

Originalni naučni rad

UDK 578.834:[316.774:35.078.7

DOI 10.7251/SVR2021026C

IZVJEŠTAVANJE U VANREDNIM SITUACIJAMA NA PRIMJERU COVID 19

Doc. dr Radmila R. Čokorilo¹

Apstrakt: Svi ljudi tokom života proživljavaju krizne situacije, svako od nas ima lična iskustva krize; ona su različita, no većina nas može se prepoznati u pojmu kriznog stanja. Teško bismo se sjetili osobe koja nije doživjela i proživjela npr. gubitak drage osobe, materijalnih ili osjećajnih vrijednosti. Jednako kao i pojedinci, krizu mogu prolaziti i organizacije. Teška povreda ili smrtni slučaj na radnom mjestu, istraga u firmi, promjena vlasništva preduzeća, proizvod ili usluga osumnjičeni za štetni učinak na kupce ili stanovništvo. Nema toga dijela poslovanja u kom se kriza ne može pojaviti. U koliko smo slučajeva dobili istinitu i jasnu poruku o događaju, a koliko smo često svoj stav o događaju zasnivali na informacijama iz pouzdanih izvora? Za uspješno rješavanje krize potreban je unaprijed napravljen plan koji se sastoji od dva podjednako važna elementa: plana rješavanja krize i plana komunikacije u kriznoj situaciji. Krizno komuniciranje je interaktivni proces, a može se definisati kao razmjena informacija i mišljenja prije, tokom, te nakon izbijanja krizne situacije. Pod pojmom „krizna situacija“ podrazumijeva se specifični, neočekivani i neuobičajeni događaj koji stvara visoki nivo neizvjesnosti i prijetnje ili doživljava prijetnje prioritetima pojedine organizacije. Krizno komuniciranje uključuje pojedince, grupe i ustanove (organizacije). Poruke su u kriznom komuniciranju često višestruke, s ciljem eliminisanja uticaja krize i smanjivanja uticaja krize na minimum.

Ključne riječi: izvještavanje, vanredne situacije, COVID-19

UVOD

Kroz rad upoznaćemo se sa problemima medijskih izvještavanja tokom trajanja pandemije korona virusa. U prvom dijelu rada govorićemo o virusu korona ali i samom pandemijom; kada se virus prvi put pojavio, gdje, kako se širio, kako su koje zemlje reagovala, te kako su reagovali Republika Srpska i Bosna i Hercegovina. U drugom dijelu rada bavićemo se medijskim izvještavanjem u vrijeme pandemije.

¹ Nezavisni univerzitet Banja Luka, vrbasvrbas@gmail.com

„Komunikacija predstavlja dvosmjerni proces, u kojem je povratna informacija njegov sastavni dio“². U komunikaciji je, osim razmjene misli, ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava, važno i međusobno uticanje. Osnovno pitanje na koje ovaj rad treba da ponudi odgovor je koliko, zapravo, dobra komunikacija i kvalitetni izvori informacija mogu pomoći prilikom pojedinih katastrofa, u konkretnom slučaju pandemije virusa korona. „Masovni mediji predstavljaju dio savremenog društva te se može reći da imaju vrlo važnu ulogu prilikom oblikovanja percepcija i uvjerenja. Isto tako, masovni mediji prenose brojne informacije o različitim pitanjima, problemima i društvenim procesima, a posredno ili neposredno su fokusirani na ljudska bića. Izvor, oblik i vrsta informacija o katastrofi utiču na odgovore javnosti tokom katastrofe ali, i u najboljim slučajevima, odgovor je većinom neuvjerljiv“³. U kriznim situacijama izuzetno je složen i zahtjevan komunikacijski krizni proces „razuvjeravanja javnosti“, tj. prestanak važenja prethodnih informacija ili kriznih opasnosti, što na kraju predstavlja komunikativno složeniji proces od samog komunikacijskog procesa „uvjeravanja javnosti“. „Krizno komuniciranje se u pojedinim situacijama, pomoću novih informacionih tehnologija, pametne mobilne tehnologije, društvenih mreža, interneta i digitalne komunikacije, mijenja i otvara „novu stranicu“ metodologije i tehnike savremene sofisticirane krizne komunikacije“⁴. Pandemija virusa korona, koja je zahvatila cijelu planetu početkom 2020. godine je nova pošast, bez presedana u novijoj ljudskoj istoriji. Prirodne katastrofe s kojima se čovječanstvo suočavalo u proteklom vijeku, poput ratova, zemljotresa, poplava, požara... uspostavili su standarde ponašanja medija i načina izvještavanja. Pandemija virusa korona se, eventualno, može porediti sa španskom groznicom iz 1918. godine od koje je umrlo 50 miliona ljudi. Čovječanstvo je tada bilo na dosta nižem stepenu razvoja, medicina nije bila razvijena kao danas, komunikacije su bile limitirane, kao i mediji. Sa izuzetkom Španije, cenzura pisanja o španskoj groznici, u ostalim državama bila je izuzetno jaka, i zbog toga je teško procijeniti kolike su bile stvarne razmjere ove pandemije. Slično bi moglo da se desi i sa pandemijom virusa korona, s obzirom da postoje informacije prema kojima neke zemlje ne objavljuju tačne podatke o broju zaraženih i preminulih. Kritike su, prije svega, upućene ka Kini, odakle se virus počeo širiti. U vanrednim okolnostima, koje vladaju danas u svijetu,

2 https://fpn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2019/07/POSLOVNO-KOMUNICIRANJE-U-NOVOMEDIJSKOM-OKRU%C5%BDENJU_e-izdanje-2.pdf.

3 [file:///C:/Users/W10/Downloads/Mostariensia_8%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/W10/Downloads/Mostariensia_8%20(3).pdf).

4 <https://repositorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A2071/datastream/PDF/view>.

mediji i novinari se nalaze u teškoj situaciji. Javnost traži informacije, jasne i precizne, o broju stradalih, dimenzijama epidemije, opasnosti, mjerama, i prije svega, potrebna im je nada da će ova pošast uskoro prestati. Najčešće, osim broja zaraženih i umrlih, odgovori na ostala pitanja nisu tako precizni, ne zbog novinara, već zato što ni oni koji treba da ponude te odgovore, poput epidemiologa, ni sami ne znaju kako će se virus ponašati i, umjesto konkretnih podataka, nude okvirne i neodređene odgovore, a često i protivriječne. Ovdje ne dovodimo u pitanje njihovu stručnost, niti nam je namjera da kritikujemo bilo koga. Jednostavno, ovo je nova pojava i društvo tek uči kako da se ponaša.

