

Izvorni znanstveni članak

UDK 327.82:007

Primljeno u uredništvo: 3. svibnja 2006.  
Prihvaćeno za tisak: 19. svibnja 2006.

---

## Informacijsko-komunikacijski procesi u diplomatskoj organizaciji

---

MILAN JAZBEC\*

### *Sažetak*

Kada diskutiramo o načinu provedbe i upravljanju procesima, diplomaciju shvaćamo kao organizaciju koja omogućuje provođenje vanjskopolitičke djelatnosti. Među tim procesima izdvajaju se informacijsko-komunikacijski, koji putem vanjskopolitičkih informacija omogućavaju dobivanje, selekciju, obradu i pripremu odgovarajućih podloga za nositelje vanjskopolitičkog odlučivanja. Ti procesi su dvosmjerni i pokazuju se u stalnom instruiranju diplomatske mreže i njenog izvještavanja centrali. Struktura te komunikacije je dvojne prirode i obuhvaća unutarnju i vanjsku razinu, i u velikoj je mjeri ovisna o strukturi diplomatske sredine. Sa stajališta diplomacije kao zanimanja, najzahtjevnija je komunikacija s predstavničkom mrežom, koja se provodi u obliku depeša. Stil diplomatske komunikacije proizlazi iz općih karakteristika dobrog stila i prilagođen je posebnim područjima diplomacije kao djelatnosti (posebno suhoparnost, jezgrovitost, parcijalnost i kontinuiranost komunikacije).

*Ključne riječi:* diplomatska organizacija, diplomatska sredina, informacijsko-komunikacijski procesi, prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija, struktura i stil diplomatske komunikacije, depeše, instrukcije

---

\*

Dr.sc. Milan Jazbec, zaposlen u Ministarstvu vanjskih poslova Republike Slovenije i docent na Fakultetu za društvene znanosti u Ljubljani, Kardeljeva ploščad 5; e-mail: Milan.Jazbec@gov.si.

## Uvod

Cilj članka je predstaviti i analizirati informacijsko-komunikacijske procese u diplomatskoj organizaciji. Prema našem mišljenju, ovim je procesima, koji su dvostrani, odnosno povratni, omogućeno, a možemo reći i poopćeno, prije svega sakupljanje, obrada i distribucija (pojedine faze će biti predstavljene kasnije) odgovarajućih informacija nositeljima vanjskopolitičkog odlučivanja. Poznavanje i vladanje ovim djelatnostima je značajno zbog toga da bi diplomacija, koja se predmnijeva kao organizacija, mogla stalno osiguravati informacijsku potporu za oblikovanje i vođenje vanjske politike pojedine države u suvisnoj i globalnoj međunarodnoj zajednici. U članku posebnu pozornost posvećujemo strukturi i stilu diplomatske komunikacije (koja proizlazi, odnosno određena je strukturom diplomatske organizacije i diplomatske sredine) te njenim elementima i karakteristikama. U tom sklopu ćemo razjasniti depešu, kao onaj element diplomatske komunikacije, koji po svojem značaju i prirodi odstupa te je od temeljnog značaja i univerzalne važnosti. Pritom treba naglasiti da u ovoj komunikaciji posebnu diplomatsku i komunikološku važnost ima instrukcija.

Navedeni pristup obrađuje diplomatsku djelatnost tako da koristi i povezuje komunikološka i diplomatska znanja te na taj način rasvjetljava konkretno područje čije je poznavanje i obrada značajna za djelovanje diplomacije. Okvir za takvo razumijevanje i proučavanje nude nam organizacijske značnosti.

## Diplomatska organizacija

Kod proučavanja diplomacije treba određenu pozornost posvetiti i razumijevanju diplomacije kao organizacije. Kada analiziramo definicije diplomacije možemo, naime, spoznati da jedno njihovo stajalište podrazumijeva diplomaciju kao organizaciju. Stoga, ukoliko najprije napravimo sažetak nekih od poimanja organizacije, možemo reći da je to, odnosno da su to "skupine ljudi, koje su povezane zajedničkim ciljem" (Morgan, 1989, 30) i "k cilju usmjereni, sadržajno zaokruženi aktivni sustavi" (Aldrich, 1979, 4). To je isto tako i "prostor sistematiziranih društvenih djelatnosti, odluka i odnosa" kojega možemo smatrati za "jedan od najvažnijih strukturnih principa suvremenog društva" (Girschner, 1990, 10). I Drucker naglašava da je "moderna organizacija najznačajnija institucionalna inovacija moderne ekonomije" (2004). Poimanje diplomacije kao organizacije gotovo pretpostavlja da se u njoj provode određeni procesi, koji omogućavaju oblikovanje i provođenje vanjskopolitičkih odluka, tj. vođenje vanjske politike konkretne države.

Ukoliko pokušamo navedeno staviti u okvir znanih poimanja diplomacije, pronalazimo grupe dodirnih točaka koje potvrđuju našu ishodišnu pretpos-

tavku. Nicolson kod raščlambe diplomacije govori o "procesima i mašineriji" (1988, 3-5), Morgenthau ustanovljava dva instrumenta, i to "službu za vanjske poslove i diplomatske predstavnike" (1995, 660-676), dok Barston govori o "cjelovitoj mašineriji za provođenje vanjske politike" (1988, 14). Predstavljena saznanja poimaju diplomaciju kao organizaciju koja je sredstvo za posredno i formalno provođenje odnosa među državama i ostalim subjektima međunarodnog prava. Nadalje, možemo reći da je diplomatska organizacija (slika 1) sastavljena od ministarstava vanjskih poslova i diplomatsko-konzularnih predstavništava (koje, ukoliko ih predmnijevamo sasvim formalno, u državi primateljici predstavljaju šefovi predstavništava), povezanih u predstavničku mrežu. Između oba dijela, tj. između ministarstava i predstavničke mreže,<sup>1</sup> protječu stalne i obostrane komunikacije. Ovdje još moramo naglasiti da pojedina predstavništva među sobom ne komuniciraju, nego da se komunikacija događa isključivo na relaciji ministarstvo – predstavništvo. Uporabom termina diplomatska organizacija predmnijevamo, dakle, cjelovitost oba elementa koji su u međusobno ovisnom odnosu i temeljni su okvir za proučavanje različitih vrsta odnosa i procesa u ovoj organizaciji. Priroda navedene komunikacije je takva da predstavništva izvještavaju ministarstva (centralu), i to u velikoj mjeri na osnovi uputa (instrukcija). Stoga, možemo reći da je komunikacijski tok od ministarstva k predstavništvima primarne prirode, obratni je sekundarne.

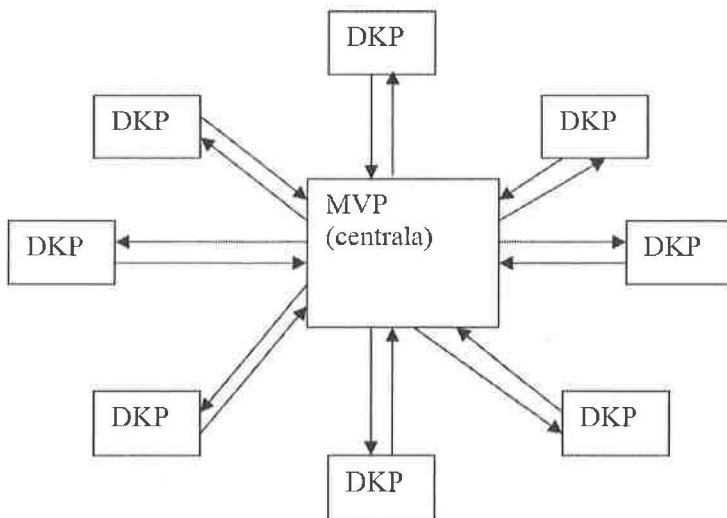
I poimanje ove vrste nalazi svoju potvrdu u različitim definicijama diplomacije, npr.: Feltham navodi "stalno osoblje u ministarstvu i šefove misija u tuđini" (1994, 11), dok Barston govori o "vanjskim ministarstvima i diplomatskom osoblju" (1988, 1) i o "cjelovitoj mašineriji za provođenje vanjske politike" (1988, 14).

