

Radojka Kraljević*
Henrika Vilović*

Novi oblici komunikacije u diplomaciji

Sažetak

Autorice razmatraju s teorijskog i praktičnog aspekta pitanje načina na koji novi oblici komunikacije utječu na promjene u diplomatskoj profesiji te kada su i u kojim situacijama novi digitalni oblici bolja solucija od tradicionalnih oblika komunikacije. Pokazalo se da se diplomacija u digitalnoj eri pozitivno razvija uz pomoć novih komunikacijskih medija. Međutim, tradicionalni modeli komunikacije i dalje zauzimaju značajno mjesto u diplomatskoj profesiji. Komunikacijsko umijeće diplomatskih predstavnika ogleđa se u pronalasku optimalnog spoja između tradicionalnih i novih modela komunikacije u nalaženju odgovora i djelovanja na novonastale okolnosti u globalnom međunarodnom okruženju. Autorice drže vrijednim i nužnim nastavak daljnjeg istraživanja te tematike koja je itekako relevantna, a istraživački u nacionalnim okvirima tek načeta.

Ključne riječi: komunikacija, diplomacija, globalizacija, modeli.

Uvod

Komunikacija je najznačajnija osobina suvremenog doba i neophodan faktor i uvjet za odvijanje svih društvenih procesa, pa tako i u području diplomatske profesije. Za učinkovito obavljanje diplomatske službe, neophodna je povezanost diplomacije i komunikacije između svih aktera koji sudjeluju u međunarodnim odnosima. Svjetski događaji te velike povijesne i tehnološke promjene utjecale su na diplomaciju i načine komunikacije u diplomaciji. Do 20. su se stoljeća svi oblici poruka, pa tako i diplomatske poruke, prenosili fizičkim putem. Otada diplomatska služba ima stvoren potpuno sistematizirano organiziran sustav jasnih pravila funkcioniranja (Berridge, 2007: 8). Unošenjem tehnoloških promjena transformirao se i način diplomatske komunikacije.

U suvremeno doba, povećanjem broja sudionika na međunarodnoj pozornici (države, nevladine organizacije, transnacionalne organizacije, mediji, nevladine udruge)

* Doc. dr. sc. Radojka Kraljević, Libertas međunarodno sveučilište, rkraljevic@libertas.hr

** Henrika Vilović, univ. bacc. rel. int, Libertas međunarodno sveučilište, henrika.vilovic@gmail.com

dolazi do promjena i na planu komunikacije. Svaki novi akter ima ambicije provesti svoju ideologiju, ideje i zacrtane interese te različite poglede na budućnost i međunarodne odnose. Iz tog razloga dolazi do jačanja asocijativne diplomacije, a u 21. stoljeću diplomacija postaje glavno i najvažnije sredstvo komunikacije između država (Vukadinović, 2004: 85).

U novoj diplomaciji posebna pažnja posvećuje se ljudskom faktoru kojem napredak u tehnologiji povećava učinkovitost u obavljanju posla (Vukadinović, 2007: 97). Brzi prijenos informacija i medijska eksponiranost diktiraju i način komuniciranja pred globalnom publikom, gdje je svaki korak praćen medijima i javnosti. Novi komunikacijski mediji omogućavaju pristup velikom broju informacija, pa se od dobrog diplomata zahtijeva brzo i pravovremeno reagiranje i odabir najučinkovitijeg oblika komunikacije. U ovome radu, pod novim se oblicima komunikacije smatraju svi novi mediji komunikacije koji se primjenjuju i prisutni su u današnjoj diplomatskoj profesiji, a prvenstveno se misli na digitalnu diplomaciju, odnosno tzv. e-diplomaciju.

Cilj i problem rada

Kao osnovni problem ovog rada nameće se pitanje na koji način prilagoditi diplomatske odnose potrebama 21. stoljeća u odnosu na tehnološki razvoj koji postaje sve više digitaliziran. Čini se od interesa provjeriti jesu li mediji u suvremeno doba autonomni akteri ili samo instrument kojim upravljaju profesionalni diplomati? To nameće ključan moment dubljeg poimanja tog fenomena i uloge komunikacije u diplomatskom kontekstu.

Cilj je ovoga rada ukazati na ulogu komunikacije u diplomatskoj profesiji te razmotriti s teorijskog i praktičnog aspekta na koji način novi oblici komunikacije utječu na promjene u diplomatskoj profesiji te kada i u kojim situacijama su ti novi oblici (digitalna ili e-diplomacija) bolji izbor od tradicionalnih oblika komunikacije.

Metode istraživanja

Rad se dominantno oslanja na analizu i sintezu recentnih, relevantnih sekundarnih izvora te na primjere iz međunarodne prakse na kojima se potvrđuju osnovni nalazi u radu. Korištena je metoda deskripcije kao postupak opisivanja činjenica, procesa i predmeta te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veza. Metodom dedukcije i indukcije izvođeni su zaključci vezani uz postavljene cilj rada.

Komunikacija u diplomatskoj profesiji

Tradicionalno diplomatsko dopisivanje i komuniciranje najčešće se koristi između diplomatskih predstavništava i ministarstava vanjskih poslova, i njihovih nadređenih i drugih diplomatskih predstavnika. Prema definiciji, to je način na koji međusobno komuniciraju ovlaštena tijela i osobe, koja imaju zadaću zastupati subjekte međunarodnog prava, kako bi što učinkovitije mogli obavljati određene poslove iz područja međunarodnih odnosa neophodnih za normalno funkcioniranje države (Berković, 2006: 203–209).

U diplomatskom komuniciranju razlikujemo službeno (između tijela unutar područja svojih ovlaštenja), osobno (između visokih dužnosnika o relevantnim pitanjima) i privatno (između visoko pozicioniranih osoba o privatnim, neslužbenim pitanjima) (Berković, 2006: 203). Ono što je karakteristično za svaku vrstu diplomatskog dopisivanja su meritum, određeni ton i stil te jedinstven vanjski izgled, pazeći i na izražavanje poštovanja prema onome kome se pismo upućuje. Prvi dojam u komunikaciji iznimno je važan jer određuje kakav će biti daljnji odnos pošiljatelja – primatelja (država). Važno je naglasiti da oblik pismenog dopisivanja, pa tako i usmenog, ovisi o diplomatskom protokolu koji je u upotrebi države primateljice. Postoje distinkcije i razilaženja u nekim dijelovima diplomatskog dopisivanja u pojedinim državama, no unatoč tome najčešće je ipak u upotrebi ili anglosaksonski (britanski) ili kontinentalni (francuski) protokol s naglaskom na njihovom sve većem pojednostavljenju (Berković, 2006: 123–125).

