jest presudni trenutak koji odlučuje o daljem pozitivnom ili negativnom razvoju neke stvari ili situacije (Santana, 2003). U svakodnevnom govoru *kriza* označava fazu nereda u uobičajenom razvoju nekog sistema. Stoga se pojam koristi u raznim značenjima za mnoga istraživačka polja: psihologija govori o krizi ličnosti, politika o krizi vlasti, a ekologija misli na kritičnu ugroženost životne sredine. U komunikacijskom polju podrazumevamo krizu u oblikovanju, prenosu i distribuciji informacija, čime se u javnosti šire strah, panika i manipulacije. Ekologija kao disciplina koja proučava i štiti prirodnu sredinu sa ciljem da pronade rešenje, još uvek nije razvila kompletnu aparaturu, tehnike, metode i procedure kojima će to postići, pri čemu je korišćenje masmedija jedna od funkcija koje se više moraju koristiti. Upravljanje javnostima, odnosno proizvodnja saglasnosti postaje sve važnija faza u identifikovanju, objašnjavanju (analizi) i distribuiranju usmeravanih vesti i poruka, kojima se unutar ekološkog sistema obezbeđuju dinamika, ravnoteža i stabilnost.

Uloga javnih vlasti je od ključnog značaja za politiku zaštite životne sredine, posebno sa aspekta klimatskih promena. Entoni Gidens (Anthony Giddens) smatra državu glavnim činiocem ovih aktivnosti, te u tom smislu tvrdi da država mora „da objedini lokalne, regionalne, nacionalne i globalne aspekte politike u pogledu klimatskih promena: međunarodni sporazumi neće biti efikasni bez čvrstih nacionalnih programa” (Gidens, 2010: 115). Očuvanje biološke raznovrsnosti, zaštita ugroženih živih vrsta, flore i faune, duboko su inkorporirani u politike zaštite prirode širom sveta. Jedan od pristupa koji omogućava da se, u

⁷ „Zagađenje zbog siromaštva guši Atinu“, <http://www.zelenasrbija.rs/fullregion/6196-zagadenje-zbog-siromastva-gusi-atinu> (posećeno, 23.12.2013)

širem sociološkom smislu razviju javne agende i razumevanje ekoloških problema, podrazumeva obavezu nadležnih vlasti da pojedine ugrožene, ali i one još netaknute delove svojih nacionalnih teritorija stavljaju pod određene režime zaštite.

Uspostavljanje zaštićenih prirodnih područja predstavlja iskorak u tretmanu ukupnog prirodnog nasleđa od strane država i vlada, kao i njihovih razvojnih, naučnih i stručnih institucija. Uža definicija utvrđuje ih kao „očuvani deo prirode posebnih vrednosti i odlika, zbog kojih ima trajni ekološki, naučni kulturni, obrazovni, zdravstveno-rekreativni, turistički i drugi značaj, i zbog čega kao dobro od opšteg interesa uživa posebnu zaštitu” (Knežić i Perović, 2006: 119). U svetskoj i evropskoj praksi iskustva su različita, ali u Srbiji, prema postojećem Zakonu o zaštiti prirode⁸ postoji sedam vrsta zaštićenih prirodnih područja: strogi rezervat prirode; specijalni rezervat prirode; nacionalni park; spomenik prirode; zaštićeno stanište; predeo izuzetnih odlika i park prirode. Da bi se neko zaštićeno područje efikasnije čuvalo, štitilo i unapređivalo u skladu sa zakonskim propisima i opštim potrebama, svakome se dodeljuje organizacija koja će se o njemu institucionalno starati – upravljač. U svakom od navedenih slučajeva upravljač je pravni subjekt, organizacija koja u ime države sprovodi zakonom utvrđene i planovima zaštite predviđene aktivnosti.

*Tabela 1: Najpoznatija zaštićena područja na teritoriji Srbije
i njihovi upravljači⁹*

<i>Naziv područja</i>	<i>Mesto</i>	<i>Upravljač</i>	<i>Površina</i>
Nacionalni park Fruška Gora	Novi Sad	JP NP Fruška Gora	25.393 ha
Nacionalni park Đerdap	Donji Milanovac	JP NP Đerdap	63.000 ha
Nacionalni park Kopaonik	Raška	JP NP Kopaonik	19.985 ha
Nacionalni park Tara	Bajina Bašta	JP NP Tara	19.200 ha

⁸ Zakon o zaštiti prirode, „Službeni glasnik Republike Srbije“ broj 36/2009 i 88/2010.

⁹ Podaci sa sajta Asocijacije nacionalnih parkova Srbije, www.naps.rs (posećeno 16. 12. 2013).

