

## **METODOLOGIJA KRIZNOG KOMUNICIRANJA I ANALITIKA MEDIJSKIH ISKAZA**

Pregledni naučni rad

## **CRISIS COMMUNICATIONS METHODOLOGY AND MEDIA STATEMENTS ANALYTICS**

Review paper

**Srđan MILAŠINOVIĆ<sup>1</sup>**

**Zoran JEVTIČIĆ<sup>2</sup>**

### **Sažetak**

U savremenom društvu institucije masovnog komuniciranja preuzimaju ulogu konstruisanja konfliktne paradigme, obavljajući pored informativne i određene bezbedonosne, psihološke i propagandne funkcije i zadatke. Rizici, krize, katastrofe, revolucije, nasilje i sukobi postaju deo globalne svakodnevnice, ali medijske slike o njihovom intenzitetu, dubini, ciljevima, uzrocima i posledicama opredeljuju karakter intervencija i metodologiju konkretnog delovanja. Evropsko okruženje jasno forsira kognitivno-institucionalni pristup koji u fokusu ima bezbednosnu analizu aktivnosti brojnih pojedinaca, grupa, mreža i institucija, čulno opažanje i saznanje ljudi koji se primarno bave krizom, te grupni i institucionalni okvir u kojem se donose odluke. Analizom medijskih iskaza i izvora uočavamo one koji se odnose na prevenciju i pripremu javnosti za krizu, identifikaciju aktera kriznog upravljanja, opažanja krize, krizni menadžment, političko-organizacionu saradnju, krizno komuniciranje (prikupljanje i obrada informacija, digitalni sistemi za prenos informacija, komuniciranje sa javnostima i uloga novih medija u kriznom upravljanju), internacionalizaciju krize, vremenske efekte, troškove krize, te sticanje publiciteta i saglasja javnosti. Analizom statističkih podataka, dedukcijom i komparacijom u skladu sa analitičkim stepenima, temama, varijablama i indikatorima kreiramo celovitu sliku o prirodi krize, rizicima prilikom rešavanja, kao i prioritetima delovanja.

Moderno doba i izmenjeni karakter konfliktnih paradigmi ukazuju na potrebu stvaranja specijalizovanih informatičko-komunikacionih ekipa u ključnim bezbedonosnim službama i ustanovama, koje bi mobilnošću, edukovanošću i timskim delovanjem bile obučene da preuzimanjem krizne komunikacije u praksi identifikuju određeni problem, kreiraju ga i usmeravaju ka civilnoj javnosti, nudeći i konkretno rešenje.

### **Ključne riječi**

metodologija kriznog komuniciranja, analitika medijskih iskaza, upravljanje informacijama, bezbednost

<sup>1</sup> Rad je nastao u okviru projekata broj 179045 koji realizuje Kriminalističko-policijska akademija i broj 47017 koji realizuju Fakultet bezbednosti Univerziteta u Beogradu, a koje finansira Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

<sup>2</sup> Rad je nastao u okviru projekta broj 179008. koji realizuju Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, i Univerzitet u Nišu, Filozofski fakultet, a koji finansira Ministarstvo prosvete i nauke Republike Srbije.

### Abstract

In modern society, mass media communication institutions take the role for constructing conflicting paradigms, by conducting not only informative but, in addition, a certain security, psychological as well as propaganda features and tasks. Risks, crises, disasters, revolutions, violence and conflicts are becoming part of the global everyday life, but media information of their intensity, such as depth, goals, causes and consequences, define the character of interventions and determine the methodology of a particular activity. European environment clearly emphasizes the cognitive-institutional approach that focuses on the security analysis activities of many individuals, groups, networks and institutions, sensual perception and cognition of people who are primarily engaged with the crisis, as well as the group and institutional framework within which decisions are made. By the analysis of media statements and sources, those related to the prevention and public preparation for the crisis, identification of the actors of crisis management, crisis perception and management, political and organizational cooperation, crisis communications (collection and information processing, digital information transfer systems, communication with the public and the role of the emerging media in crisis management), the internationalization of the crisis, time effects and costs of the crisis, as well as gaining the publicity and public agreement are observed. Statistical data analysis, deduction and comparison in accordance with the analytical stages, topics, variables and indicators, allow the creation of complete overview of the crisis nature, resolving risks and the action priorities.

Modern era and the changed character of conflicting paradigms suggest the need for specialized information-communication teams within the critical security services and institutions that would be trained, by their mobility, educational and team acting, to takeover crisis communication in practice and identify certain problem, create and direct it to the civilian public, also offering an actual resolution.