U suvremenoj diplomaciji naglasak je na manjoj formaliziranosti, kako u odnosima, tako i u komunikaciji, stvaranju kontakata i poznanstava koji su neizostavan izvor informacija (Vukadinović, 2004: 105, 107). Osim posjedovanja vještine pregovaranja, važno je i korištenje suvremenim sredstvima komunikacije, kao što su internet, osobno računalo te neposrednom komunikacijom – telefonom i telefaksom. Općenito, važnost komunikacije marginalizirana je u većini profesija, no za uspješnost diplomatskog predstavnika to je neizostavna vještina.

U komunikaciji je ključna priprema, a bez poznavanja zakonitosti komunikacije i načina njezine primjene, kao i osnovnih elemenata komunikacijskog lanca, nemoguće je ostvariti uspjeh. U diplomatskoj komunikaciji iznimno je važno biti suzdržan, samouvjeren, ostvariti povjerenje kod druge strane, znati pravilno oslovljavati i titulirati osobu s kojom komuniciramo, biti fokusirani na jednu temu, ne koristiti se kompliciranim riječima i dugačkim rečenicama (Vukadinović, 2004: 159–162, 169).

Komunikacija se temelji na interakciji i dijalogu, a znači sporazumijevati se, razmjenjivati i priopćavati određene informacije, iskustva, iznositi različita stajališta i osjećaje, verbalnim i neverbalnim sredstvima koja ovise o naravi situacije (Jönsson i Hall, 2003: 195, 201–203). Komunikacija je vitalna funkcija za diplomaciju. Omogućava joj funkcioniranje i djelovanje. To potvrđuje i jedno istraživanje koje je pokazalo da

89% ispitanika smatra upravo komunikaciju i interpersonalnu vještinu najvažnijom osobinom suvremenog doba (De Vito, 2013: 4).

Neverbalna komunikacija od velike je važnosti za obavljanje diplomatske profesije. Posebnu pažnju treba posvetiti interpretaciji upućene neverbalne poruke. Pogrešno tumačenje neverbalnih znakova može dovesti do zategnutih ili čak prekinutih diplomatskih odnosa između pojedinih država. Također, važno je biti upoznat i s pojedinim kulturološkim specifičnostima pojedinih kultura, kako bi se izbjegle neželjene situacije nesporazuma i krive interpretacije u procesu dekodiranja poruke (Sayin i Sayin, 2013: 25–27). Svaki naš pokret, mimika, gesta, izrečeno i neizrečeno, predstavlja na određeni način jednu vrstu komunikacije. Stoga i nekomuniciranje predstavlja oblik komuniciranja. Kako bi diplomatska komunikacija bila što uspješnija, potrebno je da budući diplomati dobro poznaju jezik te kontinuirano usavršavaju komunikacijske vještine (Vukadinović, 2004: 165, 167).

Osnovne tradicionalne vrste komunikacije su: usmena komunikacija, pismena komunikacija, neverbalna komunikacija te najnovija, netradicionalna vrsta – e-komunikacija. Elektronička komunikacija ili e-komunikacija suvremeni je oblik komunikacije u međunarodnim odnosima, a koriste ga međunarodne organizacije i ministarstva vanjskih poslova te diplomatska predstavništva. Taj novi netradicionalni oblik komunikacije nije bio otpočetak prihvaćen u diplomaciji.

Tradicionalni komunikacijski oblici (pošta, telefon, telefaks) nadopunjuju se novim informatičkim komunikacijskim oblicima (internet, elektronička pošta, društvene mreže i društveni mediji). Povijesno gledajući, pojava telekomunikacije, kao prethodnice novih komunikacijskih modela, omogućila je razmjenu informacija na velike udaljenosti, karakteristične za suvremeno doba nove, moderne diplomacije (Berridge, 2007: 97–98). Taj način komunikacije ne uključuje neverbalni aspekt te izostaje kontakt licem u lice u prijenosu poruke. S druge strane, omogućava veću učinkovitost i brzinu reakcije.

Novi oblici komunikacije

Tehnološki razvoj donosi nove komunikacijske modele koji nalaze mjesto i u diplomatskoj profesiji. Pritom se nameće pitanje međusobne poveznice između komunikacije, globalizacije i diplomacije. Prvenstveno, aktera komunikacije i globalnog okruženja u kojem se komunikacija odvija.

Digitalna diplomacija i utjecaj globalizacije na diplomaciju i komunikaciju

Diplomacija je slijedila razvoj i kompleksnost država i globalnog okruženja. Povezanost globalizacije i diplomacije dovodi do proliferiranja novih, međunarodnih aktera (država) te se povećava opseg područja djelovanja i prihvaćanja diplomacije kao učin-

kovitog sredstva vanjske politike države (Matić i Mikac, 2010: 51–53). Kao i diplomacija, pojava globalizacije nadalje je rezultat potrebe povezivanja država nakon Drugog svjetskog rata. Cilj je bio izbjeći daljnja razaranja i stvoriti jedinstveni sustav u kojem će europske države zajedno, u mirnom okruženju međusobno surađivati i pomagati jedna drugoj.

Diplomacija se nalazi u jazu između novih tehničkih zahtjeva i mogućnosti s jedne strane te očekivanja novih aktera, kao i unutarnjih društvenih promjena s druge strane. Jedan od glavnih izazova 21. stoljeća je interakcija s novim kvazidržavnim akterima koji su počeli dobivati na važnosti u suvremenoj diplomaciji.

U kvazidržavne aktere ubrajamo transnacionalne korporacije, aktere civilnog društva (nevladine organizacije, međuvladine organizacije, udruženja i dr.). Svaka od njih vođena je svojim vlastitim interesima u odnosu na druge aktere. Povremeno raspolažu određenim utjecajem u obliku prisile, a rezultat toga je da vlade moraju s njima surađivati *diplomatski*.

Diplomatsko posthladnoratovsko okruženje u 21. stoljeću obilježeno je promjenama i nesigurnošću. Utjecajem globalizacije lokalni se problemi internacionaliziraju. To podrazumijeva ekonomski, socijalni, humanitarni, gospodarski te sve više i ekološki segment sigurnosnog pitanja i to postaju glavne teme međunarodnih konferencija. Dolazi do promjena na području sigurnosti, kao i do stvaranja novog, složenijeg, obrasca ponašanja (Berković, 2006: 191–194). Razvija se nova sigurnosna agenda, koja u središte pozornosti – umjesto države – sada stavlja sigurnost i suverenost pojedinca.