2. VIRUSI KORONA

Virusi korona su grupa virusa koji uzrokuju respiratorne bolesti kod sisara i ptica. Kod ljudi, virusi izazivaju respiratorne infekcije, poput prehlade, koje su obično blage. Rjeđi oblici, kao što su teški akutni respiratorni sindrom (SARS), bliskoistočni akutni respiratorni sindrom (MERS) i korona virusna bolest 2019. (COVID-19; koji je uzrokovao današnju pandemiju) mogu imati smrtonosne posljedice. Još ne postoje vakcine ili antivirusni lijekovi za sprečavanje ili liječenje virusa. Pojam „virus korona” potiče od latinske riječi *corona*, sa značenjem „kruna” ili „oreol”, a odnosi se na jedinstven izgled čestica virusa (viriona) pod elektronskim mikroskopom: na površini imaju proteinske izrasline koje podsjećaju na kraljevsku krunu.⁵ Teški akutni respiratorni sindrom virus korona 2 (SARS-CoV-2), prethodno poznat po prelaznom nazivu 2019-nCoV, je zarazni virus koji uzrokuje virusnu bolest 2019 (COVID-19). Virus je uzrok pandemije, globalne zdravstvene situacije. Mnogi rani slučajevi bili su povezani sa velikom pijacom morskih plodova i životinja u Vuhanu, a smatra se da virus ima životinjsko porijeklo. Poređenjem genetskih sekvenci ovog virusa i drugih uzoraka virusa pokazala su sličnost sa SARS-CoV (79,5%) i virusom korona slijepih miševa (96%)⁶. To čini da je krajnje porijeklo virusa od slijepih miševa.

⁵ Pogledati: <https://bs.wikipedia.org/wiki/Koronavirus>

⁶ Pogledati: <https://sr.wikipedia.org/sr-el/SARS-CoV-2>

2.1. Pandemija virusa korona

Pandemija virusa korona 2019/20, odnosno pandemija virusne korona bolesti 2019 (*COVID-19*) koja je izbila u kineskom gradu Vuhanu i karakterisana infekcijom disajnih puteva i upale pluća. Epidemija je deklarirana početkom decembra u gradu Vuhan u centralnoj Kini. Ovo je drugo širenje infektivne bolesti iz ove grupe virusa nakon epidemije SARS-a 2002. i 2003. godine. Prenos *SARS-CoV-2* virusa sa čovjeka na čovjeka potvrdila je Svjetska zdravstvena organizacija 23. januara 2020. godine, a pandemiju je proglasila 11. marta. Pandemija je zahvatila gotovo sve države svijeta. Infekcija se među ljudima prenosi kapljičnim putem. Period inkubacije je najčešće oko pet dana, a kreće se od jednog do 14 dana. Najčešći znakovi i simpotni su povišena temperatura, suv kašalj, malaksalost, stvaranje ispljuvaka i kratak dah. Najteže komplikacije mogu biti upala pluća i akutni respiratorni disajni sindrom. Za sada ne postoje vakcina i specifičan antivirusni lijek za korona virusnu bolest. Kao mjere prevencije se preporučuju pranje ruku, socijalna distanca i nošenje zaštitne maske i rukavica. Cilj preventivnih mjera na populacionom nivou bi, u sklopu pristupa „ravnanje krive“, trebalo da bude smanjenje broja oboljelih u istom trenutku kako se ne bi premašili kapaciteti zdravstvenog sistema. Mnoge zemlje su proglasile vanredno stganje, a sa ciljem suzbijanja pandemije preduzele mjere karantina, policijskog časa, zatvaranja granica i ograničavanja kretanja starijim licima, koji su najugroženiji. Krajem marta 2020. godine, gotovo četvrtina svjetske populacije je bila u karantinu. Škole i univerziteti su zatvoreni. Pandemija je dovela do globalnih socioekonomskih poremećaja u svijetu. Brojni međunarodni skupovi, kulturni i religijski događaji su odloženi ili otkazani, a kalendar globalnog sporta je pretrpeo najveće promjene nakon Drugog svjetskog rata. Svjetska zdravstvena organizacija je upozorila i na „infodemiju” zbog učestalog širenja lažnih vijesti i teorija zavjere vezanih za ovo oboljenje.

Prvi prijavljeni slučajevi bili su od ljudi koji rade na velikoprodajnoj pijaci morskih plodova u Vuhanu. Kineski naučnici su potom izolovali, preslikali i stavili na raspolaganje njegov genetski niz. Prvi simptomi virusa su se pojavili 8. decembra. Tržište je bilo zatvoreno 1. januara i osobe sa simptomima su izolovane. Prva smrt se dogodila kod 61-godišnjeg pacijenta u Vuhanu. Šesnaestog januara, kineske vlasti objavile su da je još jedan 69-godišak, čija je bolest potvrđena, umro dan ranije u Vuhanu. Prenos sa čovjeka na čovjeka potvrđen je 20. januara. Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) upozorila je da se može

dogoditi veća epidemija. Povećani rizik od širenja bio je tokom sezone putovanja u Kinu povodom Kineske nove godine. Dvadeset drugog januara, Kineska vlada stavlja pod karantin tri grada provincije Hubei koja su posebno pogođena virusom i od kojih bi oni mogli biti kolijevka virusa. Kako bi se kontrolisali rizici od pandemije, Vuhan, Huangang i Ezhou, su stavljeni pod karantin. Kineske vlasti su zabranile sav vazdušni, željeznički, drumski i riječni saobraćaj ka i iz ova tri grada, u okviru kojih je javni prevoz (autobus, metro), takođe, obustavljen. Vlasti takođe naređuju zatvaranje javnih zabavnih mjesta poput bioskopa i pozorišta. Svim stanovnicima naređeno je da ne napuštaju grad osim ako im vlasti ne dozvole. Zdravstvena uprava u Vuhanu obavezuje nošenje maske na javnim mjestima, a 25. januara, kineske vlasti proširuju karantinsku zonu na gotovo čitavu provinciju Hubeia. Evropa, kao jedna od regija u okviru Svjetske zdravstvene organizacije izuzetno je povezana sa ostatkom svijeta. Vanredne situacije u jednoj zemlji često pogađaju mnoge njene susjede. Humanitarna kriza u Siriji, kao i epidemije ebole, bolesti virusa zika i bliskoistočni respiratorni sindrom (*MERS-KoV*), samo su neki primjeri kriznih situacija nastalih u drugim dijelovima svijeta koje su imale odjeka i u Evropi. Pandemija koronavirusa nije bila izuzetak. Prva evidentirana zaraza virusom korona na evropskom tlu desila se u Francuskoj 24. februara, iako je moguće da je virus i ranije došao na Stari kontinent. Potom je mali broj slučajeva evidentiran u različitim evropskim zemljama tokom prvog perioda epidemije do kraja februara. Sa naglim porastom broja slučajeva u Italiji, naglo se infekcija proširila ne samo unutar Italije već i u na ostale zemlje Evrope, tako da su do 10. marta 2020. godine u Evropi sve zemlje, prijavile najmanje jedan slučaj Kovida-19, osim Crne Gore. Predsjednik Svjetske zdravstvene organizacije Tedros Adanom Gebreisu rekao je tada da je u tom trenutku Evropa postala epicentar pandemije sa više prijavljenih slučajeva zaraženih i preminulih od cijelog ostatka svijeta, ako se izuzme Kina. Ubrzo broj zaraženih dnevno prevazilazi broj prijavljenih u Kini na vrhuncu epidemije. Od 13. marta 2020. broj oboljelih u zemljama širom drastično raste. Najteže je u Italiji, slijede Španija, Velika Britanija i Francuska⁷. Sve zemlje broje preko 20.000 mrtvih i stotine hiljada zaraženih, zdravstveni sistemi su pred kolapsom. Evropska solidarnost na početku pandemije izostaje. Italija, koja je prva pretrpila veliki udar, ostavljena je da se sama brine o svojim građanima. Brisel se ne snalazi, što pojačava ljutnju i razočarenje u evropske institucije. Prvi u pomoć

