

КАКО КОМУНИЦИРАТИ И КОМЕ ВЕРОВАТИ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ?

ДЕПАРТМАН ЗА КОМУНИКОЛОГИЈУ И НОВИНАРСТВО





ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ



- У савременом друштву медији масовног комуницирања преузимају улогу **конструисања кризне слике**, обављајући поред информативне и одређене безбедносне, психолошке и пропагандне функције и задатке.
- Између оних који имају много и оних који немају ништа јаз у кризама постаје још дубљи, што значи и да ће **неразумевање бити све веће**. Ковид-19 погађа и погађаће људе из разних земаља, на различитим географским локацијама. Не повезујте га ни са једном националном или етничком припадношћу.
- Владавина информацијама увек је у служби очувања поретка, док дезинформације, гласине, лажне вести и спинови служе изазивању **моралне панике** и ширењу атмосфере страха!



ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ



- Информацијска неизвесност и незнање стварају психозу неповерења.
- Криза се може креирати, прећуткивати, минимизирати или пропагандно увећавати, **при чему је битно КО управља информацијским токовима.**
- Студенте новинарства и комуникологије учимо правилу: **и када Вам рођена мајка каже да Вас воли – проверите бар из још једног извора!** У кризним ситуацијама не верујте никоме док чињенице не потврдите из више независних извора.
- **Посебно будите опрезни са друштвеним мрежама.** Знате већ вести у којима су извори: „кума са пулмологије“, „другарица Нина која живи у Милану“, „брат колегинице који ради као лекар у Кини“....





ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Поруке могу да Вам стижу и од особа којима верујете, али имајте на уму да људи у страху који желећи да помогну другима, неретко не размишљају о логици података које достављају.
- Као медијски образована личност пођите од претпоставите да те куме, другарице и браћа не постоје. Обратите пажњу на ове конструкције и приметите да се често појављују на друштвеним мрежама, али и да их популарни медији неопрезно преносе. У највећем броју случајева реч је о лажима и дизању панике.



ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Много је дезинформација око нас, посебно лажних савета који често могу и трагично да се заврше - од тога да пијете топлу воду на 15 минута или да се преједате белим луком и мажете унутрашњост носа уљем, до тога да пијете 15 пута већу дозу витамина Ц од препоручене?
- Скоро сви овакви савети су неефикасни, док неки могу бити и потенцијално опасни - предозирање витамином Ц може да изазове дијареју и мучнину, а можете проћи као жена из Кине која је, како су пренели тамошњи релевантни медији, [завршила у болници јер је појела кило и по белог лука.](#)





ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Имајте на уму да заштићен анонимношћу друштвених мрежа данас свако може да напише било какве савете о било чему и да **тврди да је то рекао научник са Кембриџа**, рачунајући да то нико неће да проверава.
- Чак и ако пише у медијима или на друштвеним мрежама да неке информације, открића или савети потичу од „научника са Кембриџа,“ или било ког другог универзитета, не верујте док не проверите. Често се испоставља да такав научник не постоји, а ако и постоји да није изјавио то што му се приписује.

***ИМА НАДЕ – Научници из
Аустралије близу вакцине за
KORONU!***

***ŠOKANTNO! Naučnik iz
Belgije otkrio zapanjujuće
podatke o korona virusu!***



ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Једино правовремена и тачна информација човеку даје оријентацију у простору и времену, имобилише понашање и страх своди на подношљиву меру!
- Светска здравствена организација (СЗО) објавила је препоруке за очување менталног здравља у време пандемије у којима наглашава да људе не треба означавати као „Ковид-19 случајеве“, „жртве“, „Ковид-19 породице“ или „заражене“. То су „људи који имају Ковид-19“, „људи који се лече од Ковида- 19“, „људи који се опорављају од Ковида-19“ и „који ће по излечењу од овог вируса наставити да раде, живе породичним животом и буду са својим вољенима“, наводи се у саопштењу СЗО.
- Проблем је када ирационални страх, који увек почиње подсвесним „шта ако“, прерасте у фобију.
- Решење је у добрим комуникацијама и медијима у које имате поверење!





ИНФОРМИСАЊЕ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Кризе су потенцијалне претње за конкретне догађаје који могу одређену заједницу, нацију или цео свет веома брзо гурнути у стање хаоса.
- Начин обраћања грађанима има велики значај јер веродостојан политичар или угледни стручњак који саопштава прецизне и одмерене поруке располажући чињеницама, али и снажним емоцијама придобија пажњу и поверење публике.
- Истраживања показују да је најважнија емоција емпатија (саосећање), које настаје у првих 30 секунди обраћања и придобија половину аудиторијума, следе стручност и компетентност (око 20%), искреност и отвореност (15%). и на крају, преданост јавним интересима (15%). **Публиком управља слика о стварности, а не реалност и начин на који се живот дешава!**





ЛАЖНЕ ВЕСТИ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- У кризним ситуацијама појачава се количина лажних вести, при чему се садржај често граничи са фантазијом. На пример, на друштвеним мрежама је шерована информација како избегавање сладоледа и друге хладне хране може да помогне у спречавању настанка корона вируса. „Творцима таквих неистина шаљемо једноставну поруку: ПРЕСТАНИТЕ!“, [саопштио је УНИЦЕФ Србија](#).
- Потражите тачне информације о томе како да заштите себе и своје породице од познатих извора, као што су Светска здравствена организација, УНИЦЕФ, државне здравствене институције или здравствени радници које могу да непосредно контактирају.
- Заједничка карактеристика бројних лажних вести је да им се тешко утврђује нулта тачка, извор од којег је информација потекла.