### Keywords:

Methodology of Crisis Communication, Media Statements Analytics, Information Management, Security

Savremena stvarnost obiluje konfliktima i krizama različitog intenziteta koje se smenjuju kao sunce i kiša, ali će samo neki od njih dobiti adekvatnu društvenu pažnju, dok o drugima javnost nikada ništa neće saznati. U studijama bezbednosti pravovremeno identifikovanje opasnosti, njihovo otklanjanje, uz angažovanje profesionalnih službi obučenih da štite poredak sve više dobija na značaju. Lokalni i regionalni sukobi doziranog intenziteta, ekonomske krize, kriminal i korupcija, maloletnička delikvencija i pornografija, bioterorizam, etnički konflikti i sudari kultura, ekološki akcidenti i terorizam, verski fundamentalizam i mrežne revolucije, samo su neke od pratećih pojava. Dodamo li ovom nizu potencijalnih pretnji i podatak o permanentnom prisluškivanju i nadziranju informacijskih tokova,<sup>3</sup> dobijamo nimalo optimističku sliku o svetu u kojem živimo. "U tom smislu se može reći da ljudski rod, pored gregarnog, karakteriše i instinkt agresivnosti i borbe za opstanak, koji se procesima sociogeneze, kulturom i

<sup>3</sup> Kada je anonimni mladić Edvard Snouden (29), bivši tehničar CIA, zaposlen u privatnoj kompaniji Buz Alen Hamilton, koja je "podizvođač" Nacionalne agencije za bezbednost (NSA), početkom aprila 2013. obeležio dokumente o sajber špijunaži kojom su SAD nadzirale internet i digitalna čvorišta širom planete, konačno se shvatilo da u obaveštajnoj sferi pravih prijateljstava nema. Kompanija koja 98% od 5,9 milijardi dolara godišnjih prihoda ostvaruje radeći za Vladu SAD tada je prvi put saopštila da od 25.000 zaposlenih čak, tri četvrtine imaju pristup strogo poverljivim informacijama!

etičkim načelima transformiše u manje ili više prihvatljive forme borbe i sukobljavanja između pojedinaca i društvenih grupa” (Milašinović, Milašinović i Putnik, 2010, s. 12). Pri tome, događaji, procesi, pojave i ličnosti predstavljaju se na način koji često ne odgovara stvarnosti, već pre interesima snaga koje upravljaju zajednicom.

Sistem bezbednosti je prenapregnut, pritisak javnosti sve je veći, tako da proizvodnja saglasnosti postaje strateški cilj kojem teže svi učesnici javnog života. Komunikacija izbija u prvi plan, informacija postaje usluga koja menja vrednost u zavisnosti od vlasnika medija i dominantnih interesa, pri čemu onlajn stvarnost izbija u fokus interesovanja. Akademska zajednica pokušava da prepozna i reaguje na preobražaje koji tresu temelje tradicionalnog poretka, pa brojne naučne discipline, poput bezbednosnih i vojnih nauka, konfliktologije, psihologije, prava, politikologije, ekonomije, kriznog menadžmenta, komunikologije i drugih imaju, između ostalog, za cilj da nam ukažu na smer i perspektive promena koje nas očekuju. Svet nikada nije bio toliko podeljen, ali ni tako međusobno upućen na saradnju, tako bogat, ali istovremeno i siromašan, tako agresivan, ali i svestan da samo pacifikovanjem čuva globalni mir. Metodologija društvenih istraživanja prilagođava se promenama u tehnološkom okruženju, što od zaposlenih u bezbedonosnim službama zahteva dodatno obrazovanje, znanja i veštine kojima se na racionalan i sistematičan način upravlja bezbednosnim procesima! To znači da se od kriznog komuniciranja očekuje da blagovremeno planira, sprovodi i kontroliše kompleksnim procesom interpersonalnog i grupnog prenošenja informacija i konstruisanja realnosti od strane bezbednosnih aktera. Pri tome, podrazumevamo dva nivoa krizne komunikacije: interno komuniciranje unutar bezbednosnih službi, i eksterno, sa ciljem pridobijanja medijske pažnje i pozitivnog publiciteta od šire javnosti!