7 <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/svijet-uzivo-francuska-premasila-broj-od-20000-mrtvih>

pristižu Kinezi i Rusi slanjem humanitarne pomoći. Zapad u tome vidi prijatnu. Plaše se širenja uticaja Moskve i Pekinga. Tek u četrvroj sedmici pandemije, kada je Italija na koljenima, institucije Evropske unije počinju da djeluju. Ali prekasno i nedovoljno. U međuvremenu pandemija počinje da se širi Sjedinjenim Državama. Kosnanta politička borba u izbornoj godini dovodi do sukoba između predsjednika Sjedinjenih Američkih Država Donalda Trampa i guvernera pojedinig država koji dolaze iz redova Demokratske stranke, oko mjera koje treba preduzeti. Najteže stanje je u Njujorku. U julu, Amerika je na vrhu crne liste zemalja po broju zaraženih i umrlih: više od milion zarsaženih i više od 50.000 umrlih. Pandemija, ipak pokazuje znakove usporavanja.

3. KOMUNIKACIJA I IZVOR INFORMACIJA U VRIJEME PANDEMIJE

Krizno komuniciranje se zasniva na razmjeni informacija između onih koji „upravljaju krizom i onih koji o toj krizi žele znati nešto više“⁸. Krizno komuniciranje je ono koje se bavi “ponašanjem čovjeka u opasnostima ili krizama”⁹. Ono je ujedno i naučna disciplina koja se bavi komunikološkim zakonitostima i kriznim porukama koje utiču upravo na navedeno ponašanje ljudi u kriznim ili opasnim situacijama. Što se tiče samog sistema „krizne komunikacije unutar javnosti, njegovu strukturalnu dinamiku čine mnogi igrači”¹⁰. To su, na primjer, institucije (bile one političke, vjerske, medijske, državne...), građani, mediji (uključujući novinare i agencije za odnose sa javnošću), društvene mreže (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, te njima slične aplikacije i mreže) itd. Uloga navedenih društvenih mreža, te “pametne mobilne industrije” u kombinaciji sa IT servisima, posebno je naglašena u današnjem društvu. Zbog njih dolazi do krizne komunikacije koja je ubrzana, te se može okarakterisati kao “komunikativno kompetentne, logičke, medijski razumljive”¹¹. Javnost uvijek pokazuje veliku potrebu za primanjem informacija koje su bitne za njihov život. Pogotovo tokom kriza. Zato u kriznoj komunikaciji traže odgovor na pitanje kako će na njih uticati kriza ili katastrofa, šta trebaju raditi u slučaju iste, te informacije koje bi im pomogle pri oblikovanju njihovih mišljenja o krizi. Bitno je zapamtiti tu činjenicu, jer ona uveliko utiče na modernu

8 Pogledati: <https://core.ac.uk/download/pdf/197871727.pdf>

9 Pogledati: <https://repozitorij.aukos.unios.hr/islandora/object/aukos%3A155/datastream/PDF/view>

10 https://bib.irb.hr/datoteka/587578.Toth-Krizni_menadzment-small.pdf

11 file:///C:/Users/W10/Downloads/Pages_from_KB_MCPR_30_11_3.pdf

komunikaciju u vrijeme katastrofe. Zbog napretka u tehnologiji, svi mogu u svojim rukama imati uređaj koji snima i zvuk i video, te ga u kratkom roku mogu prenijeti velikom broju ljudi. „S obzirom na to da tehnologija danas u pravilu nije pretjerano skupa, mobilni telefoni pogotovo, omogućeno je prenošenje vijesti iz cijelog svijeta u realnom vremenu. Iako je to, naravno, dobro za napredak tehnologije i pristupnosti različitim informacijama, pri kriznom komuniciranju nastaju veliki problem“¹². Nove komunikacione tehnologije su omogućile da se reportaže iz cijelog svijeta primaju 24/7, bilo to on-lajn u realnom vremenu ili na televiziji. U takvim situacijama, zapravo, nema vremena da se činjenično stanje provjeri, te se ponekad griješi i u najosnovnijim činjenicama. Problem se nalazi i u činjenici da ponekad i različiti ljudi i strukture utiču na informacije koje se prenose. Tako političari (čak i cijele vlade), borci za civilna prava, vojske utiču na informacije koje mediji šire. Čak i sami mediji ponekad znaju uticati na informacije koje prenose. Današnja komunikacijska tehnologija se odlikuje činjenicom da informacije ljudi više ne primaju samo od medija, tj. novinara, već od bilo koga ko ima pristup nekom mediju. Danas su, zahvaljujući masovnim i društvenim medijima, gotovo svi u mogućnosti postati neka vrsta novinara. Mediji su ipak ti koji su još uvijek glavni prenosioci vijesti, to jest, informacija. Dakle, oni su „sredstvo“ kojim se relevantne informacije prenose. „Ono što je bitno za kriznu komunikaciju jeste to da su ustanove ili organizacije koje proživljavaju krizu te koje moraju biti izvor informacija. Organizacije u krizi su te koje moraju voditi računa o tome da su oni ti koji daju javnosti informacije. Njihova je dužnost da informacije o katastrofi koje se plasiraju u javnost budu pravovremene i istinite. Kada novinari svoje informacije primaju (i te informacije plasiraju u javnost) od drugih izvora, njihova tačnost se mora dobro provjeriti“¹³. Novinarska profesija, a time i mediji, najbolje služe društvu kada profesionalno, blagovremeno i cjelovito prenose javnosti informacije o svim važnijim pojavnostima u njihovu društvenom okruženju. Na taj način mediji i novinari najbolje i napotpunije ispunjavaju očekivanja javnosti, i služe društvu. Kad je riječ o moralnim obvezama, otvara se nekoliko pitanja na koje je potrebno potražiti odgovore. Pitanje moralnih obveza i društveno odgovornog ponašanja medija, posebno dolazi do izražaja u izvještavanju o situacijama koje su značajno obilježene nekim nesrećnim slučajem ili kad iz takvih i sličnih situacija dođe do krize. Za medije takvi događaji su od „prvorazredne važnosti“. Svaki događaj ne postaje odmah i vijest.

