

УДК 32.019.5:324(497.6)“2018“]:316.77

DOI: <https://doi.org/10.22182/pr.6022019.5>

Прегледни рад

*Петар Пушоња**

Филозофски факултет, Универзитет у Источном Сарајеву

УПРАВЉАЊЕ ИМИЦОМ У КРИЗНОЈ СИТУАЦИЈИ: СТУДИЈА СЛУЧАЈА „PERSONA NON GRATA“

Сажетак

У раду износимо резултате анализе медијског наступа Жељка Комшића, спроведене са циљем утврђивања доминантне стратегије управљања имицом за вријеме изборне кампање и након избора. Акцент смо ставили на период након проглашавања Комшића непожељним у општинама са већинским хрватским становништвом. Наведена појава посматрана је у оквиру теоријског одређења кризе, уз указивање на специфичности кризног комуницирања у различитим фазама кризне ситуације.

Дио рада посвећен је покрету #SejdoKomsic, као специфичном облику изражавања незадовољства грађана путем друштвених мрежа. Приликом истраживања кориштен је метод анализе садржаја квалитативног типа. Резултати указују на непостојање свих елемената кризе и суштинску улогу оптужби у изградњи Комшићевог имица и његове политике као антитезе противничкој. Криза је саставни дио Комшићевог имица, јер без политичке кризе коју је у два ранија наврата

* petarpetar96@gmail.com

изазвала његова кандидатура и изборна пobjеда, Жељко Комшић не би привукао значајнију пажњу медија.

Кључне ријечи: имиц, криза, Жељко Комшић, *persona non grata*, оптуживање оптужиоца, провокација.

1. ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ КРИЗНОГ КОМУНИЦИРАЊА

Двадесети вијек доноси бројне преломне тачке у људској историји, међу којима су и новоостварени домети у области људског комуницирања. Једна од посљедица експанзије електронских медија је и обликовање политике под њиховим утицајем. Већ 1960. године, са првом телевизијском дебатов између Кенедија и Никсона, постаје јасно да дотадашњи начин вођења политике захтијева ревизију. Телевизија политичким актерима намеће као нужност обраћање пажње на визуелни наступ. То се односи како на физички изглед политичара, тако и на њихово невербално понашање приликом наступа пред камерама.

У ери персонализације политике изградња и одржавање имица постаје једна од главних преокупација партијске машинерије, посебно одјељења за односе с јавношћу. Славујевић дефинише имиц као „општу, али и фрагментарну, структурисану, односно вишеслојну, дифузну представу о одређеном објекту“.¹ Једноставније одређен, имиц је представа јавности о некоме или нечему, најчешће заснована на перципираним визуелним елементима. Начини креирања имица су бројни: од обуке политичара за гостовања у студију и држање говора на митинзима, до препознавања потребе за наглашавањем особина које им иду у прилог. Да би грађани имали прилику формирати мишљење о некоме или нечему, потребно је обезбиједити публицитет, имајући у виду публику одређеног медија.

¹ Zoran Đ. Slavujević, *Političko komuniciranje, politička propaganda, politički marketing*, Grafocard, Beograd, 2009, стр. 97.

Посебан изазов практичарима односа с јавношћу представљају кризне ситуације. Кризе погађају институције и појединце у различитим сферама (бизнис, политика, спорт...). „Криза је непланирани и нежељени процес који траје одређено вријеме, а на који је могуће само дјелимично утицати те се може завршити на различите начине“.² Иако свака криза садржи елемент *изненађења* за онога кога погађа, теоретичари су сагласни да се за кризу могуће *припремити*. Правовремено прикупљање релевантних информација о властитом и дјеловањима у окружењу отвара могућност (*дјелимичног*) *предвиђања* даљег развоја ситуације, као и откривање потенцијалних пријетњи. На основу изведених закључака, појединац/организација израђује *стратегију* даљег дјеловања (кризни план), посвећујући посебну пажњу отклањању сопствених *недостатака* који би могли довести до кризе. Задатак односа с јавношћу је усмјеравање тока кризне ситуације у сопствену корист.³ Томић и Милас нагласак стављају на *ниво пријетње*, јер управо он одређује стратегију одговора на кризу.⁴

Примарни циљ студије случаја коју износимо у раду је одређивање доминантне стратегије обнове имица. Најзначајнији представник теорије обнове имица Вилијам Беноит подијелио је могућности обнове имица у пет категорија: 1) порицање (једноставно порицање, сваљивање кривице); 2) избјегавање одговорности (провокација, непоправљивост, изговор заснован на инцидентима ван контроле, заснованост на добрим намјерама); 3) смањење увредљивости (поткрепљивање, минимизација, диференцијација, несхватљивост, оптуживање оптужиоца, компензација); 4) поправна акција; 5) мортификација.⁵ Прве двије могућности тичу се кривице. Смањење увредљивости односи се на ниво пријетње. Поправна акција може се односити на обоје – поправка штете у случају увредљивости или предузимање акције да се спријече увредљиви чинови у

2 Mladen Miroslavljević, *Odnosi s javnošću*, BLC Besjeda, Banjaluka, 2008, стр. 73-74.

3 Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Bryan H. Reber, *Public Relations: Strategies and Tactics*, Pearson Education Limited, Essex, 2015, стр. 276.

4 Zoran Tomić, Zdeslav Milas, „Strategija kao odgovor na krizu“, *Politička misao*, XLIV/1, стр. 137-149, 2007, стр. 140, 144.

5 Zoran Tomić, *Politički odnosi s javnošću*, Synopsis, Zagreb, 2017, стр. 104-105.

будућности, док мортификација подразумева прихватање одговорности, уз тражење опроштаја.