Predstavljeno shvaćanje diplomatske organizacije možemo još i dodatno provjeriti razumijevanjem njezinog pripadnika, tj. diplomata. Prema našem mišljenju, pojmom diplomat se označava, kako službenika ministarstva vanjskih poslova, tako i službenika u diplomatsko-konzularnom predstavništvu: "Pod pojmom diplomat bi se tako podrazumijevali svi državni službenici (djelatnici), zaposleni u diplomaciji, neovisno o tome da li rade kod kuće u Ministarstvu vanjskih poslova ili u inozemstvu u veleposlanstvima ili u drugim diplomatskim predstavništvima" (Satow, 1994, 7). Navedeno je posebno značajno ukoliko promatramo povijesni razvoj diplomatske organizacije. Sve do početka 20. stoljeća ministarstvo i predstavnička mreža bili su među sobom dva odvojena i poprilično neovisna elementa: "U većini država su postojale

1

Predstavničku mrežu čine diplomatsko-konzularna predstavništva. To je općeniti termin pod kojim podrazumijevamo ono isto što Bečka konvencija podrazumijeva pod diplomatskim odnosima uporabom općeg termina "diplomatska misija" (u diplomatskoj praksi također pojednostavljeno kao "misija"). Izraz diplomatska misija predstavlja tri vrste diplomatsko-konzularnih predstavništava, i to veleposlanstva, misije pri međunarodnim organizacijama i konzulate (koje, u odnosu na Konzularnu konvenciju, 1. članak, dijelimo u generalne konzulate, konzulate, vicekonzulate i konzularne agencije). U ovom članku koristimo nazive diplomatsko-konzularna predstavništva, predstavništva i (diplomatske) misije u njihovom općem poimanju (osim ako izravno nije navedeno drugačije).

Slika 1: Diplomatska organizacija



Legenda: MVP – ministarstvo vanjskih poslova; DKP – diplomatsko-konzularno predstavništvo

primjetne razlike između Ministarstva vanjskih poslova i diplomatske službe" (Steiner, 1982,14).

Diplomatsku organizaciju je stoga potrebno uzimati kao onaj organizacijski okvir koji iz vanjske, tj. diplomatske sredine, osigurava unutarnjoj, pretežno službenoj sredini, tj. vladi i ostalim institucijama koje se bave vanjskom politikom, informacije (i na odgovarajući način ih obrađuje) o subjektu akreditacije,<sup>2</sup> koje su potrebne za prihvaćanje vanjskopolitičkih odluka države pošiljateljice, odnosno njene vlade i za provođenje tih odluka. Diplomatsku organizaciju čine, kao što smo vidjeli, dva elementa – ministarstvo vanjskih poslova i predstavnička mreža. Između njih se događaju stalne interakcije koje za potrebe ovog članka označavamo kao informacijsko-komunikacijske procese, a njihov nositelj je diplomat. Pritom komunikaciju poimamo kao kompleksan i recipročan proces izmjenjivanja informacija u svrhu informiranja (obavješćavanja), instruiranja i uvjeravanja, koje protječe između komunikatora i unutar njihovog odnosa, te u određenom socijalnom kontekstu (Cutlip et al., 2000, 253, 260). Taj kontekst u ovom članku podrazumijeva međunarodnu diplomatsku sredinu, koja je možda najpreciznije određena i

<sup>2</sup>

Pod subjektom akreditacije se podrazumijevaju kako država primateljica tako i međunarodna organizacija. U ovom članku se usredotočujemo na komunikaciju između države pošiljateljice i države primateljice, te zato kao subjekt akreditacije podrazumijevamo državu primateljicu. No, autor je uvjeren da je unatoč tome moguće sva postignuća na odgovarajući prilagođeni način razumjeti i u komunikacijskom odnosu prema međunarodnoj organizaciji kao subjektu akreditacije, te se to zato u članku posebno ne naglašava.

ograničena s presjekom diplomatske i službeničke sredine, kako države pošiljateljice tako i države primateljice. Komunikatori, odnosno nositelji komunikacijskih uloga su diplomati, dakle djelatnici oba subjekta, koji među sobom izmjenjuju informacije, dok cjelokupan proces protječe kroz njihove diplomatske organizacije.

### *Prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija*

Moglo bi se tvrditi da je temeljna djelatnost kojom se diplomatska organizacija bavi provođenje vanjskopolitičkih zadaća i diplomatskih funkcija i prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija. To je gotovo dvosmjernan, kontinuiran i višefazan proces, koji je u osnovi moguće izvesti iz poznavanja temelja informacijsko-komunikacijskih procesa. Njegova osnovna zadaća je, po našem mišljenju, osigurati sve potrebne i raspoložive informacije nositeljima vanjskopolitičkog odlučivanja, kreatorima vanjske politike i njenim provoditeljima. Zbog takve prirode ovog procesa nužno je potrebna stalna selekcija informacija i njihovo razvrstavanje te koordiniranje svih aktivnosti, koje su operativno uključene u sve faze u posredovanju (prosljeđivanju) vanjskopolitičkih informacija. Diplomatska organizacija, stoga, na jednoj strani provodi procese namijenjene ostvarivanju vanjske politike, a na drugoj strani putem svoje djelatnosti osigurava informacije za nositelje vanjskopolitičkog odlučivanja. Zato je također i njena organiziranost, tj. "kompleksna diplomatska mašinerija za prikupljanje informacija" (Paterson, 1969, 122) takva da istovremeno odražava zahtjevnost zadaće koju provodi, a u isto vrijeme je i odraz zapletenosti i isprepletenosti međunarodne sredine u kojoj djeluje.

Informacije koje prosljeđuje predstavnička mreža treba obraditi, a zatim ih na odgovarajući način obrađene proslijediti naslovitelju, poslati ostalim vanjskopolitičkim korisnicima, a istovremeno mrežu opskrbljivati daljnjim instrukcijama. Dio pristiglih informacija se upućuje direktno nekim<sup>3</sup> resorima u državnoj upravi koji su uključeni u vanjskopolitičke djelatnosti, u sklopu kojih ministarstvo nije više jedini faktor, iako i nadalje ostaje osnovni. Dio njih se prije upućivanja obrađuje na odgovarajući način. Te aktivnosti dovode do rasta opsega i težine zadaća u ministarstvu i opsega aktivnosti kod obrade informacija. Pritom možemo upozoriti još i na sljedeće: po našem mišljenju, kada bi se zbog provođenja navedenih zadaća pojedini dijelovi diplomatske organizacije možda neproporcionalno povećali (da bi bili dio povećanog opsega zadaća), sasvim sigurno bi se počeli pojavljivati zastoji i smetnje u procesu

3

Osnovno pravilo po kojem se provodi distribucija informacija i depeša je "potrebno je znati" (need to know). Prema broju tako primljenih depeša svakako odstupa ured premijera, dok ih potpuno suprotno, neki resori dobivaju relativno malo. Moguće je, međutim, doći do zaključka da raste broj vladinih (i drugih) institucija koje primaju ovakve informacije iz ministarstva vanjskih poslova; također raste i broj institucija uključenih u vanjskopolitičko djelovanje pojedine države.

obrade i kod prosljeđivanja vanjskopolitičkih informacija, što bi posljedično utjecalo na kvalitetu provođenja vanjskopolitičke djelatnosti.

