

OSCILACIJE POVJERENJA I KOMUNIKACIJSKI IZAZOVI: LIJEČNICI KAO MEDIJSKE ZVIJEZDE U DOBA KORONAKRIZE U HRVATSKOJ

Prethodno priopćenje
Primljeno: 16. 2. 2021.
Prihvaćeno: 10. 3. 2021.
DOI: 10.15176/vol58no104
UDK 616-036.22COVID-19
614.253.1:005.57(497.5)

OZREN BITI

Institut za etnologiju i folkloristiku, Zagreb

Rad se bavi medijskom eksponiranošću medicinskih stručnjaka, a ujedno i osoba na rukovodećim funkcijama pojedinih državnih institucija – ministra zdravstva Vilija Beroša, ravnatelja Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo Krunoslava Capaka i ravnateljice Klinike za infektivne bolesti “Dr. Fran Mihaljević” Alemke Markotić – tijekom epidemije bolesti COVID-19 u Hrvatskoj. U istraživačkom fokusu je prvih nekoliko mjeseci javnog djelovanja tih liječnika u okviru Nacionalnog stožera civilne zaštite i ispred zdravstvenog sustava, pri čemu se analizom medijskog narativa nastoji ispitati utjecaj njihove komunikacije s javnošću na stupanj povjerenja koje im građani poklanjaju u doba koronakrize. Na tragu Giddensova i Luhmannova promišljanja povjerenja u kasnoj/refleksivnoj modernosti te primjena njihovih teza u području istraživanja zdravstvene skrbi raspravljaju se utvrđene oscilacije povjerenja i komunikacijski izazovi. Pritom se, uz prepoznavanje međusobne povezanosti fenomena straha, rizika i povjerenja, upozorava na metaprocese medijatzacije i celebritizacije liječničke struke u specifičnim, kriznim društveno-političkim okolnostima.

Ključne riječi: povjerenje, koronavirus, koronakriza, strah, rizik, liječnici, komunikacija, medijske zvijezde

UVODNO O STOŽERNIM PROBLEMIMA I ISTRAŽIVAČKIM PITANJIMA

Pišući o kasnoj, odnosno refleksivnoj modernosti, najpoznatiji društveni teoretičari u svojim radovima s kraja 20. i početka 21. stoljeća svaki na svoj način apostrofirali su pomak društva prema novim globalnim rizicima, ontološku nesigurnost i refleksivne društvene procese (usp. Lyng 2000: 62). Te se značajne promjene u odnosu na raniju fazu modernosti tiču kako društvenog tako i individualnih života. Anthony Giddens i Niklas

Luhmann u svojim su se promišljanjima takvog izmijenjenog života oslonili, među ostalim, i na koncept povjerenja (Giddens 1992, 1996; Luhmann 1979, 2000). Riječ je o konceptu koji blisko korespondira s onim rizika na kojem počiva ponajprije teorijski doprinos Ulricha Becka (Beck 2001), kao i s konceptom straha na kojemu je dio svojega tumačenja “tekuće modernosti” izgradio Zygmunt Bauman (Bauman 2006, 2011). I Giddensovi i Luhmannovi uvidi, makar između njihovih shvaćanja povjerenja postoje bitne razlike (v. npr. Meyer et al. 2008), pokazali su se vrlo korisnima za širok spektar društveno-humanističkih istraživanja, a osobito za ona u području medicine (v. Ward 2006). U izvanrednim okolnostima, poput pandemije bolesti COVID-19, razvidno je da je povjerenje u sferi zdravstvene skrbi fenomen iznimne društvene važnosti, tijesno povezan s rizicima i strahovima.

Od kraja veljače do sredine svibnja 2020. godine pojedini liječnici i epidemiolozi u Hrvatskoj – konkretno, ministar zdravstva Vili Beroš, ravnatelj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo Krunoslav Capak i ravnateljica Klinike za infektivne bolesti “Dr. Fran Mihaljević” Alemka Markotić – na dnevnoj su se bazi pojavljivali na medijskim konferencijama Nacionalnog stožera civilne zaštite informirajući javnost o novostima vezanim uz bolest COVID-19.¹ Osim što su iznosili brojčane podatke o zaraženima, hospitaliziranim i preminulima te izvješćivali o preporukama i mjerama koje je donijelo to tijelo, oni su uz Davora Božinovića, ministra unutarnjih poslova i voditelja Stožera, bili zaduženi za odgovaranje na brojna novinarska pitanja različitog profila. Nekađ je odgovaranje iziskivalo strogo stručna znanja, a kojiput su pitanja navodila govornike da iznose mišljenja i stavove izvan vlastitih užih ekspertiza. U razdoblju tijekom kojeg su epidemiološke mjere manje-više nalagale građanima da “ostanu doma”,² mnogi su bili u prilici u svojim kućanstvima na bilo kojem od nacionalnih televizijskih kanala pratiti prijenose konferencija takvoga sadržaja. Ponajprije zahvaljujući toj specifičnoj formi javnog nastupa, spomenutim se medicinskim stručnjacima, kao uostalom i samom Stožeru koji je formirala Vlada Republike Hrvatske na čelu s premijerom Andrejem Plenkovićem, može pripisati funkcija (korona)kriznog upravljanja, a samim time i svojevrsnoga upravljanja rizicima i strahovima te s time povezana uloga pospješivanja povjerenja građana u vlast i od nje odabrana strukovna i druga tijela. Otpočetka je, naime, uz sveprisutan strah od koronavirusa te s pandemijom povezanih društvenih i ekonomskih posljedica, u javnosti potencirano pitanje povjerenja u ekspertna liječnička znanja i zdravstveni sustav koje su utjelovljivale baš te konkretne osobe – Capak, Beroš i Markotić.

¹ 26. veljače 2020. godine uvedeno je održavanje konferencija Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske svaki dan. Isprva su bile dvije dnevno, u 9 i u 16 sati, a kasnije jedna dnevno, u 14 sati. 18. svibnja 2020. godine održana je 95. medijska konferencija Stožera na kojoj je konstatirano da se one više neće odvijati svakodnevno, čime je prekinut taj kontinuitet (<https://www.nacional.hr/nacionalni-stozer-civilne-zastite-vi-se-nece-imati-konferencije-svaki-dan/>).

² Tzv. *lockdown* bio je na snazi od proglašenja epidemije u Hrvatskoj 11. ožujka do potkraj travnja 2020. godine. Popraćen je medijskom kampanjom pod sloganom “ostani doma”, koji je kasnije, po isteku tih najrestriktivnijih mjera koje su uključivale i ograničavanje kretanja građana, zamijenjen sloganom “ostanimo odgovorni”.

Takve specifične društvene okolnosti podsjetile su na to da se povjerenje u sferi medicine ne svodi samo na ono što ga netko individualno poklanja zdravstvenom osoblju koje za nj skrbi, a onda i općenito instituciji liječnika i zdravstvenim ustanovama. Riječ je o fenomenu koji, osobito u kriznim situacijama, nadrašta razinu individualnog rezoniranja i postupanja te može predstavljati zalag socijalnoj koheziji. U uvjetima epidemije povjerenje se obično ispostavlja kao temelj solidarnog društva koje skrbi za najranjivije skupine, a posredno i kao povjerenje u državu, odnosno državnu vlast kao upravitelja i nadziratelja zdravstvenog sustava (usp. Gilson 2003: 1463–1464). Pritom u drugi plan pada intrinzična dimenzija povjerenja, a u prvi dolazi instrumentalna komponenta – tj. povjerenje bi se trebalo očitovati ne samo u stavovima nego i u ponašanju građana. Logično je pretpostaviti da proces odlučivanja o mjerama, preporukama, a time i režimima života mora biti percipiran ne samo kao stručan već i kao pošten, odnosno moralan, kako povjerenje građana ne bi bilo dovedeno u pitanje. U jeku koronakrize, uza sve kompetencije odgovornih za opće dobro, važno je i kakve kvalitete u javnosti prezentiraju osobe koje s medicinske i epidemiološke strane rukovode procesom donošenja odluka, odnosno kakav se dojam o njima stvara uslijed njihove intenzivirane prisutnosti u medijima.