<i>Naziv područja</i>	<i>Mesto</i>	<i>Upravljač</i>	<i>Površina</i>
Nacionani park Šar-Planina	Štrpce	JP NP Šar-Planina	39.000 ha
Park prirode Golija	Ivanjica	JP Srbijašume	17.183 ha
Park prirode Stara Planina	Knjaževac	JP Srbijašume	142.219
Park prirode Mokra Gora	Užice	Mokra Gora, državno doo	10.813 ha
Predeo izuzetnih odlika Ovčarsko-kablarska klisura	Čačak	Turistička organizacija Čačak	1.700 ha
Predeo izuzetnih odlika Vlasinsko jezero	Crna Trava	JP Direkcija Surdulica	12.740 ha
Specijalni rezervat prirode Zasavica	Sremska Mitrovica	Pokret gorana Sremska Mitrovica	1.825 ha
Specijalni rezervat prirode Ludaško jezero	Palić	JP Palić Ludaš	3.400 ha

Krizne situacije u zaštićenim prirodnim područjima

Zaštićena prirodna područja postaju sve više predmet interesovanja javnosti, ali i različitih aktivnosti ljudi. Upravljači nailaze na različite probleme i prepreke, ali i incidente iz kojih se lako izrodi manja ili veća krizna situacija: propusti u organizaciji boravka ljudi, klimatske i vremenske promene sa nepogodama, akcidentne situacije i mnogi drugi postupci. U takvim situacijama upravljači primenjuju planske mere, aktivnosti i procedure ka prevazilaženju i savladavanju problema i u najvećoj meri se oslanjaju na unutrašnje kapacitete i resurse. Krizna komunikacija dobija na značaju jer podrazumeva neočekivani i bezbednosno rizičan događaj koji stvara visok stepen neizvesnosti, panike, straha ili pretnji. Snaga i potencijal upravljanja krizama ogledaju se u sposobnosti

menadženta da pravovremenim i energičnim postupcima eliminiše uticaj krize ili je svede na minimum.

Sa stanovišta ekološkog menadžmenta, kako njegove teorijske tako i praktične perspektive, oblici, dimenzije i strukture kriznih situacija su veoma različiti, a postoje desetine teorijskih pristupa i definicija.¹⁰ Teoretičari imaju različite pristupe analizi i tipologiji savremenih kriznih situacija, što je razumljivo obzirom da se složenost i pojavnici oblici kriza vremenom menjaju.

„U relevantnoj literaturi postoji nekoliko osnovnih tipologija različitih kriza, mada najnoviji razvoj pojačava utisak da raspoložive tipologije nisu pogodne za različite i kompleksne krize koje se događaju danas i verovatno će se događati u budućnosti. Dugo vremena je razlikovanje kriza s obzirom na njihov glavni uzrok bilo preovlađujući koncept među istraživačima. Verovatno najstarija i najjednostavnija tipologija razlikuje krize uzrokovane prirodnim faktorima i one koje su uzrokovane ljudskim faktorom (tehnološke).” (Kešetović, 2008: 35)

Praksa u zaštićenim prirodnim područjima Republike Srbije govori da su oblici i poreklo kriznih situacija najčešće prirodnog porekla, jer nastaju kao posledica vremenskih ili klimatskih nepogoda, ali sve češće i kao posledica neadekvatnog čovekovog ponašanja. Tokom dugih vremenskih perioda sa visokim temperaturama izloženost požarima u šumskim i livadskim predelima postaje čest povod za krizni događaj. U zaštićenim ravničarskim područjima se povremeno javljaju i poplave kao oblik direktnog ugrožavanja i devastiranja staništa i biološke raznovrsnosti. Poseban oblik krize predstavljaju manje intenzivne, pasivne prirodne pojave koje uništavaju šumske predele – sušenje šuma. Poseban problem čini divlja gradnja u prirodnim područjima jer se tako direktno ili posredno narušava biološka ravnoteža. Čovek izaziva i različite vrste masovnih trovanja divljači, istrebljenje pojedinih vrsta, velika zagađenja rečnih tokova i jezerskih akumulacija, kao i prekomerno i nekontrolisano odlaganje smeća u prirodi. Nekada se krizna situacija može stvoriti i postojanjem neke objektivne pretnje koja još nije dosegla nivo konkretne i direktne opasnosti. Primer za to je nedavno odobrenje Ministarstva prirodnih resursa Republike Srbije za vršenje istražnih radova za otvaranje rudnika nikla u zaštićenim prirodnim područjima Parka prirode „Mokra Gora”, Nacionalnog parka „Tara” i Parka prirode

¹⁰ Barton (Barton) kao najvažniji zadatak ističe da: „praksa kriznog menadžmenta uključuje pokušaje da se eliminišu tehnološke greške kao i one u razvoju formalnih sistema komunikacije, kao i da se one izbegnu ili upravlja kriznom situacijom“ (2001: 115).

„Zlatibor” koja je izazvala velike proteste u lokalnoj zajednici i široj javnosti. Navedene situacije mogu proizvesti neke vidove intenzivnijih ili dugotrajnih kriznih stanja koje u datom prostoru predstavljaju značajan problem i stvaraju određen pritisak, kako na širu društveni zajednicu tako i na nadležne institucije.