U diplomatskoj profesiji uvode se nove teme za raspravu koje su rezultat globalizacije: izbjeglička kriza, siromaštvo, terorizam, prenapučenost, ekonomska kriza, liberalizacija svjetskog tržišta, kibernetičko (*cyber*) ratovanje, zaštita ljudskih prava te klimatska i ekološka pitanja i promjene. Dolazi do jačanja multilateralne diplomacije kao glavnog obilježja nove diplomacije. Stvara se novi učinkoviti pristup upravljanja sigurnosnim izazovima gdje se traži globalna integracija svih svjetskih aktera za efikasnije djelovanje i brže reakcije na novonastale krize (Matić i Mikac, 2010: 51–53). Sve su to izazovi koji su u suprotnosti s onim izazovima s kojima su se suočavali tradicionalni oblici diplomacije, a naziv tih novih sigurnosnih izazova s kojima se suočavamo u 21. stoljeću jest asimetrične prijetnje. One se razvijaju unutar neuspjelih i nestabilnih država čiji su sustavi nedovoljno djelotvorni, nedostaju im kapaciteti (financijska sredstva), a njihovom razvijanju pogoduje situacija kršenja humanitarnog prava, korupcija, fizička zlostavljanja civila (mučenje, silovanje, izgladnjivanje) te nepoštivanje temeljnih ljudskih prava (Matić i Mikac, 2010: 55–56). Međunarodni dokumenti kao što je Bečka konvencija o diplomatskim odnosima (1961), Bečka konvencija o konzularnim odnosima (1963) i Povelja Ujedinjenih naroda (1945), nastali su u vrijeme koje nije poznavalo današnje sigurnosne izazove i kako učinkovito reagirati u takvim situacijama.

Te novonastale situacije ukazuju nam na potrebu unapređivanja i modificiranja pitanja sigurnosti, kako bi se mogao ostvariti napredak u razvijanju miroljubivih međunarodnih odnosa između država, kao i efikasnijem djelovanju u cilju suzbijanja međunarodnih sukoba i sporova (Matić i Mikac, 2010: 53–59). Pod utjecajem globalizacije dolazi i do pojave novih, posebnih područja diplomatskog djelovanja, kao što su gospodarska, kulturna, javna, izbjeglička, migracijska i vojna diplomacija. Suvremena diplomacija zahtijeva što stručnije, preciznije i specijaliziranije posjedovanje znanja diplomatskih predstavnika iz različitih sektora, koja omogućuju razvijanje pojedinih novih područja diplomatskog djelovanja, a od značajnog su interesa za međunarodne odnose. Dobra gospodarska suradnja država pogoduje dobrim međusobnim političkim odnosima (Berković, 2006: 183–185). Unatoč ubrzanim promjenama u svijetu, gospodarski rast i razvoj nekog područja omogućuje podizanje životnog standarda te zemlje, a smanjuje se i suzbija daljnji razvoj siromaštva. Sve veći značaj gospodarske diplomacije rezultat je razvijanja tehnologije, masovnih medija komunikacije, liberalizacije svjetske trgovine, a sve to dovodi do sve jače integracije država na međunarodnoj razini (Berković, 2006: 183–185).

U globaliziranom, suvremenom svijetu dolazi do komunikacije velikog broja tema upućenog sve većem broju korisnika. To obuhvaća proces identificiranja problema i njegove analize, pronalaženje rješenja, partnera (saveznika) i potrebnih sredstava te na kraju praćenja procesa (*follow up* kontrole). Kako bi države mogle plasirati i predstaviti se u što boljem svijetlu (što bolji imidž i brend) u međunarodnim odnosima, u globaliziranom vremenu iznimno je važno imati dobro razvijenu kulturnu diplomaciju (identitet države). Iz tog razloga, vidljivo je da države sve više ulažu u promociju državne kulture u drugim, susjednim državama (različite kulturne institucije države šiljateljice u državi primateljici). Na taj način suvremene države učvršćuju svoje mjesto i značaj u međunarodnim odnosima te ostvaruju jači politički utjecaj u svijetu. Kako bi države što učinkovitije mogle ostvariti tu promidžbu, znatno im pomažu suvremena sredstva komunikacije – mediji. Javna diplomacija nameće se kao pozitivno diplomatsko sredstvo utjecanja i unapređenja, kako gospodarskih, tako i kulturnih odnosa država (Berković, 2006 : 185–190). U tradicionalnoj diplomaciji, komunikacija s medijima bila je minimalna, dok danas prevladava stav da s medijima treba održavati korektan, kontinuiran i suradnički odnos (Berković, 2006: 189–190). Na diplomatskim predstavnicima je da temeljem svoje obrazovanosti i profesionalnosti procijene kada će se neka informacija i na koji način pustiti u javnost. Oni trebaju biti dovoljno spretni i vješti, medijski obrazovani analitičari, staloženi, mudri, taktični i pragmatični, kako bi mogli što bolje medije iskoristiti u korist diplomacije. Djelovanje diplomacije mora se odvijati u okviru zajednice, između u potpunosti suverenih nacionalnih država. Ipak, s pojavom potrebe rješavanja globalnih problema, uspostavljeni su novi

forumi (konferencijske, multilateralne) diplomacije i stvoreno je više međunarodnih i nadnacionalnih organizacija.

Globalizacija je utjecala na međunarodno okruženje i stvaranjem brojnih supranacionalnih organizacija poput NATO-a (*North Atlantic Treaty Organisation*), WTO-a (*World Trade Organisation*), UN-a (*United Nations*), EU (*European Union*) te pojave NGO-a (*Non-governmental organisation*). One zajedno predstavljaju mjesta okupljanja država na međunarodnoj razini i multilateralnu diplomaciju, koja postoji još od Bečkog kongresa (1815), pa sve do stvaranja Povelje Ujedinjenih naroda, kojom je stvorena organizacija Ujedinjenih naroda (1948) (Berković, 2006: 191–192, 219). Svrha tih okupljanja su obilježja novog oblika komunikacije između država, gdje se raspravlja o svjetskim problemima s jasno predviđenom procedurom i pravilima. Transnacionalni, novi akteri u međunarodnom okruženju postaju pojedinci i skupine koji djeluju izvan nacionalnih granica, ali bez nadzora i kontrole vlade. To su nevladine organizacije ili organizacije civilnog društva, udruženja i dobrotvorne zaklade te različite multinacionalne korporacije (Vukadinović, 2004: 171–183).

Danas, međunarodni odnosi obuhvaćaju sve više transnacionalne aktere i procese koji dobivaju na značaju, što se najbolje može vidjeti u multilateralnoj diplomaciji. Države su u suvremenoj diplomaciji postale međusobno ovisne na međunarodnoj razini više nego prije, a povezuju ih zajednički interesi koji rezultiraju sklapanju sporazuma o zajedničkoj suradnji upotrebom *soft power* (meka moći) diplomacije¹ (Nye 2004: 192).