Zato možemo argumentirano zaključiti da je koordinacija aktivnosti u ministarstvu vanjskih poslova najvažnija organizacijska funkcija, koja sa stajališta prosljeđivanja (posredništva) vanjskopolitičkih informacija omogućava učinkovit sustav prihvaćanja odluka na različitim razinama s jedne strane, a s druge strane osigurava unutarnju organizacijsku koheziju i organizacijsku integritetnost. Koordinacija protječe po pojedinim horizontalnim razinama, tj. unutar njih među pojedinim organizacijskim jedinicama (npr. među sektorima), i vertikalno, tj. među pojedinim horizontalnim razinama, odnosno među njihovim reprezentantima (hijerarhija). Vjerojatno je pritom ključno pitanje: kako osigurati međusobnu obaviještenost, dogovaranje i usklađivanje? Potreba za navedene tri funkcije i za njihov opseg raste s povećanjem vertikalne razine koju zauzima pojedini učesnik obrađivanih procesa. Pritom je od gotovo središnjeg značaja odgovor na pitanje: kako osigurati obaviještenost (informiranje) vodstva (ministar, zastupnik i predstavnici prve sljedeće razine)<sup>4</sup> i kako spriječiti njihovu zasutost informacijama (što znači da je potrebno usklađivati proces informiranosti s procesom selekcije)? Možemo pretpostaviti da s rastom razina pada potreba za podacima o operativnim detaljima, jer to uređuju predstojnici pojedinih organizacijskih jedinica na različitim vertikalnim razinama, a da istovremeno raste i potreba u općoj selekciji informacija, dok istovremeno oboje mora osigurati dovoljno informacija i iz njih izvedenih stajališta za prihvaćanje vanjskopolitičkih odluka. Navedeno je dodatno značajno zbog potrebe objašnjavanja ovih odluka, a također i kod njihovog prihvaćanja u Parlamentu, jer je u velikom broju slučajeva potrebno poznavati veliki broj operativnih detalja, iako kod tog odlučivanja u pravilu sudjeluju isključivo predstavnici viših razina (koji zato trebaju veliki broj informacija s jedne strane, a s druge strane ne previše, da ne bi bili zasuti njima). Rješavanje ovih pitanja je najovisnije o organiziranosti ministarstva vanjskih poslova u svakom trenutku.<sup>5</sup>

U komunikološkom smislu, dakle, govorimo o diplomatskoj djelatnosti kao o prosljeđivanju vanjskopolitičkih informacija, pri čemu lučimo sljedeće faze: dobivanje (odnosno sakupljanje), selekcija, obrada, distribucija i redistribucija informacija. U ovu skupinu spadaju i faza kodiranja i dekodiranja,

4

U slovenskom slučaju vodstvo ministarstva vanjskih poslova čine ministar vanjskih poslova, državni sekretar kao politički zastupnik, tri generalna direktora, koji su svaki na čelu jednog od direktorata (za europske poslove i bilateralu; za planiranje politike i političku multilateralu; za međunarodno pravo i zaštitu interesa) te generalni sekretar ministarstva.

5

Organizacijska osnova ministarstva vanjskih poslova je fleksibilan i dinamičan način uređivanja i upravljanja svim procesima. Njezino mijenjanje je ovisno o mnogobrojnim razlozima (veličina ministarstva, aktualnost pojedinih vanjskopolitičkih zadaća u pojedinom razdoblju, preferencije ministara, promjene u diplomatskom okolišu, veći ili manji naglasak na bilateralizmu, odnosno multilateralizmu u određenim razdobljima itd.). Za predstavljanje organizacijskih pristupa na drugoj vertikalnoj razini u ministarstvu vanjskih poslova triju baltičkih država i Slovenije u drugoj polovici 90. godina prošlog stoljeća vidi: Jazbec, 2001, 158-166.

no njima se diplomati, za razliku od prijašnjih faza, ne bave (to zbog prirode suvremenih medija obavljaju potporne službe). Budući da navedenu diplomatsku djelatnost podrazumijevamo kao komunikacijski proces, možemo u njemu prepoznati sljedeće elemente: izvor informacija, pošiljatelj, informacija, medij i primatelj. U cjelokupnom procesu je jednako tako prisutna i pojava entropije odnosno šumova, no ovdje se njome ne bavimo.<sup>6</sup> U komunikološkoj i drugoj literaturi postoji skupina teorija i modela iz kojih, barem za potrebe ovog članka, izvodimo argumentaciju za upravo predstavljene faze i elemente obrađivanog procesa (npr. Cutlip et al., 2000, 249, 260, Jazbec, 2004, 237, Vreg, 1973). Način provođenja diplomatskih funkcija koje proizlaze iz Bečke konvencije o diplomatskim odnosima nam se u raspravi o temi slaže sa sljedećim elementima: tijela države pošiljateljice koja se bave vanjskom politikom, ministarstvo vanjskih poslova, diplomatska misija države pošiljateljice pri subjektu akreditacije i subjekt akreditacije (npr. Jazbec, 1997, 138). Pojednostavljeno možemo reći da diplomatska komunikacija u osnovi protječe između ministarstva vanjskih poslova (koje prima informacije i od ostalih vanjskopoličkih čimbenika) i diplomatske misije, koja u nastavku komunicira s tijelima države primateljice.

Sad ćemo predstaviti u osnovnim crtama još i pojedine faze koje smo naveli u procesu prosljeđivanja vanjskopoličkih informacija.

*Dobivanje* informacija protječe u državi primateljici tako da diplomati primaju pisane i usmene informacije, te se temelji na podacima koji su u njima sadržani. Iz tih podataka diplomati crpe karakteristične sadržaje koji su po njihovoj ocjeni korisni za državu pošiljateljicu, odnosno za njenu vladu. Među pisane izvore ubrajamo, prije svega, obavijesti nadležnih tijela, izjave medija, strukovne zapise, itd., a među usmene izvore posebice sljedeće: službeni i ostali razgovori s predstavnicima tijela države primateljice i ostalim različitim strukturama (mediji, istraživači, umjetnici itd.), razgovori u diplomatskom zboru i sa gostima, koji se nalaze u ovoj državi (predavanja predstavnika trećih država, stručnjaka) itd. Iz oba dijela dobivaju informacije o vanjskopoličkoj i drugim djelatnostima države primateljice, u velikoj mjeri i od trećih država, koje su za centralu nerijetko isto tako vrlo značajne.<sup>7</sup>

6

Ovdje možemo naglasiti dvije kritične točke u prosljeđivanju vanjskopoličkih informacija koje spadaju u kategoriju šumova. Što se tiče djelatnosti predstavničke mreže, povremeno se opaža tzv. obavještanje na silu (opće informacije, beznačajne, već poznate itd.), građenje svojih (diplomatskih) stajališta, koja se stavljaju u usta sugovornika ili samo u tekst, da nije moguće razlučivati koje je čije stajalište, zatim uljepšavanje depeša i s tim povezano izbjegavanje loših informacija, odnosno negativnih informacija te sugeriranje i naručivanje stajališta sugovorniku od strane diplomata države pošiljateljice i slično. Kritične točke u ministarstvu se pojavljuju zbog velike količine prispjelih informacija, zbog njihove moguće nepreglednosti, zbog malih mogućnosti ministarstva da obradi primljene informacije, zbog neučinkovitog prijenosa na odgovarajuće razine i problema koordinacije, te obaviještenosti svih ključnih nositelja odlučivanja itd.

7

Izvrješće o npr. predavanju južnoafričkog ministra vanjskih poslova u stockholmskom Institutu za vanjskopoličke poslove će za za slovensko Ministarstvo vanjskih poslova (i ministarstva koja se s njime mogu uspoređivati) biti vrlo značajno, jer je jedino slovensko predstavništvo u Africi u Kairu, pa je pristup do uporabljivih i povjerljivih informacija o navedenoj državi zbog toga vrlo uzak.