Tabela 2: Karakteristične krizne situacije u zaštićenim prirodnim područjima Republike Srbije

<i>Godina</i>	<i>Područje</i>	<i>Vrsta krize</i>	<i>Posledice</i>
2007.	Park prirode Stara planina	Šumski požari	150 ha spaljene šume
2010.	Specijalni rezervat Zasavica	Poplave u slivu Drine i Save	Zahvaćeno oko 200 ha
2012.	NP Tara NP Kopaonik Park prirode Mokra Gora PIO Zaovine	Šumski požari	1.700 ha izgorelih šuma
2012.	NP Tara Park prirode Mokra Gora	Ekstremne snežne padavine i klizišta	Jedan smrtni slučaj, devastacija lokalnih puteva

Bez obzira na vrstu, obim i dinamika krize koja pogađa određeno područje, novonastala situacija stavlja nadležne organizacije i institucije u složenu situaciju koja iziskuje apsolutnu odgovornost i odlučnost u delovanju. Za donošenje odluka (prelamanje situacije) neophodne su sistematične aktivnosti koje obezbeđuju dovoljan broj bitnih informacija koje služe kao podrška procesu kreiranja rešenja i samom odlučivanju na dva nivoa: internom (unutar upravljača) i eksternom (ka javnostima). Da informacije o svim aspektima nastale krize ne bi vrtoglavo i haotično strujale u vremenu i prostoru, bez ikakvog ili dovoljnog reda neophodno je funkcionisanje komunikacionog sistema za upravljanje informacijama u institucijama koje su obučene za upravljanje i ovladavanje krizom. „Čitav proces podrazumeva nekoliko osnovnih faza: 1) osnivanje kriznog tima; 2) uspostavljanje mreže interne komunikacije unutar službe; 3) određivanje vođe tima za kriznu komunikaciju (uključujući i portparola); 4) izrada

projekta i simulacija krize; 5) određivanje ciljnih javnosti; 6) kreiranje ključnih poruka; i, 7) određivanje najefikasnije metode komuniciranja.” (Milašinović, Jevtović, 2013: 97). Publicitet kao mera pridobijanja javne pažnje dobija funkciju usmeravanja javnosti ka određenim mišljenjima, pogledima, sudovima, problemima koje upravljač saradnjom sa medijima pravi aktuelnim, što znači da je promena ekološke svesti bez saradnje sa medijskom industrijom skoro nemoguća misija. Publicitet je rezultat vidljivosti (prisutnosti) u javnoj sferi, bilo da je reč o pojedincu, društvenoj grupi, događaju, pojavi, stanju, procesu, materijalnoj ili nematerijalnoj vrednosti.

Krizni menadžment u ekološkoj sferi možemo shvatati kao skup određenih funkcija ili procesa koji imaju za cilj da identifikuju, izuče i predvide moguće krize na terenu i razviju model aktivnosti koji će upravljačima zaštićenih prirodnih područja omogućiti da spreči krizu ili da je prevaziđe uz minimalne posledice. Potreba planskog i sistemskog pristupa procesu kriznog komuniciranja mora se prepoznati i poštovati mnogo pre izbijanja kriza, a ključne poluge za razumevanje te potrebe treba da pokrenu predstavnici upravljača, ali i sama država.

Komuniciranje i ekološka kriza

Upravljanje nekom krizom obično je višesložan i dugotrajan proces koji uključuje brojne ekološke službe, ali sve češće i masovne medije zadužene za obezbeđivanjem podrške javnosti. U praksi je uočeno da sa većom ugroženošću zajednice raste i interesovanje za kriznu situaciju i njeno okončanje, pa se može konstatovati da krizni menadžment prepoznaje i uvažava značaj komunikacionih procesa i aktivnosti. Ekološke krize karakteristične su po nepredvidivosti, posledicama, intenzitetu, trajanju, nedostatku blagovremene komunikacije i želji aktera za pozitivnim publicitetom. To znači da bi tim za upravljanje krizom trebalo da bude obučen za postupanje u kriznim situacijama, dok jezik kojim se obraća široj javnosti treba da bude prilagođen običnim građanima.

U centru kriznog komuniciranja i ovde je *informacija* pod kojom podrazumevamo „praksom stečeno saznanje do tada nepoznato u ljudskom iskustvu i saopšteno jezičkim i nejezičkim sistemima značenja kako bi moglo da se razmenjuje među subjektima komunikativnih činova kao simbolički posredovano iskustvo od značaja za smer i efikasnost ljudske prakse” (Đorđević, 1989: 12). U zaštićenim prirodnim područjima ovde bi podrazumevali sve podatke koje uočavamo i primamo iz konkretne situacije, a koji su od značaja za tok i efekte

krize. Obzirom da krizni događaj ima visok stepen nepredvidivosti i problematičan nivo upravljivosti, on sam proizvodi nove informacije u svakom nastupajućem momentu. Naravno, to ne znači da su sve novonastale informacije od podjednakog značaja, ali znači da kriza proizvodi suštinske informacije koje treba uočavati, procesuirati i vrednovati. Navešćemo dva primera koji slikovito govore o mogućem i stvarnom sadržaju informacije.