Europska unija posjeduje instrumente koji su obično na raspolaganju samo nacionalnim državama. No, kada su posrijedi pitanja koja su od važnosti za države članice, Europska unija tada surađuje s međuvladinim institucijama. Takav sustav ima utjecaj na diplomaciju između država članica Europske unije tako što Europska služba za vanjsko djelovanje (služba za usmjeravanje diplomatskih i strateških odnosa s nečlanicama Europske unije), usko surađuje i komunicira s nacionalnim službama u inozemstvu i na taj način osigurava potrebne resurse za znanje manjih država članica.²

Suvremeni primjer multilateralne diplomacije bila je i konferencija o klimatskim promjenama Ujedinjenih naroda, održana u Bonnu 2017., na kojoj se raspravljalo o pitanju klime i zdravlja, što se u odnosu na dnevni red tradicionalne diplomacije smatralo nevažnim. Postignuća pariške klimatske konferencije iz 2015. ne bi bila jednako

¹ Termin *soft power* (meka moć) pripisuje se Josephu Nyeu 1980. Taj izraz označava sposobnost zemlje da nagovori druge da rade ono što želi bez sile ili prisile. Nye tvrdi da uspješnim državama trebaju i *hard power* (tvrda) i *soft power* (meka) snaga – sposobnost prisiljavanja, kao i sposobnost oblikovanja njihovih dugoročnih stavova i sklonosti.

² Europska služba za vanjsko djelovanje (ESVD) diplomatska je služba Europske unije. Njezina je uloga učiniti vanjsku politiku Europske unije što dosljednijom i djelotvornijom te time povećati utjecaj Europske unije u svijetu (https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eas_hr).

uspješna niti bi bilo uopće moguće održati tu konferenciju da nije bilo lobiranja i persuzivne komunikacije aktivnih nevladinih organizacija koje su ulagale velike napore u suradnju s raznim političarima i diplomatima (Volkner, 2018: 5).

Prema američkom profesoru međunarodnih odnosa Krasneru (2006),³ promjene u novoj diplomaciji u globaliziranom svijetu fokusirane su više na pružanje podrške promjenama unutar država (političke režime), a ne više na održavanje ravnoteže snaga što je bila značajka tradicionalne diplomacije (Vaïsse 2007: 5, 10). Slobodno kretanje ljudi, usluga i kapitala predstavlja utjecaj globalizacije na diplomaciju kojom se stvara povezanost i ovisnost pojedinca i države (subjekata međunarodnog prava). Na državama je da iskoriste prednosti globalizacije u svoju korist te da se plasiraju za što bolji gospodarski položaj u međunarodnim odnosima (u čemu prednjače Kina i Indija). Kako bi sve države mogle iskoristiti potencijal koji nova diplomacija nudi, mora doći do preoblikovanja na njihovom unutarnjem i vanjskom izgledu (institucijski sustav) te prihvaćanja privatnih, nevladinih organizacija kao ravnopravnih aktera u međunarodnim odnosima.

Prilagodba i osuvremenjenost diplomatskih predstavnika i svakodnevna upotreba informacijske tehnologije u obavljanju diplomatske profesije te promjene ustrojstva institucijskih tijela unutar države i u inozemstvu, kao i potreba za globalnim upravljanjem, pridonijela je da diplomacija i diplomati moraju istovremeno predstavljati svoje nacionalne, ali i nadnacionalne interese i ciljeve. Međutim, zahtjevi društva ili privatnih aktera mogu biti i traženje rješavanja globalnih problema bez pomoći diplomacije, što pridonosi samo pogoršavanju problema. Primjer takve situacije je antiislamski pokret Pegida u Njemačkoj (Dresden, 2015).⁴ Diplomacija koja se prilagođava novoj suvremenoj stvarnosti, suočena sa složenijim operativnim zadacima i većim očekivanjima javnosti nego prije, postajat će manje administrativna aktivnost, a više političko sredstvo. To znači da će javnost početi tretirati diplomaciju kao politiku, a rezultat može biti stvaranje nepovjerenja u diplomaciju.

Stoga se nameće važno pitanje: kako prilagoditi diplomatske odnose potrebama 21. stoljeća u odnosu na tehnološki razvoj koji postaje sve više digitaliziran? Za bolju ilustraciju opisanog, u nastavku teksta analizira se uloga, značaj i trendovi digitalne diplomacije.

³ Pojam transformacijska diplomacija pripisuje se Condoleezi Rice (bivšoj američkoj državnoj tajnici), Jimu Wilkinsonu (bivšem šefu kabineta ministarstva financija Hank Paulson pod upravom George W. Busha) i Stephenu D. Krasneru (američkom profesoru međunarodnih odnosa) (Vaïsse 2007: 9).

⁴ Dresden – centar djelovanja antiislamskog pokreta PEGIDA (*Patriotische Europäer gegen die Islamisierung des Abendlandes = Domoljubni Europejci protiv islamizacije Zapadnog svijeta*). Prema izvještajima Al Jazeera to je njemački politički pokret sa sjedištem u njemačkom gradu Dresdenu. PEGIDA od 2014. održava protuislamske prosvjede i demonstracije.

Digitalna diplomacija

Digitalna revolucija stvara dinamično okruženje, utječe na promjene u svim segmentima ljudskog života i u potpunosti transformira način komuniciranja. Takav tempo promjena je bez presedana u povijesti, a njegov utjecaj ima svoje prednosti kao i nedostatke. Stoga je važno naučiti upravljati tim novim sredstvom komunikacije te iskoristiti sve mogućnosti koje nam nudi. Promjene se događaju ubrzano, nameću nove izazove u međunarodnim odnosima na koje diplomacija mora biti spremna djelotvorno odgovoriti kako bi dalje mogla napredovati. U takvom okruženju nužno je da se svi zainteresirani akteri angažiraju i prilagode tim promjenama.

Godina 2017. označava se kao vrijeme uvođenja pojma digitalne diplomacije. Na samom početku, radilo se o eksperimentu koji je prihvatio određeni broj ministarstava vanjskih poslova i diplomatskih predstavništava, a sada je postalo sve prihvaćenije sredstvo komunikacije i svakodnevna praksa u diplomaciji. Nova vrsta dijaloga, koju digitalna diplomacija stvara, dovodi do većeg angažmana koji može olakšati stvaranje odnosa između jedne države i stanovništva druge države, neovisno o teritorijalnoj udaljenosti (Manor, 2017: 2, 3).

Pojam, uloga i značaj digitalne diplomacije

Postoje razne definicije značenja digitalne diplomacije. Neki autori tvrde da se radi o novom instrumentu u vođenju javne diplomacije (Manor, 2017: 2–5), dok drugi tvrde da se radi o instrumentu koji povećava mogućnost interakcije s većim brojem ljudi. Međutim, neosporno je da digitalna diplomacija koristi sve više informacijske tehnologije i razne društvene medije u promicanju vanjskopolitičkih ciljeva i utjecaja u javnoj diplomaciji (Manor, 2017: 2–5).

Tijekom proteklog desetljeća, puno se raspravljalo i pisalo o transformacijskoj diplomaciji i potrebi reorganizacije ministarstava vanjskih poslova. Veći dio rasprave o novoj diplomaciji, bio je potaknut usvajanjem digitalnih sustava u diplomatskim predstavništvima, kojima se omogućilo stvaranje, prijenos i pohrana podataka putem interneta, društvenih medija, računala i ostalih bežičnih elektroničkih uređaja (Manor, 2017: 3–8).

