

UDK: 342.5:659.4(497.6)
659.4:578.834
Prethodno priopćenje
19. III. 2021.

SANELA PRAŠOVIĆ GADŽO*

KOMUNICIRANJE VLADE FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19

SAŽETAK

Ciljevi su ovoga istraživačkog rada utvrditi kako je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine komunicirala s javnošću tijekom pandemije COVID-19 u razdoblju od ožujka do konca svibnja 2020. godine, ustanoviti koje komunikacijske kanale koristi Vlada Federacije Bosne i Hercegovine te ima li krizni komunikacijski plan. Nadalje, želi se utvrditi je li Vlada Federacije Bosne i Hercegovine uvela cenzuru tijekom pandemije COVID-19, kako je informirala javnost te jesu li dužnosnici koristili tehnike manipulacije tijekom eksternoga komuniciranja. Metodama istraživanja u ovome radu utvrdit ćemo ima li Vlada Federacije BiH strategiju komuniciranja, je li učinkovita u komuniciranju i koliko pozornosti u radu posvećuje komuniciranju s javnošću. Znanstveni je cilj ovoga rada teorijska deskripcija eksternoga komuniciranja s posebnim naglaskom na komuniciranje u Vladi Federacije BiH i komunikacijske kanale i alate koje koristi ta institucija, posebno u kriznim situacijama poput pandemije COVID-19. U teorijskome dijelu istraživanja istražili smo načine i modele komuniciranja Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 kao i je li Vlada tijekom komuniciranja s javnošću uvela cenzuru te je li koristila tehnike manipuliranja i uokvirivanja određenih informacija. U istraživačkome poglavlju rada analizom rezultata ankete, koju smo proveli radi analize načina i modela komunikacije s javnošću Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19, izvršili smo verifikaciju teorijskoga aspekta istraživanja. Rezultati istraživanja pokazuju kako je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine uvela cenzuru, neprofesionalno i površno komunicirala s javnošću tijekom pandemije COVID-19 te kako je tijekom komuniciranja koristila i tehnike manipulacije.

Cljučne riječi: Vlada Federacije BiH, krizno komuniciranje, pandemija, cenzura, manipulacija

UVOD

Cilj svake institucije, pa tako i Vlade Federacije Bosne i Hercegovine, jest kvalitetno i kontinuirano komuniciranje. Komuniciranje Vlade Federacije BiH u normalnim okolnostima odvijalo se tako da su se javnosti obraćali na konferencijama za novinare, u izjavama za medije, upućivali su priopćenja za javnost, organizirali intervju članova Vlade, dok je, s druge strane, tijekom krizne situacije Vlada Federacije BiH pokazala kako se ne snalazi u takvim situacijama te da ne primjenjuje krizno komuniciranje. Cilj je rada analizirati komuniciranje Vlade Federacije BiH u vrijeme pandemije COVID-19. Uvidom u način komuniciranja ove institucije i analizom dostupnih sadržaja vidljivo je nesnalaženje Vlade u procesu upravljanja krizom, što je, pak, za posljedicu imalo površno, nedovoljno i neprofesionalno komuniciranje s javnošću. Posebno je važno spomenuti postupak zabrane prisustva medijskih kuća na redovitim, svakodnevnim obraćanjima javnosti, što je, pak, bio korak Vlade Federacije BiH prema provedbi cenzure. Ovaj niz nastavljen je odabirom određenih pitanja na konferencijama za novinare bez prisustva medija, odnosno selekcijom pitanja koja su stizala do Vlade Federacije BiH i Kriznoga stožera, što je predstavljalo uvođenje cenzure. I na koncu, Vlada Federacije BiH nije na primjeren način s javnošću komunicirala odluke koje su donosili tijekom pandemije COVID-19. Znanstvene metode korištene u radu jesu analiza sadržaja i *online* anketa.

1. KOMUNICIRANJE VLADE FEDERACIJE BIH TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19

Komuniciranje Vlade Federacije Bosne i Hercegovine tijekom krize prouzročene pandemijom koronavirusa trebalo je biti realizirano na temelju *Plana komunikacije* Ureda za odnose s javnošću Vlade Federacije BiH. Ured za odnose s javnošću Vlade morao je biti u funkciji nositelja svih komunikacijskih aktivnosti, odnosno morao je definirati, kreirati i provoditi komunikacijske poruke te djelovati u skladu s kriznim komunikacijskim planom, shvaćajući i razumijevajući važnost krizne situacije prouzročene pandemijom

koronavirusa. Reakcija Vladina Ureda morala je u komunikacijskome smislu biti brza, izravna, jasna i pravovremena prema javnosti. Adekvatno postavljeno prema situaciji, krizno komuniciranje ključno je za uspješnu komunikaciju Vlade Federacije BiH i javnosti. Ovdje je, dakle, riječ o tome kako su funkcionirali komunikacijski kanali i alati Vlade tijekom pandemije, kako je radio Ured za odnose s javnošću Vlade Federacije BiH, što su poduzimali u vrijeme krize, je li postojao krizni komunikacijski plan, je li se provodio plan komuniciranja, je li postojala odgovarajuća politička kao i informativna komunikacija u razdoblju pandemije koronavirusa. „Ukoliko promatramo odnos između medija i politike iz perspektive teorije sustava, onda politički sustav možemo definirati kao društveni kontekst djelovanja koji rezultira opće obvezujućim odlukama“ (KunczikM, Zipfel, 2006: 57). No, javnost će dužnosnike i institucije uvijek ocjenjivati prema konkretnim rezultatima u njihovu djelovanju. Obćanja koja su političari izgovarali uopće nisu važna. Važan je samo rezultat njihova rada.

Churchil je kao najpoželjniju ocjenu za političara istaknuo „sposobnost proricanja što će se dogoditi sutra, sljedeći tjedan, sljedeći mjesec i sljedeće godine, te sposobnost da poslije objasni zašto se to nije dogodilo“ (Hayward, 2008: 24). McNair (McNair, 2003) ističe kako je političku komunikaciju teško definirati. „Politička komunikacija je prije svega svrhovita, a obuhvaća sveopću komunikaciju u političkoj sferi: verbalnu i neverbalnu komunikaciju samih političara, komunikaciju upućenu političarima – bila ona službena ili neslužbena, kao i komunikaciju o političarima i njihovim potezima, odnosno, analizu njihova djelovanja.“ Na temelju toga sudionici političke komunikacije nisu samo političari nego i političke organizacije, mediji i građani. Tomić, razmatrajući teorije nekoliko važnih autora o političkoj komunikaciji, kreira sljedeću definiciju: „Politička komunikacija je međusobni/interaktivni proces razmjene političkih sadržaja između različitih političkih aktera, za/u vrijeme političkoga mandata ili izbora, putem komunikacijskih kanala, a u svrhu postizanja određenih učinaka“ (Tomić, 2014: 62). Kao i kod McNairova pojašnjenja, i u Tomićevu tumačenju uočavamo kontinuiranu razmjenu informacija između

aktera/sudionika političke sfere uz naglašene planirane učinke takve komunikacije. Uzimajući u obzir navedene tehnike ili instrumente, jasno je kako su politički odnosi s javnošću definirani kao poseban instrument jer, kako Tomić dalje navodi, pseudodogađaji, spin, upravljanje imidžom i upravljanje medijima putem agenda *settinga* i *framinga* dio su aktivnosti političkih odnosa s javnošću (Tomić, 2016: 856).

