

# Specifičnosti izvještavanja o kriznim događajima - stavovi i iskustva hrvatskih novinara

---

Ivković Šimičić, Hana

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, The Faculty of Political Science / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:114:800834>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2022-11-28**



Repository / Repozitorij:

[FPSZG repository - master's thesis of students of political science and journalism / postgraduate specialist studies / dissertations](#)



Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet političkih znanosti  
Diplomski studij novinarstva

**Hana Ivković Šimičić**

**SPECIFIČNOSTI IZVJEŠTAVANJA O KRIZNIM  
DOGAĐAJIMA – STAVOVI I ISKUSTVA HRVATSKIH  
NOVINARA**

**Diplomski rad**

Zagreb, 2021.

Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet političkih znanosti  
Diplomski studij novinarstva

**SPECIFIČNOSTI IZVJEŠTAVANJA O KRIZNIM  
DOGAĐAJIMA – STAVOVI I ISKUSTVA HRVATSKIH  
NOVINARA**

**Diplomski rad**

Mentor: izv. prof. dr. sc. Igor Kanižaj

Studentica: Hana Ivković Šimičić

Zagreb, kolovoz 2021.

## **IZJAVA O AUTORSTVU:**

Izjavljujem da sam diplomski rad *Specifičnosti izvještavanja o kriznim događajima – stavovi i iskustva hrvatskih novinara*, koji sam predala na ocjenu izv. prof. dr. sc. Igoru Kanižaju, napisala samostalno i da je u potpunosti riječ o mojem autorskom radu. Također, izjavljujem da rad nije objavljen ni korišten u svrhe ispunjenja nastavnih obaveza na ovom ili nekom drugom učilištu te da na temelju njega nisam stekla ECTS bodove.

Nadalje, izjavljujem da sam u radu poštivala etička pravila znanstvenog i akademskog rada, a posebno članke 16-19. Etičkoga kodeksa Sveučilišta u Zagrebu.

*Hana Ivković Šimičić*

Zagreb, kolovoz 2021.

## ZAHVALA

Ovog diplomskog rada ne bi bilo bez deset izvrsnih novinarki i novinara koji su za potrebe ovog rada odlučili, iskreno i bez ustručavanja, podijeliti svoje iskustvo rada tijekom jednog od najstresnijih i najtežih razdoblja u njihovoj karijeri. Njihova spremnost na suradnju bez odlaganja te podrška koju su iskazali nakon našeg razgovora dokaz je razine kolegijalnosti u novinarskoj struci i zato im svima od srca zahvaljujem na nesebičnom doprinosu.

Zahvaljujem i mentoru, izv. prof. dr. sc. Igoru Kanižaju, na velikodušnoj pomoći, savjetima, komentarima i sugestijama prilikom izrade ovog diplomskog rada, ali i tijekom cijelog mog studija na ovom fakultetu. Veselim se što će generacije novinara koje dolaze imati priliku od njega slušati o nedaćama, ali i blagodatima novinarstva, kao i kako svoj posao obavljati pošteno i dostojanstveno. Od srca hvala.

Hana Ivković Šimičić

## SADRŽAJ:

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD.....   | 1  |
| 2. DEFINIRANJE KRIZE, KRIZNIH DOGAĐAJA I KATASTROFA .....  | 3  |
| 2.1. Definicija krize.....   | 3  |
| 2.2. Uzroci i vrste kriza .....  | 4  |
| 2.3. Katastrofa kao kriza .....  | 5  |
| 3. KRIZNO KOMUNICIRANJE I KRIZNI PLAN .....  | 7  |
| 4. KRIZNO KOMUNICIRANJE NOVINARA .....   | 9  |
| 4.1. Preporuke Asia-Europe Foundationa (ASEF).....   | 9  |
| 4.2. Preporuke Dart centra za novinarstvo i traumu.....  | 10 |
| 5. ISKUSTVA NOVINARA U KRIZNIM DOGAĐAJIMA.....   | 12 |
| 6. HRVATSKI NOVINARI U KRIZNIM DOGAĐAJIMA – O ISTRAŽIVANJU.....  | 15 |
| 6.1. Cilj istraživanja .....   | 15 |
| 6.2. Istraživačka pitanja.....   | 15 |
| 6.3. Metodologija istraživanja.....  | 16 |
| 6.4. Provođenje istraživanja .....   | 16 |
| 7. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA.....   | 18 |
| 7.1. Prethodno iskustvo novinara kao priprema za izvještavanje o potresima u Zagrebu i na Banovini ..... | 18 |
| 7.2. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – emocionalna kategorija.....                  | 19 |
| 7.3. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – logistički izazovi.....                      | 22 |
| 7.4. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – pristup i objava informacija..               | 23 |
| 7.5. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – moralne poteškoće i dileme ..                | 24 |
| 7.6. Usporedba u izvještavanju o potresu u Zagrebu i na području Banovine.....                           | 25 |
| 7.7. Psihološka pomoć i samopomoć nakon izvještavanja o potresu.....                                     | 27 |
| 8. ANALIZA REZULTATA .....   | 28 |
| 8.1. Odgovori na glavno istraživačko pitanje – stavovi i iskustva hrvatskih novinara .....               | 28 |
| 8.2. Odgovori na sekundarna istraživačka pitanja.....  | 30 |
| 9. ZAKLJUČAK.....  | 32 |
| LITERATURA .....   | 35 |
| PRILOZI .....  | 38 |
| VODIČ ZA PROVOĐENJE INTERVJUA .....  | 38 |
| SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI .....   | 41 |

## 1. UVOD

Svoj posao novinari u svakom slučaju jednostavno moraju obaviti i svakoj temi moraju pristupiti s istom dozom predanosti i profesionalizma. Bilo da se radi o izvještaju s tiskovne konferencije, s prve crte bojišnice ili poprišta razornog potresa, novinarski zadatak novinaru na terenu uvijek nalaže da točno i istinito prenese sve one informacije koje su mu na raspolaganju. Što se dogodilo? Zašto? Kakvo je trenutačno stanje? Ima li mrtvih ili ozlijeđenih? Pitanja su to na koja on ili ona mora imati spreman odgovor i njegov, odnosno njezin posao nije uvijek lagan jer su nerijetko primorani izvještavati s izuzetno stresnih, tragičnih i traumatičnih zbivanja, od kojih su posljednji primjer potresi koji su u ožujku i prosincu prošle godine pogodili kontinentalnu Hrvatsku.

Prizorima mrtvih i ozlijeđenih osoba, zgrada u ruševinama, uplakanih obitelji i sveopćeg kaosa neki su novinari tada morali svjedočiti iz prve ruke, a kako se radi o okolnostima koje su posve neuobičajene za normalno obavljanje poslova, takvim zadacima bili su primorani pristupiti posve drukčije nego što bi to učinili, primjerice, prilikom izvještavanja o nekakvom veselom događaju ili o izgradnji nove zgrade. A prilikom obavljanja tog posla, unatoč svemu što proživljavaju na osobnoj razini, svatko od njih mora ostati pribran, koliko je god to moguće objektivn i posvetiti se točnom i pouzdanom izvještavanju.

No pita li tko novinare o njihovu emocionalnom i mentalnom stanju, mogu li normalno zaspati nakon cijelog dana provedenog na ratištu ili u poplavljenom selu te hoće li sanjati krvava lica, razorene domove i ljudske krikove? Emocionalna trauma prema nama dostupnim znanjima u potpunosti je zanemareno područje istraživanja u Hrvatskoj. Mogu li novinari nakon takvog radnog dana normalno nastaviti sa svojim privatnim životom? Istraživanja o tome kroz što prolaze prilikom izvještavanja o tragedijama i katastrofama nisu provedena u Hrvatskoj, što je bio izravni povod za izradu ovog rada. Kroz kakve poteškoće su, kad se uspoređi s primjerima iz inozemstva, morali prolaziti hrvatski novinari i novinarke prilikom rada u kriznim događajima? Je li izloženost teškim i traumatskim događajima imala negativne posljedice na njihovo psihičko stanje te na njihovu mogućnost obavljanja svog posla? Osnovno je to, ali ne i jedino pitanje na koje se pokušava odgovoriti ovim radom. Odgovori su bitni kako bi se bolje razumjele poteškoće u radu na ovako izazovnim terenima, a kako bi oni bili što detaljniji,

obavljeno je istraživanje u obliku polustrukturiranih intervju s deset novinarki i novinara koji su se posebno istaknuli u svom radu u kriznim događajima, specifično potresima u Zagrebu i Petrinji koji su uzeti kao jedan svjež i konkretan primjer iz prakse. Upitani o detaljima rada u tzv. zagrebačkom i petrinjskom potresu, sudionici istraživanja otkrili su zaista potresne detalje o kratkoročnim i dugoročnim posljedicama koje je izvještavanje u takvim okolnostima ostavilo na njihovo emocionalno stanje, a nisu propustili spomenuti ni niz logističkih i drugih prepreka koje su imali u radu. Ono što je istraživanje otkrilo nije posve neočekivano, no ipak bi se moglo tumačiti kao nezadovoljavajuće stanje, a to je da su na teren odlazili uglavnom posve nepripremljeni, mnogi od njih samo sa svojim dotadašnjim iskustvom u sličnim situacijama, a neki od njih čak ni to nisu imali na raspolaganju. No ovo istraživanje je istovremeno otkrilo i detalje kojima bi se trebala ponositi cijela novinarska struka, a to je da su hrvatski novinari u svom kriznom izvještavanju o potresu pokazali izuzetnu predanost poslu i ulozi “first respondera” javnosti, kao i mogućnost izvrsnog rada pod nemjerljivim pritiskom.

Istraživanje i njegovi rezultati prikazani su u drugoj polovici ovog rada, a prva je posvećena teorijskom konceptu uokvirivanja (eng. framing). Kako je tema izvještavanje u kriznim događajima, bitno je na početku prikazati što su to krize, kako se dijele i općenita pravila kriznog upravljanja, a važno je napraviti i distinkciju između krize, kriznih događaja, katastrofa te izvanredne situacije, jer su to pojmovi koji zvuče kao istoznačnice, ali to u stvari nisu. Rad također navodi neke primjere iz prakse kao i upute koje novinarima pružaju Dart Center for Journalism & Trauma te ASEF. To su prva četiri poglavlja rada, a peto sadrži prikaz postojećih istraživanja na temu kriznog izvještavanja, dok će se šesto, sedmo i osmo baviti samim istraživanjem, njegovom metodologijom te rezultatima. Posljednje poglavlje je, naravno, ono zaključno, u kojem će se sumirati sve rečeno i ostaviti dovoljno mjesta za neku buduću analizu.



## 2. DEFINIRANJE KRIZE, KRIZNIH DOGAĐAJA I KATASTROFA

### 2.1. Definicija krize

Kriza nije pojam koji se u literaturi primarno veže uz novinarstvo. Već i prema literaturi, koja će se u nastavku navesti, vidjet će se kako je ovaj pojam snažno prigrlilo strateško komuniciranje i odnosi s javnošću. Kada je riječ o hrvatskom jeziku, iznenađujuće je malo radova koji polaze iz komunikacijsko-novinarske perspektive. Božidar Novak se, u knjizi “Krizno komuniciranje“, oslanja na definiciju Londonske škole za odnose s javnošću i navodi da je kriza “ozbiljan incident koji utječe na čovjekovu sigurnost, okolinu, proizvode ili ugled organizacije” (Novak, 2001: 28) te dodaje da je za „takav incident svojstven neprijateljski stav medija prema njemu“. Novak koristi i definiciju Pedje Ašanina Gole prema kojoj je kriza “neplanirani i neželjeni proces koji traje određeno vrijeme, a na koji je moguće samo djelomično utjecati te se može završiti na razne načine” (ibid). Zoran Tomić je pak u knjizi „Odnosi s javnošću – teorija i praksa“ objasnio da krize najčešće pogađaju korporacije, no da one, međutim, mogu nastati i u tvrtkama, društvima, odnosno svim poljima komunikacije te da postoji i osobna (personalna) kriza (Tomić, 2008: 362).

Kešetović i Toth (2012: 40) navode suvremenu definiciju koju daje Paul t’Hart, prema kojoj je kriza “neugodan događaj koji predstavlja izazov za donositelje odluka, iskušava ih da postupaju u uvjetima ugroze, vremenskog pritiska i nespremnosti”, te naglašavaju pritom da je prednost te definicije ta što se može primijeniti na sve vrste događaja, poput ekoloških prijetnji, slomova informacijsko-komunikacijskih sustava, pa i na konflikte unutar država, regionalne ratove i prirodne katastrofe.

“Kriza se uvijek smatra negativnim događajem“, kaže Kedžo (2015: 104), no kako nisu svi negativni događaji ujedno i krize, da bi ih se tako definiralo, potrebno je da imaju tri zajednička svojstva, a to su prijetnja, neizvjesnost i neodložnost . Osobe koje proživljavaju krizu osjećaju *prijetnju* od posljedica koje mogu doći zbog nje (politički krah, propast tvrtke, smrt ili teška ozljeda), a u isto vrijeme događaj mora izazvati osjećaj *neodložnosti* rješavanja. Kriza je popraćena visokim stupnjem *neizvjesnosti*, pogotovo u slučajevima prirodnih katastrofa, jer je tijekom nje teško prosuditi što se točno događa, zašto i koliko će se dugo nastaviti (Ivanović, 2014: 14).