Na primer, ukoliko se tokom širenja šumskog požara naide na ugljenisana tela visoke divljači, takav događaj predstavlja činjenicu koja se pretvara u informaciju koja mora hitno da stigne do određenog komunikacionog centra. Iako na prvi pogled može izgledati beznačajno takva vest ukazuje na postojanje visokog rizika po ukupnu faunu u vatrenom pojasu, a iziskivaće dodatne i brze mere ka spašavanju preostalih životinja. Drugi primer mogao bi se izvesti iz situacije u kojoj je isti takav požar uspeo da probije veštački stvorenu prostornu barijeru¹¹ i pređe na zaštićene delove šumskog kompleksa. Takav razvoj situacije predstavlja činjenicu koja se oblikuje u informaciju da su nastupile nove okolnosti koje nisu bile predvidive i koje direktno ugrožavaju šumske površine. Za razliku od prethodnog primera koji je ukazivo na latentnu, (pretpostavljenu) pretnju za životinjski svet, sada imamo informaciju o aktuelnom devastiranju novih površina. Značaj ove dve informacije potpuno je različit, iako sa stanovišta etike podjednak; u operativnom smislu on se razlikuje po težini i značaju za okolinu. U kriznim situacijama najvažnije je sprečiti širenje moralne panike, odnosno ostvariti nadzor nad informacijama, što je pojavom društvenih mreža, mobilnih telefona i sličnih digitalnih platformi dosta otežano.

Uspostavljanje procesa i sistema komuniciranja u datoj društvenoj situaciji vodi do razumevanja šireg konteksta u kome funkcioniše sistem protoka i razmene informacija. U tom smislu i određenje pojma *komuniciranje* najobuhvatnije ćemo sagledati kroz definiciju da je to „ljudska interakcija, primarnog društvenog značaja, koja se ostvaruje razmenom informacija/poruka, neposredno ili posredstvom medija, u prostorno i vremenski određenom psihosocijalnom kontekstu, sa određenim trenutnim efektima i relativno trajnim društvenim posledicama” (Radojković i Miletić, 2005: 28). I ovde ćemo navesti primer iz prakse: Tokom zimskih nepogoda u nacionalnom parku Tara snežna lavina je jedno lice odnela u vodu jezera Perućac. Ronilačke jedinice su nekoliko dana

¹¹ Tokom gašenja šumskih požara primenjuje se metoda pravljenja praznih koridora, „šumskih vlaka“, duž kojih se seče sve drveće i rastinje u širini koja je veća od visine okolnih stabala tako da se sprečava da požar pređe sa jedne na drugu stranu praznog koridora. To je bazna tehnika lokalizovanja šumskih požara i vrlo je efikasna!

tragale za telom po izuzetno hladnom vremenu i niskoj temperature vode. Informacija da je temperature vazduha -17C, a temperatura vode +4C imala je dva značenja: za ronioce je to bila dobra vest jer se na dubini od 35 metara ronjenje moglo nastaviti, dok je za laike ista informacija bila znak da su uslovi surovi i nemogući - razlog za strah i razočaranje koji najavljuju neuspeh akcije.

Nosioci i aktivnosti kriznih komunikacija

U prethodnim tabelama videli smo najveće upravljače zaštićenih prirodnih područja u Srbiji, ali i da u njihovoj funkciji mogu biti isključivo organizacije (pravna lica) kojima državni organi povere izvršavanje upravljačke funkcije. U organizacionom smislu upravljač se pridržava svih sektorskih propisa, kao i opštih propisa koji se primenjuju na organizacije i poslovne organizacije. Iz toga proizilazi da su i poslovi i aktivnosti koje upravljač organizuje, odnosno izvršava unutar i van zaštićenog prirodnog područja – obavezujuće i njemu predate u nadležnost. Saglasno tome, kao i svim drugim zakonskim i organizacionim pravilima, upravljač nad zaštićenom prirodnim dobrom dužan je da ostvaruje i sve funkcije koje se odnose na oblike i načine komuniciranja, čime biva stavljen u funkciju komunikatora u skoro svim oblicima prakse.

U jezgru ekoloških kriza je raskorak između spoljnih očekivanja i prirodnih performansi. Eksterno zainteresovane osobe smatraju rutine i ishode koji se koriste za rešavanje kriznih situacija neprihvatljivim ili neodgovarajućim. Interni nedostaci zaslepljuju vlasti da primete promenjenu stvarnost na terenu. To razlikovanje otežava vremensku adaptaciju koja potkopava stabilnost struktura, preteći raspadom sistema. Plan kriznog komuniciranja mora da sadrži potpune i tačne informacije o događaju, krizni tim treba unapred da je pripremljen za konkretno reagovanje, a komunikacija sa javnostima stalna i proaktivna. Načelno, upravljač jeste komunikator ili početna tačka u procesima komuniciranja, ali nije jedini nosilac informacija. Negdašnji monopol institucija i poretka više ne egzistira, jer interaktivni mediji otvaraju javni dijalog. U tom smislu, kao nosioce komunikacionih aktivnosti u zaštićenim prirodnim područjima možemo identifikovati sledeće subjekte komuniciranja:

Komunikator - upravljač (kao pravno lice, organizacija, firma...) ostvaruje funkciju komunikatora ili pošiljaoca informacija, a u slučaju feedback-a je i primalac informacija. Ukoliko saopštenje za javnost potpiše organizacija onda je reč o institucionalnom komuniciranju, a ako saopštenje potpiše neko od

ovlašćenih pojedinaca tada organizacija istupa posredstvom pojedinaca. U oba slučaja komunikator jeste organizacija, dok u užem smislu to može biti portparol ili lice ovlašćeno ispred kriznog tima.