U svojem istraživačkom usredotočenju na javno djelovanje Stožera te u sklopu toga i na komunikaciju medijski najekspoziranijih liječnika i epidemiologa u Hrvatskoj polazim od toga da je u kasnoj/refleksivnoj modernosti povjerenje u medicinske djelatnike uvjetnog karaktera, da ga liječnici kod pacijenata i šire populacije korisnika zdravstvenih usluga svojim djelovanjem najprije trebaju zaslužiti, a zatim i održati (v. npr. Calnan i Rowe 2008; usp. Giddens 1992: 96; Giddens 1996: 121).³ Imajući to u vidu, posebno me zanima kroz analizu medijskog narativa⁴ sagledati odjeke njihova “rada na povjerenju”. Nastojim pritom prepoznati obrasce i principe medijskog reprezentiranja stručnog znanja liječnika, kao i osobnih karakteristika nositelja tog znanja.⁵

³ Prevedeno u baumanovske termine, ni liječnici nisu izuzeti iz “potrošačke” logike u tekućoj modernosti prema kojoj “prave” autoritete odmiču “potencijalni”, odnosno na mjesto “vođa” dolaze “savjetnici” (Bauman 2011: 66–67). Slično tome funkcionira i razmahana kultura celebritija u kojoj “naslijedenu” ili “postignutu” slavu duljeg vijeka sve više potiskuje “pripisana” poznatost, u pravilu manjeg dosega i kraćeg trajanja (Rojek 2001: 17–20). “Vrijeme mikro-celebritija” – influencera, youtubera i dr. – te njihovih sljedbenika (v. Jerslev 2016) predstavlja pak dodatni izazov za status pojedinih profesija/poziva među koje spadaju i liječnici.

⁴ Svjestan postojanja razolikih tumačenja narativa, pa time i raznovrsnih metoda njegove analize, u svojem istraživanju odmičem se od tradicionalnih analiza narativa kao teksta i strukturalističkog usredotočenja na formu. Polazim od toga da su “diskursna perspektiva i poimanje naracije kao diskursne prakse proširili [...] pristup narativnoj analizi te otvorili pitanja odnosa moći i ideologija, osobito kroz postavke kritičke analize diskursa” (Podboj 2020: 242) te od toga da “cilj diskursnoanalitičkog pristupa nije tragati za univerzalnim istinama, nego težiti dubljem razumijevanju, kontekstualizaciji i kritičkom preispitivanju istraživanog fenomena, čiji se pojedini aspekti mogu uvijek opisati i uz pomoć nekih drugih, pa tako i kvantitativnih postupaka” (ibid.: 244).

⁵ Premda se o oscilacijama povjerenja i komunikacijskim izazovima uslijed koronakrize u Hrvatskoj može raspravljati i ostavljajući medije po strani, držim da su mediji vrlo značajan akter koji treba imati u vidu kod promišljanja ove teme. Time se naslanjam i na ovu općenitiju ocjenu o tome koje mjesto oni zaposjedaju u suvremenom životu ljudi te kakve veze imaju s narativima: “U današnjem informacijskom društvu mediji sukreiraju uvjerenja i stavove pojedinaca u nekom društvu te implicite i/ili eksplicite utječu na društvo i njegov sustav (samo)percepcija. Kao takvi, oni nam posreduju i razne konceptualne okvire (frame) unutar kojih su konceptualizirani određeni narativi” (Žanić i Borčić 2016: 130).

U prvom ću dijelu teksta pojasniti povezanost povjerenja s rizicima i strahovima te temeljem teorijskih postavki Giddensa i Luhmanna predstaviti konceptualni okvir svoje rasprave. Iza toga ću elaborirati na čemu općenito počiva povjerenje u liječnike i zdravstveni sustav te kada se i zašto ono smanjuje. U drugom ću dijelu teksta uz pomoć odabranih citata prezentirati apostrofirani medijski narativ, a analizu koja će to popratiti strukturirat ću s obzirom na sljedeća, međusobno povezana istraživačka pitanja:

- Kako se specifičnosti hrvatskog društveno-političkog života odražavaju na ovdašnje oscilacije povjerenja javnosti u primjerenost reakcija odgovornih institucija i tijela vlasti na epidemiju bolesti COVID-19?
- U kojoj mjeri za koronakrize komunikacija (medicinskih) stručnjaka utječe na povjerenje građana?
- Koliko količina i narav medijske eksponiranosti medicinske struke imaju veze s povjerenjem u nju?

O KORELACIJAMA IZMEĐU STRAHOVA, RIZIKA I POVJERENJA

Uzimajući u obzir kako zdravstveni tako i ekonomski aspekt koronakrize, vrijedi podsjetiti da su, prema Zygmuntu Baumanu (2006), tri vrste opasnosti koje ljude ispunjavu strahom: prijetnje njihovu tijelu i vlasništvu, prijetnje trajnosti i stabilnosti društvenog poretka o kojem ovisi sigurnost njihova života te, naposljetku, prijetnje poziciji ljudi u društvenoj hijerarhiji, tj. ugroze njihova identiteta. U knjizi *Liquid Fear* (2006) Bauman je, doduše, naglasak stavio na permanentnu nesigurnost i ranjivost ljudi u razdoblju kasne, odnosno “tekuće” modernosti, prepoznajući u tome reciklažu otprije poznatih strahova. Iako, dakle, u kasnoj modernosti strah funkcionira kao interpretativni okvir života, ima plutajući karakter i ne vezuje se kao ranije isključivo uz konkretne stvari i pojave (v. i Busso 2014), u posebnim je epidemijskim okolnostima njegova prisutnost u zajednici “opipljivija” i lakše se, imajući u vidu vrste opasnosti koje Bauman apostrofira, raspoznaju mutacije straha.

Baumanovsko bi se tumačenje “tekućeg straha” moglo usporediti s tezama o izloženosti ljudi novim profilima rizika, koje polaze od toga da su rizici oduvijek prisutni u ljudskim životima, no dok je njihov izvor ranije bila isključivo priroda te su u iskustvenom smislu ljudima bili “vanjski”, u novije vrijeme dovodi ih se u vezu s uplivom tehnologije i znanja na svijet prirode. Takvi su, “proizvedeni” rizici kvalitativno drukčiji od prijašnjih (Giddens 2005: 45–47; v. Giddens 1992: 109–111; usp. Karadžić 2018: 91–92).

Neovisno o tome jesu li u eksplanatornom fokusu strahovi ili rizici, izvjesno je kako su u pojedinim fazama modernosti u optjecaju različiti individualni i kolektivni odgovori na te kvalitativne pomake u životnom okružju ljudi (Lyng 2016: 63). Na ovaj ili onaj način, ljudi su primorani prilagođavati se na nepredvidivost, tj. kontingentnost života s kojom su suočeni. Refleksivnost modernog života kao specifičan tip prilagodbe povezana je s pokušajima da se ta kontingentnost stavi koliko-toliko pod kontrolu pa otuda i sa samonadziranjem

(engl. *self-monitoring*) na razini sustava i individue (Giddens 1996: 36–37; Lyng 2016: 63). Refleksivnost u pravilu za sobom povlači i porast sumnje, odnosno uspostavljanje kritičke distance spram autoriteta ma koje vrste.

Premda usađeni u strukturu i kulturu društva, strahovi se danas mahom iskustveno proživljavaju na individualnom nivou. Ranije tomu nije bilo tako, već bi se, baš obratno, strah s mikrorazine selio na razinu šireg kolektiva, kakve zajednice ili slično (Busso 2014: 250). Giddensovo tumačenje identiteta kao “refleksivnog organiziranog nastojanja, osobnog projekta svake individue u kontekstu višestrukih šansi, ali i rizika” (Tomić-Koludrović i Knežević 2004: 114; v. Giddens 1996: 71–80) na tragu je prepoznavanja te nove, izmijenjene putanje i logike širenja straha.

Pojedini istaknuti mislioci, unatoč raširenim tezama o individualizaciji kao popudbini refleksivne modernosti te posljedično na pojedinca upućenim promišljanjima, naglasak ipak stavljaju na strukturni problem prožetosti društva strahom, uzimajući s rezervom djelatni potencijal ljudi da se odupru prevladavajućoj kulturnoj klimi koja nimalo ne pogoduje njihovu autonomnu ponašanja. Frank Furedi, primjerice, gradi svoju teoriju o politici straha i politici ponašanja polazeći od toga da je “odnos između ranjivog subjekta i svijeta koji se mijenja posredovan sviješću o riziku koji širi strah” (Furedi 2008: 108) te kritički razmatra intervencionistički upliv države na privatne živote ljudi. No, njegovo gledište donekle oduvara od shvaćanja društvene uloge straha i rizika, a temeljem toga i Giddensova razumijevanja povjerenja na koje se primarno referira ovaj prilog. Sam Furedi, uostalom, zamjera Giddensu što “strah ljudi svjesno pokušava prikazati kao sredstvo moralne obnove” te što je “neskriveno optimističan glede takvog projekta” (Furedi 2008: 177–178).

Prema Giddensu i sljedbenicima koji podjednako uzimaju u obzir strukturu i djelatne agente, uz popratno naglašavanje refleksivnog projekta sebstva (v. npr. Giddens 1992: 1–9; 32–34; Giddens 1996: 52–55),⁶ povjerenje je krucijalno kad izostaje znanje, odnosno baratanje svim informacijama (Giddens 1996: 33; usp. Stevenson i Scambler 2005). Može se otići i korak dalje pa konstatirati da povjerenje proizlazi iz situacije izloženosti i ugroženosti (Hall et al. 2001: 615).