Bez obzira na to na kojoj razini vlasti političari obnašaju institucionalnu dužnost, njihov je rad pod povećalom javnosti, a svaka pogreška u radu ili komuniciranju može rezultirati lošim izborim rezultatom, ne samo osobno za određenoga dužnosnika nego generalno gledano za političku stranku koju dužnosnik zastupa.

Obračanje Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 kreirano je i u najdužemu vremenskom razdoblju realizirano u dva pravca: redovita svakodnevna obraćanja javnosti na konferencijama za novinare koje su se odvijale bez prisustva novinara, i, uz navedeno, gostovanja i intervjui u elektroničkim i tiskanim medijima. Ovih drugih nema mnogo i uglavnom su članovi Vlade Federacije BiH birali razgovor s medijima s kojima imaju dobro uspostavljen odnos i gdje mogu, uvjetno rečeno, ne samo utjecati nego i kreirati programske sadržaje ili sadržaje općenito koji se objavljuju u javnost. Dužnosnici Vlade Federacije BiH uglavnom izbjegavaju kritički nastrojene medije koji detaljno i uporno propituju odluke i poteze Vlade.

Ako detaljno izvršimo uvid u iznimno sužen prostor za kritičko propitivanje dužnosnika Vlade Federacije BiH, u javnosti svjedočimo nizu nekonzistentnih izjava koje se zatim u cijelosti ili korigiraju ili povuku ili se samo činjenično potvrde kako nisu istinite.

2. ODNOSI S JAVNOŠĆU VLADE FEDERACIJE BIH

Vlada Federacije BiH osigurava javnost svojga rada, tako glasi čl. 17. *Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o Vladi Federacije Bosne i Hercegovine*. Ovo su načini pomoću kojih Vlada osigurava nositelja komunikacijskih aktivnosti i činjenicu kako isti uvijek mora biti dostupan za

javnost, a posebice kada se dostupnost odnosi za medijske kuće.

Ključni dokument koji određuje način rada Ureda za odnose s javnošću Vlade Federacije BiH jest *Plan komunikacije* Vlade Federacije BiH, čiji su ciljevi unaprijediti transparentnost rada Vlade te vidljivost i transparentnost političke i društvene odgovornosti u institucionalnome odlučivanju. Iz *Plana komunikacije* moralo bi biti transparentno i Vladino upravljanje javnim dobrima.

3. KRIZNO KOMUNICIRANJE VLADE FEDERACIJE BIH

Poznato je kako krizno komuniciranje zapravo nije vrsta komunikacije koju u radu i životu uobičajeno koristimo. Upravo način na koji se komunicira u kriznim situacijama jasno definira koliko je određena institucija uspješna u prevladavanju krize ili kojim je potencijalnim opasnostima institucija izložena tijekom krize. Javnost očekuje i želi imati potpune informacije o tome što se zapravo događa, žele komunikaciju u stvarnome vremenu (*real time info*). Javnost posebno želi znati i kako se institucije nose s krizom, ali i koje će biti posljedice krize. Tomić ističe kako krizni odnosi s javnošću prolaze tri povezane faze. „Prva faza zapravo je priprema za krizu. Druga podrazumijeva krizno komuniciranje, a u trećoj fazi dolazimo do postkriznog komuniciranja“ (Tomić, 2016). Kada govorimo o poziciji Vlade, onda se kriznom situacijom, u komunikacijskom smislu, definira i događaj koji ima potencijalno negativan utjecaj na ostvarivanje utvrđenih Vladinih politika. Za instituciju kao što je Vlada Federacije BiH iznimno je važna i sama procedura kriznoga komuniciranja. Primjerice, najčešće na temelju prethodne Odluke o pokretanju procedure kriznoga komuniciranja voditelj Ureda za odnose s javnošću Vlade Federacije BiH morao bi formirati Vladin tim za krizno komuniciranje koji, pak, utvrđuje *Krizni komunikacijski plan*. Tijekom pandemije *Krizni komunikacijski plan* nije primijenjen na primjeren način u Vladi Federacije BiH ili, pak, isti uopće nije postojao na način kako bi to trebalo biti institucionalno uređeno i provedeno. Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 primijenila je model svakod-

nevnoga održavanja konferencija za novinare na kojima su se javnosti obraćali članovi Vlade Federacije BiH i članovi Kriznoga stožera FBiH. Ovdje je važno istaknuti i četiri ključna čimbenika za uspješno krizno komuniciranje koja su nedostajala u komuniciranju Vlade FBiH:

1. PR djelatnici ili dužnosnici (osobe koje ostvaruju poslove kriznoga komuniciranja) moraju imati sve relevantne podatke o događajima o kojima javno govore ili moraju vladati informacijama.
2. PR djelatnici ili dužnosnici tijekom kriznoga komuniciranja moraju biti unaprijed pripremljeni za krizne situacije i imati spreman plan kriznoga komuniciranja
3. Određeni ili definirani timovi za krizno komuniciranje moraju biti oformljeni i obrazovani za krizno komuniciranje prije izbijanja krize jer je tijekom krizne situacije vrijeme najvažnije.
4. Krizna situacija zahtijeva proaktivnost u kreiranju i objavi informacija. To znači da je potrebno da institucija kreira vijesti, a ne čeka da ona ili njezini službenici postanu vijest.

Upravo je u svezi s četvrtim pravilom Vlada Federacije BiH pogriješila jer su u nekoliko ozbiljnih situacija službenici te institucije kao i njihovi postupci postali vijest (medijsko otkrivanje žarišta u Konjicu, prikrivene radnje u svezi s kreiranjem zakonskih rješenja, skrivanje istinitih informacija u *aferi respiratori...*).

4. KOMUNIKACIJSKI KANALI I ALATI VLADE FEDERACIJE BIH

U redovitome stanju, odnosno stanju koje nije izvanredno ili nije stanje nesreće, Vlada Federacije BiH koristi komunikacijske kanale definirane *Planom komunikacije*. To podrazumijeva da Ured za odnose s javnošću primjenom *Plana komunikacije* planira strateško i proaktivno angažiranje novinara u ostvarivanju svojih ciljeva. Osim redovitih priopćenja za javnost, najava događaja, izjava službenih osoba (reaktivni pristup), ostvarivanje ciljeva planirano je isključivo uz profesionalni angažman medija.