Дефиниција указује да свака криза има одређено трајање. Приликом израде стратегије кризног комуницирања и евалуације њеног учинка, потребно је утврдити фазе кризне ситуације имајући у виду њихове специфичности и разлике. Широко је прихваћена подјела према којој се кризна ситуација састоји из три фазе: 1) преткризна – појединац/организација фокусира се на идентификовање потенцијалних опасности и предузима мјере за рано смањење ризика; 2) кризна – од субјекта се захтјева адекватно и тренутно реаговање на новонасталу ситуацију, од чега зависе његова будућност и имиџ, кључно је проактивно дјеловање и снабдјевање медија информацијама селектованих и обрађених на начин који одговара субјекту кризе; 3) пост-кризна – процјена посљедица кризе и учење на властитом искуству, давање смјерница за даље дјеловање; иако је криза завршена, неопходно је управљање посљедицама.⁶

Посљедњих година, све већи број организација ослања се на резултате истраживања и прихвата смјернице из области кризног комуницирања. Обзиром да је изградња и одржавање репутације предуслов за успјех, политички субјекти принуђени су проактивно дјеловати и надјачавати гласове неистомишљеника, што је свакодневна појава у политичким аренама. Међу теоретичарима масовног комуницирања постоји мишљење како је рецепијент тај који поруци даје смисао, обзиром да порука може остварити ефекат тек ако буде примијећена, прихваћена и интерпретирана. Слично је и са кризом. Криза постоји само ако је субјект кризе и њему значајни дијелови јавности перципирају као такву, док је намјера оних који су изазвали кризу стављена у други план. Сви којима пријети опасност од нарушавања имиџа морају одредити двије ствари: оптужбе и сумње које пријете имиџу и најважнију публику, односно циљану јавност.⁷ Према Томићу, двије су кључне компоненте оптужбе: „мора се догодити увредљив чин и оптужени мора бити сматран како је одговоран

6 W. Timothy Coombs, „Crisis Communication and It's Allied Fields“, „Parameters for Crisis Communication“, у зборнику: *The Handbook of Crisis Communication* (приредили: W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay), Wiley-Blackwell, 2010, стр. 54-65; 17-53.

7 Zoran Tomić, *Politički odnosi s javnošću*, нав. дјело, стр. 102.

за тај чин“.⁸ На основу медијских садржаја и реакција онога чији је имиц нарушен, јавност доноси закључак ко је заиста одговоран.

2. МЕТОД И ЦИЉЕВИ ИСТРАЖИВАЊА

Предмет истраживања је стратегија управљања имицом у кризној ситуацији, анализирана на примјеру новоизабраног члана Предсједништва Босне и Херцеговине из реда хрватског народа – Жељка Комшића. Након одржавања Општих избора (7. октобар 2018. године), медији у БиХ (посебно у Федерацији БиХ) фокус интересовања стављају на „случај Комшић“. Након изборне побједи 2006. и 2010. године, Комшић 2018. по трећи пут добија мандат у Предсједништву, што наилази на оштре реакције домаће јавности, посебно других хрватских политичара. Укратко објашњен, „случај Комшић“ представља довођење у питање легитимитета и легалитета избора члана Предсједништва БиХ из реда хрватског народа, полазећи од мултиетничке структуре становништва у кантонима ФБиХ и могућности бошњачке већине да утиче на избор хрватског члана.

Циљ истраживања је утврдити доминантне стратегије обнове имица и њихове модалитете, начин перцепције кризе од стране главног актера, уочавање преткризне, кризне и пост-кризне фазе и указивање на догађаје који су их обиљежили, те компаративни приказ Комшићеве стратегије односа с јавношћу у различитим фазама кризе. Приликом истраживања кориштен је квалитативни тип анализе садржаја. Обзиром да предмет рада није анализа начина на који су извјештавали медији, већ наступи Жељка Комшића, узорком обухватамо све медије који су извјештавали о кључним елементима кризе, дајући предност оним чији садржаји су привукли највећу пажњу публике (засновано на броју прегледа текстова на сајтовима класичних медија/порталима), док код друштвених мрежа анализирамо објаве у преломним тренуцима кризе. Истраживањем смо обухватили период између 11. јануара и 6. децембра 2018. године, стављајући акценат на период након објављивања изборних резултата.

8 Исто, стр. 103.

3. СТУДИЈА СЛУЧАЈА „PERSONA NON GRATA“

3.1. Појављивање „феномена Комшић“ на политичкој сцени

Први пут након успостављања вишепартијског система, на Општим изборима 2006. године за сва три члана Предсједништва изабрани су кандидати који не долазе из реда великих националних странака (СДА, СДС, ХДЗ БиХ). Кандидат Социјалдемократске партије Жељко Комшић освојио је нешто више од 116 хиљада гласова у Федерацији БиХ (39,56%) и тиме постао члан Предсједништва из реда хрватског народа.⁹ Међутим, иако се СДП декларише као мултиетничка странка, убрзо се појавило питање чијим гласовима је Комшић изабран.

Према резултатима Пописа становништва из 1991. године, у тадашњој Републици БиХ живјело је 759.906 Хрвата (17.36% становништва).¹⁰ У Централни бирачки списак 2006. године у ФБиХ регистровано је 1.697.556 бирача, од чега је њих 920.461 (54.2%) изашло на изборе.¹¹ Важећих гласова за хрватског члана Предсједништва било је 293.383. Другим ријечима, 31.37% укупног броја гласова за члана Предсједништва у ФБиХ отишло је једном од кандидата за хрватског члана. Ако претпоставимо да удио конститутивних народа у укупној популацији 1991. приближно одговара удјелу у гласачком тијелу 2006. године, долазимо до сљедећих закључака: од 920.461 гласача у ФБиХ, број Хрвата (тј. 17.36% гласова) приближно износи 160.000; свих шест кандидата за хрватског члана Предсједништва заједно су освојили знатно већи број гласова (293.000) у односу на број Хрвата који су гласали; ако претпоставимо да је међу Хрватима и даље била присутна тенденција гласања за странке са националним предзнаком, из страха од прегласавања од стране Бошњака,

9 Резултати Опшних избора 2006. године. Доступно на сајту Централне изборне комисије: http://www.izbori.ba/rezultati/konačni/predsjednistvo_bih/Predsjednistvo.asp?nivo=702&nivo=701, 17/11/2018.