S druge strane, povjerenje uključuje element preuzimanja rizika (Luhmann 2000: 97; usp. Giddens 1996: 30–32). Štoviše, ono je “rizična investicija” (Luhmann 1979: 24), koja podrazumijeva i očekivanja i odluku. Pokazati povjerenje utoliko znači anticipirati budućnost (Luhmann 1979: 10), načiniti “okladu o budućem kontingentnom djelovanju drugih”

⁶ I u periodici u Hrvatskoj mogu se naći članci koji analitički razlažu središnje postavke Giddensove strukturalističke teorije. U jednom od takvih Jelena Zlatar (2008: 175) ističe, među ostalim, kako “Giddens upućuje na sposobnost agenata u transformiranju strukture promjenom vlastitoga ponašanja”. Inga Tomić Koludrović i Sanja Knežević (2004: 124) ustanovljavaju da se u Giddensovim tekstovima posvećenim refleksivnoj modernosti “težište procesa strukturacije još snažnije premjestilo na osobu, odnosno na samo-refleksivnost individue u procesu konstituiranja identiteta”. Nenad Fanuko pak u zaključku svoje opsežnije rasprave kritički zapaža: “Čini se da je Giddens više pozornosti posvetio akciji: njegovo inzistiranje na ‘dijalektici moći’ i pridavanje akteru ontološke transformativne sposobnosti (akter uvijek ‘može učiniti drugačije’) izaziva, naravno, simpatije u teorijskim krugovima koji su individualistički i ‘kreativno’ usmjereni” (Fanuko 2004: 212).

(Sztompka prema Šalaj 2005: 39). Pritom nam iskustva i znanja iz prošlosti pomažu oko odluka vezanih uz budućnost, konkretnije u procjeni rizika (Luhmann 1979: 20).

Interna kalkulacija eksternih uvjeta ispostavlja se važnom sastavnicom naših odluka i našega djelovanja. No, da bi se nešto moglo okarakterizirati kao povjerenje, nepredviđeni štetni ishodi moraju moći biti veći od očekivanih koristi, tj. ne svodi se sve na racionalnu kalkulaciju s predvidljivim pozitivnim ishodima (Luhmann 2000: 98). U svakom slučaju, kad netko sam odlučuje hoće li ili neće imati povjerenja u drugoga, odnosno odabire u koga će ga imati, na koncu bi trebao biti razočaran jedino samim sobom dođe li do lošeg ishoda (Giddens 1996: 31; Luhmann 2000: 97).

Usuprot tome, kad izostaje aspekt dobrovoljnosti i nema se izbora nego vjerovati, barem na razini djelovanja/ponašanja ako ne onoj stava, to onda nije odnos povjerenja, nego ovisnosti (engl. *dependence*; v. Gilson 2003: 1454; usp. Hall et al. 2001: 616; Meyer i Ward 2013). Takve situacije događaju se kod pacijenata koji trebaju hitnu medicinsku pomoć, kao što su, primjerice, oni koje zadesi srčani udar (Meyer i Ward 2013: 286–288). Kako bilo, to što kod povjerenja ima alternative ne pojednostavljuje odluku o tome treba li nekome vjerovati ili ne.

U svojem semantičkom nastojanju na razlikovanju sličnih koncepata, Luhmann upozorava da ni kad je riječ o pouzdanju (engl. *confidence*) moment izbora ne postoji. Kako efektno navodi, pouzdajte se primjerice u to da se “auti neće raspasti ili najednom napustiti cestu i udariti vas u vašoj nedjeljnoj popodnevnoj šetnji” (Luhmann 2000: 97). U suprotnom valjda ne biste sjedali u njih i vozili se njima niti biste šetali blizu ceste. Giddens (1996: 32) se pak ne slaže s Luhmannovim potpunim odjeljivanjem povjerenja od pouzdanja, držeći da je potonje samo specifičan tip povjerenja.

Klasificirajući, naime, povjerenje na ono investirano u apstraktne sustave (engl. *abstract systems*, v. Giddens 1996: 83–88) i ono investirano u osobe (engl. *interpersonal trust*), Giddens u vremenu refleksivne modernosti prvo spomenuto nalazi bliskim pouzdanju te ga prepoznaje u našem rutinskom svakodnevnom funkcioniranju pri kojemu se oslanjamo na ekspertne sustave (engl. *expert systems*) i simboličke znakove (engl. *symbolic tokens*) koji nam olakšavaju život, a da ih ni na koji način ne dovodimo u pitanje kao izvore znanja i smjernice djelovanja (Giddens 1992: 133–139). Rutinizacija društvenog djelovanja i stvaranje navika neupitno pomažu u nošenju s rizicima koji nas okružuju (usp. Bilić 2020: 94–100).

Kod tog tipa poklanjanja povjerenja intuitivni moment nadopunjuje kognitivni. Zapravo, radi se u određenom smislu o “vjeri” (v. Giddens 1992: 19; Giddens 1996: 27–29; usp. Luhmann 1979: 26; Luhmann 2000: 98; usp. Meyer et al. 2008: 180), o “zagrađivanju” onoga što se ne zna (engl. *bracketing*, v. Giddens 1992: 244; usp. Möllering 2006: 115–119; usp. Powel 2011: 29).⁷ Takvo nagnuće k ontološkoj sigurnosti u uvjetima egzistencijalne

⁷ Giddens (1992) se na nekoliko mjesta referira na Simmelov pojam “skok vjere” (engl. *leap of faith*, negdje *leap into the faith*), no mnogo razrađenije od njega to čini Guido Möllering (2006: 105–126), koji taj pojam koristi kako bi iznio svoju tezu da su razum, rutina i refleksivnost samo temelji povjerenja, a da je “skok

tjeskobe dobrodošlo je za održavanje koherencije svakodnevnog života (Giddens 1996: 35–38).

Na sličnom tragu Luhmann ističe da preko povjerenja jačaju komunikacija i dijalog, da ono omogućuje bolju povezanost makro- i mikrorazina funkcionirajući kao sredstvo interakcije između pojedinaca i socijalnih sustava (Luhmann 2000: 104–105). Za Luhmanna je “sistemsko povjerenje”, odnosno povjerenje u sustav, nadređeno povjerenju u pojedinca. O Luhmanovoj strukturalno-funkcionalističkoj perspektivi svjedoči već sama po sebi opaska kojom on zapravo započinje šire tumačenje tog povjerenja:

Očito je da se društveni poredak ne održava niti pada zbog nekolicine ljudi koje netko poznaje i kojima vjeruje. Moraju postojati drugi načini izgradnje povjerenja koji ne ovise o osobnom elementu. No, koji su to? (Luhmann 1979: 46)

Baš obratno, za Giddensa je interpersonalno povjerenje, dakle ono koje se razvija među osobama, nužan temelj za ostvarivanje institucijskog povjerenja (usp. Meyer et al. 2008: 182). On drži da povjerenje u apstraktni sustav ne može nadomjestiti potrebu za bliskim i poznatim, odnosno intimnost osobnih veza. Premda se Luhmann fokusira na makrorazinu i propituje funkcionalnost sustava, i on nalazi da je familijarnost nužna sastavnica života koja može pospješiti povjerenje, odnosno koja pruža uvjete za razvitak povjerenja (Luhmann 2000: 94–96; usp. Luhmann 1979: 18–22). No, pritom naglašava da je sistemsko povjerenje apsorbiralo određene funkcije i značajke familijarnosti, koja je inicijalno svojstvena interpersonalnim odnosima (Luhmann 2000: 58).

Promatrali stvari ovako ili onako, nema dvojbe da ekspertni sustavi znanja u refleksivnoj modernosti ulaze u sve pore našeg života, od toga koju hranu jedemo do toga koje lijekove uzimamo (Meyer et al. 2008: 180). Manjak vlastitog znanja nadoknađujemo oslanjajući se na tuđe, izvanjsko, a ponajprije ono koje za nas predstavlja autoritet. Pritom djeluje logičnim da kao laici u nečemu povjerenje bez puno krznanja poklonimo struci. To je, svakako, i društveno korisno jer baš u povjerenju u sustav, institucije i ekspertna znanja leži odgovor na kompleksnost modernih društava, ono je svojevrsna garancija očuvanja društvenog poretka (Luhmann 1979: 4–8, 24–30; Gilson 2003: 1458).

POVJERENJE U LIJEČNIKE: ODAKLE DOLAZI I DOKLE SEŽE?

