

## Kako su županijski PR-ovci postali glavna spona između Stožera civilne zaštite i javnosti



U proteklim mjesecima susretali smo se s nečim što je svima bilo novo i nepoznato, nečim što nam je donijelo priliku pokazati svu našu sposobnost i nečim što je svima bio izazov. I sada, stotinjak dana kasnije mogu s ponosom reći, drage kolegice i kolege, odradili smo vrhunski posao, možda po prvi put nekim političkim strukturama pokazali i dokazali koliko je važno dobro komunicirati. Gotovo preko noći, u svega nekoliko dana, svi županijski PR-ovci, glasnogovornici, djelatnici u odnosima s javnošću i šefovi kabineta u županijama postali su, iako to mjesto u Zakonu o sustavu civilne zaštite ne postoji, glasnogovornici županijskih Stožera civilne zaštite.

Naime, osobe imenovane u Stožere civilne zaštite lokalne i područne samouprave sastoje se od načelnika Stožera koji je uglavnom zamjenik župana, a čine ga redom vatrogasne snage, liječnici, načelnici institucija, ravnatelji ustanova te udruge koje bi mogle biti uključene u

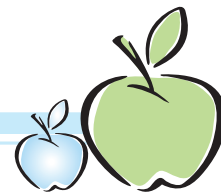
pružanje usluge u izvanrednim situacijama i pomoć za vrijeme velike nesreće. U operativnim snagama sustava civilne zaštite nigdje se ne navodi da bi Stožeri trebali imati glasnogovornika, odnosno osobu zaduženu za odnose s javnošću, niti postoji obveza izrade kriznog komunikacijskog plana. Njegovo nepostojanje u nekoliko situacija, posebno na početku epidemije koronavirusa, pokazalo se kao veliki nedostatak jer je i sam Nacionalni stožer *lutao* s informacijama.

Prvi veliki zadatak bio je prije svega uspostaviti dobru komunikaciju Stožera i javnosti, odnosno uvjeriti kako politiku, tako i struku, da se informacije moraju davati na vrijeme, da javnost svaki dan mora znati točne informacije i da nam je najvažnije putem medija spriječiti širenje dezinformacija i panike koja se počela javljati među stanovnicima. Stožer je trebalo uvjeriti da informacije moraju ići iz jednog izvora, da izjave moraju biti ujednačene i u dogovoru s načelnikom i osobom

zaduženom za odnose s javnošću, u ovome slučaju nama, županijskim PR-ovcima.

Kako smo prvi u Hrvatskoj, prije Nacionalnog stožera donijeli Odluku o zatvaranju ugostiteljskih i drugih objekata gdje se okuplja veći broj ljudi te Odluku o odgađanju svih manifestacija, pred nama je odmah na početku bio ogroman posao prezentiranja javnosti opravdanosti ovih odluka.

Osobno sam najviše energije potrošila u uvjeravanje članova Stožera o važnosti dobre komunikacije, o važnosti davanja informacija te o potrebi svakodnevnog izvještavanja javnosti. Imala sam sreću da je naš načelnik Stožera, zamjenik župana, od samog početka slušao struku pa tako i mene te mi prepustio sav posao oko komunikacije. Prvi korak bio je otvoriti službenu mail adresu koju će uz načelnika otvarati njegov zamjenik, tajnica, službenica koja u Županiji radi na poslovima civilne zaštite i ja. Uspostavljen



je i dežurni telefon koji je građanima bio na raspolaganju od 8 do 22 sata, a na njemu su se izmjenjivali djelatnici Županije koje ću u ovom slučaju nazvati pridruženim članovima Stožera i koje je na brzinu trebalo upoznati sa svim dosadašnjim odlukama i informacijama. Većina članova Stožera po prvi se put susretala s javnosti, davanjem svakodnevnih izvjava, novinarskim upitima koji su često imali i dozu malicioznosti. Nasjedali su često na novinarske trikove, dajući nepromišljeno informacije koje nekada nisu bile niti precizne, niti sasvim ispravne. Primjerice, brojke o oboljelima liječnicima i epidemiolozima nisu toliko važne, koliko njihovo zdravstveno stanje i pravovremeno zbrinjavanje. Novinarima jesu, kao i javnosti. Bilo je tu, posebno u početku nepodudaranja i kontradiktornih izvjava. Stoga sam im morala održati brzinski tečaj o kriznom komuniciranju kojeg su na koncu naučili i prihvatili. Svako nam je jutro započinjalo brifingom prije konferencije za novinare, dogovorom oko sadržaja izvjava svakog pojedinog govornika, odgovorima na zaprimljena novinarska pitanja te mogućim pitanjima na samoj konferenciji.