Reaktivni kanali komunikacije za ovu ciljnu grupu su: priopćenja za javnost, najave događaja,

konferencije za tisak, izjave za medije. Proaktivni kanali komunikacije su: brifinzi, intervjui, javne informativne kampanje, specijalizirane publikacije, radne posjete, tematski okrugli stolovi, dani otvorenih vrata, oglašavanje i marketing, mrežne prezentacije, e-umrežavanje i javne prezentacije (Tomić, 2016). Ako analiziramo jesu li navedeni kanali komunikacije korišteni i u vrijeme stanja nesreće, odnosno tijekom pandemije COVID-19, onda svjedočimo određenim modifikacijama u primjeni *Plana komunikacije*. Naime, od reaktivnih kanala komunikacije Vladin Ured za odnose s javnošću koristio je sve. To znači da su komunicirali priopćenjima za javnost, najavom događaja, konferencijama za tisak, izjavama za medije. No, kako smo i prethodno objasnili, ovdje je riječ o modificiranju tih komunikacijskih kanala i tako da su, primjerice, zakazivali konferencije za tisak, ali na istima nije bilo dopušteno prisustvo medijskih kuća. Nadalje, izjave za medije bile su ograničene i uglavnom su ostvarivane za određene i odabrane medijske kuće – FENA agencija i RTV FBiH. Proaktivni kanali komunikacije umanjeni su i, također, modificirani. Intervjui su rijetko ostvareni i, kao što je predstavljeno u analizi medijskih istupa, Fadil Novalić, premijer Federacije BiH, za najvažnija obraćanja javnosti birao je isključivo intervjue za FTV – Federalnu Televiziju i agenciju FENA-u. Kada je riječ o mrežnoj prezentaciji, Vlada Federacije BiH na vlastitoj mrežnoj stranici www.fbihvlada.gov.ba objavljivala je priopćenja, određene najave događaja i izvješća o radu.

Pohvalu zaslužuje pokretanje mrežne stranice namjenski osmišljene za praćenje COVID-19 u Federaciji – *Geoportal COVID19.ba*. Uvidom u sadržaj, koji javnosti predstavlja ovaj portal o pandemiji COVID-19 u Federaciji BiH, 10. lipnja 2020. godine vidljivo je kako se podatci redovito ažuriraju, informacije su sveobuhvatne i precizne, naznačen je aktualan broj oboljelih, a posebno je zanimljiv podatak koji se nalazi na prvome mjestu, odnosno riječ je o broju utrošenih testova za detekciju bolesti COVID-19. Pokretanje ove mrežne stranice namjenski osmišljene za praćenje pandemije COVID-19 uistinu je hvalevrijedan komunikacijski potez Vlade Federacije BiH.



Slika 1. Portal Vlade Federacije BiH (www.fbihvlada.gov.ba), poveznica za Geoportal COVID-19.ba (pristupljeno 10. lipnja 2020.)



Slika 2. Portal (https://www.COVID-19.ba) Geoportal COVID-19.ba (pristupljeno 10. lipnja 2020.)

4.1. Komuniciranje manipulacijom

Kada kažemo manipulacija, onda zapravo govorimo o novolatinskoj kovanici: *manus* – ruka, *pulare* – ugladiti, glačati, pripravljeni – u prvobitnome značenju – obradba nekoga predmeta pomoću vještoga korištenja ruku, a poslije – svako vješto rukovanje ili upravljanje stvarima ili ljudima da bi se ostvario neki zajednički cilj (Šušnjić, 1984). Šušnjić smatra kako danas

taj pojam ima samo negativne konotacije i nije toliko složen poput ideologije te da se njime označavaju odnosi među ljudima pri čemu jedni vrše utjecaj na druge kako bi ostvarili osobni interes (Šušnjić, 1984). Prema Websteru manipulirati znači „kontrolirati ili obmanuti s vještima, nepoštenim ili podmuklim sredstvima, posebice u nečiju korist. Manipulacija je svjesno upravljanje i kontroliranje ponašanja nekog pojedinca (ili grupe) u vlastitu korist“ (www.

merriam-webster.com). „Manipulativni PR, odnosno manipulativni aspekti u PR djelovanju koriste se slabostima medija pa i manipulacijama kako bi ostvarili zacrtani cilj, a takav način djelovanja blizak je propagandnom djelovanju i često na rubu etičnosti“ (Cutlip i sur., 2003: 26). Analizirajući komuniciranje Vlade Federacije BiH tijekom pandemije koronavirusa, u ovome radu dolazimo do uočenih i primijenjenih tehnika manipulacije tijekom njezina komuniciranja s javnošću. Iz niza dostupnih informacija, intervjua, objavljenih priopćenja Vlade Federacije BiH ili obraćanja njezinih dužnosnika u pojedinih situacijama vidljivo je kako su primjenjivane manipulativne tehnike. Sagledavanje prisutnosti manipulacije tijekom komuniciranja Vlade Federacije BiH u razdoblju pandemije COVID-19 jasnije će biti ako podsjetimo na to da zapravo manipulacija može biti prisutna kao multiforma, kako to tvrde Vladutescu, Negrea i Voinea. Oni se referiraju na tvrdnju da u odnosu na kriterij amplitude promjena generiranih manipulacijama unutar socijalne situacije, Zimbardo i Leipe (1991.), uz klasifikaciju koje je preuzeo i Ficeac (2001), pokazuju da postoje tri vrste manipulacije: mala, velika i srednja. „Male manipulacije rezultat su manje promjene društvene situacije. Srednje manipulacije dovode do važnih promjena u konfiguraciji društvene situacije. Srednjom manipulacijom smatraju se oni postupci pokornosti vlastima i tehnike pokretanja protesta. Manipulacije kojima se želi pobuditi i pojačati agresivni duh također su srednje manipulacije, koje se sastoje ili od dehumanizacije, ili deindividualizacije agresora, a potom i žrtava. Velike manipulacije stječu se temeljnim modificiranjem situacije u kojoj živi ciljna skupina“ (Vladutescu, Negrea, Voinea, 2014). No, važno je ukazati i na Wyrostkiewiczjevu definiciju manipulacije koju je sam dao. On navodi kako se manipulacija ne može smatrati komunikacijom. Također smatra kako je manipulacija stvarnost (radnja) koja naoko nalikuje činu komunikacije. „No, zbog svoje naravi, što znači da ne gradi zajednicu (kojoj pripada suština komunikacije), manipulacija služi za postizanje sebičnih ciljeva i zapravo njeno je djelovanje čin anti-komunikacije“ (Wyrostkiewicz, 2014).

4.2. Manipulacija u komuniciranju Vlade Federacije BiH

Analizirajući komunikaciju Vlade Federacije Bosne i Hercegovine tijekom pandemije COVID-19, onda je, prije svega, očit potez kojim Vlada „stavlja pod kontrolu“ utjecaj medija. Navedeno je ostvareno na sofisticiran način pod krinkom brige za novinarsku zajednicu. Manipulacija, ukvirivanje poruka koje su se predstavljale javnosti, kontrola sadržaja i na koncu cenzura zapravo su modeli koje pronalazimo u načinima komuniciranja Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19. Najočitiye se to vidi u odluci federalnih institucija, odnosno Kriznoga stožera Federacije BiH i Vlade Federacije BiH, da ekipe ili novinari medijskih kuća ne mogu prisustvovati svakodnevnim konferencijama za novinare. Naime, Vlada Federacije BiH omogućila je samo odabranoj TV ekipi prisustvovati njihovim obraćanjima kao i obraćanjima Kriznoga stožera Federacije BiH. To se ostvarivalo tako da se uživo preko jedne TV ekipe odvijao televizijski prijenos konferencija za novinare preko platforme *Youtube* kanala, odnosno snimak se distribuirao svim drugim TV stanicama i medijima.

