

# Mogućnost primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji

---

Vilović, Henrika

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Libertas International University / Libertas međunarodno sveučilište**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:223:492931>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom](#).

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-22**



Repository / Repozitorij:

[Digital repository of the Libertas International University](#)



**LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE  
ZAGREB**

**HENRIKA VILOVIĆ**

**DIPLOMSKI RAD**

**MOGUĆNOSTI PRIMJENE SPOZNAJA IZ  
PODRUČJA UMJETNE INTELIGENCIJE NA  
KOMUNIKACIJSKI PROCES U DIPLOMACIJI**

**Zagreb, lipanj 2021.**

**LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE  
ZAGREB**

**DIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ  
MEĐUNARODNI ODNOSI I DIPLOMACIJA**

**MOGUĆNOSTI PRIMJENE SPOZNAJA IZ PODRUČJA UMJETNE  
INTELIGENCIJE NA KOMUNIKACIJSKI PROCES U DIPLOMACIJI**

**POSSIBILITIES OF APPLYING KNOWLEDGE FROM THE FIELD OF  
ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO THE COMMUNICATION  
PROCESS IN DIPLOMACY**

**KANDIDAT: Henrika Vilović  
MENTOR: doc. dr. sc. Radojka Kraljević**

**Zagreb, lipanj 2021.**

# LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, Henrika Vilović svojim potpisom jamčim da je ovaj specijalistički diplomski rad odnosno diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju popis korištene literature.

Izjavljujem da ni jedan dio specijalističkog diplomskog rada odnosno diplomskog rada nije prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

U Zagrebu, 16. lipnja 2021.

**Student:**

---

## SAŽETAK

Rad analizira mogućnosti i ulogu umjetne inteligencije u području diplomatskoga komuniciranja, što je ilustrirano i detaljnije analizirano na suvremenim primjerima iz međunarodne prakse. U 21. stoljeću svijet je globalno povezaniji, a mogućnosti komunikacije su pristupačnije nego ikada. Primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj djelatnosti, komunikacijsko-tehnološka revolucija uvela je nove načine komuniciranja kao nove strategije utjecanja na društvo, što je dovelo do značajnih transformacija i promjena u diplomatskoj profesiji. Mogućnosti primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomatskoj profesiji imaju kako pozitivne, tako i negativne učinke. Naime, iako umjetna inteligencija može znatno bolje i brže od ljudskih mogućnosti analizirati i predvidjeti određene pojave, ona je ipak ovisna o željama i namjerama programera i na taj način podložna mogućim zloupotrebama. Ostaje otvoreno pitanje kako globalna povezanost, zahvaljujući postojanju društvenih mreža, utječe na društvo i aktere u međunarodnom okruženju. U radu su iznesene sve relevantne značajke i razmišljanja o primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji. Primjena spoznaja umjetne inteligencije dugoročno će imati dominantniju ulogu u području diplomatskog komuniciranja. Istraživanjem relevantne literature pokazalo se da će umjetna inteligencija u budućnosti imati ulogu digitalnog asistenta, ali će značaj ljudskog faktora ostati i dalje primaran.

**Ključne riječi:** komunikacija, mediji, umjetna inteligencija, diplomacija, digitalna ili e-komunikacija, tradicionalni i novi oblici komunikacije, globalizacija

## **SUMMARY**

The paper analyzes the possibilities and role of artificial intelligence in the field of diplomatic communication, which is illustrated and analyzed in more detail on contemporary examples from international practice. In the 21st century, the world is more globally connected, and communication opportunities are more accessible than ever before. By applying the knowledge from the field of artificial intelligence in the diplomatic activity, the communication-technological revolution introduced new ways of communication, and as new strategies of influencing society, which led to significant transformations and changes in the diplomatic profession. The possibilities of applying knowledge from the field of artificial intelligence to the communication process in the diplomatic profession have both positive and negative effects. Namely, although artificial intelligence can analyze and predict certain phenomena much better and faster than human capabilities, it is still dependent on the wishes and intentions of programmers and thus susceptible to possible abuses. The question remains how global connectivity, thanks to the existence of social networks, affects society and actors in the international environment. The paper presents all relevant features and considerations on the topic of applying knowledge from the field of artificial intelligence to the communication process in diplomacy. The application of artificial intelligence knowledge will in the long run play a more dominant role in the field of diplomatic communication. Research of the relevant literature has shown that artificial intelligence will play the role of digital assistant in the future, but the importance of the human factor will remain primary.

**Key words:** communication, media, artificial intelligence, diplomacy, digital or e-communication, traditional and new forms of communication, globalization

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	4
1.2. Istraživačka pitanja.....	4
1.3. Istraživačke hipoteze.....	5
1.4. Metode istraživanja.....	5
1.5. Struktura rada.....	5
<b>2. KRONOLOGIJSKI RAZVOJ SREDSTAVA DIPLOMATSKOG KOMUNICIRANJA</b> .....	7
2.1. Tradicionalni i novi oblici komunikacije.....	7
2.2. Utjecaj globalizacije na diplomaciju i komunikaciju.....	12
<b>3. DIGITALNO KOMUNICIRANJE</b> .....	18
3.1. Pojam, uloga i značaj digitalne komunikacije.....	19
3.2. Razvoj i učinkovitost digitalne komunikacije – McLuhan.....	21
3.3. Rizici digitalne komunikacije.....	24
3.4. Prednosti digitalne komunikacije.....	29
<b>4. PRIMJENA SPOZNAJA IZ PODRUČJA UMJETNE INTELIGENCIJE NA KOMUNIKACIJSKI PROCES U DIPLOMACIJI</b> .....	34
4.1. Pojam, uloga i značaj umjetne inteligencije u komunikaciji u diplomatskoj profesiji.....	35
4.2. Prednosti i nedostaci primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji.....	39
4.3. Nove mogućnosti u diplomaciji – digitalni asistent kao primjena umjetne inteligencije.....	44
4.4. Korisnik kao sadržaj online – kognitivni i emocionalni okviri povezivanja s publikom.....	48
<b>5. ULOGA DRUŠTVENIH PLATFORMI U DIPLOMATSKOJ KOMUNIKACIJI</b> .....	51
5.1. Međunarodni utjecaj društvenih medija – Twitter kao neformalna komunikacija.....	53
5.2. Analiza medijske komunikacije Donalda Trumpa – predstavnik cyber populizma.....	58
<b>6. BUDUĆNOST DIPLOMATSKOG KOMUNICIRANJA</b> .....	64
6.1. Utjecaj tehnologije na hijerarhiju i kredibilitet u komunikacijskom procesu.....	66
6.2. Obuka i izgradnja povjerenja.....	68
<b>7. OSVRT NA ISTRAŽIVAČKA PITANJA I ISTRAŽIVAČKE HIPOTEZE</b> .....	70
<b>8. ZAKLJUČAK</b> .....	83
<b>LITERATURA</b> .....	86
<b>ŽIVOTOPIS</b> .....	93

## 1. UVOD

Još od vremena suvremenoga mudrog čovjeka, *homo sapiensa*, ljudske mentalne sposobnosti bile su važne za svakodnevno funkcioniranje društva. Našu civilizaciju karakterizira evolucijski napredak u jezičnim, mentalnim i kulturnim sposobnostima, koje su se ovisno o razvoju tehnoloških dostignuća s vremenom mijenjale, napredovale i usavršavale. Kroz povijest su brojni filozofi, teoretičari i veliki mislioci težili pronaći odgovarajuće objašnjenje za ljudsko, racionalno djelovanje. To je potrebno kako bi se tijekom povijesti objasnile teorijske spoznaje poput procesa donošenja odluka, zaključivanja, komunikacije, etike i induktivnog učenja. Nova digitalna tehnologija, kojoj je svrha opća primjena, kao i sve veći značaj u diplomatskoj komunikaciji, je umjetna inteligencija. Digitalno doba umjetne inteligencije teži stvoriti i istovremeno razumjeti inteligentne entitete kojima bi se olakšale svakodnevne aktivnosti, posebno na području komunikacije u diplomatskoj profesiji. U skladu s navedenim, u radu su iznesene značajke novih mogućnosti u diplomaciji kroz postojanje digitalnih asistenata, koji djeluju racionalno, primjenjujući mogućnosti spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomatskoj profesiji. Suvremena, nova sredstva za komunikaciju, omogućuju veću dostupnost neograničenom broju informacija. Stoga se od budućeg diplomata očekuju posebne vještine i brži refleksi reagiranja na nove i složenije izazove.

Danas su umreženost, međuovisnost i međusobno komuniciranje svih sudionika u međunarodnoj zajednici od presudne važnosti za efikasno obavljanje diplomatskih aktivnosti. Brojni važni povijesni događaji, kao i velike tehnološke inovacije, značajno su utjecale na transformaciju diplomatske djelatnosti i uopće način diplomatske komunikacije. U vezi s implementacijom tehnoloških inovacija u diplomatskoj komunikaciji, poznata je izjava tadašnjega britanskog premijera, Lorda Palmerstona, kad je zaprimio prvu telegrafsku poruku 1860. godine: „Bože moj, ovo je kraj diplomacije!“<sup>1</sup> Međutim, upravo je suvremeni komunikacijski medij – internet u potpunosti transformirao tradicionalne medije za komunikaciju, a svrha diplomacije ostala je nepromijenjena. Očito se zabrinutost i predviđanja Lorda Palmerstona kako će primjenom tehnoloških dostignuća diplomacija nestati, nisu ostvarila. Diplomacija je kao djelatnost do danas opstala, dalje napreduje te se dalje razvija.

---

<sup>1</sup> Olubukola, S. A. (2017). Foreign policy in era of digital diplomacy. *Cogent Social Science*, str. 6



Povijesno gledano, danas se komunikacija i dalje smatra najznačajnijim elementom suvremenog doba, nužnim faktorom i preduvjetom za efikasno odvijanje diplomatske profesije, kao i ostalih važnih društveno-političkih procesa. Temeljne zadaće diplomata nisu se značajno mijenjale, ali su se diplomati morali prilagođavati novim i zahtjevnijim tehnološkim izazovima kako bi uspješnije odgovorili na izazove i obavljali svoje zadaće.

U suvremenoj diplomatskoj djelatnosti poseban se značaj pridaje ulozi ljudskog faktora, koji je ključan za tehnološki napredak, kao i razvoj sve veće učinkovitosti u obavljanju te djelatnosti.<sup>2</sup> Ono što danas usmjerava način komuniciranja u međunarodnim odnosima je medijska rasprostranjenost i sve dinamičnija, ali i brža komunikacija, jer se danas svaki događaj pomno prati, kako u medijima, tako i u javnosti. Primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije, digitalizacija i rizik od kibernetičkog kriminala su nerazdvojni.

Prema jednom od očeva umjetne inteligencije, Josephu Weizenbaumu, učinak daljnjeg razvoja inteligentnih strojeva i primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na ljudsko društvo u budućnosti može biti i neetičan. On iznosi zabrinutost zbog mogućih zloupotreba koje tehnološke inovacije mogu imati za čovjeka.<sup>3</sup> Argument kojim to obrazlaže je ideja koju je još 1748. godine iznio Descartes: Čovjek kao stroj (*Man a Machine*).<sup>4</sup> Time je očito želio reći da daljnjim istraživanjem umjetne inteligencije ljudi gube na autonomiji i postaju sve više automatizirani poput strojeva. Stoga je od posebnog značaja u raspravi o primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikaciji proces u diplomaciji iznijeti sve koristi, rizike, ali i moguće dvojbe. To je uloga istraživača i diplomata, kako bi državnici raspolagali što vjerodostojnijim informacijama na temelju kojih mogu donositi racionalne odluke. Integracija znanja i primjena vještina nove, digitalne tehnologije u diplomatskoj praksi nije išla jednostavno, niti se provodila ravnomjerno. Većinom je bila riječ o pragmatičnim, postupnim reformama. Diplomati bi kao analitičari, uz pomoć digitalnih platformi primjenjujući spoznaje iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, trebali spajati tradicionalne oblike s novim oblicima komunikacije. U ovom diplomatskom radu pod novim oblicima, kao i medijima komunikacije, podrazumijevaju se

---

<sup>2</sup> Vukadinović, R. (2004). *Politika i diplomacija*. Zagreb: Politička kultura, str. 97

<sup>3</sup> De Araujo, M. (2019). Ethical Analysis of AI and Robotics Technologies. *SIENNA project*, br. 4, str. 26

<sup>4</sup> Bjola, C. (2019). *Diplomacy in the Age of Artificial Intelligence*. Royal Institute Elcano.

[http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/riecano\\_en/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_in/zonas\\_in/ari98-2019-bjola-diplomacy-in-the-age-of-artificial-intelligence](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/riecano_en/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_in/zonas_in/ari98-2019-bjola-diplomacy-in-the-age-of-artificial-intelligence) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

mediji za komunikaciju koji su u upotrebi u današnjoj diplomatskoj praksi.

To se u diplomaciji posebno odnosi na mogućnosti primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces koristeći digitalnu komunikaciju preko društvenih platformi. Zbog toga, danas, onaj tko ima pristup ključnim informacijama, ima veću kontrolu i moć od onoga koji posjeduje nuklearno naoružanje. Jedna od značajki digitalne komunikacije je brzina informiranja i trenutna dostupnost informacijama koje se isporučuju milijunima ljudi širom svijeta. Primjerice, kao što se u radu navodi slučaj Navaljni, ljudi u sukobima ili u borbi za slobodu izražavanja i pravdu, upotrebljavaju društvene mreže kako bi dobili podršku, komunicirali, organizirali prosvjede, pokrenuli revoluciju, raspravljali o lokalnim i globalnim događajima ili propagirali ideje i širili ih, i uopće da bi informirali ostatak svijeta o događajima u vlastitoj državi. Posebno je to važno kod onih država u kojima je slobodno izražavanje na društvenim medijima zabranjeno, kažnjivo ili podložno strogo cenzuriranju. Novi, digitalni oblik komunikacije ne zahtijeva uvijek financijska ulaganja i ima niske troškove u usporedbi s drugim komunikacijskim sredstvima. Upravo je to ono što je čini privlačnom za sve države.

Razvojem društvenih medija omogućena je svim državama veća dostupnost informacijama, kao i više opcija za rješavanje postojećih društvenih problema. Internetskom aktivnošću, digitalnom komunikacijom i primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije, pomaže se ministarstvima vanjskih poslova i vladama u kreiranju vanjskopolitičkih stavova države, kako za domaću, tako i za inozemnu javnost. Sloboda interneta i društvenih medija, čiji korisnici mogu biti svi, što omogućuje da se dijele poruke bez odgovarajućeg nadzora nad točnošću sadržaja, razlog je zašto neke države kritiziraju ili čak zabranjuju digitalne platforme, kako zbog stroge kontrole informacija, tako i zbog sprječavanja širenja ekstremizma, terorizma ili nametanja antidemokratskih ideoloških poruka. Stoga su porast trenda građanskih novinara i njihove sposobnosti utjecanja na javno mišljenje od velike važnosti za to kako će javnost tumačiti i percipirati probleme i svjetske događaje. To će utjecati na rad mnogih ministarstava vanjskih poslova da upute diplomate da sve više oslušuju javnost na društvenim mrežama. Zato korisnici digitalne komunikacije moraju biti vrlo oprezni što objavljuju, posebno na društvenim mrežama, jer jedna pogrešna riječ ili komentar mogu imati brojne negativne učinke na događaje u međunarodnim odnosima. Za efikasno djelovanje na komunikacijski proces u diplomaciji je, osim primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije, važno pokušati i znati prevladati kompleksne i konfliktne situacije, te pokušati predvidjeti iduće poteze sudionika ili suparnika u međunarodnom digitalnom prostoru. Zbog kompleksnoga internetskog utjecaja na međunarodno okruženje, javlja se potreba da se

složeni proces prilagodbe novim i suvremenim tehnološko-transformacijskim promjenama uvrsti u standardnu operativnu proceduru.

Tako je još 2017. godine i ponovno nedavno ruski predsjednik, Vladimir Putin, izjavio da će država koja će prednjačiti u razvoju i primjeni umjetne inteligencije „biti vladar svijeta“.<sup>5</sup> Stoga se čini opravdanim razmotriti na koji će način najnovije tehnološke promjene utjecati na komunikaciju u diplomaciji. U skladu s tim postavljeni su ciljevi, istraživačka pitanja i istraživačke hipoteze u ovom radu.

### **1.1. Predmet i cilj rada**

Cilj rada je prikazati mogućnosti primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije u komunikaciji u diplomatskoj profesiji analizom prednosti i nedostataka i utjecaja digitalnih medija na diplomatsku profesiju uspoređujući tradicionalne i nove oblike komunikacije. Utvrditi koliki je značaj ljudskog faktora u toj primjeni te razmotriti s teorijskog i praktičnog aspekta kada i u kojim situacijama su novi oblici medija bolja opcija od tradicionalnih oblika komunikacije.

### **1.2. Istraživačka pitanja**

Fokus istraživanja je na to kakve su posljedice tehnoloških i globalnih promjena, kao i umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji u suvremeno doba i u klasifikaciji njezinih koristi, kao i rizika i dvojbi u akademskoj zajednici.

Time se dolazi i do ključnih pitanja koja se obrađuju u ovom radu:

P1: Što predstavlja novi pojam u diplomatskoj profesiji koji se naziva digitalno komuniciranje?

P2: Na koji način je proces globalizacije utjecao na komunikacijski proces?

P3: Na koji način umjetna inteligencija može pridonijeti većoj učinkovitosti u diplomatskoj komunikaciji?

---

<sup>5</sup> <https://futurism.com/vladimir-putin-country-that-leads-in-ai-development-will-be-the-ruler-of-the-world> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

### **1.3. Istraživačke hipoteze**

U 21. stoljeću diplomati provode više vremena u kibernetičkom prostoru (globalno-virtualnom prostoru umreženih računala) nego izvan njega, jer se najvažniji događaji sve više odvijaju upravo u tom prostoru. Komunikacija se smatra ključnim aspektom diplomacije. Međunarodni politički razgovori, koji često uključuju sve više sudionika, sve se češće odvijaju upravo u kibernetičkom prostoru. U suvremenom svijetu koji se naziva „doba umjetne inteligencije“, u kojem prevladava porast automatizacije, za budući uspjeh ključno je postojanje ljudskog faktora.

Na temelju saznanja o navedenoj temi, primarni cilj rada je pružiti uvid u argumente za provjeru navedenih hipoteza, koje su ujedno i opće hipoteze rada, a glase:

H1: Tehnološka dostignuća imaju utjecaj na diplomatsku komunikaciju.

H2: Razvoj spoznaja u području umjetne inteligencije može se primijeniti u diplomatskoj komunikaciji.

### **1.4. Metode istraživanja**

U radu se provodi analiza te se oslanja na analizu i sintezu relevantnih sekundarnih izvora, kao i na suvremene primjere iz međunarodne prakse kojima se potvrđuju osnovni nalazi u radu. U istraživanju je primijenjena metoda deskripcije, kao postupka opisivanja procesa, činjenica i predmeta, kao i njihovih empirijskih potvrda odnosa i međusobne povezanosti. Metodom dedukcije i indukcije izvedeni su zaključci uz postavljeni cilj i predmet ovoga rada.

### **1.5. Struktura rada**

Rad je podijeljen u osam poglavlja. U uvodnom dijelu opisana je svrha i cilj istraživanja ovoga diplomskog rada te izvori i metode prikupljanja podataka. Drugo i treće poglavlje nude kronologijski razvoj sredstava komuniciranja u diplomatskoj profesiji usporedbom tradicionalnih i novih oblika komunikacije. U tim se poglavljima definira pojam digitalnog komuniciranja te se donose glavne informacije o razvoju, značaju i rizicima toga novog oblika komuniciranja kroz analizu mišljenja teoretičara komunikacija Marshalla McLuhana.

U četvrtom poglavlju obrađena je uloga i značaj pojma umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji, analizirane su i iznesene sve prednosti i nedostaci, kao i nove mogućnosti te primjene u diplomatskoj profesiji. Govori se i o pitanju manipulacije korisnikom interneta koji stvara sadržaj pri svakoj upotrebi interneta te kako osigurati da željena poruka bude vidljiva u internetskom prostoru i da dođe do korisnika bez pozadinske „buke“, u čemu primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije uvelike pomaže. U petom poglavlju obrazlaže se važnost primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u praksi analizom uloge društvenih platformi u diplomatskoj komunikaciji, s naglaskom na analizu medijske komunikacije Donalda Trampa putem Twittera. U tom poglavlju analizira se i dosadašnji utjecaj tehnologije na hijerarhiju i kredibilitet u komunikacijskom procesu, te što je sve nužno da diplomati poduzmu kako bi osigurali učinkovit razvoj diplomatske profesije. Prije zaključnog razmatranja je osvrt na postavljena istraživačka pitanja, kao i na postavljene istraživačke hipoteze. Na kraju rada nalazi se popis literature, stručnih članaka i internetskih izvora korištenih za potrebe ovoga rada te je priložen životopis autorice.

## 2. KRONOLOGJSKI RAZVOJ SREDSTAVA DIPLOMATSKOG KOMUNICIRANJA

U ovom poglavlju navode se osnovne povijesne poveznice tradicionalnih i novih oblika i sredstava diplomatskog komuniciranja.

Koliko je za čovječanstvo važna komunikacija pokazuju podaci da je najstariji esej o ulozi komunikacije napisao Kagemnej, sin faraona Hunija, 3000 god. pr. Kr.<sup>6</sup> Ovaj rad na diplomaciju gleda kao na pretpovijesnu pojavu te razlikuje niz relevantnih komunikacijskih aspekata diplomacije i u fokus stavlja kontinuitet i promjene.

### 2.1. Tradicionalni i novi oblici komunikacije

Kako se diplomatska služba s vremenom razvijala i prilagođavala, tako se i diplomatska komunikacija mijenjala i usavršavala. Konstantnim razvojem tehnoloških dostignuća i primjenom sve više novih komunikacijskih sredstava i modela u diplomaciji, dolazi do zamjene koncepta *hard power* (tvrda moć) terminom *soft power* (meka moć), koji uvodi Joseph Nye 1980. godine.<sup>7</sup>

Prema profesoru Berkoviću (2006), diplomatsko komuniciranje je termin koji označava komunikaciju ovlaštene osobe i tijela, čija je glavna zadaća zastupanje subjekata međunarodnog prava, za što uspješnije ostvarenje konkretnog posla u međunarodnim odnosima koji su poželjni da države funkcioniraju normalno.<sup>8</sup> Temeljna podjela diplomatske komunikacije je trodijelna: službena (između tijela unutar područja svojih ovlaštenja), osobna (između visokih dužnosnika o relevantnim pitanjima) te privatna (između visoko pozicioniranih osoba o privatnim, neslužbenim pitanjima).<sup>9</sup> Prije su se sve poruke, kao i one diplomatske, dostavljale fizički. S vremenom je u diplomatskoj praksi usvojen dobro organiziran sustav, koji na sustavno donosi potrebna pravila za diplomatsko djelovanje.<sup>10</sup>

Prije su se promjene u tehnološkim inovacijama fokusirale na razvoj nekih ključnih tehnologija (parni stroj, željeznica, elektrifikacija, telefon, telegraf), dok danas postoji razvoj koji više ne obuhvaća samo jednu određenu granu, nego više njih.

Tehnološka revolucija, a s vremenom i digitalizacija, tijekom 19. i 20. stoljeća unijele su

---

<sup>6</sup> Žižak, A., Ajduković, M., Vidović, V. V. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Sveučilište u Zagrebu, str. 69

<sup>7</sup> Nye, J. (2004). Soft power: The means to success in world politics. *Foreign Affairs*, br. 5

<sup>8</sup> Berković, S. (2006). *Diplomacija i diplomatska profesija*. Dubrovnik: Urban-Media, str. 191-194

<sup>9</sup> Ibid., str. 166-170

<sup>10</sup> Berridge, R. G. (2007). *Diplomacija: Teorija i praksa*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti, str. 8

značajne promjene na području komunikacije u diplomaciji. Značajan događaj u povijesti osobnog prijenosa informacija (licem u lice) putem glasnika i poslanika, događaj kojim je došlo do preokreta u komunikaciji uopće pa tako i u diplomaciji, bio je izum telegrafa, kojim je bio općenito, a posebno u diplomaciji značajno ubrzan prijenos važnih informacija (između vlada, veleposlanstava, kao i ministarstava vanjskih poslova).<sup>11</sup> Promptno komuniciranje na većim udaljenostima omogućilo je daljnji razvoj masovnih medija – telefon, radio, telefaks, televizija i elektronička pošta. Pojavom televizije se, uz usmenu komunikaciju putem radija i telefona, značajno poboljšala i vizualna komunikacija na velike udaljenosti. Tako svaki novi medij onaj prijašnji čini zastarjelim, uvodi značajna poboljšanja te svaki novi medij za svoj sadržaj uzima i dio nekoga starijeg medija.<sup>12</sup> Nakon informatičko-tehnološke revolucije svijet se počeo postupno mijenjati te su se otvorile nove mogućnosti u korištenju sredstava za komunikaciju.<sup>13</sup> Postaje nemoguće ne komunicirati tim novim tehnološkim inovacijama. Masovnim medijima može se ostvariti nezamisliv utjecaj na širu publiku (primatelja) te se uz tri postojeće grane vlasti (zakonodavnu, izvršnu i sudsku) mediji počinju smatrati „četvrtom granom vlasti“.<sup>14</sup> Oni imaju vrlo važnu ulogu komunikatora i prenositelja informacija. Međutim, važno je znati pravilno se njima koristiti, jer je komunikacija putem tih medija, više nego ikada, postala najvažnijim izvorom informacija o svim važnim zbivanjima i događajima u suvremenom svijetu.<sup>15</sup> U odnosu na druge medije, telefon je postao osobito važan jer je uspio zamijeniti telegraf i omogućio je istovremenu dvosmjernu komunikaciju. No za međunarodne organizacije i diplomatsku djelatnost masovni mediji ostali su najvažniji instrument i izvor širenja informacija, i kao najefikasnije sredstvo propagande. Masovni mediji jedan su od važnijih elemenata za uspostavljanje i održavanje međudržavnih odnosa, integracija, a ponekad i za razotkrivanje prave pozadine određenog događaja koji bi trebao rezultirati uspostavljanjem ili održavanjem mira.