Pojam “krizni događaj” obično se tumači kao istoznačnica s pojmom krize, no oni to nisu. Jer, dok je kriza incident koje definiraju prijetnja, neizvjesnost i neodložnost, krizni je događaj sam događaj u kojem se odvija kriza. Primjerice, prema “Protokolu o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja“ koji je donijelo Ministarstvo znanosti i obrazovanja, krizni se događaj definira kao “iznenadan i/ili rijedak događaj koji djeluje izrazito uznemirujuće ili stresno na većinu ljudi. Uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, stvari ili vrijednosti važnih za pojedinca, odnosno skupinu” (MZO, datum nepoznat). Krizni događaj, dakle, uzrokuje krizu koja je njegova posljedica.

## 2.2. Uzroci i vrste kriza

Uzroci krize mogu različiti: velika poplava, krah burze, “neugodne” informacije koje su izašle na vidjelo. B. Novak zato uzroke krize sumira na dvije vrste: unutarnje i vanjske (Novak, 2001: 37). On se pritom uglavnom fokusira na uzroke kriza u organizacijama, no Tomić ih “postavlja” malo šire pa kao uzroke kriza nabraja *nesreće i prirodne događaje*, poput pada aviona, brodoloma i teškog sudara dvaju putničkih vlakova, ali i potresa, poplava, tsunamija i erupcija vulkana. Zatim su tu *krize povezane sa zdravljem i okolišem*, poput ekoloških kriza koje nastaju zbog izlivanja nafte u oceane ili kroničnog zagađenja lokalne rijeke. I pandemija koronavirusa mogla bi se svrstati u takav oblik krize. Tu su zatim *tehnološki incidenti* poput hakerskih napada i pada interneta na razini cijele jedne zemlje zbog kvara na centrali te *ekonomske i tržišne sile* koje stvaraju krize poput pada dionica i povećanje cijena nafte. Peti uzrok, u poslovnom svijetu, mogu činiti *djelatnici izvan kontrole* koji mogu otići u štrajk ili stvoriti probleme na neke druge načine (Tomić, 2008: 363-365).

Vrste kriza je također vrlo teško nabrojiti jer je vrsta kriza praktički onoliko koliko je stvari koje ih mogu uzrokovati. Novak (2001: 43), koji je stručnjak za krizno komuniciranje, razlikuje tri podjele kriza:

1. Vrste kriza s obzirom na okolinu iz koje potječu (krize fizičke naravi, krize javnog mišljenja, krize zbog pogrešaka uprave, krize gospodarsko-političke okoline)
2. Vrste kriza s obzirom na vrijeme upozoravanja (iznenadne krize/nesreće i smrtni slučaj te prikrivene krize/revizije, unutarnji činitelji)
3. Vrste kriza s obzirom na njihovo doživljavanje (neobične krize i percepcijske krize)

Američki institut za krizni menadžment iz Louisvilllea, navodi pak Tomić (2008: 365), nabraja četiri vrste kriza s kojima se može suočiti svaka organizacija: Perceptualne krize (u kojima javnost uočava pogrešne radnje iako ništa nije učinjeno pogrešno), bizarne krize (neočekivane situacije poput naglih otpuštanja zbog seksualnog napada), iznenadne krize (požari, eksplozije na radnom mjestu) te prikrivene krize (ozbiljni poslovni problem koji može stvoriti negativan publicitet ako se pojavi u medijima). Otto Lerbinger (1997), kako navodi Elena Pilgun (2017: 135) nabraja osam vrsta kriza, a to su: prirodne krize, tehnološke krize, one uzrokovane sukobom, uzrokovane zlonamjernošću, uzrokovane vrijednostima upravljanja, uzrokovane obmanom, uzrokovane lošim poslovanjem uprave te poslovne i ekonomske krize.

### **2.3. Katastrofa kao kriza**

Kriza, odnosno krizni događaji često se miješaju s pojmom katastrofa; međutim ti su pojmovi ipak različiti pa tu distinkciju treba pojasniti. Prema Struni, terminološkoj bazi hrvatskoga strukovnog nazivlja, katastrofa se može definirati kao “svaki prirodni ili tehničko-tehnološki događaj koji opsegom, intenzitetom ili neočekivanošću ugrozi zdravlje ili ljudske živote, imovinu veće vrijednosti ili okoliš, a čiji nastanak nije moguće spriječiti ili posljedice kojega nije moguće otkloniti redovitim djelovanjem nadležnih tijela državne uprave i postojećih operativnih snaga zaštite i spašavanja s područja jedinice lokalne i područne samouprave na kojem je događaj nastao, neovisno o tome je li proglašena elementarna nepogoda” (Struna.ihjj.hr).

Veliku pažnju razjedinjenju tih pojmova dali su i Kešetović i Toth (2012: 49) koji naglašavaju da je katastrofa u stvari najgori mogući ishod jedne krize. To su nerazdvojno povezani pojmovi, tvrde, a s obzirom na to da jedno bez drugoga teško mogu postojati, kao jedino rješenje navodi se povezivanje koncepta katastrofe s konceptom krize. “Može se reći da katastrofa predstavlja potkategoriju generičkog koncepta krize”, pišu autori u svojoj knjizi “Problemi kriznog menadžmenta“ te dodaju da ova nova perspektiva zahtjeva multidisciplinarni pristup te da katastrofa nije “kriza u tradicionalnom značenju te riječi, već uključuje menadžerske procedure i probleme u uvjetima većih izvanrednih događaja koji uključuju prijetnje, povrede i gubitak života” (ibid, 48-49). U kontekstu ovog istraživanja, koje se temelji na izvještavanju u dva velika potresa, i koristeći argumente Kešetovića i Totha, ti će se događaji u ovom radu tumačiti kao katastrofe te, shodno tome, i kao krizni događaji. Argument dodatno pojačava i činjenica

da je Vlada Republike Hrvatske nakon potresa u Petrinji 4. siječnja 2021. godine proglasila katastrofu sa svim pravno obvezujućim posljedicama koje iz toga proizlaze. (Vlada RH, 2021.).

### 3. KRIZNO KOMUNICIRANJE I KRIZNI PLAN

Kako bi se krizne situacije uspješno prevladale, izuzetno je bitno područje kriznog komuniciranja. Kako je već ranije navedeno, krize i krizno komuniciranje ne vežu se primarno uz novinarstvo, već odnose s javnošću, zbog čega je i gotovo sva relevantna literatura iz tog znanstvenog polja. „Krizno komuniciranje može se opisati i kao dijalog između organizacije i njezinih javnosti prije krizne situacije, tijekom krizne situacije ili nakon krizne situacije“, definira ga Damir Jugo (2017: 14) te dodaje da se krizno komuniciranje može promatrati „kao jedna od vrsta odnosa s javnošću“ (ibid, 29). Kako komunicirati kako bi se kriza uspješno riješila, u svojim knjigama opisuju Novak, Tomić i Jugo, kao i brojni drugi autori, no na ova tri ćemo se najviše osloniti. Božidar Novak (2001.), koji se uglavnom oslanja na krize u poduzećima, objašnjava kako krizni plan mora biti „kratak, jezgrovit i prilagodljiv kako bi se mogao uspješno upotrebljavati u nepredviđenim okolnostima, odnosno bilo kakvoj krizi“ (ibid, 156), a poduzeća bi ga prije provođenja trebala testirati kako bi se dokazao kao upotrebljiv. Ključan je krizni komunikacijski tim koji se mora usmjeriti na odnose s medijima i drugim javnim poduzećima, a ovo su neke od uputa:

- Priznajmo postojanje krize i suočavamo se s njezinom stvarnošću
- Aktiviramo krizni komunikacijski tim
- Pripremamo krizni komunikacijski centar
- Definirajmo činjenice
- Govorimo jednako
- Konferenciju za novinare sazivamo čim nam to okolnosti puste
- Postupcima nastojimo otkloniti nastalu štetu
- Zapisujemo sve što se događa (Novak, 2001: 156)

Autor usto također naglašava i važnost prva 24 sata nakon krize, kao i da informacijsku prazninu valja odmah popuniti, a izuzetno je važna i uloga glasnogovornika i kriznog komunikacijskog tima koji trebaju davati točne i najnovije informacije (Novak, 2001: 159-163). „Definiranje javnosti u mogućoj krizi još je jedna zadaća vodstva“, naglašava pak Tomić, te upozorava na važnost uspješno komunikacije prije, tijekom i poslije krize (Tomić, 2008: 367). On ističe važnost i kriznog plana i pritom nabroja pet pretpostavki koje valja imati na umu u trenutku krize, prema Jacku Welchu, koji je bio izuzetno uspješan menadžer u SAD-u:

1. Uvijek pretpostavite da je problem teži nego što se čini na prvi pogled
2. Pretpostavite da u stvarnom svijetu ne postoje tajne i da će na kraju svi sve doznati
3. Pretpostavite da će vas osobno, kao i način na koji će vaša organizacija rješavati krizu mediji prikazivati u najgorem mogućem svjetlu
4. pretpostavite da će poslije krize uslijediti promjene, kako u procesima tako i u ljudstvu
5. pretpostavite da će vaša organizacije ne samo prebroditi krizu nego iz nje izaći još jača (ibid, 368-369).

Strategijama kriznog komuniciranja Damir Jugo posvetio je cijelu drugu polovicu svoje knjige, odnosno udžbenika, i to u svakoj od svojih više faza, međutim i on naglašava važnost kriznog komunikacijskog tima koji će biti spreman na sve situacije, prethodnu pripremu bilo kakvog plana, a navodi i “step-by-step“ postupke koje taj tim mora provoditi kako bi uspješno prebrodio krizu (Jugo, 2017: 104-239).

## **4. KRIZNO KOMUNICIRANJE NOVINARA**

Sve dosad napisano odnosi se uglavnom na krizno komuniciranje iz perspektive područja odnosa s javnošću, s kriznim planom i uputama za postupanje, odnosno komuniciranje sa širom javnosti te s novinarima čija je uloga tu informaciju prenijeti dalje. No potrebno je postaviti pitanje i kako sami novinari obavljaju svoj posao za vrijeme kriznog događaja i koja je njihova uloga u svemu tome. Neke novinarske, ali i organizacije civilnog društva tako su sastavile svoje priručnike koji su na engleskom jeziku dostupni online.

### **4.1. Preporuke Asia-Europe Foundationa (ASEF)**

Ova nevladina udruga na svojim je stranicama objavila medijski priručnik o kriznom izvještavanju "Media Handbook on Crisis Reporting", koji služi medijskim djelatnicima i organizacijama te pojedincima i drugim NGO-ima kako bi prebrodili izazove u izvještavanju o krizama. Priručnik je uredio profesor Robert G. Picard, član Reutersova instituta i doktor znanosti iz područja medija, a sadrži praktične prijedloge za novinare koji pokrivaju bilo kakvu vrstu krize. Već u uvodu u priručniku se navodi kako je izvještavanje u krizi potpuno drugačije od regularnog izvještavanja, da novinari moraju raditi u otežanim uvjetima, a naglašava i da ne postoji posebna priprema za pokrivanje kriznih događaja. (ASEF, 2016: 11-12).

Premda u ovom priručniku od 50 stranica stoji da se može primijeniti na sve vrste kriza, primarno je fokusiran na izvještavanje o tragičnim događajima s ljudskim žrtvama poput velikih potresa, poplava, uragana te nasilnih događaja poput ratova. U njemu su detaljno opisane sve okolnosti i poteškoće u kojima se novinari na terenu mogu naći te se upozorava da vrlo lako mogu završiti u području bez vode, struje, hrane, telekomunikacija i interneta. Zato se preporučuje da, osim mobitela, laptopa i kamere, izvjestitelji sa sobom uvijek imaju i osnovne alate za preživljavanje poput šatora i vreća za spavanje, hrane, dodatnih baterija i zaštitne odjeće (ibid, 27). Priručnik objašnjava o kojim je informacijama najbitnije izvijestiti u svakoj od nekoliko fazi krize pa tako, primjerice, naglašava da je u trenutku samog kriznog događaja najvažnije odgovoriti na novinarskih 5W+H te da su primarne informacije koje treba prenijeti težina krize, područje koje obuhvaća i kako bi stanovništvo trebalo postupiti u sljedećim koracima. U sljedećim satima važno je spomenuti dolazi li pomoć i u kakvom obliku, a treća faza fokusira se na dublju kontekstualizaciju i analizu ovog događaja. Zatim slijedi

razdoblje u danima nakon kriznog događaja, kada se izvještava o njegovim posljedicama i utjecajima na stanovništvo (ibid, 30-32).

Posebno je poglavlje posvećeno sigurnosti novinara na terenu naglašavajući kako “ne mogu izvještavati ako umru ili se ozlijede”. (ibid, 34). Priručnik se također dotiče i tanke crte između novinara kao izvjestitelja i kao ljudskog bića pa tako naglašava da je, u slučaju kad nema nikog drugog, osnovna dužnost svakog čovjeka pomoći ozlijeđenima i ljudima u šoku, pri tom ipak pazeći da ostanu objektivni i ne postanu objekt novinarske priče (ibid, 36).

#### **4.2. Preporuke Dart centra za novinarstvo i traum**

Krizni događaji poput velikih požara, potresa, tsunamija i ratnih sukoba gotovo uvijek su izuzetno traumatični. Tragedija, smrt, nasilje i ljudska nesreća osjetljive su i potresne teme za čitatelje i gledatelje, ali i za same novinare koji o njima izvještavaju i zato predstavljaju poseban izazov u radu. Kako bi novinarima pomogli da taj posao obavljaju savjesno, etično, s punim poštovanjem i suosjećanjem prema žrtvama traume, u SAD-u je 1991. godine ustanovljen Dart centar za novinarstvo i traum (Dart Center for Journalism and Trauma, u nastavku: Dart Center). Projekt je to Sveučilišta Columbia u New Yorku, a njegova je misija “obrazovati novinare i studente novinarstva o znanostima i psihologiji traume i njihovim implikacijama u novinarskom izvještavanju” (Dart Center, bez datuma).<sup>1</sup> Nakon terorističkog napada na njujorške “Blizance” u rujnu 2001. godine, Dart Center organizirao je šestomjesečni program edukacije i podrške za novinare s područja New Yorka, a utjecajan je bio i nakon uragana Katrina, masovnih pucnjava u Virginia Techu i niza školskih pucnjava u Americi te potresa u Indoneziji 2004. (ibid).