*Selekcija i obrada* dobivenih informacija je faza koju obavlja više različitih provoditelja. Tu fazu započinje diplomat koji je informaciju saznao (dobio), ona se provodi na razgovorima i savjetovanjima unutar predstavništva, i to čine i svi oni koji se navedenom informacijom bave u ministarstvu. Svaki provedeni korak u ovoj fazi informaciju bolje sažme i obradi sa stajališta budućeg naslovitelja. Na istaknutom mjestu je i cilj informiranja: oblik i sadržaj su ovisni o tome radi li se o prosljeđivanju odgovora na zahtijevanu instrukciju ili se radi o obavještanju o događaju, odnosno temi. Depeša koja predstavlja odgovor na instrukciju će po obliku, sadržaju i dužini biti napisana drugačije nego ona koja predstavlja informaciju o npr. predavanju ministra vanjskih poslova treće države (o pisanju depeša bit će više riječi u nastavku). Veći dio ove faze se obavlja u diplomatskoj misiji prije nego što je informacija predana u centralu. Misija se ovdje, zajedno s diplomatom koji je informaciju dobio, nalazi u ulozi pošiljatelja; depeša je obavijest (informacija) kao element komunikacijskog procesa, dok je ministarstvo primatelj.<sup>8</sup>

*Distribucija* informacija je faza kojom se, prije svega, bave službenici odnosno diplomati u ministarstvu vanjskih poslova. Tu moramo naglasiti da navedene tri faze (selekcija, obrada i distribucija) nije uvijek moguće jasno i mehanički međusobno razlikovati, s obzirom na prirodu diplomatskog rada a to, uostalom, i nije potrebno. Kao što smo naveli, selekcija i obrada informacija započinju već u predstavništvu iako je opseg tog posla relativno uzak i ograničen na potrebna znanja o državi primateljici od strane države pošiljateljice. Glavnina selekcije i obrade je napravljena u ministarstvu vanjskih poslova, gdje se informacije selekcioniraju i obrađuju sa bitno šireg stajališta i za vrlo različit broj daljnjih adresara. Jednako tako, predstavništvo je ono koje informaciju, odnosno izvješće, prosljeđuje tj. distribuira u ministarstvo, iako se veći dio distribucije obavlja upravo u ministarstvu. Informacije se distribuira kako unutar ministarstva pojedinim organizacijskim jedinicama, tako i drugim institucijama koje se bave vanjskopoličkim djelatnostima (npr. predsjednik države, predsjednik vlade, parlament, različita ministarstva itd.). Pri selekciji, obradi i distribuciji informacija ostalim vanjskopoličkim institucijama vodi se računa o intenzivnosti bavljenja određene institucije vanjskom politikom i potrebnog stupnja tajnosti raspolaganja diplomatskim informacijama. Tijekom distribucije informacija unutar ministarstva su kako selekcija tako i obrada minimalni i izrazito radno obrađeni, jer diplomati u pravilu moraju biti obaviješteni o svakom događaju u cjelini. Selekciju u pravilu obavljaju primatelji informacija (voditelji organizacijskih jedinica), a obradu neposredni korisnici informacija (pojedini diplomati).

8

Kod predstavljanja elemenata komunikacijskog procesa svakako je potrebno naglasiti ulogu medija i njihov rastući utjecaj na sadržaj diplomatske komunikacije. Danas je to Internet, konkretno elektronska pošta, nekad su prevladavali faks i telefon, a prije toga fizička kurirska pošta i slično. Suvremeni komunikacijski mediji omogućavaju gotovo istovremenu i javnu dostupnost informacija; zato se diplomati ne bave više pretežno sakupljanjem informacija, nego prije svega tumačenjem njihovog utjecaja na postupke vlade države primateljice. Više o tome npr.: Jazbec, 2004, 231-233.



*Redistribucija* informacija je dvojne prirode. S jedne strane, radi se o instrukcijama pojedinim predstavništvima, ponekad istovremeno i više njih ili svim predstavništvima, ili se veže na prethodne instrukcije te vrste. U tom slučaju se navedenom predstavništvu pošalje više detaljnijih informacija o navedenom predmetu. S druge strane, radi se o klasičnom slanju depeša po cjelokupnoj predstavničkoj mreži s ciljem njenog informiranja o svim informacijama. Prvo, instruiranje provode pojedine organizacijske jedinice ministarstva, ovisno od sadržaju instrukcije, drugo, redistribuciju u pravilu provodi generalni sekretarijat. Jedno od temeljnih pravila za uspješno djelovanje diplomatske organizacije (neovisno o tome provodi li se to pravilo ili ne) je da svi moraju znati sve. Informiranost o svim događanjima u ministarstvu vanjskih poslova i o onome o čemu informiraju pojedina predstavništva je značajno posebice zbog toga da diplomati mogu tijelima subjekta akreditacije prenijeti one informacije o djelovanju svoje države, koje su za njega zanimljive i da diplomat može svoje izvješće prilagoditi opsegu i sadržaju već proslijeđenih podataka. U tom smislu je značajno i izmjenjivanje informacija u diplomatskom zboru, dakle s predstavnicima trećih država, gdje uvijek postoji potreba i interes za informacijama. A kao što je neobaviještena predstavnička mreža velika prepreka u djelovanju diplomatske organizacije, tako je i osiguranje stalne obaviještenosti zahtjevna organizacijska zadaća. Istovremeno je upravo ta faza ona koja potvrđuje diplomaciju u njenom poimanju, kako je to bilo uspostavljeno još u razdoblju talijanskih mjesnih država u vremenu renesanse i kako je ostalo kao temelj sve do danas u djelovanju stalnih, rezidentnih predstavništava i u dvosmjernoj komunikaciji između centrale i predstavničke mreže. Navedeno je pored toga i osnova važnosti za komunikološko razumijevanje diplomatske djelatnosti, koja je dvosmjerna, odnosno povratna. Upravo faza redistribucije informacija je ona koja osigurava povratni tok (feed-back). Budući da je takvo djelovanje moguće samo u dobrim organizacijskim uvjetima cjelokupne diplomatske organizacije, upravo u toj točki se nalazi ključan argument za interdisciplinarnu obradu i razumijevanje diplomacije.

Prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija kao komunikacijski proces s kojim diplomatska organizacija osigurava informacije za kreiranje vanjske politike i njeno provođenje, komentirat ćemo sa još dva stajališta koja nam se čine ključna u poznavanju i savladavanju diplomacije kao zanimanja.

Radi se o vjerodostojnosti izvora i informacije koju prosljeđuje, i o značaju provjeravanja i uspoređivanja tako dobivenih informacija. Pošiljatelj izvješća (tj. depeše), dakle diplomat, mora biti osposobljen i sposoban provjeriti vjerodostojnost izvora, i na taj način i vrijednost informacije koju je od njega dobio. Pritom možemo upozoriti na političku povjerljivost informacije koja je ovisna o položaju izvora, njegovim vezama i pristupu krugovima koji kreiraju vanjsku politiku (i sve što je u vezi s njom zanimljivo za državu pošiljateljicu), i na njenu strukovnu povjerljivost. Kod posljednjeg se radi o ocjeni informacije koja se odnosi na strukovnu referencu na odgovarajućem području (međunarodni odnosi, gospodarstvo, kultura itd.). Dobi-

vene informacije treba cijelo vrijeme provjeravati. To može učiniti kako diplomat koji je informaciju dobio, tako i oni koji te informacije obrađuju u ministarstvu vanjskih poslova. Diplomata (pošiljatelj) informaciju provjerava i kod drugih izvora u državi primateljici, što je sastavni, rutinski dio njegovog rada.<sup>9</sup> Pritom mislimo na provjeravanje kod drugih sugovornika, u pisanim izvorima, medijima itd. Kada diplomat informaciju unakrsno provjerava, on je i selekcionira i obrađuje pa je, dakako, istovremeno selekcionira i obrađuje. Osnovni cilj provjere na prvom mjestu jest koliko je pouzdana dobivena informacija, te na drugom mjestu, koliko je ta informacija nova, korisna, uporabljiva za ministarstvo i posebice za vodstvo. Pritom treba voditi računa o činjenici da se u ministarstvo vanjskih poslova neprestano slijeva ogromna količina informacija. Ona koju diplomat isporučuje mora, s jedne strane, imati novu i dodanu vrijednost u odnosu na već isporučene i stečene informacije, i s druge strane, mora biti uporabljiva na takav način da u centrali provjere važnost, odnosno nevažnost onih koje su već bile dostavljene od strane istih ili drugih diplomatskih lokacija. Posljednje je ključni čimbenik koji određuje diplomatsku komunikaciju kao kratku, jezgrovitu, parcijalnu, stalnu i koja se neprestano nadopunjava.