Zahvaljujući globalizaciji, kao i razvoju modernih modela komunikacije, došlo je do radikalnih promjena koje su imale izniman utjecaj na temeljne funkcije modernog diplomata. On prestaje biti samo posrednik u razmjeni informacija između država.

Kontinuiranim razvojem i napretkom tehnologije, komunikacija kao način sporazumijevanja, prijenosa informacija, iskustava, ideja i poruka – stvara novu dimenziju i dobiva nova

---

<sup>11</sup> Rashica, V. (2018). The benefits and risks of digital diplomacy. *SEEU Review*, 13(1), str. 77-78

<sup>12</sup> Levinson, P. (2001). *Digitalni McLuhan vodič za novo doba*. Zagreb: Izvori, str. 54

<sup>13</sup> Dulčić, D. (2014). Masovni mediji i postmoderni društvo. *Hrvatsko komunikološko društvo*, 5(1), str. 89-90

<sup>14</sup> Verčić, D., Zavrli, F., Rijavec, P., Tkalac Verčić, A., Laco, K. (2004). Odnosi s medijima. *Masmedia* 24(6), str. 13-14

<sup>15</sup> Jurčić, D. (2017). Teorijske postavke o medijima: definicije, funkcije i utjecaj. *Mostariensia*, 1, str. 128-129

značenja, moderne, nove diplomacije.<sup>16</sup> Danas se posebna pozornost posvećuje edukaciji diplomata na području digitalnoga komuniciranja kako bi se na taj način mogli što bolje suočavati s novim, suvremenim izazovima. Uza sve potrebne vještine koje profesionalni diplomat mora imati, iznimno važnim postaje educirati se na polju informacijske pismenosti kako bi se razvile potrebne vještine i potrebno znanje na tom području.<sup>17</sup> Tradicionalna diplomacija odvijala se iza zatvorenih vrata, dok sada, uključivanjem novih oblika medija suvremene diplomacije, podrazumijeva sve veću otvorenost prema javnosti. Tako javnost postaje neizostavni faktor međunarodne politike.

Digitalno doba dovodi do decentralizacije komuniciranja te novi mediji postaju ozbiljna konkurencija tradicionalnim medijima, što sve više utječe i na diplomatsku profesiju. Danas je najvažnije relevantne informacije brzo plasirati. Neki od najvažnijih elemenata kod promatranja i analiziranja novih medija su interaktivnost, sigurnost prijenosa informacija, brzina, mogućnost brze povratne informacije te spoj tehnološke inovacije s komunikacijskom (društvenom) platformom.

U suvremeno doba nužno je da diplomat bude vješt pregovarač, što se smatra tradicionalnom vještinom, ali i da ima neke suvremene vještine, poput znanja korištenja internetom, kao novim sredstvom komunikacije putem osobnog računala. Iako se značaj komunikacije sve češće marginalizira, za današnje diplomate je od velike važnosti da što više razvijaju svoje vještine informacijske pismenosti radi učinkovitije diplomatske komunikacije. Tu je ključan faktor priprema i poznavanje pravila i načina primjene toga novog oblika komunikacije, jer se bez poznavanja tih osnovnih elemenata u komunikacijskom lancu ne može ostvariti uspješna komunikacija. Za poznavanje i primjenu dobre komunikacije u diplomaciji je važno voditi računa o drugome, znati osnovni razlog komuniciranja, znati koja su područja slaganja i neslaganja sa sugovornikom te kako postići dugoročno rješenje.<sup>18</sup>

Činjenica je da novi mediji povezuju i utječu na velike mase ljudi te na svaki aspekt čovjekova života. Tako dolazi do značajnih promjena na području komunikacije na prijelazu 20. u 21. stoljeće, na čovjekov pogled na svijet i na medije uopće. Te promjene najuočljivije su kad usporedbe korisnika tradicionalnih i novih medija.

Karakterističnim za tradicionalnu komunikaciju smatraju se: tajni pregovori i održavanje ravnoteže snaga, gdje su diplomati prepušteni sami sebi, vode pregovore bez pritiska javnosti

---

<sup>16</sup> Berridge, R. G., op. cit., str. 97-104

<sup>17</sup> Ibid., str. 203-206

<sup>18</sup> Vojvodić, K. (2013). Izazovi elektroničkog pregovaranja. *Ekonomski vjesnik*, 26(2), str. 586-587



i rokova, te su se koristili bilateralnom komunikacijom.<sup>19</sup> Tradicionalnoj komunikaciji nedostatak i zamjerka su: pretjerano držanje do formalnosti (diplomatski protokol, ceremonijal), kojom se često umanjuje razina učinkovitosti diplomatskog djelovanja.<sup>20</sup>

Vrijeme tradicionalne diplomacije bilo je razdoblje razvijanja sustava diplomatskog obrazovanja i odabira pravila ponašanja. Među najvažnijim se isticalo znanje, iskustvo, zatim poznanstva s drugim diplomatskim predstavnicima, te intuicija i preciznost. O smjeru kretanja međunarodnih odnosa odlučivale su velike, moćne države, dok su im male, slabije države bile podređene.<sup>21</sup> U tradicionalnoj komunikaciji smatralo se posebnim područjem pregovaranja i komuniciranja te je iznimno važno bilo da pregovaranje bude vođeno daleko od javnosti i u tajnosti. Glavni razlog tome je bilo onemogućiti stvaranje pritiska i utjecaja izvana. Nedostatak takvog sustava bile su pretenzije velikih država koje su uvijek htjele nametnuti svoje interese, lažnim isticanjem osjećaja povezanosti, jednakosti i pravde. Brojni razlozi koji su doveli do eskalacije nezadovoljstva bili su vidljivi u načinu na koji su velike države promatrale male države – kao vlastite objekte u međunarodnim odnosima.<sup>22</sup> U vrijeme između Prvoga i Drugoga svjetskog rata dolazi do povijesnih, globalnih promjena i u području diplomatske profesije i diplomatske komunikacije. Također, dolazi do porasta broja zainteresiranih aktera za međunarodne odnose i za vanjsku politiku.

Prioritetno pitanje u međunarodnim odnosima postaje – kako urediti poslijeratni svijet i na koji način spriječiti ponavljanje takvog rata. Američki predsjednik Woodrow Wilson bio je zagovornik promjena u međunarodnim odnosima. Analizirajući njegovih četrnaest točaka U svojih četrnaest točaka (1918.) Wilson se zalagao za napuštanje tajne diplomacije i prihvaćanje javne diplomacije, čime je najavio nadolazeće drastične, povijesne promjene budućih međunarodnih odnosa.

To je bio početak moderne diplomacije, vođenja pregovora visokih državnih dužnosnika licem u lice i, najvažnije, početak stvaranja temelja za razvoj novih oblika komunikacije.<sup>23</sup> Uz tehnološki razvoj pojavili su se novi modeli u komuniciranju koji imaju svoje mjesto i u diplomatskoj profesiji.

Stoga se ističe povezanost komunikacije, globalizacije i diplomacije, s naglaskom na aktere komunikacije i međunarodno okruženje u kojem se provodi komunikacija. Za novu, modernu

---

<sup>19</sup> Berridge, R. G., op. cit., str. 35-49, 63-77

<sup>20</sup> Vukadinović, R., op. cit., str. 13, 29

<sup>21</sup> Ibid., str. 26

<sup>22</sup> Ibid., str. 27

<sup>23</sup> Ibid., str. 23-25, 28

komunikaciju karakterističan je veći broj aktera u međunarodnim odnosima, što istovremeno zahtijeva i veći broj stručnih diplomatskih predstavnika. Proliferacija aktera u međunarodnim odnosima rezultirala je značajnim promjenama u diplomatskoj djelatnosti, tako da u diplomaciji fokus više nije samo na vanjskopolitičkim pitanjima. Dolazi i do sve veće transparentnosti, otvorenosti i uvažavanja javnog mišljenja, pojave multilateralizma, summita (sastanaka na vrhu), videokonferencija, smanjenja formaliziranosti te stvaranja važnih kontakata.<sup>24</sup>

Temeljna razlika novih oblika komuniciranja u odnosu na tradicionalne oblike komuniciranja je činjenica da osobu s kojom pregovaramo, ili razgovaramo, ne možemo vidjeti. To znači kako se naša percepcija o drugoj strani manifestira samo i isključivo na pisanom tragu kojim se stvara zapis. Kako bi se omogućilo održavanje sastanaka geografski udaljenih država, vrlo korisno je postojanje videokonferencija. Suvremenim sredstvima komunikacije dužnost diplomata sada postaje konstantno obavješavanje središnjice o promjenama, zatim dobivanje trenutačnih dodatnih instrukcija od mjerodavnih tijela (bolja kontrola nad razvojem situacije), pouzdanost informacija na temelju izvještaja diplomatskih predstavnika iz inozemstva te ravnomjerna raspodjela poslova. Uz navedeno, danas više nego ikada, za diplomate postaje važna njihova intuicija, pitanje povjerenja, ali i sposobnost dobre i brže snalažljivosti. Zahvaljujući razvoju masovnih medija komunikacije, više ne postoje prostorne prepreke ili vremenske granice.<sup>25</sup> Dolazi do mogućnosti trenutačnog informiranja, domaće i međunarodne javnosti, što je stvorilo globalnu osviještenost o važnosti biti stalno u tijeku s događajima iz cijeloga svijeta.

U svojoj studiji „Diplomacija u medijskoj eri: tri modela upotrebe i efekata“ izraelski autor Eytan Gilboa navodi kako je zahvaljujući medijima došlo do promjene definicije moći u međunarodnom okruženju.

U suvremenom svijetu se na pojam moći više ne gleda jedino kroz aspekt mogućnosti što boljeg naoružanja (kao što je to bio slučaj u vrijeme hladnog rata) ili ekonomske snage, već u posjedovanju i kontroli važnih informacija. Stvara se novi termin „teledemokracije“, odnosno moći medija u međunarodnoj zajednici i utjecajne promjene što se pojavilo kao posljedica interakcije (odnosa) diplomacije i medija. Najvažniji izvori informiranja sada postaju društvene mreže, masovni mediji i najvažniji medij – televizija.

U kriznim situacijama izdvaja se televizija, kao vrlo koristan medij, koja uza zvuk i brzi prijenos događaja (informacije) može prikazati i stvarne slike o određenim, ponekad i

---

<sup>24</sup> Ibid., str. 84-90

<sup>25</sup> Ibid., str. 156-157

tragičnim događajima. Tako se stvara pritisak na svjetske državnike te ih se sili na donošenje brzih odluka, kojima bi se što prije okončali potencijalni sukobi. Naziv za takvu vrstu procesa informiranja je u literaturi poznat kao „CNN efekt“.<sup>26</sup>

Kao najprikladniji medij u vremenima krize izdvaja se telefon, kao suvremeno sredstvo komunikacije. Među brojnim razlozima korištenja telefona ističe se: izravna komunikacija na velikim udaljenostima, jednostavnost korištenja, osobniji kontakt te sigurnost da je poruka prenesena, ali i mogućnost dobivanja trenutačnog, neposrednog odgovora (*feedbacka*) sugovornika s druge strane. Brojni su povijesni primjeri koji dokazuju uspješnost korištenja telefona u kriznim vremenima. Među najpoznatijim primjerima u svjetskoj povijesti ističe se „crveni telefon“. Neovisno o mogućnosti prisluškivanja, sigurnost predaje poruke je neosporna, kontakt je osobniji, a mogućnost nesporazuma je smanjena.<sup>27</sup> Može se reći da je u kriznim vremenima brzina komunikacije (telefon, telefaks) iznimno važna, čak ponekad i presudna. Međutim, izravna telefonska veza može rezultirati i krivim tumačenjem riječi zbog postojanja jezične zapreke između državnika. Za vrijeme kubanske krize to je spriječeno tako što je SAD dobio teleprinter s ćiriličnim, a SSSR latiničnim znakovima, a u prijenosu poruka je korištena enkripcija.<sup>28</sup> Mišljenja o tome što je diplomacija i je li ona potrebna, razlikuju se ovisno o razdoblju raspravljanja o diplomaciji. Činjenica je da je upravo zahvaljujući razvoju tehnoloških dostignuća, omogućena brza razmjena važnih informacija, što je rezultiralo izbjegavanjem eskalacije sukoba. U moderno doba se kod međunarodnih pregovora i nadalje primjenjuje komunikacija licem u lice, kao tradicionalan, ali ipak i najsigurniji oblik komunikacije.

## **2.2. Utjecaj globalizacije na diplomaciju i komunikaciju**

Povezanost današnjih međunarodnih subjekata i povezanost jedinstvenog svijeta čiji je odnos i ponašanje uvjetovan međunarodnim zbivanjima i društvenim procesima u međunarodnim odnosima, moguća je zahvaljujući globalizaciji (global = ukupnost).

Tako je i diplomacija da bi mogla adekvatno reagirati na buduće izazove išla ukorak s razvojem država i globalnog okruženja. Na taj je način to rezultiralo sve većom globalnom

---

<sup>26</sup> Vrabec-Mojzeš, Z. (2008). Javna diplomacija i mediji. *MediAnali*, 2(4) str. 182

<sup>27</sup> Berridge, R. G., op. cit., str. 97-104

<sup>28</sup> *Je li u vrijeme hladnog rata Moskvu i Washington povezivao crveni telefon?*

<https://povijest.hr/jesteliznali/je-li-u-vrijeme-hladnog-rata-moskvu-i-washington-povezivao-crveni-telefon/> (pristupljeno 26. lipnja 2019.)

osviještenošću prosječnog čovjeka, ljudi pa tako i diplomata. To upućuje na povezanost globalizacije s diplomacijom, kao i komunikacijom, što je od posebnog značaja za buduće diplomate s obzirom na činjenicu da su suvremeni izazovi koje budući diplomati moraju rješavati sve složeniji. Danas je postao problem biti uključen u svjetska događanja. Globalizacija je među ostalim posljedica promjena na području suvremene tehnologije i razvoja znanosti.<sup>29</sup> Pojavom globalizacije i suvremene digitalne diplomacije dolazi do sve veće potrebe povezivanja država nakon Drugoga svjetskog rata.

Nakon rata trebalo je pronaći način kako izbjeći buduća razaranja, stvoriti jedinstven sustav, u skladu s kojim će zajedničkim snagama europske i druge države u mirnom okruženju surađivati i pomagati jedna drugoj. U suvremeno doba kvazidržavni akteri, nevladine druge organizacije, dobivaju sve važniju ulogu u međunarodnim odnosima, pa stoga komunikacija s njima postaje novi izazov za suvremene diplomatske predstavnike. Transnacionalne korporacije, akteri civilnog društva (nevladine organizacije – NGO, međuvladine organizacije, udruženja i dr.) koji se smatraju kvazidržavnim akterima, koriste se posebnom strategijom utjecanja, imaju međusobno različite političke interese i procese vođenja u odnosu na ostale aktere u međunarodnom okruženju.

Svjetske vlade su primorane s njima surađivati i „diplomatski“ komunicirati, jer se ti akteri koriste javnom riječi kao prisilom i kao strategijom utjecanja. Međunarodno diplomatsko, posthladnoratovsko okruženje u 21. stoljeću je doba promjena i doba nesigurnosti. Pod utjecajem globalizacije lokalni problemi se sve više internacionaliziraju. To znači da ekonomski, socijalni, humanitarni, gospodarski, a sve više i ekološki aspekti sigurnosnog pitanja, postaju primarne teme međunarodnih konferencija.<sup>30</sup>

Sve to dovodi do promjena na području sigurnosti, kao i do stvaranja novog, složenijeg, obrasca ponašanja u međunarodnim odnosima.

Dolazi do stvaranja nove sigurnosne agende, a ona umjesto do sada države u središte pozornosti stavlja sigurnost, kao i suverenost pojedinca. U suvremenu diplomatsku profesiju se, kao rezultat globalizacije, počinju uvoditi nove teme za raspravu koje donose promjene: izbjeglička kriza, siromaštvo, terorizam, prenapučenost, ekonomska kriza, liberalizacija svjetskog tržišta, kibernetičko (*cyber*) ratovanje, zaštita ljudskih prava te klimatska i ekološka pitanja i promjene.

Multilateralizam postaje glavno obilježje novoga suvremenog diplomatskog sustava.

Dolazi do stvaranja novog i efikasnijeg pristupa kontrole i provođenja suvremenih

---

<sup>29</sup> Lončar, J. (2005). Globalizacija. *Geoadria*, 10(1), str. 91-92

<sup>30</sup> Ibid.

sigurnosnih izazova. Za daljnji porast učinkovitosti djelovanja i brže i pravovremeno reagiranje na novonastale krize važna je i nužna integracija na međunarodnoj razini svih svjetskih aktera.<sup>31</sup> Novi termin za suvremene izazove su asimetrične prijetnje, koje se u potpunosti razlikuju u odnosu na one izazove s kojima su se suočavali diplomatski predstavnici tradicionalne diplomatske prakse. Te se suvremene prijetnje pojavljuju i dalje šire na području neuspjelih, nestabilnih država.

Obilježja takvih država su također nepoštivanje temeljnih ljudskih prava, kršenje humanitarnog prava, korupcija i fizička zlostavljanja civila (mučenje, silovanje, izgladnjivanje).<sup>32</sup> Međunarodni dokumenti, kao što je Bečka konvencija o diplomatskim odnosima (1961.), Bečka konvencija o konzularnim odnosima (1963.) i Povelja Ujedinjenih naroda (1945.) nastali su u vrijeme koje nije poznavalo današnje sigurnosne izazove ni kako učinkovito i adekvatno reagirati u takvim situacijama.

Ti novonastali izazovi dokaz su kako je potrebno unaprjeđivanje i modificiranje rješavanja pitanja sigurnosti da bi se mogao ostvariti napredak u razvijanju miroljubivih međunarodnih odnosa država, ali i učinkovitije djelovanje sa svrhom suzbijanja međunarodnih sukoba i sporova.<sup>33</sup> Kao posljedica globalizacije, dolazi do stvaranja novih specifičnih područja djelovanja u diplomaciji poput rješavanja kulturnih, izbjegličkih, gospodarskih, vojnih te migracijskih pitanja. Kako bi se međunarodni odnosi nastavili pozitivno razvijati, kao i za nastavak uspješnog budućeg razvoja tih novih područja diplomatskog djelovanja, nužno je specijalizirano i stručno znanje diplomata iz raznih sektora. Dobrim međusobnim političkim odnosima itekako pridonosi dobra gospodarska suradnja država.

Ovakve brze i nagle promjene ne sprječavaju gospodarsku suradnju, gospodarski rast i razvoj nekog područja, čime se omogućuje podizanje životnog standarda određene zemlje te se smanjuje i suzbija daljnji razvoj siromaštva. Gospodarska diplomacija čiji značaj sve više raste jedan je od razloga konstantnog razvoja tehnologije, masovnih medija komunikacije, liberalizacije svjetske trgovine, a sve to vodi i do sve jače integracije država na međunarodnoj razini.<sup>34</sup>

Zahvaljujući digitalnoj revoluciji u globaliziranom, suvremenom svijetu sve je važnije znati komunicirati o velikom broju tema upućenog sve većem broju korisnika u svijetu.

To podrazumijeva proces identificiranja problema i njegove analize, pronalaženje rješenja,

---

<sup>31</sup> Matić, D., Mikac, R. (2010). Humanitarni intervencionizam: etička, pravna i sigurnosna pitanja u 21. st. *Polemos*, 13(1), str. 51-53

<sup>32</sup> Ibid., str. 55-56

<sup>33</sup> Ibid., str. 53-59

<sup>34</sup> Berković, S., op. cit., str. 183-185

partnera (saveznika) i potrebnih sredstava te „follow up“ (sustav za praćenje) kontrole. U globaliziranom, suvremenom svijetu iznimno je važno imati i dobro razvijenu kulturnu diplomaciju (promoviranje i identitet države), ako države kao akteri žele plasirati i predstaviti što bolji imidž i brend o sebi na međunarodnoj pozornici.

Vidljivo je da države sve više ulažu u promociju kulture svoje države u drugim, susjednim državama (osnivanje različitih kulturnih institucija države šiljateljice u državi primateljici). U suvremeno doba države na taj način jačaju svoj politički utjecaj. Državama u tome znatno olakšavaju mediji, kao sredstva za komunikaciju, te javna diplomacija, kao sredstvo utjecanja koje pomaže u unaprjeđenju međudržavnih odnosa na području kulture i gospodarstva. Danas, međutim, prevladava stav da s medijima treba održavati korektan, kontinuiran, ali i suradnički odnos.<sup>35</sup> U tradicionalnoj diplomaciji komunikacija s medijima je bila minimalna. Zahvaljujući specifičnom obrazovanju i taktičnosti, sve značajnija zadaća diplomatskih predstavnika postaje u kojem trenutku utvrditi i kako javno obznaniti neku konkretnu informaciju. Stoga je nužno da su diplomatski predstavnici snalažljivi, mudri, informatičko-medijski pismeni, dobri analitičari i taktičari, i da znaju što bolje iskoristiti nove medije.

Zbog potrebe razrješavanja raznih međunarodnih problema, stvoreni su novi forumi (konferencijski, multilateralni), nova diplomatska praksa i nove međunarodne te nadnacionalne organizacije. Izravna posljedica globalizacijskog utjecaja su također novostvorene supranacionalne organizacije poput NGO-a (nevladine organizacije), WTO-a (Svjetska trgovinska organizacija), UN-a (Ujedinjeni narodi), EU-a (Europska unija), NATO-a (Sjevernoatlantski savez).

Od Bečkog kongresa (1815.) do organizacije Ujedinjenih naroda (1948.) supranacionalne organizacije postaju oznaka za okupljanje na globalnoj razini i izravnu primjenu multilateralizma. Ideja takvoga međunarodnog okupljanja su rasprave između zemalja o globalnim problemima, kroz primjenu novoga komunikacijskog oblika prema unaprijed utvrđenim jasnim pravilima i procedurama. Transnacionalni akteri (nevladine ili organizacije civilnog društva, dobrotvorne zaklade i udruženja, multinacionalne korporacije) naziv su za nove aktere u međunarodnim odnosima, koji funkcioniraju pojedinačno ili u skupinama, te bez ikakve kontrole ili nadzora vlade izvan nacionalnih granica.<sup>36</sup> Kroz multilateralizam je vidljivo kako upravo transnacionalni akteri imaju sve veću ulogu u međunarodnom okruženju.

---

<sup>35</sup> Ibid., str. 185-190

<sup>36</sup> Vukadinović, R., op cir., str. 171-183

Međuovisnost država na globalnoj razini je u porastu u odnosu na nekad, a zajednički interesi su ono što ih više povezuje te dovodi do većeg primjene *soft power* (meka moć) diplomacije, što često završava sklapanjem sporazuma o suradnji. Europska unija posjeduje instrumente koji su obično na raspolaganju samo nacionalnim državama.

No kada su posrijedi pitanja koja su važna za države članice, Europska unija surađuje i s međuvladinim institucijama. Navedeni prikaz sustava ima utjecaj na diplomaciju između država članica Europske unije tako da Europska služba za vanjsko djelovanje (služba za usmjeravanje diplomatskih i strateških odnosa s ne-članicama EU-a), usko surađuje s nacionalnim službama u inozemstvu i tako osigurava potrebne resurse za znanje manjih država članica.<sup>37</sup> Za američkog profesora međunarodnih odnosa Stephena D. Krasnera, suvremene promjene u diplomaciji usmjerene su na davanje podrške unutarnjim državnim promjenama, kao što su politički režimi, a ne na ono što je bilo karakteristično za tradicionalnu diplomatsku praksu – održavanje ravnoteže snaga. Kina i Indija u odnosu na druge države prednjače u tome što znaju iskoristiti prednosti globalizacije u svoju korist i plasirati što bolje gospodarski položaj u međunarodnim odnosima. Kako bi i druge države išle ukorak s Kinom i Indijom te kako bi mogle iskoristiti potencijal i sve mogućnosti koje nudi nova diplomacija, nužno je da i u tim državama dođe do preoblikovanja njihova unutarnjeg i vanjskog izgleda (institucijski sustav), kao i prihvaćanje privatnih, nevladinih organizacija (NGO), kao ravnopravnih aktera u međunarodnim odnosima.<sup>38</sup>

Nužna prilagodba diplomatskih predstavnika suvremenim promjenama je svakodnevno korištenje informacijske tehnologije u svrhu obavljanja diplomatske djelatnosti, te određene promjene ustrojstva institucija unutar i izvan države. Slobodno kretanje ljudi, usluga i kapitala primjena su teorije utjecaja globalizacije na diplomaciju u praksi, što stvara povezanost i ovisnost pojedinca i države (subjekata međunarodnog prava).