Na svojoj web-stranici Dart Center tako ima niz članaka koji problematiziraju izvještavanje o djeci i mladima, migrantima, seksualnom nasilju, katastrofama, samoubojstvima, terorizmu i ratovima, a posebnu pažnju posvećuju i posttraumatskom stresnom poremećaju, anksioznosti i depresiji do kojih može doći kako kod žrtava tako i kod samih novinara-izvjestitelja s terena (Matloff, 2021 i Kaplan, 2020). Dart Center je objavio i vlastiti vodič za novinare, urednike i menadžere – “Trauma & Journalism: A Guide For Journalists, Editors & Managers“, koji je 2007. godine kompilirao i uredio Mark Brayne, britanski psihoterapeut i bivši dopisnik BBC-

---

<sup>1</sup> <https://dartcenter.org/about/mission-history>



ja i Reutersa. Dokument, koji broji 31 stranicu, obiluje praktičnim i korisnim savjetima svim medijskim djelatnicima o tome što očekivati prilikom rada u traumatičnom događaju, kako treba razgovarati sa žrtvama te kako bi one mogle reagirati i ponašati se prema novinarima te kako to sve može djelovati na emocionalno stanje reportera na terenu.

“Budite spremni na širok spektar odgovora. Žrtve i preživjeli, ljudi koji su doživjeli nasilje, svjedoci koji su ‘samo’ suočeni s posljedicama – svi oni mogu reagirati na načine koji mogu iznenaditi ili čak šokirati”, piše u vodiču (Brayne, 2007: 3), koji naglašava da novinari uvijek sa svojim sugovornicima moraju razgovarati s poštovanjem, empatijom te da nikad ne smiju u svom poslu traumatičnu situaciju učiniti još goru nego što jest. (ibid, 4). Priče koje novinari stvaraju ne bi trebale biti senzacionalizirane ni napuhavane, a krucijalno je da informacije budu točne i provjerene, i to više puta (ibid, 8). Posebna je stranica posvećena novinarskim klišejima koje bi se trebali izbjeći, a velik dio vodiča posvećen je tzv. self-care uputama novinarima i urednicima, sa savjetima kako se kvalitetno brinuti o svom mentalnom zdravlju nakon izvještavanja o nasilju i traumi, naglašavajući kako lako može doći do razvijanja simptoma PTSP-a te napominjući kako su si neki kolege i kolegice zbog prevelikog emocionalnog opterećenja oduzeli život (ibid, 11).

## 5. ISKUSTVA NOVINARA U KRIZNIM DOGAĐAJIMA

Izvještavanje u kriznim situacijama poseban je izazov za novinare jer se moraju pripremiti na okolnosti koje su posve različite od onih s kojima se suočavaju u uobičajenim situacijama. Često bivaju izloženi neprovjerenim informacijama, a tu je, osim toga, i visok pritisak urednika da pronađu što više detalja i “kadrova” u stanju koje na terenu može biti izuzetno kaotično i neorganizirano. I novinari su ljudska bića, naravno, što znači da ne mogu izvještavati o preminulima i ranjenima ili gledati lokve krvi bez da i sami dožive traumu, a novinari koji izvještavaju o velikim tragedijama često opisuju osjećaj adrenalina koji ih ne pušta danima, pa ni tjednima nakon toga događaja.

O tome kroz što novinari i fotoreporteri prolaze u svom radu te kakve to posljedice na njih ostavlja obavljena su istraživanja diljem svijeta, a s obzirom da se u određenim aspektima radi o interdisciplinarnoj temi – izvještavanje o traumi često izaziva teške psihološke posljedice – ovo su područje istraživali i akademici iz komunikacijskih znanosti, ali iz polja psihologije, psihijatrije te sociologije, pa čak i filozofije. Klas Backholm i Kai Björkqvist iz Finske (2012: 175-190), prvi član Dart Centera, istraživali su emocionalne reakcije novinara tijekom izvještavanja o pucnjavi u jednoj školi, gdje je osmero učenika poginulo, a počinitelj se ubio. Kombinacijom kvalitativne i kvantitativne metode na uzorku od 196 novinara koji su direktno ili indirektno radili na ovom slučaju, tražili su simptome PTSP-a, “burnouta” kao i moguće poveznice emocionalne reakcije i već prethodno proživljene osobne traume, a rezultati su pokazali da je otprilike 12 posto ispitanika pokazalo dovoljno posljedica da ih se smatra rizičnima za oboljenje od PTSP-a. (ibid 170, 179). Rezultati upućuju i na to da se posljedice najviše osjećaju ne za vrijeme posla, već nakon što je zadatak obavljen (ibid, 186).

Roger A. Simpson i James G. Boggs (1999: 1-20) također su ispitali utjecaj traumatskog stresa na novinare u tisku. Autore je zanimalo što točno utječe na stvaranje simptoma traumatskog stresa kod novinara, a u upitniku koji je ispunio 131 novinar iz šest tiskovnih redakcija ispitali su koliko se u njihovu ponašanju pojavljuju obilježja koja upućuju na traumatski stres. Rezultati ukazuju na povezanost izloženosti traumi tijekom rada i simptoma traumatskog stresa poput izbjegavanja razmišljanja o temi ili bilo čemu povezanoj s njom, s čime se suočilo 63 posto ispitanih, a 90 posto njih imalo je intruzivne misli, što znači da razmišljaju o temi čak i kad ne žele (ibid, 11). Sudionici istraživanja ispitani su i kako se nose sa stresom nakon takvog događaja, a većina ih je kazala da to “rješavaju” tako da razgovaraju s bližnjima, obitelji, bave

se hobijima, dok neki idu i u autodestruktivno ponašanje (brza vožnja, alkohol), a tek dvoje ljudi priznalo je da je zatražilo stručnu pomoć. Znakovito je to da je tek 30 posto ljudi reklo da im je u nošenju s poslom pomogla redakcija (ibid, 16-17).

S obzirom na sličnost teme, za ovaj je rad možda najzanimljivije istraživanje koje su provele Soledad Puente i kolegice s čileanskog Katoličkog sveučilišta u gradu Santiago de Chileu. Dio države 2010. godine pogodio je razoran potres magnitude 8,8 po Richteru, a one su istražile kakve su poteškoće i okolnosti u radu tada proživljavali lokalni televizijski novinari. Obavile su 20 dubinskih intervjua s novinarima, urednicima i medijskim urednicima iz nekoliko vodećih čileanskih TV kuća, a svoje rezultate podijelile su u četiri kategorije izazova: emocionalne, logističke, čisto informativne i etičke (Puente i sur., 2013: 107-108). Izvještavanje o ovom potresu na novinare je djelovalo jako emotivno, zbog čega su se mnogi morali emocionalno dislocirati od događaja na kojem rade, a posebno je teško palo onima čiji su radni gradovi pogođeni. Izvjestitelji javljaju i da su imali problem s odvajanjem osobno proživljene traume od informacija koje su objavljivali (ibid, 110-112). Novinari su svjedočili i o logističkim problemima poput nedostatka opreme, kao i poteškoćama kako uopće doći na mjesto događaja, a kako telekomunikacijske mreže nisu radile, umjesto računala i mobitela, najkorisniji alati bili su im olovka i papir (ibid, 112-113). Velik problem na terenu, nadalje, bilo je kako pronaći točne i provjerene informacije u moru glasina i tračeva s obzirom na to da čak ni nadležne institucije nisu imale potpune informacije o okolnosti ovog tragičnog događaja. Novinari su se stoga više oslonili na izvještavanje o osobnim iskustvima žrtava potresa (ibid, 114-116). Konačno, mnogi su ispitanici imali velike etičke dvojbe, posebice oko toga trebaju li pomoći unesrećenima ili izvještavati, a konstantna je dilema bila i kako odabrati koje kadrove snimiti i objaviti, a koje ne (ibid, 117-119).

Svi uključeni u postupak priopćavanja o nekom kriznom događaju, bilo da se radi o novinarima ili stručnjacima za odnose s javnošću, informacije moraju dovesti u određeni medijski okvir (frame). Teorijskim konceptom framinga, odnosno uokvirivanja, bave se Michael Kunczik i Astrid Zipfel (2006: 147) te objašnjavaju da “frame možemo tumačiti kao interpretacijski okvir, kao kognitivne strukture u svijesti novinara koje olakšavaju selekciju i obradu informacija. Prijašnja iskustva se memoriraju i koriste kao okvir unutar kojeg se interpretiraju kasnija iskustva.” Svaka osoba, od pošiljatelja do primatelja, određenu informaciju svrstava u vlastiti interpretacijski okvir pa će tako, primjerice u slučaju potresa, taj okvir za Vladina glasnogovornika biti “prepreka koju treba riješiti”, a za novinare će to biti “važan događaj o

kojem treba izvijestiti”. Koncept uokvirivanja, nadalje, novinaru pomaže da odluči o kojim će informacijama izvještavati, ali i kako će ih vrednovati te prikazati – hoće li potres biti uokviren kao borba za preživljavanje, ljudska tragedija, prirodna nepogoda ili možda katastrofa s teškim ekonomskim posljedicama.

Autori također naglašavaju da se framing koristi prilikom izvanrednih događaja. “U uobičajenim slučajevima framing stabilizira ponudu vijesti jer se primjenjuju konstantni kriteriji odabira. Za izvanredna zbivanja i novu temu koriste se novi interpretacijski okviri (frames) ili mijenjaju stari”, kažu Kunczik i Zipfel (2006: 149) pa kao primjer navode da se nakon teških nesreća fokus novih vijesti stavlja na prošle slične nesreće ili se tragični događaj problematizira u okviru većeg, sustavnijeg i kroničnog problema.

## **6. HRVATSKI NOVINARI U KRIZNIM DOGAĐAJIMA – O ISTRAŽIVANJU**

### **6.1. Cilj istraživanja**

Osnovni je cilj ovog istraživanja doznati koje su specifičnosti rada hrvatske novinare pratile prilikom izvještavanja o dva razorna potresa koja su 2020. godine pogodila kontinentalnu Hrvatsku.<sup>2</sup> S obzirom na to da se radi o situaciji i vrsti novinarskog posla koji se uvelike razlikuje od “standardnog” izvještavanja, želimo istražiti postoje li neke posebnosti u načinu rada i dobivanju informacija. Novinarski rad usred prirodne katastrofe sa sobom gotovo sigurno donosi i visoku razinu stresa, anksioznosti, straha i napetosti kako žrtava tako i samih novinara, a izloženost teškim i traumatičnim prizorima poput mrtvih tijela i razrušenih objekata može stvoriti dodatne intenzivne osjećaje. Istraživanje, stoga, također ispituje kako te okolnosti utječu na rad hrvatskih novinara, ali i ostavlja li takav način rada na njih i nekakve emocionalne posljedice. Konačno, s ciljem da se dozna koliku ulogu podrške svojim novinarima imaju i same redakcije, ovim istraživanjem pokušava se utvrditi i postoje li organizirani mehanizmi pripreme za rad u traumatičnim i izvanrednim situacijama te postoje li nekakvi mehanizmi psihološke pomoći nakon takvih zadataka koje redakcije pružaju svojim djelatnicima.

### **6.2. Istraživačka pitanja**

S obzirom na sve gore navedeno, postavili smo glavno istraživačko pitanje ovog rada:

P1: Kakva su iskustva hrvatski novinari i novinarke proživjeli prilikom izvještavanja o petrinjskom i zagrebačkom potresu te što misle o tome?

Osim toga, radom će se pokušati odgovoriti i na sljedeća, sekundarna istraživačka pitanja:

P2: Može li prethodno iskustvo rada u kriznim i izazovnim situacijama pomoći novinarima da se pripreme na izvještavanje u potresima iz 2020. godine?

---

<sup>2</sup> 22. ožujka 2020. godine potres magnitude 5,5 po Richteru s epicentrom u Markuševcu pogodio je Zagreb i Krapinsko-zagorsku županiju te ošteti na desetke tisuće objekata u centru grada i podsljemenskom području, a poginula je 14-godišnja djevojčica. Iste godine, 29. prosinca, potres magnitude 6,2 po Richteru pogodio je Petrinju, Sisak, Glinu i cijelo područje Banovine. Udar je gotovo srušio Petrinju i okolna sela, poginulo je sedmero ljudi, a materijalna šteta mjeri se u desecima milijardi kuna.

P3: Postoje li edukacije i određene pripreme koje provode redakcije kako bi svoje novinare naučile kako raditi u izvanrednim situacijama?

P4: Jesu li redakcije svojim novinarima nudile stručnu pomoć, primjerice psihologa, djelatnika u odjelu upravljanja ljudskim resursima ili nekom drugom odjelu, kako bi im pomogla u suočavanju s posljedicama rada u zagrebačkom i petrinjskom potresu?