12 <https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A371/datastream/PDF/view>

13 <https://www.sum.ba/objave/novosti/upravljanje-krizom-covid-19>

Kad je riječ o nesrećama i krizama, oni svojom veličinom (Geslo tabloida -“Gdje ima krvi, taj naslov stoji prvi”), značajem (poznatost događaja publici), neočekivanošću, moguće i vezom s poznatim i elitnim osobama, tenegativnošću („loše vijesti su dobre vijesti“), zamalo garantiraju da će postati vijest. Neki događaji, posebno krizni, ponekad traju i duži vremenski period „nudeći“ medijima dovoljno razloga da se s njima i nadalje „bave“, a to je postojanost ili kontinuitet.

3.1. Izvještavanje medija o pandemiji virusa korona i suzbijanje dezinformacija

Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine apelovala je na pružaoce medijskih usluga da izvještavaju odgovorno, tačno i oprezno o aktuelnoj pandemiji korona virusa. Svjetska zdravstvena organizacija je izvještavanje o korona virusu označila kao “masovnu infodemiju“, odnosno stanje u kojem mediji plasiraju oprečne informacije, kao i dezinformacije što može da prouzrokuje stvaranje panike među građanima. S tim u vezi, Agencija je apelovala na medije da prilikom izvještavanja o ovoj temi pristupe profesionalno, pozivajući se na vjerodostojne izvore i protokole nadležnih organa, na način da se informacije objavljuju bez senzacionalizma i širenja dezinformacija koje bi mogle uticati na širenje straha, panike i uznemirenosti šire javnosti. Pored toga, Agencija je podsjetila na odredbu koja propisuje da je svaki pružalac medijskih usluga obavezan, na zahtjev nadležnog organa, bez naknade objaviti proglašene i službena saopštenja u situacijama koje mogu predstavljati rizik po zdravlje i živote građana, sigurnost zemlje, te javni red i mir.

3.2. Preporuke za izvještavanje o virusu korona – First Draft

Pandemija virusa korona (Covid-19) već danima je glavna vijest svih svjetskih medija. Novinari i urednici nastoje publici pružiti provjerene podatke i dati pravovremene informacije, ali u poplavi brojnih vijesti koje pristižu iz minute u minutu, veoma je teško izbjeći stvaranje osjećaja straha i nesigurnosti kod građana, kao i širenje dezinformacija i klikbejtova koje plasiraju pojedini internet portali. Globalna neprofitna organizacija First Draft, koja se bavi provjerom informacija i edukacijom o dezinformacijama te podržava novinare, naučnike i tehnološke stručnjake koji rade na rješavanju izazova povezanih s nepovjerenjem i širenjem dezinformacija, objavila je set preporuka za odgovorno izvještavanje o

virusu korona. Preporuke se zasnivaju na razgovorima sa novinarima, zdravstvenim radnicima i profesorima novinarstva, kao i na postojećim obrazovnim materijalima te do sada objavljenim preporukama za izvještavanje o virusu korona drugih relevantnih organizacija. Ovo su njihovi savjeti:

1. „Izbjegavajte senzacionalistički jezik koji može izazvati pretjerani strah i paniku, poput fraza bez kraja na vidiku, virus-ubica, katastrofa i slično. Takvi izrazi mogu privući pažnju i povećati broj klikova, ali novinari i urednici trebaju biti svjesni i njihovog utjecaja na emocije publike.

2. Izbjegavajte korištenje fotografija koje podržavaju stereotipe ili podstiču još veću paniku, na primjer, fotografije osoba iz Azije s maskama na licu ili ljudi u zaštitnim odijelima, posebno kada to nisu autentične fotografije direktno povezane s vašom pričom.

3. Izbjegavajte nagađanja o najgorim mogućim scenarijima, kao i postavljanje takvih pitanja stručnjacima. Fokusirajte se na ono što znate i budite otvoreni oko onoga što još ne znate.

4. Obavijestite čitaoce/gledaoce o konkretnim mjerama (preporučenim od stručnjaka) koje mogu preduzeti kako bi spriječili širenje virusa, jer to ljudima pruža osjećaj kontrole.

5. Uputite čitaoce/gledaoce na službene izvore informacija, kao što je Svjetska zdravstvena organizacija.

6. Budite oprezni kada prenosite rezultate novih istraživanja koja još nisu objavljena i recenzirana. Prije objave se svakako konsultujte s nezavisnim stručnjakom.

7. Razgovarajte s više stručnjaka jer svako može vidjeti neki dio slike. Budite sumnjičavi prema onima koji tvrde da znaju sve.

8. Imajte na umu da se ne morate baviti baš svakom glasinom i dezinformacijom, posebno ako im je doseg ograničen, a uticaj zanemariv.

9. Prilikom raskrinkavanja dezinformacija, usredotočite se na činjenice u naslovima i objavama na društvenim mrežama kako ne biste doprinijeli širenju dezinformacija, s obzirom na to da mnogi ljudi ne čitaju dalje od naslova.

10. Učinite komplikovane podatke razumljivima koristeći, na primjer, grafičke prikaze. Neka fokus bude na činjenicama i savjetima o konkretnim koracima koje ljudi mogu preduzeti.

11. Izbjegavajte ismijavanje i pogrđan jezik jer strah od virusa kod ljudi je stvaran, iako su neke teorije i ideje pogrešno usmjerene i djeluju iracionalno.

12. Doznajte koja pitanja vezana za Kovid-19 zanimaju vašu publiku i odgovorite na njih, a na nedoumice odgovorite kvalitetnim sadržajem.

13. Jasno navedite izvore podataka, datume i kontekst na kartama širenja virusa i drugim grafičkim prikazima¹⁴.

3.3. Preporuke za izvještavanje o virusu korona – Global Investigative Journalism Network

Savjete o izvještavanju o pandemiji virusa korona objavila je i Global Investigative Journalism Network, globalna mreža istraživačkih novinara.