Međutim, antiislamski pokret Pegida u Dresdenu, u Njemačkoj, suvremeni je primjer gdje zahtjevi društva ili privatnih aktera da se problemi rješavaju bez diplomatske pomoći dovode do daljnjeg kompliciranja i nerješavanja problema.<sup>39</sup>

Suvremena diplomacija morat će rješavati sve kompleksnije operativne zadaće te će biti više u ulozi političkog sredstva, a manje samo administrativna djelatnost. Javnost će prema

---

<sup>37</sup> [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas\\_hr](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas_hr) (pristupljeno 24. lipnja 2019.)

<sup>38</sup> Sahadžić, M. (2011). Transformacijska diplomacija u primjeni : nova diplomacija za novo doba? Arhitektura prijelazne strategije. *Međunarodna politika*, 62 (1142), str. 67

<sup>39</sup> Dresden – centar djelovanja pokreta PEGIDA. Al Jazeera, 2015.

<http://balkans.aljazeera.net/vijesti/dresden-centar-djelovanja-pokreta-pegida> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

diplomaciji postupati na isti način kao i prema politici, a moguća posljedica je gubitak povjerenja javnosti u diplomatsku djelatnost.

Zato se kao značajno pitanje ističe kako prilagoditi djelatnosti i odnose u diplomaciji potrebama suvremenog doba. Današnja diplomatska komunikacija ne može biti rezultat unilinearnog procesa. Za precizniju ilustraciju navedenog u nastavku se analiziraju osnovni aspekti digitalne komunikacije te prikupljanje, obrada i prijenos informacija, kao i kontinuitet i promjene u odnosu diplomatske komunikacije i tehnološki razvoj. Također, kroz primjere iz međunarodnih odnosa iznose se prednosti i nedostaci takve vrste diplomatske komunikacije.



### 3. DIGITALNO KOMUNICIRANJE

Iako se digitalna komunikacija može interpretirati s raznih aspekata, u ovome radu povezuje ju se s upotrebom društvenih medijskih platformi, kojom se koriste službena državna tijela (ministarstva vanjskih poslova, dužnosnici, diplomati, šefovi država) s ciljem ostvarivanja i promicanja vanjskopolitičkih ciljeva, državnog brandinga (imidža) i održavanja odnosa s drugim međunarodnim akterima.<sup>40</sup> To znači da službena državna tijela komuniciraju sve više Twitterom, Facebookom, WhatsAppom, Instagramom i YouTubeom. Vlade su tako dobile mogućnost izravne veze za svakodnevnu komunikaciju sa svojim građanima, svjetskim vladama i državnim čelnicima. Na promjene u svim segmentima ljudskog života, i još uvijek mijenja i transformira naš način komuniciranja, utjecala je informatičko-tehnološka revolucija. Ona pridonosi razvoju dinamičkih promjena i okruženja bez presedana. Međutim, utjecaj te revolucije ima brojne prednosti, ali i nedostatke. Izrazito je važno naučiti pravilno koristiti se ovim novim sredstvima komunikacije i iskoristiti te upoznati se sa svim novim mogućnostima koje nam stoje na raspolaganju. U globaliziranom svijetu promjene se događaju ubrzano i svakodnevno, te nameću i nove izazove u međunarodnim odnosima na koje je nužno da diplomacija bude spremna djelotvorno i pravovremeno odgovoriti kako bi njezino napredovanje bilo moguće. Zahvaljujući razvoju informacijske tehnologije, došlo je do rasterećenja diplomata od njihova rutinskog posla, porasla je njihova sposobnost djelovanja i omogućeno im je da se usredotoče na svoju primarnu zadaću, a to je uspostavljanje i održavanje kontakata, kao i poznanstava, od kojih mogu dobiti dragocjene informacije. U ovakvom okruženju za sve zainteresirane sudionike i aktere važno je da se angažiraju i prilagode tim promjenama.

Godina 2017. smatra se godinom uvođenja termina “digitalna komunikacija”. Na početku se radilo o eksperimentu koji su prihvatila samo neka ministarstva vanjskih poslova i diplomatskih predstavništava. Sada je to sve prihvaćenije sredstvo komunikacije i svakodnevna praksa u diplomaciji. Ta nova vrsta dijaloga, čemu je pridonijela digitalna komunikacija, dovodi do sve većeg angažmana diplomata, zahvaljujući kojem se može ubrzati i olakšati stvaranje odnosa između država, kao i između jedne države i stanovništva druge države, i to neovisno o teritorijalnoj udaljenosti.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Manor, I. (2018). The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology. *Oxford Digital Diplomacy Research Group*, 2, str. 3

<sup>41</sup> <https://digdipblog.com/countries-on-twitter-and-facebook/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

### 3.1. Pojam, uloga i značaj digitalne komunikacije

U literaturi su dostupne brojne, različite definicije pojma digitalne komunikacije. Riječ je o novom sredstvu u vođenju javne diplomacije, kao i o sredstvu koje povećava mogućnosti obraćanja i interakcije (međusobnog djelovanja) većeg broja osoba. Pod terminom digitalna komunikacija u diplomaciji podrazumijeva se i porast korištenja informacijske tehnologije i brojnih društvenih medija država radi promicanja vanjskopolitičkih ciljeva te ostvarenja većega javnodiplomatskog utjecaja.<sup>42</sup> Porast prijenosa i pohrane podataka i relevantnih informacija korištenjem interneta, društvenih medija i drugih bežičnih elektroničkih uređaja u diplomatskoj praksi ostvaren je zahvaljujući prihvaćanju, korištenju i implementiranju digitalnih sustava u diplomatska predstavništva, kao i sve češće rasprave o tom novom obliku dijaloga.<sup>43</sup> U 21. stoljeću gotovo svi najvažniji suvremeni događaji odvijaju se upravo u kibernetičkom prostoru (globalno-virtualnom prostoru umreženih računala), gdje diplomati i provode veći dio vremena. Profesionalni diplomati, iako su svjesni prednosti novih komunikacijskih medija, oklijevaju prihvatiti nove, nekonvencionalne oblike komunikacije, jer ponajprije drže do tradicije i djelovanja u skladu s postojećim konvencijama. Činjenica je da su ministarstva vanjskih poslova po prirodi konzervativna i nisu naklonjena promjenama, a pogotovo ne digitalnoj komunikaciji, te su stoga u vlastitom procesu borbe za prilagodbu tim novonastalim promjenama.<sup>44</sup> Ipak, vidljive su naznake promjena u razmišljanju unutar ministarstava. Raste broj onih diplomatskih predstavništava i ministarstava vanjskih poslova koji su svjesni opsega korisnosti i mogućnosti digitalne komunikacije, te postupno prihvaćaju i primjenjuju taj novi oblik komunikacije u diplomaciji, kao što su Facebook, Twitter, Instagram.

Prema Corneliu Bjoli, stručnjaku za međunarodne odnose, digitalizacija je već ušla u suštinu diplomatske djelatnosti, ali istovremeno digitalizacija je i opasnost od potencijalnog urušavanja postojeće i djelotvorne, komunikacijske organizacijske strukture.<sup>45</sup> Stoga neka strana ministarstva već provode razna istraživanja kako bi pronašla najučinkovitiju strategiju za najadekvatniji elektronički angažman. Stvaraju se novi kanali za komunikaciju, omogućeno je bolje umrežavanje, te se stvaraju novi i nepoznati izazovi i prijetnje u informatičko-digitalnom prostoru.

---

<sup>42</sup> Rashica, V., op. cit., str. 77

<sup>43</sup> Manor, I. (2019), op. cit., str. 4-6

<sup>44</sup> Cooper, F. A., Heine, J., Thakur, R. (2013). *Modern diplomacy*. Oxford University Press, str. 453-454, 456

<sup>45</sup> Bjola, C. (2017). Trends and Counter-trends in Digital Diplomacy. *German Ministry of Foreign Affairs and Zeit-Stiftung*, 18, str. 3

Ta različitost postupanja ove nove pojave naziva se društvena diversifikacija. U suvremenom svijetu koji obilježava razvoj masovnih medija i porast umreženosti, državnici se osjećaju obveznijim nego prije razjasniti svoje postupke, kako svojim službenim partnerima i saveznicima, tako i široj javnosti i nedržavnim promatračima te akterima izvan državnih granica.<sup>46</sup> Danas im u tome značajno pomaže internet, koji se smatra najvažnijim suvremenim komunikacijskim medijem, ključnim za uspješnu međunarodnu razmjenu podataka i interakciju (međusobni utjecaj) aktera. Informacijska pismenost istovremeno dovodi do nove vrste moći u međunarodnim odnosima te je u posljednjih dvadesetak godina internet uspio izgurati i djelomično zamijeniti tradicionalne oblike komunikacije (novine, televiziju, radio, telefon) i zauzeti prvo mjesto u informiranju. Zahvaljujući porastu brzine prijenosa informacija, uz audio i vizualni prijenos događaja, došlo je do konvergencije, odnosno usklađenosti svih oblika, kao i sredstava komunikacije. Tijekom razmjene tih važnih informacija pojavljuje se opasnost zbog mogućnosti širenja neprovjerenih i netočnih informacija (*fake news*), koje vrlo često narušavaju međudržavne odnose. Rješenje je postojanje iznimno dobro educiranih analitičara (diplomata), koji moraju posjedovati vještinu eliminacije i selekcije, te odabrati važne i relevantne informacije, kao i pripaziti što će se plasirati u javnost.

U današnje doba uistinu svatko, zbog postojanja pametnog mobitela (smartphonea), može biti novinar i što je još važnije, zbog mogućnosti brzog prijenosa informacija, bilo koja vijest može uvijek vrlo brzo virtualno biti objavljena i podijeljena s velikim brojem korisnika u svijetu. Primjer iz stvarnog života koji najbolje dokazuje i ilustrira navedenu misao je tragičan događaj 11. rujna 2001. godine, kada su upravo pojedinci, obični građani, a ne novinari (CNN, BBC ili Al Jazeera), podijelili prve slike i snimke toga događaja na društvenim platformama. Zahvaljujući tehnološkoj revoluciji u diplomatskoj djelatnosti i razvoju digitalnih oblika medija na društvenim mrežama, blog je postao popularna i globalno prihvaćena društvena platforma. To je građanima, kao korisnicima, postalo mjesto za raspravljanje o brojnim temama kojima se inače bave vladine i nevladine organizacije. Postalo je mjestom za veći broj korisnika (zainteresiranih pojedinaca), koje ruši kulturne barijere, potiče komunikaciju dvosmjernog oblika (čitatelj – autor), te nudi razmjenu stavova o aktualnim globalnim pitanjima.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> <https://digdipblog.com/countries-on-twitter-and-facebook/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>47</sup> Cooper, F. A., Heine, J., Thakur, R., op. cit., str. 454-455

Neovisno o konkretnim potrebama država ili potrebama vremena u kojem se trenutačno nalazimo, zahvaljujući tehnološkoj revoluciji, vidljive su brojne koristi koje imaju međunarodni odnosi i diplomacija, kao profesija.

U nastavku je opisan tijek razvoja i učinkovitost ovoga novog oblika komunikacije na primjeru rada poznatog teoretičara komunikacije Herberta McLuhana.

### **3.2. Razvoj i učinkovitost digitalne komunikacije – McLuhan**

Herbert Marshall McLuhan, kanadski teoretičar komunikacije i kontroverzni medijski znanstvenik, poznat i pod imenom „digitalni McLuhan“, postaje međunarodno poznat šezdesetih godina prošlog stoljeća. Danas sve više raste broj znanstvenika koji se bave medijskom komunikacijom te se vraćaju temeljnim idejama o kojima je on nekada govorio. Unatoč činjenici kako je on bio daleko ispred svojega vremena u razmišljanju i kako u njegovo vrijeme računala nisu postojala, značaj njegova rada nije nimalo umanjen. On je bio medijski znanstvenik još dok ta grana u znanosti nije *de facto* postojala. Njegova su djela zapravo vodič za novo doba, čemu dodatno ide u prilog što se već tada među prvima koristio riječju „surfati“, koja je za njega imala značenje koristiti se određenim medijem – internetom.<sup>48</sup>

Stoga suvremeni znanstvenici smatraju kako će im analizom McLuhanovih temeljnih načela biti lakše razumjeti nekadašnji utjecaj tiska i radija i današnje televizije. To će pridonijeti boljem razumijevanju fenomena suvremene virtualne kulture, te kako utječe upotreba informacijske tehnologije na proces komunikacije.

Značajan utjecaj na McLuhanovu profesionalnu karijeru imao je njegov odnos s Haroldom Innisom, autorom temeljnih djela o medijima te teorije komunikacija. Godine 1969. u biografiji Jamesa W. Careya o McLuhanu opisan je odnos Innisa i McLuhana.<sup>49</sup> Oni su se slagali u tome kako je tehnologija temeljno pitanje razvojnog procesa komuniciranja, ali su se razilazili u pogledu objašnjenja posljedica. Nadalje, prema Innisu, tehnologija ima utjecaj na društvene organizacije, institucije i kulturu, a prema McLuhanu, tehnologija ima najvažniji utjecaj na razmišljanje i svijest ljudi (percepciju i mišljenje).

---

<sup>48</sup> *Marshall McLuhan – prorok globalnog sela u internetu*  
<https://www.dw.com/hr/marshall-mcluhan-prorok-globalnog-sela-u-internetu/a-15261567> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>49</sup> Rotar Zgrabljic, N. (2009). Marshall McLuhan Dialogues With the Media Postmodern Theories: „Virtual McLuhan“. *Media dialogues/Medijski dijalozi*, 2(1), str. 59-60

Dakle, McLuhan je naglašavao antropološko tehnološki determinizam, gdje vidi značaj, ali i osnovnu promjenu koja je uvedena zahvaljujući digitalizaciji.<sup>50</sup> Američki povjesničar, pisac i kritičar medija Richard Kostelanetz nastojao je shvatiti i objasniti značaj McLuhanova rada. Zaključio je kako je upravo McLuhan, medijski prorok, uvidio značenja tamo gdje je za druge znanstvenike postojao samo podatak i, ono najvažnije, otkrio je način kako mjeriti fenomene koje nekada nije bilo moguće izmjeriti.<sup>51</sup> Mediji konstantno prolaze kroz evoluciju koja je posljedica čovjekove upotrebe i čestih tehnoloških inovacija, a što utječe na „promjenu temperature“ medija (vrući i hladni mediji). McLuhan je razlikovao vruće (*high definition*) medije i hladne (*low definition*) medije. Takva podjela za njega je označavala prikaz svojstva čovjekova korištenja medija koja postoje neovisno o prisutnosti drugog medija u okolini. Za njega su hladni mediji nekadašnji hijeroglifi ili ideogramski znakovi, te govor, gdje je važna usklađenost, gdje nema posebnog napora, a naglasak je na potrebi za čovjekovim uključivanjem i upotpunjavanjem detalja. Vrući medij je, prema McLuhanu, fonetsko pismo i kinematografija, jer oni nude glasne informacije visokog profila.<sup>52</sup> Posebno ga je zanimao kakav je značaj kao medija pojavom Gutenbergova stroja imalo pismo te kako se to odrazilo na ljudsku svijest. Dakle, tridesete godine dvadesetog stoljeća bile su razdoblje vrućeg doba i primjene električne struje, što je promijenilo i transformiralo svijet, društveni život i komunikaciju te pomoglo u procesu globalnog umrežavanja.

Danas, u ovo digitalizirano i suvremeno doba, korištenjem nove tehnologije, utječe se na promjenu čovjekove vještine oblikovanja teksta pomoću raznih tipova slova na isti način, kao što je nekada, u srednjem vijeku, tisak utjecao na način pisanja globalno. Na taj način prikladna je usporedba svakog medija s ruskom lutkom babuškom, što znači da se svaki medij nalazi unutar nekoga novog medija. To znači, način na koji novi medij utječe na našu pažnju je ono što svaki novi medij razlikuje i čini drukčijim od onoga prijašnjeg. Primjerice, film je prikaz gdje se medij mijenja, kada se prikazuje preko videouređaja, imamo opciju zaustaviti, premotati i ponovno ga pokrenuti.

Nikita Hruščov kada je 1959. godine odgledao video „kuhinjske“ rasprave s Richardom Nixonom, opisao ga je i usporedio s čitanjem.<sup>53</sup> Danas je internet postao medij svih medija, jer objedinjuje i telefon (Internet Telephone), radio (Real Audio) i televiziju (Real Video).

Jedna od njegovih metafora je da je zahvaljujući elektroničkim medijima došlo do transformiranja svijeta u „globalno selo“, gdje stanovnik nekog mjesta (sela), neovisno gdje u

---

<sup>50</sup> Levinson, P., op. cit., str. 64-65, 210-211

<sup>51</sup> Rotar Zgrabljic, N., op. cit., str. 59

<sup>52</sup> Levinson, P., op. cit., str. 117-119

<sup>53</sup> Ibid., str. 121-122

svijetu, ima mogućnost primati i dalje plasirati informacije, te sudjelovati u virtualnom okruženju u nekoj raspravi.

Tako s internetom dolazi do pojave nove vrste moći, gdje je „središte locirano svugdje, a periferije nigdje“.<sup>54</sup> McLuhan smatra kako je uloga reklame na radiju, televiziji i u novinama sredstvo kontrole nad pojedincima, i da ono teži stvaranju programirane kolektivne svijesti, čija je prva reakcija nelagoda. Nekada, kao i danas, velika se pozornost pridaje pripremanju reklama, a manje samih vijesti. Kao i u javnoj diplomaciji, informacije se kao i reklame stvaraju na utemeljenim i provjerenim javnim stereotipima već utvrđenih stajališta. Kao što je za buduće diplomate vrlo važna informacijska pismenost, ali i dobra educiranost, tako je i kod stvaranja reklame nužno postojanje dobro osposobljenih ljudi, koji znaju kako da se hipnotički učinak poruke jasno prenese slušatelju ili gledatelju, ovisno o tome koji je medij posrijedi. Moć radija kao medija je onaj osobni doživljaj kojim se stvara dubinski utjecaj i uključuje sve slušatelje, a jezik dobiva iznimnu moć. Za McLuhana radio je označavao preokret tadašnjeg smjera u kojem je išao Zapad.<sup>55</sup> Tvrдио je kako je za razumijevanje medija i njihova utjecaja nužno primijeniti njegova četiri zakona medija, tzv. četverolist: pojačavanje, zastarijevanje, ponovno otkrivanje i pokretanje. Detaljnije je razumijevanje pojedinih medija objasnio pitanjima o učinkovitosti svakog medija: koji je razlog što se medij poboljšava ili pojačava u kulturi, što ga čini zastarjelim, što medij uzima iz prijašnjega zastarjelog medija te što se događa kad medij ostvari granice vlastitih mogućnosti. Tako je radio, kao medij, pridonio razvoju govorne komunikacije između osoba na velikim udaljenostima, a istovremeno je time doveo do toga da su novine, koje su bile glavni medij za vijesti, pomalo postale zastarjele. Činjenica je kako je na sve prošle, sadašnje i buduće medije moguće primijeniti McLuhanov četverolist zahvaljujući njegovoj višedimenzionalnosti.<sup>56</sup> Iako su ova McLuhanova razmišljanja stara gotovo četrdeset godina, i danas su zanimljiva jer iz današnje perspektive gledamo na McLuhana kao teoretičara „globalnoga sela“. No važnost McLuhana je i u tome što on nije samo pokušao razumjeti i teorijski diskutirati o temi digitalne komunikacije, već je uspio predvidjeti kraj jedne ere i početak druge (naše) ere, u kojoj sada dominantnu ulogu imaju novi mediji – internet i računalo.

---

<sup>54</sup> Ibid., str. 18-20

<sup>55</sup> Rotar Zgrabljic, N., op. cit., str. 64-66

<sup>56</sup> Levinson, P., op. cit., str. 28-30

### 3.3. Rizici digitalne komunikacije

Postavlja se pitanje je li moguće da se razvojem interneta, koji je pridonio demokratizaciji komunikacije, i koji kao medij otvara vrata informacijama te ih transformira u mrežu, gdje nas se svakim našim klikom, na određeni „hot-link“ (veza s jednoga računalnog dokumenta na drugi uz pomoć hiperteksta na internetu), navodi prema određenoj informaciji, iza koje stoji vlada ili neki drugi autoritet.<sup>57</sup> Naime, poruka postaje oružje kojoj je cilj doći do željene publike radi ostvarenja društvenih promjena, dok su društvene mreže samo sredstvo koje pomaže da te poruke budu vidljive, i da se ljudi lakše organiziraju, koordiniraju te da njihovi zahtjevi lakše dođu do šire javnosti. Spremnost na rizike novoga tehnološkog doba znači da je postalo nužno da ministarstva vanjskih poslova obučavaju svoje diplomate na području korištenja tih novih oblika komunikacijskih alata kako bi izbjegli moguće sporne situacije.

Pojava društvenih mreža omogućila je ljudima da se okupe na ulici ili da pokrenu prosvjede ili revoluciju u svijetu, ali isto tako su omogućile raznim dezinformacijama narušavanje demokracije. Prema mišljenju Clare Jimenez, analitičarke točnosti informacija, ne postoji izravna veza između društvenih pokreta i dezinformacija. Zadaća interneta je da omogućiti pojedincima da vladajuće pozovu na odgovornost, da postane moguće da se građani okupe na ulicama kako bi zahtijevali svoja prava te da se snimi i javno i globalno prikaže državna zloropotreba moći.<sup>58</sup> S druge strane, internetom se služe i zlonamjerni pojedinci kako bi potkopavali demokratski proces, manipulirajući raspravama na internetu, blateći novinare, odnosno ušutkavajući na društvenim mrežama glas oporbe. Dakle, na društvenim mrežama može sudjelovati bilo tko, počevši od svjetskih vlada pa sve do neke ekstremističke, terorističke ili ksenofobne skupine ili organizacije, koje se koriste internetom kao kanalom za komunikaciju, kroz koji mobiliziraju i regrutiraju svoje pristaše te promiču, šire, nameću i propagiraju određene vrijednosti, ciljeve i ideološke interese. Kada više ljudi sudjeluje u širenju informacija, moguće je da namjerno ili nenamjerno dijele i netočne informacije, daju im na važnosti. To prije interneta u tim razmjerima nije postojalo.

Na jednom od najprestižnijih instituta za novinarstvo, Reutersu, u sklopu Oxfordskog sveučilišta, profesorica Sylvia Majó-Vázquez proučava ulogu društvenih mreža u društvenim pokretima i ulogu i vrijednost provjerenih informacija iz tradicionalnih medija.

---

<sup>57</sup> Levinson, P., op. cit., str. 23-24

<sup>58</sup> Mediterranean Journal of Communication (2020). Misinformation and the increases of social vulnerability and Emotions and discourses in public controversies. *Editorial Universitas*, 11(2), str. 26-28

Ona tvrdi kako u javnoj debati društvene mreže mogu poslužiti za jačanje antagonizma, za širenje dezinformacija, kao i za širenje informacija čija je svrha nanijeti štetu te da one mogu poslužiti za isticanje pitanja oko kojih je javnost duboko podijeljena.<sup>59</sup> Nedostatak digitalne komunikacije smatra se izostankom faktora privatnosti (promicanje kulture anonimnosti), jer svaki pojedinac može se pretvarati da je netko drugi na internetu i tako nanijeti štetu određenim, ciljanim osobama. Zbog sve većeg utjecaja koji imaju društvene mreže i taj novi oblik komuniciranja, razrješavanje toga problema je izrazito važno za međunarodne odnose. Tehnološkom revolucijom nestala je mogućnost za uspjeh u kontroliranju informacijama, ali znanje informacijske pismenosti i kako ga iskoristiti na najučinkovitiji način je područje nad kojim diplomacija još uvijek ima kontrolu. U kolovozu 2015. i prosincu 2017. Godine društvena mreža Twitter bila je primorana zatvoriti gotovo 1,2 milijuna računa uz obrazloženje da je svrha spriječiti promicanje terorizma.<sup>60</sup> Unatoč tome, još uvijek postoje neke vlade koje smatraju kako Twitter, Facebook i YouTube nisu dovoljno jasni i strogi po pitanju reakcija i kazni u borbi protiv širenja terorističkih i ekstremističkih propagandi.

Porastom rasprostranjenosti digitalizacije u svijetu, uz strah od budućih napada na važne institucije, došlo je do pretvaranja kibernetičkih (cyber) optimista u kibernetičke (cyber) pesimiste. Kao nedostatak se ističe i odsutnost kontrole u digitalnom prostoru naspram tradicionalne tajne diplomacije, te mogućnost kibernetičkog ratovanja, hakiranja i terorizma.<sup>61</sup> Rizik od hakiranja postoji još od pojave interneta te se stoga s pravom smatra jednim od glavnih rizika digitalne komunikacije čije su žrtve bili šefovi država, vlada, pa i diplomati u cijelom svijetu. Prije su se informacije o globalnim krizama čekale danima dok bi vladini službenici i diplomati, pa i mediji došli do njih. U digitalnom prostoru postoji pristup brojnim informacijama, a upravo one odvlače pozornost, otežavaju rad diplomata, kao i izostanak njihovih brzih reakcija na suvremene probleme. Digitalizacija je vladama i veleposlasticima značajno olakšala interakciju s javnošću, ali je istovremeno i pridonijela tome da je dovoljna samo jedna riječ, tweet ili komentar, videozapis ili čak slika na nekoj od društvenih platform koja u vrlo kratkom roku može imati pozitivan ili negativan utjecaj.