Povjerenje je odnosni pojam, ono se uvijek, pa tako i u području zdravstva, uspostavlja između nekoga (i nečega) (Gilson 2003: 1454; Stevenson i Scambler 2005: 9). Dakako, “povjerenje praktički nikad nije čisto dijadični fenomen, između dva izolirana aktera; uvijek postoje kontekst i povijest, kao što postoje i drugi akteri koji su bitni” (Möllering 2006: 9). Svejedno je li riječ o pacijentu i liječniku ili o korisniku zdravstvenog sustava i zdrav-

vjere”, tj. “isključivanje” (engl. *suspension*, Möllering 2006) nepokorive nesigurnosti i izloženosti neizostavan čimbenik za funkcioniranje “kotača povjerenja” (engl. *Trust Wheel*, Möllering 2006: 110).

stvenom sustavu, povjerenje je osobito važno u situacijama s reduciranim mogućnostima te pri asimetričnim konstelacijama moći (usp. Busso 2014). Takve situacije, odnosno konstelacije generiraju komunikacijske izazove za uključene strane, izazove koji stoje na putu do postizanja sklada (engl. *concordance*, v. Stevenson i Scambler 2005) među njima.

Iako na bazičnoj razini liječnici slove za stručnjake kojima se vjeruje, pripisuje im se esencijalna kvaliteta dobrih ljudi (Wolfensberger i Wrigley 2019: 185), novija empirijska istraživanja pokazala su da u suvremenom društvu povjerenje u liječnike opada. Medicinski autoritet je, naime, svoj vrhunac dosegao s napretkom medicinskih znanosti oko 1960. godine, otkada se može govoriti o krizi medicinskih znanosti (ibid.: 187–188). Danas se liječnike više ne doživljava kao prije pedesetak godina. Kako piše Renata Salecl, “izgubili su status bezgrešnih autoriteta, nekakvih bogova u bijelom” (Salecl 2017: 178). Međutim, treba imati na umu širu sliku, to da je, kao što je već napomenuto, u kasnoj modernosti osnažena refleksivnost na društvenom i individualnom nivou, da u to doba nesigurnosti opada povjerenje u ekspertne sustave i ekspertna znanja, što otežava društveni život u cjelini.

Pošto se općenito smanjilo instinktivno povjerenje u eksperte kao nositelje ekspertnih znanja (Stevenson i Scambler 2005: 5–6, 11–12), ne treba čuditi da široka dostupnost informacija o zdravlju i pojavljivanje kritičkih analiza medicinskih praksi u medijima generira porast sumnje u medicinske eksperte. K tome, uslijed medijskoga razotkrivanja pojedinih skandala u medicinskom svijetu dolazi i do propitivanja njihova profesionalizma (v. Davies 1999: 193; usp. Wolfensberger i Wrigley 2019: 182–183). Još je gore po liječnike ako ih se doživljava kao korporacijske agente. Paralelno s primjetnom komodifikacijom medicine, s time da ona umnogome od poziva postaje biznisom, kod nekih pacijenata opada povjerenje u posvećenost liječnika njihovu primarnom poslu (Wolfensberger i Wrigley 2019: 193–196). Činjenica da se, uz slabljenje javnog, paralelno širi i jača privatno zdravstvo samo naglašava probleme marketizacije medicine (Mechanic 1998: 661, 682). Pod znak pitanja stavlja se čak i neovisnost liječnika, sa skepsom gleda na to brane li oni interese zajednice (liječnika, pacijenata) ili možda zastupaju neku treću, posredničku stranu.

Sve popularnije, alternativne metode liječenja i grupe samopomoći također utječu na degradaciju liječničke struke (Stevenson i Scambler 2005: 8). Laici su odasvud izloženi “porukama zdravlja”, a one su često kontradiktorne, konfliktne te se stalno mijenjaju (Meyer et al. 2008: 179). Uglavnom, medicinska znanja i autoritet više nisu neprikosnoveni, a monokausalno razmišljanje liječnika nerijetko odbija pacijente od njih.

Mnogošto sugerira da se mijenja status liječnika – manje ih se tretira kao zakonodavce, a sve više kao puke informatore ili pak interpretatore (Ward 2006: 145–146). S potkopavanjem liječničkoga profesionalnog autoriteta, u prvi plan dolazi procjenjivanje njihovih zasluga. Pri tome zahvalni subjekti nerijetko prerastaju u zahtjevne građane (Wolfensberger i Wrigley 2019: 176, 182).

Današnji pacijenti su obrazovaniji, informiraniji i sve osvješteniji po pitanju medicinskih nesigurnosti i nestalnosti u praksi. Prema tome, oni su zahtjevniji i kritičniji. Sve osjetljiviji

za osobnu autonomiju, teže će prihvatiti paternalističko ponašanje koje je bilo uobičajeno još koje desetljeće ranije. (Mechanic 1998: 663)

Pacijenti k tome misle da imaju “pravo na zdravlje” i da je zadatak liječnika to im osigurati. No, liječnicima je zapravo zadatak samo briga za zdravlje, a nikako ne mogu jamčiti zdravlje pacijenata (Wolfensberger i Wrigley 2019: 200–201). Uza sve to, u doba nesigurnosti promijenjena je i općenito percepcija rizika kod ljudi te je naglašena njihova nevoljkost da ga preuzimaju, što se, dakako, reflektira i na područje zdravstvene skrbi.

Od kraja 20. stoljeća naovamo provedena su brojna istraživanja s pojedinim skupinama pacijenata ili pak pojedinim dijelovima populacije u kojima se putem što intervju a što anketa ispitivao stupanj njihova povjerenja prema obiteljskim, tj. osobnim liječnicima, kakvom drugom segmentu zdravstvenog sustava ili čak prema zdravstvenom sustavu u cijelosti (v. npr. Goold i Klipp 2002; Calnan i Rowe 2008; Meyer i Ward 2013; Legido-Quigley et al. 2014; usp. Meyer et al. 2008: 179). Važnost tih empirijskih istraživanja proizlazi već iz činjenice da donose podatke pomoću kojih je moguće prepoznati eventualno postojanje loših praksi, odnosa i komunikacija te raditi na tome da se riješe problemi koji se tiču samih institucija i sustava. U istom razdoblju publicirani su i vrijedni teorijski radovi u kojima se na konceptualnoj razini raspravlja povjerenje u području zdravstvene skrbi (v. npr. Mechanic 1998; Hall et al. 2001).

Za potrebe ovog istraživanja i rasprave, svakako ostaje zapitati se: što je s izvanrednim životnim situacijama, poput epidemija, kad epidemiolozi i drugi medicinski stručnjaci dolaze u prvi plan i čini se da o njihovim odlukama ovise naše zdravlje i život? Tu se dosad, pomalo paradoksalno, pokazalo da ekspertni sustavi mogu istovremeno igrati ulogu u širenju straha i djelovati kao snažni mehanizmi za izgradnju povjerenja (Busso 2014: 47). No, uspijemo li se analitički malo odmaknuti od već spomenutih politike straha i politike ponašanja, izazovno je izvidjeti kako javno djeluju te kako su medijski prezentirani liječnici-eksperti koji te sustave predstavljaju i zašto je tomu tako.

IZMEĐU KOMUNIKACIJE O MJERAMA I ODMJERENE KOMUNIKACIJE⁸

U prvom valu epidemije u Hrvatskoj medijska prisutnost medicinskih stručnjaka s konferencija se u kratko vrijeme prelila u brojne druge formate: od vijesti i komentara u dnevnim novinama, preko izjava u radijskim emisijama te gostovanja u televizijskim studijima uživo, sve do odgovaranja na pitanja građana na internetskim portalima. Rapidan rast popularnosti široj populaciji otprije nepoznatih liječnika dočaravaju i opservacije iz medija poput ove: “Stožer se pojavljuje dva puta dnevno na TV-u, puni novinske stupce i narodu

⁸ Odabrana medijska građa koja u ovom i idućem poglavlju služi za analizu narativa ne predstavlja reprezentativni, već prigodni uzorak novinarskih uradaka s raznih portala, mahom kolumni, paradigmatički za narativ kojim se bavim. Samim time stečeni uvidi i izvedeni zaključci u ovom radu imaju svoja ograničenja.

ulijeva nadu i povjerenje. Nikad dosad djeca nisu crtala likove političara kao što je slučaj sa Berošem, Božinovićem, Capakom i Alemkom Markotić” (Rašeta i Kvantaran 2020).