### **6.3. Metodologija istraživanja**

Otprije znamo kako je kvantitativno istraživanje pogodno za kvantificiranje određenih pojava i tako “olakšava identificiranje određenih obrazaca podataka ili čak uspostavljanje uzročno-posljedičnih veza između pojava“, dok je kvalitativno istraživanje “otvorenije” te “stvora prilike propitkivati postojeće ideje, razvijati nove teorije i biti otvoren za perspektivu sudionika istraživanja koja nedostaje u kvantitativnim istraživanjima” (Sekol i Maurović, 2017: 10). Da je kvalitativno istraživanje pogodno za istraživanje, kao argument može se uzeti i činjenica koju napominje Alan Bryman (2012: 380), a to je da se radi o vrsti istraživanja koje se manje oslanja na brojke i suhoparne podatke, a više na riječi i najbolje se koristi kao način razumijevanja ljudskog ponašanja. S obzirom na prirodu ovog rada i cilj istraživanja, u ovom je slučaju odabrana kvalitativna metoda jer priroda ove situacije zahtijeva oblik koji se ne temelji na brojkama i ključnim riječima, već je potrebno što više prirodno dobivenih varijabli iz kojih se može izvesti zaključak koji je općenit, ali opet izrazito detaljan i personaliziran.

Kao metodom istraživanja koristit ćemo se polustrukturiranim intervjuom, što je, kako također potvrđuje Bryman, možda i najpopularniji oblik u kvalitativnom istraživanju. A odličan je zbog toga što je manje vezan uz određenu formu i strukturu nego što je to strukturirani intervju, a naglasak je manje na pojedinim riječima i frazama, a više na pogledu na svijet koji nam daje ispitanik (Bryman, 2012: 470).

### **6.4. Provođenje istraživanja**

Intervjui za potrebe rada provedeni su u travnju i svibnju 2021. godine, a za ispitanike je odabrano deset novinarki i novinara koji su se u protekloj godini u javnosti istaknuli po izuzetnom radu (primarno općoj vidljivosti kroz medijske izvještaje) prilikom izvještavanja o potresima u Zagrebu te na području Banovine. Sedmero ispitanika izvještavalo je, inače, i u petrinjskom i u zagrebačkom potresu, s tim da je dvoje njih na Banovini sudjelovalo tek u

danima nakon glavnog potresa, a njih troje pokrivalo je samo potres koji se dogodio u prosincu. Neki od njih, valja istaknuti, za svoj su rad bili nominirani i za prestižne novinarske nagrade. Svi su intervjui provedeni u opuštenoj atmosferi u Zagrebu, no s obzirom na niz objektivnih razloga, tri od ovih deset intervjua obavljena su na daljinu, putem Zoom aplikacije. S obzirom na velik broj pitanja i dugačke odgovore ispitanika, prosječno trajanje intervjua bilo je oko sat vremena; najkraći razgovor trajao je oko 45 minuta, dok je najduži bio dug nešto manje od sat i pol. Svi su intervjui također bili i anonimni. Svi su ispitanici uoči intervjua potpisali izjave s informiranim pristankom.

Kako bi se dobili što detaljniji odgovori na istraživačka pitanja, ali i saznali svi mogući važni detalji iz teme ovog rada, prije intervjua pripremljen je detaljan vodič za njegovo provođenje s popisom pitanja budućim sugovornicima. Upitnik je bio vrlo iscrpan te je bio podijeljen u nekoliko tematskih dijelova: uvodni pregled dosadašnje karijere te dosadašnjeg iskustva rada u izvanrednim događajima, pitanja o radu i kratkoročnim te dugoročnim posljedicama izvještavanja o potresu te informacije o tome jesu li ikad prilikom svog rada imali priliku dobiti prethodnu edukaciju ili savjetovanje o tome kako raditi u ovim situacijama te kako se nositi s njihovim posljedicama.

“Okosnica” upitnika bila su pitanja o radu prilikom potresa pa su ispitanici tako odgovarali na pitanja o tome kakve je posljedice takvo izvještavanje ostavilo na njih osobno, kao i je li izloženost teškim i traumatskim prizorima otežavala njihov novinarski posao. Ispitanici su također upitani i o ostalim aspektima rada: onim logističkim poput potencijalnih problema s opremom i osnovnim uvjetima rada na terenu, a upitani su i o eventualnim moralnim dilemama prilikom svog rada. S obzirom na to da su neki novinari izvještavali i nakon potresa u Zagrebu i onog na Banovini, od njih je dodatno zatraženo da naprave usporedbu iskustava, okolnosti rada i osobnih osjećaja. Poseban je dio intervjua bio posvećen pitanjima je li im ponuđena psihološka pomoć, jesu li je možda potražili sami ili su pronašli nekakav drugi “modus operandi” za nošenje s traumom rada za vrijeme i nakon potresa. S obzirom na to da se radilo o polustrukturiranom intervjuu, ispitanicima su po potrebi postavljana dodatna potpitanja, a isto tako, s obzirom na prirodu njihovih odgovora, neka su pitanja i izostavljena.

## 7. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Od 10 ispitanih novinarki i novinara njih sedam su žene te trojica muškarci, a u pokušaju da ispitanici budu ravnomjerno raspoređeni po redakcijama u kojima su zaposleni te formatima u kojima rade, šestero je odabrano iz četiri velike televizijske kuće – RTL (2) , Nova TV (1), HRT (2) i N1 (1), a četvero iz trojih nacionalnih dnevnih novina – *Večernji list* (2), *Jutarnji list* (1) te *24sata* (1). Radijskih novinara nije bilo među ispitanicima u istraživanju zbog toga što ti novinari uglavnom nisu izvještavali direktno s terena niti se netko od njih posebno istaknuo u svom radu, a iz istog razloga u istraživanje nisu uključeni ni novinari koji rade isključivo u elektroničkim medijima. Dob ispitanika kreće se od 26 godina, koliko je imala najmlađa novinarka, do 49, koliko je imala najstarija novinarka. Kako je upitnik bio tematski podijeljen, tako će se u ovom radu istim redoslijedom prikazati i rezultati istraživanja. Slično kao i kod Puente (2013: 109), rezultati o iskustvima novinara bit će podijeljeni u nekoliko kategorija: psihoemocionalna, logistička, informacijska i moralna, s tim da će se u ovom radu dodati još dvije kako bi se odgovorilo na sva istraživačka pitanja: koliko je prethodno novinarsko iskustvo poslužilo kao priprema za rad u ovom događaju te jesu li i na koji način novinari dobili potrebnu psihološku i drugu pomoć.

### 7.1. Prethodno iskustvo novinara kao priprema za izvještavanje o potresima u Zagrebu i na Banovini

Pet ispitanika izjavilo je da se novinarstvom bavi više od 20, a njih pet u toj profesiji radi manje od 10 godina. Prije izvještavanja o potresu s Banovine i iz Zagreba, mahom su već pokrivali nasilne i traumatične događaje: njih troje suiskusni crnokronikaši koji su vidjeli ubojstva i druge slične tragedije, više njih izjavilo je da je izvještavalo s poplavom pogođenih te opožarenih područja u Hrvatskoj, a jedna je ispitanica izvještavala uživo neposredno nakon napada na Markov trg u listopadu 2020. godine<sup>3</sup>. Jedna je ispitanica rekla da je imala kratko iskustvo rada na bojišnicama za vrijeme Domovinskog rata, dok je četvero novinara reklo da im je izvještavanje o potresima 2020. godine bilo prvo iskustvo u ovakvim izvanrednim okolnostima. “Ništa te na ovo ne može pripremiti”, rečenica je koja se ponavljala u svakom od razgovora nakon pitanja: “Mislite li da vam je dosadašnji rad pomogao u izvještavanju nakon potresa?” Gotovo svatko od ispitanika rekao je kako je stanje koje su zatekli po dolasku u

---

<sup>3</sup> 13. listopada 2020. godine došlo je do pucnjave na Markovom trgu u Zagrebu, u kojoj je ranjen policajac. Počinitelj koji je koristio automatsko oružje je pobjegao od policije, nakon čega je oduzeo vlastiti život.



potresom pogođeno područje, bilo Zagreb ili Petrinju, bilo jednostavno takvo da ih ništa na to nije moglo pripremiti, a takav je i rad u kriznim situacijama.

*“Zapravo se snalaziš u trenutku, to su stvari koje su nepredvidive. Nemaš nekakav posebni recept da znaš - aha, sad ću tako. Katastrofa je zapravo drugačija na svoj način. Ne može te poplava pripremiti za potres”* (novinarka 1, tiskani medij)

Međutim, ipak postoji razlika među onima koji imaju nekakvog prethodnog iskustva u takvim situacijama i onih koji nemaju. Tako su ispitanici koji imaju podulje novinarsko iskustvo, a pogotovo oni koji su već radili u kriznim situacijama, rekli da im je dosadašnji rad pomogao da brže i bolje “stanu na noge” nakon što su uvidjeli u kakvim uvjetima zapravo moraju raditi, kao i da kvalitetnije reagiraju u okolnostima koje se mijenjaju doslovno iz minute u minutu.

*“Trebate brzo reagirati, ali treba biti i trezven i jako oprezan. I onda kad se dogodi situacija s poplavom ili požarom gdje su ugrožene kuće ili gdje stanovništvo paničari, to je najbolje iskustvo koje bi mogao povezati sa pripremom za nešto poput potresa.”*  
(novinar 2, TV kuća)

No unatoč tome što su svi ispitanici rekli da ih ništa nije moglo pripremiti na izvještavanje o potresu, kao i da nitko od njih nije imao nekakve prethodne organizirane edukacije o tome kako izvještavati u krizi, valja spomenuti i da svi s izuzetkom jedne osobe smatraju da bi se takve edukacije trebale održavati ili na studiju novinarstva ili u samim redakcijama, a jedna je ispitanica rekla da je sama, nakon izvještavanja s Markova trga, potražila upute o tome na internetu. Druga je ispitanica pak rekla da je spremna, bude li to potrebno, i sama kao gost sudjelovati na fakultetskim predavanjima i odgovarati na sva pitanja studenata o svom iskustvu iz Petrinje.

## **7.2. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – emocionalna kategorija**

Šok, nevjerica, strah, no najviše od svega osjećaj bespomoćnosti bilo je ono što su novinari izrazili da su osjećali u trenutku kad je područje Petrinje i okolice pogodio taj razorni potres, a te osjećaje ubrzo je zamijenio onaj zbunjenosti i izgubljenosti. Mnogi od njih izrazili su zabrinutost za svoje bližnje od kojih su bili razdvojeni, svi su se i dalje bojali da će se nešto

srušiti na njih, no većina njih imala je samo desetak minuta vremena da se prilagodi na novonastalu situaciju jer trebalo je početi raditi.

*“Ja sam imao tu ‘privilegiju’ da je moje live javljanje bilo ne znam, pola sata kasnije. Tih pola sata meni osobno je puno značilo da taj okolni šok oko sebe i sve to što se dogodilo upijem negdje, pohranim u mozgu i krenem biti novinar. Prestanem biti ‘čovjek’ i krenem biti profesionalac koji obavlja svoj posao” (novinar 2, TV kuća)*

Cijeli dan gotovo jedino “gorivo” koje ih je držalo bili su adrenalin, poriv da izvijeste o što više informacija, dok za ostale osjećaje, kazali su ispitanici, nisu imali vremena. Neki od ispitanika rekli su da su se osjećali “poput podvojene ličnosti” dok su poput strojeva i rutinski obavljali svoj posao, a o posljedicama svega što su vidjeli tog dana nisu, kazali su, uopće stigli razmišljati.

Dani i tjedni nakon prvog izvještavanja iz potresom pogođenih područja bili su zato za njih posebno teško iskustvo, jer je tada već prošao prvotni šok i adrenalin i tek tada su se zapravo morali “punom snagom” suočiti sa svim posljedicama koje je ovaj tragični događaj ostavio na njih. Loši snovi, problemi sa spavanjem, razdražljivost, hiperemotivnost, osjećaj kao da su zombiji i da ne mogu normalno funkcionirati – to su samo neke od stvari koje su opisivali da su im se događale u danima nakon izvještavanja o potresu, a većina ih je rekla da te osjećaje nisu mogli “isključiti” čak ni kad su bili kod kuće ili sa svojim obiteljima.

*“Sve se te emocije slože i poslože i onda ti, ono, nastane totalni kaos. Pojedu te. Sastave te u stvari emocije. Dobro te sastave. A ne smiješ ih pokazati, ne smiješ ih izbaciti jer trebaš i dalje raditi. Onda kad dođeš kući, tražiš neki ispušni ventil sa svojim društvom. Meni je došlo nakon jedno 6-7 dana, imala sam želju da se napijem, da se ubijem od alkohola. Tražila sam neki dobar tulum, ali nisam ga našla jer je korona.” (novinarka 1, tiskani medij)*

Taj osjećaj “raspadanja” i “sloma”, kako su ga opisali, doživjeli su u danima nakon potresa gotovo svi ispitanici, a on je trajao dugo jer su se svi oni gotovo svakog dana morali ponovno vraćati na “mjesto zločina”. Sam povratak na područje Banovine stvorio je za njih poseban set emocionalnog izazova, a nekoliko ispitanika izrazilo je tugu i razočaranje što su svakodnevno morali promatrati kako ionako siromašno područje postaje još jadnije i siromašnije nakon ovog

nemilog događaja. Osim što ih je činilo tužnima, novinarima je teško padala činjenica da je pomoć dolazila sporo, i ne svugdje, a jedna je novinarka osjetila poseban bijes nakon što je primijetila da se humanitarna pomoć stradalima dijeli po – nacionalnoj osnovi.

*“U mojoj obitelji nismo odgajani na podjele. I onda vidiš kako ti ljudi koji nemaju ništa, a nakon dva tjedna kreće i među njima podjela tko je Srbin, tko je Hrvat, da li je neki Srbin dobio više ili ne. I onda čuješ da gradonačelnik preusmjerava kućice namijenjene obiteljima s djecom samo zato jer je ta obitelj srpske manjine. (...) To je na mene utjecalo na način da sam se ja užasno razljutila na te uhljebe i lokalne šerife”.*  
(novinarka 3, tiskani medij)

Zbog svega toga neki od novinara kazali su da su se nerado vraćali u Petrinju i okolna sela, jer im je sam odlazak onamo stvarao grč u želucu i činio ih nesretnima.