Kako uravnoteženo izvještavati?

- „Smanjite upotrebu subjektivnih pridjeva u izvještavanju; na primjer: “smrtonosna” bolest.
- Pažljivo birajte fotografije, tako da izbjegnute širenje pogrešne poruke.
- Objasnite preventivne radnje; to vašu priču može učiniti manje zastrašujućom.
- Zapamtite da su statističke priče manje zastrašujuće od anegdotalnih.
- Izbjegavajte „klikbejt“ naslove i budite kreativni u prezentaciji.
- Naglašavajte naučne činjenice, ne političke.
- Više pažnje posvetite doktorima nego političarima
- Koristite naziv KOVID-19 (i dok traje: pandemija)¹⁵

Riječi su važne:

Epidemija je brzo širenje bolesti u određenoj populaciji ili regiji;

Pandemija je epidemija koja se proširila širom svijeta.

U globalnom izbujanju bolesti, novinari ne mogu s terena izvještavati iz – samoizolacije. Moraju ići na teren, a pritom postoji rizik od zaraze. Prije nego što izađete na teren, pratite savjete doktora. Informišite se o tačnom stanju na područje u koje idete, pratite savjete za izbjegavanje infekcije u pogođenim područjima, planiranje putovanja i budite oprezni.

- Ako posjećujete zaraženo mjesto, na primjer medicinsku ustanovu, koristite zaštitne rukavice.
- Možda će vam biti potrebna i druga medicinska zaštitna oprema (PPE) kao što su zaštitno odijelo i maska za lice.

14 <https://www.medijskapismenost.hr/preporuke-za-izvjestavanje-o-koronavirusu-i-suzbijanje-dezinformacija/>

15 <https://gijn.org/>

- U pogodеном području, ne posjećujte tržnice na kojima se prodaje svježe meso i riba, kao ni farme.
- Izbjegavajte direktan dodir sa životinjama (živim ili mrtvim) i njihovom okolinom.
- Ne dirajte površine koje su onečišćene životinjskim izmetom.
- Ako radite u zdravstvenoj ustanovi, tržnici ili na farmi, nikada ne stavljajte opremu na pod.
- Uvijek dekontaminirajte opremu brzo djelujućim antimikrobnim maramicama, nakon čega slijedi temeljna dezinfekcija.
- Nikada ne jedite i ne pijte dok dodirujete životinje ili ste u blizini tržnice ili farme.
- Ruke uvijek temeljno isperite vrućom vodom i sapunom, i to prije nego što dođete u pogodeno područje te tijekom boravka i nakon napuštanja tog područja. Novinari se u doba korone izlažu riziku, dodatnom stresu (dodatnom, jer posao novinara je, i u normalnim okolnostima, pri samom vrhu na listi najstresnijih zanimanja), a nerijetko i pritiscima i prijetnjama. Novinari na terenu su izloženi i svakodnevno se nađu u situacijama da su u bliskom kontaktu sa ljudima koji su potencionalno zaraženi, jer često idu na mjesta gdje lako mogu doći u opasnost od zaraze (mjesta kao što su bolnice, gradskim karantinima i karantinima na granicama i sl.).

Pratite obavještenja:

1. Svjetske zdravstvene organizacije
2. Nacionalnih zavoda za javno zdravstvo i njegovih lokalnih ispostava.

Kada birate sagovornike, birajte pažljivo. Imajte na umu da do stručnjaka za ovu bolest nije lako doći. Virus je nepoznat i nepredvidiv i nema dovoljno istraživača ili doktora specijalizovanih za KOVID-19. Kad birate stručnjake, razmislite o pet prijedloga Vilijema Hanageja, vanrednog profesora epidemiologije na Harvardu:

- „Pažljivo birajte stručnjake. Primanje Nobelove nagrade za jedan naučni predmet ne čini autoriteta za sve naučne teme.
- Razlikujte ono što se zna da je istinito od onoga što se smatra istinom – a što je zapravo nagađanje ili mišljenje.
- Budite oprezni kad citirate nalaze iz “prepisa” ili neobjavljenih akademskih radova.
- U ocjenjivanju novosti, novih teorija i tvrdnji, pomoć zatražite od naučnika. Da bi se spriječilo širenje dezinformacija, „provjeru činjenica“ prije objave trebale bi proći i kolumne i komentari.

- Pročitajte radove novinara koji dobro pokrivaju naučne teme¹⁶. Međunarodna novinarska mreža IJNet sastavila je popis savjeta za izvještavanje o KOVID-19 uz savjete novinara koji su pratili bolest. Ovo su ključne tačke:
- „Shvatite raspoloženje na terenu – a zatim to prenesite u svoj rad.
- Skoncentrišite se na izvještavanje, a ne na analizu.
- Pazite na naslove.
- Zapamtite: Nisu svi brojevi tačni.
- Razgovarajte sa što više ljudi.
- Izbjegavajte rasne i ostale stereotipe
- Razmislite o načinu na koji intervjuišete stručnjake.
- Nemojte zanemariti priče koje nisu uzbudljive.
- Postavite svoja ograničenja. Ponekad je bolje reći “ne” uredniku“.

Savjeti za razgovor sa žrtvama (npr. izliječenim osobama):

- „Tretirajte žrtve dostojanstveno.
- Dopustite žrtvi da ona vas “pozove” u priču, odnosno slušajte.
- Omogućite joj da diktira vrijeme i okvir razgovora.
- Budite transparentni.
- Ne zaboravite tražiti žrtvin pristanak za otkrivanje identiteta.
- Ne zaboravite na društvene vrijednosti radi kojih i radite ovaj posao.
- Dobrobit žrtve mora imati prednost pred pričom.
- Slušajte, čekajte i ne postavljajte odmah najteža pitanja.
- Ne zaboravite da morate zaštititi i sebe: višekratno suočavanje s traumatiziranim žrtvama može uticati na vas¹⁷.