Uz navedeno bilježimo kako su Vlada Federacije BiH i Krizni stožer Federacije BiH prvobitno odredili kako je samo jedan novinar, čiji je zadatak bio premijeru, ministrima, ili drugim govornicima pročitati pitanja drugih medijskih kuća, mogao biti prisutan. No, prije javnoga „čitanja“ pitanja su se „filtrirala“ u Vladi Federacije BiH, odnosno postavljala su se samo odobrena pitanja. To su u javnosti potvrdile brojne medijske kuće koje su bile prinuđene dostaviti svoja pitanja kako bi ista bila postavljena dužnosnicima, no događalo se da određena pitanja nisu bila dio agende konferencije za novinare, odnosno ista nikada nisu postavljena.

Vlada Federacije BiH ovim je potezom željela u javnosti pokazati iznimnu brigu za zdravlje novinara izbjegavajući da se oni okupljaju na jednome mjestu. No, nije bilo prepreka da, naravno uz mjere zaštite i razmak između novinara i snimatelja od 2 metra, ekipe medijskih kuća mogu prisustvovati i neometano obavljati svoj posao. Uostalom, to se moglo ostvariti kao što se ostvarivalo tijekom pandemije COVID-19 i drugdje u svijetu.



Slika 3. Konferencija za novinare Vlade FBiH u novoj, vizualno unaprijeđenoj scenografiji, 10. travnja 2020. godine

U načinu na koji je Vlada odlučila postupiti kada je riječ o odnosu s medijima i javnošću zapravo uočavamo kako su na mala vrata uvedene cenzura i potpuna kontrola protoka informacija u javnost, odnosno i mala manipulacija kako su je definirali Vladutescu, Negrea i Voinea, na temelju definicije Zimbardo i Leipe i uz klasifikacije koje je preuzeo i Ficeac.

Zašto je takav način informiranja javnosti manipulativan? Jednostavno iz razloga što su se informacije koje su se objavljivale u javnosti tijekom obraćanja članova Vlade Federacije BiH ili Kriznoga stožera Federacije BiH strogo kontrolirale, ciljano birale i objavljivale bez mogućnosti da ijedan medij, koji je komunikacijski kanal do javnosti, bude u poziciji interaktivno sudjelovati. Primjena sustava „uokviravanja informacija“ ovdje je ostvarena u cijelosti. David Giles navodi kako „u isto vrijeme kada je socijalna psihologija razvila koncept uokviravanja poruka i istraživači u drugim socijalnim naukama, naročito komunikaciji, novinarstvu i političkim naukama, bili su više zainteresovani za uokviravanje u svakodnevnom životu: za pravi posao prezentiranja sadržaja u medijima“ (Giles, 2011: 161).

Komuniciranje Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19, posve izvjesno, od početka ožujka 2020. godine, ili od trenutka kada su i na području Federacije BiH registrirani prvi obolje-

li, do konca svibnja 2020. godine nije bilo provedeno prema *Planu kriznoga komuniciranja*.

4.3. Načini primjene/korištenja manipulacije Vlade Federacije BiH

Vlada Federacije Bosne i Hercegovine tijekom pandemije COVID-19 primijenila je nekoliko tehnika manipulacije.¹

1. Prebacivanje krivnje

Ništa ne čini osobu podložnijom manipuliranju kao osjećaj krivnje zbog kojega će osoba učiniti sve kako bi se iskupila. Osjećaj krivnje osobu čini ranjivom te se razvija osjećaj nelagodnosti u komunikaciji. Ovdje, prije svega, ističemo samo neke od tehnika manipulacije koje je moguće odrediti i detektirati u političkim govorima. Primjer: „Nije Vlada Federacije BiH nabavila respiratore, nego je to uradila FUCZ“ – izjava je Fadila Novalića, premijera Federacije BiH (FTV, 28. travnja 2020. godine).

2. Pritisak i inzistiranje

Princip ove tehnike manipulacije jest da se tak-

1 <https://www.institut.edu.rs/20-mocnih-tehnika-manipulacije-20-nacina-da-ih-izbegnete/>, pristupljeno 29. 5. 2020.

tikom stupnjevitā pojačavanja pritiska ostvaruju veći učinci, pa često sugovornik ne bude svjestan da je izmanipuliran,² primjerice animirani film Vlade Federacije BiH u kojemu se javnosti predstavljao *Prijedlog Zakona*, ali se u istome vršio izravan pritisak na rad Parlamenta Federacije BiH kao i na zastupnike toga Parlamenta.

3. Insinuacija i ironija

Bit je ove tehnike da manipulator duhovitošću ili na neki drugi način prikrije stvarno značenje svojih riječi.³ Primjerice Fadil Novalić nakon otkrića žarišta *Igman – Konjic* izlazi pred novinare i karikira obvezno nošenje zaštitne maske na licu, čineći to na potpuno neprimjeren način, kako bi pozornost s važnih pitanja usmjerio na, nazovimo, „dogodovštinu da eto on ne zna kako se zaštitna maska nosi“.

4. Paradoks

Bit je u davanju suprotnih uputa i informacija sugovorniku kako bi se on zbunio i kako ne bi znao što je zaista ispravno.⁴ Primjer navedenom može biti izjava Fadila Novalića o tome kako umirovljenicima neće biti umanjene mirovine te potvrđivanje u istoj izjavi kako rebalansom proračuna zapravo neće doći ni do zakonom planiranoga povećanja mirovina.

5. Ograničavanje slobode

Kada se čovjeku nametnu neke granice i kada mu se nagovijesti da sljedeći put neće moći dobiti nešto što želi, aktivira se osjećaj propuštanja nečega vrijednog te će bez mnogo razmišljanja donijeti odluku (ako ne shvati da je zapravo riječ o manipulaciji),⁵ primjerice, zabrana prisustva novinara / medijskih kuća na redovnim konferencijama za novinare u zgradi Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19, odnosno objava informacija koje Vlada želi uz kontrolirana pitanja novinara upućena pismenim putem, koja je prethodno selektirala Vlada Federacije BiH. Kako je na ovakav način ograničena sloboda pristupa medija konferencijama za novinare i uve-

dena cenzura, medijske kuće bile su primorane u trenutcima stanja nesreće prihvatiti ovaj model komuniciranja, odnosno prenijeti javnosti ograničene informacije koje su dobili.

6. Autoritet

Skloni smo često prije povjerovati stručnjacima nego vlastitomu iskustvu, te se u časopisima ili TV reklamama često mogu naći svjedočenja istaknutih stručnjaka koji preporučuju određeni proizvod kao dokazano najbolji.⁶ Navedeno možemo usporediti s *Prijedlogom Zakona o stabiliziranju ekonomskoga stanja uzrokovano pandemijom COVID-19* koji su javnosti predstavili savjetnici iz ureda premijera Federacije BiH Fadila Novalića, a koji su se nametali kao iznimni stručnjaci iz područja ekonomije.