*“Meni je zapravo bilo najgore, onako kad bi se probudila, perem zube i spremam se i povraća mi se od muke. To mi se događalo. Baš, ono, mislim da sam imala neki PTSP.”*  
(novinarka 4, TV kuća).

Neki od ispitanika zato su dobili nekoliko dana “slobodno” od izvještavanja o posljedicama potresa, no jedna je ispitanica onamo odlazila svaki dan puna 24 dana, zbog čega se među svojim kolegama posebno istaknula. No, srećom, gotovo svi ispitanici objasnili su da je većina negativnih osjećaja ipak prestala nakon što su prestali izvještavati s tog područja i vratili se pokrivanju drugih, “rutinskih” svakodnevnih tema. Ipak, nekolicina njih ipak je priznala da se još uvijek boje novih podrhtavanja, a jedan je ispitanik rekao da su mu ostale i neke druge trajne posljedice.

*“Uvijek imam u podsvijesti ono, prati me onaj osjećaj bespomoćnosti. Jer znam, ako se dogodi potres, neću moći ništa napraviti, a u sobi do mi spavaju djeca. To je neka trauma koja iznova mene pere. Imam iskustvo bespomoćnosti kakvo nikad nisam proživio i znam da, ako se takvo nešto dogodi da neću moći pomoći. I onda se tek iz tog javlja strah.”* (novinar 5, tiskani medij)

### 7.3. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – logistički izazovi

U obavljanju redovnog novinarskog posla postoje brojni operativni izazovi. Npr. novinari na terenu nisu imali kamo na toalet pa je jedna novinarka objasnila da je higijenske uloške morala mijenjati iza stabla ili kontejnera za čaše, a velik je problem nakon potresa u Zagrebu bio lockdown zbog kojeg su sve trgovine bile zatvorene. U Petrinji je prepreku predstavljala činjenica da je cijelo područje bilo bez struje. Nakon potresa na Banovini su pale i telefonske mreže pa su novinari imali problema s komunikacijom. A zbog ogromne navale velikog broja ljudi u potresom pogođena područja kako bi pružili pomoć velik je broj novinara imao poteškoće s prometnim čepovima koji su se pružali od Velike Gorice sve do Petrinje. Novinari koji rade na televiziji imali su najviše problema s nedostatkom struje pa nisu imali gdje napuniti baterije za svoje kamere i opremu bez koje se ne mogu javljati uživo. Posebni prostori predviđeni za novinare nisu postojali, no srećom, tijekom dana do njih su dolazile ekipe s dodatnim baterijama, hranom i ostalim potrepštinama. Ipak, zbog prometnih gužvi sve je stizalo s velikim zakašnjenjem pa su novinari na terenu ipak bili prepušteni sami sebi.

*“Sjećam se da smo imali jedno live javljanje s (gradonačelnikom Petrinje) Dumbovićem koje je izgledalo tako da je meni snimatelj rekao: ‘Ja nemam pojma hoće li baterija izdržati ovo live javljanje.’ Ja sam rekao: ‘Krenimo, ako nas prekine u pola, prekine nas u pola. Što ćemo sad.’ I taman smo se odjavili, a on je rekao: ‘Eto, baterija – zoom.’” (novinar 2, TV kuća)*

Novinari koji rade u tisku takvih poteškoća nisu imali jer se njihova “oprema” svodila na mobitel i laptose koji imaju puno dulje trajanje baterije, no ono što je za sve bilo zabrinjavajuće jest činjenica da nisu imali osnovne humane uvjete.

Nekoliko novinara požalilo se na to da njihovi urednici nisu mogli shvatiti kakve poteškoće novinari imaju na terenu pa su neki novinare slali u područja koja su u tom trenutku bila jako nepristupačna i tražili od njih gotovo nemoguće zadatke, poput toga da napišu točan broj znakova za novinski članak umjesto da im daju slobodu da napišu koliko mogu.

#### 7.4. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – pristup i objava informacija

Zbog velikog organizacijskog kaosa na terenu novinari su se u velikoj mjeri morali osloniti na svoje sposobnosti snalaženja u nepoznatom prostoru te prikupljanja informacija iz raznih izvora. Stvar je za vrijeme “petrinjskog” potresa dodano otežavao pad mreža, no svi su ispitani novinari naglašavali da nikad u eteru, ili u članku, nisu objavljivali informacije za koje nisu znali da su potvrđene iz nekoliko pouzdanih izvora.

Zato su izbjegavali oslanjati se na informacije “rekla-kazala” i govoriti o broju mrtvih i ozlijeđenih jer, kako je jedna novinarka rekla, “nikad ne možeš zakasnuti javiti da je netko umro”. Najtočnije informacije su one koje vidiš oko sebe, rekla je još jedna od ispitanih novinarki, a to je pravilo kojeg su se držali i drugi pa se izvještavanje uglavnom svodilo na prepričavanje onog što se oko njih događa i na intervju s osobama iz nadležnih službi poput gradonačelnika, vatrogasaca, članova Stožera civilne zaštite i pripadnika Crvenog križa.

*“Tu apsolutno svaki novinar treba biti educiran i treba mu se objasniti da je informaciju o broju žrtava bolje objaviti 10 minuta kasnije, kad imate provjerenu informaciju, nego reći ‘neslužbeno doznajemo da je poginula curica’. Ako vi kažete ‘neslužbeno doznajemo da je u Petrinji poginula curica’, svi koji znaju nekog u Petrinji tko ima curicu – bake, djedovi, rođaci, nećaci – oni su u totalnoj panici što se dogodilo. Takve stvari se ne bi trebale objavljivati prije nego što smo 100 posto sigurni da se nešto dogodilo, i tu informaciju imamo provjereno ne iz dva neovisna izvora, nego iz pet neovisnih izvora.” (novinar 2, TV kuća)*

Dakle, u razdoblju neposredno nakon potresa sve o čemu su novinari mogli govoriti jest atmosfera na terenu i ono što vide oko sebe, a kako je vrijeme prolazilo, moglo se ulaziti u neke detalje – ima li žrtava ili nema, koliko, dolazi li pomoć i u kojem obliku, što kažu iz državnog vrha... No kod ovog se aspekta izvještavanja može primijetiti razlika u radu novinara u tisku te novinara u televiziji – dok je TV novinarima zbog prijenosa uživo najvažnije bilo saznati i prenijeti ono što se događa u tom trenutku – servisne informacije, što se trenutačno zbiva, kakva je situacija na terenu – novinarima koji rade u tisku daleko je bilo bitnije uhvatiti atmosferu, saznati detaljnije informacije, pronaći ljudske priče s obzirom na to da novine izlaze tek sutradan pa su aktualne vijesti do tad već “stara priča”.

U danima nakon potresa fokus je prešao sa samog događaja na njegove posljedice pa su se novinari uglavnom bavili tragičnim ljudskim pričama žrtava, no ispitanici su rekli da im je u toj fazi izvještavanja, barem kad se radi o izvještavanju s Banovine, postajalo sve teže razlučiti prave od lažnih informacija koje su dobivali od stanovnika jer se javljalo sve više lažnih žrtava, odnosno ljudi koji su lagali da su ekstremno lošim uvjetima, da im je oštećen dom, da su ostali bez svega itd.

### **7.5. Iskustva novinara prilikom izvještavanja o potresima – moralne poteškoće i dileme**

Kad je potres pogodio sjeverozapadnu Hrvatsku, oni koji su tada bili u njegovu epicentru ostali su zatečeni. Gledajući kaos oko sebe, ljude kako vrište, automobile zatrpane ciglama, mnogi od njih nisu znali što učiniti: pomoći u spašavanju ili nastaviti obavljati svoj posao? Jedna je to od glavnih moralnih dilema s kojima su se novinari u tom trenutku morali suočiti i, dok su se neki kolege samo pola minute nakon potresa javljali uživo, drugi su ipak odlučili uskočiti u pomoć, što je nešto što smatraju da je bilo ljudski.

*“Mi smo se sabrali, prebrojili noge, ruke – živ sam, zdrav sam. Onda sam jednostavno uletio u tu prašinu i počeo vikati: ‘Kome treba pomoći?’ Nije mi tada padalo na pamet ni gdje mi je mikrofon, ni gdje je kamera, ni gdje su nam stativi, ništa. Ništa. Mi smo samo krenuli tu pomagati koliko možemo pomoći” (novinar 2, TV kuća).*

Etička dilema oko toga treba li pomoći ljudima ili ne, nastavila se i u danima, pa i tjednima nakon potresa. Iako su znali da to ne bi baš smjeli, mnogi su novinari priznali da su, u svoje privatno vrijeme, ali i tijekom radnog dana, pomagali unesrećenima te im kupovali namirnice i hranu za djecu, između sebe za njih tražili i kontejnere i kućice za njihov smještaj, spajali su obitelji žrtava s volonterima koji su im htjeli pomoći, jednostavno je to bio jedan od načina na koje su imali osjećaj da “vraćaju” to što za vrijeme izvještavanja nisu mogli dati svoj obol. Jedan od ispitanika čak je otišao na godišnji odmor kako bi se mogao posvetiti pomoći potresom pogođenom području, iz kojeg i sam dolazi.

*“Uzeo sam sedam dana. Jer jednostavno nisam mogao ići među njih koje znam, pitati ih kako su a da ne pomognem nešto. Ja sam radio još jedan dan i onda sam uzeo godišnji i išao sam, bio sam sedam dana na dodjeli (pomoći). (...) I to je bila, kažem,*

*dobra odluka. To je bio nekakav put da se nešto loše pretvori u nešto dobro, pozitivno, toliko koliko može biti.”* (novinar 6, tiskani medij)

Za neke od novinara moralna dilema je bila kakve kadrove prikazati ili ne prikazati s obzirom na to da je nakon potresa u Petrinji bilo poginulih, a njihova su tijela ležala pokrivena platom posred ulice. I dok je kolegica s Nove TV rekla da za nju nikakve dileme nije bilo jer su joj stariji kolege uvijek govorili da, “ako je tebe taj prizor uznemirio, onda će uznemiriti gledatelja”, drugi su kolege ipak priznali da nisu bile sasvim “načistu” trebaju li snimiti i objaviti takve kadrove, kao i zvukove ljudi kako vrište i zapomažu za svojim preminulim članovima obitelji. No svi su ispitanici ipak odlučili da neće prenositi takve uznemirujuće prizore i zvukove, već su pokušali biti kreativni.

*“Nisam bila sigurna treba li moj snimatelj snimiti unesrećenog, ali je na sreću on sam fantastično reagirao, a to sam poslije vidjela i u guidelinesima. On je snimao očevice. On je snimao onog odvjetnika, tetu iz dućana, koji su pomagali gurati nosila na kojima je policajac, i to i piše u uputama: treba snimati očevice.”* (novinarka 7, TV kuća).

*“Jer krikove te majke koji su se čuli u nekim izvještajima – sasvim slučajno, ne kažem da su kolege išli tamo to snimati, nego su se zatekli u tom trenutku – ti krikovi koji su se čuli, to je nešto što je najgore na svijetu. To je najgori zvuk – majke koja je shvatila da joj je dijete umrlo. To ne treba biti izvještaj s potresa. To ne treba. Izvještaj treba biti da je poginula curica. Ali ne treba biti toliko vidljivo prikazano da mi ubuduće podsjećamo sve ljude koji su proživjeli tu osobnu tragediju na takav način.”* (novinar 2, TV kuća)

## **7.6. Usporedba u izvještavanju o potresu u Zagrebu i na području Banovine**

Izvještavanje nakon potresa u Zagrebu bilo je specifično iz dva važna razloga: bio je to prvi takav potres koji je pogodio glavni grad u više od 100 godina, a dogodio se usred tek započete pandemije tada nepoznatog i izuzetno opasnog virusa. Razlika je i u tome što je, za razliku od onog u Petrinji koji se dogodio iza podneva, ovaj potres “udario” u 6.24 ujutro, i to u nedjelju, dok je velik dio grada još uvijek spavao. Ove su okolnosti važne jer su višestruko utjecale na percepciju ispitanika koji su, kad se uspoređi s izvještavanjem iz Petrinje, radili u nešto drugačijim okolnostima.

*“Ovaj zagrebački potres, kako je bila ta korona tad relativno nova, tu je bilo više sve nekako, kako bi to opisala, kao nadrealno. Jer ti si tu ulazio u te kuće, korona je tek počela, hoćeš ti što dobiti, nećeš što dobiti... Ja sam se osobno puno čudnije osjećala. Baš čudno sam se osjećala.”* (novinarka 1, tiskani medij)

Za neke je, zbog navedenih činjenica, izvještavanje iz Zagreba zato bilo mnogo stresnije nego iz Petrinje, a jedna je novinarka rekla da joj je rad u zagrebačkom potresu bio mnogo lošiji zato što joj je to bilo prvo pokrivanje ljudske tragedije, a situaciju je otežavao i nedostatak podrške iz (sada bivše) televizijske redakcije.