3.4. Opasnost neodgovornog izvještavanja

Paralelno sa pandemijom virusa korona, mediji i društvene mreže preplavljeni su dezinformacijama o ovoj infekciji i pogrešnim savjetima kako se od nje zaštititi. Tog globalnog trenda nisu pošteđena ni društva na zapadnom Balkanu. U BiH je, zbog neodgovornog izvještavanja tabloida, žena koja je zaražena korona virusom izložena pretnjama na društvenim mrežama. “Komentari na Fejsbuku su bili da moju mamu treba ubiti zato što je zaražena, da se nije trebala uopšte vraćati u BiH, zato što je zaražena. Napadali su nas sa svih strana”, rekla je u razgovoru za Radio Slobodna Evropa (RSE), djevojka, čija je majka bila izložena

16 <https://ijn.net/en>

17 <https://ijn.net/en>

linču na društvenim mrežama, nakon što su mediji otkrili da je zaražena korona virusom. Ona je, sa majkom i svojim suprugom, krajem februara provela dva dana u Italiji, u trenutku kada je Svjetska zdravstvena organizacija u svijetu proglasila globalnu zdravstvenu vanrednu situaciju zbog širenja korona virusa. Po povratku u BiH, njih troje su se odmah javili epidemiološkoj službi, a nakon testova je utvrđeno da su sve troje pozitivni na novi virus. Pošto su se kod 51-godišnje majke pojavili simptomi, ona je hospitalizovana, dok su ćerka i njen suprug zadržani u kućnoj izolaciji. „Problemi su nastupili kada su pojedini mediji objavili da je zaražena 51-godišnja žena išla na muzički koncert na kojem je bilo oko 500 posjetilaca, te da se vozila javnim prevozom.“¹⁸ Targetiranje ljudi pozitivnih na virus korona pojavilo se i u pojedinim tabloidima u Srbiji. Tabloidi su u fokus stavili ženu koja je u Srbiju došla iz Švajcarske bez ikakvih simptoma bolesti, a za koju se kasnije utvrdilo da je zaražena. Neodgovorno izveštavanje medija o tome je vrlo opasno za te ljude, posebno za one koji žive u malim sredinama, koji ne smiju na ulicu da izađu zato što ih lokalna sredina gleda na nivou – ti si kriv što smo se mi razboljeli. Objavljivanje provjerenih i tačnih informacija jedini je način da se predupredi panika koju sve više izaziva situacija u vezi sa virusom korona u regionu, a ključnu ulogu u tome imaju mediji. Poplava dezinformacija na društvenim mrežama dovela je do stvaranja atmosfere da se nikome ne treba vjerovati, ni nauci, ni stručnjacima niti institucijama i puno puta do sada mediji nisu znali kako da odgovore na to. Policija u Novom Sadu početkom aprila je privela novinarku portala www.nova.rs Anu Lalić nakon što je Klinički centar Vojvodine obavijestio tužilaštvo i policiju da je svojim tekstom uznemirila javnost i naštetila ugledu te zdravstvene ustanove. Njoj je određeno zadržavanje u pritvoru od 48 sati. “Policajci su mi došli na vrata, ne znam još uvijek o čemu se radi. Čekamo advokata i svjedoke”, kazala je Lalić agenciji Beta. Klinički centar Vojvodine (KCV) izrazio je “ogorčenje zbog netačnog, neprovjerenog i zlonamjernog” izveštavanja portala [Nova.rs](http://www.nova.rs) o radu te ustanove i naveo da je “zbog uznemiravanja javnosti i rušenja ugleda” obavijestio o tome tužilaštvo i policiju. Ranije je taj portal tekstu naveo da KCV-u imaju problem sa “hroničnim nedostatkom osnovne opreme i potpuno haotičnim uslovima rada u vrijeme pandemije”. “U subotu uveče medicinske sestre koje rade u takozvanom Korona centru su se pobunile i nisu htjele da uđu kod pacijenata jer nije bilo zaštitne opreme. Poslije par sati je stiglo nešto malo. U petak je koleginica, specijalista urgentne,

18 <https://www.slobodnaevropa.org/a/pandemija-korona-virus-lazne-vesti/30486048.html>

bez ikakve zaštitne opreme, dakle, bez maske, kape, mantila, intubirala pacijenta sa obostranom pneumonijom, koji je visokorizičan. Kolege su očajne, posebno anesteziolozi i infektolozi koji su praktično gurnuti u prvi plan i stalno dežuraju”, prenio je portal izjavu anonimnog ljekara. U tekstu se navodi da zaposleni u Urgentnom centru i na intenzivnoj njezi KCV-a, uključujući i one u operacionim salama, “imaju prava na jednu zaštitnu masku dnevno”. Nakon njenog hapšenja, reagovale su brojne nevladine organizacije i opozicione političke stranke. Ana Lalić je ubrzo puštena.

3.5. Odluka o zabrani izazivanja panike i nereda za vrijeme vanredne situacije u Republici Srpskoj

Nakon što su društvene mreže u Bosni i Hercegovini preplavljene netačnim informacijama o virusu korona, vlasti u Republici Srpskoj su odlučile kažnjavati one koji šire ove sadržaje koji mogu izazvati paniku. Dok stručnjaci i aktivisti za ljudska prava pozdravljaju napore vlasti da se bore protiv dezinformacija koje mogu ugroziti zdravlje i sigurnost ljudi, kažu i kako su zabrinuti da bi se ove metode mogle zloupotrebiti protiv slobode govora i neistomišljenika. Međunarodne organizacije za ljudska prava skrenule su pažnju da svako uklanjanje sadržaja i cenzura moraju podrazumijevati jasne procedure i standarde. Vlada RS-a je 19. marta 2020. godine, na prijedlog Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srpske, donijela odluku o zabrani izazivanja panike i nereda za vrijeme vanredne situacije na teritoriji tog entiteta, u kojoj je navedeno da se za vrijeme trajanja vanredne situacije zabranjuje iznošenje ili prenošenje lažnih vijesti i tvrdnji kojima se izaziva panika i narušava javni red i mir ili ometa rad organa.

Ova zabrana se odnosi na prenošenje lažnih vijesti putem medija, društvenih mreža i drugih sličnih sredstava. “Zadnjih dana, na društvenim mrežama naročito imate različite komentare od neodgovornih ljudi koji iznose lažne vijesti i na taj način izazivaju paniku, uznemirenost kod građana, strah koji može da proizvede različite posljedice”¹⁹, saopšteno je iz MUPa. Odluka provoditi putem ovlaštenja policije na području RS-a, te da su predviđene novačane kazne od 1.000 do 3.000 KM za fizičku osobu i osobe u pravnim licima, i od 3.000 do 9.000 za pravne osobe²⁰. Iz MUP-a RS-a nisu dodatno pojasnili na koji način će provjeravati i utvrđivati da li neki sadržaji šire paniku. Iz ove institucije nisu odgovorili