Za diplomatsku komunikaciju je specifično da se pojedini diplomat zbog karijernog kruženja unutar ministarstva i predstavničke mreže u različitim razdobljima nalazi kako u ulozi pošiljatelja, tako i ulozi primatelja. To je vrlo značajna prednost koja direktno i odlučujuće utječe na veću kvalitetu dobivenih informacija, a na taj način i njihovog isporučivanja, što ima za posljedicu bolje oblikovanje vanjskopolitičkih stajališta države pošiljateljice.<sup>10</sup>

Sve navedeno možemo potkrijepiti naglašavajući da organizacijska osnova cjelokupne diplomatske organizacije mora osiguravati nepomućen tijek prosljeđivanja vanjskopolitičkih informacija. O tome su direktno ovisni brzina, kvaliteta i stalnost oblikovanja vanjskopolitičkih stajališta konkretne države, a to najdirektnije, iako to odmah nije vidljivo, oblikuje njen položaj u međunarodnoj zajednici. Za naše ovdašnje razmišljanje posebice je značajno da se na takve organizacijske temelje direktno vežu protok i prirodna informacijsko-komunikacijskih procesa te struktura i stil diplomatske komunikacije.

9

Pri tome, nije u provjeravanju diplomata činjenica da ne vjeruje informaciji, iako ju je možda dobio i od službenog izvora, nego da tim provjeravanjem traži one činjenice koje su, s jedne strane, značajne za razumijevanje načina kreiranja politike subjekta akreditacije, a s druge strane ispituje kako je moguće utjecati na te procese.

10

Potrebno je još pretpostaviti da to saznanje o obje uloge poslije nekog vremena sasvim moguće uzrokuje i pojavu zasićenosti i potpuno rutinskog provođenja obje uloge, što svakako dovodi do slabije kvalitete poslanih informacija i do zadovoljavanja s prosječnim, isključivo rutinskim provođenjem procesa. Kod diplomata koji se ponovno nađu na istoj diplomatskoj lokaciji u tuđini, to može dovesti do takozvanog sljepila (u našem slučaju diplomatskog i komunikacijskog). Argument kojeg diplomati koriste za upućivanje na istu lokaciju (prednost poznavanja dotične diplomatske sredinu) se činjenično mijenja u protuargument (nije previše pažljiv u odnosu na procese, jer definitivno već sve poznaje i poslu pristupa izrazito površno i u tom smislu rutinski).

## Struktura diplomatske komunikacije

Organizacijska struktura ministarstva vanjskih poslova, stoga, mora omogućiti što učinkovitiji, brz i selektivan protok informacija kao podlogu za jednako tako brzo, učinkovito i pravilno vanjskopolitičko odlučivanje.<sup>11</sup> U tome možemo vidjeti osnovnu značajku organizacijskog ustroja za kvalitetno funkcioniranje ministarstva vanjskih poslova kao sastavnog dijela diplomatske organizacije.

Zato možemo govoriti (kao što je to vidljivo na slici 2) o dva pogleda funkcioniranja ministarstva vanjskih poslova, odnosno protjecanja diplomatske komunikacije. Jedno je *interno, odnosno unutarne stajalište*, gdje razlikujemo takozvani kućni dio (unutarnje organizacijsko funkcioniranje ministarstva i komunikacija među pojedinim organizacijskim jedinicama) i mrežni dio (komunikacija između ministarstva i predstavničke mreže); dok je drugo *eksterno, odnosno vanjsko stajalište*, gdje razlikujemo komunikaciju ministarstva s ostalim resorima u državnoj upravi i komunikaciju ministarstva vanjskih poslova s diplomatskim zborom, odnosno diplomatsko-konzularnim predstavništvima akreditiranim u dotičnoj državi.

Struktura diplomatske organizacije (i posebice ministarstva vanjskih poslova) koja je određena kako s mijenjajućom diplomatskom i upravnom sredinom u kojoj djeluje, tako i sa zadaćama koje provodi, je stoga dvojne namjene. Istovremeno, ta se dvojakost zrcali unutar oba temeljna stajališta, dakle unutar eksternog i internog, a sve navedeno utječe na način provođenja procesa koje određujemo kao prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija. To istovremeno kod pojedinih stajališta određuje izbor komunikacijskih sredstava i medija.

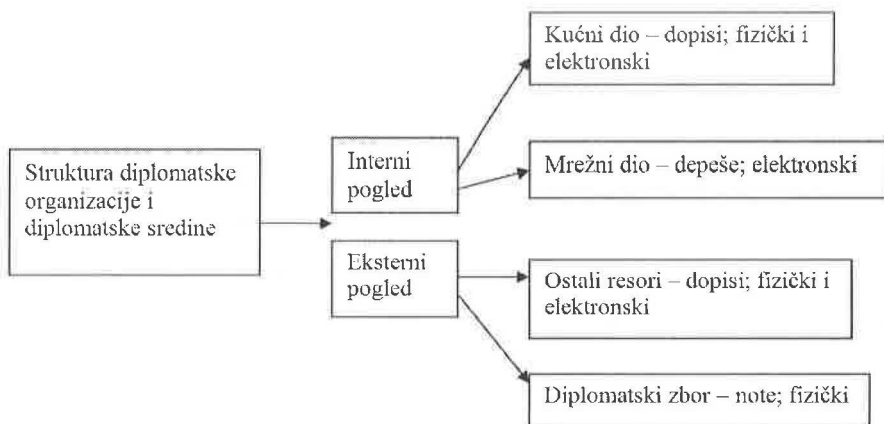
Ukoliko za osnovu uzimamo pisanu komunikaciju koja je također temelj za uspostavljanje diplomatskog arhiva, dobivamo sljedeći pregled: kućna komunikacija, kao jedan od dva interna stajališta komuniciranja protječe u, odnosno proizlazi iz kombinacije diplomatskog i upravnog okoliša, te je zato njeno temeljno komunikacijsko sredstvo službeni dopis koji može biti različitih vrsta (medij distribucije je kako fizički, tako i elektronski). Mrežna komunikacija protječe u pretežno diplomatskoj sredini i njezino osnovno sredstvo je, stoga, depeša (elektronski medij). Komunikacija s ostalim resorima u državnoj upravi, koja predstavlja dio eksterne komunikacije, protječe u upravnoj sredini i zato je njeno osnovno sredstvo službeni dopis različitih vrsta (fizički i elektronski medij). Budući da se radi o eksternom stajalištu, sadržaj dopisa je po opsegu više formaliziran nego što je to slučaj kada se radi o dopisu koji koristimo u internoj, kućnoj komunikaciji. Komunikacija sa diplomat-

11

Na ovom mjestu bismo trebali naglasiti da je najznačajnije za djelovanje diplomatske organizacije upravo prosljeđivanje vanjskopolitičkih informacija, dakle informacijsko-komunikacijski proces kao cjelina. Od njegovog djelovanja u najvećoj mjeri ovisi osiguranje kvalitetnih podloga za prihvaćanje vanjskopolitičkih odluka. No, ni tako dobar sustav ne može biti učinkovit bez stalnog osiguranja (tj. protok, dostupnost, obrada) informacija u onom smislu u kojem to pokušavamo prikazati u ovom članku.

skim zborom protječe u diplomatskoj sredini i njeno poglavitno sredstvo je diplomatska nota različitih vrsta (fizički medij). Stoga što se radi o komunikaciji među državama, u njoj je prisutan daleko veći stupanj formaliziranosti (propisani oblici), uljudnosti (propisana frazeologija) i suhoparnosti, nego što je to slučaj npr. kod mrežne komunikacije, koja se jednako tako odlikuje po suhoparnosti, a pritom je jezgrovita i parcijalna. Odstupanja od propisane norme znače, prije svega, kršenje međunarodne diplomatske prakse i bontona te tako mogu predstavljati uvredu, a s druge strane su posljedica velikog stupnja radne prirode i izrazite operativnosti. Istovremeno je to stajalište koje je proslijedeno, odnosno isporučeno putem diplomatske note, a pravno je obavezujuće za pošiljatelja. Kod oba oblika diplomatske komunikacije autor ostaje kao osoba u pozadini, jer nije od ključnog značaja za uspostavljanje komunikacija, a njegov potpis predstavlja samo formalno jamstvo valjanosti komunikacije. Oboje su ključni sastavni dijelovi onoga što podrazumijevamo pod terminima diplomatski arhiv i diplomatska korespondencija.

*Slika 2: Struktura diplomatske komunikacije, komunikacijska sredstva i mediji*



Na početku smo već naglasili da diplomatska komunikacija protječe unutar relacije između nositelja komunikacijskih uloga (diplomati) i u socijalnom kontekstu, tj. u diplomatskoj sredini.