Pojavom društvenih mreža era tajnosti zamijenjena je erom distribucije informacija i podataka, gdje obični pojedinac, koji čita vijesti, svoje stavove dijeli na internetu s drugim korisnicima.

---

<sup>59</sup> Majó-Vázquez, S., González-Bailón, S. (2018). Digital News and the Consumption of Political Information. *Reuters Institute for the Study of Journalism: Society and the Internet (OUP)*, 2, str. 1-4

<sup>60</sup> <https://www.theguardian.com/technology/2018/apr/05/twitter-bans-270000-accounts-to-counter-terrorism-advocacy> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>61</sup> Terzi, G. (2013). *Twitter for diplomats*. Diplo Foundation and Istituto Diplomatico <http://baldi.diplomacy.edu/diplo/texts/Twitter+for+diplomats.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)



U posljednjih deset godina svjedoci smo velikih promjena u društvu. Imali smo financijsku krizu, čije posljedice još ne znamo u potpunosti, imamo klimatske promjene, migracije te porast automatizacije zbog koje dolazi do otpuštanja ljudi u cijelom svijetu. To rezultira time što ljudi postaju ranjiviji, a tada se ponašaju plemenski, i onda dolazi do podjela na „nas“ i „njih“, što širitelji lažnih vijesti iskorištavaju. Korištenje termina lažne vijesti (*fake news*) u akademskim krugovima sve se više odbija koristiti jer stvara konfuziju. Taj termin je postao oružje u komunikaciji kojim se u svijetu koriste političari radi potkopavanja slobode medija koja je ključna za demokraciju. Stoga je točnija upotreba termina dezinformacije, a ne lažne vijesti (*fake news*), i to iz više razloga. Dezinformacije koje se čitaju nisu ni zamišljene kao vijesti, niti smo sigurni što one uopće znače, i zato ih ne trebamo tako zvati. Razlozi za širenje dezinformacija su: želja zlonamjernih ljudi da vide koliko ljudi mogu uspješno zavarati dezinformacijama, zatim financijski razlozi da bi korisnici otišli na njihove stranice i vidjeli reklame, i za to im plaćali. I posljednji, najopasniji razlog je korištenje dezinformacija u ideološke svrhe. Uspjeh širenja tih dezinformacija je da netko manipulira osjećajima korisnika o nekoj temi kako bi se na kraju korisnici i opredijelili u skladu s njihovim željama ili prema njihovoj ideologiji.<sup>62</sup> Ljudi imaju emotivan odnos prema informacijama koje mogu pročitati na internetu.

Na društvenim mrežama dijeli se sadržaj koji nas veseli, rastužuje, tjera na promišljanje i akcije, ili nas jednostavno povezuje i poistovjećuje s drugima. Novost koja zabrinjava je da ako su dezinformacijama ljudi dulje izloženi, čak i kad saznaju da su netočne, najvjerojatnije će i dalje vjerovati u njih. Sandra G. Bailon, s Annenbergova fakulteta, koristi se terminom „zaraza“, kao posljedicom lančane reakcije koju stvara vizualni sadržaj određene informacije.<sup>63</sup> Riječ je o tome da neke videosnimke i slike izazivaju nagoni emotivan odgovor, zbog čega je veća vjerojatnost da ljudi povjeruju u tu informaciju i da je podijele.

Emotivna reakcija na takve informacije je jača jer postoji korelacija između emotivne reakcije na sadržaj i odluke da se sudjeluje u lančanoj reakciji, u političkoj kampanji, ili da se sudjeluje u procesu globalnog prenošenja konkretne informacije. Novinarski sadržaji sve se manje šire jer su novinari, u odnosu na širitelje dezinformacija, dužni baviti se i provjeravati činjenice i ostati racionalni pri njihovu iznošenju.

Uloga novinara je da pomognu u borbi protiv dezinformiranja i laži koje mogu uzrokovati velike štete u međunarodnoj zajednici.

---

<sup>62</sup> Mediterranean Journal of Communication, op. cit., str. 56-59

<sup>63</sup> *Slacktivism works and is necessary*

<https://digitalfuturesociety.com/qanda/slacktivism-works-and-is-necessary/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Također, tradicionalni mediji pomažu u širenju dezinformacija jer ne ulažu dovoljno sredstava i vremena u provjeru istinitosti informacija koje objavljuju. Novinari zbog toga objavljuju i dosta nekvalitetnog sadržaja i tako objave i neistinu. Stručnjaci predviđaju da će se 2022. godine na internetu čitati više lažnih vijesti nego istinitih.<sup>64</sup> Posebno se nameće i pitanje digitalne etike, što se može, a što ne distribuirati u tom digitalnom prostoru, te gdje je granica između onoga što je govor mržnje, a što sloboda govora.<sup>65</sup> U suvremeno doba može se gledati napad u Jemenu i u kratkom roku dobiti snimku očevidaca. Alatima i instrumentima za praćenje, zahvaljujući razvoju tehnologije i umjetne inteligencije, može se utvrditi i geolokaciju videosnimke, skinuti je s interneta te otkriti na kakvom je telefonu snimljena. Također, zahvaljujući napretku na području umjetne inteligencije, danas postoji pristup alatima kojima se može provjeriti gotovo svaku ili određenu informaciju, dok su se nekada informacije provjeravale u arhivima i javnim bazama podataka. Iz navedenog je vidljivo koliko je važna i potrebna dobra educiranost i upućenost diplomata i ministarstva vanjskih poslova te njihova suradnja s civilnim društvom kako bi se promicala globalna osviještenost i poticale rasprave o razrješavanju pitanja digitalne etike. U današnje doba najveći je izazov prepoznati dezinformaciju. Takvih problema prije dvadeset godina nije bilo u diplomaciji.

Stoga je vrlo važno raditi na sprječavanju hakiranja i pronaći gdje je kibernetički prostor najranjiviji, jer su s daljnjim razvojem komunikacijske tehnologije i rizici sve veći i sve sofisticiraniji. Sve veći broj lažnih vijesti i glasina na internetu rezultirao je pojavom nevladinih organizacija koje su u stalnom kontaktu s medijima i internetskim korisnicima, koje provjeravaju točnost informacija u javnom prostoru.

Važno je još ukazati na to kako sadržaj neke informacije u diplomaciji u novom, digitaliziranom svijetu sve više ovisi o analizi određenih društveno-povijesnih okolnosti i situacija. Brojne države su strategiju za kibernetičku sigurnost integrirale u svoja zakonodavstva. O važnosti kibernetičke sigurnosti, svjestan je više nego ikad, i međunarodni diplomatski vrh, kao što su: UN, NATO, OECD, OESS, G7 i G20, koji su to pitanje uvrstili u svoju političku agendu.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> *You say fake news, I say misinformation: What's in a term*  
<https://www.infobase.com/blog/featured/you-say-fake-news-i-say-misinformation-whats-in-a-term/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>65</sup> *Sloboda izražavanja i govor mržnje u digitalnom okruženju*  
<https://www.kucaljudskihprava.hr/2019/12/20/sloboda-izrazavanja-i-govor-mrznje-u-digitalnom-okruzenju/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>66</sup> [https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/97842/g7-foreign-and-development-ministers%E2%80%99-meeting-communic%C3%A9\\_en](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/97842/g7-foreign-and-development-ministers%E2%80%99-meeting-communic%C3%A9_en) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Već je istaknuto kako osobni odnosi imaju iznimno važnu ulogu u diplomaciji i međunarodnoj politici, jer ključan element za nadilaženje neprijateljske atmosfere i zategnutih odnosa oduvijek je bio ljudski faktor. Uz važnost znanja o informatičkoj pismenosti i upućenosti o tehnološkom razvoju, zaboravlja se na raspravu o sociološkom aspektu. Važno je razumijevanje diplomata o njihovoj novoj ulozi, od predstavljanja u drugoj državi, napredovanja, ravnopravnosti spolova te primjeni novih metoda do tema dnevnog reda.<sup>67</sup> Današnji i budući diplomati trebali bi uvesti poštivanje niza kriterija, procesa i metoda provjere poput nekog vodiča za standarde i detekciju točnosti informacija u međunarodnom javnom prostoru. Također, nužno je češće prilagođavanje mijenjanju i napredovanju industrija i tehnologija. To bi pridonijelo provjeri istinitosti tvrdnji i spriječilo da preko društvenih medija građani dođu pod utjecaj ljudi s određenim političkim, ideološkim ili financijskim ciljevima.

Freedom House, nevladina organizacija za promicanje političkih sloboda i ljudskih prava, svake godine objavljuje izvješće „Sloboda na internetu“, u kojem analizira vezu i odnos vladinih institucija i interneta. Broj država koje objavljuju neku vrstu dezinformacija, lažnih vijesti i propagande raste iz godine u godinu, otkad ih ta nevladina organizacija prati.<sup>68</sup> Prema njihovom izvješću, trenutno u svijetu postoje 32 države čiji su provladini analitičari plaćeni da idu na internet i manipuliraju u raspravama, usmjeravaju ljude na osjetljiva pitanja prema vladinu narativu i na sve što je dobro u državi, te da pripaze da ljudi ne kritiziraju javne dužnosnike na internetu. U nekim zemljama, kao što su Španjolska, Brazil, Argentina, Nigerija i Indija, vijesti se prate isključivo putem WhatsAppa. Zato ne treba čuditi kako u tim zemljama dezinformacije predstavljaju veliki problem.<sup>69</sup> U izvješću „O slobodi na netu za 2020. godinu“ Freedom Housea ustanovljeno je da se osmu godinu sloboda na internetu drastično smanjuje. Prema tom izvješću, najlošije je rangirana Kina, a nakon nje Iran i Sirija, s tim da je u Iranu većina društvenih mreža blokirana, uključujući Twitter, Facebook te YouTube. Na temelju njihova istraživanja iznesenog u tom izvješću, uočeno je da slobodan pristup internetu ima 65 država svijeta (87 % korisnika).

---

<sup>67</sup> Holmes, M., Wheeler, N. (2020). Social bonding in diplomacy. *International Theory*, 12(1), str. 134

<sup>68</sup> <https://freedomhouse.org/report/freedom-net> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>69</sup> Repucci, S. (2020). *Freedom in the world 2020: A Leaderless Struggle for Democracy*. Freedom House str. 5-7

[https://freedomhouse.org/sites/default/files/2020-02/FIW\\_2020\\_REPORT\\_BOOKLET\\_Final.pdf](https://freedomhouse.org/sites/default/files/2020-02/FIW_2020_REPORT_BOOKLET_Final.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

U provedenom istraživanju u ovom izvješću sudjelovalo je više od 70 analitičara, koji su pratili i analizirali razvoj događaja od lipnja 2019. do svibnja 2020. godine standardnim metodama za određivanje ocjene slobode interneta, proučavajući elemente: prepreke pristupa internetu, ograničenja sadržaja te kršenje korisničkih prava.<sup>70</sup> U siječnju 2018. godine Europska komisija je javno pozvala stručnjake za dezinformacije u posebnu stručnu skupinu koja bi se bavila dezinformacijama i lažnim vijestima. Madeleine de Cock Buning, predsjednica skupine, izjavila je kako je ta skupina poduzela sve konkretne korake da bi europski građani dobivali vjerodostojnije informacije i da bi se bolje snalazili na internetu. Bili su to ljudi s različitih platformi, iz medija, novinari, akademici. Sastavljeno je izvješće s dva važna elementa: da još nije pogodno vrijeme za donošenje zakona protiv dezinformacija, jer još uvijek postoje brojne nepoznanice koje treba proučiti. Također, da je tanka granica između cenzure i zakona, i da moramo biti sigurni da smo u domeni zakona, a ne cenzure.<sup>71</sup> Ono što se događa Assangeu od 2010. godine primjer je i vladinih represivnih mjera. U vrijeme ključnih događaja poput izbora ili prosvjeda mnoge vlade svijeta ukidaju pristup internetu, kako se određene informacije ne bi mogle širiti. U tim državama komunikacijski alati na koje su se ljudi često oslanjali više nisu dostupni aktivistima i novinarima, jer ih vladajući cenzuriraju i blokiraju, ili su kazne za njihovu upotrebu postale toliko visoke (razne metode ušutkavanja) da su i najistaknutiji borci za demokraciju u diktaturama sada iza rešetaka (slučaj Navaljni). Prednosti i ciljevi novog oblika dijaloga koji je nastao kao posljedica tehnoloških dostignuća prikazani su u nastavku.

### 3.4. Prednosti digitalne komunikacije

Dovoljno je biti pod utjecajem tehnoloških inovacija na području informacijske tehnologije, interneta i društvenih mreža kako bi se uočilo odstupanje od tradicionalnih oblika i načina djelovanja diplomatske komunikacije. Najbolji dokaz za to je trenutačna globalna situacija kada su u međunarodnoj zajednici svi suočeni s pandemijom koronavirusa.

<sup>70</sup> Shahbaz A. F. A. (2020). *The Pandemic's Digital Shadow*. Freedom House <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2020/pandemics-digital-shadow> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>71</sup> Directorate-General for Communication Networks, Content and Technology (2018). *A multi-dimensional approach to disinformation report of the independent High level Group on fake news and online disinformation*. European Union str. 3-7, 10-13. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6ef4df8b-4cea-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Uvedena ograničenja međunarodnih putovanja, kao i kretanja unutar država, ukazala su svim akterima u međunarodnim odnosima na to kako je nužno da se prihvati novi oblik komunikacije, i da to postane imperativom vanjske politike svake države.

Unatoč tome, s obzirom na to da se radi o još uvijek relativno novom i nedovoljno proučenom fenomenu, nedvojbene su prednosti i koristi koje je ta vrsta komunikacije donijela. Pravilno korištenje tih novih komunikacijskih medija i alata te svijest o njihovoj koristi čine temelj koji doprinosi jačanju diplomacije kao profesije u današnje suvremeno doba. Povijesno gledano, kada se analizira dinamiku i odnos moći između državnih i nedržavnih aktera, može se zamijetiti kako je razvojem tehnoloških dostignuća poraslo i sudjelovanje javnosti u diplomaciji. Najveća osobina novoga diplomatskog djelovanja upravo je personaliziranost (osobniji prostor). Razvoj toga važnog elementa digitalne komunikacije nudi mogućnosti stvaranja osobnijih mreža te je kao sredstvo od velike pomoći diplomatskim predstavnicima u stvaranju kontakata. Naime, ti novi oblici medija u velikoj mjeri omogućuju prenošenje emocija. Kao rezultat toga je da digitalni mediji nude opciju pojedincima i skupinama (pošiljatelj) da se poistovjete i identificiraju sa sugovornikom (primatelj) u komunikacijskom kanalu. Opcija razvijanja osjećaja pripadnosti pojedinca u virtualnom prostoru koja se korisnicima digitalnih medija nudi, smatra se najvažnijom prednosti takve digitalne komunikacije.<sup>72</sup>

Značajna je prednost i to što društveni mediji danas predstavljaju novo internetsko okruženje i novi, javni diplomatski prostor za interakciju ljudi te za javno sudjelovanje, izražavanje i stvaranje prisnijeg odnosa između vlasti i građana. U međunarodnim odnosima sada dolazi i do smanjenja, isključive, državne kontrole u političkim procesima, te se otvaraju mogućnosti ulaska i porasta broja aktera u procesu donošenja odluka, što znači kako danas diplomati dijele javnu međunarodnu pozornicu s većim brojem aktera. S jedne strane to je u državama rezultiralo komplikacijama u procesu donošenja odluka, ali je s druge strane pridonijelo stvaranju društvenih platformi, gdje ljudi imaju mogućnost iznositi svoje mišljenje i ukazivati političarima koje stvarne socio-ekonomske i društvene probleme u državi, i izvan nje, trebaju riješiti.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Volkner, S. (2018). *New realities in foreign affairs: Diplomacy in the 21st century*. German Institute for International and Security Affairs, str. 58-61

<sup>73</sup> Westcott, N. 2008. *Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations*. Oxford Internet Institute str. 2, 10 – 11, 13-15

Ruski predsjednik, Vladimir Putin, 2012. godine, izjavio je kako je komunikacija koju digitalna diplomacija omogućuje, jedan od najučinkovitijih vanjskopolitičkih alata te pozvao diplomate da se što više koriste tim novim oblikom dijaloga.<sup>74</sup>

Značaj digitalne komunikacije je vidljiv i na primjeru Indije, čije je ministarstvo vanjskih poslova, koristeći se društvenom platformom Twitter, tijekom građanskog rata u Libiji 2011. godine uspjelo evakuirati oko 18 000 indijskih državljana.<sup>75</sup> Međutim, da bi države imale veće koristi od digitalne komunikacije važno je da sastave poseban i standardizirani plan. Taj plan bi obuhvaćao koordiniranu obuku za diplomate i određene vladine odjele za unaprjeđenje njihove informacijske pismenosti, te bi sadržavao instrukcije kako što bolje iskoristiti prednosti koje nudi digitalna komunikacija. Osim toga, to bi značajno pomoglo u ostvarivanju bolje međunarodne prisutnosti.<sup>76</sup>

Riječ je o javnom prostoru kojim bi se smanjili pritisci i fizička prisutnost na usluge u uredima jer neka ministarstva i konzulati već sada primjenjuju digitalizaciju u pružanju usluge investicijske podrške, savjetima za putovanja, izdavanju putovnica, zahtjeva za vizu, kao i svakodnevne podrške svojim građanima kada su u inozemstvu. To je izrazito važno tijekom kriznih razdoblja, gdje korištenje digitalne komunikacije pridonosi ubrzanom širenju informacija, što je posebno vidljivo danas u krizi pandemije koronavirusa. Države na taj način, uz niske troškove, ostvaruju veću digitalnu prisutnost, jer vlastitim građanima i svima zainteresiranim iz drugih država, omogućuje jednostavniji pristup relevantnim i potrebnim informacijama te brže pružanje diplomatskih usluga. Kako se tehnologija svakodnevno razvija i kako se svaki dan izmjenjuju događaji u međunarodnom okruženju, tako bi se i te informativne internetske stranice trebale redovito i aktivno održavati. Stoga je nužno uz diplomate angažirati širi krug stručnjaka, kako bi u javnom, virtualnom prostoru sudjelovanje u raspravama putem društvenih platformi bilo što učinkovitije. To je dovelo do toga da veleposlanstva danas rade učinkovitije, brže i s manjim brojem ljudi, jer se digitalna komunikacija oslanja na nove tehnološke inovacije. Razina dosega, učinkovitost i s time veća korist koju digitalna komunikacija ima raste zahvaljujući upravo dobro promišljenoj strategiji umrežavanja.

Ta strategija može olakšati protok informacija, suradnički odnos s drugim akterima, bolju interakciju s javnosti te transformirati statičku poruku u proaktivnu poruku sadržajno

---

<sup>74</sup> Permyakova, R. 2012. Digital diplomacy: areas of work, risks and tools. Russian international affairs council <https://russiancouncil.ru/en/analytics-and-comments/analytics/digital-diplomacy-areas-of-work-risks-and-tools/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>75</sup> Olubukola, A. S., op. cit., str. 9

<sup>76</sup> Volkner, S., op. cit., str. 62-64

dinamičnijom.<sup>77</sup> Jedan od ciljeva digitalne komunikacije je upravljanje informacijama koje se mogu koristiti za upoznavanje i bolju informiranost javnosti u vezi s kreiranjem politike, kao i za predviđanje eventualnih reakcija na nove društveno-političke pokrete.

Digitalna komunikacija je važna i što se tiče lakšeg i sigurnijeg boravka građana u inozemstvu u slučaju da dođe do neke krizne situacije. Time je omogućeno uspostavljanje izravne i brže komunikacije s konzulatom, kao i mogućnost odgovora u kratkom roku. To je jedna od vrlo važnih prednosti digitalne komunikacije. U državama u kojima prevladava autoritaran režim digitalnom komunikacijom putem interneta omogućuje se informiranost, otvorenost i transparentnost, te se promiču demokratske ideje i sloboda govora. Kad se uzmu u obzir postojeći troškovi vezani uz vladine konvencionalne načine komunikacije, zatim trošak slanja diplomatskog osoblja na mjesto nekoga važnog događaja, danas se oslanjanjem na nove, suvremene oblike komunikacijskih bežičnih medija postiže veća učinkovitost u svim segmentima diplomatske djelatnosti.<sup>78</sup> Implementacijom tehnologije na području digitalne komunikacije u diplomatskim aktivnostima, dolazi do pomaka u brzini i razumijevanju sadržaja informacije, jer se sada svi podaci i informacije obrađuju uz veliku pomoć nove tehnologije. To je veliki pomak i velika prednost, jer ubrzana komunikacija omogućuje brže donošenje odluka, kako lokalno tako i nacionalno i internacionalno, sa svrhom pravovremenog razrješavanja konkretnog problema.

Pokazalo se kako su zapravo glavni inicijatori događaja u virtualnom prostoru i o tome što će se i kako odvijati na društvenim platformama, naredbe koje se izdaju u okviru nekog programa (algoritama), a ne ljudi. Jedan oblik navedenih naredbi su i botovi i trolovi, koji imaju mogućnost poigravanja i nametanja tema rasprava koje žele diplomatskim institucijama, ministarstvima vanjskih poslova i državicima te odlučuju u kojem smjeru će internetske rasprave ići.<sup>79</sup> Istovremeno, to je prednost, ali i nedostatak, jer je time ponuđen novi oblik javnog angažmana, ali bez konkretnog nadzora toga javnog mnijenja u novom, javnom prostoru. Vrlo brzi rast i popularnost društvenih medija, sve intenzivnija komunikacija putem novih, suvremenih medija i interakcija na tim medijima pokazatelji su sve većeg porasta svjetske međuovisnosti.

Zahvaljujući novom virtualnom okruženju, kao velika prednost pojavljuje se i mogućnost da se ministarstva vanjskih poslova sada mogu bolje međusobno povezati i komunicirati s

---

<sup>77</sup> Yogesh, K. D. 2021. Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *Elsevier*; Vol. 59

<sup>78</sup> Rashica, V. op. cit., str. 76-77

<sup>79</sup> *Trolovi i botovi* <https://www.media.ba/bs/magazin-novinarstvo/trolovi-i-botovi-korisnike-drustvenih-mreza-uvlace-u-spiralu-sirenja-laznih> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

nevladinim organizacijama (NGO), tvrtkama, istraživačkim centrima (*think tankovima*), sveučilištima, pojedincima i novinarima, kao novim akterima na međunarodnoj pozornici. Pojedinci bi mogli biti privučeni od raznih radikalnih religija ili ekstremističkih politika da nema ovoga novog oblika dijaloga i mogućnosti za komuniciranje.

Još jedna prednost i značaj novih komunikacijskih oblika za diplomaciju je mogućnost da preveniraju stvaranje radikalnih skupina koje svojim djelovanjem dovode do narušavanja međunarodnog mira i sigurnosti. Moć koju digitalna komunikacija ima je u stvaranju takvoga konkurentskog okruženja gdje ministarstva vanjskih poslova imaju mogućnost nove medije iskoristiti, tako da u najboljem izdanju prikažu nacionalni imidž, kao i ugled vlastite države.<sup>80</sup> Najvažniji izazov suvremene diplomatske prakse je upotreba elektroničke pošte kojom se može provoditi određenu vrstu pregovaranja. Pojam elektroničko pregovaranje podrazumijeva korištenje videokonferencije ili izravnih poruka radi pregovaranja. Riječ je o dinamičnom komunikacijskom sredstvu koje se zbog tehnološke revolucije sve češće koristi. S jedne strane činjenica je kako je lakše, jednostavnije, sigurnije i primjerenije neke informacije podijeliti licem u lice, ali je s druge strane ipak neke druge informacije moguće poslati u pisanom obliku i to upravo koristeći se elektroničkom poštom. Važne značajke elektroničkog pregovaranja su: eliminiranje vremenskih zona i teritorijalne udaljenosti, smanjenje statusnih uloga, brisanje spolnih (rodnih) razlika te povećanje osobne moći.<sup>81</sup> Ona pridonosi bržem i učinkovitijem radu država u međunarodnom okruženju. Stoga su ovi novi oblici komunikacije putem društvenih medija novi alati za postizanje državnih ciljeva i interesa. Diplomatomima je sada veliki izazov razumjeti i svladati što prije i što bolje te alate u odnosu na druge državne i nedržavne aktere u međunarodnoj zajednici.

Značaj i način na koji društveni mediji djeluju na događanja u ovom novom diplomatskom prostoru utječe i na bolju primjenu tradicionalnih oblika diplomacije. Nedvojbeno je kako države koje u budućnosti neće prihvatiti digitalnu komunikaciju kao primarnu, preuzimaju rizik od zaostajanja i velikih međunarodnih problema. Stoga je ključno razumjeti i svladati dinamiku novoga javnog, diplomatskog prostora.

---

<sup>80</sup> Melissen, J., De Keulenaar, V. E. (2017). The case for critical digital diplomacy. *German Institute for International Security and Affairs*, (7) str. 3-5

<sup>81</sup> Vojvodić, K., op. cit., str. 587-589



#### **4. PRIMJENA SPOZNAJA IZ PODRUČJA UMJETNE INTELIGENCIJE NA KOMUNIKACIJSKI PROCES U DIPLOMACIJI**

Danas je gotovo nemoguće izbjeći medijske objave i rasprave u javnosti o umjetnoj inteligenciji (*artificial intelligence AI*).