¹⁹ <https://www.rtrs.tv/>

²⁰ <https://www.rtrs.tv/>

na upit BIRN-a BiH za dodatna pojašnjenja. Riječ je o vanrednoj situaciji, teško je ocijeniti gdje je balans između zabrana kojima se štiti javno zdravlje, s jedne strane, i ponašanja koje može, s druge strane, poprimiti represivne elemente. Provjerom činjenica u tekstovima, na osnovu jasne, precizne i kredibilne metodologije, može se baviti bilo ko ko je spreman tome pristupiti profesionalno i nepristrasno. Pitanje je u kojoj mjeri se tako nešto može očekivati od državnog aparata. Stručnjaci navode kako trenutno ove mjere izgledaju kao da su prikladne situaciji i da mogu imati opravdanje, ali da još uvijek nije jasno kako će se primjenjivati u praksi. Ističu da je potrebno posebnu pažnju posvetiti tome da ne dođe do zloupotrebe tog mehanizma i da na neki način oni koji su neistomišljenici s vlastima, ma gdje god oni bili ili konkretno u Republici Srpskoj, ne dođu na udar, da se svaka vrsta informacije koja u nekom trenutku možda ne odgovara proglaši vrstom informacije koja je lažna, koja širi paniku ili slično, a da se ne dovodi u pitanje njena objektivnost i tačnost. Delegacija Evropske unije u BiH je navela kako treba poštovati bilo kakav pristup borbi protiv pogrešnih informacija ili lažnih vijesti i garantovati opšta temeljna prava poput slobode izražavanja. “Očekujemo od svih nivoa vlasti u BiH da ispune svoje obaveze na stvaranju okruženja koje podstiče slobodu izražavanja. To je od vitalne važnosti za EU put zemlje, kao što je naglašeno i u Mišljenju Evropske komisije o zahtjevu BiH za članstvo u EU”, naveli su iz delegacije EU u BiH. Sporna uredba u Republici Srpskoj, ukinuta je početkom maja 2020.

Period	Broj testiranih	Broj zaraženih	Broj umrlih	Broj oporavljenih
Do 30. aprila	13.026	820	34	381
Maj	14.025	588	76	523
Jun	9.837	864	15	426
Jul	13.473	2.570	44	1.081
Avgust	14.452	2.545	78	1.938
Septembar	14.799	1.938	62	1.946
Ukupno do 30. septembra	205.842	9.325	309	6.295

Tabela broj 1. Virus korona - Epidemiološka situacija u Srpskoj do 31. avgusta 2020.godine²¹

Pandemija se pokazala kompleksnijom nego što se u prvi mah činilo. Umjesto da se povlači, ona doživljava ekspanziju i uzrokuje dodatne angažmane gotovo svih segmenata društva. Učenici su pratili nastavu

²¹ Podaci u tabeli su: <https://www.phi.rs.ba/>

na daljinu, on lajn komunicirali sa predavačima i svi zajedno uspješno završili školsku godinu. Veliki projekat je bio obezbijediti internet svim učenicima, kao i računare. I u novu školsku godinu, 2020/21. ulazi se s neizvjesnošću ali i s nadom da će učenici veći dio nastave provesti u klupama. Napomenimo i da su, po evidenciji Instituta, do druge polovine septembra, jedina mjesta bez do sada zvanično potvrđenih slučajeva zaraze Istočni Mostar, Kupres i Čajniče. Pandemija virusa korona obilježila je, nažalost u negativnom smislu, 2020. godinu, a sve prognoze o daljnjem razvoju događaja i epidemiološkoj situaciji su nezahvalne.

ZAKLJUČAK

Sloboda medija da prema vlastitoj savjesti i nahođenju izvještavaju o kriznom događaju, pri čemu se ponekad krše, kako zakonom, tako i etičkim kodeksima, utvrđeni i opšte prihvaćeni medijski i novinarski standardi. Bezgranična sloboda je samo ideal, jer uvijek postoji granica preko koje se ne može. U krizama to su situacije, kada ugrožavamo pravo pojedinaca i grupe na njihovu privatnost, pravo istražnih organa da odrade svoj posao do kraja bez uplitanja i konstrukcija medija, pravo pravosudnih organa da provedu neometano sudske postupke bez medijskih prejudiciranja koja vrlo često značajno utiču i na javno mnjenje, itd. U trenutku pisanja rada pandemija još traje, vanredne mjere su na snazu i svim država u svijetu. Život kakav smo poznavali do januara 2020. promijenjen je i veliko je pitanje da li ćemo se i kada vratiti u tu normalnost ili je vrijeme da se počnemo navikavati na „novu normalnost“. Vrijeme koje je pred nama daće odgovor na to pitanje, međutim već sada je izvjesno da će pandemija virusa korona značajno promijeniti mnoge stvari, ne samo u odnosima između ljudi, već i u ekonomiji i odnosu između država. Evropska unija, kao nedovršen projekat, pretrpiće značajne izmjene, prije svega u odnosu između država-članica. Mediji, oni koji ekonomski prežive, pandemiju, moraće da prilagode svoj rad za postepidemijsko vrijeme, kada će se mnoge novinarske forme, poput intervju, emisija sa publikom u studiju, dijaloških programa, morati raditi na drugačiji način. Pandemija virusa korona i potreba za fizičkom distancom unijela je niz promjena u naše živote. Mnoge obrasce ponašanja, poput odlaska na posao ili trgovinu na brzinu smo promijenili, a isto se dogodilo i s konzumacijom medijskih sadržaja, posebno načinom na koji tražimo informacije Posljednjih mjeseci ljudi provode znatno više vremena pred ekranima i na internetu. Promjena životnih okolnosti, uticala je i naše navike pristupanja i korištenja interneta i tradicionalnih medija, kao i