Kod relacija između diplomata zanimljivima nam se čine s jedne strane one između diplomata u diplomatskoj organizaciji države pošiljateljice, a s druge strane odnosi između diplomata, kako države pošiljateljice, tako i države primateljice. U oba slučaja radi se o proučavanju odnosa među kolegama, je li sredina u kojoj djeluju, odnosno u kojoj se kreću, uža ili šira, više ili manje isprepletana i dinamična.

U prvom slučaju su to odnosi među diplomatima unutar diplomatske organizacije, dakle među onima koji su u ministarstvu vanjskih poslova i onima koji se nalaze u predstavničkoj mreži. Kao što smo već rekli, oboje u trenuci- ma svoje diplomatske karijere imaju naizmjenice obje uloge, dobro ih poznaju, u potpunosti su ih savladali i znaju što se očekuje od igranja određene (komu- nikacijske) uloge i što drugi pol komunikacijskog procesa očekuje od dotične uloge. Ti odnosi se u širem smislu mogu podrazumijevati posebice kao odnosi takmičenja i sudjelovanja (više o tome: Jazbec, 2002, 142-156). I u drugom slučaju radi se o kompleksnijim i kompliciranijim odnosima između diploma- ta (u našem slučaju nositelji komunikacijskih uloga) koji odražavaju i općeni- tu razinu odnosa između dvije države. Socijalni kontekst, odnosno diplomats- ka okolina u kojoj se kreću, odnosno nastupaju diplomati, govori prije svega o prihvatljivosti diplomata države pošiljateljice u državi primateljici: "Komu- nikacija utječe na i pod utjecajem je socijalne sredine" (Clip et al., 2000, 259). Ta prihvatljivost ima različit intenzitet, radi se o vrlo konkretnim i prak- tičnim primjerima. Na primjer, koliko visoku razinu sugovornika dosežu dip- lomati države pošiljateljice kod tijela države primateljice, ima li šef predstavi- ništva mogućnost susreta s ministrom vanjskih poslova, koliko često se to do- gađa (može se relativno često događati, ili se događa vrlo rijetko), kakva je kvaliteta informacija koju ovi diplomati dobivaju u navedenoj sredini, jesu li često pozivani na prijeme i na razgovore u užem krugu, koliko su njihove in- formacije željene, odnosno tražene od strane predstavnika tijela države pri- mateljice, imaju li diplomati bilo kakve mogućnosti utjecati svojim radom (prenošenje stajališta svoje države) na oblikovanje politike države primateljice, itd. Pritom bismo još mogli dodati da je neverbalno obavljanje (npr. suz- držanost u obavljanju, zavlacenje prilikom uspostavljanja kontakata itd.) no- sitelja pojedinih komunikacijskih uloga značajan pokazatelj očitovanja prih- vaćenosti diplomata države pošiljateljice u konkretnom okolišu. To je, daka- ko, posebno značajno za diplomate malih država kada rade i djeluju u prijes- tolnicama velikih država, gdje je na jednoj strani veliki broj diplomatskih predstavništava, a s druge strane ne postoji velika vjerojatnost da će diploma- ti male države unaprijed biti poželjan i tražen sugovornik. Takvu ulogu mo- raj u stvarnosti svaki puta iznova ostvariti jer je ta pozitivna kumulacija u unaprijed nenaklonjenoj okolini vrlo dugotrajna i vrlo osjetljiva na različita odstupanja.<sup>12</sup> Navedena djelovanja imaju itekako značajan utjecaj na kvalite- tu informacija do kojih dolaze ti diplomati.

12

Zanimljivo bi bilo proučiti kako na to utječe djelovanje zajedničkog članstva u međunarodnim organi- zacijama, odnosno multilateralnom okviru, kao što je npr. članstvo u EU i u NATO-u, te je li možda za veću naklonjenost i prihvaćenost značajnija isključivo bilateralna povezanost između dvije države. Opća apsorpcijska zainteresiranost i sposobnost pojedinih država primateljica, što se iskazuje kroz naklonjenost, otvorenost i prihvaćenost njihove diplomatske okoline diplomata pojedinih država pri- mateljica, prilično je različita – npr. nordijske države su poznate po svojoj otvorenosti, diplomatskom sluhu i zainteresiranosti za sugovornike u diplomatskom zboru, odnosno okolišu, kontakti se uspos- tavljaju jednostavno, brzo i učinkovito, prije svega racionalno. Takav odnos je, dakako, koristan za obje strane.

Struktura diplomatske komunikacije je, dakle, u velikoj mjeri određena strukturom diplomatske organizacije (ministarstvo vanjskih poslova i predstavnička mreža) i diplomatske sredine (vlada države primateljice, šef države, parlament, civilno društvo, mediji, javnost). Oboje, zajedno sa izborom komunikacijskog sredstva i medija, imaju odlučujući utjecaj i na stil diplomatske komunikacije.

### *Stil diplomatske komunikacije*

Već je navedeno da je opći stil interne diplomatske komunikacije u mrežnom dijelu, na koji je usredotočena naša pozornost, izrazito funkcionalne prirode. To konkretno znači da sadrži karakteristike dobrog stila jezika i, dakako, jasnost, jezgrovitost i kratkoću te da je ta komunikacija parcijalna, nezavršena (nezaključena) i stalna.

Diplomatsko obavještanje je parcijalno jer o stajalištima vladine politike države primateljice uvijek se informira o pojedinim temama. Svaka depeša obrađuje samo jednu temu i nikada ne obuhvaća sva stajališta (izuzetak je obavještanje sa sastanaka različitih, općih odbora u međunarodnim organizacijama, gdje su dnevni redovi opširni i raznoliki, npr. Odbor stalnih predstavnika pri EU /Coreper/ ili NATO-ovo Sjevernoatlantsko vijeće /NAC/). Na taj način je informiranje (obavještanje) preglednije; selekcija, obrada i distribucija su brže, jednostavnije i racionalnije. To je posebice značajno sa stajališta ministarstva kao općeg primatelja u kojeg dnevno neprestano pritječe velika količina informacija. Možda je parcijalne obavijesti moguće obraditi lakše i brže, a u tom slučaju entropija je manja. Takve obavijesti su prikladnije za prirodu diplomatskog rada, jer diplomati (u što su uključeni i ministri) u pravilu ne razgovaraju o cjelini, već su njihovi razgovori usmjereni na obradu (izmjenu informacija i stajališta) pojedinih stajališta, koja su aktualna u određenom trenutku. No, i ti su razgovori parcijalne prirode, njihova cjelovitost pokazat će se tijekom duljeg razdoblja. Zato je i razgovor parcijalan i usmjera se na ona stajališta koja su dostupna i poznata, no jednako tako i aktualna u određenom trenutku.<sup>13</sup> Stoga, obavještanje predstavničke mreže u pravilu nikad nije cjelovito u smislu zaokruženih, odnosno zaključenih studija. Za nešto takvo, sa stajališta pojedinog predstavništva, nema potrebe a vrlo često nedostaje i vremena. Predstavništvo pomoću obavještanja prati promjenjiva stajališta države primateljice, a pritom su za proučavanje taktike i strategije njenog vanjskopolitičkog djelovanja značajni kako sadržaj, tako i način ovakvog mijenjanja.

13

U teoriji novinarskih razvrstavanja bi ovakva priroda diplomatske komunikacije odgovarala vijestima u nastavku. Jednako tako bi, prema autorovom mišljenju, usporednom analizom bilo moguće utvrditi dosta sličnosti koje postoje u stilu časopisne komunikacije i stilu diplomatske komunikacije.

Nezavršenost neke informacije znači da diplomat u svojim obavještanjima slijedi, odnosno prihvaća razvoj određene teme i izvješćuje o aktualnim promjenama, odnosno novostima. Nijedno njegovo izvješće zato ne može biti konačno, barem što se tiče određene tematike. Dinamika izvješćavanja je, stoga, prije svega ovisna o mijenjanju politike subjekta akreditacije, o novim elementima koji se u njoj pojavljuju i o suprotnom oblikovanju i izražavanju političkih stajališta. Stalnost obavješćavanja je posljedica stalnog interesa za razvoj događaja i kreiranje, te mijenjanje politike subjekta akreditacije. Zato možemo, također, reći da predstavnička mreža u svojem obavješćavanju stalno prati proces prihvaćanja vanjskopolitičkih i drugih odluka u državi primateljici, o tom obavješćava te predlaže reakcije države pošiljateljice i način posredovanja kod tih reakcija.