Primarna društvena grupa obuhvata sve zaposlene, pripadnike organizacije i najbliže saradnike upravljača kao organizacije. Ona u značajnoj meri može uticati na osobine i kvalitet procesa komuniciranja. Iz najbližeg društvenog okruženja, uglavnom zaposlenih, saradnika, poslovnog kolegijuma, stručnih organa, sindikata i fizičke okoline mogu dolaziti kako pozitivni tako i negativni podsticaji prema komunikatoru. Nekada iz primarne društvene grupe može da bude ometen ili unapređen proces komuniciranja.

Sekundarna društvena grupa obuhvata stanovnike zaštićenog prirodnog područja, povremene stanovnike, vlasnike nekretnina (vikendaše), turiste. Subjekti iz društvenog okruženja u značajno manjoj meri mogu da utiču na proces uobličavanja i odašiljanja poruka od strane upravljača nad zaštićenim prirodnim područjima, ali njihova uloga je ipak evidentna. Zajednica stanovnika ili prirodnjačkih aktivista može u svakom trenutku, posebno u uslovima kriznog komuniciranja delovati na način koji će u manjoj ili većoj meri, oblikovati poruke komunikatora. Spremnost lokalne zajednice stanovnika u nekom nacionalnom parku da izađe i pomogne u gašenju šumskih požara važan je atribut procene o kapacitetu za rešavanje krizne situacije i biće predmet posebnog saopštenja koje upravljač šalje u javnost.

Najširi socijalni kontekst uključuje nacionalnu, regionalnu i globalnu javnost, a mogućnost uticaja iz njega na komunikatora je najmanja, obzirom da se najšira i globalna javnost ne uključuje direktno u krizno komuniciranje. Ona će u većoj meri biti okupljena oko primajućeg pola komunikacione sheme jer je njihova "informaciona žeđ" najdominantniji oblik interesovanja. Neki delovi globalne javnosti (stručna i profesionalna zajednica, naučna zajednica, NVO aktivisti, lobiji i drugi agensi) uvek se uključuju u krizne komunikacije većih razmera i daju povratne informacije, procene, stavove, apele za rešavanje kriza. Na poziciji primalaca poruka nalaziće se različite grupe, organizacije i pojedinci u zavisnosti od toga koja vrsta poruka se emituje i kome je namenjena. Tako se u slučaju emitovanja važnih servisnih informacija, obaveštenja i upozorenja u funkciji primaoca nalaze uglavnom, stanovnici ili neposredno zainteresovani pojedinci ili organizacije unutar područja, ali i javni mediji i šira javnost. U slučaju emitovanja stručnih procena ili stavova u funkciji primalaca poruka

moгу se naći pojedinci ili organizacije stručne javnosti, vladina tela ili druge javne ustanove.

Komunikaciona aktivnost se uvek odvija odašiljanjem *poruke* kroz ili posredstvom *kanala*. Vrste i oblici poruka, kao i vrste kanala u procesu komuniciranja upravljača mogu biti raznoliki i uglavnom zavise od usmerenosti i svrhe komunikacionog procesa. U zavisnosti od prirode krizne situacije, njenog obima i stepena opasnosti po stanište, biodiverzitet i ljude, upravljači zaštićenih područja mogu da saobražavaju forme i druge alate komunikacionog procesa. Najčešći oblici i forme koje upravljači koriste u komuniciranju, pa tako i u kriznim procesima, jesu:

Osnovne forme:

- *Obaveštenje*. Izdaje se kao institucionalna poruka, ili skup nekoliko poruka, namenjenih da lokalnu i širu javnost (direktno ili posredstvom medija masovnog komuniciranja) obaveste o nekom važnom događanju, stanju ili zbivanju koje je proisteklo iz krizne situacije. Obaveštenje se daje u formi kraćeg teksta i ono ima konkretne podatke, kao i instrukcije o ponašanju ili poželjnim reakcijama javnosti. Obaveštenje se piše administrativnim stilom, jasno i koncizno, izbegavanjem opštih mesta, epiteta, opisa i unošenja emocionalnog naboja. Obaveštenje se izdaje radi širenja konkretnih, najčešće servisnih, informacija o zadovoljenju osnovih potreba u boravku, kretanju i bezbednosti ljudi i njihove imovine u vreme trajanja krize.
- *Saopštenje* je obaveštenje plus empatija i apel! Razlika je u tome što saopštenje ima prisniji i ličniji ton, jer je njegov zadatak da prenese empatiju i svest o razumevanju i ovladavanju kriznom situacijom. Saopštenje upućuje upravljač užoj ili široj javnosti i ono mora da ima sve važne i tačne podatke o kriznoj situaciji, procenu daljeg toka krize, planove za njeno savladavanje i apel javnosti da poverenjem i ponašanjem podrži napore upravljača. Tekstovi saopštenja su ključni komunikacioni alati i predstavljaju najdirektniji oblik komuniciranja onih koji rešavaju krizu sa svim segmentima javnosti. Saopštenja se obično plasiraju u formi saopštenja za štampu (press release), informacije za javnost i sl.