Modeli i brzina prenošenja informacija, memorisanje i sposobnost obrade velikog broja podataka u nekoliko trenutaka, uključujući i automatizaciju informacionih sistema, menjaju metodološku paradigmu što je za bezbednosnu nauku od suštinske važnosti. Sajber kriminal širi se kroz brojne forme i oblasti: u politici - sajber špijunažu i sajber sabotaže, sajber terorizam i hakovanje; u ekonomiji - kroz sajber prevare, piraterstvo softvera i baza podataka, industrijsku špijunažu i ekonomske zloupotrebe; proizvodnju i distribuciju nedozvoljenih sadržaja - od dečje pornografije i pedofilije, preko delovanja verskih sektu i prodaje žena i dece, trgovine drogom, ljudskim organima i oružjem, pa sve do povreda sajber privatnosti; od nadgledanja elektronske pošte, preko preuzimanja identiteta do prisluškivanja i širenja virusa! Razvoj telekomunikacija i informatike transformisao je mobilne platforme u minijaturne umrežene organizacije sa velikim potencijalom za kriminalno delovanje (Clough, 2010, str. 3-4). U borbi protiv organizovanog kriminala, terorizma, u vanrednim situacijama i režiranim pobunama sve važnije postaju informacije dobijene bez znanja i saglasnosti emitenta i adresata, presretnute ili zaustavljene pre nego što su isporučene. Globalna špijunaža ugrožava privatnost svakog građanina na planeti, jer zaštita ličnosti i privatnih komunikacija u sajber svetu nisu garantovane nijednim zakonom.<sup>4</sup>

Novе tehnologije smanjuju linije kontrole, tako da slika o važnom bezbednosnom događaju lako može skrenuti na kolosek senzacionalnosti ili spekulativnosti, ugrožavajući dalju podršku građana. Stoga se može reći da medijski prostor nikada nije bio ranjiviji, jer otvorenost komunikacionih kanala omogućava teroristima samopromociju, psiho-

<sup>4</sup> Istraživanja javnog mnjenja u SAD nakon otkrivanja detalja programa “Prizma” (o prismotri praktično svih komunikacija američkih građana, ali i ostatka sveta) pokazala su da čak 68% ispitanika odobrava ovakve postupke, jer je bezbednost važnija od izgubljene privatnosti.

loško delovanje, propagandno veličanje, prikupljanje podataka, novčanih sredstava, vrbovanje i mobilizaciju pristalica, umrežavanje i povezivanje, kao i planiranje i koordinaciju (Weinman, 2004). Internet sa sobom nosi brojne opasnosti, posebno u sferi nasilja i kriminala, neovlašćenog preuzimanja podataka, pretnji i ugrožavanja, do kreiranja masovnih okupljanja, demonstracija i konflikata. Cilj ovog rada je da ukaže na potencijal istraživanja obima, sadržaja i strukture promena u virtualnom prostoru, jer nadziranje komunikacionih iskaza na društvenim mrežama i u internet zajednicama omogućava bezbednosnu stabilnost u realnom vremenu. Okupljanje ideoloških i interesnih grupa pojavom interneta dinamiziralo je karakter i prirodu terorističkog i krimogenog delovanja koje je umesto organizacionim hijerarhijama sve češće objedinjeno informacionim delovanjem. Istovremeno, obrasci aktivnosti se unificiraju, međudržavna, pa i globalna saradnja razvija, što znači da rizici i pretnje nasiljem postaju još izraženiji! Sistem bezbednosnih dejstava se revolucionarno transformiše: bez medija ne postoji stabilna komunikacija između samih aktera, kao ni između aktera i javnosti.<sup>5</sup> Ako smo prihvatili pojmove E-trgovina, E-obrazovanje, E-logistika, E-vlada... vreme je da razmišljamo i o konstituisanju E-bezbednosti koja svoj pandan ima u sferi kriminala, terorizma, novčanih transakcija i sl.