КОМУНИКАЦИЈА У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- **Управљање информацијама јесте и управљање сазнањима, јер модификација статуса (стања) је могућа само новим информацијама, односно њеним ефектима. Додајте овоме и појам контроле, и добићете основу модела јавног комуницирања у кризним ситуацијама.**
- **Човек у кризи је усамљен, разапет претњама оскудице, страха од сукоба и сиромаштва, незнања, идеолошке острашћености, (не)културе и манипулативности. Само комуникацијом са другима избегава бројне форме психичке тортуре и рањивости.**

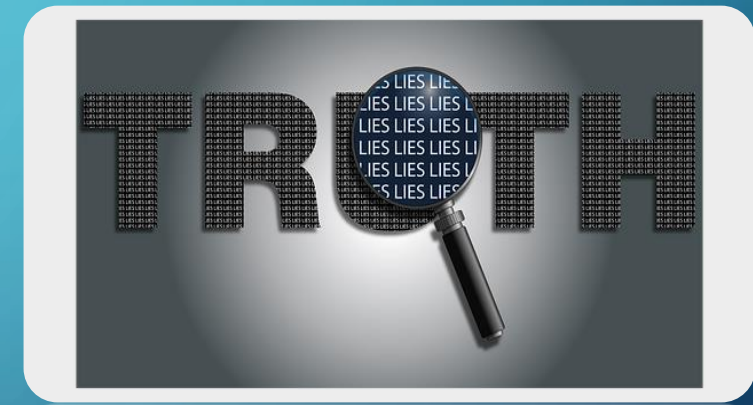




КОМУНИКАЦИЈА У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- У кризној комуникацији најважније је да препознамо карактеристичне знакове који указују да особа не говори истину:
 - лажов избегава контакт очима;
 - уочите промену у висини тона, сигурности наступа;
 - знојење, нервоза и говор тела;
 - свађалачко расположење и одбрамбени став саговорника;
 - ако промените тему особа која лаже ће то радо прихватити

**Страх и лаж се међусобно потхрањују креирајући осећај
беснађа, немоћи, очајања и панике.**





КОМУНИКАЦИЈА У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ

- Криза није нешто што се догађа само другима, већ дуго живимо са њом.
- **Ако комуницирате на друштвеним мрежама водите рачуна да својим објавама не подстичете кризу.** Објављујте само оно што је тачно и проверено, при чему водите рачуна на које коментаре треба да одговорите и укључите се у дискусију, а када је неопходно да неку објаву сакријете или обришете. Размислите који коментари су вредни одговора, а који су троловање на које ни један одговор неће бити довољно добар....
- Реагујте брзо и искрено одговарајте на питања, коментаре и поруке, које се тичу конкретног кризног догађаја. Брзина ширења информација на друштвеним мрежама може да постане претња, у мери у којој је у неким другим ситуацијама предност. Због тога је брзо и правовремено реаговање од кључног значаја





ВОДИТЕ РАЧУНА О ПРИВАТНОСТИ...

- Свет информација у дигиталном друштву суштински је промењен, као и начини њиховог преношења и чувања. Ако у мејловима које шаљете или СМС порукама често спомињете одређене производе очекујте да вам се у угловима екрана појаве понуде различитих дистрибутера; ако размишљате о могућим политичким активностима немојте да вас изненаде револуционарни предлози са решењима којима треба да се окренете; ако имате минус у банци “обрадоваћете” се понудама за новим банкарским пакетима и сл.
- У међувремену, лична преписка коју сте водили на “Гуглу” можда је већ уступљена некој од глобалних шпијунских агенција или великих трговачких корпорација, заједно са свим сајтовима које сте у животу отварали. **Приватност у дигиталном царству више не постоји, али грађанима то још нико није саопштио!**





РЕЛЕВАНТНИ ИЗВОРИ

- Релевантни извори за информације о овој кризној ситуацији су:
- [сајт СЗО](#),
- [мапа СЗО и УН о оболелима у реалном времену](#),
- [кинески Центар за контролу и превенцију болести](#),
- [амерички Центар за контролу и превенцију болести](#),
- [европски Центар за превенцију и контролу болести](#).

Што се домаћих институција тиче, пратите сајт [covid19.rs](#) и сајт [Министарства здравља](#).

Од новинарских сајтова који проверавају истинитост информација и разбијају митове о вирусу КОВИД-19, препоручујемо глобално познат сајт [Snopes.com](#), затим домаће и регионалне портале: [Raskrikavanje.rs](#), [Raskrinkavanje.ba](#), [Raskrinkavanje.me](#), [Fake news tragač](#), [Proverka na fakti...](#)

Немојте шеровати информације у које нисте 100% сигурни.