Međutim, liječnici više nisu javnost obavještavali isključivo o medicinskim, odnosno epidemiološkim aspektima goruće situacije s koronavirusom, već su što proaktivno a što reaktivno govorili i o koječemu drugom, više ili manje važnom i zanimljivom, šire povezanom s prijetnjom koronavirusa zdravlju ljudi. Pritom su se, uz učestalo naglašavanje njihove ekspertize te akademskih i inih statusa (“docent Capak”, “primarijus Capak”, “profesorica Markotić” itd.), u medijima sporadično pojavljivali i detalji iz njihova privatnog života. Pojedini mediji donosili su “tope priče o junacima i spasiteljima iz Nacionalnog stožera” (Krstulović 2020b), njihove “dirljive ispovijesti”.⁹

S Berošem, Capakom i Markotić vođeni su tako brojni razgovori koji su uključivali osobna pitanja, a katkad i podrazumijevali prigodna popratna fotografiranja. Neki od intervjua objavljavani su u podliscima novina ili pak u tjednim magazinima koji, i po drugim sadržajima sudeći, naginju učiniti privatno javnim. Ima li se to u vidu, za tumačenje javne uloge navedenih liječnika, uz apostrofirane koncepte straha i povjerenja, relevantni su i aspekti medijizacije društva, a u sklopu toga i celebrifikacije (dijela) liječničke struke u opisanim, specifičnim okolnostima. Prvo se odnosi na transformativni karakter komunikacije u medijski zasićenom svijetu (v. Peruško 2019: 164), a drugo na proces postajanja slavnim na pojedinačnoj razini (v. Driessens 2015: 52).

U slučaju koji mi je u fokusu izostaje zasnivanje odnosa povjerenja putem osobne interakcije pacijenta i liječnika (licem u lice; engl. *facework commitment*, v. Giddens 1996: 80–82), fokusirane i intenzivne, takve u kojoj bi u direktnoj komunikaciji do izražaja došle i na povjerenje pacijenta utjecale stručne i osobne kvalitete liječnika. Međutim, ispred zdravstvenog sustava kao cjeline ipak stoje određena, i to vrlo konkretna lica, koja su doduše medijski predstavljena širokom auditoriju sastavljenom od manje ili više zdravstveno ugroženih, velikim dijelom zainteresiranih građana. Medijska reprezentacija nipošto ne dokida poželjnost stručnosti i ljudskosti onih koji tim putem dolaze u prvi plan: “Do sada neprikosnovene medijske zvijezde koje su vladale našim informatičkim nebom, preko noći su zamijenili obični ljudi poput nas, dakle ljudi koji savjesno i znalački obavljaju svoj posao poštujući samo i isključivo struku. I sa njima smo se lako i jednostavno identificirali” (Anić 2020).

Liječnici koji brinu “za zdravlje nacije” (Modrić 2020a) svoj kredibilitet, dakle, mogu osim pretpostavljivoj stručnosti zahvaliti i dojmu koji ostavljaju na one koji su indirektno pod njihovom ingerencijom i paskom, a taj dojam uvelike konstruiraju sami mediji. Naime, kako je to u medijima konstatirano, “mnogim zbunjenim i neraspoloženim ljudima trebaju oslonac, sidrište i jake figure kojima će predati svoje povjerenje u stvarno opasnoj i teškoj situaciji poput ove u kojoj se sada davimo” (Modrić 2020b). Usporedi li ga se s posjetom

⁹ <https://net.hr/hot/kako-znate-da-idu-izbori-naslovnice-glorije-ovako-pisu-o-udarnim-hdz-ovcima-junak-nacije-osjecajni-djed-ima-glas-poput-apaurina/> (pristup 13. 2. 2021.).

ambulanti obiteljskog liječnika, primjer je to “bezličnog” tipa povjerenja, takvoga koje se uspostavlja bez osobne interakcije (engl. *faceless commitment*, v. Giddens 1996: 80–82).

Pa ipak, premda su na koncu repozitoriji povjerenja sami apstraktni sustavi, a katalizator tog povjerenja su mediji, povjerenje se i ovom prilikom dijelom poklanja ljudima od krvi i mesa (usp. Stevenson i Scambler 2005: 9). Liječnici su u medijima pritom eksponirani na način koji je donedavno bio rezerviran za neke druge profesije, ponajprije političare, ali i glumce, pjevače i sportaše. No, osim već spomenutog naglašavanja biografskih momenta, odnosno serviranja fragmenata njihova privatnog života, riječ je naprosto i o tome da ih mediji kontinuiranim interesom za njih, tj. uzastopnim prikazivanjima, opskrbljuju akumuliranom vidljivošću, odnosno u širem smislu “*celebrity kapitalom*” (Driesens 2013). U slučaju koronakrize u Hrvatskoj razvidno je koji su pojedinci odabrani, što od državne vlasti što od glavnine medija, kao pristupne točke (engl. *access points*, v. Giddens 1996: 83), oni koji induciraju povjerenje u medicinski sustav.

Uostalom, i u novinskim člancima se ističe: “U Hrvatskoj, ali i u svijetu, je jako niska razina povjerenja u političare i zato je naša vlada dobro napravila što je stručnjake gurnula u prvi plan” (Igor Mikloušić u Mazzocco 2020). No, nije tu samo riječ o zdravstvu, oni su trebali posredno poslužiti i osnaživanju legitimiteta države, tj. državne vlasti. I zato što zdravstveni sustavi funkcioniraju kao društveno-političke institucije i zato što je osobita važnost države u kompleksnim okolnostima zdravstvenih, a pogotovo epidemijskih ugroza (usp. Gilson 2003: 1463–1464). Nimalo stoga ne iznenađuju medijski napisi kako je Stožer “de facto vrhovno državno tijelo u ovoj krizi” (Klarić 2020a) te kako liječnike u njemu odlikuje “pametna politička retorika koja cilja na smirivanje panike” (Škaričić 2020).

Treba, međutim, imati na umu ne samo snagu već i fragilnost povjerenja. Uzimajući u obzir da pri normalnu, redovitu funkcioniranju, “institucije kako bi zadobile legitimitet nastoje da ih se percipira kao racionalne aktere, pažljivo donoseći odluke na temelju znanja i ekspertize; pokušavaju da ih se ne povezuje s osobnim i vrijednosnim opredjeljenjima te s političkom logikom” (Busso 2014), primijetiti je kako se pri određenom sklopu okolnosti baš osobna i vrijednosna opredjeljenja pojedinaca mogu ispostaviti kao utezi institucija u njihovu projektu zadobivanja masovnog povjerenja.

Kako to Giddens zapaža, referirajući se pritom na Goffmanovu distinkciju između prednjeg i stražnjeg plana (engl. *frontstage*, *backstage*):

Postoji razlika između stručnosti i stručnjaka, koju oni koji djeluju na pristupnim točkama obično žele minimalizirati. Kod stručnjaka stvari mogu poći krivo, zbog njihova pogrešnog tumačenja ili zanemarivanja struke kojom se pretpostavlja da su ovladali. (Giddens 1996: 86)

Utoliko je objašnjivo da su “članove Stožera na početku građani doživljavali gotovo kao superheroje”,¹⁰ da su liječnici važili za “prvorazredne komunikatore” (Violić 2020), a da

¹⁰ <https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/markotic-objasnila-razliku-između-bioterorista-i-onih-koji-iz-sa-moizolacije-mogu-na-biralista-foto-20200512> (pristup 13. 2. 2021).

bi im s protokom vremena, kad se istrošio “trend slijepog obožavanja Stožera i znalaca koji oko njega orbitiraju” (Modrić 2020b), a građani bili suočeni s nizom odluka čiji smisao nisu u potpunosti razumjeli, bila udijeljena etiketa “znalaca medicinsko-žandarskog profila” (Ivančić 2020) te se upozoravalo na “raskošni represivni potencijal ‘autoriteta znanja’” (ibid.). K tome su prokazivani za “sudioništvo u estradizaciji” (Modrić 2020a) na tragu primjera poznatih glumaca i pjevača, pa je tako primjerice za Krunoslava Capaka cinično konstatirano da je “kao član Nacionalnog stožera civilne zaštite postao nacionalna medijska ličnost. Pa i zvijezda” (Klauški 2020). Slično tome, za njegovu kolegicu po struci moglo se pročitati: “najtraženija i medijski najeksponiranija osoba u zemlji postala je upravo ravnateljica Alemka Markotić, koja je zbog svoje, rekli bismo, stručne elokvencije prilikom obraćanja javnosti izazvala zanimanje medija i za svoj privatni život” (Grozđanić 2020).

Spoznaje o popularizaciji i depopularizaciji, heroizaciji i celebrifikaciji izdvojenih stručnjaka nužno je, međutim, nadopuniti uvidom u to kako se specifičnosti hrvatskog društveno-političkog života odražavaju na ovdašnje oscilacije povjerenja javnosti u primjerenost reakcija odgovornih institucija i tijela vlasti na epidemiju bolesti COVID-19, što je, uostalom, već u uvodu proklamirano kao jedan od smjerova analize.