Pojam umjetne inteligencije tumači se različito, od toga da je riječ o umjetnom obliku života koji je ispred ljudske inteligencije pa do činjenice kako je to naziv za svaku vrstu tehnologije koja obrađuje razne podatke. Predodžba o umjetnoj inteligenciji u javnosti još je uvijek nejasna, a u raspravama u kontekstu povezanim s diplomatskom komunikacijom i vanjskopolitičkim funkcijama pojavljuju se problemi zbog još uvijek nedovoljno jasne terminologije.<sup>82</sup>

Kako bi uopće pristupili analizi primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije, kao značajnog alata u evoluciji diplomatske komunikacije, potrebno je početi s navođenjem temeljnih funkcija diplomata, zapisanih u Bečkoj konvenciji o diplomatskim odnosima. Prema toj konvenciji, temeljne diplomatske funkcije su zastupanje, prikupljanje relevantnih informacija, pregovaranje, komunikacija i promicanje prijateljskih odnosa između država.<sup>83</sup> Odmah se postavlja pitanje može li se jednu od navedenih funkcija i zadataka diplomata automatizirati primjenjujući spoznaje iz područja umjetne inteligencije. Svako povijesno razdoblje međunarodnih odnosa imalo je neku specifičnu vrstu tehnologije, koja je označavala društveno-političke, komunikacijske i ekonomske promjene. Prije je posjedovanje određenog teritorija, pristup sirovinama, kao i vlasništvo nad naprednom industrijskom tehnologijom predstavljalo vladajuću tehnologiju. Danas se na umjetnu inteligenciju može gledati kao na tehnologiju, koja kroz utrku naoružanja definira i određuje odnos moći u međunarodnim odnosima te koja sve više oblikuje naše vrijeme. Države koje trenutačno dominiraju u razvoju i tehnološkom napretku na tom području su Kina i SAD.

Kako bi se izbjegla globalna nestabilnost i iskoristile prednosti za sve aktere podjednako, u međunarodnoj zajednici uloga diplomata je iznimno važna. Razne vlade i svjetske organizacije u svijetu uvidjele su rastući značaj i implikacije koje umjetna inteligencija ima na diplomatsku komunikaciju.

---

<sup>82</sup> Tegmark, M. (2017). *Life 3.0 Being Human in the Age of Artificial Intelligence*. UK: Penguin books, str. 49-52

<sup>83</sup> [http://www.mvep.hr/files/file/dokumenti/bec\\_konv\\_diplomat.pdf](http://www.mvep.hr/files/file/dokumenti/bec_konv_diplomat.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Od 2017. godine države donose nacionalne strategije, kao orijentire i upute za djelovanje diplomata, koje su im od velike pomoći u međunarodnim raspravama o budućem utjecaju tih implikacija, kao i etičkim dvojbam na tom području.<sup>84</sup>

#### 4.1. Pojam, uloga i značaj

Brojni znanstvenici koji se bave umjetnom inteligencijom nisu se složili oko definicije pojma umjetne inteligencije. Najvećim dijelom zbog nemogućnosti da se obuhvate svi aspekti njezina utjecaja i dosega, stoga službeno dogovorena definicija o umjetnoj inteligenciji još uvijek ne postoji. Zanimljivo je kako je upravo nepostojanje precizne i općeprihvaćene definicije pridonio porastu zanimanja za ovo područje i za njegov ubrzani napredak.

Prema autorima izvještaja „Umjetna inteligencija i život 2030. godine“, primjenu spoznaja iz područja umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju ne treba se smatrati alatom koji će promijeniti život, nego težnjom ka kontinuiranim poboljšanjima čovjekova načina razmišljanja, ponašanja i komuniciranja. Kako umjetna inteligencija uvodi novu tehnologiju u ljudsku zajednicu, ljudi se naviknu na nju.<sup>85</sup> Kada se pojavi neka nova tehnologija i ljudi tu novu tehnologiju više ne smatraju umjetnom inteligencijom, riječ je o efektu ili paradoksu umjetne inteligencije. Zbog toga se danas teško dogovoriti o definiciji umjetne inteligencije, jer pojavom novih tehnologija određene teme se prestaju ubrajati u područje umjetne inteligencije, nego se smatraju novim digitalnim pomoćnim alatima. Potrebno je naglasiti kako umjetna inteligencija nije jednodimenzionalna jer teškoći u razumijevanju umjetne inteligencije dodatno doprinosi i problem u razlučivanju koji su zadaci jednostavni, a koji složeni.

Dok je za običnog čovjeka vrlo jednostavan zadatak podizanje određenog predmeta u zrak bez napora, s aspekta umjetne inteligencije riječ je o tehnološki dosta složenom procesu.<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> DiploFoundation (2019). *Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy*, str. 6-7, 18-19

[https://um.fi/documents/35732/0/DiploFoundation\\_Mapping+the+challenges+and+opportunities+of+AI+for+the+conduct+of+diplomacy.pdf/56adad57-72a8-01bb-fea3-85c5f609aeb6?t=1551869181132](https://um.fi/documents/35732/0/DiploFoundation_Mapping+the+challenges+and+opportunities+of+AI+for+the+conduct+of+diplomacy.pdf/56adad57-72a8-01bb-fea3-85c5f609aeb6?t=1551869181132)  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>85</sup> Stone, P. (2016). *One Hundred Year Study on Artificial Intelligence*. Stanford University  
<https://ai100.stanford.edu>. str. 12-14

<sup>86</sup> Bjola, C. (2019), op. cit. (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

U mnogim međunarodnim raspravama često se koriste pojmovi opća ili slaba (referira se na stroj koji može obavljati bilo koju intelektualnu zadaću) i specijalizirana ili jaka (podrazumijeva obavljanje jedne određene zadaće) umjetna inteligencija. Znanstvenici su odustali od primjene pojma opće umjetne inteligencije, jer u posljednjih pedeset godina na tom području nije zabilježen znatan napredak. Stoga se današnja primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji ubraja u područje specijalizirane, jake umjetne inteligencije. Značaj umjetne inteligencije za diplomatsku komunikaciju ogleda se u tome da ako se susretne sa zadatkom koji joj je nepoznat, može ga riješiti bez potrebe za čovjekovom intervencijom.<sup>87</sup>

Za bolju analizu umjetne inteligencije treba navesti i njezina srodna područja. To su strojno učenje (oblikovanje sustava koji svoju učinkovitost temelji na iskustvu ili većoj količini podataka kod obavljanja određene zadaće za prepoznavanje obrazaca na temelju svih podataka i stvaranja pretpostavki), znanost o podacima (pojam koji obuhvaća algoritme – naredbe koje se vrše u okviru nekog programa, razumijevanje područja primjene, pohrane podataka i izradu internetskih aplikacija) i duboko učenje (sustav u kojem računalo samostalno uči i dolazi do novih spoznaja, a odluke se donose uz pomoć digitalnih asistenata).<sup>88</sup> Umjetna inteligencija (engl. *Artificial Intelligence* – AI) ubraja se u područje računalne informatičke znanstvene discipline usmjerene na razvojne sposobnosti računala za obavljanje zadatka za koji je potrebna upotreba intelekta. Pripada u znanstvene discipline gdje je riječ o skupu pojmova, problema i metoda za njihovo razrješavanje. U odnosu na temeljne funkcije u diplomaciji, karakteristike sustava umjetne inteligencije su sposobnost prilagođavanja i snalaženja u novom i nepoznatom okruženju, učenje kroz iskustvo, posjedovanje oblika samosvijesti, razumijevanje jezika, dopuštanje pogrešaka i nejasnoća u komunikaciji te na temelju velike količine znanja mogućnost detektiranja problema u određenoj situaciji.<sup>89</sup>

Za uvođenje pojma umjetna inteligencija 1956. godine zaslužan je američki informatičar, otac umjetne inteligencije, John McCarthy, prema kojem je umjetna inteligencija „znanost i inženjerstvo izrade inteligentnih strojeva, posebno inteligentnih računalnih programa“.

Dakle, umjetna inteligencija je naziv za onu aktivnost kada računala analiziraju velike količine informacija uz pomoć sofisticiranih algoritama (programa), koji imaju svrhu

---

<sup>87</sup> Ibid.

<sup>88</sup> DiploFoundation, op. cit., str. 11-13

oponašati ili simulirati čovjekovo ponašanje i rasuđivanje.

Uz McCarthyjevo ime važno je spomenuti i kognitivnog znanstvenika, računalnog stručnjaka i filozofa, Marvinu Minskyja<sup>90</sup>

koji je značajno pridonio području umjetne inteligencije postavivši temelje za njezin daljnji razvoj brojnim istraživanjima i radovima. Iako je u to vrijeme prevladavao skepticizam prema primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije, smatrao je kako će ona rezultirati brojnim prednostima za čovjeka u budućnosti. Prema jednom od utemeljitelja istraživanja u disciplini umjetne inteligencije, Nilsu J. Nilssonu, definicija umjetne inteligencije glasi: „aktivnost posvećena da strojevi postanu inteligentni“, a inteligencije „ona kvaliteta zahvaljujući kojoj entiteti funkcioniraju na odgovarajući način i imaju mogućnost predviđanja u svojoj okolini“.<sup>91</sup>

Nadovezujući se na iznesene definicije skupina pod nadzorom Europske komisije za umjetnu inteligenciju ponudila je svoje objašnjenje tog pojma: „Sustav umjetne inteligencije je softverski (moguće i hardverski) sustav koji su dizajnirali ljudi. S obzirom na složeni cilj, takvi sustavi djeluju u fizičkoj i digitalnoj dimenziji, opažanjem okoline prikupljajući (ne)strukturirane podatke, tumačeći ih, rasuđivajući o znanju ili obradom podataka izvedenih iz tih podataka te opredjeljenjem za one radnje koje treba poduzeti kako bi se ostvario zadani cilj.“<sup>92</sup> Jasno je kako je u svakodnevnim diplomatskim aktivnostima potrebno neko vrijeme za prilagodbu i integraciju novih tehnologija. Tako su se s vremenom telegraf, telefon i elektronička pošta integrirali u novi oblik diplomatske interakcije i djelovanja. Danas se pod utjecajem razvoja informatičke tehnologije podrazumijeva da se radi o bliskoj interakciji čovjeka i strojeva koje pokreće umjetna inteligencija.

Izravna komunikacija javnosti i konzularnih službi, prepoznavanje uzoraka i trendova, analiza društvenog utjecaja i osluškivanje popularnih trendova u javnoj diplomaciji te međunarodnim pregovorima, samo su neka od područja u kojima je moguće primijeniti spoznaje iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji.

Uloga umjetne inteligencije vidljiva je u mogućnosti pretvaranja teksta u govor i obrnuto, obavljanje intelektualnih aktivnosti brže i bolje od čovjeka, što pridonosi boljoj komunikaciji, prenošenju brzih i točnih informacija u vremenima krize i nesigurnosti kako bi se moglo

---

<sup>90</sup> Perez, A. J., Deligianni, F., Ravi, D., Yang, G. Z. (2016). *Artificial Intelligence and Robotics UK –RAS Network* str.3 [https://www.researchgate.net/profile/Daniele-Ravi/publication/318858866\\_Artificial\\_Intelligence\\_and\\_Robotics/links/5ac668d84585151e80a372e0/Artificial-Intelligence-and-Robotics.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Daniele-Ravi/publication/318858866_Artificial_Intelligence_and_Robotics/links/5ac668d84585151e80a372e0/Artificial-Intelligence-and-Robotics.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>91</sup> Bjola, C. (2019), op. cit.

<sup>92</sup> Ibid.

pravovremeno reagirati i prevenirati daljnje eskalacije eventualnog sukoba.

Značaj primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji je i u tome što ona funkcionira i s nejasnim i nedovoljnim informacijama, što se može prilagoditi okolini i može raditi s većim brojem varijabli. Također, korištenjem digitalnih asistenata, algoritama za prepoznavanje glasa, slika i otkrivanje određenih anomalija. Nadalje, značajan doprinos diplomatskoj komunikaciji je i u pregovaračkom procesu, jer popunjava praznine zbog nedostatka relevantnih informacija u pomaganju odabira najbolje pregovaračke strategije.<sup>93</sup> Sve to pridonosi efikasnijoj komunikaciji između vlada i javnosti, smanjujući jezične i kulturološke prepreke, dezinformacije te razvrstavanje i razlučivanje točnih i provjerenih informacija, u kojima im pomažu digitalne mreže. No važno je napomenuti kako takva simbioza funkcionira jedino ako ljudi zadrže kontrolu nad cijelim procesom.

Prema švedskom filozofu, teoretičaru umjetne inteligencije i računalne neuroznanosti Nicku Bostromu, da bi umjetna inteligencija uspjela nadmašiti trenutačne kognitivne funkcije ljudi, nužan je neki oblik svijesti u kojoj oni razumiju svoje trenutačno stanje. Također, da mogu upotrijebiti informacije da zakluče što drugi osjećaju i na temelju toga da samostalno djeluju. On to naziva superinteligencijom ili kvalitetnom inteligencijom, jer je ta inteligencija brža i pametnija od ljudskog uma. Međutim, ta vrsta umjetne inteligencije još nije dokazana u praksi, pa zato za sada ostaje samo teorijskom pretpostavkom. Unatoč postojećoj nejasnoći u terminologiji, kako bi se ipak razumio odnos umjetne inteligencije i diplomacije može se pokušati podjelom pristupa umjetne inteligencije koju navodi Bjola (2019), kao diplomatske teme (relevantna za međunarodne rasprave), diplomatskog alata (pridonosi boljim odnosima između država kroz međunarodnu suradnju) i kao faktora koji formira okolinu u kojoj se diplomacija primjenjuje.<sup>94</sup> Sveobuhvatni i općeprihvaćeni okvir za razumijevanje složenog odnosa umjetne inteligencije i diplomacije još uvijek ne postoji, osim kroz navedene nacionalne strategije pojedinih država. U suvremeno doba digitalizacija je omogućila pristup velikoj količini informacija, slobodu izražavanja kroz komunikaciju na društvenim mrežama te je prikupljanjem svih mogućih informacija otvorila još jednu mogućnost primjene umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju kroz takvo skladištenje podataka. To znači prikupljanje znanja odabirom relevantnih informacija, putem organiziranja, razvrstavanja i skladištenja dostupnih podataka. Istinitost podataka u komunikacijskom procesu su presudni

---

<sup>93</sup> Ibid.

<sup>94</sup> Ibid.

za diplomaciju, kao i za razvoj umjetne inteligencije koja svoje učenje i napredak temelji na njima.<sup>95</sup>

Stoga je pristup, način i sudjelovanje kojim se upravlja podacima jedno od temeljnih točaka sadašnjih i budućih rasprava nacionalnih, državnih strategija. U tom procesu, valja istaknuti da bez obzira na specifične potrebe država i vremena u kojem živimo, diplomatska profesija i ministarstva vanjskih poslova imaju brojne koristi koje sa sobom donosi primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji. O prednostima i nedostacima na koje treba ukazati govori se u nastavku teksta.

#### **4.2. Prednosti i nedostaci primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji**

U primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji postoje pozitivni i negativni aspekti. Najveća prednost za komunikaciju u diplomaciji, koju bi dobila primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije, je automatizacija svakodnevnih rutinskih, konkretnih i jednostavnih zadataka kojima bi se rasteretilo diplomate.<sup>96</sup> To dovodi do uštede vremena i mogućnosti usmjeravanja rada diplomata na obavljanje onih zadataka za koje umjetna inteligencija još nije našla rješenje, a koji zahtijevaju ljudske vještine i intuiciju. Veliki dio diplomatskih aktivnosti, pogotovo u komunikaciji, tiče se tekstualnih podataka, u obliku ugovora i diplomatskih izvještaja. Stoga primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije omogućuje oslobađanje diplomata velikog tereta u analizi tekstova, kako vremenski tako i financijski.<sup>97</sup> U odnosu na čovjeka, koji može razumjeti obrasce koji se ponavljaju (povezivanje subjekta na temelju zajedničkih svojstava), slično tome umjetna inteligencija ima sposobnost prepoznavanja obrazaca i u tome je ona danas naprednija i bolja od ljudi. To se smatra značajnom prednosti. Negativan aspekt primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji je pitanje zaštite osobnih i drugih podataka na društvenim mrežama i platformama, te uopće jamstvo privatnosti u virtualnom prostoru.<sup>98</sup> Za diplomatsku komunikaciju to predstavlja problem, jer dolazi do

---

<sup>95</sup> Hocking, B., Melissen, J. (2015). *Diplomacy in the Digital Age*. Netherlands Institute for IR. Clingendael str. 16-17 [https://www.clingendael.org/sites/default/files/2016-02/Digital\\_Diplomacy\\_in\\_the\\_Digital%20Age\\_Clingendael\\_July2015.pdf](https://www.clingendael.org/sites/default/files/2016-02/Digital_Diplomacy_in_the_Digital%20Age_Clingendael_July2015.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>96</sup> Scott, B., Heumann, S. Lorenz, P. (2018). *Artificial Intelligence and Foreign Policy*. Stiftung Neue Verantwortung, str. 18 [https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/ai\\_foreign\\_policy.pdf](https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/ai_foreign_policy.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>97</sup> Volkner, S., op. cit.

<sup>98</sup> Bjola, C. (2019), op. cit.

moćnosti novog oblika napada i krađa informacija s interneta koje može prouzročiti primjena umjetne inteligencije svojim automatiziranim aktivnostima bez ljudskog nadzora.

Kako bi se spriječila moguća zloupotreba i jamčila sigurnost korištenja spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, potrebno je poseban fokus staviti na sigurnost korištenja. Stoga je uloga diplomata u procesu primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji izgraditi povjerenje zajednice da prihvati postojanje sustava podataka, ističući pritom brojne prednosti ove vrste komunikacije.<sup>99</sup>

Nadalje, važno je poticanje razumijevanja, međunarodne suradnje te izgradnje i održavanje dobrih odnosa između država jer svaka država drugačije pristupa toj primjeni. Nacionalne strategije država navode da je za napredak u primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji iznimno važna međunarodna suradnja. Takva suradnja podrazumijeva udruživanje resursa za daljnja istraživanja koja će svima omogućiti pristup svim podacima te dogovor o zajedničkom etičkom okviru.

Stav Europske unije nalaže što užu suradnje i koordinacije država, stvaranje svjetskih standarda kvalitete za efikasniju primjenu i poticanje češće upotrebe umjetne inteligencije u komunikaciji, posebno tijekom multilateralnih videorasprava.<sup>100</sup>

Osim prednosti koje tom primjenom diplomatska komunikacija dobiva, diplomati trebaju detektirati i identificirati probleme povezane s privatnosti, etičkim pitanjima, ljudskim pravima, izgradnjom povjerenja i pitanjem sigurnosti.

Ujedinjeni narodi ističu nejednake mogućnosti iskorištavanja komunikacijskih potencijala između razvijenih država i onih u razvoju, koje bi tom primjenom mogle ostvariti njihovi diplomati, kao potencijalni nedostatak i problem na kojem treba poraditi. Prema nekim procjenama, dostupno je samo 21 % podataka koji su strukturirani.<sup>101</sup> Dok razgovaramo, pišemo objave na društvenim mrežama ili šaljemo poruke preko WhatsAppa, svi ti podaci se generiraju, u tekstualnom su obliku i nestrukturirani su. Informacijama koje se nalaze u tim podacima nemoguće je direktno pristupiti ako prije ne prođu kroz obradu i analizu automatiziranog sustava. Takvim sustavom koristi se umjetna inteligencija, a riječ je o tehnici prirodne obrade jezika (*Natural Language Processing*), koji je od velikog značaja i za

---

<sup>99</sup> Ibid.

<sup>100</sup> DiploFoundation, op. cit., str. 21

<sup>101</sup> Bansal, S. (2017). *Ultimate Guide to Understand and Implement Natural Language Processing (with codes in Python)*. Analytics Vidhya <https://www.analyticsvidhya.com/blog/2017/01/ultimate-guide-to-understand-implement-natural-language-processing-codes-in-python/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

diplomatsku komunikaciju. Riječ je o grani znanosti o podacima koja uključuje procese za analizu, razumijevanje i izdvajanje informacija iz dostupnih podataka u tekstualnom obliku, što čini brže i bolje od čovjeka.

Ona omogućuje računalima da shvate i komuniciraju s ljudima, upotrebljavajući jezik koji čovjek razumije. Velika prednost primjene ove tehnike za komunikacijski proces je što se tako može grupirati velika količina podataka u tekstualnom obliku te odvijati automatizirani (rutinski) zadaci i rješavati problemi poput sažimanja, prevođenja, prepoznavanja entiteta, odnosno definiranja odnosa primatelja i pošiljatelja, prepoznavanje glasa i tematike. Kako je tekst najnestrukturiraniji oblik od svih podataka, postoje razni oblici buke, i zato se podaci bez prethodne obrade automatiziranog sustava ne mogu analizirati.<sup>102</sup>

Stoga ono što se pokušava primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije u digitalnom prostoru je riješiti problem, kako osigurati da željena poruka bude vidljiva u internetskom prostoru i kako da poruka bez smetnji (buke) dođe do korisnika.

Tako se dio teksta koji nije važan za kontekst podataka označava kao šum. Kako bi program mogao razumjeti što pošiljatelj želi reći primatelju, važno je da bude stvorena uputa, kao algoritam (program naredbi) koji pomaže u analizi za razumijevanje svih elemenata poruke (njezine fleksibilnosti i dinamičnosti funkcioniranja prirodnog jezika), pritom učeći tijekom izvođenja radnji.

Elementi potrebni u toj tehnici (uputi) su: ispravljanje gramatike, analiza i razvrstavanje pozitivne i negativne stavke u rečenici (aspekt mining), prepoznavanje subjekta (imena važnih datuma, osoba, mjesta, organizacija), grupiranje i razvrstavanje, prepoznavanje teme (izdvajanje ključnih riječi), sažimanje teksta te bilježenje povratne informacije.

Cilj je predvidjeti što će primatelj u komunikaciji dalje reći kako bi se moglo adekvatno reagirati. Koraci kojima se umjetna inteligencija pritom koristi su: leksička analiza (podjela teksta na dijelove), sintaktička (relativno značenje riječi), integracija diskursa (povezanost i smisao konteksta) i pragmatična analiza (značenje u realnom svijetu). Taj postupak uklanjanja svih oblika buke prisutnih u tekstu naziva se predobradom teksta. Podaci u tekstualnom obliku koje nalazimo na društvenim mrežama (kratice, hashtagovi, kolokvijalni žargoni), imaju u sebi riječi ili izraze koje programi ne prepoznaju, jer nisu dio standardnog leksičkog rječnika.<sup>103</sup>

---

<sup>102</sup> Ibid.

<sup>103</sup> Što je obrada prirodnog jezika? <https://hr.photo-555.com/3468905-what-is-natural-language-processing> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)



Zato je potrebno postojanje ljudskog faktora (stručnog diplomata) koji će nadgledati proces pretraživanja i ukloniti nevažno (i šum), te zamijeniti žargonske izraze u tekstu na društvenim mrežama radi bolje detekcije mogućih anomalija.

Navedene su neke od prednosti te implementacije na komunikacijski proces u diplomaciji, koje dovode do potrebe sklapanja suradnje između ministarstva vanjskih poslova i softverskih tvrtki, kao i pozitivne posljedice – otvaranje novih radnih mjesta. Nedostatak implementacije umjetne inteligencije je nerazumijevanje pitanja iz područja ljudskih prava, postoji li mogućnost u stvaranju granice dostupnosti podataka kako ne bi došlo do narušavanja privatnosti, diskriminacije ili čak kršenja ljudskih prava. Ovdje je ključna uloga i odgovornost države, kao zaštitnika i jamca ljudskih prava i sloboda. Stoga je važno da svaki diplomat bude informatički pismen.

U komunikaciji u konzularnim i diplomatskim poslovima prednost korištenja ovakve tehnike umjetne inteligencije je vidljiva kroz primjenu digitalnih asistenata, o kojima će biti više rečeno kasnije. Mnoga ministarstva vanjskih poslova imaju predviđene planove za slučajeve kriznih situacija. Važnost primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije očituje se i u ulozi pomagača ministarstvima vanjskih poslova u određenim kriznim situacijama. Umjetna inteligencija pridonosi bržem i boljem razumijevanju složenih situacija i onoga što se događa, pomaže u donošenju ispravnih odluka, olakšava proces razrješavanja krizne situacije te uočava moguće ponavljajuće trendove.

Kako bi u takvim situacijama nesigurnosti diplomatima umjetna inteligencija zaista pomogla, važan je ljudski faktor koji ima kontrolu i nadzor nad cijelim procesom.<sup>104</sup>

To je iznimno važno jer u situacijama koja se razlikuju od onih unesenih u algoritme umjetne inteligencije, sklone su rezultiranju krivih odluka i dodatnoj komplikaciji, već ionako složene situacije. Značaj primjene vidljiv je kroz prevenciju trenutačnih i budućih kriza te poticanju stabilizacije situacije i dobrih međunarodnih odnosa između država. Kao nedostatak navodi se i mogućnost koju umjetna inteligencija nudi od 2014. godine, a to je stvaranje lažnog identiteta, odnosno lažnog profila na društvenim mrežama i identifikacijskih dokumenata, što dovodi do značajnih komplikacija za diplomatsku komunikaciju. Tako dolazi do mogućnosti stvaranja i razvoja ekstremističkih mreža, utemeljenih na lažnim identitetima na društvenim mrežama, što može dovesti do narušavanja međunarodnih odnosa.