*“Bilo mi je užasno stresno jer dođem natrag u redakciju i nakon svog tog faking dana gdje sam se izmaltretirala kao Isus Krist, ti nemaš nikakvu podršku ni ništa nego: Ajde ostani jer nemaš dijete pa napravi večernje vijesti.’ Ajde ti ostani. Mislím ono, okej, imaš dijete, sve ja to poštujem, ali daj odjebi. Sve ti je okej doma, od četiri popodne si na poslu, ja sam od šest ujutro na terenu. (...) Dan je bio puno stresniji, a onda sam se pod tušem rasplakala jer je to bio prvi put da sam radila potres i da sam vidjela toliko krvi na jednom mjestu. Ti kao novinar vidiš mrtva tijela, svašta nešto, ali uvijek su pokrivena plahtom. Ovo su bili, onako, živi ljudi koji vrište za pomoć. Baš, onako, apokaliptično.”* (novinarka 3, tiskani medij)

Logistički gledano, uvjeti rada bili su možda podjednako otežani – zbog lockdowna nisu radile trgovine niti je bilo javnog prijevoza, dok su informacije dolazile jednako “na kapaljku”, no kad se usporedi emocionalni “udarac”, svi su ispitanici složni da je izvještavanje iz Petrinje bilo mnogo teže, traumatičnije i na njih ostavilo teže posljedice.

*“Razlika između Petrinje i Zagreba bila je ta, valjda, što je to u Petrinji baš izgledalo tragičnije. Zagreb je ipak drukčiji grad i bilo ti je teško vidjeti sve te građevine, sve te zgrade u centru i taj Markuševac koji je tako izgledao. (...) U Zagrebu su ljudi bili preplašeni, na ulici, van sebe, ali nekako je to sve skupa bilo svima teško i svi su to prvo iskustvo zbilja tad osjećali, a Petrinja je onda došla i bila je još gora. I mislim da jednostavno je Petrinja bila gora. I prizorima, i iskustvom i svim.”* (novinarka 5, TV kuća)



## 7. 7. Psihološka pomoć i samopomoć nakon izvještavanja o potresu

S obzirom na to da je jedan od ciljeva ovog istraživanja bilo doznati kako su redakcije pomogle svojim djelatnicima u nošenju sa psihološkim posljedicama izvještavanja u ovim kriznim okolnostima, svi su ispitanici upitani jesu li od svojih poslodavaca dobili priliku razgovarati s nekim profesionalcem, bilo da se radi o HR djelatniku, psihologu ili nekoj drugoj osobi osposobljenoj za takve stvari. Sedmero njih reklo da je takvu ponudu od svojih nadređenih dobilo, troje nije, a pri tom je znakovito da dvoje ispitanika kojima takva pomoć nije pružena dolazi iz iste redakcije. No od svih ispitanika samo je jedna osoba tu pomoć i prihvatila, a jedna je osoba pomoć potražila sama.

*“ E, mene je to mučilo što (osobi stradaloj u potresu, op. a.) nisam mogla odmah pružiti pomoć i onda sam pričala s psihologinjom oko toga i ona mi je rekla - kolokvijalnim rječnikom - da zabrijavam, da sam napravila dovoljno i da me ne mora peći savjest. Jer ja nisam država i nisam premijerka da mogu popraviti neke stvari i da kao to što sam napravila je dovoljno. Evo, to je mene mučilo i ona mi je pomogla jer mi je stavila stvari u perspektivu a da nitko od nas nije svemoguć. ” (novinarka 3, tiskani medij)*

Oni ispitanici koji mogućnost razgovora nisu prihvatili rekli su da im on nije bio potreban jer psihološke posljedice ipak nisu bile tako ozbiljne, da se nisu osjećali ugodno povjeravati strancu ili da misle da takvi razgovori jednostavno nemaju smisla. No oni koji nisu potražili ili dobili psihološku pomoć ipak su pronašli nekakve druge “moduse” za samopomoć pa su tako dvije ispitanice rekly da su o tome razgovarale s prijateljicama, jedan je ispitanik “katarzu” pronašao u volontiranju, dok su drugi rekli da su jednostavno “riješili na neki svoj način” ili su nastavili sa svojim životima i nastojali to razdoblje ostaviti iza sebe.

Valja također spomenuti i da su isti ispitanici koji su rekli da su dobili ponudu psihološke pomoći od svojih redakcija također dobili i pomoć u raznim drugim materijalnim i nematerijalnim oblicima. Osim hrane, pića, dodatne opreme, a u određenim slučajevima čak i novčane stimulacije, čelnici njihovih redakcija nisu propustili svoje novinare i pohvaliti te im ponuditi slobodne dane i godišnje odmore da se mogu opustiti i rasteretiti od ovog izuzetno stresnog novinarskog zadatka.

## 8. ANALIZA REZULTATA

Cilj ovog istraživanja bio je doznati kakva iskustva hrvatski novinari i novinarka imaju iz rada u kriznim događajima te razlikuju li se ta iskustva u odnosu na ona u svijetu, a kao primjer uzeli smo izvještavanja o lanjskim potresima u kontinentalnoj Hrvatskoj. Razgovori s deset kolegica i kolega pokazali su, ukratko, da tragedija ne poznaje geografske granice. Potresi u Zagrebu i na području Banovine na hrvatske su novinare, dakle, imali isti utjecaj kao i na one u Čileu nakon što je njihovu zemlju pogodila identična prirodna katastrofa, premda u potonjem slučaju mnogo snažnijih razmjera. Dapače, iskustva koja su naši novinari i oni u Južnoj Americi prepričali gotovo su identična, što je, u stvari, i razlog zbog čega su rezultati ovog istraživanja toliko slični onima Soledad Puente i njezinih kolegica.

### 8.1. Odgovori na glavno istraživačko pitanje – stavovi i iskustva hrvatskih novinara

Teško je, a čini se pomalo i nekorektno, kvantificirati tragediju, no u ovom slučaju to se moglo jer je iz odgovora ispitanika evidentno da je izvještavanje iz Petrinje u odnosu na ono u Zagrebu bilo mnogo traumatičnije i zahtjevnije. Zagreb je, istina, pretrpio tešku materijalnu štetu, ali njegove ulice nisu bile potpuno blokirane i nepristupačne, pa je tako i kretanje gradom bilo lakše nego u Petrinji. Ljudskih je žrtava, na svu sreću, u glavnom hrvatskom gradu bilo manje – samo je jedna osoba preminula, premda se i u tom slučaju radilo o djetetu – a bilo je i manje ozlijeđenih pa je izvještavanje o posljedicama potresa također bilo emocionalno manje zahtjevno. Šok i strah koji su osjećali nakon potresa u oba su slučaja, rekli su novinari, bili jaki, no kako se radilo o potresu veće magnitude, onaj na Banovini osjetio se puno jače i intenzivnije pa su stoga i njihovi osjećaji, pogotovo za one koji su se nalazili u blizini epicentra, bili mnogo jači. A i sami prizori razorene Petrinje na sugovornike su djelovali dramatično – jer, kako je jedna ispitanica rekla, Zagreb je nakon potresa nastavio koliko-toliko živjeti, no život je u Petrinji stao, a postoje i sela koja su doslovce srušena sa zemljom.

Novinarski su instinkti kod reportera jaki, stoga ne iznenađuje da se većina naših novinara vrlo brzo “prebacila” iz stanja šoka i zatečenosti u “work mode”, odnosno u profesionalca koji se smjesta bacio na posao premda je pomalo zabrinjavajuća činjenica da im priroda posla nije dopustila dovoljno vremena da stignu ispravno procesirati svoje doživljaje i osjećaje. Kako bi taj posao mogli obaviti efikasno, morali su se, kao kod Puente (2013: 111) emocionalno distancirati i fokusirati na činjenice i brojke, a ne na tragediju i traumu. No to im je bilo teško

postići s obzirom na to da su u oba slučaja novinari istovremeno i sami bili žrtve potresa, a poteškoću je stvarala i svijest da je pogođeno područje u kojem oni žive i rade te da su stradali ljudi s kojima dijele grad i/ili državu.

I premda je samo jedna ispitanica rekla da je prethodno pročitala upute o izvještavanju u kriznim situacijama, svi su se novinari na terenu, a da to uopće ne znaju, ponašali upravo onako kako to pravila i nalažu: najvažnije informacije za objavu bile su one koje javnosti najviše trebaju, u javnost su puštali samo one činjenice koje su potvrđene iz više neovisnih izvora i aktivno su se trudili ne ulaziti u dramu, patetiku i prenaglašavanje emocija. Kako bi javnost ostala smirena, jako im je bilo bitno da u svojim javljanjima budu pribrani, smireni i suzdržani, a usto su se držali i najviših etičkih i moralnih standarda te su tako izbjegavali za sugovornike imati ljude koji su bili u očiglednom šoku, nisu htjeli prikazivati kadrove poginulih i ranjenih, i aktivno su pazili da u razgovoru budu suosjećajni i puni razumijevanja. Sve su ovo stvari koje se propisuju kao poželjno ponašanje prilikom kriznog komuniciranja za novinare u priručnicima koje su objavili Dart Center i ASEF, no ovim istraživanjem moglo bi se argumentirati da su takva pisana pravila u ovoj situaciji možda ipak bila nepotrebna jer su pravila struke i novinarski instinkt dobrim novinarima bili sasvim dovoljni da posao odrade korektno, profesionalno i etično. No, iako su posao morali obavljati hladno i bez osjećaja, ipak su bili suočeni s teškim moralnim preprekama: ono osnovno ljudsko pitanje “pomoći ili ne”, jer su mnogi od ispitanika bili rastrgani između želje da učine dobro djelo i pomognu svojim susjedima te želje i potrebe da zemlju izvijeste o teškoj tragediji koja se upravo dogodila.

Sve ono što su vidjeli oko sebe na novinare je utjecalo, no suočavanje s posljedicama moralo je pričekati dok nisu došli kući, što je također nešto što odgovara rezultatima prethodnih istraživanja (Backholm i Björkqvist, 2010: 147). A onda je uslijedio tuš: ružni snovi, intruzivne misli, osjećaj mučnine, tuga i strah kad god bi nešto zadrhtalo samo su neke od stvari koje su opisali da su osjećali u danima i tjednima nakon izvještavanja s potresom pogođenih područja, a nekoliko njih otvoreno je priznalo da je od tog iskustva doživjelo PTSP. Posljedice koje su novinari rekli da su osjetili u danima nakon potresa odgovaraju nekima od simptoma PTSP-a – problemi sa snom, izbjegavanje vraćanja na mjesto traume ili razmišljanja o tome, osjećaji anksioznosti i napetosti, sram i krivnja, tzv. flashbackovi na proživljenu traumu (v. ADDA, bez datuma), no srećom posljedice u velikom broju slučajeva nisu potrajale mnogo dulje od vremena koje su proveli baveći se tom temom. I taj obrazac ponašanja odgovara provedenim istraživanjima, poput onog Freinkel, Koopman i Spiegela (1994: 1335-1339.) kod kojeg su

novinari nakon traumatičnog događaja iskazali kratkoročne znakove stresa i depresije, no nitko od njih te osjećaje nije imao više od nekoliko dana.

## **8.2. Odgovori na sekundarna istraživačka pitanja**

Istraživanje je također odgovorilo i na sva naša sekundarna istraživačka pitanja. Onim prvim pokušalo se doznati može li prethodno iskustvo rada u kriznim okolnostima novinara pripremiti na rad u novoj katastrofi, a odgovor je, ukratko: i da i ne. Da, zato što postoje određeni parametri koji se mogu očekivati u svakoj krizi – nepredvidljivost, osjećaj prijetnje te potreba da se na sve poteškoće reagira smjesta – pa tako oni novinari koji imaju prethodnog iskustva u takvim situacijama ipak imaju određenu “prednost” u brzini reakcije na okolnosti koje se neprestano mijenjaju. Osim toga, oni koji su prethodno izvještavali o tragedijama ipak su iz tog iskustva naučili kako postići određenu emocionalnu distancu od tragedije koja ih okružuje u odnosu na one kojima je to bio prvi put. Međutim, svaka krizna situacija sa sobom donosi svoj set specifičnosti – svaka ljudska tragedija čovjeka pogađa na drukčiji način i nije isto pogine li u događaju pet ili 55 ljudi – a to je nešto na što se ipak nitko ne može unaprijed pripremiti.

U želji da doznamo u kojoj su mjeri hrvatske redakcije dale podršku svojim novinarima prije i nakon rada u kriznim situacijama, postavili smo sljedeća dva istraživačka pitanja: jesu li im pružili prethodne edukacije i pripreme za rad u izvanrednim okolnostima te jesu li im, nakon izvještavanja, ponudili mogućnost psihološke ili kakve druge pomoći u nošenju s negativnim osjećajima koje su razvili kao posljedicu. Što se tiče prvog pitanja, odgovori ispitanika da takve pripreme nisu dobili bili su očekivani, jer je i dosadašnja novinarska praksa pokazala da se novinari, pogotovo oni mladi i neiskusni, obično jednostavno “bacaju u vatru” i tako testiraju jesu li, u stvari, ili nisu podobni za bavljenje ovom profesijom (Sinko institut, 2017.). I kako tumačiti ovu informaciju? Očigledno ne pozitivno jer su i sami novinari prilikom istraživanja gotovo jednoglasno pokazali želju da se takva praksa ukine, a to dodatno dokazuje i činjenica da je jedna ispitanica ovog istraživanja odlučila sama uzeti stvar u svoje ruke i na internetu pronaći nekakve korisne savjete o izvještavanju o takvim situacijama, dok je druga pokazala spremnost da i sama, ako to bude potrebno, mladim studentima na fakultetu prepričava svoja iskustva iz Petrinje.