Proširene forme:

- *Izveštaj* je forma uobličavanja poruke koja po svojim osobinama može biti slična klasičnom novinarskom izveštaju o nekom događaju ili stanju, s tim da ovde ima institucionalnu formu i karakter. Koriste se za prenošenje obimnije i detaljnije slike određenog dela ili aspekta krizne situacije. Na primer, izveštaj može opisati stanje u domaćinstvima ugroženim poplavnim talasom ili bujicama, kao i detaljniji uvid u obim pretrpljene štete. U zavisnosti od vremenske dinamike i trajanja krizne situacije, izveštaji mogu biti početni, fazni i završni. Početnim se uspostavlja fokus monitoringa na određenu vremensko-prostornu ravan i tok dešavanja na terenu. On u polje interesovanja dovodi ključne aktere, odgovorne ličnosti i subjekte pogođene kriznim događanjem. Kasniji, fazni izveštaji se suštinski i materijalno nastavljaju na prethodne i uspostavljaju dijahroniju. Završni izveštaji sumiraju efekte krize i proglašavaju istu završenom. Izveštaji se pišu jasnim stilom, konkretnim činjenicama i sa dovoljno argumenata. U sadržaj se mogu uključiti i stavovi, mišljenja i procene pojedinaca i subjekata unutar kriznog događanja ili onih koji su pogođeni krizom. Izveštaj može da sadrži i apele, na primer, poziv za pomoć ugroženog stanovništva planinskih predela koje je danima zavejano smetovima, a ponestaje mu hrane i lekova.
- *Analiza ili procena* je forma sažimanja većeg broja informacija, činjenica i saznanja od strane stručnih službi upravljača ili eksternih ekspertskih grupa o toku, efektima i posledicama kriznog događaja. Analize i procene mogu da budu rezultat opisnih razmatranja ili egzaktnih metodološki proverljivih postupaka. Na primer, analiza biohemijske laboratorije o nedopustivim količinama otrovnih materija u pijaćoj vodi ili značajnom prisustvu virusa besnila, jeste egzaktan laboratorijski nalaz koji, sam po sebi, predstavlja vrlo važnu informaciju. Međutim, takve laboratorijske analize predstavljaju i kvalitetnu polaznu osnovu za izradu stručnih analiza i procena o suzbijanju štetnih materija u vodi, odnosno suzbijanju virusa besnila a koje daju nadležne službe unutar organizacija komunikatora ili eksternih eksperti.
- *Reagovanje (odgovor ili demant)* je forma koju iznuđuje situacija nastala emitovanjem neke pogrešne, netačne ili zlonamerne poruke kako od stra-

ne nedovoljno informisanih pojedinaca unutar organizacije upravljača, tako i od strane grupa i pojedinaca iz socijalnog miljea. Obaveza kriznih komunikatora, posebno u vreme trajanja ekoloških kriza u prirodnim područjima posebne namene, jeste da na svaki događaj hitro reaguju pojačanom diseminacijom informacija, kroz sve raspoložive kanale a u cilju prevencije štetnih posledica. Demant kao forma mora se emitovati hitno, u trenutku sticanja saznanja o postojanju dezinformacija ili nepotpunih informacija. Demant ima snagu ukoliko se emituje promptno, otvoreno i konkretno. Više nego u drugim formama ovde važi načelo direktnosti i jasnosti koje omogućava da se na direktan način eliminiše netačna ili nepotpuna informacija.

Za uspešnost ostvarivanja komunikacione funkcije i procesa, pored odabira odgovarajuće forme kojom se komunikator/upravljač prirodnog dobra obraća primaocu/primaocima poruka, od značaja jesu i komunikacioni *kanali* kojima će poruka biti distribuirana. U tom smislu upravljači imaju na raspolaganju konvencionalne medije koji se koriste decenijama unazad u praksama raznih organizacija (štampa, letak, radio, film, televizija), ali i savremene kanale koji su svoj procvat doživeli u eri informatizacije i novih tehnologija (društvene mreže i sl. digitalne platforme). Novi mediji vrše snažan uticaj na ekološko okruženje, tako da sredine koje na vreme ne uoče dubinu i karakter preobražaja rizikuju da ostanu u pasivnom položaju. Posredovana komunikacija se sve više odvija multimedijima, što znači pisano, audio, vizuelno i digitalno. Mit o umrežavanju postaje socijalna norma: i-mejlovi, čet-grupe, on-lajn vesti, lajv-streaming, njuz-net, intranet, mejlboksovi, veblogovi, tekstovi, dokumenta, audio-video zapisi dopunjavaju se hipertekstovima, daunlodovanjem, uploadom, interaktivnošću i sl., čime je građanin u poziciji da određuje da li će medij koristiti kao forum za diskusiju, medij za masovnu distribuciju ili za skidanje sadržaja. U sferi kriznog komuniciranja to znači reformu komunikacionog sektora koji mora biti obrazovan za novu vrstu medijske pismenosti, jer će samo tako sačuvati uticaj na javnost! U korišćenju novih tehnoloških platform, ali i konceptualnih rešenja, važan resurs predstavlja i koncept građanskog novinarstva kao otvorena mogućnost da se u procese razmene i diseminacije kritičnih informacija uključe i građani. „Aktivni građani mogu u određenom trenutku postati pošiljaoci ili izvori informacija, programskih sadržaja” (Томіћ, Б., 2008:116) čime ceo