10 Zavod za statistiku Republike Bosne i Hercegovine, *Popis stanovništva, domaćinstava, stanova i poljoprivrednih gazdinstava 1991. Etnička obilježja stanovništva: Rezultati za Republiku i po opštinama*, 1993.

11 Centralna izborna komisija, *Izborni pokazatelji: 2002-2014 godina*, 2015.

јасно је да су не-хрватски, односно дио бошњачких гласова, припали Комшићу.

На овај начин дошло је до кризе легитимитета у БиХ. Изборни систем који не одговара специфичностима плуралистичког друштва оставља могућност Бошњацима, као најбројнијем конститутивном народу, да утичу на избор хрватског члана колективног шефа државе. „Проблем и апсурд је у чињеници да је Жељко Комшић био кандидат за хрватског члана Предсједништва, а да су га при том изабрали Бошњаци. Стога бисмо, у случају Жељка Комшића, могли казати да (...) Бошњаци одустају од национализма тако што Хрватима бирају њиховог националног представника“.¹² Исти сценарио десио се и четири године касније (2010), када је Комшић реизабран. Овај пут Комшићева побједа била је убједљивија, али је бацила додатну сумњу на легитимност његовог избора. Комшић је освојио 337.065 гласова (60.61% гласова за члана Предсједништва из реда хрватског народа), готово три пута више у односу на претходне изборе.¹³ Једанаестог јануара 2018. године, Жељко Комшић најавио је кандидатуру за члана Предсједништва.

3.2. Уводни и преткризни период

Дан након што је Комшић најавио кандидатуру, улиједиле су реакције. ХДЗ БиХ, на челу са Драганом Човићем, заузима непријатељски став према Комшићевој одлуци, што ће се наставити кроз цијелу предизборну кампању. Из ХДЗ БиХ Комшића проглашавају „непријатељем државе број један“, константно указујући на нелегитимност његових ранијих и евентуалног новог избора, захтијевајући хитне измјене Изборног закона.¹⁴ У овом периоду Комшић препознаје значај проактивног дјеловања. Доминантна стратегија приликом одговора на оптужбе је *оптуживање оптужиоца*. Према

12 Ivan Vukoja, „Bošnjačko odustajanje od nacionalizma na SDP-ov način nasuprot deklaraciji ZAVNOBiH-a i preambuli Ustava“, *Status: magazin za političku kulturu i društvena pitanja*, бр. 15, стр. 83-98, 2011, стр. 83.

13 Резултати Општих избора 2010. године. Доступно на сајту Централне изборне комисије: <http://www.izbori.ba/Finalni2010/Finalni/PredsjednistvoBiH/Default.aspx>, 17/11/2018.

14 *Реакције на кандидатуру Комшића за члана Предсједништва БиХ*, <http://ba.n1info.com/a237422/Vijesti/Vijesti/Reakcije-na-kandidaturu-Komsica-za-clana-Predsjednistva-BiH.html>, 17/11/2018.

Беноиту, ова стратегија један је од модалитета смањења увредљивости, тако што се покушава довести у питање кредибилитет оних који пријете нарушавању имиџа.¹⁵ То је примјетно већ 22. јануара када Комшић објављује отворено писмо грађанима у којем наводи да СДА и ХДЗ БиХ „киднапују институције државе“, док руководство потоње странке представља „политичке настављаче Фрање Туђмана“.¹⁶

Период март-април обиљежили су преговори о формирању уједињене леве и заједничком наступу на предстојећим изборима. Иако безуспјешни, важно је истаћи да Комшић у овом периоду више пута понавља како неће одустати од кандидатуре и тиме отклања могућност да левница изађе са другим кандидатом за хрватског члана Предсједништва. Ситуација добија заплет у мају, када почињу оптужбе хрватским званичницима. Комшић Човића назива „адвокатом сусједне државе и сусједне власти“, док за Колинду Грабар-Китаровић каже да „Није њено да уређује унутрашње односе у БиХ“.¹⁷ Доминантна стратегија у овом периоду је *провокација*, начин избјегавања одговорности за одређени поступак тиме што се он представља као одговор на чин некога другог.¹⁸ Кориштењем ове стратегије, Жељко Комшић настојао је представити кандидатуру као борбу за јединствену БиХ и сузбијање покушаја усвајања Изборног закона који би обезбиједио власт једној политичкој опцији. Демократска фронта 24. маја подноси службену пријаву Централној изборној комисији, чиме Комшић званично постаје кандидат на предстојећим изборима.

У преткризном периоду долази до заоштравања реторике на релацији Човић – Комшић. Коначну одлуку о кандидатури Комшић коментарише као бунт против политике Драгана Човића¹⁹ којем је захвалио „на томе што је смогао снаге да

15 Zoran Tomić, *Politički odnosi s javnošću*, нав. дјело, стр. 105.

16 *Против издаје државе, обавезују нас они којих више нема*, <http://ba.n1info.com/a239101/Vijesti/Vijesti/Komsic-Izdaja-SDA-i-HDZ-a.html>, 17/11/2018.