DRUŠTVENO-POLITIČKO OKRUŽENJE I NARUŠENO POVJERENJE

Bez obzira na inicijalno gotovo pa opće, a zatim sporadično medijsko hvaljenje kvalitetne komunikacije Stožera i njegova učinkovitog upravljanja krizom – “Stožer svoj uspjeh temelji na dvjema postavkama – da politika sluša struku i na jasnoći poruka koje šalje” (Jurasić 2020) – što se dakako i generalno odražavalo na atmosferu povjerenja među građanima Hrvatske, već od kraja tzv. *lockdowna* u Hrvatskoj bilo je primjetno da je značajan dio medija prenosio, a ujedno i potencirao bitno drugačiju atmosferu. Pad povjerenja doveden je u medijskim osvrtima u vezu s udaljavanjem Stožera, pa i samih liječnika o kojima je bila riječ, od postulata struke – “bajka o prevlasti struke definitivno je razbijena u milijarde komadića koji se više neće moći sastaviti” (Klarić 2020b). Argumenti za takve ocjene iznađeni su u nekonzistentnosti odluka koje su ovlaštteni donosili, a zatim i njihovoj selektivnoj primjeni, odnosno neuvjerljivom tumačenju njihova suspendiranja ili prekranja u određenim prigodama. Već od svibnja 2020. godine poprilično su česti bili kritički pogledi na funkcioniranje Stožera, kakav je primjerice ovaj: “Kredibilitet koji su ispočetka, uz bitnu podršku državnih medija, imali ministar zdravstva Vili Beroš, Capak, Markotić, čak i ministar policije Davor Božinović, kopnio je iz dana u dan i došao do točke u kojoj sve manje promatrača vjeruje da stožeraše ne pokreće stranačka motivacija” (Krstulović 2020a).

Anketna ispitivanja povjerenja u rad i mjere Stožera koja su početkom i potkraj lipnja provele specijalizirane agencije, a čije su rezultate prezentirale televizijske kuće koje su ih naručile, upozoravala su na tu promjenu društvene atmosfere, a predviđeno održavanje parlamentarnih izbora u rano ljeto 2020. godine te kraća službena i dulja neslužbena

kampanja koje su izborima prethodile društvene komentatore u medijima mahom su usmjerili na povezivanje političkog okruženja i narušenog povjerenja.¹¹

Uz ta prigodna i usko ciljana, medijska, u Hrvatskoj su otprije dostupna i relevantna znanstvena istraživanja fenomena povjerenja u sferi medicine. Za tematske naglaske ovog članka zanimljivo je ono koje je provela Stjepka Popović (2017). Njezina obrada i analiza podataka prikupljenih opsežnijim empirijskim istraživanjem na razini Hrvatske iz 2011. godine ukazala je, među ostalim, na to da nemali dio građana Hrvatske vjeruje isključivo liječnicima, ne i zdravstvenom sustavu kao cjelini. Autorica je u interpretaciji rezultata istaknula da je tomu tako možda i stoga što građani sustav promatraju kao dominantno političku kategoriju, a same liječnike kao profesionalne autoritete s niskom razinom utjecaja na taj sustav. Narušeno povjerenje u zdravstveni sustav moglo bi, prema njezinu mišljenju, biti i posljedica ondje percipirane korupcije (Popović 2017: 95–96).

Adrijana Šuljok, sociologinja koja se bavi istraživanjima znanstvene pismenosti i stavova prema znanosti, adresirala je povodom koronakrize problem neizbježne nesigurnosti medicinskih spoznaja u specifičnim epidemijskim okolnostima, ali je također naglasila i utjecaj dodatnih izvanjskih faktora na javnu percepciju samih stručnjaka koji tu nesigurnost emitiraju. Ni ona nije propustila spomenuti potencijalno negativne posljedice eventualne političke kontaminacije struke:

[V]elik dio nesigurnosti znanstvene spoznaje prirodan je i normalan u ovoj fazi, no onaj dio nesigurnosti koji proizlazi iz hotimičnog djelovanja znanstvenika/eksperata u želji za znanstvenim primatom ili pod političkim/ekonomskim pritiscima problematičan je jer se može negativno odraziti na znanstveni sustav i na javnost kroz narušavanje znanstvenog integriteta i javnog povjerenja u znanost i eksperte. (Šuljok 2020)

Tijekom prvog vala epidemije, od kasne zime do početka ljeta 2020. godine, na medicinskim su reakcijama bili zamjetni tragovi društveno-političkih zbivanja, ali i ustaljenih političkih obrazaca djelovanja u Hrvatskoj, čiji su Beroš, Capak i Markotić i sami važni dionici zahvaljujući svojim političkim, odnosno politički bliskim funkcijama. Imajući to u vidu, jasno je zašto, uz njihovu pretpostavljivu stručnu kompetenciju, i moralna komponenta utječe na to ulijevaju li oni kao “manekeni” i pristupne točke zdravstvenog sustava povjerenje zdravstveno i ekonomski ugroženom pučanstvu. K tome, ovdje je uz povjerenje u zdravstveni sustav, na neki način na testu i šire socijalno povjerenje, pa i, još konkretnije, političko povjerenje.¹² U svakoj su, naime, kriznoj komunikaciji važne ne samo vrijednosti, norme i perspektive pošiljatelja nego i one primatelja poruke.

¹¹ Rezultati i analize rezultata dostupni su na <https://aktualno.hr/istrazivanje-evo-sto-hrvati-misle-o-odlukama-nacionalnog-stozera-i-kako-zele-docekati-drugi-val/> i na <https://net.hr/danas/hrvatska/ima-li-stozer-uopce-povjerenje-hrvata-ako-je-suditi-po-ovome-vise-ne-a-zna-se-i-sto-je-bila-kap-koja-je-prelila-casu/> (pristup 13. 2. 2021.).

¹² Prvo bi se moglo pripodobiti generaliziranom, pa i horizontalnom povjerenju, a drugo se najčešće tumači kao vertikalno. Za više o različitim tipologijama povjerenja u političkim znanostima vidi Šalaj 2005. U tom članku Berto Šalaj uz tematizaciju koncepta socijalnog povjerenja nudi i uvid u nisku razinu tog povjerenja u Hrvatskoj temeljem sekundarne analize podataka.

Pa ipak, apostrofirana moralna komponenta tiče se dobrim dijelom osobnosti navedenih liječnika, tj. dojma koji oni kao ljudi svojim stavovima, navikama i raznim elementima personalnih biografija – posredovanim medijskim performansom – ostavljaju na svoju publiku. Premda su u doba koronakrize mnogi znanstvenici iz različitih društveno-humanističkih disciplina – sociolozi, psiholozi, antropolozi – naglašeno prisutni u medijskoj javnosti, uvjerljivo je najdelikatnija uloga liječnika specijaliziranih za problematiku virusa i epidemija te se najveća pozornost obraća njihovoj komunikaciji, a napose odlukama onih među njima koji su zaduženi da ih donose.

Samim time, u konačnom oblikovanju argumenta ipak se najvažnijim nadaje drugi smjer analize, također naznačen pitanjima iz uvoda, a to je prepoznati u kojoj mjeri za koronakrize komunikacija (medicinskih) stručnjaka utječe na povjerenje građana te koliko količina i narav medijske eksponiranosti medicinske struke ima veze s povjerenjem u nju.

ZAKLJUČNO O ULOZI MEDIJA I LIJEČNIKA-ZVIJEZDA

Većina istraživača koji se bave fenomenom povjerenja usredotočena je ili na institucijsko ili na interpersonalno povjerenje čime zanemaruje njihovu sraslost i neraskidivost (Meyer et al. 2008). Međutim, postoje i kritička razmišljanja kako bi bilo produktivnije nadograditi linearni pristup poput Giddensova te na povjerenje gledati kroz “mrežu interakcija” (Meyer et al. 2008: 182). To bi značilo, uvažavajući apostrofirani konceptualni aparat Giddensa i Luhmana, prepoznati da “su u stvarnosti brojni čimbenici uključujući nove komunikacijske tehnologije i pomake u prenošenju znanja znatno izmijenili okvire u kojima pojedinci propituju prosudbu eksperata” (ibid.: 183). Nažalost, rijetki autori dostatno upozoravaju na važnost medijskog narativa u konstrukciji javnog povjerenja u ekspertna medicinska znanja, a ta važnost osobito se očituje kod epidemijskih ugroza društva (v. Camporesi et al. 2016).

Vodeći računa o toj važnosti, Marijana Grbeša provela je istraživanje medijskog praćenja Stožera u vrijeme pandemije bolesti COVID-19,¹³ koncentrirajući se također na početnih nekoliko mjeseci epidemije u Hrvatskoj. Kvalitativnom i kvantitativnom analizom sadržaja članaka objavljenih na dva popularna portala potvrdila je vlastite ishodišne pretpostavke o naklonjenosti medija glavnim kriznim komunikatorima – Božinoviću, Berošu i Markotić. Izrazito pozitivno izvješćavanje o njima, uz činjenicu da im je omogućen veliki medijski prostor, bilo je, smatra autorica, od velike pomoći njihovu kriznu komuniciranje i upravljanje te je potaknulo ljude da im vjeruju i drže se njihovih uputa.