Što se kolega novinara tiče, imali su informaciju u svakome trenutku. Odavno u komunikaciji s njima koristim Whatsapp grupu za izmjenu brzih informacija. U dva mjeseca ni sama ne znam koliko smo poruka razmijenili. Kako se počeo povećavati broj zaraženih, povećavao se i broj konferencija za novinare koje smo održavali na otvorenom, ali i opasnosti da se netko od nas zarazi s obzirom da smo, iako nastojeći držati razmak, bili u bliskom kontaktu, kako s užim timom Stožera, tako i s novinarima. Kako bi zaštitili i sebe i njih kupili smo nužnu opremu za izravan prijenos putem YouTube kanala te počeli emitirati konferencije uživo. Na taj način novinari nisu trebali dolaziti, nego pratiti pressice, a kasnije su mogli preuzimati snimke koje su bile u visokoj rezoluciji. Postavljanje pitanja bilo je omogućeno putem Whatsapp grupe, poruka i maila. Na taj smo način smanjili broj novinara koji su dolazili na konferencije, iako je ipak ostalo onih koji su morali dolaziti, ali i onih koji su htjeli dolaziti i iskoristiti pressice za često zločesta pitanja koja nekada nisu niti imala veze s radom županijskog Stožera. I to je trebalo dovesti u red, iako je bilo zaista teško.

Ovdje moram napomenuti kako nam je prioritet bio zaštititi ljude oboljele od koronavirusa, njihov identitet, njihove obitelji i kontakte koji su trebali biti u samoizolaciji, a opet javnosti dati informaciju u kojim mjestima ima oboljelih jer su počela nagađanja odakle su i tko su zaraženi, posebno u komentarima na društvenim mrežama i portalima. Izradili smo tada kartu Zadarske županije u koju smo po općinama i gradovima na dnevnoj bazi ubacivali podatke, a tablično dostavljali i novinarima. Karta s brojem zaraženih po mjestima samoizolacije bila je, i još uvijek je dostupna na službenim mrežnim stranicama Zadarske županije.

Iako je u Zadarskoj županiji stanje bilo puno bolje nego u pojedinim drugim županijama, imali smo slučaj biogradske bolnice odakle je krenula zaraza i zbog koje smo imali više od 75 oboljelih od ukupno 87. U javnosti su bili prozivani liječnici koji su, ponovno prema procjeni javnosti, unijeli virus u bolnicu, i taj je



slučaj na dnevnoj bazi trebalo komunicirati i davati informacije, ponovno štiteći oboljele i njihov identitet.

Ovdje bih posebno izdvojila moje kolege iz drugih hrvatskih županija. Svi smo se mi našli u identičnoj situaciji. Netko prije, a netko poslije. Nakon što sam dobila informaciju da imamo prvu oboljelu osobu u našoj županiji i nakon što sam sazvala konferenciju za novinare, nazvala sam kolegicu Erminu i kolegu Bernarda kako bi mi dali par korisnih savjeta, budući da su taj dio posla obavili prije mene.

Povezali su me tada i s ključnim ljudima Nacionalnog stožera s kojima je trebalo koordinirati izvjava. Naša kolegijalnost i izvrsna suradnja pokazala se još jednom. Naime, preko Hrvatske zajednice županija i naše Radne skupine za odnose s javnošću odavno djelujemo kao tim i jedno tijelo jer smo povezani putem modernih oblika komunikacije, i na dnevnoj bazi razmjenjujemo iskustva te rješavamo probleme. Tako je bilo u i mjesecima koji su iza nas. Međusobno smo si pomagali, bili podrška jedni drugima, razmjenjivali informacije. Održali smo i nekoliko online sastanaka upravo na temu komunikacije COVID-19 epidemije. Upravo smo mi ukazali Nacionalnom stožeru na pogreške koje su imali u broju oboljelih po županijama, jer se njihove brojke nisu podudarale s našima što je posebice kod novinara izazivalo sumnju da se nešto krije.

Nitko od nas kolega nije imao ni slobodna poslijepodneva, ni vikende, ni blagdane. Dvadeset i četiri sata bili smo na raspolaganju i novinarima i Stožeru, pisali priopćenja, odgovarali na upite radnim danom i vikendima. Moderirali smo konferencije za novinare i pazili na svaku izgovorenu riječ članova Stožera.

Sad kada se situacija smirila, kada sve sagledamo i podvučemo crtu, mogu reći da smo uspješni. Umorni smo, ali zadovoljni obavljenim. Možda je upravo ova epidemija pokazala koliko je važna dobra i pravovremena komunikacija, koliko je važna struka, kako naša, tako i ona zdravstvenih djelatnika.

Pokazali smo koliko su bitni odnosi s javnošću. Pokazali smo kolika je opravdanost postojanja Odsjeka za odnose s javnošću u županijama. Nadam se da će u nekom narednom razdoblju i naša struka pronaći svoje mjesto u tako važnim zakonima, jer dok se ne dogodi situacija kao što je bila ova, malo tko cijeni važnost nas kojima je posao komuniciranje.

**Vlatka Vučić Marasović,**  
**prof. odnosi s javnošću**

Ured župana Zadarske županije  
[informiranje@zadarska-zupanija.hr](mailto:informiranje@zadarska-zupanija.hr)