---

<sup>104</sup> Bjola, C. (2019), op. cit.

Kako bi se to spriječilo, diplomati se moraju angažirati na poboljšavanju programa na području tehnološke i komunikacijske infrastrukture. Dakle, najvažniji element suvremenog svijeta koji se onda izdvaja u ovom području je pitanje sigurnosti.<sup>105</sup>

Kao nedostatak, moguće su i greške u sustavu, koje mogu rezultirati opasnim situacijama. Za razliku od umjetne inteligencije, koja nema ljudsku svijest, diplomati su misaona bića, koja imaju sposobnost razmišljanja i prilagođavanja određenoj situaciji. Zato je za učinkovitu primjenu spoznaja iz područja umjetne inteligencije za diplomatsku komunikaciju prijeko potreban ljudski faktor, koji jedini može točno znati koje zadatke i kako ih treba rješavati. Spoznaje iz područja umjetne inteligencije imaju deklarativno (što, know-what) i proceduralno (kako, know-how) značenje, koje diplomatima olakšavaju poslove u vezi s izdavanjem viza i putovnica te im to znanje pomaže u komunikaciji, u radu s migrantima kojima je potrebna pravna pomoć, u alarmiranju o potencijalnim opasnostima građana države u inozemstvu te u unaprjeđivanju javne diplomacije, širenjem točnih, provjerenih informacija.

Oni uočavaju uzorke i odnose putem algoritama za pretragu lokacije, profila publike i vremena. Primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije utječe na sva područja djelovanja, što se također može smatrati značajnom prednosti.<sup>106</sup>

U stvarnim situacijama diplomatima ne stoje na raspolaganju uvijek savršene informacije, već se suočavaju s brojnim nepoznatim i netočnim podacima, i to od informacija koje nedostaju, pa sve do informacija namjernog obmanjivanja.

Stoga je očita prednost primjene spoznaja iz područja umjetne, jer je učinkovitija u odnosu na „zastarjele“ metode rada. Zahvaljujući primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije, diplomati se lakše snalaze i rješavaju probleme u kriznim i drugim izvanrednim i nepoznatim situacijama. Potencijalan strah za diplomatsku profesiju je opasnost da će primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju, diplomati biti lišeni posla.<sup>107</sup> Riječ je o mogućnosti stvaranja dubokih podjela, između onih koji, prihvaćaju ili ne, te promjene, onih diplomata koji imaju potrebne vještine nužnih za izazove suvremenog doba i koji ih nemaju. To znači da budući diplomati trebaju biti svestrani i kako se moraju stalno prilagođavati novom načinu rada. Najpoznatiji britanski teorijski fizičar, Stephen William Hawking, izjavio je kako o čovjekovom načinu primjene spoznaja iz područja umjetne

---

<sup>105</sup> Nweke, N. E. (2012). Diplomacy in Era of Digital Governance: Theory and Impact. *Information and Knowledge Management. International Knowledge Sharing Platform*, 2(3), str. 23-24

<sup>106</sup> Bjola, C. (2019), op. cit.

<sup>107</sup> Ibid.

inteligencije ovisi hoće li njezine implikacije imati pozitivne ili negativne učinke za čovječanstvo.<sup>108</sup>

Povijesno gledano, istraživanja učinkovitosti primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije mijenjali su pristupe za obradu netočnih i nedovoljno preciznih informacija.

U početku je bio najučinkovitiji pristup neizrazite logike (*fuzzy logic*), dok danas prevladava mišljenje kako je ipak primjereniji pristup vjerojatnosti (*probability*). Taj sustav mjeri i uspoređuje rizike, klasificira zlonamjerne poruke, označava određene poruke kao dezinformacije, te detektira potencijalne opasnosti na globalnoj razini.<sup>109</sup>

Nedostatak je u tome što bez intervencije čovjeka ne postoji stopostotna sigurnost u tim procjenama, jer jedino čovjek može utvrditi je li riječ o riziku. Unatoč tome, umjetna inteligencija je značajan i pomoćni alat u diplomatskoj komunikaciji. Brojne države izdvajaju velika financijska sredstva za razvoj umjetne inteligencije, no zbog navedenih nedostataka još je uvijek prisutan skepticizam.<sup>110</sup> Analizom osnovnih prednosti i nedostataka primjene umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, unatoč brojnim koristima, ta primjena je u diplomaciji još uvijek usko i strogo specijalizirana.

Usluge umjetne inteligencije sigurno će se proširiti, a posebno pitanje razvijanja digitalnog asistenta, o kojem će više biti u nastavku.

### **4.3. Nove mogućnosti – digitalni asistent**

Digitalni ili virtualni osobni asistent (*Digital Diplomatic Assistant – DIDA*) ubraja se u vrstu slabe, umjetne inteligencije, jer samo izvršava dobivene naredbe (ne razumije ih gledano same za sebe). Riječ je o programu koji kroz svoju okolinu, iskustvo i na temelju ručno unesenih podataka rješava zadatke i samostalno donosi odluke. Pozitivne mogućnosti digitalnog asistenta na komunikacijski proces u diplomaciji vidljive su korištenjem određenih parametara za pretraživanje podataka u virtualnom prostoru na društvenim mrežama. Svrha je da se tako diplomatima na temelju konkretnih riječi i fraza olakšava proces pretraživanja željenih i traženih informacija zbog sporne situacije.

To u velikoj mjeri rasterećuje diplomate rutinskih poslova i pridonosi njihovoj uspješnosti, jer je riječ o njihovim (konkretnim) zadaćama, te rade na principu već unaprijed dogovorenih

---

<sup>108</sup> *Stephen Hawking warns artificial intelligence could end mankind*  
<https://www.bbc.com/news/technology-30290540> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>109</sup> Perez, A. J., Deligianni, F., Ravi, D., Yang, G. Z., op. cit., str. 5

<sup>110</sup> *Ibid.*, str. 11

pravila i programiranih ishoda. Nadalje, digitalni asistent u konzulatima pomaže u obavljanju nekih administrativnih poslova, poput komunikacije s građanima, te pomaže u poboljšanju odnosa s ministarstvom vanjskih poslova, radeći po zadanom obrascu. Digitalni asistent omogućuje diplomatima u pripremama za detaljan briefing i u predviđanju svih kombinacija mogućega očekivanog ishoda dogovora sa sugovornikom.

Sve to na temelju prethodnih osobnih kontakata i interakcija s njim odnosno na temelju analize prethodnih pregovora, koja bi mogla značajno utjecati na dogovor s njim.<sup>111</sup>

Prema izvještaju iz 2018. godine, multinacionalne mreže tvrtki za profesionalne usluge, PricewaterhouseCoopersa, trenutačno najbolja područja implementacije spoznaja iz područja umjetne inteligencije su na području diplomatske komunikacije, kao i međunarodnih odnosa, općenito su automatizacija jednostavnih zadataka te analiza nestrukturiranih podataka.<sup>112</sup>

U praksi već postoje države i institucije koje koriste osobne asistente poput Siriya, Alexe ili Google Homea. Njihov značaj je u tome da putem Googlea traže odgovor na određeno pitanje i zapravo obavljaju najosnovnije zadatke.

Međutim, digitalni asistenti mogu se programirati i za obavljanje kompleksnijih zadataka od navedenih. Danas je moguće Siri umrežiti i povezati s pohranom određenih podataka, kao što su primjerice podaci o diplomatskim misijama, organizirati ih i rzvrstati po datumu i putem glasovne naredbe od Siriya tražiti da iznese ključne rezultate tih misija koje dobije pretraživanjem. Prednost je ušteda vremena i resursa i veći postotak točnosti rezultata od stvarne osobe. Nadalje, znanstvenici s MIT-a (*Massachusetts Institute of Technology*), stvorili su aplikaciju za pametni mobitel koji ima sposobnost slušanja razgovora dviju strana i otkrivanja emocija neovisno o jeziku na kojem govore sudionici. Značajna je i mogućnost predviđanja poteza i odgovora protivnika, kao i blefa za diplomatsku profesiju i komunikaciju u pokusu, gdje je računalo s umjetnom inteligencijom pobijedilo profesionalne pokeraše.<sup>113</sup>

Digitalni asistenti odgovaraju na postavljena pitanja korisnika kroz chat.botove (koji komuniciraju isključivo putem teksta). Među najvećim prednostima u korištenju chatbota je svakodnevna dostupnost određene fizičke osobe, te sposobnost trenutačnog odgovaranja na poslani upit od jednog chatbota na neograničen broj upita istovremeno. Primatelji (korisnici)

---

<sup>111</sup> Kamil, A. (2016). *Personal assistants for digital diplomacy*. The State of Digital Diplomacy <http://www.sodd16.com/personal-assistants-for-digital-diplomacy-by-ali-kamil/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>112</sup> DiploFoundation, op. cit., str. 25

<sup>113</sup> Kamil, A., op. cit.

koji su u komunikaciji licem u lice stvarali dojmove o drugoj osobi, sada će razvijati stavove o chatbotu ovisno o uspješnosti njegova načina prezentiranja traženih podataka. Njihova velika prednost je u mogućnosti obavljanja diplomatskih zadataka na velikim udaljenostima, bez fizičkog kontakta i interakcije, u bilo koje doba. Softverska američka tvrtka, koja prednjači na tom području, je Apple s virtualnim asistentom Siri.

Prednost digitalnih asistenata je i to što oni imaju sposobnost korištenja tzv chatbotova (miniaplikacija ili računalnog programa, koji izvršava automatizirane određene zadatke, kroz razgovor s korisnikom, putem posebnog interakcijskog sučelja).<sup>114</sup> Iako tradicionalna komunikacija u konzulatima podrazumijeva već standardizirane i automatizirane odluke na temelju ponavljajućih i rutinskih zadataka, takve radnje mogu se digitalizirati. Iznimke su krizne i sporne situacije, gdje je i dalje presudan ljudski faktor.

Razlika chat.bota i virtualnog asistenta je u tome, što je chat-bot moguće prilagoditi krajnjem korisniku kroz komunikaciju, a virtualnog asistenta treba prije razgovora programirati. Međutim, kako bi se olakšala komunikacija ljudi i digitalnog asistenta, velika pažnja se pridaje govoru, odnosno jeziku.

Potpredsjednik Amazon Devicesa i Alexa EU, Jorrit Van der Meulen, izjavio je kako je prepoznavanje glasa temelj za učinkovitu interakciju čovjeka i umjetne inteligencije te da je glas budućnost. Iako su prvi algoritmi (programi) razvijeni za prepoznavanje govora prije više od sedamdeset godina, tek danas možemo razumjeti koliko je važna primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije za diplomatsku komunikaciju.<sup>115</sup> Pokazalo se kako primjena umjetne inteligencije u komunikaciji može biti pristrana, kao i ljudi. Naime, sustav umjetne inteligencije ovisan je o programu i o namjerama programera, što znači kako je najvažnije tko je programer i s kojim ciljem je izvršeno programiranje. Pri tome su, ovisno o programeru, moguće i zloupotrebe umjetne inteligencije.

Tako su novija istraživanja dokazala da se strojevi ponašaju kao ljudi, bilo da je riječ o rasnim ili rodnim predrasudama ili o političkim opredjeljenjima, jer takve podatke nose programeri koji imaju određene predrasude i stajališta.<sup>116</sup>

John Thornhill, urednik inovacija u Financial Timesu, pišući tjednu kolumnu o utjecaju nove

---

<sup>114</sup> Alexandru, G. 2020. *Conversational AI intelligent Virtual Assistants and the road ahead* <https://towardsdatascience.com/conversational-ai-intelligent-virtual-assistants-and-the-road-ahead-6345db47d106?gi=d8364d8c1f9f> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>115</sup> Hjerpe, J. 2021. *Intento Speech Report: Are We Facing a Critical Juncture in Speech technology Applications?* <https://blog.inten.to/intento-speech-report-are-we-facing-a-critical-juncture-in-speech-technology-applications-226f01a1b50> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>116</sup> Perez, A. J., Deligianni, F., Ravi, D., Yang, G. Z., op. cit., str. 41

tehnologije, navodi da se to može ublažiti tako da na algoritmima rade demografski diversificirane skupine stručnjaka. Thornhill se zalaže za to da softverske tvrtke, koje se bave razvojem umjetne inteligencije, trebaju u suradnji s ministarstvima vanjskih poslova u rad digitalnih asistenata ugraditi i etičko razmišljanje kako bi se izbjegle predrasude.<sup>117</sup>

Iza toga je vidljivo koliko je važna čovjekova uloga u cijelom procesu primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, te koliko je potrebna prilagodba i šira specijalnost budućih diplomata. Kad razmatramo nove mogućnosti primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, važno je spomenuti i Turingov test.

Riječ je o značajnom modelu igre oponašanja u kojem čovjek kao ispitivač komunicira s drugim čovjekom i računalom, razmjenjujući samo pisane poruke putem chat rooma (prozora za razgovor). Čovjek kao ispitivač donosi odluke kroz dobivene odgovore jer ne zna tko je drugi sudionik. Cilj testa je ako se ne može razlikovati ponašanje računala (subjekta) od čovjekovog kao drugog inteligentnog subjekta, te kako se „um“ računala ponaša kao i um čovjeka.<sup>118</sup> Diplomatska profesija će i u budućnosti ostati u rukama čovjeka. Temeljan oslonac pri obavljanju zadataka diplomati će i dalje imati u svojim, već tradicionalnim djelatnostima, i vještinama (suosjećanje i šarm), koje nije moguće dešifrirati ili ugraditi u umjetnu inteligenciju. Pri tome ostaje otvoreno pitanje koliko smijemo dopustiti da strojevi upravljaju nama, jer se odluke umjetne inteligencije zasnivaju na namjerama programera i simulacijama „najbolje“ odluke.

Digitalni asistenti će u budućnosti biti dosta slični dinamičnom, učinkovitom i snažnom organizacijskom timu savjetnika, te će se koristiti kao značajno sredstvo u diplomatskoj komunikaciji, kako za pripreme tako i za procese odlučivanja.

Značajna uloga asistenta bit će vidljiva i u učinkovitijim pregovorima i dogovorima, identifikaciji svih ishoda, zoni potencijalnog dogovora i rizika, davanju važnih informacija u određenom trenutku te bržem ostvarivanju dogovora s kojim su zadovoljne sve strane. Budući diplomati bit će adekvatnije opremljeni i pripremljeni s takvim sredstvom u komunikaciji.<sup>119</sup> Stoga će se interakcija čovjeka i robota (umjetne inteligencije) nastaviti tako da je nužno razumjeti taj odnos.

---

<sup>117</sup> *Is AI finally closing in on human intelligence?*

<https://www.ft.com/content/512cef1d-233b-4dd8-96a4-0af07bb9ff60> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>118</sup> *The History of Artificial Intelligence: The Turing Test*

<https://towardsdatascience.com/the-history-of-artificial-intelligence-the-turing-test-c1d6777d2970>

(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>119</sup> Kamil, A., op. cit.

Digitalni ili virtualni asistenti su sveprisutniji i sve prihvaćeniji u diplomatskoj profesiji. S obzirom na navedeno, postavlja se pitanje je li moguće digitalizirati empatiju te dolazi li do transformacije osnovnih društveno-etičkih pitanja primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije. Više o tome govori se u nastavku.

#### **4.4. Korisnik kao sadržaj online – kognitivni i emocionalni okviri povezivanja s publikom**

Metafora „korisnik je sadržaj“ izjava je McLuhana, koji je time htio reći kako čovjek tijekom svake upotrebe interneta stvara određeni sadržaj online.

Marshall McLuhan je jako cijenio britanskog retoričara Ivora Armstronga Richardsa, ali je izmijenio njegovu tezu da je korisnik onaj koji tumači tekst u to da je korisnik onaj koji definira i određuje tekst.

McLuhan dalje razvija tu izjavu podjelom na tri aspekta: da je čovjek većim dijelom onaj koji određuje sadržaj kroz medije, da čovjek kao promatrač postaje sadržaj u jednosmjernoj komunikaciji putem elektroničkih medija (televizija, radio) i da dobro obrazovan i obaviješten čovjek određuje sadržaj putem tradicionalnog medija – telefona.<sup>120</sup> Nameće se pitanje je li došlo onda do promjene prvotne namjene umjetne inteligencije, koje se odnosi na područje računalnih znanosti, a koja je s vremenom pretvorila umjetnu inteligenciju u jednakog sudionika u diplomatskoj komunikaciji. Prema Shannon-Weaverovu modelu, cilj svake učinkovite komunikacije je uspješno prenijeti točnu poruku od pošiljatelja (izvora) kroz komunikacijski kanal do primatelja, pritom pazeći da se tijekom tog procesa pojavljuju brojni „šumovi“ (namjerne smetnje) koji mogu utjecati na točnost poruke.<sup>121</sup>

Prema kibernetičkoj teoriji komunikacije, riječ je o procesiranju informacija te o načinu kako živi i neživi sustavi (strojevi) rade i zašto dolazi do pogrešaka u njihovu radu.

Tu je vidljiva razlika živih i neživih sustava i važnosti postojanja kognitivnih i emocionalnih elemenata (um, svijest i emocije). Danas su emocije važan element iskustva u korištenju tehnoloških inovacija, a posebno interneta. Prema socijalnopsihološkoj teoriji, za komunikacijski proces karakteristično je proučavanje interakcije primatelja i pošiljatelja. Posebno se to odnosi na međusobne komunikacije, gdje se kroz komunikaciju uočavaju razne ekspresije (nesvjesni procesi), emocionalni, kognitivni, psihološki (karakteristike, stavovi,

---

<sup>120</sup> Levinson, P., op. cit., str. 52-54

<sup>121</sup> Ibid., str. 175

ličnosti) te elementi promjene ponašanja (raspoloženja).<sup>122</sup>

Nezaobilazna je činjenica kako sve veća primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija i spoznaja iz područja umjetne inteligencije utječe na komunikacijski proces u diplomaciji, i na sve oblike društvenih komunikacija uopće.

Dolazi do stvaranja virtualne društvene interakcije gdje se sadržaj i poruka grupiraju i stvaraju ovisno o potrebama, interesima i preferencijama korisnika, s mogućnošću što većeg utjecaja na njega. Javlja se mogućnost da će u budućnosti ljudi biti manje druželjubivi i manje empatični, nepovjerljivi, ovisni o virtualnoj stvarnosti, te da će poticati površne odnose i čak će možda dolaziti do depresije zbog nekvalitetnih međuljudskih odnosa, jer će se teže međusobno povezivati.

Godine 1992. poznati profesor i teoretičar medijske komunikacijske Joseph Walther razvio je teoriju obrade društvenih informacija (računalno posredovane komunikacije) na temelju promatranja odnosa čovjeka i novog medija – interneta. Uvidio je čovjekovu uspješnu prilagodbu i korištenje interneta za stvaranje jednako snažnih odnosa, kao i onih putem komunikacije licem u lice. Brojni teoretičari zaključili su, analizirajući taj novi oblik komunikacije, da je uz čovjeka došlo i do transformacije uloge računala kao kanala za komunikaciju u ulogu komunikatora.<sup>123</sup> U suvremeno doba sve češće sa sugovornicima komuniciramo digitalno, posebno u diplomatskoj djelatnosti gdje se sve više koristi digitalne asistente. Sadržaj kojem možemo pristupiti na internetu moguće je personalizirati kao što to uspješno rade društvene mreže, poput Facebooka, Instagrama i Twittera i pretraživači kao što je Google. Primjerice, naslovnica tradicionalnog medija novine ista je za sve čitatelje, dok je naslovna varijanta novog medija interneta u digitalnom obliku različita za svakoga korisnika. Razlog tome je, primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije putem algoritma, koji je zaslužan za određivanje koji će sadržaj korisnik vidjeti ili ne.

Primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji, ima za cilj bolje oslušivati i pratiti emocionalni puls korisnika (javnosti) u digitalnom (filtriranom) prostoru. Ustvari, sada korisnici postaju proizvodom (subjektom), oko kojeg se odvija borba za pridobivanje pažnje uz određene, prilagođene sadržaje. Kako bi se pridobila korisnikova pažnja i usmjerila na istinite informacije te iskoristila u pozitivne svrhe, nužna je dobra komunikacija između političko-društvenog i tehnološkog područja. Također, važno je da se

---

<sup>122</sup> Žižak, A., Ajduković, M., Vidović, V. V., op. cit., str. 71-72

<sup>123</sup> Walther, J. 2011. *Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations* str. 448, 457-460 [https://www.researchgate.net/publication/285323169\\_Theories\\_of\\_computer-mediated\\_communication\\_and\\_interpersonal\\_relations](https://www.researchgate.net/publication/285323169_Theories_of_computer-mediated_communication_and_interpersonal_relations) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)



učinkovitost primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji nastavi povećavati. Za bolje privlačenje ciljane pažnje korisnika važno je planiranje i znati koju skupinu korisnika želimo obuhvatiti.

Zahvaljujući postojećoj tehnologiji i algoritmima, svakim klikom korisnika na tipku „like“ (svida mi se) na neku objavu na društvenim mrežama dolazi do češćeg pojavljivanja sličnog sadržaja, jer će algoritam to shvatiti kao sadržaj (informacije) s kojima se korisnici poistovjećuju ili povezuju. Važno je istaknuti i pitanje zaštite ljudskih prava i temeljnih sloboda u primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji. Ta se prava primjenjuju tijekom i izvan boravka na mreži. Implementacijom interneta i informacijsko-komunikacijske tehnologije je osim omogućavanja brojnih sloboda, došlo i do problema, kao što su netolerancija, lažne vijesti, nasilje. Svaka suvremena demokratska država ima ulogu i obvezu jamčenja slobode i zaštite pojedinca prilikom korištenja i ostvarivanja digitalnih usluga.

U tome im pomažu međunarodni sporazumi, Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (UDHR) te Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (ICCPR). Vijeće za ljudska prava (Human Right Court) je 2012. godine naglasilo važnost priznavanja istih prava i zaštite ljudi na mreži i izvan mreže. Korisnici tehnoloških inovacija oduvijek su bili zaslijepljeni prednostima digitalne povezanosti pa se nitko nije ustručavao pročitati opće uvjete i pravila korištenja, koja privatni sektor „nameće“ korisnicima interneta. Države su dužne provoditi zaštitu tih prava, dok privatne softverske tvrtke, zahvaljujući kojima se razvija umjetna inteligencija, nisu u takvoj obvezi. Države trebaju poticati takve tvrtke da u svojem tehnološkom razvoju obrate pažnju na poštivanje ljudskih prava.<sup>124</sup>

Prema članku 19. Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima (ICCPR), sloboda misli i izražavanja podrazumijeva „slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja svake vrste, usmeno, pismeno, tiskom ili umjetničkim oblikom, ili kojim drugim sredstvom, prema svojem osobnom izboru i bez obzira na granice“.<sup>125</sup>

Svrha primjene novih tehnologija treba biti promicanje raznih opcija medijskog informiranja i pluralizma u suvremenom demokratskom društvu.

Politički teoretičar koji se bavi pitanjima suvremenih tehnoloških promjena i društveno-političkim pitanjima, Langdon Winner, zaključio je kako su razvoj računala i razvoj ljudskih odnosa u budućnosti usko povezani. Kao posljedicu takvog odnosa, on je ukazao na buduću

---

<sup>124</sup> Volkner, S., op. cit.

<sup>125</sup> DiploFoundation, op. cit., str. 29-34

potencijalnu promjenu ljudske naravi.<sup>126</sup> Internet stvara virtualni prostor u kojem korisnici „surfaju“ (traže) po internetskim stranicama kroz dostupne velike količine podataka i s osjećajem bestjelesnog i laganog kretanja kroz tu filtriranu stvarnost.

No to se „surfanje“ odvija kada čitamo ili maštamo, a to je produkt komunikacije našeg uma i toga fiktivnog prostora. Korisnici u tom virtualnom prostoru djeluju kao medijska publika, ali i kao autori određenih poruka, govornici. Pojam virtualan, znači nešto izmišljeno, nestvarno i prividno, nastalo uz pomoć tehnologije.<sup>127</sup> Korisnici interneta nisu svjesni kako su upravo oni ta informacija, skup riječi i određenih ideja.

Primatelja ili pošiljatelja s druge strane ekrana ne vidimo, cijela komunikacija odvija se najčešće preko tipkovnice i dostupne su nam samo informacije koje se pojave na ekranu. Stoga jedino što je fizički element u takvoj komunikaciji su naši prsti koji tipkaju riječi i tako pronalaze misli korisnika. U takvom prostoru lakše dolazi do emocionalnog i kognitivnog povezivanja s publikom, jer razlike među ljudima (dob, spol, rasa) postaju sekundarne, a primarne postaju riječi, ideje i misli korisnika. Zapravo, dolazi do veće podjele na one povlaštenije i bolje umrežene korisnike sadržaja online i one koji to nisu. Prije je glavno mjesto komuniciranja nekog društva bilo u kući, pokraj kamina ili ognjišta, zatim ga je zamijenio telegraf, telefon, telefaks, televizor, radio, novine i danas – internet. Međutim, danas se manje komunicira uživo, a više putem virtualnog prostora, koji se može, uz pomoć prijenosnog računala prenositi s jednog mjesta na drugo. Digitalni svijet korisnicima također pruža osjećaj sigurnosti i povjerenja utemeljenog na zakonima računalne matematike, što se može objasniti u odnosu na stvaran, vanjski svijet nesigurnosti, nejasnoća i nepovjerenja.

Primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije, kroz algoritme, na društvenim mrežama, te digitalne asistente došlo je do promjena čovjekova poimanja komunikacije. Ono što se promijenilo je i razlog korištenja interneta. Prije su ljudi željeli biti informirani i u toku s događajima u svijetu, a danas žele biti prisutni, interaktivni i biti dio komunikacije, te čitati o drugima. To upućuje na činjenicu kako je svaka tehnološka inovacija posljedica neke potrebe društva.

---

<sup>126</sup> <https://plato.stanford.edu/entries/technology/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>127</sup> <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=64792> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

## 5. ULOGA DRUŠTVENIH PLATFORMI U DIPLOMATSKOJ KOMUNIKACIJI

Društvene mreže su postale izazov, ali i nova prilika kojima društvo dobiva moć. Danas više od pet milijardi ljudi u svijetu ima mobilni telefon, a više od pola njih su pametni telefoni s kamerom i pristupom internetskoj vezi. Društvene mreže omogućuju da svaki vlasnik pametnog telefona u stvarnom vremenu ima mogućnost objaviti sve što se događa, bilo gdje u svijetu.

Zbog veće razine korištenja društvenih medija u diplomatskoj komunikaciji, uz termin e-komunikacija, u upotrebi je i termin Twitter diplomacija. Za što veću učinkovitost ove nove vrste diplomacije, za diplomate je važno organizacijsko-upravljanje, sigurnost, stavljanje određenog sadržaja u odgovarajući kontekst, maksimiziranje znanja te, najvažnije, svakodnevna obuka i podrška.<sup>128</sup>

Novi komunikacijski alati i izvori informacija za vlade, političare, ministarstva vanjskih poslova i diplomate sada postaju Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Snapchat, WhatsApp. Društvene platforme nude logistiku koja je nužna za organiziranje kolektivnih akcija, što omogućuje da se informacije brže i jednostavnije šire, ali one isto tako olakšavaju i proces koordinacije uličnih prosvjeda i pokretanja revolucija.

Zanimljivo je kako je sa samo sto četrdeset znakova na jednom tweetu (objavi na Twitteru) moguće izazvati različite (pozitivne ili negativne) reakcije i tako stvoriti veću moć utjecaja na događaje u međunarodnom okruženju. Javnosti su, itekako, dobro poznati tweetovi (objave na Twitteru) bivšega američkog predsjednika Donalda Trumpa. Twitter, sve popularnija društvena platforma, je mjesto gdje se mogu pročitati svakodnevne vijesti, kao i razmišljanja, i koja može imati velik broj pratitelja. No njima se ne služe samo pojedinci nego i državnici, koji na taj način promiču svoje vanjskopolitičke ideje i interese. Postojanjem mrežnih stranica, blogova i društvenih mreža došlo je do približavanja državnih čelnika s građanima iz svih dijelova svijeta. Također, prednost novih društvenih platformi je da u hitnim, kriznim situacijama digitalna tehnologija omogućuje bržu komunikaciju i pravovremene reakcije, značajna je za prikupljanje i obradu relevantnih informacija radi obavljanja određene diplomatske aktivnosti.<sup>129</sup> Za vrijeme mandata američkoga predsjednika Donalda Trumpa State Department je održavao i pokušavao pronaći adekvatno rješenje za bolje odnose Irana i Sjedinjenih Američkih Država.

---

<sup>128</sup> Kurbalija, J. (2016). *25 Points for Digital Diplomacy*. Diplo <https://www.diplomacy.edu/blog/25-points-digital-diplomacy> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>129</sup> *Twiplomacy Study 2018* <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2018/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Riječ je o primjeru, gdje se digitalna tehnologija direktno primjenjivala u diplomatskoj praksi, i to konkretno putem društvene platforme Instagram, koristeći se digitalnom tehnologijom. Jedan oblik interakcije je bio stvaranje određene slike koja je prenosila jasne poruke. Takvom komunikacijom težilo se postići da se iranski režim osudi od svjetske, kao i američke javnosti.

Iranski režim predstavlja potencijalnu opasnost za međunarodnu sigurnost, a State Department je uvidio korisnost društvene mreže (digitalne tehnologije) za postizanje željenog, političkog cilja, umjesto tradicionalnog oblika komunikacije (licem u lice) i slanjem diplomatskog predstavnika za rješavanje sporne situacije.<sup>130</sup>

Jedna od važnijih prednosti društvenih platformi u diplomatskoj komunikaciji jest da je dostupnost interneta omogućila veću slobodu izražavanja na određena pitanja posebno o problemima onih građana koji žive u državama s autoritarnim režimom, gdje im je ta sloboda onemogućena i strogo zabranjena. U državama bez temeljnih demokratskih sloboda, kao što su Iran i Kina, društvene mreže već sada imaju važnu ulogu. One omogućuju da informacije koje ne mogu cirkulirati tradicionalnim putevima dođu do ljudi koji inače ne bi mogli doći do informacija. Stoga su danas društvene mreže postale ključni instrumenti u procesu demokracije jer pomažu da se ušutkani ljudi na ovaj način ipak izraze. Tako dolazi do smanjivanja autoritarnosti i širenja demokratskih vrijednosti. Pritom ne mislimo samo na nedemokratske režime, gdje se ne mogu dijeliti informacije na društvenim mrežama, nego i na demokratske sustave, gdje se također mogu organizirati prosvjedi putem društvenih mreža. Digitalnu komunikaciju favoriziraju sve vrste država, ali pretežno su korisne malim državama, pomažući im u ostvarivanju njihovih ciljeva u međunarodnoj zajednici. O tome kakav je međunarodni utjecaj društvenih medija i njihov odnos s državama analizira se u nastavku s posebnim naglaskom na društvenoj platformi Twitter.

### **5.1. Međunarodni utjecaj društvenih medija – Twitter kao neformalna komunikacija**

Društvenom platformom Twitter, kao alatom, koriste se brojne države za izgradnju boljeg i prepoznatljivijeg identiteta kako bi povećale svoj međunarodni utjecaj.

---

<sup>130</sup> Manor, I. (2019). *How America Uses Instagram to Indict Iran?* Digdipblog <https://digdipblog.com/2019/05/17/how-america-uses-instagram-to-indict-iran/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Koliko su ministarstva vanjskih poslova i državnici u svijetu aktivni na društvenim mrežama govore podaci da je najaktivnija u korištenju Twittera organizacija predsjedništva države El Salvador koja dnevno ima i više od sto objava na Twitteru.

Zatim, vlada Gvatemale s više od 90 dnevnih objava, dok se ministar vanjskih poslova Filipina, Teddy Locsin, predsjednik El Salvadora, Nayib Bukele i slovenski premijer Janez Janša ubrajaju među državnike koji dnevno imaju više od 60 objava na Twitteru.

Među uspješnije Twitter račune izdvaja se onaj ministarstva vanjskih poslova Islanda, kao najbolje povezano ministarstvo s čak 147 veza na toj platformi, dok je odmah iza njih Europska služba za vanjsko djelovanje sa 145 veza. Postojanje tih međusobnih veza je važno jer su one izravan pokazatelj trenutnog stanja odnosa između raznih država u međunarodnoj, virtualnoj zajednici.

U prilog navedenom je i prikaz Twitter računa State Departmenta, koji više ne prati iranskog predsjednika Hassana Rouhanija, kao ni ministra vanjskih poslova Javada Zarifa, što najbolje upućuje na to kakvo je trenutno stanje američko-iranskih odnosa. Međutim, zanimljivo je kako 315 šefova država, vlada i ministarstava vanjskih poslova prati aktivnosti Bijele kuće, dok Donalda Trumpa prati samo 46 korisnika, to su uglavnom članovi obitelji i članovi organizacije Trump. Među prednostima koje Twitter nudi je lakša i jednostavnija komunikacija između svih aktera u međunarodnoj zajednici, bez birokratskih proceduralnih i raznih protokola, te što ih potiče na rasprave o vanjskoj politici. Također, takav oblik digitalne komunikacije omogućuje bolje odnose, potiče razvoj povjerenja i savezništva između država. Stoga je 2020. godina za sve društvene medije, a posebno za Twitter, obilježena kao godina osvješćivanja borbe protiv dezinformacija. Kao rezultat toga, Twitter je suspendirao brojne račune vlade Venezuele i predsjednika Venezuele, Nicolása Madura, jer su kršili pravila propisana na Twitteru, objavljujući dezinformacije o potencijalnom lijeku protiv koronavirusa.<sup>131</sup> Svjetski čelnici koristili su se platformom Twitter tijekom 2020. godine, za direktnu komunikaciju s građanima i za objašnjavanje nekih odluka te uvođenja pravila zaključavanja (lockdowna) u nekim državama, upotrebljavajući pritom simbol hashtag. Kad je riječ ili fraza označena tim simbolom, svrha je omogućiti brže pretraživanje korisnika neke vijesti ili određene informacije.<sup>132</sup> Taj se simbol počeo upotrebljavati na

---

<sup>131</sup> *Twiplomacy Study 2020* <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>132</sup> *Hashtag oznake: čemu služe i kako ih koristiti?* <https://marketingfancier.com/hashtag-oznake-kako-ih-koristiti/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Twitteru još 2007. godine, a danas ga koristi više od 75 % korisnika društvenih mreža.<sup>133</sup>

Državni čelnici koristili su se tim simbolom za osvještavanje građana o smjernicama epidemioloških mjera i novostima o koronavirusu, koristeći izraze poput #StayHome (#Ostani kod kuće).

Studija *Twiplomacy 2020.* godine fokusira se na analizu načina na koji su se državnici u svijetu koristili Twitterom za vrijeme pandemije koronavirusa, i kakve je borbe vodila društvena platforma Twitter u vezi sa širenjem dezinformacija korisnika, nastojeći održati komunikaciju prema istinitim informacijama i pouzdanim izvorima. Prema izvještaju za 2020. godinu, službeno su bili prisutni (online) na Twitteru vlade i čelnici 189 država, dok samo vlade Laosa, Sjeverne Koreje, Sao Tome i Principe, te Turkmenistana i dalje nemaju aktivirane profile na Twitteru. Čelnici Kine i Sjeverne Koreje ne se koriste Twitterom, jer je on u tim državama blokiran, dok njemačka kancelarka Angela Merkel na Twitteru nije ništa objavljivala još od 16. siječnja 2017. godine.

Od početka lipnja 2020. godine do danas zabilježeno je da je 1089 osobnih i institucionalnih Facebook stranica državnih čelnika u svijetu imalo više od 620 milijuna sljedbenika, a od otvaranja aktivnog računa registrirano je 8,7 milijuna tweetova. Twitter je uveo specifične i jasne upute za pretraživanje da korisnicima olakša usmjeravanje na one informacije koje potječu od pouzdanih, provjerenih i relevantnih izvora. Na Twitteru postoji popis čija je svrha usmjeriti korisnike na određeni račun (profil) na toj platformi na temelju određenog interesa pojedinog korisnika. Zato ne treba čuditi činjenica kako hashtagovi #coronavirus ili #COVID19 pretežito dominiraju na Twitter profilima ministarstava vanjskih poslova i državnih čelnika. Ministarstvo vanjskih poslova Hondurasa je 23. siječnja 2020. godine objavilo hashtag #PrevenirEsVivir (spriječiti znači živjeti). Izraelsko Ministarstvo vanjskih poslova je objavilo 2020. godine na Twitteru da je koronavirus imao dramatičan utjecaj na razvoj digitalne komunikacije i diplomacije, koja je sada postala važnija nego ikad i kako se većina koristi društvenim medijima za druženja, dok oni uviđaju njezinu korist u komunikaciji sa širom svjetskom publikom objavljujući zanimljiv i edukativan sadržaj.<sup>134</sup> Društvena platforma Twitter imala je jednu od ključnih ulogu u Kataloniji 2017. godine, jer je bila glavni medij za prenošenje ostatku svijeta što se događa na referendumu, na ulici, kao i o policijskoj brutalnosti prema građanima. Situacija u Kataloniji jedan je od vrlo značajnih

---

<sup>133</sup> *Twiplomacy Study 2018*

<https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>134</sup> Ibid.

primjera koji upućuju na to koliko je velika uloga i utjecaj društvenih medija u diplomatskoj komunikaciji i uopće u međunarodnim odnosima.

Katalonska vlada je 1. listopada 2017. godine pozvala građane na referendum kako bi građani odlučili žele li se odcijepiti od Španjolske. Taj potez nije odgovarao Narodnoj stranci, koja je referendum prozvala protuzakonitim. Španjolski sud naredio je španjolskoj policiji i Civilnoj gardi da spriječe referendum bez upotrebe nasilja.<sup>135</sup>

Bez društvenih mreža i postojećih sredstava masovne komunikacije, koje postoje zahvaljujući internetu, bilo bi nemoguće i vrlo teško organizirati podršku referendumu i prosvjed. Nitko nije očekivao da će taj događaj tako odjeknuti u svijetu, jer nije bilo službenih snimatelja, nego se videosnimka o djelovanju policije jednog od katalonskih glasača viralno proširila preko društvenih mreža. Snimku snimljenu mobilnim telefonom preuzeli su svjetski mediji poput Al-Jazeera, BBC-a i CNN-a, koja je tako došla do mnogo ljudi u svijetu. To je primjer kako društvene mreže omogućuju da ono što je korisnički sadržaj vrlo brzo postane globalna i viralna vijest, a to se u tim razmjerima nikad nije dogodilo, ni u Kataloniji ni igdje u svijetu. Inače je u Kataloniji WhatsApp i prije referenduma bio vrlo popularan. Još jedan razlog zašto je došlo do takvog brzog širenja videosnimke uličnih prosvjeda je da su građani – aktivisti bili svjesni važnosti tehnologije i digitalne komunikacije za uspjeh referenduma.

Pozitivan učinak koji društvena platforma Twitter stvara je poticanje interakcije između čelnika država i predstavnika civilnog društva. Twitter također pomaže diplomatskim predstavnicima u analizama i predviđanjima, pravovremenim reakcijama na nove promjene u međunarodnom okruženju te u izradi što detaljnijih izvještaja, raspoređivanjem i distribuiranjem provjerenih i istinitih informacija.<sup>136</sup> Na prestižnom Annenbergovu fakultetu za komunikaciju u Philadelphiji analiziraju kako su društvene mreže olakšale komunikaciju među građanima koji se njima služe, kao megafonima. Još jedan od suvremenih primjera gdje su društvene mreže pomogle da ljudi uspiju u slanju određene poruke kroz digitalne komunikacijske kanale bila je uloga društvenih mreža u ratu u Siriji. To je možda najviše evidentiran i prikazivan sukob na društvenim mrežama u povijesti, iako se radilo o građanskom, a ne profesionalnom novinarstvu.<sup>137</sup> Prikazivanjem posljedica takvih snimki postavlja se pitanje vjerodostojnosti odnosno je li riječ o propagandi ili je prikazano istinito

---

<sup>135</sup> Mediterranean Journal of Communication, op. cit., str. 138, 140-146

<sup>136</sup> *Twiplomacy Study 2018*. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2018/> (pristupljeno 26. lipnja 2019.)

<sup>137</sup> Fletcher, R., Nielsen, K. (2017). People Don't Trust News Media – and This is Key to the Global Misinformation Debate. Annenberg School for Communication: *Knight Foundation*, str. 13-16 <https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2018/03/The-Disinformation-Ecosystem-20180207-v2.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

trenutačno stanje u zemlji.

Kad se pogleda slučaj Arapskog proljeća i referenduma u Kataloniji, vidljive su velike sociološke razlike s obzirom na razloge zbog kojih je uopće došlo do tih situacija u tim područjima. Potrebna je suradnja medija koji su, metaforički gledano, veliki megafon profesionalnih diplomata da se javnosti razluči što je istina, a što laž. Za obrazovanje javnosti novinari imaju veliku odgovornost i nije im dopušteno griješiti.

Propaganda je oduvijek bila važan alat za vlade i druge političke aktore u javnom prostoru kako bi mogli izmanipulirati političke procese. Kad klasični mediji pogriješe, političari vrlo često, poput Donalda Trampa, Dutertea i Bolsonara, kažu „ne vjerujte medijima, nego meni, oni šire lažne vijesti“.

Jedan od problema koji se navodi je da platforme poput Facebooka i Googlea imaju više važnih podataka o građanima, sustavu država, gradova i vladajućih struktura, nego bilo koja vlada ili država u svijetu, i zato su te platforme moćnije od njih. Dugoročno gledano, to predstavlja vrlo ozbiljan problem. Mark Zuckerberg, osnivač Facebooka, dok je odgovarao Kongresu 2018. godine, izjavio je: „Nismo dovoljno shvatili svoju odgovornost i pogriješili smo. Ja sam pogriješio i žao mi je. Pokrenuo sam Facebook, vodim ga i odgovoran sam za sve.“<sup>138</sup> Najveći izazov je što te društvene platforme postoje u svim zemljama svijeta, ali ne postoji globalna vlast koja bi ih regulirala. Društvene mreže nemaju motiv same provesti reforme, jer imaju financijske koristi od objavljivanja dezinformacija. Stoga političari ne bi trebali sudjelovati u traženju toga rješenja, jer su oni po prirodi svojega posla uvijek pristrani. Međutim, tu dolazimo do novog problema i nove opasnosti, a to je da se vlada određene države mora suzdržati od donošenja zakona, prema kojima bi ona bila ta koja će odlučivati što je istina, a što laž na internetu. Upravo su političari najčešće jedni od najvećih krivaca za širenje dezinformacija, jer im nije u interesu da ljudi slobodno raspravljaju i da kritiziraju rad vlade. Unatoč demokratskim sustavima, u mnogim zemljama je danas lako ograničiti slobodu govora, i to je pravi problem, a ne društvene mreže. Danas se sve u politici, i ono dobro i loše, širi društvenim mrežama. Veliki problem i izazov u posljednjih desetak godina je kako educirati ljude i reći im da budu sumnjičavi, ali opet ne presumnjičavi prema odlukama vlasti. Morat ćemo se odlučiti kako ćemo komunicirati preko društvenih platformi i tražiti da te platforme drukčije definiraju svoju ulogu u demokracijama, te ćemo morati više surađivati sa zakonodavcima kako bi naša prava bila što bolje zaštićena. Svjetski događaj koji je uspio u organizaciji multilateralnog summita putem videopoziva bila je obljetnica 75 godina od

---

<sup>138</sup> <https://www.theguardian.com/technology/2018/mar/21/mark-zuckerberg-response-facebook-cambridge-analytica> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)



završetka Drugoga svjetskog rata, kada je vlada Estonije, predsjedala Vijećem sigurnosti UN-a.

Izraelski diplomat Joshua Brook je kao posljedicu korištenja digitalne platforme Zoom za sastanke uveo novi termin „zoomplomacy“.

Nije uvijek sve išlo bez problema, što je bilo vidljivo na primjeru razgovora njemačke kancelarke Angele Merkel s generalnim direktorom Svjetske zdravstvene organizacije Tedrosom Adhanom Ghebreyesusom, kada je tijekom videopoziva došlo do kratkih tehničkih problema.<sup>139</sup> Nedvojbeno je da društvene mreže zadiru u teren tradicionalnih medija. Primarna svrha televizije, radija i novina je da politički utječe na ljude da ih se uvjeri da se osvoji njihovo srce i um. Upravo tu moć imaju društvene mreže, koje još brže i u sekundi, dopiru do velikog broja ljudi. Zato je politički, emotivni i manipulativni utjecaj društvenih mreža još veći od tradicionalnih medija. Mobilni telefon je postao veoma moćno i važno oružje u suvremeno doba. Radi se o telefonu, ali pomoću njega danas možete pokazati sve što se događa bilo gdje u svijetu, i možete to proširiti putem društvenih medija, poput Twittera, ili WhatsAppa, ili Facebooka.

## 5.2. Analiza medijske komunikacije Donalda Trumpa – predstavnik cyber populizma

Bivši savjetnik za nacionalnu sigurnost i državni tajnik te jedna od najutjecajnijih osoba nakon Drugog svjetskog rata Henry Kissinger u jednom je intervjuu izjavio da je ponašanje Donalda Trumpa potpuni zaokret i suprotnost od dosadašnjih poznatih obrazaca ponašanja, razmišljanja ili ideja na području međunarodnih odnosa. Također je rekao da je Trump „jedna od onih figura u povijesti koja se s vremena na vrijeme pojavi kako bi obilježila kraj jedne ere i natjerala je da se odrekne svojih starih pretvaranja“.<sup>140</sup>

Svjetski čelnik, koji je bio najuspješniji u korištenju društvenih medija, a posebno Twittera, je bivši američki predsjednik Donald Trump, s brojkom od oko 90 milijuna sljedbenika. On ima aktivan račun na Twitteru od 2009. godine, a bez asistenta, osobno, ga je počeo koristiti 2011. godine, sve dok mu Twitter nije blokirao račun zbog optužbi o povezanosti s napadom na zgradu američkog Kapitola 6. siječnja 2021. godine.<sup>141</sup>

<sup>139</sup> *Twiplomacy Study 2020* <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>140</sup> Popović, P. (2021). *Realistična perspektiva Trumpove neliberalne kontrarevolucije*. E-international relations, str. 3. <https://www.e-ir.info/2021/03/25/realist-perspectives-on-trumps-illiberal-counterrevolution/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>141</sup> *Zabrana na Twitteru: borba protiv dezinformacija ili cenzura?*

<https://www.dw.com/hr/zabrana-na-twitteru-borba-protiv-dezinformacija-ili-cenzura/a-56241488>

Dakle, prije nego što je postao predsjednik, već je započeo stvarati vlastiti obrazac komunikacije putem te društvene platforme, u čemu je vidljiva njegova jedinstvenost u iskorištavanju punoga medijskog potencijala za što učinkovitiju komunikaciju.

Svaka njegova objava prikupila je prosječno oko 24 000 retvitova, dok su objave saudijskog kralja Salmana prikupljale samo 23,573 retvitova. Nadalje, na ljestvici popularnosti, ispred pape Franje, s 51 milijun sljedbenika, nalazi se indijski premijer Narendra Modi.<sup>142</sup>

Klear je platforma koja provodi analizu ključnih riječi i hashtagova na društvenim medijima (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn) za više od dva milijuna korisnika. Ta platforma identificira i olakšava korisnicima da odluče koga će pratiti na društvenim mrežama.<sup>143</sup>

Prema statističkim podacima te platforme, objave Donalda Trumpa dosežu do 20 milijuna sljedbenika, dok indijski premijer Modi svojim objavama doseže prosječno do čak 40 milijuna sljedbenika.<sup>144</sup> No u čemu je onda ključ uspjeha takve popularnosti Donalda Trumpa na Twitteru. On tvrdi kako ima vlastitu vojsku tzv „tipkovničkih ratnika“ (keyboard warriors), koja svojim daljnjim objavljivanjem (retvitanjem) odabranih objava s njegova osobnog računa širi njegovu poruku, i to učinkovitije od najuspješnije agencije za oglašavanje u Americi. Zanimljivo je kako se ispred računa japanske vlade, aktiviranog 2011. godine, nakon potresa i tsunamija, nalazio račun Donalda Trumpa, koji se pojavljivao na više od 114 000 popisa na Twitteru.<sup>145</sup> Vrlo je važno istaknuti kako prije njega nije postojao političar koji je u američkoj politici bio toliko nepredvidiv kao predsjednik, i koji nije htio biti opterećen i ograničen pravilima i normama. Zahvaljujući društvenim mrežama, Trump je postao vidljiviji i stekao je potpunu slobodu izražavanja, jer su svi odmah mogli vidjeti što on objavljuje.

Kao predstavnik nacionalnog, ali i cyber populizma, pokušavajući analizirati komunikacijski stil, način vladanja, nepredvidivi stil, čestu improvizaciju te ideološki nacionalizam Donalda Trumpa, stvoren je pojam „trumpism“. Među nedavnim istraživanjima, kao jedno od primarnih objašnjenja za odumiranje američke ideje o globalizaciji i porastu autoritarnih režima u međunarodnoj zajednici, navodi se nostalgija, kao sve važnija sila u utjecanju na međunarodnu politiku. Vizija Donalda Trumpa bila je obnoviti slavnu prošlost „velike“

---

(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>142</sup> *Twiplomacy Study 2020*. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>143</sup> <https://klear.com/features/find-influencers/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>144</sup> *Twiplomacy Study 2020*. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>145</sup> Ibid.

Amerike iz vremena 1950. godine, pa je u svojim govorima često koristio riječ „ponovno“ – „Učiniti Ameriku ponovno velikom“, „ponovno ćemo pobijediti“.<sup>146</sup>

U posljednjih nekoliko godina također je zabilježen sve veći porast podrške desno populističkim i ekstremističkim političkim strankama u Europi, koje su u nekim državama već na vlasti ili imaju apsolutnu parlamentarnu većinu.