5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

Predmet istraživanja u ovome radu jest komuniciranje s javnošću Vlade Federacije tijekom pandemije COVID-19.

Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

- *Je li model komuniciranja Vlade Federacije BiH učinkovit i u kolikoj mjeri?*
- *Kako je komuniciranje utjecalo na percepciju javnosti o profesionalnosti ove institucije?*
- *Što je pokazalo (krizno) komuniciranje s javnošću tijekom pandemije koronavirusa?*

U skladu s tim postavljene su hipoteze:

Hipoteza 1: *Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 koristila je alate i tehnike manipuliranja i cenzure.*

Hipoteza 2: *Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 s javnošću komunicirala je neprofesionalno, površno i nedovoljno.*

Hipoteza 3: *Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 nije pokazala potrebna i stručna znanja o kriznome komuniciranju.*

Istraživanjem se želi utvrditi koliko je u navedenoj instituciji prepoznata važnost komunikacije s javnošću, pristupa li se komuniciranju strateški, planski i proaktivno, prepoznaje li Vlada Federacije BiH komunikaciju s javnošću kao dio

2 *Ibid.*

3 *Ibid.*

4 *Ibid.*

5 *Ibid.*

6 *Ibid.*

organizacijskoga sustava, na koji je način ova institucija komunicirala s javnošću tijekom pandemije COVID-19 i jesu li u procesu komuniciranja uveli cenzuru te primijenili alate i tehnike manipulacije. Da bismo došli do rezultata, koristili smo dvije tehnike kvalitativne metode: analizu sadržaja i anonimnu *online* anketu. Analizom sadržaja obuhvatili smo izjave predsjednika Vlade FBiH.

Pitanja u anketi bila su otvorena i zatvorena tipa. Anketirane su 103 osobe, a sudjelovali su novinari, djelatnici službi odnosa s javnošću, kulturni i javni radnici, vlasnici tvrtki i obrazovni kadar. Istraživanje je provedeno u travnju 2020. godine.

5.1. Analiza sadržaja – izjave predsjednika Vlade FBiH

Primjer 1.

Izjava Fadila Novalića u svezi s rebalansom proračuna, 9. 4. 2020. godine, portal *Radio Sarajevo*.⁷

Premijer Fadil Novalić rekao je „da će rebalansom proračuna biti smanjene federalne plaće. Nema govora o smanjenju mirovina, ali ne može se sada govoriti o povećanju bilo kakvih davanja. Dosad je otpušteno oko 15 tisuća radnika na području FBiH“.

Navedena je izjava u cijelosti demantirana objavom rebalansa proračuna u kojemu nije ostvareno najavljeno smanjenje federalnih plaća. U drugoj rečenici navodi se kako je premijer Federacije BiH Fadil Novalić ustvrdio kako „nema govora o smanjenju mirovina te da se ne može govoriti o povećanju bilo kakvih davanja“. To je primjer manipulativnoga načina komuniciranja. Naime, federalni premijer Fadil Novalić prvo vješto ističe kako „nema govora o smanjenju mirovina“ da bi, uvjetno rečeno, umirio umirovljenike. No, istina je zapravo sadržana u činjenici da je *Zakonom o proračunu* za 2020. godinu prethodno utvrđeno povećanje/poravnanje mirovina u travnju 2020. godine od 3 %. Fadil Novalić prvo kaže da nema smanjenja mirovina, iako, u biti, ima jer neće biti

ispoštovan *Zakon*, a zatim nastavlja manipulativno tvrditi kako se „ne može sada govoriti o povećanju bilo kakvih davanja“, zamagljujući ili prikrivajući činjenicu da mirovine neće biti uvećane u skladu sa *Zakonom*, nego da se neće ispoštovati *Zakon* i u rebalansu će doći do ukidanja zakonskih povećanja za umirovljenike. Istina je kako će rebalans proračuna u konačnici dovesti do umanjenja mirovina, no federalni premijer Fadil Novalić nigdje nije rekao tu istinu. Kada je riječ o mirovinama, Fadil Novalić u drugome javnom istupu bio je još manipulativniji.⁸

Primjer 2.



Slika 4. Depo portal, izjava premijera Fadila Novalića, 7. 4. 2020. g.

Fadil Novalić, premijer Vlade Federacije BiH, 7. travnja 2020. godine rekao je kako kriza neće ići preko leđa umirovljenika, a činjenica je kako je upravo kriza prvo krenula preko leđa umirovljenika s odlukom da im se uskrati zakonita obveza povećanja/poravnanja mirovina planirana za travanj 2020. godine. Premijer Federacije BiH Fadil Novalić izjavio je za medije: „Niko ne može očekivati podršku preko leđa umirovljenika.“

Dvije rečenice poslije u istome obraćanju ističe: „Umirovljenici su preuzeli već dovoljan dio tereta krize time što im nismo u prilici povećati mirovine i ove godine, jer to zaslužuju i jer smo to radili i ranijih godina!“

Iz ovoga je primjera očita i vidljiva manipulacija u javnome govoru Fadila Novalića, premi-

⁷ <https://radiosarajevo.ba/vijesti/bosna-i-hercegovina/krizni-stab-fbih/373320>, pristupljeno 21. 4. 2020.

⁸ <https://depo.ba/clanak/200740/zelim-da-budem-prilicno-jasan-kriza-nece-ici-preko-leđa-penzionera-korisnika-invalidnina-i-ugrozenih-kategorija>, pristupljeno 21. 4. 2020.

jera Federacije BiH, jer u ovome javnom istupu prvo tvrdi kako nikakve mjere neće biti ostvarene „preko leđa umirovljenika“, a zatim dodaje kako su umirovljenici već preuzeli dio tereta jer im nisu povećani iznosi mirovina (kako je to predviđeno *Zakonom*). Dakle, Fadil Novalić na manipulativan način komunicira radi umanjenja vidljivosti odluke Vlade o umanjenju mirovina.

Primjer 3.

U predstavljanju primjera u kojima je Vlada Federacije BiH, uvjetno rečeno, krizno komunicirala s javnošću izdvojit ćemo i primjer komunikacije preko animiranoga filma. Vlada Federacije BiH kreirala je i realizirala propagandni animirani film koji pod krinkom „upoznavanja javnosti“ sa sadržajem *Prijedloga Zakona o ublažavanju negativnih ekonomskih posljedica* zapravo upućuje izravno poruku parlamentarcima. Naime, na kraju animiranoga filma jedan telop sadrži „poruku građanima“ u kojoj se navodi „da oni (građani) zatraže od parlamentaraca koji ih zastupaju da

šenja jer je riječ o zakonskim formatima koji ne moraju u istome obliku biti usvojeni. Drugo, definiranjem takve poruke u navedenome animiranom videosadržaju Vlada Federacije BiH izvršila je zapravo pritisak na Parlament Federacije BiH, odnosno na zastupnike u Parlamentu. Vlada je, komunicirajući poruku građanima da traže od parlamentaraca usvajanje *Zakona*, zapravo stavila metu na zastupnike u Parlamentu. Treće, ovakvom je vrstom komuniciranja Vlada Federacije i neizravno zastupnicima priopćila kako od njih očekuju da bez prigovora usvoje ovo zakonsko rješenje. Također, ovakvim komuniciranjem Vlada zapravo poručuje i da ne želi prihvatiti nikakve korekcije predloženoga *Prijedloga Zakona*. Kod ovakva primjera komuniciranja iznimno je važno biti u stanju sadržajno prepoznati što zapravo znači medijska poruka, koliko je prenaplašena, koliko je točna, koji su motivi doveli do kreiranja poruke te je li u konačnici riječ o političkome utjecaju u medijskoj poruci i o propagandi.