proces kriznog komuniciranja dobija na kvalitetu i obimu. Proaktivan nastup u cilju preobražaja ekološke svesti podrazumeva da upravljači, odnosno njihovi zastupnici organizuju određene aktivnosti radi privlačenja pažnje medija. U tom smilu praksa upravljača nad zaštićenim prirodnim područjima, prepoznaje i primenjuje sledeće aktivnosti:

Organizacija poseta novinara i medija kako u vremenu van krize, tako i u kriznom periodu predstavlja odličan i konstruktivan izraz spremnosti na saradnju i posvećenosti uspešnom kriznom komuniciranju. Ove aktivnosti može izvoditi odeljenje PR službe ili iznajmljena PR agencija, ali je najbolje kada je to planirana sistemska aktivnost upravljača. Posete novinara i snimatelja treba da budu efikasne, praktične i korisne mogućnosti da izveštači na terenu snime različite materijale i građu. Novinare ne treba zatrpavati sopstvenim izjavama i materijalima, već im pomoći i omogućiti u dostupnoj meri da sami istraže ono što ih zanima. Sa njima valja razvijati korektan i otvoren odnos saradnje, jer svaki pokušaj spinovanja ili manipulisanja informacijama može biti veoma štetan.

Organizacija medija centra u samom začetku krize jeste ključni zadatak, naravno u zavisnosti od prirode i obima krize. Manje krize sa predvidljivim i prolaznim stepenom sigurno ne treba tretirati otvaranjem komunikacionog štaba (centra), ali, nepredvidljive i po proceni dugotrajne krize treba da se prate i o njima izveštava u kontinuitetu, sa velikom dozom preciznosti. Organizaciju medija centra može sprovesti PR služba upravljača ili posebno angažovana PR agencija, dok prostorno medija centar treba da bude što bliži žarištu ili linijama razvoja krize. Medija centar treba da bude opremljen savremenom logistikom i infrastrukturuom za rad PR službenika i novinara. To znači da poseduje dovoljan broj fiksnih telefonskih linija, kvalitetnu internet konekciju sa Wi-Fi signalom, kao i dovoljno terenskih i specijalnih vozila za pristup na krozne linije i tačke. Medija centri, u zavisnosti od dužine trajanja i prirode krize (naročito za dugotrajne, ozbiljne i iscrpljujuće krize) treba da poseduju i odgovarajuće kapacitete za smeštaj i odmor novinara, fotoreportera i izveštača, kao i kancelarijski servis osvežavajućih i toplih napitaka. U medija centru uvek mora biti na raspolaganju ovlašćeno lice za davanje informacija i relevantan izvor koji će novinarima dati tačne informacije sa kompetentnog stanovišta.

Konferencije za štampu se organizuju kroz aktivnosti kriznog mednadžmenta, a u slučaju dugotrajnih kriza u improvizovanim medija centrima. Konferencije za štampu priprema PR služba ili angažovana agencija a govornici trebaju

biti kompetentni i relevantni za informisanje o kriznim događajima. Konferencije ne bi trebale da imaju samoreklamirajući ili promovišući karakter, jer bi to predstavljalo grubo kršenje dobre komunikacione prakse i manipulisanje, što bi ostavilo negativan utisak na novinare i na publiku. Konferencije za štampu valja brižljivo i temeljno pripremiti na osnovu raspoloživih podataka i činjenica o kojima se želi govoriti. Nije preporučljivo izbegavati odgovore na teška i neprijatna pitanja, dok tehnike i veštine govornika moraju biti unapred uvežbane i pripremljene. Važna saopštenja se mogu podeliti i u štampanoj formi, ali odgovori se moraju dati u celini tako što će se pružiti uverljive i tačne informacije na sva postavljena pitanja. Konferencija za štampu je alat koji je skoro u potpunosti u rukama novinara, a govornici su u reaktivnoj poziciji iz koje treba da čuvaju interes upravljača kojeg zastupaju.