Uz spoznaju da se medijske redakcije obično o svojim novinarima ne brinu dovoljno da ih pripreme prije slanja na opasne i izazovne terene, očekivanja da će im pomoći kad im je to najpotrebnije – nakon izlaganja traumi i tragediji – nisu bila pretjerano velika. Stoga je kao izuzetno ugodno iznenađenje došla spoznaja da je čak sedam od deset ispitanih novinara tijekom i nakon obavljenog posla dobilo veliku podršku i pomoć – u materijalnom smislu u vidu hrane, pića, tople odjeće, dodatne opreme, a u nekim slučajevima čak i novčano, ali i u nematerijalnom, u obliku ponude razgovora sa stručnom osobom, ponude slobodnih dana, slanja na godišnje odmore i kojekakvih drugih pokušaja “rasterećenja” novinara od stresa i intenzivnog rada. Ovi potezi ukazuju na mogućnost da su novinari u hrvatskim redakcijama ipak doživljavani kao vrijedni članovi novinarske zajednice koje će se i nagraditi za izvrsno obavljen posao, a ne samo terenski radnici bez ikakvih prava i povlastica. No ipak valja naglasiti važnu činjenicu, a to je da je troje ispitanika nije dobilo nikakvu pomoć – ni materijalnu ni nematerijalnu, pa čak ni pohvale – a od njih, dvoje su djelatnici iste redakcije. Zabrinjavajući su također i iskazi jedne ispitanice koja je rekla da ipak postoje dvostruki standardi ta da ona od svoje (sada bivše) redakcije nije dobila baš nikakvu podršku ni pomoć, već su od nje tražili da odradi dodatne zadatke povrh onih koje je radila tog čitavog dana od šest ujutro, dok su istovremeno drugi kolege iz iste redakcije za svoj rad bili bogato nagrađeni. No, tvrdi, razlika je bila u tome što je ona bila niže rangirana od svojih kolega.

Kad je riječ o mentalnom zdravlju novinara, ovo je istraživanje pokazalo i jedan trend koji nije iznenađujući, ali jest zabrinjavajući: novinari, čak i kad im je ponuđena, ne žele prihvatiti stručnu psihološku pomoć. Umjesto da razgovaraju s osobom koja je stručno osposobljena za rješavanje emocionalnih i drugih mentalnih problema, oni radije odabiru alternativne oblike pomoći i samopomoći poput razgovora s prijateljima, izlazaka van, potiskivanja osjećaja, pa čak i autodestruktivnog ponašanja poput posezanja za alkoholom. Nažalost, to je među novinarima, pogotovo onima “starog kova”, uobičajeno (v. Dick, 2019), a potražiti psihološku pomoć u Hrvatskoj još se uvijek gleda kao nešto nepoželjno i za “slabiće”. Međutim, možda je ohrabrujuća činjenica da su dvije osobe na ovaj ili onaj način priznale da su takvu pomoć ipak prihvatile, a radi se o dvije mlade osobe u kasnim dvadesetima i ranim tridesetima. To ukazuje da stvari poput razgovora sa psihijatrom ili psihologom možda u budućnosti ipak neće biti tabu-tema u hrvatskom društvu te da će se budući novinari ipak više brinuti za svoje mentalno zdravlje.

## 9. ZAKLJUČAK

Da bismo razumjeli kako se izvještava u slučaju potresa, poplava, velikih požara i drugih kriznih događaja, potrebno je bilo prvo objasniti što je i kako funkcionira krizno komuniciranje, koje ima i svoja određena pravila kako za PR stručnjake tako i za novinare. A s obzirom na to da svaka strana uključena u taj proces neće svoj posao obavljati na isti način – hrvatska Vlada će, na primjer, komunicirati sve ono što je uspjela riješiti, dok će novinari raditi upravo suprotno – naglašavati sve ono što ne funkcionira i treba popraviti, bitno je bilo naglasiti važnost uokvirivanja, odnosno framinga kao interpretativnog okvira koji formira kako će određena vijest biti prikazana.

No dosadašnja istraživanja obavljena u svijetu, kao i rezultati istraživanja koje smo predstavili u sklopu ovog rada, pokazala su da je rad u kriznim situacijama mnogo teži, izazovniji i stresniji za novinare nego što je to obavljanje svakodnevnog posla, a ono što je prikazano u teoriji u ovakvim je slučajevima teško primjenjivo u praksi. „Pravila igre“, takoreći, su jedno, a rad na terenu je nešto posve drugo pa je novinaru koji se zatekne usred ruševina bez struje i baterije vrlo teško razmišljati što propisuju upute i pravilnici te će raditi ono što je u tom trenutku u njegovim granicama moći. Logističkih je izazova nebrojeno, a ono kroz što novinari prolaze i na osobnoj razini gotovo je jednak, ako ne i veći problem. Strah hoće li im se komad crijeva ili krova srušiti na glavu, hoće li se dogoditi novi, još razorniji potres, briga za voljene negdje daleko, šok koji su i sami u tim trenucima proživjeli, sve to su stvari koje su oni osjećali, no koje su morali barem privremeno zatomiti kako bi se maksimalno posvetili izvještavanju. Izvještavanju pri kojem su bili izloženi užasima kao iz horor-filma: krvavim glavama, užasnutim krikovima, mrtvim tijelima, uplakanim majkama, članovima obitelji zakopanima pod više tona betona i cigle, starim i teško pokretnim ljudima koji bespomoćno leže na livadi ili tlu vojarnje.

U takvim situacijama teško je sačuvati hladnu glavu i držati se novinarskih udžbenika. No premda je uzorak od deset novinarki i novinara premali da se iz njega može izvući općenit zaključak o svim pripadnicima ove struke, on definitivno ukazuje da ipak postoje određeni uzorci ponašanja u radu. Novinarski instinkti i terensko iskustvo bili su dovoljni da ipak odrade vrhunski posao: išli su izvan svojih okvira i mogućnosti da hrvatskoj javnosti prikažu stvarnost točno onakvom kakva ona jest, i to u svoj svojoj ružnoći, ne zaboravljajući pri tom naglasiti i one lijepe i nadahnjujuće trenutke ljudske dobrote i humanosti. Svjesni da su baš oni jedini

kanal kojim Hrvatska može saznati kakav se točno užas dogodio u Petrinji i Zagrebu, naši reporteri proveli su ne samo dane nego mjesece izvještavajući iz epicentra i kontejnerskih naselja, pri tom aktivno pazeći da ne povrijede dostojanstvo žrtava ove tragedije. Mjesta za preuveličavanje i dramatizaciju nije bilo, priznat će, jer je sam prizor iz centra Petrinje bio dovoljno dramatičan i šokantan. Svaki od ispitanih novinara trudio se da razina profesionalnosti uvijek ostane ona najviša, a pri tom su se uvijek trudili temi pristupiti ljudski, s poštovanjem i empatijom prema sugovornicima, a ta empatija pretakala se i u njihovo privatno vrijeme, kad su i sami hrlili i u pomoć onima kojima je to potrebno.

No sve te negativne osjećaje nisu mogli zadržati u sebi pa ih je sve to što su proživjeli prilikom izvještavanja pratilo kući, ulazilo im je u misli i snove, budilo ih usred noći. Adrenalin koji su osjećali na terenu kod kuće bi splasnuo i, dok bi neki plakali, drugi bi utjehu tražili u alkoholu, razgovoru s prijateljima i supružnicima ili pak volontiranju. No možda zbog stigme koja vlada u društvu, a možda jer su smatrali da im to ne treba, ponuđenu psihološku pomoć nisu prihvatili, već su pronašli neki svoj način suočavanja s osjećajima. I dok su, na sreću, većini ljudi te posljedice bile kratkotrajne, što je proučavajući postojeća istraživanja bilo i očekivano, no neki su ispitanici ipak trpjeli dugotrajnije posljedice poput straha od novih podrhtavanja ili neugodnih snova.

Za ovo se istraživanje zbog malog uzorka ne može tvrditi da je reprezentativno za sve hrvatske novinare, ali može poslužiti kao korisna smjernica za neku buduću, opširniju analizu. U njoj bi se, osim većeg uzorka ispitanika, mogli sagledati i drugi aspekti iskustva rada u kriznim situacijama, koje su drugi autori već ispitali kod kolega i kolegica u svojim zemljama: hoće li prethodno traumatsko iskustvo izazvati veću traumu u novim iskustvima, dovodi li dugotrajna izloženost traumi na neki način do perceptivnog “zasićenja” i zamora suosjećanjem (eng. compassion fatigue), koliko su novinari skloniji razvijanju PTSP-a u usporedbi s drugim profesijama, pogotovo onima u hitnim službama... Sve su to područja koja se mogu dodatno istražiti.

Ovo je istraživanje pokazalo i da su smjernice na razini redakcija, odnosno na razini profesionalnih organizacija i udruga civilnog društva itekako koristan izvor informacija i pomoć u slučaju neodumice, pogotovo kod novinara koji se s kriznim izvještavanjem suočavaju po prvi puta. Rad na terenu izazovan je, a u slučajevima poput izvještavanja iz ratom pogođenih područja može biti i opasan po život, pa zato dobra i kvalitetna priprema mogu značiti razliku

između uspješno obavljenog posla i velike ljudske tragedije. Kako budući novinari na svom sljedećem terenu ne budu potpuna „tabula rasa“ iz ovog područja, i kako bi svoj posao obavili što kvalitetnije, potrebno bi bilo pripremiti ih na rad i za vrijeme studiranja, ili barem tijekom rada u redakciji. Zbog velikih poteškoća u radu na koje su ispitanici ovog istraživanja bili mahom nespremni, evidentno je da bi organizacija tečajeva i radionica na fakultetima novinarstva kao i drugim srodnim učilištima o tome kako se pripremiti na rad u izvanrednim situacijama poput prirodnih nepogoda i velikih nasilnih događaja, bila izuzetno korisna za sve buduće medijske djelatnike. Ako je suditi prema odgovorima ispitanika, zainteresiranih iskusni predavača ne bi manjkalo, jer bi, prema njihovim mišljenjima, vrijeme u kojima se mladi novinari jednostavno „bacaju“ u vatru, a negativne traumatične posljedice zatomljuju i ignoriraju trebalo ostaviti iza nas. Na obrazovnim institucijama, redakcijama i svim strukovnim udrugama koji se bave interesima i edukacijom novinara jedan od prioriteta bi trebao biti aktivnije se uključiti, naučiti i osvijestiti kolege na poteškoće rada u izazovnim uvjetima i pripremiti ih na grozote koje mogu vidjeti u tim situacijama. A to se može napraviti kvalitetnim edukacijama, razgovorima, predavanjima, i intervjuima, a na razini fakulteta uvođenjem novih kolegija, programa, radionica i gostujućih predavanja.

Nužno je, osim toga, o važnosti izvještavanja u hitnim situacijama naučiti i publiku, koja često „zaboravlja“ da su i novinari na terenu također najčešće žrtve tragedije, što se iz ovog istraživanja također može primjetiti. Negativni komentari, paušalne ocjene izvještavanja, ponekad i uvrede mogu teško djelovati na novinara koji samo pokušava svoj posao napraviti najbolje što može u datim okolnostima. Lokalna zajednica također često zna, zbog negativnih predrasuda prema novinarima, odbiti surađivati s medijima, ne uzimajući u obzir da tako mogu pomoći i sebi i drugima oko sebe. Važna je, u konačnici, i pozitivna obostrana suradnja s nadležnim službama, ustanovama i institucijama koje su također ključne u sanaciji posljedica izvanrednih situacija poput poplava, požara i potresa. Sve ključne i za preživljavanje informacije koje one pružaju mediji moraju podijeliti s javnosti, a pravodobno izvještavanje nerijetko može spasiti i ljudski život. Bitno je podsjetiti sve sudionike u ovom događaju da je zajednički rad na svim „frontama“ ono što zajednici potrebno da lakše prebrodi ovakve krize.



## LITERATURA

### Knjige:

- Bryman, Alan (2012) *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Jugo, Damir (2017) *Menadžment kriznog upravljanja*. Zagreb: Školska knjiga, Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment
- Kešetović, Želimir i Toth, Ivan (2012) *Problemi kriznog menadžmenta - znanstvena monografija*. Velika Gorica: Sveučilište Velika Gorica.
- Kunczik, Michael i Zipfel, Astrid (2006) *Uvod u znanost o medijima i komunikologiju*. Zagreb: Zaklada Friedrich Ebert.
- Novak, Božidar (2001) *Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima*. Zagreb: Bingo Press
- Tomić, Zoran (2008) *Odnosi s javnošću - teorija i praksa*. Zagreb, Sarajevo: Synopsis

### Članci u zbornicima i časopisima:

- Backholm, Klas i Björkqvist, Kaj (2010) The effects of exposure to crisis on well-being of journalists: a study of crisis-related factors predicting psychological health in a sample of Finnish journalists. *Media, War & Conflict* 3(2) 138-151.
- Backholm, Klas i Björkqvist, Kaj (2012) Journalists' emotional reactions after working with the Jokela school shooting incident. *Media, War & Conflict* 5(2) 175-190.
- Freinkel, A., Koopman, C., i Spiegel, D. (1994) Dissociative symptoms in media eyewitnesses of an execution. *American Journal of Psychiatry*, 151(9), 1335–1339.
- Ivanović, Vesna (2014) Pojam krize: konceptualni i metodologijski aspekti. *Međunarodne studije*, 14(2), str. 9-29.
- Puente, Soledad, Pellegrini, Silvia i Grassau Daniela (2013) Coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile. *Communication&Society/Comunicación y Sociedad*, 26(4) 103-125.
- Sekol, Ivana i Maurović, Ivana (2017) Miješanje kvantitativnog i kvalitativnog istraživačkog pristupa u društvenim znanostima – miješanje metoda ili metodologija?. *Ljetopis socijalnog rada* 24 (1), 7-32.
- Simpson, Roger A. i Boggs, James G (1999). An exploratory study of traumatic stress among newspaper journalists. *Journalism and Communication Monographs* 1(1) 1-20.