Slika 5. Telop iz animiranoga filma – poruka Vlade Federacije BiH građanima

glasaju za Vladin zakon u Parlamentu“. Ovakav način kriznoga komuniciranja predstavlja nekoliko problematičnih točaka. Prvo, animirani se filmovi nikada ne koriste u svezi s nacrtima ili prijedlozima zakonskih rje-

Primjer 4.

Kao posljednji primjer izdvajamo komuniciranje Vlade Federacije Bosne i Hercegovine tijekom slučaja ili, kako su je mediji nazvali, *afere res-piratori*.

Zbog pandemije COVID-19 cijeli svijet krenuo je u nabavu respiratora jer je ta vrsta medicinske opreme procijenjena ključnom za životno ugrožene bolesnike. Zavod za javno zdravstvo Federacije BiH definirao je 25. ožujka 2020. godine listu neophodne medicinske opreme i istu dostavio Kriznomu stožeru Federacije BiH, FUCZ-u i Vladi Federacije BiH. Na navedenoj listi bila je naznačena nabava respiratora u količini od 300 komada.⁹ Te iskazane potrebe medicinske opreme površno su i nedovoljno u tome trenutku iskomunicirane s javnošću. No, nekoliko dana poslije priča o nabavi respiratora dobiva potpuno novi oblik i zaplet. Mediji u Bosni i Hercegovini otkrili su kako je posao nabave stotinu respiratora po cijeni od 10.530.000 KM dodijeljen firmi *Srebrna malina* čije su primarne i osnovne djelatnosti uzgoj, prerada i promet voćem i povrćem. Upravo je činjenica, koju su otkrili mediji, kako je riječ o firmi koja nije registrirana kao veletrgovac medicinskom opremom dovela do izbijanja afere, odnosno do iznimno velike zainteresiranosti medija.¹⁰ No, početak te priče jest 25. travnja 2020. godine u Zračnoj luci Sarajevo kada je količina od 80 respiratora isporučena, odnosno kada Fadil Novalić, „dočekujući“ isporuku respiratora, okupljenim novinarima kaže: „Stiglo je 80 respiratora koje je kupila Vlada FBiH“¹¹ a zatim nastavlja: „Ovo je nepotpuna pošiljka, ukupna kupovina je 100 komada, al' nažalost nije moglo stati više u avion i narednim letom ćemo iz Pekinga dovući i preostalih 20, tako da je to 100 respiratora koji predstavljaju sami vrh ponude u ovoj branši. Naime, ovo je respirator koji snabdijeva dva pacijenta odjednom, dakle, s naših 250 koje imamo, ovo predstavlja sad mogućnost 450 pacijenata i približili smo se tom europskom standardu na 1000 stanovnika.“¹²

9 <https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/pehar-o-spor-nim-respiratorima-prema-planu-za-fbih-je-potrebno-oko-300-respiratora-a-nabavku-vrsi-civilna-zastita-fbih-552441>, pristupljeno 18. 5. 2020.

10 <https://www.klix.ba/vijesti/bih/poljoprivredno-gazdinstvo-srebrna-malina-je-uvoznik-kineskih-respiratora-u-fbih/200427095>, pristupljeno 17. 5. 2020.

11 http://www.fbihvlada.gov.ba/bosanski/aktuelno_v2.php, pristupljeno 17. 5. 2020.

12 <https://istinomjer.ba/amnezija-premijera-novalica/>, pristupljeno 17. 5. 2020.



Slika 6. Obraćanje premijera Fadila Novalića 25. 4. 2020. g. Zračna luka Sarajevo

Slijede brojna novinarska pitanja Vladi Federacije BiH, posebno upućena premijeru Fadilu Novaliću upravo zbog njegove uloge, kako službene tako i one tijekom „dočeka respiratora“ u Zračnoj luci. Nakon tri dana mnogobrojnih medijskih upita premijer Fadil Novalić 28. travnja 2020. godine gostovao je u Dnevniku FTV-a te je govorio o nabavi respiratora. U ovome intervjuu pitali su ga da pojašni na temelju čega je tvrtka *Srebrna malina* dobila pravo uvoza respiratora iz Kine i tko je u ovome cijelom slučaju odgovoran, na što je on odgovorio: „Vlada FBiH nije nikakva i ničija nabavna služba“, kao i „da sva pitanja u svezi s tim trebaju biti upućena Federalnoj upravi Civilne zaštite (FUCZ) koja je nadležna u ovom slučaju“.



Slika 7. Gostovanje premijera FBiH Fadila Novalića u Dnevniku FTV-a 28. 4. 2020. g.

Nakon prvobitne iznimne upućenosti federalnog premijera Fadila Novalića o vrsti i načinu rada

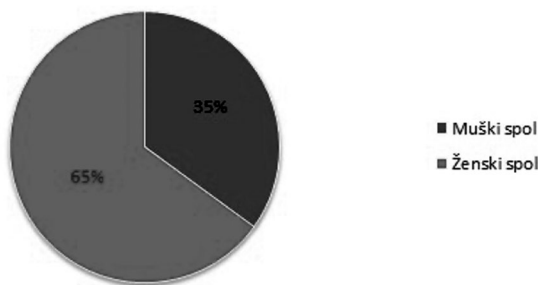
respiratora koje je predstavio javnosti u Zračnoj luci Sarajevo, tri dana poslije u studiju FTV-a pribjegava potpunoj manipulativnoj tehnici ignoriranja osobnih prethodno javno iznesenih stajališta. On na FTV-u pravi zaokret i komunicira s javnošću tako da vrlo svjesno Vladu kojom rukovodi, uvjetno rečeno, odvaja od nabave respiratora prebacujući pri tome svu odgovornost i nadležnost na Federalnu upravu Civilne zaštite (FUCZ). Nakon ovoga intervjua uslijedio je niz drugih upitnih postupaka Vlade Federacije BiH zbog čega je Tužiteljstvo BiH pokrenulo istragu u svezi s postupkom nabave respiratora.

5.2. Rezultati anonimne online ankete

Pitanja u anketi bila su otvorena i zatvorena tipa. Anketirane su 103 osobe, a sudjelovali su novinari, djelatnici službi odnosa s javnošću, kulturni i javni radnici, vlasnici tvrtki i obrazovni kadar. Istraživanje je provedeno u travnju 2020. godine.