17 *Комшићев одговор академику Човићу*, <https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/komsicev-odgovor-akademiku-covicu-364698>, 21/11/2018.

18 Zoran Tomić, *Politički odnosi s javnošću*, нав. дјело, стр. 102.

19 *Може ли Златни Љиљан без хрватске путописнице и католик који не практикује вјеру трећи пут ући у државно Предсједништво?*, <https://www.oslobodjenje.ba/dosjei/kolumne/zeljko-komsic-sam-protiv-svih-371525>, 21/11/2018.

обзнани кандидатуру²⁰. Стратегијом оптуживања на седмичном и дневном нивоу, Комшић привлачи пажњу сукоба жељних медија на себе и своје обрачуне са политичким противницима, чиме се предизборна кампања своди на сучељавање два кандидата. За разлику од других политичких субјеката који су у предизборном периоду дневно реаговали искључиво на актуелне изјаве противника, Жељко Комшић определио се за досљедну критику ХДЗ-ове политике, сагледане у ширем друштвено-политичком контексту.

Главни метод Комшићевих противника представљају константне оптужбе на рачун лидера ДФ-а, са циљем нарушавања његовог имица. Даљи развој ситуације показаће како Комшићева политичка каријера управо почива на изазивању оптужби које привлаче пажњу медија и стварају „навијачку атмосферу“ у јавности. Посљедица је поларизација ставова грађана: присталице Жељка Комшића изражавају додатну подршку његовој досљедно вођеној политици, док они који имају негативан став изражавају незадовољство у већој мјери, тиме учвршћујући темеље Комшићевог бављења политиком. У том смислу, кризи период, анализиран у овом раду, представља само једну фазу дешавања на политичкој сцени у БиХ, поновљену трећи пут, са снажним утицајем исхода претходна два појављивања на актуелни. Међутим, ради потпунијег разумијевања стратегије кризног комуницирања, потребно је утврдити циљну јавност на чију подршку Комшић рачуна. Изборни показатељи за 2006. и 2010. годину указују на то да Комшић ужива подршку бошњачког дијела бирачког тијела, без које би могућност његовог избора била под знаком питања. Због тога не изненађују његове ријечи: „Евидентно је да БиХ у процесу придруживања Европској унији мора одбацити превазиђени концепт конститутивности народа и снажније се ангажирати на успостави грађанског и демократског принципа ‘један човјек – један глас’“.²¹ Програђанску и анти-ХДЗ-овску реторику Комшић употпуњује укључивањем трећег конститутивног народа. У реакцији на забринутост

20 *Комшић коментаришао кандидатуру Човића*, <http://ba.n1info.com/a265412/Vijesti/Vijesti/Komsic-komentarisa-kandidaturu-Covica.html>, 21/11/2018.

21 *Жељко Комшић узбуркао јавност: Укидање конститутивности сигуран пут за распад БиХ?*, <https://dnevni-list.ba/zeljko-komsic-uzburkao-javnost-ukidanje-konstitutivnosti-siguran-put-za-raspad-bih/>, 23/11/2018.

предсједника Србије Александра Вучића могућим избором Комшића, лидер Демократске фронте користи стратегију *диференцијације*, настојећи умањити значај Вучићевих изјава указујући на потезе Драгана Човића, на којег жели пребацити етикету забрињавајућег.²²

Седмог октобра, Жељко Комшић прогласио је изборну побједу. У обраћању за медије, изјавио је: „Моја порука људима Хрватима у Западној Херцеговини и средњој Босни је да је наш уставни систем такав да ми је омогућио да будем овдје. Немате разлога за страх и бригу. Ваш сам предсједник, *без обзира да ли сте гласали за мене или против мене*“ (курзив додан).²³ Дан након избора, Комшић наставља са оптужбама на рачун државног врха Хрватске, изазивајући реакције и у Србији.²⁴

3.3. Период кризе

Незадовољство грађана избором Жељка Комшића излази на видјело два дана након избора, када студенти у Мостару организују протестну шетњу. Носећи транспаренте са натписом „R. I. P. Democrasу BiH“ и „Not my president“, те симболичним паљењем свијећа испред Канцеларије хрватског члана Предсједништва, студенти су поручили да нису добили свог легитимног представника.²⁵ Протести су поново одржани 11. октобра, када начелници општина Груде, Чапљина и Посушје проглашавају Комшића непожељном особом.²⁶ Дан касније, број општина у којима је Жељко Комшић проглашен *personam non grata*, досегао је 16.²⁷ Начелници

22 *Комшић одговорио Вучићу*, <http://ba.n1info.com/a285108/Vijesti/Vijesti/Komsic-odgovorio-Vucicu.html>, 24/11/2018.

23 *Порука Хрватима у Западној Херцеговини и средњој Босни*, <http://ba.n1info.com/a289637/Vijesti/Vijesti/Komsic-o-izbornim-rezultatima-za-clana-Predsjednistva-Bosne-i-Hercegovine.html>, 26/11/2018.

24 *Комшић: “За мене је Косово независна држава”*, <https://www.nezavisne.com/novosti/bih/Komsic-Za-mene-je-Kosovo-nezavisna-drzava/502121>, 26/11/2018.

25 *Протести у Мостару: Окупљени поручили да Комшић није њихов предсједник*, <https://www.klix.ba/vijesti/bih/protesti-u-mostaru-okupljeni-porucili-da-komsic-nije-njihov-predsjednik/181011136#1>, 01/12/2018.

26 *Три општине БиХ: “Комшић је овде непожељан”*, <http://mondo.rs/a1138013/Info/Ex-Yu/BiH-Nacelnici-tri-opstine-porucili-da-je-Komsic-nepozeljan.html>, 01/12/2018.