U 21. stoljeću diplomati provode više vremena u kibernetičkom prostoru (globalno-virtualnom prostoru umreženih računala), nego izvan njega. Međunarodni politički razgovori, koji često uključuju sve veći broj sudionika, odvijaju se upravo u kibernetičkom prostoru. Ministarstva vanjskih poslova konzervativna su i nesklona promjenama pogotovo što se tiče digitalne diplomacije, pa se nalaze u situaciji borbe za prilagodbu (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 453–454, 456). Tradicionalni pogled na komunikaciju otežava prihvaćanje nekonvencionalnih oblika komunikacije, unatoč

njihovim prednostima. Ipak, implementiranje novih komunikacijskih oblika sve je prisutnije u diplomaciji. Raste broj internetskih stranica diplomatskih predstavništava i ministarstava vanjskih poslova te društvenih platformi i blogova poput Facebooka, Twittera i Tumblra.

Stručnjak za međunarodne odnose Cornelie Bjola ističe da digitalizacija prodire u suštinu diplomacije te potiče kreativnost, ali predstavlja i opasnost od mogućeg urušavanja postojeće, djelotvorne, komunikacijske organizacijske strukture (Bjola, 2017: 3). Istraživanja koja su provela ministarstva vanjskih poslova trebala bi omogućiti pronalazak najbolje strategije za najučinkovitiji elektronički angažman, što predstavlja vrlo zahtjevan zadatak. Pojavom i primjenom novog medija – interneta, dolazi do pojave nove digitalne ere u međunarodnim odnosima, a informacijska pismenost pojavljuje se kao nova vrsta moći u međunarodnim odnosima. Osim toga, dolazi do društvene diversifikacije, odnosno boljeg umrežavanja i stvaranja novih komunikacijskih kanala koji rezultiraju potpuno novim, dosad nepoznatim izazovima u informatičkom, odnosno digitalnom svijetu. Danas, zbog razvoja masovnih medija i bolje umreženosti, državni više nego prije osjećaju obvezu objasniti svoje postupke, ali ne samo svojim službenim partnerima i saveznicima, nego i široj javnosti, kao i nedržavnim promatračima i akterima izvan državnih granica (Manor, 2017: 5–8). U tome im pomaže internet kao sredstvo kojem fizička udaljenost i vremenska zona ne predstavljaju nikakvo ograničenje.

Sve što se smatra novim u diplomatskoj praksi može se pripisati pojavi interneta, koji je tijekom posljednjih dvadesetak godina izgurao tradicionalne oblike komunikacije (novine, televiziju, radio, telefon) i došao na prvo mjesto i time postao najvažniji medij za globalnu interakciju i razmjenu informacija. Dolazi do konvergencije komunikacijskih oblika i sredstava zahvaljujući većoj brzini prijenosa informacija, boljoj interaktivnosti te mogućnosti, uz audio, sada i vizualnog prijenosa događaja. Pojavljuje se opasnost kod dijeljenja informacija zbog mogućnosti širenja neprovjerenih i netočnih informacija (*fake news*) koje mogu narušiti međunarodne diplomatske odnose država. Tu je važna uloga dobro educiranog analitičara (diplomata), koji mora posjedovati vještinu eliminacije i selekcije, zatim odabrati važne i relevantne informacije te paziti što će se plasirati u javnost.

Nadalje, zahvaljujući transformacijskoj tehnološkoj revoluciji u diplomaciji, unapređenju digitalnih oblika medija na društvenim mrežama, sve popularniji društveni medij postaje blog. Njime se ruše kulturne barijere, nudi mogućnost raspravljanja između građana te vladinih i nevladinih organizacija i udruga, ali i razmjena mišljenja o aktualnim svjetskim pitanjima (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 454–455). Blog je mrežna stranica namijenjena velikom broju publike zainteresiranih pojedinaca s ciljem poticanja interakcije čitatelja i autora (dvosmjerna komunikacija). Sastoji se od

tekstualnih priloga i osobnih razmišljanja najmanje jednog autora o svakodnevnim događanjima.⁵

Činjenica je da, bez obzira na specifične potrebe država i vremena u kojem živimo, diplomatska profesija i ministarstva vanjskih poslova imaju brojne koristi koje sa sobom donosi tehnološka revolucija. A koje su to sve prednosti, ali i nedostaci na koje treba ukazati, opisuje se u nastavku teksta.

Prednosti i nedostaci digitalne diplomacije

Oslanjanje na nove oblike komunikacije pridonosi većoj učinkovitosti u svim segmentima diplomatskog djelovanja. To je ujedno i najpraktičniji način kontaktiranja velikog broja nadržavnih aktera, čija je podrška diplomatskim inicijativama često presudna. Korisnost digitalne diplomacije, pogotovo u pogledu utjecaja na javno mnijenje, može se mjeriti i uz pomoć *Klout Sourcea* (instrumenta koji sustavom bodovanja mjeri utjecaj na društvenim mrežama).⁶ Osim što omogućuje izravno povezivanje sa stranim stanovništvom te pronalaženje boljih i kreativnijih načina komuniciranja, internet može odigrati presudnu ulogu kao učinkoviti alat za diplomate u prevladavanju često striktnih ograničenja koje nameće tradicionalan oblik komunikacije – kontakt licem u lice (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 458).

Značajna prednost novog digitalnog okruženja zasigurno je mogućnost bolje povezanosti i s novim akterima u međunarodnom okruženju – nevladinim organizacijama, tvrtkama, istraživačkim centrima (*think tanks*), sveučilištima, novinarima kao i pojedincima. Moć digitalne diplomacije leži u stvaranju konkurentskog okruženja, gdje ministarstva vanjskih poslova mogu nove medije iskoristiti kako bi u najboljem izdanju prikazale nacionalni imidž i ugled svoje države (Melissen i De Keulenaar, 2017: 3–4). Karakteristika novog digitalnog, diplomatskog prostora je personaliziranost (osobniji prostor). S time se razvio važan element digitalne diplomacije, odnosno mogućnost stvaranja osobnih mreža. To je sredstvo koje pomaže diplomatima u stvaranju kontakata. To znači da digitalni mediji omogućuju i prenošenje emocija. Posljedica toga je da se skupine ljudi (primatelji) mogu poistovjetiti i identificirati s drugom stranom (pošiljateljem) komunikacijskog kanala. Zaključno s tim, najvažnija

⁵ Blog (weblog) je mrežna stranica nalik dnevniku, koja sadrži priloge (tekstovne i dr.) jednog ili više autora (tzv. blogeri) poredane vremenskim slijedom kako su pristizali (najnoviji članci nalaze se na vrhu stranice). Blogovi mogu biti individualni ili kolaborativni, povezani u tematske skupine ili vezani uz domenu na kojoj se nalaze (tzv. blogosfera) (<https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=66413#poglavlje147838>).