Internet ne treba posmatrati samo kao grubu informaciono-komunikacionu strukturu, već kao ključni faktor razvoja koji preoblikuje planetu, uključujući i klasičnu metodologiju. Ne raste samo broj korisnika prikopčanih na računare, već se širi broj uslužnih opcija, od zabave, informacija, razmene komunikacija do međusobnog organizovanja i umrežavanja. Obim i učinak komunikacije se za samo dve decenije uvećao nekoliko stotina puta, sa tendencijom širenja posredovane komunikacije kao razmene ili slanja informacija posredstvom novih tehnologija.<sup>6</sup> Bitna odlika nove komunikacije je globalnost, njeno koordinisano odvijanje, ali i mogućnost obraćanja pojedincu što je bitna razlika u odnosu na klasične medije koji su ciljali mase. To znači da je internet snažno sredstvo skrivene persuazije, brzog širenja decentralizovanih i nevidljivih poruka i pojmova koje je teško otkriti. Meka moć se povećava analizom potreba, zahteva, želja korisnika, u čemu je metodološki pravilan pristup od ključne važnosti. Analitika je složen i organizovan proces misaone, racionalne i sistematične aktivnosti koja kao cilj projektuje prikupljanje i obradu različitih podataka, pri čemu se otkriva njihov pravi smisao, sadržaj i značenje, ali i prikrivena svrha. Teoretičari jasno uočavaju kako "nove forme vrednosti, koncentracija podataka, nove metode i tehnike delovanja u drugačijem ambijentu, te sužavanje vremenske skale delovanja, ukidanje limita na prostorna ograničenja, uz dinamičnost, pokretljivost, inventivnost i stabilnost rizika jesu odrednice u koje se uklapaju i kojima se rukovode pojedinci i kriminalne organizacije sklone različitim vidovima zloupotreba" (Bjelajac i Jovanović, 2013, s. 104). Prostor, vreme i identiteti se dramatično preobražavaju, a time oblici i stilovi konflikata i kriza.

U vremenima mrežne komunikacije političke i bezbednosne promene se ubrzavaju, jer javnost opijena mrežnim aktivizmom deluje brže, organizovanije i nepredvidivije. Ovo je doba eksplozije informacija, kada intelekt sve više zavisi od dotoka obaveštenja, pri

<sup>5</sup> "U društvu u kojem sve pokreće komunikacija više se ništa ne može postići bez strateškog korišćenja pažnje javnosti" (Münch, 1991, s. 17).

<sup>6</sup> Krajem 2008. godine klasična komunikacija, licem u lice, bila je 20 puta veća od one posredstvom interneta, a dve i po godine kasnije, ona je bila veća samo 5,5 puta! To znači da se karakter komunikacije u društvu dramatično menja, ali ne tako što se smanjuje klasična komunikacija, već što se povećava obim razmene sadržaja na internetu! (Vidi u: Branković, S.: "Socijalne mreže i nove mogućnosti društvenog istraživanja", Kultura polisa, br. 20, Novi Sad, 2013. s. 80)

čemu kao da zaboravljamo da je u njihovom jezgru uvek iskaz.<sup>7</sup> Pojedinaac u opštenju na mreži svoju autonomnost nudi drugima konstruišući poseban odnos, sa namerom širenja istih ili sličnih vrednosnih stavova. Simbolička moć postaje oružje kojim se brani ili ruši određeni koncept! Stvarnost se usložnjava direktno zaviseći od istinitosti medijskih informacija, koje se usmeravaju i prikivaju prema interesima elita koje upravljaju preobražajima. Industrija svesti<sup>8</sup> sve više postaje oružje političkih promena (revolucija), socijalnih nezadovoljstava, pa čak i ratova, što zavisi od načina na koji čovekov iskaz pretvaramo u medijsko mišljenje!

Argumentacija se komunikacionim tokovima usmerava i kontroliše, činjenice menjaju, prećutkuju ili ističu, forma naglašava ili minimalizuje, dok smisao gura u pozadinu ili otkriva mnogo kasnije, kada više nema značaja. Obaveštenje u komunikološkom smislu predstavlja delimično ili potpuno saznanje o nečemu, nekoj pojavi, procesu ili ličnosti sa namerom informisanja javnosti. Pri tome se podrazumeva da su simboli međusobno funkcionalni i povezani, čime ukazuju na određeno značenje.<sup>9</sup> Tako u javnom prostoru nastaje bitka između stvarnog i medijski posredovanog, iskaza i medijskog značenja, logičkog i iluzionističkog, izvornog i simuliranog.