27 Поред поменутих, ради се о општинама: Читлук, Ливно, Добретићи, Крешево, Витез, Кисељак, Бусовача, Фојница, Нови Травник, Травник, Горњи Вакуф – Ускопље, Бугојно и Јајце.

општина у Средњобосанском кантону, полазећи од резултата избора у локалним срединама, овим потезом одговорили су Комшићу на његову поруку након проглашавања изборне побједе, етикетирајући га као „другог бошњачког члана Предсједништва“ који „узурпира право Хрватима да изабере свог члана“.²⁸ На самом почетку кризе, Комшић одговара комбинацијом стратегија *једноставно порицање* и *провокација*, поручујући да га протести неће омести, да је кандидатура одговор на Човићево „силовање система“ и да ће се потрудити да Човић још дуго не буде члан Предсједништва.²⁹ Овим потезом новоизабрани члан Предсједништва јавности у БиХ послао је поруку да ситуацију не перципира као пријетњу, већ као „право *грађана* на изражавање незадовољства“. Приликом гостовања на телевизији Н1, Комшић користи стратегију *поткрепљивања* (наглашавање добрих страна одређене активности), истичући да сви могу очекивати његову подршку, без обзира на негативне коментаре упућене на његов рачун.³⁰

Упркос Комшићевој индиферентности, таласи незадовољства у Западној Херцеговини и Средњој Босни се настављају. Листи општина које су Комшића прогласиле непожељним прикључују се Широки Бријег и Усора. У интервјуу за Ослобођење, Жељко Комшић поручио је да је апсурдно и смијешно прогласити га непожељним у његовој земљи. „Све што могу од мене добити јест’ то да ћу им показати да је то глупост што су направили, и то на два начина. Један – долазит ћу. А други, стојим им на располагању кад им год што затреба. И у Широком Бријегу, и у Љубушком, и у Посушју – свагдје“.³¹ Дана 18.10. незадовољство резултатима избора, поред локалних, изражавају и неки од представника кантоналних власти у ФБиХ. У отвореном писму за јавност, предсједавајући и потпредсједавајући кантоналних Скупштина,

28 *Незадовољство све веће: Жељко Комшић непожељан у још 11 општина Босне*, <http://www.novosti.rs/vesti/planeta.300.html:754654-NEZADOVOLJSTVO-SVE-VECE-Zeljko-Komsic-nepozeljan-u-jos-11-opstina-Bosne, 01/12/2018>.

29 *Зашто је Човић заслужан за моју кандидатуру*, <http://ba.n1info.com/a290355/Vijesti/Vijesti/Komsic-za-N1-Zasto-je-Covic-zasluzan-za-moju-kandidaturu.html, 02/12/2018>.

30 *Комшић за Н1: „Чуј непожељан или пожељан...“*, <http://ba.n1info.com/a295380/Vijesti/Vijesti/Zeljko-Komsic-u-Vecernjem-studiju.html, 02/12/2018>.

31 *Комшић: „Долазит ћу и у Широки, и у Љубушки...“*, <https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/komsic-dolazit-cu-i-u-siroki-i-u-ljubuski-i-u-zepce-i-gdje-god-su-me-proglasili-nepozeljnim-o-bas-ce-mi-zabraniti-ne-pada-mi-na-pamet-da-to-postujem-409897, 04/12/2018>.

као и премијери у пет од укупно десет кантона ФБиХ, поручили су како Комшић није добродошао на територију Херцеговачко-неретванског, Западнохерцеговачког, Западнобосанског (Кантон 10), Средњобосанског и Посавског кантона.³²

Резултати избора показују да је у општинама са хрватском већином Комшић освојио знатно мање гласова у односу на кандидата ХДЗ БиХ, што оправдава незадовољство и оптужбе грађана. Да је легитимност његовог избора упитна, показује и чињеница да је, у готово свим општинама које су га прогласиле непожељним, освојио мање гласова и од Диане Зеленике, кандидата партије ХДЗ 1990. У општинама са мјешовитом структуром становништва, лидер ДФ-а освојио је мање гласова и од Драгана Човића и од Шефика Џаферовића, кандидата за бошњачког члана Предсједништва. То указује на малобројност хрватског у односу на бошњачко становништво и стварну вољу хрватског дијела. „Успоредба географске дистрибуције гласова које је Комшић добио на изборима с резултатима Пописа из 2013. године јасно свједочи да Хрвати међу његовим бирачима представљају статистичку грешку“, закључују у редакцији портала Дневник.ба.³³

3.3.1. Твитер покрет #SejdoKomsic

Неколико дана прије инаугурације новоизабраних чланова Предсједништва, Твитер постаје виртуелни трг на којем се окупљају грађани незадовољни Комшићевим избором. У ту сврху формиран је покрет под ознаком #SejdoKomsic. Назив покрета алудира на сличност Комшићевог са избором Сејда Бајрамовића за члана Предсједништва СФРЈ из АП Косово и Метохија. Наиме, Сејдо Бајрамовић је својевремено на функцију постављен вољом Слободана Милошевића, након што је смијењен ранији представник косовских Албанаца. На овај начин негирана је воља грађана, обзиром да Бајрамовића нису бирали нити они, нити непосредно изабрано законодавно тијело. Овај потез Милошевића окарактерисан је као покушај

32 *Комшић непожељан у пет кантона у ФБиХ*, <https://www.nezavisne.com/novosti/bih/Komsic-nije-dobrodosao-u-pet-kantona-u-FBiH/503429>, 04/12/2018.

33 *Зашто се Жељка Комшића успоређује са Сејдом Бајрамовићем?* <https://www.dnevnik.ba teme/zasto-se-zeljka-komsica-usporeduje-sa-sejdom-bajramovicem>, 07/12/2018.