Dakako, u digitalno doba, uz medijski narativ, veliku ulogu u izgradnji i razgradnji povjerenja ima i medijska tehnologija sama po sebi. Naime, ako je nekoć razvitak povjerenja

¹³ Za više vidi Grbeša 2020. Autorica je također istražila jesu li i kako Beroš, Božinović i Markotić koristili strategije uvjeravanja uobičajene za stanja pandemija.

ponajprije ovisio o lokalnom miljeu i osobnim iskustvima, nesumnjivo je to u drugoj polovici 20. stoljeća uvelike proširila već televizijska kultura, a digitalni mediji obilježili su po tom pitanju početnu dionicu 21. stoljeća.

Uzimajući i to u obzir, problematično je što kod primjene teorije refleksivne modernizacije u istraživanju povjerenja, autori po uzoru na samog Giddensa uglavnom previđaju sveobuhvatnu ulogu medija “kao pokretača društvene i kulturne promjene” (Bilić 2020: 100). No, zato su naglasci teorija medijizacije na “dugoročnoj međupovezanosti medija i komunikacije s jedne strane te društveno-kulturnih promjena s druge strane” (ibid.) od koristi za promišljanje komuniciranja i povjerenja u doba koronakrize, kao što i doprinosi *celebrity* studija pomažu prepoznati stvari u novom svjetlu.

Nije više stvar samo u tome da je na snazi “nova vrsta jedinstva u znatno globalnijem smislu” pa da “osoba danas može, primjerice, više znati o nekom političaru nego o svom prvom susjedu” (Tomić-Koludrović i Knežević 2004: 119), nego i u tome da je kod ljudi inducirana potreba za nečim takvim. U *celebrity* kulturi, koja funkcionira po tim principima, slavu i poznatost, između ostalog i izlaganjem vlastite privatnosti, ne zavrjeđuju više isključivo glumci, pjevači, sportaši, nego to čine i političari, pa naposljetku i liječnici ako se za to poklope društvene okolnosti. No, njihova celebrifikacija sama po sebi i nije toliko analitički izazovna koliko je istraživački interesantno to što smo kao društvo izloženi celebritizaciji, “meta-procesu koji upozorava na promjene u prirodi slave i njenog smještaja u okrilju društva i kulture” (Driesens 2015: 53). Mediji su od velike važnosti kod proizvodnje i potrošnje “zvijezda”. Prema teorijama medijizacije, baš kao i tumačenjima celebritizacije (usp. Driesens 2015: 59–60), oni pospješuju te procese i prakse.

Složimo li se s time, a onda još i uzmemo u obzir kontekst koronakrize, Luhmannova bi opaska da “[t]ko god želi zadobiti povjerenje, mora sudjelovati u društvenom životu i biti u poziciji da očekivanja drugih ugradi u vlastitu samoprezentaciju” (Luhmann 1979: 62) svakako iziskivala dopunu. Postoje, naime, itekako dobra uporišta za ocjenu da su u doba koronakrize mediji pridonijeli uspostavi povjerenja građana u liječnike koji su stajali ispred Stožera, zdravstvenog sustava i Vlade Republike Hrvatske. To su postigli ne samo omogućivši liječnicima kao ekspertima status medijskih zvijezda (usp. Grbeša 2020: 60) nego i oplemenivši njihovu samoprezentaciju kao zvijezda biografskim i privatnim momentima, dakle ispunjavajući time očekivanja drugih, tj. čineći liječnike na određen, jedini moguć način familijarnima ljudima kojima su se s povlaštenih pozicija obraćali.

LITERATURA I IZVORI

Anić, Ivo. 2020. “Kako nas je jedan mali infekt natjerao da progledamo”. Dostupno na: <https://lupiga.com/vijesti/zivot-s-koronavirusom-kako-nas-je-jedan-mali-infekt-natjerao-da-progledamo> (pristup 13. 2. 2021.).

Bauman, Zygmunt. 2006. *Liquid Fear*. Cambridge, Malden: Polity Press.

Bauman, Zygmunt. 2011. *Tekuća modernost*. Zagreb: Pelago.

- Beck, Ulrich [Bek, Ulrih]. 2001. *Rizično društvo. U susret novoj moderni*. Beograd: "Filip Višnjić".
- Bilić, Paško. 2020. *Sociologija medija. Rutine, tehnologija i moć*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
- Busso, Sandra. 2014. "Modern Institutions Between Trust and Fear. Elements for an Interpretation of Legitimation Through Expertise". *Mind & Society* 13/2: 247–256. <https://doi.org/10.1007/s11299-014-0153-9>
- Calnan, Michael i Rosemary Rowe. 2008. "Trust Relations in a Changing Health Service". *Journal of Health Service Research & Policy* 13/3: 97–103. <https://doi.org/10.1258/jhsrp.2008.008010>
- Camporesi, Silvia, Maria Vaccarella i Mark Davis. 2017. "Investigating Public Trust in Expert Knowledge. Narrative, Ethics and Engagement". *Bioethical Inquiry* 14: 23–30. <https://doi.org/10.1007/s11673-016-9767-4>
- Davies, Huw. 1999. "Falling Public Trust in Health Services. Implications for Accountability". *Journal of Health Service Research & Policy* 4/4: 193–194. <https://doi.org/10.1177/135581969900400401>
- Driesens, Olivier. 2013. "Celebrity Capital. Redefining Celebrity Using Field Theory". *Theory and Society* 42/5: 543–560. <https://doi.org/10.1007/s1186-013-9202-3>
- Driessens, Olivier. 2015. "Selebritizacija društva i kulture. Razumijevanje strukturalne dinamike kulture slavnih". *Libra libera* 37: 51–66. Dostupno na: <https://issuu.com/libralibera/docs/l37>.
- Fanuko, Nenad. 2004. "Teorija strukturacije i ideologija. Neke nerazriješene poteškoće Giddensove teorije". *Društvena istraživanja* 13/1-2: 195–217.
- Furedi, Frank. 2008. *Politika straha. S onu stranu ljevice i desnice*. Zagreb: Antibarbarus.
- Giddens, Anthony. 1992. [1991]. *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony. 1996. [1990]. *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony. 2005. *Odbjegli svijet. Kako globalizacija oblikuje naše živote*. Zagreb: Klub studenata sociologije "Diskrepancija", Naklada Jesenski i Turk.
- Gilson, Lucy. 2003. "Trust and Development of the Health Care as a Social Institution". *Social Science & Medicine* 56: 1453–1468. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00142-9](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00142-9)
- Gilson, Lucy. 2006. "Trust in Health Care. Theoretical Perspectives and Research Needs". *Journal of Health Organization and Management* 20/5: 359–375. <https://doi.org/10.1108/14777260610701768>
- Goold, Susan Dorr i Glenn Klipp. 2002. "Managed Care Members Talk about Trust". *Social Science and Medicine* 54: 879–888. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(01\)00070-3](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(01)00070-3)
- Grbeša, Marijana. 2020. "Communicating COVID-19 Pandemic. Media Coverage of the Headquarters and the Use of Persuasion Strategies in Croatia". *Anali Hrvatskog politološkog društva* 17/1: 57–78. <https://doi.org/10.20901/an.17.03>
- Grozđanić, Dragan. 2020. "Rola narodnog zdravlja". Dostupno na: <https://www.portalnovosti.com/rola-narodnog-zdravlja> (pristup 13. 2. 2021).
- Hall, Mark A., Elizabeth Dugan, Beiyao Zheng i Aneil K. Mishra. 2001. "Trust in Physicians and Medical Institutions. What Is It, Can It Be Measured And Does It Matter?". *Millban Quarterly* 79/4: 613–639. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.00223>
- Ivančić, Viktor. 2020. "Evolucija psovke". Dostupno na: <https://www.portalnovosti.com/evolucija-psovke> (pristup 13. 2. 2021).
- Jerslev, Anne. 2016. "Celebrification and the YouTuber Zoella". *International Journal of Communication* 10: 5233–5251.
- Jurasić, Marinko. 2020. "Proboj virusa politike u Nacionalnom stožeru". Dostupno na: <https://www.vecernji.hr/premium/proboj-virusa-politike-u-nacionalnom-stozeru-1401705> (pristup 13. 2. 2021).
- Karadži, Elmir. 2018. "Koncept modernosti u djelu Anthonyja Giddensa". *Revija za sociologiju* 48/1: 77–103. <https://doi.org/10.5613/rzs.48.1.3>