Novi mediji vrše snažan uticaj na bezbednosno okruženje, tako da sredine koje na vreme ne uoče dubinu i karakter preobražaja rizikuju da ostanu u pasivnom položaju u odnosu na svet kriminala i terorizma koji se usavršava. Tu je i još jedna osobina posredovane komunikacije – ona se sve više odvija multimedijima, što znači pisano, audio, vizuelno i digitalno. Mit o umrežavanju danas je socijalna norma: E-mailovi, News-i. Chat grupe, Online-News-Ticker, Live Streaming, Usenet, Intranet, Bulletin Boards, Mailboxovi, Weblogovi, tekstovi, dokumenta, audio-video zapisi dopunjavaju se hipertekstovima, danlodovanjem, uploadom, interaktivnošću..., čime je korisnik u poziciji da određuje da li će medij koristiti kao forum za diskusiju, medij za masovnu distribuciju ili za skidanje sadržaja. Novi mediji su decentralizovani, ali što je važnije - poseduju dozu anarhičnosti: nemaju zvaničnog urednika, pa sadržaji predstavljaju vrstu društvenog aktivizma koji se lako može istraživati. To dobro znaju i nosioci terorističkih ili krimogenih aktivnosti koji koristeći tehničku jednostavnost, lažne identitete, mogućnost brzog pojavljivanja i nestajanja traže načine lakog stupanja u vezu i efikasnijeg organizovanja. U praksi to identifikujemo kao efekat pečurki: aktivnosti se pojavljuju iznenadno na brojnim tačkama istovremeno, sinhronizujući terorističko ili krimogeno delovanje. Otuda je otežano geografsko-političko i kulturno određenje, religijsko-etnička pripadnost, pa čak i lični identitet. Pojava virtuelnih organizacija i grupa radi ostvarivanja kriminalnih aktivnosti usklađena je sa njihovim interesom; identifikacija nije uslov aktivizma jer se informacije i tehnologije koriste više od fizičkog pojavljivanja, a da bi dejstvovali na terenu dovoljna je mreža (ne kancelarija ili logor za obuku). To i jeste jedna od osnovnih karakteristika virtuelnih zajednica: fluidnost virtuelnog identiteta njegovih članova koji napad mogu

<sup>7</sup> Iskaz je nezaobilazni oblik jezičkog i simboličkog izražavanja misli – stavova, sudova i zaključaka. U tom smislu, iskaz je univerzalni oblik i sredstvo ljudskog obaveštavanja... u okvirima postojećih jezičkih sistema (Milosavljević i Radosavljević, 2006, str. 155-156).

<sup>8</sup> Čitav svet prolazi kroz filtere kulturne industrije...Tržište koje se danas umnogome već zatvara, ima još funkciju pružanja puta sposobnima, iako se njegova sloboda i na području umetnosti i na drugim područjima sastoji u tome da glupima pruža slobodu umiranja od gladi. (Horkhajmer i Adorno, 1989, str. 132-138).

<sup>9</sup> Značenje je prema saglasnim stavovima filozofa, logičara i metodologa: takav složeni psihički proces u kome određeni predmet (Z) preko određenog pojma (P) ukazuje subjektu (S) na određeni predmet (O). Kao što se iz definicije vidi u značenju je bitan saznajni momenat o objektu preko pojma označenog sa (P). (Milosavljević, Radosavljević, 2006, str. 96-99).

izvršiti iz bilo kog dela sveta, ili, i sa više tačaka istovremeno (Radojičić, 2008, s. 53). Društvene mreže pomažu raštrkanim i prikrivenim grupama i pojedincima da se povežu tako što svaki akter unosi u sistem ono u čemu je najbolji, jačajući ukupnu snagu organizacije i dajući joj moć koju prethodno nije imala. Akteri pretnji dobro su kamuflirani u sajber prašumi, jer mogu biti i zlonamerni pojedinci, kriminalne grupe, terorističke organizacije, ali i čitave države i njihove institucije (vojska ili obaveštajne službe), sa različitim motivima (ekonomski, bezbednosni, religijski...).

Stoga je važno ostvarivati nadzor nad komunikacijom unutar zajednice, a to je moguće ubacivanjem insajdera unutar mreža!