Dinamika obavješćavanja je u velikoj mjeri ovisna o instrukcijama koje ministarstvo šalje predstavničkoj mreži. Radi se o praćenju različitih tema i o različitim mjerama nužnosti dobivanja informacija o konkretnim stajalištima države primateljice. Moguće je, također, tvrditi da su na dulji rok količina i kvaliteta dobivenih informacija u upravno proporcionalnom odnosu s količinom informacija koje su u opticaju i posebice s njihovom posljedičnom selekcijom. Ministarstvo vanjskih poslova zato mora stalno instruirati predstavničku mrežu, kako sadržajnim uputama o tome koje su teme u određenom trenutku posebno značajne za vladu države pošiljateljice, tako i o stajalištima vlade i ministarstva vanjskih poslova o državi primateljici i aktualnim temama (i jednako tako reći što kani započeti sa tim stajalištima, npr. uporabiti samo za osobnu informaciju i razumijevanje zaleđa, uporabiti za odgovarajuće moguće razgovore u diplomatskom zboru, za plansku promjenu mišljenja u ministarstvu vanjskih poslova, isključivo za prijenos stajališta, za zamolbu za njihovo stajalište, samo za praćenje određene teme itd.). Instrukcija je zato jedno od ključnih komunikacijskih sredstava i jedan od načina formuliranja depeša. Instrukcija je uvijek vrlo kratka, odnosi se samo na jednu temu i mora biti jasno formulirana, tako da je može razumjeti veći broj korisnika (diplomati u različitim predstavništvima) uvijek na isti način. Na jednakost razumijevanja instrukcije vezan je veliki dio entropije koja se pojavljuje u diplomatskoj komunikaciji. Izbor riječi, način formuliranja, izbjegavanje različitih mogućih obrazloženja i uvrštavanje u relativno uzak tematski kontekst su osnovni principi kako treba napisati instrukciju.

Time smo došli do najkonkretnijeg dijela ovog priloga, tj. do obrađivanja depeše kao tipičnog komunikacijskog sredstva u diplomatskoj komunikaciji kao cjelini.<sup>14</sup> Već je navedeno da je depeša tipična za mrežni pogled interne komunikacije. Stoga što je to onaj dio cjelovitog procesa prosljeđivanja vanjskopolitičkih informacija u kojem se sakupljaju, priređuju i dijelom već oblikuju ne samo informacije, nego također i osnovna stajališta za kreiranje vanj-

14

Autor smatra da je unutar teoretske prirode ovog priloga korisno i nekoliko potpuno konkretnih misli i naputaka o depeši kao temeljnom diplomatskom i komunikacijskom sredstvu.

ske politike države pošiljateljice, možemo smatrati da je depeša, također, i tipično komunikacijsko sredstvo cjelokupnog procesa. Vanjska politika se u osnovi oblikuje i proizlazi iz one informacijske materije koju joj, na osnovu instrukcija ili autonomno, prosljeđuje i posređuje predstavnička mreža.

Depeša je, ukoliko načas zastanemo i sumiramo do sad napisano, najtipičnije sredstvo u cjelokupnoj diplomatskoj komunikaciji, također i najreprezentativnije. Ukoliko bismo npr. saželi diplomatsku djelatnost kao opažanje i izvješćivanje, mogli bismo reći da je depeša ugrađena u same temelje diplomatskog rada. Način njene rječitosti proizlazi iz karakteristika dobrog jezičnog stila, što znači već navedenu jasnoću, jezgrovitost i kratkoću. Dodajmo k tome i da stil depeše mora biti formalan, suhoparan i bez većih razmatranja. U sadržajnom smislu još je značajno reći da je svaka depeša usredotočena samo na jednu temu (kao što se i instrukcija odnosi samo na jednu temu), koju obrađuje u danom trenutku i danim okolnostima, te nikako ne zalazi u predstavljanje, prikazivanje i analiziranje prethodnih događanja u dotičnom procesu. Autor depeše ostaje u pozadini i, komunikološki i diplomatski gledano, prvenstveno je u ulozi prenositelja informacije, odnosno cjelokupnog izvješća. Njegova mišljenja, ako su zapisana u depeši, moraju biti sadržajno i oblikovno jasno odvojena od sadržaja onog o čemu izvješćuje. Autorovo mišljenje nije nužno potrebno, no u određenim situacijama svakako može biti korisno. Kada ga zapiše, onda je to stvar njegove prosudbe, odnosno instrukcije. Zaključak depeše je obično autorov komentar, ocjena izloženog, prijedlog mjera za postupanje ili molba za daljnje djelovanje. Depeša uvijek mora biti rezultat dobivene i provjerene informacije od strane jednog ili više usmenih ili pismenih izvora države primateljice i prve obrade te informacije, što se obavlja unutar predstavništva (npr. individualni razgovor autora s voditeljem predstavništva, razgovor na dnevnom kolegiju i tome slično). Depeša zato uvijek nosi potpis voditelja predstavništva, čemu je dodana oznaka autorstva s njegovim inicijalima. Pritom je suvišna svaka vrsta uljudne frazeologije i naglašavanje značaja autora (npr. uporaba titula u odnosu na njegovo mjesto u organizacijskoj i akademskoj hijerarhiji; već se unaprijed zna tko je pošilatelj čega, od kuda, za koga, te naravno, zašto).

Bit depeše je prenesena informacija i u odnosu na njezinu aktualnost i kvalitetu, stječe se barem neformalni autoritet među diplomatima. Autor, dakako, ima dovoljno mogućnosti da s promišljenim izborom jezičnih sredstava te planskim i pažljivim građenjem osobnog diplomatsko-jezičnog stila<sup>15</sup> upozorava na sebe u današnjem opsežnom i nepreglednom procesu diplomat-

15

Kada govorimo o jezičnom stajalištu diplomatske komunikacije, značajno je upozoriti na funkcioniranje slovenskog jezika kao diplomatskog jezika. Tek sa uspostavom slovenske države su nastali ne samo formalni, nego i stvarni uvjeti za oblikovanje govora slovenskog jezika na diplomatskom području. Autor je mišljenja, da je vrlo sličan slučaj i sa hrvatskim, kao diplomatskim jezikom. Pri tom možemo također upozoriti na sposobnost jezika za oblikovanjem novog (diplomatskog) izraza, posebice u odnosu prema strancima, žargonizama i do brojnih jezičnih tjesnaca (čorsokaka), koje donosi ovaj proces. Diplomatska korespondencija će bez sumnje pokazati paletu tjesnaca, i jezične odzive u odnosu na tu pojavu. Više o tome npr. Jazbec, 1998:26-30.



ske komunikacije. Upravo radi toga depeše moraju biti kratke i pisane za poznatog naslovitelja (u odnosu na temu i dobivenu instrukciju), mora se uzeti u obzir i to da u ministarstvo dnevno dospije prosječno dva do tri puta toliko depeša, koliko je predstavništava.<sup>16</sup> Te depeše je potrebno obraditi, izlučiti iz njih nove informacije, proslijediti ih drugim korisnicima izvan ministarstva vanjskih poslova, te ih cijelo vrijeme ugrađivati u gradivo za pregovore vanjskopoličkih djelatnika, kao i u analize koje ministarstvo prosljeđuje (šalje), kako u predstavničku mrežu tako i drugim korisnicima.