Kada je riječ o spolnoj strukturi uzorka istraživanja, više su bile zastupljene osobe ženskoga spola, njih 65 %, a muškoga spola tek 35 %.

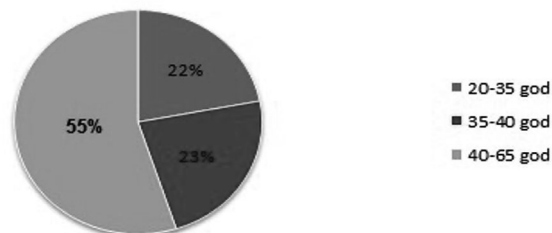
Struktura ispitanika prema spolu



Grafikon 1. Izradio autor.

Kada je riječ o pripadnosti dobnoj skupini među ispitanicima, evidentna je dominacija populacije od 40 do 65 godina, njih 55 % ispunilo je anketu, dok je 22 % anketiranih starosti od 20 do 35 godina, a 23 % je od 35 do 40 godina starosti.

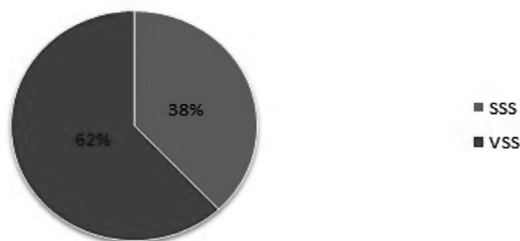
Struktura ispitanika prema dobnim skupinama



Grafikon 2. Izradio autor.

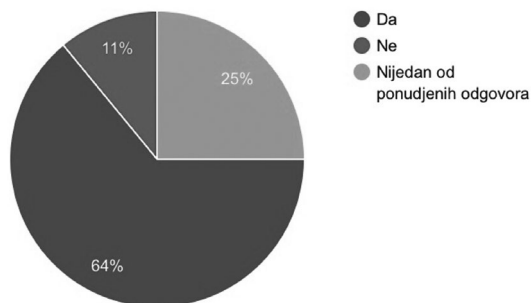
Kada je riječ o obrazovnoj strukturi, većina ispitanika bilo je s visokom stručnom spremom, što u postotcima iznosi: VSS 62 %, SSS 38 %.

Struktura ispitanika prema stručnoj spremi



Grafikon 3. Izradio autor.

1. Je li Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 koristila alate i tehnike manipulacije i cenzure?

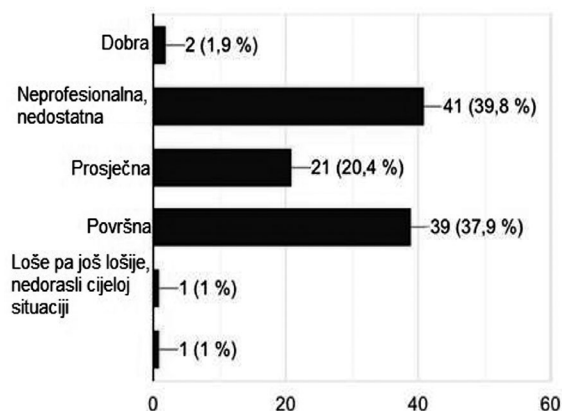


Grafikon 4. Izradio autor.

Na pitanje *Je li Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 koristila alate i tehnike manipulacije i cenzure?*, 64 % ispitanika odgovorilo je potvrdno.

Ovim se potvrđuje glavna hipoteza kako je *tijekom pandemije COVID 19 Vlada Federacije BiH koristila alate i tehnike manipulacije i cenzure.*

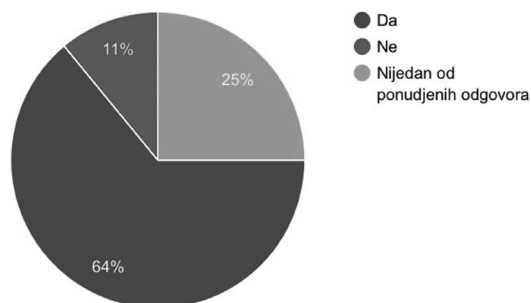
2. Kako ocjenjujete komunikaciju Vlade Federacije BiH s javnošću tijekom pandemije COVID-19?



Grafikon 5. Izradio autor.

Na pitanje *Kako ocjenjujete komunikaciju Vlade Federacije BiH s javnošću tijekom pandemije COVID-19?* 41 % ispitanika odgovorilo je kako je komunikacija Vlade Federacije BiH bila neprofesionalna i nedovoljna, dok je 39 % ispitanika komunikaciju ocijenilo kao površnu. U svezi s ovim pitanjem bila je mogućnost da anketirane osobe osobno komentiraju komunikaciju Vlade Federacije BiH. Za njih 21 % komunikacija bila je prosječna, a 2 % ispitanika smatra kako je Vlada Federacije BiH dobro komunicirala s javnošću. Time je pomoćna hipoteza da je *Vlada Federacije BiH tijekom pandemije COVID 19 s javnošću komunicirala neprofesionalno, nedostatno i površno* potvrđena.

3. Posjeduje li Vlada Federacije BiH potrebna i stručna znanja o kriznome komuniciranju?



Grafikon 6. Izradio autor.

Na pitanje *Posjeduje li Vlada Federacije BiH potrebna i stručna znanja o kriznome komuniciranju?* 89,3 % ispitanika odgovorilo je s *Ne*, odnosno odgovorili su da Vlada Federacije BiH ne posjeduje potrebna znanja o kriznome komuniciranju.

Ovim je potvrđena pomoćna hipoteza da *Vlada Federacije BiH ne posjeduje potrebna i stručna znanja o kriznome komuniciranju.*

ZAKLJUČAK

U radu je analizirano komuniciranje Vlade Federacije BiH tijekom pandemije koronavirusa u razdoblju od ožujka do konca svibnja 2020. godine. Uvidom u medijske sadržaje, istupe dužnosnika, rad Vlade Federacije BiH i komuniciranje Vlade sagledavamo kroz nekoliko činjenica koje možemo definirati kao pozitivne i negativne. Kada je riječ o pozitivnim aspektima rada i komunikacije Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 u razdoblju ožujak – svibanj 2020. godine, možemo ustvrditi da je Vlada uspješno poduzimala mjere zaštite pučanstva u Federaciji BiH. Koordinacijom sa županijskim vladama i ministarstvima zdravstva Vlada Federacije BiH donesenim mjerama za suzbijanje bolesti COVID-19 uspjela je spriječiti veliko širenje bolesti u razdoblju od ožujka do konca svibnja 2020. godine. Pozitivan komunikacijski potez Vlade Federacije BiH jest kreiranje portala *www.COVID-19.ba* koji je redovito imao ažurirane i aktualne podatke o pandemiji COVID-19 u Federaciji BiH.

S druge strane, zbog činjenice da je Ured za odnose s javnošću Vlade Federacije BiH tijekom pandemije COVID-19 bio zadužen tek za upućivanje poziva novinarima za konferenciju modelom dostavljanja pitanja, za dogovaranje intervjua ili za uređivanje mrežnoga sadržaja i pisanje pripćenja, Vlada Federacije Bosne i Hercegovine kao i predsjednik Vlade Fadil Novalić nebrojeno su puta institucionalno i pojedinačno iznimno neprofesionalno, površno i loše komunicirali u javnosti.