Kao što životinje ostavljaju tragove u prirodi, tako i čovek ostavlja tragove u sajber okruženju: tekstualne poruke poslate mejlovima, sms-ovima, četovanjem, u blogovima, video zapisima, u muzici... Njih je nemoguće uništiti, jer jednom postavljene na mrežu ostaju kao trajan zapis kod servera, ma koliko ih posle brisali ili pokušavali da očistite. Takvi sadržaji su mogući indikatori jer nam faktografski prezentuju mentalni sklop autora, što daljom analizom možemo proučavati. U metodologiji se promenila predmetna ravan: umesto laboratorijske rekonstrukcije putem ispitivanja bezbednosnih aktera, simuliranog ponašanja u fokus grupama ili parcijalnog posmatranja danas možemo tematski mnogo šire, bez znanja aktera pratiti, analizirati i predviđati njihove postupke i ponašanja, usmeravti navike i obrasce (Branković, 2013, s. 82). Umesto minijaturnih isečaka predmet istraživanja može biti čitava populacija, pa osa više nije društvena jedinka već socijalni univerzum! Vremenski okvir se širi, jer za razliku od ad hoc uzorka koji je odraz trenutka sada pratimo samu stvarnost, što omogućava izdvajanje trendova i dublji uvid u odnose povezanosti, uzročnosti, posledičnosti i predvidivosti. Osnovna čestica istraživanja sada je digitalni podatak koji se lako identifikuje, rangira, meri, uključujući napredne statističke i slične analize. Metodološki vešto nametnuto medijsko mišljenje znači i nametnutu stvarnost, redukciju misaonih odnosa, kontrolu znakova i značenja. Tako nastaje savez istomišljenika, jednoobrazan i fiktivno snažan. Iz javnog prostora vremenom iščezavaju spekulativna merila, dok na njihova mesta stižu pripremljeni obrasci mišljenja koji isključuju svaku spornost. Brojni elektronski sadržaji, društvene mreže, blogovi i slične forme masovnog komuniciranja nude ideološki prečišćene i umivene pojmove i sadržaje, pretvarajući konzumente u anonimne subjekte koji izloženi ogromnim količinama podataka i ne razmišljaju o njihovoj istinitosti. Preobražaj mišljenja obično se vrši u skladu sa interesima upravljačkih slojeva koji nikada ne vrše otvorenu persuaziju, već to čini diskretno. Medijsko mišljenje sugerise poželjne predstave, skrivajući kritičko preispitivanje kao potrebu čovekovog uma. Ono je posledica razdvojene stvarnosti, privida kojeg stvaraju čuvari informacijskih kapija, propuštajući kroz brojne filtere simbolički precizne i artikulisane nizove znakova. Društveno istraživanje je sve više delatnost primenljivog saznanja o konkretnom predmetu, pojavi, procesu ili ličnosti do kojeg se došlo primenom adekvatnih metoda.

Snažnije države, (SAD; Velika Britanija, Kina, Rusija, Nemačka...) uveliko kreiraju informatičke baze podataka o što većem broju ljudi radi preventivnog delovanja u kriznim situacijama.<sup>10</sup> Razvija se prediktivna analitika koja omogućava umrežavanje različitih

<sup>10</sup> Od nedavno, američka "Prizma" je najpoznatiji program za sveobuhvatni nadzor telefonskih i internet komunikacija. Prvi program menadžmenta tzv. mekih podataka (onih koji u sebi sadrže i druge informacije) pokrenut je još pre deset godina sa budžetom od 16 milijardi dolara. Procenjuje se da danas u SAD oko 70% tajnog budžeta obaveštajne zajednice odlazi na račune privatnih kooperanata, pri čemu je svaki četvrti zaposleni angažovan na poslovima špijuniranja!

baza podataka, koje specijalnim softverima analiziraju, filtriraju i predviđaju postupanje pojedinaca, grupa, pa čak i čitavih nacija u delikatnim situacijama i krizama.

Rezultati su vrlo precizni jer čovek ostavljajući tragove u sajber okruženju bogati arhivu podataka koji se slivaju na servere i dalje istražuju. Shvatajući analitiku kao delatnu jedinicu bezbednosnog subjekta zapadne države su pristupile modernom načinu obezbeđivanja istinitih, pravovremenih i upotrebljivih saznanja za praktično bezbednosno delovanje. Socijalna i demografska obeležja korisnika društvenih mreža, kao i njihove svakodnevne aktivnosti omogućavaju dve velike grupe predmeta, čiji rezultati u bezbednosnoj proceni mogu biti vrlo pouzdani. Istraživanja mogu biti kvantitativna, zasnovana na merenju učestalosti nekih slučajeva korelacije, i kvalitativna, sa ciljem da se izmeri posećenost internet stranica, tema i aktivnosti na njima, ali i prouče stavovi, mišljenja i uverenja. Na primer, praćenjem koliko se posetilac(a) zadržava na nekom terorističkom sajtu, koje stranice otvara(ju), koliko ih čita(ju), koliko pregleda(ju) slične sadržaje ili sledi(e) instrukcije, da li otvara(ju) povezane sajtove i sl., možemo predvideti dalje postupke. To je od velikog značaja, jer smo korak ispred njih, preventiva je sada realnija. Kada na Fejsbuku ili Tviteru članovi mreže pozivaju na određene aktivnosti pratimo njihovo odvijanje, kada objavljuju sopstvene fotografije ili drugih učesnika doprinose identifikaciji, dok statusima, lajkovima, komentarima, opaskama i sličnim reagovanjima pomažu da konstruišemo njihov psihološki profil.