Biranje PR službenika ili službe poput ostalih aktivnosti može biti permanentna praksa upravljača, ali i *ad hoc* aktivnost, posebno organizovana u vreme krizne situacije. Službu za odnose s javnostima upravljač može ustanoviti sistematizacijom poslova u svojoj firmi, ali i angažovanjem stručne i kvalifikovane agencije za odnose s javnošću ili saradnju sa medijima. Zadaci na koje ova služba treba da odgovori tokom kriznih komunikacija moraju biti precizno artikulisani planovima rada i programima upravljanja, i kao takvi usvojeni kod nadležnih organa a realizovani od strane izvršnog menadžmenta. Aktivnosti PR službe tokom kriznih komunikacija su značajne jer omogućavaju kriznom menadžmentu da se u većoj meri posveti fokusiranju na rešavanje krize, uz očuvanje visokog stepena pouzdanosti u internom i eksternom komuniciranju tokom krize.

Uspostavljanje informaciono-dokumentacionog sistema je značajan segment aktivnosti koji ima za cilj da se permanentno, u okviru stalnih aktivnosti upravljača, izgrađuje baza podataka i različite arhive materijala koji u uslovima kriznog funkcionisanja mogu doprineti kvalitetnijem odlučivanju. Raspoloživost važnih dokumenata, arhiva, rezultata istraživanja, planova rada i izveštaja o radu u proteklim periodima, dokumentacija o toku i posledicama prethodnih kriza, foto-dokumentacija, audio i video dokumentacija... predstavljaju značajan informacijski resurs, ali i svojevrsnu bazu podataka za pomoć u brzom odlučivanju.

Zaključak

Primeri ekoloških kriza navedeni u ovom radu pokazuju da komunikacijski odgovor u kriznom komuniciranju nije podjednako dobar, niti efektan. Poplave, ekstremne padavine, vrućine i požari sve su češći u prirodi, a njihova pojava u zaštićenim prirodnim dobrima ugrožava najkvalitetnije delove očuvane prirode, kao i antropogenu i prirodnu baštinu. Vlade i upravljači zaštićenih prirodnih područja još uvek nemaju izgrađene planske mehanizme i instrumente za upravljanje krizama, ali ni razvijene načine kriznog komuniciranja ugrađene u mehanizam rešavanja i upravljanja krizama. Problem promene ekološke svesti strateški treba usmeriti ka upravljačima zaštićenih prirodnih područja koji su u praksi posvećeni prirodi, očuvanju kulturne i prirodne baštine, modernizaciji poslovanja i ponude u svojim rezervatima, ali i bez adekvatnih znanja o potrebi planiranja kriznih komunikacija. Proces demokratizacije i tranzicije uzdrmao je dominantne obrasce mišljenja u srpskom društvu, ali da bi se oni pretočili u praksu neophodno je razviti svest da se upravljanjem informacijama podstiče i pridobija saglasnost javnosti bez koje nema ni rešavanja kriznih situacija. Otuda i zalaganje autora da u ekološkim krizama, aktivnostima i procesima tehnike, strategije i mogućnosti koje odnosi s javnostima nude savremenim masmedijskim alatima postave u kontekst strateškog planiranja i menadžmenta komunikacija.

Literatura

- Barton, L.(2001). *Crisis in Organizations II*. Southwestern, Cincinnati.
- Dorđević, T. (1989). *Teorija informacija*. Beograd: Savez inženjera i tehničara Jugoslavije.
- Gidens, E. (2010). *Klimatske promene i politika*. Beograd: Clio.
- Kešetović, Ž. (2008). *Krizni menadžment*. Beograd: Fakultet bezbednosti.
- Knežić, L. i Perović, G. (2006). *Pojmovnik – zaštita životne sredine, ekologija i evironologija*. Beograd: Republika Srbija, Agencija za reciklažu.

- Milašinović, S. i Jevtović, Z. (2013). *Metodologija istraživanja konflikata i komuniciranje u savremenom društvu*, Beograd, Kriminalističko-policijska akademija, edicija: Asphaleia, knj. 6.
- Radojković, M. i Miletić, M. (2005). *Komuniciranje mediji i društvo*. Novi Sad: Stylos.
- Santana, G. (2003). Crisis Management and Tourism: Beyond the Rethoric. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(4): 299–321.
- Томић, Б. (2008). Грађанско новинарство на радију и телевизији. *Српска политичка мисао*, 3: 109–128.

CRISIS COMMUNICATION IN THE PROTECTED NATURAL AREAS

Summary: Modern civilization faces on a daily basis a range of ecological disasters, accidents and crises caused by extreme weather conditions and climate changes. This paper focuses on areas of special protection – natural resources such as national parks, special reserves, nature reserves and biosphere reserves in Serbia and its surroundings. The power of information becomes more and more visible even in the area of ecology, while managing communication processes shift their focus and offer practical solutions, digitalization, virtualization, networking and distribution of information become new parameters. Research and analysis of certain examples show that ecological consciousness and access to changes are resources which are still not used enough in practice, since reactive public appearances of organizations managing protected natural resources only repair the already done damage. Modern communication in a period of crisis is expected to timely plan, put into practice and control the complex process of interpersonal, group and mass passing on information as well as reality being constructed by ecological agents, which represents a proactive strategy. At the same time, we point out two significant levels of communicating in crisis: internal, within the organization and external, with an aim of attracting media attention and gaining positive publicity.

Key words: environmental crisis, crisis communication, proactive strategy, information management, public environmental awareness