povećala našu glad za informacijama. Njujork tajms objavio je podatke analize Similar Web-a i Apptopie, globalnih pružatelja usluga prikupljanja i analize podataka, koji pokazuju da se ponašanje Amerikanaca na internetu značajno promijenilo. Korisnici sve manje različitim servisima pristupaju putem aplikacija na pametnim telefonima, dok raste broj posjeta putem internetskih sajtova. Sasvim očekivano, veliki rast korištenja bilježe video na zahtjev servisi poput Netflix-a, platforme za razmjenu video sadržaja kao što je YouTube, te društvene mreže, a različitim video chat aplikacijama, poput Zooma i Housepartyja, naglo je narasla popularnost. Povećanje prometa bilježe i klasični mediji, kao i lokalni mediji širom SAD-a. Anketa koju je proveo Gallup u saradnji s američkom Knight fondacijom pokazuje znatan porast konzumacije vijesti među građanima SAD-a. Interes za lokalne i međunarodne vijesti tokom marta ove godine se udvostručio u odnosu na decembar 2019., dok je interes za državne vijesti narastao za 13 posto. Povećan interes za informacijama zabilježilo je i istraživanje Rojtersovog instituta koje je imalo za cilj istražiti način pristupa informacijama u vrijeme pandemije, kao i saznati kako korisnici ocjenjuju kvalitet dostupnih informacija o virusu korona. Istraživanje je provedeno krajem marta i početkom aprila u šest zemalja (Velika Britanija, Njemačka, Španija, SAD, Argentina, Južna Koreja) putem online upitnika. „Dobiveni podaci pokazuju da se za pristup informacijama najčešće koriste televizija i internet, dok treće mjesto zauzimaju društvene mreže, koje su popularan izvor informiranja u Španiji (63%) i Argentini (78%). Potraga za informacijama nije usmjerena samo na medije, u svim zemljama značajan je udio onih koji informacije o virusu korona traže na vladinim stranicama ili na stranicama nacionalnih javnozdravstvenih institucija. Nijemci tako, gotovo podjednako, traže informacije u medijima (47%) kao i među naučnicima i zdravstvenim stručnjacima (44%)“²². Ono što bi u ovom trenutku moralo da bude prioritarno jeste ozbiljna, kvalitetna, argumentovana i iznad svega hrabra procjena medija i njihovih uredništava o tome da li se bar nešto može spasti ako se u što skorijem periodu povuče crta u informisanju o koroni. S tim u vezi, prije skoro mjesec dana objavljena je vijest da su Britanci odlučili da privremeno prekinu svakodnevno izveštavanje o broju umrlih, uz obrazloženje da u pouzdanost tih podataka nisu sigurni. Očekivano, za tu vijest se niko nije „zakačio“, a o njenom nastavku da i ne govorimo. A zašto je ta vijest mogla da bude važna? Upravo zbog prethodnog stava da je došao krajnji momenat da neko od medija „prvi baci kamen“ i odluči šta od

22 <https://www.medijiskapismenost.hr/kako-je-korona-promijenila-nas-odnos-prema-medijima/>

informacija, devet mjeseci od pojave virusa, stvarno ima smisla saopštiti javnosti, a šta pod hitno treba „ukinuti“. To bi, naravno, značilo da neki zaista hrabri urednik bilo gdje u svijetu, jednog dana odluči da svojoj publici neće saopštiti koliko je tog dana bilo testiranih, koliko pozitivnih i koliko je umrlih, već će naći neki sasvim drugačiji ugao priče kojom će ih i rastužiti i obradovati i edukovati i informisati i natjerati ih da malo više i dublje razmisle o svemu, a da nakon svega toga ipak budu spokojniji, ili će jednostavno odlučiti da baš tog dana u njegovim vijestima korone uopšte neće biti, jer će je nadjačati neka druga, važna priča. Sve to znači da bi takav urednik i medij u startu rizikovali pad gledanosti/čitivosti, ali neko taj kamen mora prvi baciti. A da bi ga bacio, taj urednik i taj medij moraju biti slobodni barem onoliko koliko se u današnjem svijetu uopšte može biti slobodan. Taj urednik i taj medij moraju misliti svojom glavom i osjećati svojim srcem i poštovati kompletnu javnost u čijem interesu svaki novinar mora da radi. Kad se svako jutro pošteno i profesionalno zapitate da li je i koliko neka informacija ili priča u interesu javnosti i sagledate je iz svih mogućih uglova, teško da možete promašiti.

Svijet će se još dugo oporavljati od pandemije virusa korona, a i novinarstvo zajedno s njim.

EMERGENCY REPORTING ON THE EXAMPLE OF COVID 19 Radmila R. Čokorilo PhD

Abstract: All people experience crisis situations during their lives. Each of us has personal experiences of crisis and they are different, but most of us can be recognized and seen through the word: crisis. It would be difficult not to remember a person who has not suffered a loss of a loved one, a loss of material or emotional values. Just like individuals, organizations can move through a crisis period, too. Fatal injury or death at the workplace, investigation in the company, change of ownership of the company, product or service suspected of adverse may effect customers or the population. There is no part of the business where the crisis cannot occur. How many times have we received a true and clear message about the event, and how often have we based our meaning about the event on information from sources of dubious reliability? Successful crisis resolution requires a pre-designed plan consisting of two equally important elements: a crisis resolution plan and a crisis communication plan. Crisis communication is an interactive process, and can be defined as the exchange of information and opinions before, during, and after the outbreak of a crisis situation. Crisis communication is an interactive process, and can be defined as the exchange of information and opinions before, during, and after the outbreak of a crisis situation. The term “crisis situation” means a specific, unexpected and unusual event that creates a high level of uncertainty and threat or experience of threat to the priorities of an organization. Crisis communication involves individuals, groups and institutions (organizations). The messages in crisis

communication are often multiple, with the main aim of eliminating the impact of the crisis and reducing the impact of the crisis to a minimum.

Key words: reporting, extraordinary situations , COVID-19

LITERATURA

1. Bal, F. (1997). Moć medija. Beograd: CLIO.
2. Bellenger, L. (1992). Umijeće komuniciranja. Sarajevo: Svjetlost.
3. Đorđević, T. (2007). Teorija masovnih komunikacija. Beograd: Institut za političke studije.
4. Kečo – Isaković, E. (2006). Izazovi mas-medija. Sarajevo: TKD Šahinpašić.
5. Knežević, V. (2006). Spin doktori medijski manipulatori. Banjaluka: Littera.
6. Kovač, B. , Rozenstil, T. (2006). Elementi novinarstva. Podgorica: CID. Institut za medije Crne Gore.
7. Lojd, Dž. (2008). Šta mediji rade našoj publici. Beograd: Semizdat B92.
8. Milivojević, S. (2004). „Ideološki rad medija“. Beograd: Srpska politička misao.
9. Spahić, B., Šaćić, N. (2004). Novinarstvo u funkciji ljudskog napretka (radio i tv). Sarajevo: INTERNEWS B&H.
10. <https://globalanalitika.com/>
11. <https://www.mreza-mira.net/>
12. <https://www.dw.com/>
13. <http://balkans.aljazeera.net/>
14. <https://www.medijiskapismenost.hr/>
15. <https://www.netokracija.rs/>
16. <https://firstdraftnews.org/latest/tips-for-reporting-on-covid-19-coronavirus-and-slowing-the-8.spread-of-misinformation/>
17. <https://www.rak.ba/bs-Latn-BA/>
18. <https://www.who.int/>
19. <https://www.vladars.net/sr-sp-cyrl/Pages/default.aspx>
20. <http://www.fbihvlada.gov.ba/english/>
21. <http://www.vijeceministara.gov.ba/Language.aspx?langTag=hr-HR>
22. <https://www.rtrs.tv/>
23. <https://bhrt.ba/>
24. <http://www.federalna.ba/>
25. <https://www.spiegel.de/>