Očigledno je da se bezbednosna paradigma sa novim tehnologijama značajno menja, kao i da se mogućnosti društvenih istraživanja unapređuju. Nacionalna bezbednost je različit problem za svaku od strana koje su za nju zainteresovane, pri čemu stabilnost sistema u mnogome zavisi od analitičkih metoda i tehnika koje se primenjuju u javnom prostoru (Milašinić, Jevtović i Milošević, 2011, str. 392-396). Internet je promenio istraživački okvir, autori iskaza postali su važni indikatori, dok su forme i ton iskaza dosta neposredniji. Raznovrsne lične i posredovane informacije analitičarima postaju dostupne u realnom vremenu, čime se otvara mogućnost da utiču na stvarnost, stižući saznanja o nekom predmetu, pojavi, ličnosti ili procesu na osnovu kontinuiranog, sistematičnog i za uzorak nevidljivog proučavanja. Osnov svake analize čini metod pribavljanja (prikupljanja) i obrade podataka što na društvenim mrežama i sličnim digitalnim platformama čini prediktivna analitika sa softverima zasnovanim na moćnim algoritmovima. Međutim, uslov ovih promena je stvaranje specijalizovanih informatičko-analitičkih ustanova i ekipa, koje bi mobilnošću, edukovanošću, komunikativnošću i timskim delovanjem bile obučene da preuzimanjem krizne komunikacije u praksi identifikuju određeni problem, kreiraju ga i usmeravaju ka civilnoj javnosti, nudeći i konkretno rešenje.<sup>11</sup>

Na pomolu je jedno potpuno novo doba u kojem će posedovanje pravih informacija značiti moć upravljanja okruženjem, ali malo pojedinaca uočava preokret. Bezbednost čitave zajednice sve više je u direktnoj sprezi sa njenom moći da kreira, kontroliše i upravlja informacionim tokovima, što znači da se krizne situacije odvijaju po scenariju

<sup>11</sup> Na primer, američka Agencija za nacionalnu bezbednost (NSA) osnovana je tajnom naredbom predsednika Herija Trumana još 1952. godine, u cilju zaštite komunikacija svih obaveštajnih službi SAD, da bi vremenom otvorila oko 2.300 prislušnih centara širom sveta, zapošljavajući oko 135.000 stručnjaka. Postala je superiorna jer raspolaže najsavršenijom obaveštajnom tehnikom i tehnologijom, pa danas predstavlja izvor oko 85% svih informacija i procena kojima raspolaže Bela kuća. Trenutno ima ugovore sa više od 80 glavnih globalnih korporacija iz sektora telekomunikacija (internet provajdera), pa korišćenjem programa "Fervju" ("Poštenu pogled") kontroliše sve podatke sa svih mreža na svetu! Američkoj vladi to daje bezgraničnu moć nad drugim državama.

koji može biti predviđen do detalja. Simbolička moć gospodari kriznim situacijama i konfliktima, artikulisanje i promovisanje bezbednosnih problema bez nje je nemoguće. Bezbednosna analitika neguje najsofisticiraniju suptilnost praćenja i diskrecije, ne samo pojedinaca i grupa već i čitavih naroda i kultura, tretman podataka i formiranje dosijea strogo je kontrolisan, dok je preciznost u planiranju operativnih i interventnih aktivnosti na posebnom nivou. Svaki zaključak ima barem dve dimenzije: svaki zaključak daje određenu dijagnozu, drugo, svaki zaključak je prognoza (Milosavljević i Termiz, 2008, s. 459). Konfliktologija, metodologija i masmediji su u dijalektički snažnom odnosu, međusobno se dopunjavaju, integrišu i modernizuju, tako da i ovo istraživanje treba posmatrati u ovom duhu. Kriminalni čin, teroristička akcija, pokušaj pljačke ili državnog udara neke su od medijskih slika od čije percepcije zavisi da li će akteri biti sankcionisani na pravi način, a službe nadležne za njihovo eliminisanje i javnu bezbednost dobiti podršku građana da adekvatno i reaguju. Bez medija nema širenja bezbednosne kulture, regulisanja društvenih protivrečnosti ili postizanja dogovora, pa je proučavanje ove teme aktuelno, posebno kod država u tranziciji. Bezbednosna kultura nastaje kao rezultat dominantnih uverenja, stavova, ideoloških vrednosti i obrazaca, ali njena moć je u kreiranju komunikacionih strategija i taktika kojima će javnost dati pristanak.<sup>12</sup>

Upravljanje informacijama u kriznim situacijama važno je zbog pridobijanja saglasnosti političkih elita, ali i javnog mnjenja. Ako bezbednosne službe imaju organizovan odnos s medijima onda će imati prednost u selekcionisanju i interpretiranju medijskih sadržaja, izboru vremena i prostora kojim će biti prisutni u javnoj sferi, načinu prezentacije, izboru ličnosti, stilu predstavljanja, diskursu i efektivnosti koja će ostati u pamćenju auditorijuma. Paradigma sajber bezbednosti moraće da se razvija još brže i intenzivnije, pri čemu svaka država treba da informatizacijom štiti sopstvene interese. Praksa je pokazala kako u bezbednosno-obaveštajnoj sferi nema tradicionalnih prijateljstava među nacijama, kao i da se moć upravljanja nad društvenim promenama krije upravo u višku informacija nad drugima!