- Klarić, Jasmin. 2020a. "Zbog povjerenja u sustav treba odgovoriti i na ovo. Tko će odgovarati za policijsko nasilje nad šetačima u Splitu?". Dostupno na: <https://www.telegram.hr/price/zbog-povjerenja-u-sustav-treba-odgovoriti-i-na-ovo-tko-ce-odgovarati-za-policijsko-nasilje-nad-setacima-u-splitu/> (pristup 13. 2. 2021.).
- Klarić, Jasmin. 2020b. "Božinović je današnjim potezom posve razvlastio Stožer". Dostupno na: <https://www.telegram.hr/price/bozinovic-je-danasnjim-potezom-posve-razvlastio-stozer/> (pristup 13. 2. 2021.).
- Klauški, Tomislav. 2020. "Krizni stožer izlazi iz ormara. Sad su svi postali hadezeovci". Dostupno na: <https://www.24sata.hr/kolumne/krizni-stozer-izlazi-iz-ormara-sad-su-svi-postali-hadezeovci-690147> (pristup 13. 2. 2021.).
- Krstulović, Milorad. 2020a. "Rabljena sedmica. Maskiranje stožeraša". Dostupno na: <https://www.portalnovosti.com/rabljena-sedmica-maskiranje-stozerasa> (pristup 13. 2. 2021.).
- Krstulović, Milorad. 2020b. "Rabljena sedmica. Strah, virus i izbori". Dostupno na: <https://www.portalnovosti.com/rabljena-sedmica-strah-virus-i-izbori> (pristup 13. 2. 2021.).
- Legido-Quigley, Helena, Martin McKee i Judith Green. 2014. "Trust in Health Care Encounters and Systems. A Case Study of British Pensioners Living in Spain". *Sociology of Health & Illness* 36/8: 1243–1258. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12163>
- Luhmann, Niklas. 1979. *Trust and Power*. Chichester etc.: John Wiley & Sons.
- Luhmann, Niklas. 2000. "Familiarity, Confidence, Trust. Problems and Alternatives". U *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. Diego Gambetta, ur. 94–107. Dostupno na: <http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/luhmann94-107.pdf>.
- Lyng, Stephen. 2016. "Goffmann, Action, and Risk Society. Aesthetic Reflexivity in Late Modernity". *UNLV Gaming Research and Review Journal* 20/1: 61–78.
- Mazzocco, Vojislav. 2020. "Kako je Stožer ponizio znanost i otvorio vrata teoretičarima zavjera". Dostupno na: <https://www.index.hr/vijesti/clanak/kako-je-stozer-ponizio-znanost-i-otvorio-vrata-teoreticarima-zavjera/2182350.aspx> (pristup 13. 2. 2021.).
- Mechanic, David. 1998. "The Functions and Limitations of Trust in the Provision of Medical Care". *Journal of Health Politics, Policy and Law* 23/4: 661–686. <https://doi.org/10.1215/03616878-23-4-661>
- Meyer, Samantha, Paul Ward, John Coveney i Wendy Rogers. 2008. "Trust in the Health System. An Analysis and Extension of the Social Theories of Giddens and Luhmann". *Health Sociology Review* 17: 177–186. <https://doi.org/10.5172/hesr.451.17.2.177>
- Meyer, Samantha i Paul Ward. 2013. "Differentiating between Trust and Dependence of Patients with Coronary Heart Disease. Furthering the Sociology of Trust". *Health, Risk & Society* 15/3: 279–293. <https://doi.org/10.1080/13698575.2013.776017>
- Modrić, Sanja. 2020a. "Kako to da su Božinović, Beroš, Capak i Markotić novinarima predali svoje fotografije iz djetinjstva". Dostupno na: https://www.telegram.hr/price/kako-to-da-su-bozinovic-beros-capak-i-markotic-predali-novinama-svoje-fotografije-iz-djetinjstva/?utm_source=NetClanak&utm_medium=Widget&utm_campaign=NetWidget (pristup 13. 2. 2021.).
- Modrić, Sanja. 2020b. "Bilo bi blagotvorno kad bi ljudi shvatili da se u liječnike i spasitelje nije pametno zaljubljevati". Dostupno na: <https://www.telegram.hr/price/bilo-bi-blagotvorno-kad-bi-ljudi-shvatili-da-se-u-lijecnike-i-spasitelje-nije-pametno-zaljubljevati/> (pristup 13. 2. 2021.).
- Möllering, Guido. 2006. *Trust. Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford, Amsterdam: Elsevier.
- Peruško, Zrinjka. 2019. "Medijatzacija i društvena promjena. Prilog istraživanju medijatzacije politike". *Politička misao* 56/1: 163–187. <https://doi.org/10.20901/pm.56.1.06>
- Podboj, Martina. 2020. "Narativna analiza kao metoda uvida u diskursnu konstrukciju identiteta". *Suvremena lingvistika* 46/90: 239–264. <https://doi.org/10.22210/suvlin.2020.090.04>

- Popović, Stjepka. 2017. "Određnice stavova i zadovoljstva građana hrvatskim zdravstvenim sustavom". *Medicina fluminensis* 53/1: 85–100. https://doi.org/10.21860/medflum2017_173385
- Powel, Jason. 2011. "Towards a Sociology of Trust. Community Care and Managing Diversity". *Sociology Mind* 1/2: 27–32. <https://doi.org/10.4236/sm.2011.12003>
- Rašeta, Boris i Tea Kvantaran. 2020. "Kako su lovci na koronu postali HDZ-ovi lovci na glasove...". Dostupno na: <https://www.24sata.hr/news/kako-su-lovci-na-koronu-postali-hdz-ovi-lovci-na-glasove-690334> (pristup 13. 2. 2021).
- Rojek, Chris. 2001. *Celebrity*. London: Reaktion Books.
- Salecl, Renata. 2017. *Tek na mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Stevenson, Fiona i Graham Scambler. 2005. "The Relationship between Medicine and Public. The Challenge of Concordance". *Health. An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine* 9/1: 5–21. <https://doi.org/10.1177/1363459305048091>
- Šalaj, Berto. 2005. "Socijalno povjerenje. Hrvatska 1995–2003.". *Anali Hrvatskog politološkog društva* 2005: 35–56.
- Škaričić, Nataša. 2020. "Hrvatska i koronavirus. Krajnje je vrijeme da se spomenu i neki diletantski propusti". Dostupno na: <https://lupiga.com/vijesti/hrvatska-i-koronavirus-krajnje-je-vrijeme-da-se-spomenu-i-neki-diletantski-propusti> (pristup 13. 2. 2021).
- Šuljak, Adrijana. 2020. "(Ne)povjerenje u znanstvenike i eksperte. U zamci nesigurnosti i znanstvene etike". Dostupno na: <http://hsd.hr/hr/2020/05/19/nepovjerenje-u-znanstvenike-i-eksperte-u-zamci-nesigurnosti-i-znanstvene-etike/>.
- Tomić-Koludrović, Inga i Sanja Knežević. 2004. "Konstrukcija identiteta u mikro-makro kontekstu". *Acta iader* 1: 109–126. <https://doi.org/10.15291/ai.1175>
- Violić, Ivan. 2020. "Kako je, zbog HDZ-ove zabrane rada nedjeljom pred izbore, Stožer postao žrtvom političke manipulacije". Dostupno na: <https://www.telegram.hr/price/kako-je-zbog-hdz-ove-zabrane-rada-nedjeljom-pred-izbore-stozer-postao-zrtvom-politicke-manipulacije/> (pristup 13. 2. 2021).
- Ward, Paul. 2006. "Trust, Reflexivity, and Dependence. A 'Social Systems Theory Analysis in/of Medicine'". *The European Journal of Social Quality* 6/2: 143–158. <https://doi.org/10.3167/ejsq.2006.060208>
- Wolfensberger, Marcus i Anthony Wrigley. 2019. *Trust in Medicine. Its Nature, Justification, Significance and Decline*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108763479>
- Zlatar, Jelena. 2008. "Anthony Giddens. Refleksivna projekcija osobnosti". *Revija za sociologiju* 39/3: 161–182.
- Žanić, Ivo i Nikolina Borčić. 2016. "Iza vijesti. O jednom konceptualno-narativnom okviru u pozadini novinskih tekstova". *Politička misao* 53/1: 129–150.

OSCILLATIONS IN TRUST AND COMMUNICATION CHALLENGES: DOCTORS AS MEDIA STARS DURING THE CORONA CRISIS IN CROATIA

This paper deals with the media exposure of medical experts in management positions in state institutions during the COVID-19 epidemic in Croatia – the Minister of Health, Vili Beroš, the director of the Croatian Public Health Institute Krunoslav Capak and the director of the Dr. Fran Mihaljević Clinic for Infectious Diseases, Alemka Markotić. The article focuses on the first several months of their work within the National Civil

Protection Headquarters and as representatives of the healthcare system. The analysis of the media narrative is an attempt to investigate the influence of their public communication on the citizens' level of trust in them during the corona crisis. The article discusses oscillations in trust and communicative challenges identified in the analysis from the point of view of Giddens's and Luhmann's views of trust in late/reflexive modernity, by applying their ideas to the healthcare system. In addition to recognizing the interconnections between fear, risk and trust, the article points to the metaprocesses of mediatization and celebrityization of doctors in sociopolitical crises.

Keywords: trust, coronavirus, corona crisis, fear, risk, doctors, communication, media stars