увођења принципа „један човјек – један глас“, који би одговарао најбројнијем народу – српском.³⁴

Убрзо након формирања, Твитер-покрет излази из оквира виртуелног простора. Мјештани општина у којима је Комшић проглашен непожељним, предвођени Хрватским студентским политолошким форумом (ХСПФ) Свеучилишта у Мостару, поред протеста на друштвеним мрежама, локалне средине облијепили су плакатама на којима се налази прекрижен лик Жељка Комшића, испод којег варирају натписи „Sejdo - Persona non grata“, „Sejdo - Not my president“ и „Sejdo – 2. бошњачки члан Предсједништва БиХ“, док су на јавним окупљањима носили мајице са поменутим илустрацијама. Чланови ХСПФ-а поручили су како „бошњачким гласовима наметнути хрватски члан Предсједништва БиХ није њихов предсједник“.³⁵ Након другог таласа оптужби, Комшић постаје непожељан и у Орашју, Оцаку, Домаљевцу, Жепчу, Широком Бријегу, Стоцу, Рами и Купресу.³⁶ Међутим, за разлику од првог таласа, када су Комшића непожељним прогласили представници локалних власти, у Мостару и наведеним општинама иницијативу су преузели грађани. На друштвеним мрежама убрзо се појавила и фотографија из 1993. године, са насловом „Комшић с Армијом БиХ у нападу на Крешево“, уз питање „Од кога је Жељко ослобађао Крешево?“, општину у којој су 70% становништва чинили Хрвати.³⁷ Приликом инаугурацијског говора, Комшић је ситуацију још једном окарактерисао као глупост, најавивши свој долазак у Широки Бријег, у којем је проглашен непожељним тек након појаве покрета #SejdoKomsic.

34 Исто.

35 *Уочи инаугурације: Студенти у Мостару поручили да #SejdoKomsic није њихов предсједник*, <http://www.pogled.ba/clanak/uoci-inauguracije-studenti-u-mostaru-porucili-da-sejdo-komsic-nije-njihov-predsjednik/155234>, 07/12/2018.

36 *Покрет #SejdoKomsic: Од Посавине, Средишње Босне и Херцеговине – отпор наметнутом Комшићу*, <https://www.dnevnik.ba teme/pokret-sejdokomsic-od-posavine-sredisnje-bosne-i-hercegovine-otpor-nametnutom-komsicu>, 08/12/2018.

37 *Фотографија из 1993: Комшић с Армијом БиХ у нападу на Крешево*, <http://www.brotnjo.info/2018/11/21/fotografija-iz-1993-komsic-s-armijom-bih-u-napadu-na-kresevo/>, 08/12/2018.

4. ПОСТ-КРИЗНИ ПЕРИОД И ЗАВРШНА РАЗМАТРАЊА

Упркос незадовољству грађана и политичких субјеката у земљи и иностранству, Жељко Комшић ни у једном тренутку није показао намјеру да одустане од уласка у Предсједништво. Након инаугурације, постаје јасно да су покушаји урушавања Комшићевог имица путем медија остали безуспјешни, укључујући и изношење „случаја Комшић“ пред Европски парламент. Насталу ситуацију Жељко Комшић преусмјерио је у сопствену корист, представљајући своје активности као реакцију на поступке политичких противника. „Кризни“ период практично је окончан оног тренутка када су новоизабрани чланови Предсједништва замијенили своје претходнике, чиме оптужбе на рачун Комшића остају само сјећање на још једно у низу незадовољстава грађана резултатима избора. Након преузимања функције, Комшић започиње са активностима на успостављању грађанске државе³⁸, чије дјелимично постојање у БиХ се изједначава са његовим именом. То упућује на закључак да у конкретном случају превасходни циљ изградње имица није остварење изборне побједе, већ представља стратешки изрежиран политички догађај којим се на политичку и медијску агенду у региону ставља хрватско питање. На примјеру Жељка Комшића не може се говорити о пост-кризној фази, јер пост-кризна фаза сугерише да постоји својеврсно признање да је криза постојала, те да је нарушила постојећи имиц. У конкретном случају, на унапријед смишљеној кризи имиц је изграђен. Другим ријечима, криза је саставни дио Комшићевог имица, јер без политичке кризе коју је у два ранија наврата изазвала његова кандидатура и изборна победа, Жељко Комшић не би привукао значајнију пажњу медија. То илуструје и његова пасивна улога делегата Дома народа током четири године када није могао обављати дужност члана Предсједништва.

Током цијелог периода обухваћеног анализом, Комшићева реторика досљедно је усмјерена против Драгана

38 *Комшић*: „БиХ ће уласком у ЕУ довршити процес успоставе грађанске државе“, <https://www.jutarnji.hr/vijesti/svijet/komsic-bih-ce-ulaskom-u-eu-dovrsiti-proces-uspostave-gradanske-drzave/8098694/>, 08/12/2018.

Човића и државног врха Хрватске, уз често наглашавање да кандидатура представља реакцију на политику ХДЗ БиХ. Период у којем Комшића проглашавају *pesonam non grata* доноси благу промјену стратегије. *Провокација*, као модалитет избјегавања одговорности, остаје доминантна, комбинована са *једноставним порицањем* и *поткрепљивањем*. Иако дјелује проактивно, треба напоменути да Комшић није водио агресивну медијску борбу против неистомишљеника, већ се одазива позивима медија (који не представљају ријеткост) да коментарише изјаве других. То потврђује и мали значај придат промоцији на друштвеним мрежама, док су телевизијска гостовања учестала тек након проглашења изборне побједе. Званични налози Демократске фронте на друштвеним мрежама Фејсбук, Твитер и Инстаграм, као и на Јутјубу, служе само за пренос дијелова говора са митинга, али не и за одговор на оптужбе. Такође, Жељко Комшић, као лидер странке, нема личне налоге на поменутиим платформама.