⁶ Prema Techtargetu, društveni mediji (*social media*), odnosno njihov utjecaj izraz je koji opisuje sposobnost pojedinca da utječe na druge putem društvene internetske zajednice. Što više utjecaja osoba ima, to bolje. Važno je iskoristiti taj utjecaj uz provođenje dobro osmišljenih strategija.

prednost digitalne diplomacije mogućnost je stvaranja osjećaja pripadnosti pojedinca u digitalnom javnom prostoru (Volkner, 2018: 5).

Zanimljiva je činjenica da je dovoljno samo sto četrdeset znakova na jednom *tweetu* (objavi na Twitteru) koji će izazvati različite (pozitivne ili negativne) reakcije i imati veću moć utjecaja na događaje u međunarodnim odnosima. Primjer su javnosti već jako dobro poznati *tweetovi* američkog predsjednika Donalda Trumpa. Popularna društvena mreža Twitter prikazuje svakodnevne vijesti i razmišljanja te ima veliki broj pratitelja. Njima se služe i državnici, promičući tako svoje vanjskopolitičke interese. Prednosti te društvene mreže su poticanje međusobne interakcije državnika, civilnog društva, kao i to što diplomatima pomaže u prikupljanju informacija za što preciznija izvješća, predviđanja, analiziranja i pravovremene reakcije na novonastale promjene u međunarodnim odnosima.⁷

Digitalni prostor stvorio je i usvojio takav prividan svijet koji je postao područje novog oblika komuniciranja. U tom svijetu, a ne više iza zatvorenih vrata, počinju se odvijati svi važni događaji – konfrontacije državnika i rad diplomacije. Zbog takve razvijene i proširene transparentnosti u procesu donošenja odluka, omogućeno je zainteresiranom dijelu javnosti da se ponovno izgradi narušeno povjerenje i legitimitet u diplomaciju (Terzi, 2013: 9–12). Osobni odnosi i dalje ostaju važni, ali digitalni mediji mogu pomoći u analiziranju mišljenja javnosti o vladajućoj politici. Mogu se koristiti tako što će analizirati trendove i utjecati na digitalni prostor, a pomoći će u identificiranju problema i njegovom bržem rješavanju. Digitalna veleposlanstva mogu potaknuti odnose s tehnološkim tvrtkama, povećati upravljanje i korištenje internetom i procjenu rizika. Ovisno o spornom pitanju između država i njihovom međusobnom odnosu (prijateljski, neprijateljski), diplomatski predstavnici trebaju pažljivo prosuditi kada će korištenje digitalne tehnologije biti od koristi.

Suvremeni primjer diplomacije i digitalne tehnologije odnos je Sjedinjenih Američkih Država i Irana. *State Department* američkog predsjednika Donalda Trumpa, interakciju i odnos s Iranom posljednjih mjeseci *rješava* preko društvene mreže Instagram, i to uz pomoć digitalne tehnologije stvarajući slike (oblik interakcije) koje prenose jasne poruke. Svrha takve interakcije postizanje je osuđivanja iranskog režima među američkom i svjetskom javnosti. Iranski režim predstavlja potencijalnu opasnost međunarodnoj sigurnosti, a *State Department* uvidio je korisnost društvene mreže za postizanje željenog političkog cilja (digitalnom tehnologijom), umjesto tradi-

⁷ Twiplomacy Study Summary iz 2018. navodi primjer digitalne diplomacije na djelu kroz upotrebu društvene mreže Twitter, navodeći da 951 profil na Twitteru – 372 osobna i 579 institucionalnih – pripada šefovima država i vlada te ministrima vanjskih poslova čak 187 zemalja. Također navodi se da je Facebook druga najpopularnija mreža među čelnicima vlasti.

cionalnog oblika komunikacije (licem u lice) i slanjem diplomatskog predstavnika za rješavanje sporne situacije⁸ (Manor, 2019).

U području digitalizacije pozornost korisnika predstavlja jedan od najvećih izazova i mogući nedostatak za diplomaciju. Informacije odvlače pozornost, a *fake news* stvara nedostatak pozornosti i nedovoljno brze reakcije na stvarne probleme. Također, već spomenuta brzina prijenosa informacija može biti korisna. Primjer je početak izbjegličke krize iz 2015., vrijeme postojanja brojnih lažnih vijesti, ali nije došlo do eskalacije situacije zahvaljujući djelotvorno razvijenoj diplomatskoj, digitalnoj i komunikacijskoj strategiji selektiranja takvih vijesti. Stoga je za suvremenu diplomaciju ključno umrežavanje, interakcija između diplomacije i javnosti. Očiti nedostatak digitalne diplomacije je nepostojanje privatnosti, nema kontrole u informacijskom prostoru u odnosu na tradicionalnu tajnu diplomaciju, zatim mogućnost kibernetičkog ratovanja, hakiranja, terorizma i narušavanja privatnosti (Terzi, 2013: 54–59). Najnoviji izazov s kojim se digitalna diplomacija u suvremeno doba suočava je korištenje elektroničke pošte u svrhu pregovaranja (Ebner, 2017: 115–116,118). Termin elektroničko pregovaranje obuhvaća pregovaranje videokonferencijama ili direktnim (izravnim) porukama.

Neovisno o tome gdje se nalazili, zahvaljujući postojanju pametnih telefona diplomatski predstavnici postaju dostupni u bilo koje doba dana i noći. Razlikujemo sedam velikih izazova elektroničkog pregovaranja (Ebner, 2017: 119) iz kojih možemo jasno vidjeti koje su prednosti i nedostaci digitalne diplomacije. U prvom izazovu, strana (primatelj) odabire samo one dijelove na koje se želi referirati, dok ostale zanemaruje. Idući izazovi su: pitanje razmjene točnosti informacije (suradnja ili sukob) i smanjeno međusobno povjerenje, zatim kriva interpretacija napisanog, nepostojanje privatnosti (informacija), smanjena koncentracija sudionika u pregovaranju te minimalna angažiranost i posvećenost pregovaračkih strana za rješavanje spornog pitanja (Ebner, 2017: 116, 119). Osobu s kojom pregovaramo ili razgovaramo ne vidimo. Naša percepcija o drugoj strani temelji se isključivo na pisanom tragu koji nam omogućava stvaranje zapisa. Kako u tradicionalnoj komunikaciji, tako i novi oblici digitalne komunikacije imaju posebna pravila.