## Literatura

- Bjelajac, Ž., i Jovanović, M. (2013). Pojedini aspekti bezbednosne kulture na internetu. *Kultura polisa*, 10(21), 99-114.
- Branković, S. (2013). Socijalne mreže i nove mogućnosti društvenog istraživanja. *Kultura polisa*, 10 (20), 77-90.
- Clough, J. (2010). *Principles of Sybercrime*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Horkhajmer, M., i Adorno, T. (1989). *Dijalektika prosvetiteljstva*. Sarajevo: Veselin Masleša.
- Jevtović, Z. (2007). Masmedijski preobražaj terorizma i religije u globalnom poretku. *Politikologija religije*, 1, 97-124.
- Milašinović R., Milašinović S. , i Putnik, R. (2010). *Konfliktologija*. Beograd: KPA.
- • Milašinović, S., Jevtović, Z., i Milošević, G. (2011). Promena terorističkih doktrina u procesima medijske globalizacije. *Zbornik radova sa Međunarodne naučno-*

<sup>12</sup> Više u: Jevtović, Z. (2007). Masmedijski preobražaj terorizma i religije u globalnom poretku. *Politikologija religije*, 1, 97-124.



stručne konferencije Suprotstavljenje terorizmu : međunarodni standardi i pravna regulativa, Kozara, 29-30. marta 2011. godine (str. 383-399). Banja Luka: Visoka škola unutrašnjih poslova.

- Milosavljević, S., i Radosavljević, I. (2006). Osnovi metodologije političkih nauka. Beograd: Službeni glasnik.
- Milosavljević, S., i Termiz, Dž. (2008). Analitika medija. Lukavac: Grafit.
- Münch, R. (1991). Dialektik der Kommunikationsgesellschaft. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Radojičić, M. (2008). Istraživanje virtuelnih zajednica i javnog mnjenja na internet. Beograd: Službeni glasnik.
- Weinman, G. (2004). How Modern terrorism Uses the Internet. Washington DC: United States Institute of Peace (Special Report).

### Biografije

**Prof. dr. Srđan Milašinović** - doktor političkih nauka, redovni profesor i prodekan za studije drugog stepena Kriminalističko policijske akademije u Beogradu. Učestvovao je u više naučno-istraživačkih projekata kao istraživač i rukovodilac. Autor je devet monografija i jednog poglavlja u monografiji međunarodnog značaja, jedne studije, sedam univerzitetskih udžbenika, kao i više od sto radova saopštenih na međunarodnim i nacionalnim skupovima i radova objavljenih u eminentnim međunarodnim časopisima i vodećim časopisima nacionalnog značaja. Saraduje sa više naučnih, obrazovnih i stručnih institucija u zemlji i inostranstvu. Član je redakcije časopisa *Kultura polisa* i časopisa *Nauka-Bezbednost-Policija*. Dao je značajan doprinos razvoju discipline *Teorija društvenih konflikata*.

**Prof. dr. Zoran Jevtović** – doktor komunikoloških nauka, vanredni profesor Filozofskog fakulteta u Nišu i gostujući profesor na master studijama komunikologije Filozofskog fakulteta u Novom Sadu. Autor je desetak knjiga iz oblasti teorije medija i savremene konfliktologije, a od važnijih izdvajamo: *Totalitarizam i masmediji* (2000); *Javno mnjenje i politika* (2003); *Geopolitika i mediji* (2010, koautor sa Despotović, Lj.), *Metodologija istraživanja konflikata i krizno komuniciranje u savremenom društvu* (2013, koautor sa Milašinović, S.), kao i više desetina naučnih radova objavljenih na engleskom, nemačkom, ruskom, rumunskom, ukrajinskom i bugarskom jeziku. U redakcijama je vodećih nacionalnih časopisa iz oblasti društvenih nauka: *Kultura polisa* (zam. glavnog i odgovornog urednika), *Politikologija religije* i *CM – časopis za upravljanje komunikacijama*.