Период у којем је Комшић проглашен непожељном особом нема сва обиљежја кризне ситуације. Обзиром да је Комшић два пута обављао функцију члана Предсједништва, при чему је оба пута довођена у питање легитимност његовог избора, таласе незадовољства у ФБиХ можемо сматрати очекиваним, без елемената изненађења. Међутим, могућност контроле остаје непотпуна, усљед непредвидивости размјера незадовољства. Треба истаћи да је незадовољство, које се појавило са једне стране, појачало позитивни набој присталица са друге, што је и био коначан циљ. Иако је лидер ДФ-а оптуживан за злоупотребу изборног система, цјелокупна ситуација није перципирана као пријетња имицу. У прилог томе иде и чињеница да оптужбе не долазе из дијела јавности на чију подршку Комшић рачуна, што елиминише потребу за обновом имица. Називајући протесте незадовољством на које *грађани* имају право, Комшић указује на њихов пролазни карактер, сматрајући да немају никакву стварну снагу, док константном употребом термина „грађани“ свјесно замагљује чињеницу да је ријеч о Хрватима. На основу ранијих искустава, Комшић је преусмјерио ситуацију у сопствену корист, градећи своју политику као антитезу противничкој. Иако питању изградње и одржавања имица није посвећена значајнија

пажња у БиХ, помаци у том погледу могу се очекивати са развојем политичке културе и свијести грађана и политичара о значају трајне двосмјерне комуникације путем различитих платформи, која се неће сводити само на предизборна обећања и оправдавање прекршених договора. У тим околностима, изградња имиџа постаће битан елемент позиционирања на политичком тржишту.

ЛИТЕРАТУРА

- Centralna izborna komisija, *Izborni pokazatelji: 2002-2014 godina*, 2015.
- Coombs W. Timothy, „Crisis Communication and It’s Allied Fields“, у зборнику: *The Handbook of Crisis Communication* (приредили: Coombs W. Timothy, Holladay Sherry J.), Wiley-Blackwell, стр. 54-64, 2010.
- Coombs W. Timothy, „Parameters for Crisis Communication“, у зборнику: *The Handbook of Crisis Communication* (приредили: Coombs W. Timothy, Holladay Sherry J.), Wiley-Blackwell, стр. 17-53, 2010.
- Miroslavljević Mladen, *Odnosi s javnošću*, BLC Besjeda, Banjaluka, 2008.
- Slavujević Zoran. Đ., *Političko komuniciranje, politička propaganda, politički marketing*, Grafocard, Beograd, 2009.
- Tomić Zoran, Milas Zdeslav, „Strategija kao odgovor na krizu“, *Politička misao*, XLIV/1, стр. 137-149, 2007.
- Tomić Zoran, *Politički odnosi s javnošću*, Synopsis, Zagreb, 2017.
- Vukoja Ivan, „Bošnjačko odustajanje od nacionalizma na SDP-ov način nasuprot deklaraciji ZAVNOBIH-a i preambuli Ustava“, *Status: magazin za političku kulturu i društvena pitanja*, бр. 15, стр. 83-98, 2011.
- Wilcox Dennis L., Cameron Glen T., Reber Bryan H., *Public Relations: Strategies and Tactics*, Pearson Education Limited, Essex, 2015.

- *Zavod za statistiku Republike Bosne i Hercegovine, Popis stanovništva, domaćinstava, stanova i poljoprivrednih gazdinstava 1991. Etnička obilježja stanovništva: Rezultati za Republiku i po opštinama, 1993.*
- *Жељко Комшић узбуркао јавност: Укидање конститутивности сигуран пут за распад БиХ?*, <https://dnevni-list.ba/zeljko-komsic-uzburkao-javnost-ukidanje-konstitutivnosti-siguran-put-za-raspad-bih/>, 23/11/2018.
- *Зашто је Човић заслужан за моју кандидатуру*, <http://ba.n1info.com/a290355/Vijesti/Vijesti/Komsic-za-N1-Zas-to-je-Covic-zasluzan-za-moju-kandidaturu.html>, 02/12/2018.
- *Зашто се Жељка Комшића успоређује са Сејдом Бајрамовићем?* <https://www.dnevnik.ba teme/zasto-se-zeljka-komsica-usporeduje-sa-sejdom-bajramovicem>, 07/12/2018.
- *Комшић: „БиХ ће уласком у ЕУ довршити процес успоставе грађанске државе“*, <https://www.jutarnji.hr/vijesti/svijet/komsic-bih-ce-ulaskom-u-eu-dovrsiti-proces-uspostave-gradanske-drzave/8098694/>, 08/12/2018.
- *Комшић: „Долазит ћу и у Широки, и у Љубушки...“*, <https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/komsic-dolazit-cu-i-u-siroki-i-u-ljubuski-i-u-zepce-i-gdje-god-su-me-proglasili-nepozeljnim-o-bas-ce-mi-zabraniti-ne-pada-mi-na-pamet-da-to-postujem-409897>, 04/12/2018.
- *Комшић за Н1: „Чуј непожељан или пожељан...“*, <http://ba.n1info.com/a295380/Vijesti/Vijesti/Zeljko-Komsic-u-Vecernjem-studiju.html>, 02/12/2018.
- *Комшић: „За мене је Косово независна држава“*, <https://www.nezavisne.com/novosti/bih/Komsic-Za-mene-je-Kosovo-nezavisna-drzava/502121>, 26/11/2018.
- *Комшић коментарисао кандидатуру Човића*, <http://ba.n1info.com/a265412/Vijesti/Vijesti/Komsic-komentarisaokandidaturu-Covica.html>, 21/11/2018.
- *Комшић непожељан у пет кантона у ФБиХ*, <https://www.nezavisne.com/novosti/bih/Komsic-nije-dobrodosao-u-pet-kantona-u-FBiH/503429>, 04/12/2018.