Eliminacija vremenskih zona i teritorijalne udaljenosti, smanjenje statusnih uloga, brisanje spolnih (rodnih) razlika te povećanje osobne moći, sve su to bitne značajke elektroničkog pregovaranja (Ebner, 2017: 119–122). Navedene prednosti i nedostaci elektroničkog pregovaranja ukazuju na to da pregovarači i diplomatski predstavnici

⁸ Slike igraju središnju ulogu u američkoj raspravi s Iranom na Instagramu. To ne treba čuditi jer je Instagram vizualni medij, stoga je slika medij za instagramsku diplomaciju. *State Department* koristi slike koje su vizualno poznate ciljanoj publici (poput američkih sportaša koji podižu šake u zrak) (Manor 2019).

moraju razviti svijest o tome koje nam posebnosti i nedostatke elektroničko pregovaranje i virtualno okruženje nudi. Danas se još uvijek daje prednost tradicionalnom pregovaranju (Ebner, 2017: 123–126, 130). Informacijska tehnologija rasteretila je diplomate rutinskog posla, povećala je njihovu sposobnost djelovanja i omogućila da se usredotoče na primarnu zadaću uspostavljanja i održavanja kontakata i poznanstava. Na primjeru WikiLeaksa razmotrit ćemo primjenu informacijske tehnologije u diplomaciji te istaknuti nedostatke i prednosti.

Korištenje novih komunikacijskih modela: analiza primjera – WikiLeaks

WikiLeaks, kao i digitalna diplomacija, rezultat je globalizacije (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 461). Julian Assange, svjetski poznat programer, osnivač je WikiLeaksa, internetske stranice koja je služila prikupljanju i dijeljenju povjerljivih informacija u međunarodnom okruženju od anonimnih izvora zviždača.

Assange je svoju strast prema računalima spoznao još u mladim danima, kao tinejdžer, a njegova uspješna karijera započinje 2006. u WikiLeaksu. Zalagao se za slobodu tiska i istraživačko novinarstvo. Na WikiLeaksu su između studenog 2010. i rujna 2011. objavljene stotine tisuća diplomatskih i vojnih dokumenata američkog podrijetla, a kao zviždača i glavnog krivca imenuje se američka državljanka Bradley Edward Manning. Nedugo zatim, švedske vlasti izdaju Europski uhidbeni nalog te se Assange bez pritiska predaje londonskoj policiji. Nakon brojnih saslušanja i pokušaja ulaganja žalbi koje su odbijene, njegov posljednji zahtjev 2012. Vrhovnom sudu Ujedinjenog Kraljevstva za ukidanjem primjene Europskog uhidbenog naloga također je odbijen.⁹ Otada Julian Assange dobiva diplomatski azil i nalazi se u Londonu u ekvadorskom veleposlanstvu.

Situacija je takva da ga britanska vlada želi izručiti Švedskoj, a Švedska ga ustvari želi izručiti Sjedinjenim Američkim Državama gdje bi mu sudili za veleizdaju zbog nedopuštenog objavljivanja povjerljivih dokumenata.¹⁰ Otada su javnosti bili dostupni dokumenti od 1966. pa sve do 2010. koji su obuhvaćali veliki broj svjetskih tema i izvještaja o 274 američka diplomatska predstavnika iz cijeloga svijeta. Takvo javno razotkrivanje dokumenata uzrokovalo je kako pozitivne tako i negativne posljedice. Dolazi do kolateralne štete, protjerivanja američkog veleposlanika u Ekvadoru, ostavke američkog veleposlanika u Meksiku te otpuštanja generalnog direktora Al Jazeera Newsa (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 461).

⁹ Assangeova izjava za BBC News 2011.: „Da bismo svoje izvore čuvali, morali smo raširiti imovinu, šifrirati sve i premjestiti telekomunikacije i ljude širom svijeta kako bismo aktivirali zaštitne zakone u različitim nacionalnim jurisdikcijama.”

¹⁰ WikiLeaksov stav o Assangeovom uhićenju bio je *ludilo i kraj novinarstva o nacionalnoj sigurnosti* (BBC News 2011).

U diplomaciji, neovisno kroz kakve promjene je kroz povijest prolazila, povjerenje i tajnost podataka uvijek su bili glavni elementi uspješne diplomatske prakse. S takvim činom javnog razotkrivanja povjerljivih, tajnih dokumenata, dolazi do uvođenja hladnoće u diplomatsku profesiju, obnavljanja tajnovitosti i zatvorenosti diplomacije, narušavanja privatnosti, vremena nepovjerenja i ponovno odvijanja diplomacije iza zatvorenih vrata. Strah i nepovjerenje rezultirat će većom klasifikacijom važnih dokumenata, smanjenom razmjenom podataka i osiromašenim povijesnim zapisima. Doći će do vraćanja alternativnim, tradicionalnim oblicima komunikacije telefonom i kontaktu licem u lice, kao najsigurnijim sredstvima komunikacije. Povratak na tradicionalne komunikacijske modele najviše je potaknut strahom da razgovori iza zatvorenih vrata (i oni privatni) ne završe na naslovnim stranicama u medijima (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 462). Daljnje negativne posljedice tog slučaja ogledaju se kroz narušenu diplomatsku mrežu kontakata i suradnika, teško sklapanje i održavanje odnosa i kontakata, a sve to ima utjecaj na kvalitetu daljnjeg komunikacijskog procesa.

Slučaj WikiLeaks ima i pozitivne posljedice. Dolazi do povećane građanske osviještenosti i zanimanja za lokalna, regionalna i globalna događanja te iz tog razloga vlade s većim oprezom izlaze u javnost, a povećana je transparentnost i dosljednost prijenosa informacija putem medija (Cooper, Heine i Thakur, 2013: 462, 463). Nadalje, slučaj ukazuje na profesionalno i detaljno djelovanje unutar diplomatske službe.

Međutim, u budućnosti treba voditi računa i težiti traženju poboljšanja u sigurnosti budućih komunikacija, prvenstveno pohranjivanju i distribuciji relevantnih dokumenata. WikiLeaks možda nije značajno promijenio svijet, ali nameće se kao akter koji mijenja pravila igre u međunarodnim odnosima. Monopol nad povjerljivim informacijama koji je nekoć uživao samo određeni krug, više ne postoji.

Zaključak

Globalizacija i tehnološke promjene u komuniciranju utjecale su na novi izgled diplomacije i istovremeno povećale važnost i broj aktera u komunikaciji. Digitalna diplomacija ponudila je nove načine komuniciranja. Diplomata više nije samo glasnik, nego profesionalni promatrač i komunikator širokog spektra znanja i vještina. Iznimno je važno da u izobilju informacija, diplomati razviju vještinu selekcije informacija zasnovanih na neutemeljenim izvorima i činjenicama, njihovu vjerodostojnost i relevantnost, pazeći na manipulativnost medija i plasiranja neprovjerenih i netočnih informacija. Isto tako, pokazalo se da tradicionalni oblici komunikacije u diplomaciji nisu u svim situacijama zamjenjivi te da su često dopuna suvremenim komunikacijskim modelima. Stoga, odabir i umijeće diplomatskih predstavnika u pronalasku optimalnog spoja tradicionalnih i novih modela komunikacije jedan je od relevantnih činitelja za učinkovitu komunikaciju u iznalaženju odgovora i djelovanja na novonastale

okolnosti u globalnom međunarodnom okruženju. U konačnici, sve navedeno dodatno potvrđuje kompleksnost teme te nužnost daljnjeg istraživanja. To potkrepljuje i činjenica kako je razumijevanje komunikacijskog procesa u okviru diplomacije i globalnog procesa itekako nužno, a u istraživačkom smislu relevantna, ali tek načeta tema.