### Diplomski radovi i disertacije:

- Kedžo, Zdravko (2015). *Povjerenje u medije i krizno komuniciranje: lokalni radio u izvanrednoj situaciji*, doktorska disertacija. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera, dostupno online na <https://repositorij.ds.unios.hr/islandora/object/dsos%3A33/datastream/PDF/view>, pristupljeno 10. lipnja 2021.

### Internetski izvori:

- Anxiety & Depression Association of America (bez datuma) Understanding PTSD Symptoms. *Adda.org*, dostupno online na <https://adaa.org/understanding-anxiety/posttraumatic-stress-disorder-ptsd/symptoms>, pristupljeno 7. srpnja 2021.
- ASEF (2016) *Media Handbook on Crisis Reporting*. *Asef.org*, dostupno online na <https://asef.org/wp-content/uploads/2020/10/ASEF-Media-Handbook-on-Crisis-Reporting.pdf>, pristupljeno 20. lipnja 2021.
- Brayne, M. (2007). *Trauma & Journalism: A Guide For Journalists, Editors & Managers*. Dart Centre for Trauma and Journalism. Dostupno online na [https://dartcenter.org/sites/default/files/DCE\\_JournoTraumaHandbook.pdf](https://dartcenter.org/sites/default/files/DCE_JournoTraumaHandbook.pdf), pristupljeno 20. lipnja 2021.
- Dart Center for Journalism and trauma (bez datuma) Mission and History. *Dartcenter.org*, dostupno online na <https://dartcenter.org/about/mission-history>, pristupljeno 20. lipnja 2021.
- Dick, Bailey (2019) Journalists need more help than ever coping with work trauma. *CJR.org*, dostupno online na <https://www.cjr.org/analysis/journalists-mental-health-trauma.php>, pristupljeno 7. srpnja 2021.
- Kaplan, Susan (2020) Reporting and Covid-19: Tips for Journalists. *Dartcenter.org*, dostupno online na <https://dartcenter.org/resources/reporting-and-covid-19-tips-journalist>, pristupljeno 20. lipnja 2021.
- Matloff, Judith (2021) Safety Tips for Domestic Terrorism. *Dartcenter.org*, dostupno online na <https://dartcenter.org/resources/safety-tips-domestic-terrorism>, pristupljeno 20. lipnja 2021.
- Ministarstvo znanosti i obrazovanja (bez datuma) *Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja*. Dostupno online na

<https://mzo.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Obrazovanje/KrizneIntervencije/Protokol%20o%20pokretanju%20psiholo%C5%A1kih%20kriznih%20intervencija%20u%20sustavu%20odgoja%20i%20obrazovanja.pdf>, prisupljeno 19. lipnja 2021.

- Pilgun, Elena (2017) Crises, conflicts and dicourse of crises situations. Dostupno online na <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/166199/1/133-136.pdf>, pristupljeno 19. lipnja 2021.
- Sinko Institut (2017) Radionica reportaže: Ako se u ikojoj profesiji može ljude bacati u vatru bez pripreme, to govori o njejoj neizgrađenosti. *Sinko Institut.hr*, dostupno online na <http://www.sinko-institut.hr/radionica-reportaze-ako-se-u-ikojoj-profesiji-moze-ljude-bacati-u-vatru-bez-pripreme-to-govori-o-njenoj-neizgradenosti/>, pristupljeno 4. srpnja 2017.
- Vlada Republike Hrvatske (2021) Proglašavamo katastrofu na potresom pogođenim područjima: "Nitko neće ostati sam u ovoj situaciji". *Vlada.gov.hr*, dostupno online na <https://vlada.gov.hr/vijesti/proglasavamo-katastrofu-na-potresom-pogodjenim-podrucjima-nitko-nece-ostati-sam-u-ovoj-situaciji/31213>, pristupljeno 19. lipnja 2021.

# PRILOZI

## VODIČ ZA PROVOĐENJE INTERVJUA

Ime i prezime ispitanika(ce): \_\_\_\_\_

Dob (u trenutku intervjuiranja) i spol osobe: \_\_\_\_\_

Datum i vrijeme održavanja intervjuja (sat: minuta): \_\_\_\_\_

Mjesto i/ili način održavanja intervjuja: \_\_\_\_\_

Intervju vodio(/la): \_\_\_\_\_

### 1. Uvod u intervju (informirani pristanak):

*(predstavite se)*

Zovem se Hana Ivković, studentica sam na Studiju novinarstva Fakultetu političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu. Za potrebe izrade diplomskog rada o stavovima i iskustvima hrvatskih novinara prilikom izvještavanja o kriznim događajima provodim istraživanje o tome kakve su poteškoće, neprilike i iskustva imali hrvatski novinari i novinarki i novinarke prilikom izvještavanja o potresima u Zagrebu i Petrinji. Rezultati istraživanja koristit će se isključivo za potrebe diplomskog rada.

Ovaj razgovor snima se radi lakše obrade, a razgovor je anonimn i neće se moći povezati s vama nakon završetka razgovora. Zanimaju nas vaša osobna iskustva.

Ako ste spremni, možemo početi.

*(ne čitati ispitanicima naslove tema i komentare upućene vama)*

#### A. Upoznavanje:

Za početak molimo vas da nam ukratko opišete vašu dosadašnju karijeru.

#### B. Općenito o radu u izvanrednim okolnostima

– Jeste li u svojem dosadašnjem radu već imali priliku izvještavati u izvanrednim okolnostima poput nasilja, rata, poplava, potresa, požara, prirodnih katastrofa i drugih sličnih kriznih situacija? Ako da, u kojima?

– (ako odgovore da) Smatrate li da vam je iskustvo dosadašnjeg rada u takvim okolnostima pomoglo u izvještavanju o nedavnom potresu? (ako kažu da jest) Kako?

- Jeste li u tijeku svog rada ikad prošli ili završili bilo kakav tip edukacije o izvještavanju o izvanrednim događajima: seminari, tečajevi ili predavanja?
- Jeste li ikad imali predavanja ili tečajeve o tome kako se nositi s posljedicama izvještavanja o nasilnim i traumatskim događajima?
- Mislite li da bi takvo što trebalo podučavati buduće mlade novinare?

### **C. O izvještavanju za vrijeme potresa u Petrinji i Zagrebu**

- Možete li kako je izgledao vaš dan neposredno prije potresa i kako su izgledala sljedeća 24 sata nakon njega? Što ste radili u trenutku potresa?
- Na što ste stavljali prioritet prilikom slaganja izvještaja/radijskog/TV priloga/članka?
- Jesu li to bile informacije o broju žrtava, štetama, stanju u prometu ili možda atmosferi, osjećajima stanovništva, drami, tragediji, nečem trećem...?
- Jesu li vaši urednici u odnosu na vas drukčije predstavljali informacije?
- Koje su bile najveće logističke prepreke u vašem radu na terenu ili u redakciji u tom razdoblju? (Transport, oprema, komunikacija s redakcijom, telekomunikacijske veze...)
- Jeste li imali pravodoban i kvalitetan pristup informacijama od nadležnih institucija?
- Možete li, u što više detalja, opisati osjećaje i osobne doživljaje kroz koje ste prolazili u tom razdoblju neposredno nakon potresa?
- Koliko je izloženost teškim i traumatičnim prizorima i događajima utjecala na vašu sposobnost obavljanja kvalitetnog i novinarskog posla? Koje su bile najveće osobne i emocionalne prepreke koje ste doživjeli?
- Jeste li poteškoće osjećali i u danima nakon što ste prestali izvještavati?
- Jeste li u bilo kojem trenutku prilikom izvještavanja imali kakve moralne i etičke dileme?
- Jeste li dobili bilo kakav komentar (pozitivan i negativan) od svojih suradnika, čitatelja i urednika?
  - o (za one koji su izvještavali o oba potresa)
- Možete li, uzimajući u obzir ova pitanja, usporediti iskustvo izvještavanja o potresu u Zagrebu i o potresu u Petrinji? Što je bilo isto, a što drukčije?

### **D. O danima i tjednima nakon potresa**

- Kako je izgledalo vaše emocionalno stanje u danima i tjednima nakon potresa?

- Jeste li imali slične emocije i u tjednima nakon potresa?
- U kolikoj ste mjeri imali potporu obitelji?
- Jeste li kontrolirati osjećaje koji se odnose na potres u trenucima kada niste bili na poslu?
- Je li vam poslodavac u razdoblju nakon potresa omogućio razgovor sa stručnom osobom (psiholog, terapeut, savjetnik, HR djelatnik) o emocionalnim posljedicama izvještavanja o ovom traumatičnom događaju?
- Jeste li sami potražili pomoć? (ako da) Kakvu?
- Postoje li kakve strategije suočavanja s takvim događajima koje ste sami razvili?

#### **E. Kraj intervjua.**

Postoji li još nešto što smatrate važnim reći o ovoj temi, a nismo stigli ili vas nisam pitala?

*(Zahvalite osobi na suradnji i ponovite kako vam se mogu javiti u slučaju da imaju pitanja u vezi istraživanja.)*

## SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Izvještavanje u kriznim događajima za novinare predstavlja veliki mentalni i logistički izazov, a cilj ovog diplomskog rada jest prikazati o kakvim se točno izazovima radi. Istraživanja o tome na području Hrvatske dosad se nisu provodila što je povod za ovo istraživanje. Koristeći se metodom polustrukturiranog intervjua, koji je za ovaj oblik istraživanja najpogodniji, obavljani su razgovori s deset hrvatskih novinarki i novinara koji su se istaknuli izuzetnim radom (primarno vidljivosti kroz medijske sadržaje) u kriznom događaju, u ovom slučaju prilikom izvještavanja o potresima u Zagrebu te na području Banovine, a glavno istraživačko pitanje jest – kakva su bila njihova iskustva rada dok su izvještavali o tom događaju.

S ciljem da se dozna i koliko prethodni rad u kriznim situacijama utječe na nova slična iskustva te kakvu ulogu osobne podrške novinarima prije i nakon rada u kriznom događaju imaju hrvatske redakcije, osim glavnog istraživačkog pitanja postavljena su još tri – je li hrvatskim novinarima prethodno iskustvo pomoglo prilikom izvještavanja o lanjskim potresima, jesu li imali mogućnost organizirane pripreme za rad u ovakvim okolnostima te je li im nakon rada na ovako izazovnim zadacima pružena mogućnost psihološke ili kakve druge pomoći.

Istraživanje je odgovorilo na glavno istraživačko pitanje te otkriva da je izvještavanje hrvatskim novinarima bilo izuzetno stresno, traumatično i zahtjevno. Osim negativnih osjećaja koje su proživljavali u radu te koji su ih izuzetno mučili i u slobodno vrijeme, novinari su naveli i niz logističkih problema poput nedostatka struje, baterija za opremu te nemogućnosti zadovoljavanja osnovnih ljudskih potreba poput hrane, pića i odlaska na toalet. Što se tiče sekundarnih pitanja, istraživanje očekivano pokazuje da su novinari na teren odlazili bez ikakve prethodne pripreme ili edukacije, no pozitivno je da je većina njih od svojih poslodavaca dobila emocionalnu podršku nakon obavljenog posla u obliku materijalnih stimulacija, a ponuđeni su im razgovori s certificiranim stručnjacima za mentalno zdravlje. Konačno, istraživanje je pokazalo da je prethodno iskustvo rada u kriznim situacijama novinare samo djelomično pripremilo za izvještavanje s potresom pogođenih područja. Zaključak je da su novinari svoj posao obavljali korektno i profesionalno, a njihova iskustva bila su identična kao i ona kolega diljem svijeta.

**Ključne riječi:** krizni događaji, krizno komuniciranje, novinari, intervju, potres, Zagreb, Petrinja

## Summary

Reporting during a crisis event is a big challenge, both mentally and logistically, and it's the same both in Croatia and the rest of the world. The purpose of this thesis is to show just how challenging can crisis reporting be, specifically for Croatian reporters. Research of this kind has never been done in Croatia, so this thesis contains the first. Through semi-structured interviews with ten Croatian reporters who are distinguished both in the journalistic community and the general public for their great work in covering a crisis event (specifically two major earthquakes that had hit Zagreb, the capital of Croatia, and the region of Banovina in 2020), this paper tries to answer the main research question of the research: what exactly did Croatian journalists experience while covering the Croatian earthquakes?

With the purpose to find out if any prior experience in crisis reporting can help a journalist to better prepare for a new crisis event, this is asked as a secondary research question. Finding out if Croatian newsrooms support their journalists before and after working on such a challenging mission, two additional research questions are added: did Croatian journalists have any lectures or other kinds of preparations before going out in the field, and were they offered any help, such as an offer to talk to a therapist or to take any leave days.

This research has answered all of the questions and found that covering the Croatian earthquakes was extremely distressing, traumatic and challenging. Journalists expressed feeling negative emotions like sadness, guilt and anger, and also noted that they also experienced a lot of logistical difficulties like a lack of electricity and not being able to find food or go to the bathroom. In regards to the secondary research questions, this research has found, as expected, that journalist went to the field without any prior preparation on how to work in these circumstances, but a positive thing is that the vast majority of them were well taken care of by their newsrooms after the fact: they were given large pay bonuses, were able to take days off and were offered a talk with a certified therapist. Finally, the research shows that any prior experience in crisis reporting can only partially prepare a journalist for working in a new situation. This paper concludes that journalists experience trauma and tragedy in the same way around the world, but that their work, despite all the difficulties, was extremely professional and ethical.

**Keywords:** Crisis events, crisis communication, journalists, interview, earthquake, Zagreb, Petrinja