### *Zaključak*

U članku smo razjasnili i na općoj razini proučili informacijsko-komunikacijske procese u diplomatskoj organizaciji i ustanovili da je poznavanjem osnova komunikologije moguće objasniti i razumjeti njenu ključnu organizacijsko-sadržajnu djelatnost, tj. prosljeđivanje vanjskopoličkih informacija. Učinkovito djelovanje tog procesa koji je višeslojan, stalan i kompleksan, ima za osnovni cilj, kako pripremu kvalitetnih ishodišta, tako i oblikovanje vanjske politike države pošiljateljice. Aplikativnom metodom utvrđeno je da je poznavanje faza (dobivanje informacija, selekcija, obrada, distribucija, redistribucija) i elemenata (izvor, pošiljatelj, izvješće (podatak), medij, primatelj) komunikacijskog procesa uporabna osnova za proučavanje prosljeđivanja vanjskopoličkih informacija. To znači da je uz aplikaciju komunikoloških znanja na proučavanje diplomacije kao organizacije moguće, u okviru organizacijskih znanja, bolje razumjeti i upravljati onim procesima u diplomatskoj organizaciji koji osiguravaju kreiranje vanjske politike.

Struktura diplomatske komunikacije je neposredno ovisna o strukturi diplomatske organizacije, koja je sastavljena od ministarstva vanjskih poslova i predstavničke mreže, te od diplomatske sredine u državi primateljici (vlada, šef države, parlament, civilna družba, mediji, javnost itd.), i među sobom je povezana. S jedne strane prisutna je interna komunikacija u koju ubrajamo kućni dio, u kojem kao komunikacijsko sredstvo prevladavaju dopisi, i mrežni dio (depeše); a s druge strane eksterna, gdje postoji komunikacija, prije svega, s ostalim institucijama u državnoj upravi (dopisi) i komunikacija s diplomatskim zborom (diplomatske note). Zbog intenzivnog razvoja komunikacijskih sredstava u ovim procesima kao medij prevladava elektronsko

16

Slovenija ima približno 50 predstavništava, što bi prema ovom članku značilo da dnevno u Ministarstvo stigne na primjer 120 depeša. Ako ih polovica ima jednu stranicu, četvrtina dvije strane, jedna osmina manje od jedne stranice i jedna osmina više od dvije stranice, to bi približno značilo 170 stranica dnevno. Stoga, jer vjerojatno polovica članica EU ima za najmanje četvrtinu više predstavništava od Slovenije, možemo približno zamisliti, koliki organizacijski i sadržajni posao predstavlja prosljeđivanje vanjskopoličkih informacija i u koliko velikoj mjeri od njegove funkcionalnosti ovisi kreiranje vanjske politike. Za usporedbu još navodimo da Danska ima približno 100 predstavništava, a Hrvatska približno 90.

komuniciranje, koje zbog, tako reći, istovremenog osiguranja informacija ima značajan utjecaj na sadržaj i metode diplomatskog rada. Tipičan element, odnosno sredstvo izražavanja diplomatske komunikacije svakako je depeša, jer mrežni dio interne komunikacije putem depeša osigurava informacije i stajališta koja iz njih proizlaze, koji su od ključnog značaja za oblikovanje vanjske politike. Kompleksnost i opsežnost diplomatske komunikacije posebno značajno utječe i na njen stil, koji je ujedno najreferentnije vidljiv u depeši. Stil diplomatske komunikacije proizlazi iz karakteristika dobrog jezičnog stila (jasnoća, jezgrovitost, kratkoća), uvažavanja značaja i karakteristika diplomatske sredine i njezinog utjecaja na djelovanje diplomacije kao zanimanja (formalnost, suhoparnost, usredotočenost na pojedine, trenutno aktualne poglede pojedinih događaja i procesa, parcijalnost i neprekinutost, odnosno stalnost). Navedeno, stoga, treba uvažavati kao konkretan napatuk za pisanje depeša i prilikom slanja instrukcija.

Diplomatska komunikacija se, dakle, temelji na dvosmjernosti, odnosno povratnom procesu, što je ne samo značajna komunikološka karakteristika (feed-back), nego i što proizlazi iz osnovnog poimanja diplomacije, kako je to uspostavljeno još djelovanjem talijanskih mjesnih državnica (prvi put, sustav stalnog izvještavanja, i drugi put, praksa instrukcija koje protječu između centrale i stalnih predstavništava na terenu). Zato je razina dvosmjerne diplomatske komunikacije, koju osigurava faza redistribucije, ključan argument ne samo za komunikološko, nego također i za šire, interdisciplinarno diskutiranje i razumijevanje diplomacije kao organizacije te onih njezinih procesa koji osiguravanjem informacija imaju ključan utjecaj na oblikovanje vanjske politike.

### Literatura

- Aldrich, E. Howard, *Organizations and Environment*, Prentice-Hall, New York, 1974.
- Barston, R. P., *Modern Diplomacy*, Longman, London, 1988.
- Benko, Vlado, *Sociologija međunarodnih odnosov*, Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana, 2000.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glen M., *Effective Public Relations*, Prentice Hall International, New Jersey, 2000.
- Drucker, Peter F., The American CEO, *The Wall Street Journal Europe*, 31. December 2004 – 2. January 2005.
- Edwards, D. Ruth, *True Brits. Inside the Foreign Office*, BBC Books, London, 1994.
- Feltham, G. R., *Diplomatic Handbook*, Longman, London, 1994.
- Girschner, Walter, *Theorie sozialer Organisationen*, Juventa Verlag, München, Weinheim 1990.
- Jazbec, Milan, *Konzularni odnosi*, FDV, Ljubljana, 1997.

- Jazbec, Milan, Vzpostavljanje diplomacij novih malih držav, u: Jazbec, Milan (ur.), *Diplomacija in Slovenci*, Založba Drava, Celovec, 1998.
- Jazbec, Milan, *The Diplomacies of New Small States: The Case of Slovenia with some comparison from the Baltics*, Ashgate, Aldershot, 2001.
- Jazbec, Milan, *Diplomacija in varnost*, Vitrum, Ljubljana, 2002.
- Jazbec, Milan, Diplomacija malih držav in globalizacija u: Brglez, Milan, Zajc, Drago (ur.), *Globalizacija in vloga malih držav: Slovenija v procesih globalizacije*, FDV, Ljubljana, 2004.
- Korošec, Tomo, *Stilistika slovenskega poročevalstva*, Kmečki glas, Ljubljana, 1998.
- Morgan, Gareth, *Creative Organization Theory. A Resourcebook*, SAGE Publications, 1989.
- Morgenthau, Hans, *Politika med narodi*, DZS, Ljubljana, 1995.
- Nick, Stanko, *Diplomacija: Metode i tehnike*, Barbat, Zagreb, 1997.
- Nicolson, Harold, *Diplomacy*, Georgetown University, Washington, 1988.
- Osolnik, Marjan, Diplomacija kot poklic, u: Jazbec, Milan (ur.), *Diplomacija in Slovenci*, Založba Drava, Celovec, 1998.
- Paterson, William E., Small States i International Politics. u: *Cooperation and Conflict*, No. 4, 1969.
- Lord Gore-Booth, (ed.), *Satow's Guide to Diplomatic Practice*, Longman, London, New York, 1994.
- Steiner, Zara, *The Times Survey of Foreign Ministries of the World*, The Times Books, London, 1982.
- Vreg, France, *Družbeno komuniciranje: Mnenjski in komunikacijski procesi v družbenem sistemu*, Založba Obzorja, Maribor, 1973.
- Vukadinović, Radovan, *Politika i diplomacija*, Otvoreno sveučilište, Zagreb, 1994.
- White, Brian, Diplomacy, u: Baylis, John, Smith, Steven (eds.), *The Globalization of World Politics: An Introduction to international relations*, University Press, Oxford, New York, 2001.

---

### Summary

---

#### **Information and Communication Processes in Diplomatic Organization**

One could understand diplomacy as organization when discussing management of the processes with which foreign policy is executed. It is the informational-communication processes which enable the processing of the foreign-policy information as a background for taking foreign-policy decisions. These processes are of a mutual nature: ministry instructs diplomatic missions, while they reply with daily reporting. The structure of the diplomatic communication is twofold, i.e. internal and

external and depends to a high degree on the structure of the diplomatic environment. The style of this communication originates from the basic characteristics of a good language style, taking into account specifics of the diplomatic communication.

*Key words:* Diplomatic organization, diplomatic environment, information-communication processes, processing of foreign-policy information, structure and style of the diplomatic communication, cables, instructions.