Literatura

- Berković, Svjetlan. 2006. *Diplomacija i diplomatska profesija*. Dubrovnik: Urban Media.
- Berridge, R. Geoff. 2007. *Diplomacija: Teorija i praksa*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti.
- Bjola, Cornelia. 2017. Trends and Counter-trends in Digital Diplomacy. *German Ministry of Foreign Affairs and Zeit-Stiftung*, 18: 7.
- Cooper, F. Andrew; Heine, Jorge; Thakur, Ramesh. 2013. *Modern diplomacy*. Oxford University Press.
- De Vito, Joseph. 2013. *The Interpersonal Communication Book*. UK: Pearson Education.
- Ebner, Noam. 2017. Negotiation via Email, u: Honeyman, C.; Schneider, A. K., *The Negotiator's Desk Reference*. DRI Press. St Paul Minnesota: 115–130.
- Grubiša, Damir. 2011. Profil diplomata: Richard Holbrooke. *Političke analize* 2 (5): 16–17.
- Jönsson, Christer; Hall, Martin 2003. Communication: An Essential Aspect of Diplomacy. *International Studies Association*. Oxford University Press. Oxford: 195–210.
- Jurčić, Daniela 2017. Teorijske postavke o medijima: definicije, funkcije i utjecaj. *Mostariensia*, 21 (1): 127 –136.
- Kraljević, Radojka; Gujić, Martina; Kraljević, Irena. 2012. Nove dimenzije komunikacije: prednosti i prepreke uporabe interneta kod studenata. *Logopedija*, 3 (1): 19–25.
- Lončar, Jelena. 2005. Globalizacija. *Geoadria*, 10 (1): 91–104.
- Manor, Ilan. 2017. The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology. *Exploring Digital Diplomacy*. The University of Oxford. Oxford: 1–19.
- Matić, Davorica; Mikac, Robert. 2010. Humanitarni intervencionizam: etička, pravna i sigurnosna pitanja u 21. stoljeću. *Polemos*, 13 (25): 51–76.
- Melissen, Jan; de Keulenaar, Emillie. 2017. The Case for Critical Digital Diplomacy. *Diplomacy in the 21st Century*, 7: 1–7.
- Nye, Joseph. 2004. Soft power: The means to success in world politics. *Foreign Affairs*, 5: 192.
- Sahadžić, Maja. 2011. Transformacijska diplomacija u primjeni: nova diplomacija za novo doba? Arhitektura prijelazne strategije. *Međunarodna politika*, 62 (1142): 63–79.
- Sayin, M. F.; Sayin A. B. 2013. Old and new diplomacy and the role of communication. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (1): 15–30.
- Terzi, Giulio. 2013. *Twitter for Diplomats*. DiploFoundation and Istitutio Diplomatico. Switzerland, Roma.
- Vaïsse, Justin. 2007. Transformational diplomacy. *Chaillot Papers*, 103: 5, 9, 10.

- Verčič, Dejan et al. 2005. Odnosi s medijima. *Masmedia*, 14 (6): 1212–1215.
- Vojvodić, Katja. 2013. Izazovi elektroničkog pregovaranja. *Ekonomski vjesnik*, 26 (2): 586–596.
- Volkner, Stanzel. 2018. *New Realities in Foreign Affairs: Diplomacy in the 21st Century*. German Institute for International Security Affairs.
- Vrabec-Mojzeš, Z. 2008. Javna diplomacija i mediji. *MediAnali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*, 2 (4): 175–198.
- Vukadinović, Radovan. 2004. *Politika i diplomacija*. Zagreb: Politička kultura.

Mrežni izvori

- Exploring the Official Biography: Churchill's "The Scaffolding of Rhetoric". <https://winstonchurchill.hillsdale.edu/the-scaffolding-of-rhetoric/>. 24. lipnja 2019.
- Biography. Julian Assange Biography. <https://www.biography.com/activist/julian-assange>. 24. lipnja 2019.
- Exploring digital diplomacy. How America uses Instagram to indict Iran? <https://digdipblog.com/2019/05/17/how-america-uses-instagram-to-indict-iran/>. 26. lipnja 2019.
- Twiplomacy Study 2018. Executive Summary. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2018/>. 26. lipnja 2019.
- Europska služba za vanjsko djelovanje (ESVD) https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas_hr. 24. lipnja 2019.
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Telekomunikacije. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=60728>. 24. lipnja 2019.
- Interpersonal Relations. Communication in the Real World. <https://courses.lumenlearning.com/atd-hostos-interpersonalrelations-1/chapter/communication-in-the-real-world-an-introduction-to-communication-studies/>. 24. lipnja 2019.
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Komunikacija. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>. 24. lipnja 2019.
- TechTarget. Social media influence. <https://searchcustomerexperience.techtarget.com/definition/social-media-influence>. 24. lipnja 2019.
- Duhaček, Gordan. Marshall McLuhan kao Marx internet? <https://www.tportal.hr/kultura/clanak/marshall-mcluhan-kao-marx-interneta-20120713>. 24. lipnja 2019.
- Povijest: Je li u vrijeme hladnog rata Moskvu i Washington povezivao crveni telefon? <https://povijest.hr/jesteliznali/je-li-u-vrijeme-hladnog-rata-moskvu-i-washington-povezivao-crveni-telefon/>. 24. lipnja 2019.
- Exploring digital diplomacy: What is Digital Diplomacy? <https://digdipblog.com/countries-on-twitter-and-facebook/>. 24. lipnja 2019.

Leksikografski zavod Miroslav Krleža. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=66413>. 24. lipnja 2019.

Al Jazeera. Dresden – centar djelovanja pokreta PEGIDA (2015). <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/dresden-centar-djelovanja-pokreta-pegida>. 24. lipnja 2019.

New forms of communication in diplomacy

Summary

From a theoretical and practical point of view, the authors consider how new forms of communication affect changes in the diplomatic profession, and when and in what situations new digital forms are better suited to traditional forms of communication. Diplomacy in the digital era has been shown to be positively developing with the help of new communication media. However, traditional models of communication still occupy a significant place in the diplomatic profession. The communication skills of diplomatic representatives are reflected in finding the optimal blend between traditional and new communication models in finding and responding to emerging circumstances in a global international environment. The authors consider it worthwhile and necessary to continue exploring this topic, which is very relevant and has only just begun to be researched in national contexts.

Key words: communication, diplomacy, globalization, models.