Naime, postoje jasno definirani načini kako se nositi s krizom, a jedan od najvažnijih čimbenika u ovladavanju krizama jest proaktivno upravljanje komunikacijom što je upravo izostalo u načinu komunikacije ove institucije.

Vlada Federacije BiH, podrazumijevajući tu premijera i sve ministre, kao i Ured za odnose s javnošću, morali su znati kako ovladati kriznom situacijom, što treba prvo poduzeti, zatim kako napraviti planove i protokole komuniciranja u kriznim situacijama, što komunicirati u javnosti i kako komunicirati s medijima. U radu smo dokazali da umjesto da se suoči s kriznom situacijom i u svome komuniciranju primijeni tehnike kriznoga komuniciranja, Fadil Novalić, premijer Vlade Federacije Bosne i Hercegovine, bježao je od javnosti, izbjegavao odgovore na izravna pitanja, u svojim je obraćanjima govorio netočne podatke nerijetko manipulirajući s javnošću, a na redovitim konferencijama novinarima je bilo onemogućeno prisustvo.

Na temelju svega navedenoga, u zaključku navodimo preporuke za krizno komuniciranje koje bi Vlada Federacije BiH trebala primijeniti ubuduće. Vlada Federacije Bosne i Hercegovine treba poduzeti sljedeće aktivnosti:

- kreirati dokument *Komunikacijske strategije za kriznu situaciju*
- izvršiti izobrazbu dužnosnika Vlade za krizno komuniciranje
- izvršiti izobrazbu djelatnika Vlade, posebice Ureda za odnose s javnošću za krizno komuniciranje
- uspostaviti Tim za komuniciranje u kriznim situacijama
- usvojiti vještine proaktivnoga komuniciranja tijekom krizne situacije.

Krizna situacija uzrokovana pandemijom COVID-19 bila je velik izazov za sve, i države i institucije. Ova je kriza otkrila i loše i dobre strane sustava. Nažalost, kada je riječ o Vladi Federacije BiH i njezinim dužnosnicima, kao i Uredu za odnose s javnošću, komunikacija s javnošću tijekom pandemije dijelom je bila problematična strana sustava zbog čega će javnost ovu pandemiju COVID-19 pamtili i po nedovoljnome i manipulativnome informiranju, cenzuriranju medija i informacija, pritisku na medije, iznošenju netočnih informacija i skrivanju i uokvirivanju informacija i, u konačnici, po nepoznavanju kriznoga komuniciranja.

IZVORI I LITERATURA

- Cutlip, Scott, Munson, i dr.: *Odnosi s javnošću*, Mate naklada, Zagreb, 2003.
- Giles, David: *Psihologija medija*, Clio, Beograd, 2011.
- Hayward, Steven F.; *Churchill, umijeće vođenja*, Binoza Press, Zagreb, 2008.
- Kunczik, Michael i Zipfel, Astrid: *Uvod u znanost o medijima i komunikologiju*, Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb, 2006.
- McNair, Brian: *Uvod u političku komunikaciju*, FPZ, Zagreb, 2003.
- Šušnjić, Djuro: *Ribari ljudskih duša: ideja manipulacije i manipulacija idejama*, 1984.
- Tomić, Zoran: *Politički marketing: načela i primjena*, Synopsis, Sarajevo, 2014.
- Tomić, Zoran: *Odnosi s javnošću - Teorija i praksa*, Synopsis, Zagreb-Sarajevo, 2016.
- Vladutescu, Ștefan, Negrea, Xenia i Voinea, Dan Valeriu: *Interpersonal communicational manipulations*, Postmodern Openings, 2014.
- Wyrostkiewicz, Michał: *Manipulation and Communication – Manipulation as an Anti Communicative Act*, Biuletyn Edukacji Medialnej, 2014.

<https://depo.ba/clanak/200740/zelim-da-budem-prilic-no-jasan-kriza-nece-ici-preko-leda-penzionera-korisnika-invalidnina-i-ugrozenih-kategorija>, pristupljeno 21. 4. 2020.

http://www.fbihvlada.gov.ba/bosanski/aktuelno_v2.php, pristupljeno 17. 5. 2020.

<http://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2012/od-luke/194plankomunikacije.pdf>, pristupljeno 9. 5. 2020.

<https://www.institut.edu.rs/20-mocnih-tehnika-manipulacije-20-nacina-da-ih-izbegnete/>, pristupljeno 29. 5. 2020.

<https://istinomjer.ba/amnezija-premijera-novalica/>, pristupljeno 17. 5. 2020.

<https://www.klix.ba/vijesti/bih/poljoprivredno-gazdinstvo-srebrena-malina-je-uvoznik-kineskih-respiratora-u-fbih/200427095>, pristupljeno 17. 5. 2020.

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/manipulative>, pristupljeno 22. 4. 2020.

<https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/pehar-ospornim-respiratorima-prema-planu-za-fbih-je-potrebno-oko-300-respiratora-a-nabavkuvrsi-civilna-zastita-fbih-552441>, pristupljeno 18. 5. 2020.

<https://radiosarajevo.ba/vijesti/bosna-i-hercegovina/krizni-stab-fbih/373320>, pristupljeno 21. 4. 2020.

COMMUNICATION OF THE GOVERNMENT OF THE FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA DURING THE COVID-19 PANDEMIC**ABSTRACT**

The objectives of this research are to determine how the Government of the Federation of Bosnia and Herzegovina communicated with the public during the COVID-19 pandemic in the period from March to the end of May 2020, to determine which communication channels the Government of the Federation of Bosnia and Herzegovina uses and whether there is a crisis communication plan. Furthermore, it aims to determine whether the Government of the Federation of Bosnia and Herzegovina introduced censorship during the COVID-19 pandemic, how it informed the public, and whether officials used manipulation techniques during external communication. Using research methods in this paper, we will determine whether the Government of the Federation of BiH has a communication strategy, whether it is effective in communication and how much attention it pays to communicate with the public. The scientific goal of this paper is the theoretical description of external communication with special emphasis on communication in the Government of the Federation of BiH and communication channels and tools used by this institution, especially in crisis situations such as the COVID-19 pandemic. In the theoretical part of the research, we investigated the ways and models of communication of the Government of the Federation of BiH during the COVID-19 pandemic, as well as whether the Government introduced censorship during communication with the public and used techniques for manipulating and framing certain information. In the research chapter, we analyzed the results of the survey, which we conducted to analyze the manner and model of communication with the public of the Government of the Federation of BiH during the pandemic COVID-19, we verified the theoretical aspect of the research. The results of the research show that the Government of the Federation of Bosnia and Herzegovina introduced censorship, communicated unprofessionally and superficially with the public during the COVID-19 pandemic and that it also used manipulation techniques during communication.

Keywords: Government of the Federation of BiH, crisis communication, pandemic, censorship, manipulation