- *Комшићев одговор академику Човићу*, <https://www.oslobodjenje.ba/vijesti/bih/komsicev-odgovor-akademiku-covicu-364698>, 21/11/2018.
- *Комшић одговорио Вучићу*, <http://ba.n1info.com/a285108/Vijesti/Vijesti/Komsic-odgovorio-Vucicu.html>, 24/11/2018.
- *Може ли Златни љиљан без хрватске путовнице и католик који не практикује вјеру трећи пут ући у државно Предсједништво?*, <https://www.oslobodjenje.ba/dosjei/kolumne/zeljko-komsic-sam-protiv-svih-371525>, 21/11/2018.
- *Незадовољство све веће: Жељко Комшић непожељан у још 11 општина Босне*, <http://www.novosti.rs/vesti/planeta.300.html:754654-NEZADOVOLJSTVO-SVE-VECE-Zeljko-Komsic-nepozeljan-u-jos-11-opstina-Bosne>, 01/12/2018.
- *Реакције на кандидатуру Комшића за члана Предсједништва БиХ*, <http://ba.n1info.com/a237422/Vijesti/Vijesti/Reakcije-na-kandidaturu-Komsica-za-clana-Predsjednistva-BiH.html>, 17/11/2018.
- Резултати Општих избора 2006. године, http://www.izbori.ba/rezultati/konacni/predsjednistvo_bih/Predsjednistvo.asp?nivo=702&nivo1=701, 17/11/2018.
- Резултати Општих избора 2010. године, <http://www.izbori.ba/Finalni2010/Finalni/PredsjednistvoBiH/Default.aspx>, 17/11/2018.
- *Покрет #SejdoKomsic: Од Посавине, Средишње Босне и Херцеговине – отпор наметнутом Комшићу*, <https://www.dnevnik.ba teme/pokret-sejdokomsic-od-posavine-sredisnje-bosne-i-hercegovine-otpor-nametnutom-komsicu>, 08/12/2018.
- *Порука Хрватима у Западној Херцеговини и средњој Босни*, <http://ba.n1info.com/a289637/Vijesti/Vijesti/Komsic-o-izbornim-rezultatima-za-clana-Predsjednistva-Bosne-i-Hercegovine.html>, 26/11/2018.
- *Протести у Мостару: Окупљени поручили да Комшић није њихов предсједник*, <https://www.klix.ba/vijesti/bih/protesti-u-mostaru-okupljeni-porucili-da-komsic-nije-njihov-predsjednik/181011136#1>, 01/12/2018.

- *Против издаје државе, обавезују нас они којих више нема*, <http://ba.n1info.com/a239101/Vijesti/Vijesti/Komsic-Izdaja-SDA-i-HDZ-a.html>, 17/11/2018.
- *Три општине БиХ: „Комшић је овде непожељан“*, <http://mondo.rs/a1138013/Info/Ex-Yu/BiH-Nacelnici-tri-ops-tine-porucili-da-je-Komsic-nepozeljan.html>, 01/12/2018.
- *Фотографија из 1993: Комшић с Армијом БиХ у нападу на Крешево*, <http://www.brotnjo.info/2018/11/21/fotografija-iz-1993-komsic-s-armijom-bih-u-napadu-na-kresevo/>, 08/12/2018.

Petar Pušonja

**IMAGE MANAGEMENT IN CRISIS SITUATION:
CASE STUDY „PERSONA NON GRATA“**

Resume

This paper is about using image restoration strategies in crisis situation. We analysed political crisis after Željko Komšić, member of Presidency of Bosnia and Herzegovina, was proclaimed as persona non grata in more than 30 municipalities.

The analysis showed that main goal of image-building was not to win elections, but to influence agenda of politics and media. First step was to create crisis, which attracted media and then led to creation of image, based on responding to accusations on daily and weekly basis. In response to accusations from political opponents, Komšić dominantly used attacking accuser and provocation strategies, emphasizing he will not give up candidature.

During the entire period covered by the analysis, Komšić's rethoric was consistently directed against Dragan Čović and the Croatian state leadership, with frequent emphasis on the candidacy representing a reaction to HDZ BiH's policy. The key features of Komšić's successful positioning on the political scene are recognizing accusations as favorable and consistency in image maintenance strategies, with fewer changes in different phases of the "crisis". On the basis of previous experiences, Komšić has redirected the situation to his own advantage, building his policy as an antithesis to the opponent's.

The period in which Komšić was declared an undesirable person does not have all of the characteristics of the crisis situation. Since Komšić performed the function of a member of the Presidency on two occasions, when he was both questioned about the legiti-

many of his election, a wave of dissatisfaction in the FBiH can be considered expected, without elements of surprise. However, the possibility of control remains incomplete, due to the unpredictability of the scale of dissatisfaction.

It should be underlined that the euphoria, which appeared on the one hand, increased the positive charge of supporters on the other, which was the ultimate goal. Although the DF leader is accused of misusing the electoral system, the entire situation is not perceived as a threat to the image. This is supported by the fact that the accusations do not come from a part of the public whose support Komšić counts, which eliminates the need to restore the image.

Keywords: image, crisis, Željko Komšić, persona non grata, accusation, provocation.

* Овај рад је примљен 20. фебруара 2019. године, а прихваћен за штампу на састанку Редакције 1. јуна 2019. године.