Ponašanje i specifična tehnika upravljanja koja je karakteristična za sve populističke pokrete, pa tako i za ponašanje Donalda Trumpa, je nepoštivanje nacionalnih i međunarodnih normi i pravila, drskost, diskriminacija, monopolizam, klijentelizam, vrijeđanje, nepotizam te favoriziranje određene grupe koja je zagovaratelj određenoga populističkog režima.<sup>147</sup> Jezik kojim se Donald Trump koristi u svojim objavama u suprotnosti je s tradicionalnim pravilima diplomatske komunikacije, jer javno proziva, prijeti, neformalan je, i ostavlja vrlo dramatične, kao i neumjesne komentare o određenim političkim pitanjima, odnosno međunarodnim akterima. Njegova je taktika uvrijediti, pa čak i klevetati. Suvremeni primjer bilo je njegovo prozivanje državnog čelnika Sjeverne Koreje, Kim Jong Una, nazivajući ga „malim raketnim čovjekom“. Međutim, Trumpova retorika sa Sjevernom Korejom se, između 2017. i 2018. godine promijenila, te iz neprijateljske prešla na retoriku skloniju pregovaranju, surađivanju i postizanju dogovora.<sup>148</sup> Trumpov način korištenja društvene platforme dovodi do stvaranja napetosti između država, nesporazuma, nepovjerenja što može rezultirati i eskalacijom sukoba. Potencijalna je opasnost, koja se može pojaviti kao posljedica takvog novog dijaloga da i drugi državnici prihvate taj način diplomatske komunikacije, što će značiti da je Trump uspio promijeniti tradicionalna pravila diplomatske komunikacije na Twitteru.

Međutim, državnici koji nisu simpatizirali objave u kojima ih Trump vrijeđa, za razliku od njega, su u komunikaciji ostali formalni i staloženi, iznoseći neodobranje takvog nedoličnog ponašanja jednog predsjednika.<sup>149</sup> Formalnost, informativnost, uljudnost, konkretnost, pristojnost, taktičnost, znanje o diplomatskim i vanjskopolitičkim pitanjima, stvaranje dobrosusjedskih odnosa, svakodnevno obavještavanje javnosti (neodavanje povjerljivih informacija) te iznošenje provjerenih i točnih informacija – ubrajaju se u očekivane obrasce tradicionalne komunikacije svjetskih državnika.

---

<sup>146</sup> Popović, P., op. cit., str. 3-4

<sup>147</sup> Ibid.

<sup>148</sup> *North Korea: Trump and Kim call each other mad* <https://www.bbc.com/news/world-asia-41356836> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

<sup>149</sup> Hughes, K. (2020). *Trump's Twiplomacy: A New Diplomatic Norm*. Malmö University, str. 51, 53 <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1482443/FULLTEXT01.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Trump, međutim, mijenja primarnu svrhu komunikacije na Twitteru, odnosno informiranje o trenutačnoj situaciji u državi, te on u komunikaciji na Twitteru upotrebljava upitne rečenice i fraze kako bi imao što dinamičniju interakciju s publikom (građanima), državama i drugim međunarodnim akterima.

Donald Trump s američkim saveznicima upotrebljava pozitivan ton i kurtoazni jezik, dok u komunikaciji s većinom ostalih država prevladava negativan ton. Tako se s Iranom i Meksikom koristio negativnim tonovima, prikazujući tako svoju nadmoć nad njima.

O Trumpovom osobnom odnosu s državama ovisilo je kakve su bile njegove objave na Twitteru o njima.<sup>150</sup>

Velik broj relevantnih analitičara, psihologa, političkih stručnjaka i znanstvenika istraživali su stil i način komunikacije, osobine ličnosti i način na koji je Donald Trump donosio značajne odluke. Zaključak je da se njegovo ponašanje ubraja u područje hiperkompetitivnih osoba s narcisoidnom osobnosti, niskog samopoštovanja, zatim s visokim postotkom neurotičnosti i smanjenim interesom za druge.<sup>151</sup> Također, osim kontroverznih izjava, Trump se razlikovao od drugih političara i svjetskih državnika i po tome što je bio poduzetnik s milijunskim poslovnim uspjehom i lancem nekretnina, i televizijski producent i voditelj. Posljedica takve pozadine je Trumpovo donošenje odluka o važnim političkim, međunarodnim i diplomatskim pitanjima kao poslovnim prilikama s velikim financijskim dobitcima, a ne toliko zajednička politička suradnja s drugim državicima. Također, za svoj prvi državni posjet, kao tek izabrani predsjednik, umjesto tradicionalnih i uobičajenih lokacija, Kanade ili Meksika, odabrao je državu s brojnim poslovnim prilikama i bogatstvom od nekoliko stotina milijarda dolara – Saudijsku Arabiju.

Ranije navedena problematika društvene platforme Twitter i dezinformacija kulminirala je tijekom američkih predsjedničkih izbora 2020. godine. U nekoliko objava na Twitteru Donald Trump je izjavio kako će glasački listići rezultirati prijevarom na izborima. Odgovor Donalda Trumpa bio je donošenje izvršne naredbe kojom bi se uklonio dio zakonskih zaštita, koje su zakonom zajamčene društvenim mrežama. Također je optužio Twitter za miješanje u predsjedničke izbore 2020. godine i za onemogućavanje slobode govora.<sup>152</sup> Pregovarački strateg i profesor na Harvardu Eugene B. Kogan educira političare pružajući im prilagođene komunikacijske pristupe za razvoj veće učinkovitosti na globalnoj razini. On smatra kako je

---

<sup>150</sup> Ibid.

<sup>151</sup> Ahmadian, S., Azarshahi, S., Paulhus, L. D. (2016). Explaining Donald Trump via communication style: Grandiosity, informality, and dynamism. *Elsevier*, 107, str. 49-50

<sup>152</sup> Clarke, I., Grieve, J. (2019). Stylistic variation on the Donald Trump Twitter account: A linguistic analysis of tweets posted between 2009 and 2018. *PloS ONE*, 14(9), str. 2-3, 5

Trump promatrač koji odmjerava snage i slabosti svojih oponenta, spretan izvođač jer iskorištava publicitet za uspjeh u pregovorima, kršeći pritom i diplomatski protokol. Kao vođa Trump teži imati kontrolu u svakoj situaciji nad svime, te se pojavljuje i kao ometač koji ima impulzivne reakcije, s nedovoljnim znanjem i vrlo slabom pažnjom. Primjer toga bile su Trumpove prijetnje pokretanja trgovinskog rata s Kinom te zatvaranje granice s Meksikom.

Posljedice takvog ponašanja odrazile su se i na njegovo obnašanje predsjedničke funkcije: od problema nesklapanja važnih sporazuma, nerješavanja sporova, zatezanja odnosa s drugim državama, do problema nemogućnosti pregovaranja s nekim državama. Analizom Trumpove komunikacije na Twitteru utvrđeno je da je klasično značenje upotrebe uskličnika izraz uzbuđenja, dok je kod Trumpa uskličnik oznaka za bijes, prijetnju i frustraciju i da negativno prikaže drugu državu. Kao povezanost s prijašnjim poslom televizijskog voditelja reality programa, svoje je objave često završavao s nečim što je vrlo karakteristična fraza na televiziji „vidjet ćemo, pratite nas“, kako bi držao u neizvjesnosti sljedbenike i njihovu pažnju.<sup>153</sup> U njegovim objavama korišteno je jako malo hashtagova, i jedini je državnik koji umjesto da objavu drugog računa nekog državnika poveže s vlastitom objavom, on je retvita. Jedini je državnik koji već nekoliko puta svoju objavljenju objavu (tweet) ponovno ponavlja, kroz određeno vrijeme. Tu je vidljiva njegova narcisoidna osobnost, jer je razlog ponovnog objavljivanja iskazivanje njegova ponosa da ih javnost ponovno vidi, kao i potreba da javnost bude u toku s informacijama. Analize medijske komunikacije Donalda Trumpa pokazale su da je za vrijeme dok je bio predsjednik utjecao na promjene političkog načina komuniciranja između SAD-a i drugih država, ali i na promjene izražavanja, kojim se inače koriste državnici u objavama na Twitteru. Logično je zaključiti da što su države ideološki sličnije i bliže, imat će i pozitivnije političke odnose. Trumpove objave o svim državama i državnici bile su drugačije. Kroz Trumpovu protekcionističko-trgovinsku ideologiju primjećuje se njegovo simpatiziranje ideološko desničarskih država. Primjer je njegov prijateljski odnos i podjela ideoloških uvjerenja s predsjednikom Brazila Jairom Bolsonarom. Reakcije državnika poput Nicolasa Madura iz Venezuele i predsjednika Irana Rouhanija bile su da kroz svoje objave na Twitteru te države nastoje prikazati SAD kao državnog neprijatelja, čije su vrijednosti i stavovi štetni. Međutim, kad su se referirali na Trumpa, kao američkog čelnika, nisu ga karakterizirali kao neprijatelja nego kao klauna.

---

<sup>153</sup> Ibid., str. 13-15, 38-40

To podsjeća na reakciju na Trumpove uvredljive objave o Sjevernoj Koreji, koja ga je zatim u svojim objavama prozvala zabludnim starcem i luđakom, a njegove objave emocionalnim, ispušnim ventilom.<sup>154</sup>

Objave bivšega američkog predsjednika Donalda Trampa primjer su navedene jedinstvenosti, u kojoj je njegov cilj informirati javnost kroz zabavnu interakciju, dramatičnost i adorirajući (uzvisujući) samog sebe.

Činjenica je kako komunikacija Donalda Trampa na Twitteru nije bila baš toliko moćna da promijeni odnose između različitih svjetskih sila, ali je bila dovoljno jaka da je utjecala na promjene u razmišljanjima o digitalnoj komunikaciji putem društvenih medija, koje je potrebno još istraživati. Također, njegov način komuniciranja usmjerio je pažnju na vrlo važno pitanje – prepoznavanje značajnih diplomatskih promjena u komunikaciji putem svih društvenih medija. O tome kakvi su sve izazovi pred budućim diplomatima u komunikaciji putem društvenih mreža govori se u nastavku.

---

<sup>154</sup> *Twiplomacy Study 2020*. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

## 6. BUDUĆNOST DIPLOMATSKE KOMUNIKACIJE

Pojavom društvenih mreža diplomacija je postala primorana prilagoditi i suočiti se sa svim izazovima digitalizacije kao novog pristupa u komunikaciji, kako bi mogla nastaviti učinkovito komunicirati i u budućnosti s javnosti. Rezultat takvog pristupa ima implikacije i na sve transparentniji i sve snažniji glas javnosti. Prenošenjem i objavljivanjem svih događaja i informacija putem društvenih mreža, javnost može na sve te informacije istovremeno reagirati. Budući diplomati morat će prihvatiti i analizirati fenomen interneta, kao novoga komunikacijskog alata s implikacijama na globalnoj razini, u kojem dolazi do sve češćih promjena, kako na području politike i ekonomije tako i cijelog društva. Sve većim uključivanjem građana na sve naprednijim društvenim mrežama, povećao se i interes građana za međunarodne odnose. S vremenom će se pojavljivati sve više promjena na području tehnologije, koje će imati utjecaj i na sredstva za diplomatsku komunikaciju. Za buduće diplomate potrebno je da razmišljaju kako te promjene najučinkovitije mogu iskoristiti za ostvarivanje temeljnog cilja u diplomaciji, a to je širenje mira i stabilnosti, jer ti ciljevi neovisno o promjenama uvijek ostaju isti. Upotrebom digitalne komunikacije putem društvenih mreža dolazi i do promjena na području javne diplomatske komunikacije. Društvene mreže postaju iznimno značajan alat za diplomate i u odnosu na dostupnost, čime diplomati proširuju diplomatsku aktivnost i na nedržavne aktere.

Nakon 2020. godine u diplomatskoj profesiji na području komunikacije došlo je do digitalne tranzicije.<sup>155</sup> Međunarodni odnosi promijenili su se do neprepoznatljivosti. Preko noći je došlo do potpune transformacije i preobrazbe života i načina na koji se odvijaju sve aktivnosti u međunarodnom javnom prostoru, kao i do promjene načina na koji svi mi međusobno komuniciramo. Više nego ikada bila je potrebna snalažljivost i prilagodljivost diplomata za novostvorenu situaciju, kao i za sve predstojeće izazove. Međutim, pandemija koronavirusa zaustavila je tradicionalan način komuniciranja i rada državnika i diplomata, ali samo trenutačno, jer je privremeno došlo do ograničenja putovanja, zatvaranja granica, uvođenja karantena i zabrana osobnih i fizičkih sastanaka koji su temeljni za diplomatske aktivnosti.

Bilo je potrebno da se svi međunarodni akteri prilagode novonastaloj situaciji i preusmjere svoj rad putem društvenih mreža, da rade od kuće, da se služe virtualnim videokonferencijama i sastancima, bez rukovanja, bilateralnih summita i fizičkih sastanaka.

---

<sup>155</sup> *Diplomacy in times of COVID-19*

<https://www.diplomacy.edu/blog/diplomacy-times-covid-19> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Za svjetske čelnike postao je izazov govoriti na društvenim platformama bez publike uživo, ali s druge strane, oni sad imaju novu mogućnost da odmah i unaprijed vide efekte svojih izjava kroz oči publike kojoj su te izjave namijenjene. Posljedice pandemije koronavirusa znatno su utjecale i na izgled buduće digitalne komunikacije. Tradicionalne fotografije sa summita G7 ili ASEAN-a zamijenjene se slikama državnika koji se nalaze i koji govore ispred monitora.

Bivši švedski ministar vanjskih poslova Karl Bildt istaknuo se kao osoba koja je uvidjela korisnost digitalne komunikacije za promicanje nacionalnih interesa Švedske u međunarodnim odnosima. Postalo je vidljivo koliko je digitalna komunikacija i njezino prihvaćanje od drugih država značajno u međunarodnim odnosima. Aktivnosti državnika putem digitalne komunikacije bit će sve značajnije. Indijski ministar vanjskih poslova Sushma Swaraj je aktivan korisnik društvenih mreža već dulje godina. On tim putem odgovara na što više upita svojih građana te traži prijedloge građana za poboljšanje diplomatske aktivnosti Indije. Međutim, najvažnija prednost nove, digitalizirane diplomacije je fleksibilnost, bez pretjerane formalizacije, čime je omogućena svakodnevna prilagodba novim naprecima u tehnologiji. Brojne analize i izvještaji o digitalnoj komunikaciji većinom su usmjereni na aktivnosti državnika putem društvenih mreža, kojima oni pridonose stvaranju pozitivne slike o svojoj državi. Međutim, veći dio diplomatskih aktivnosti, koje su možda manje vidljive od javne diplomacije, su one aktivnosti koje se provode na dnevnoj bazi kroz pregovore, konferencije i upravljanje krizama, a njihov uspjeh također značajno ovisi o digitalnim tehnologijama.<sup>156</sup>

Kao što je navedeno, društvena mreža bila je najučinkovitiji način komuniciranja s državljanima u slučaju evakuacije indijskih državljana s ratnog područja, koju je indijsko Ministarstvo vanjskih poslova koristilo za kontrolu ratne krize u Iraku i Libiji. Kako bi se poboljšala javna diplomatska komunikacija, potrebno je da budući diplomati iskoriste i Wikipediju, platformu koja se nalazi na vrhu pretraživača za relevantne informacije o svakoj zemlji, pa tako i diplomatskoj aktivnosti određene zemlje, koja bi sadržavala točne i provjerene informacije.<sup>157</sup>

To je jeftin način djelovanja (projekta) na području javne diplomacije koji može pridonijeti velikoj koristi za državu. Generacijske razlike i razlike u interesu za novom tehnologijom značajno se reflektiraju na hijerarhijsku podjelu u komunikacijskom procesu, o kojem se više govori u nastavku.

---

<sup>156</sup> Kurbalija, J., op. cit.

<sup>157</sup> Ibid.



## 6.1. Utjecaj tehnologije na hijerarhiju i kredibilitet u komunikacijskom procesu

Komunikacija, a posebno digitalna komunikacije, je integralni dio postmodernoga političkog društva. Ona je temeljni faktor i element u svjetskoj politici, jer je riječ o metodi utjecanja na ponašanje i odluke čelnika i javnosti putem dijaloga, ali i putem pregovora. Nakon pojave pandemije koronavirusa, jasno je da se više neće trebati ulagati toliko napora kako bi državnici prihvatili taj novi oblik dijaloga. Rezultat utjecaja tehnologije na hijerarhiju u komunikacijskom procesu je uvođenje novih pravila u taj novi oblik komunikacije. Riječ je o tome da se sve sudionike na videokonferenciji upozori da je uključen mikrofon kako bi se izbjegla jeka, te ako se namjerava snimati zaslon za objavu, da sudionici imaju dužnost voditi računa o potrebnom načinu odijevanja (dress codeu). Daljnji utjecaj pandemije koronavirusa na razvoj budućnosti diplomatske komunikacije je da se čelnici više ne rukuju, nego kimnu glavom i nose maske. Radi se o fizičkom, ali istovremeno i socijalnom distanciranju, koje također utječe na diplomatsku komunikaciju. Digitalna komunikacija utjecala je na smanjenje broja diplomata, koji još uvijek preferiraju tradicionalan oblik komunikacije. Uz navedene prednosti i nedostatke digitalne komunikacije, kako bi se i dalje održala hijerarhija i kredibilitet u diplomatskoj komunikaciji, potrebno je ulagati u njihovu preobrazbu kroz jasno definiranu obuku kako bi se uvidjelo da tehnološke inovacije mogu imati značajan doprinos na području digitalne komunikacije.

Preduvjetom za efikasnu digitalnu komunikaciju, kao i da se održi povjerenje u komunikacijskom procesu, smatra se spremnost diplomata na prijenos stručnog znanja i iskustva drugih te otvorenost za inovativne, drugačije ideje.<sup>158</sup> Velike države poput Velike Britanije, SAD-a, Kine, Indije i Rusije imaju drugačije ciljeve, interese i različite resurse za razvoj digitalne komunikacije u odnosu na manje države. Jedna od zabluda o društvenim medijima je da ih se često smatra besplatnima, i da se veći dio troškova odnosi isključivo na razvoj hardvera i softvera.

Međutim, kako bi se održala određena hijerarhijska struktura i vjerodostojnost u komunikacijskom procesu, potrebno je ulagati u stručno osoblje koje svakodnevno provodi puno vremena kako bi održavali podršku na društvenim mrežama, te kako bi kontrolirali ono što se događa u online javnom prostoru. Stoga, izazov za buduće diplomate predstavlja ne toliko učenje o novom komunikacijskom mediju, koliko pronalaženje najefikasnije metode prenošenja poruke na državnoj razini.

---

<sup>158</sup> Volkner, S., op. cit., str. 8, 29-30, 55

Kako bi digitalna komunikacija ostvarila ono što je iza zatvorenih vrata tradicionalna diplomatska komunikacija uspjela, potrebno je fokusirati se na stratešku komunikaciju kojom će se ostvarivati državni utjecaj. Digitalna komunikacija će u budućnosti biti više usmjerena na utjecaj javnosti, a ne toliko na tehnološke inovacije. Postojeći proces pluralizacije i sve veća diversifikacija i ideološka različitost aktera u međunarodnim odnosima, sve više pridonosi definiranju javnog prostora. Zato utjecajem tehnologije dolazi do promjena usredotočenih na potrebu stvaranja odgovarajućih instrumenata u diplomaciji, kojima će se pratiti promjene u javnom prostoru. To uključuje primjenu razvijenih diplomatskih vještina i znanja kako bi se moglo najefikasnije reagirati na emocionalne potrebe javnosti.

Stoga će i dalje ljudski faktor biti presudan kako bi porasla efikasnost u budućim internetskim i izvanmrežnim područjima diplomatske komunikacije. Razumijevanje nove dinamike i emocionalnog aspekta u virtualnom prostoru od presudne je važnosti za budući rad diplomata.<sup>159</sup> Ta nova dinamika jačat će usporedo s time kako će tehnološke inovacije utjecati na promjene osjetilnih iskustava, što je već vidljivo kroz porast popularnosti videoigara koje zahtijevaju emocionalnu uključenost. Uspoređujući ulogu emocija u tradicionalnoj komunikaciji s onom u digitalnoj komunikaciji, emocije su znatno vidljivije, jasnije i glasnije. U digitalnom prostoru dolazi do porasta povezivanja i stvaranja spontanih osobnih mreža tako da i politika postaje sve više personalizirana.

Sveučilišni profesor na katedri Wallis Annenberg za komunikacijsku tehnologiju i društvo na Sveučilištu Južne Kalifornije i istaknuti katalonski sociolog Manuel Castells u svojoj je knjizi iznio stajalište o tome. Smatra strah i nadu emocijama koje se ubrajaju u emocionalne pokrete. Dakle, riječ je o situaciji kada se javnost suoči s državnicima kao emocionalnim pokretom, dolazi do neposredno empatičnog odgovora koji je često kritičan za uspješno diplomatsko posredovanje i uklanjanje eskalacije napetosti u samom procesu nastajanja krize.

U internetskom okruženju, uz emocije, važnu ulogu ima i identitet jer predstavlja zajednički osjećaj pripadnosti, po kojem se javnost međusobno poistovjećuje, stvarajući zajednicu sa snažnim društvenim vezama. Za razliku od znanstvenika koji se za proučavanje ljudi koriste društvenim medijima i pojmom „mreža“, obični ljudi koji se zapravo služe ovim alatima koriste se pojmom „zajednica“.<sup>160</sup>

---

<sup>159</sup> Ibid., str. 29, 35, 43, 47-50

<sup>160</sup> Castells, M. (2015). *Networks of Outrage and Hope: Social movements in the internet age*. Polity Press, str. 13-14

U skladu s navedenim, u virtualnim videoigrama dolazi do upotrebe mašte i do okupljanja ljudi, kojim dolazi do osjećaja širenja identiteta kroz stvorene osobne virtualne avatare u videoigri. Imaju svrhu kroz zajedničko djelovanje ostvariti konkretni cilj i razriješiti kompleksni problem. Videoigra *Mirotvorac (The Peacekeeper)* primjer je igre gdje se od korisnika umjesto nasilja teži promociji mira i suradnje da kroz učenje pronađu konstruktivnije rješenje i za stvarni slučaj izraelsko-palestinskoga dugogodišnjeg problema. Direktorica Laboratorija za mirovne inovacije na Sveučilištu Stanford Margarita Quihuis naziva ovaj koncept (fenomen) tzv „gamifikacijom“. Riječ je o tehnici koja upotrebom mehanizama u videoigrama prati kretanje ljudi kroz sve korake zajedničkog djelovanja, razvoja mašte i identiteta, upotrebe znanja za razrješavanje zagonetki i složenih globalnih i kulturnih problemskih situacija. Značajno je što su ovakve videoigre zapravo igra u postojećoj igri i što se usvojene lekcije i obrađena tematika može odnositi na stvarne situacije u diplomaciji.<sup>161</sup> Na ovaj način suvremena tehnologija pridonosi većoj povezanosti i boljim odnosima u komunikaciji između političara i javnosti. Kako bi se taj odnos u budućnosti mogao nastaviti i dalje pozitivno razvijati, nužno je buduće diplomate osposobiti putem specifične obuke, kao i djelovati da javnost stekne povjerenje o učinkovitosti diplomatske profesije.

## 6.2. Obuka i izgradnja povjerenja

Stariji savjetnik izvršnog direktora Microsofta i njegov bivši glavni direktor za istraživanje i strategiju Craig James Mundie tvrdi kako je za efikasnu institucionalnu promjenu nužno imati podršku, i na vrhu i na dnu, te fokus staviti na sredinu u hijerarhijskoj strukturi.

Ta se struktura smatra nesavršenim komunikacijskim medijem koji ima drugačije interese i prioritete od drugih dijelova, te ona najčešće predstavlja prepreku za primjenu tehnoloških promjena. Postojeći inovacijski tim State Departmenta u Americi pronašao je rješenje za taj problem. U SAD-u svi novoimenovani veleposlanici prolaze posebnu obuku, i tako učeći popunjavaju neznanje o korištenju društvenih mreža, što pridonosi porastu učinkovitosti američke digitalne diplomacije u inozemstvu. Stoga je obuka važan dio procesa prihvatanja društvenih medija i tehnologije u diplomatskim aktivnostima.

---

<sup>161</sup> Cliffton, M., Jagla, L. (2013). *Integrating diplomacy and Social Media*. The Aspen Institute, str. 11-12 <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2013/03/IntegratingDIPLOMACY.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

Bivši američki veleposlanik Christopher Robert Hill, iako podržava revolucionarne prednosti koje je digitalna era uvela u diplomaciju, naglašava važnost nužne obuke kojom bi se razjasnila ograničenja i mogućnosti tehnologije, s naglaskom kako ljudski faktor i dalje ostaje nezamjenjiv.<sup>162</sup> Ni jedna revolucionarna tehnološka inovacija (softverski program) nije dovoljno sposobna, ni ne može „okusiti i pomirisati“ atmosferu za pregovaračkim stolom. Stoga bi sadašnje i buduće generacije diplomata trebale kroz obuku ovladati tehnološkim alatima, kojim bi kroz digitalnu komunikaciju olakšali diplomatsko djelovanje na terenu, kako bi bolje razumjeli dinamičnost svijeta tehnologije koja se ubrzano mijenja i kako bi povećali protok relevantnih informacija. Ta bi obuka trebala sadržavati određena pravila ponašanja i poseban protokol prilagođen situaciji, te upotrebu nove tehnologije u svim područjima diplomatske aktivnosti, kao i osnivanje posebnog instituta koji će provoditi tu obuku, često kroz karijeru diplomata.<sup>163</sup> Zbog izbijanja pandemije koronavirusa ono što je bilo ideja budućnosti, postalo je sadašnjost – otvoreni su forumi na internetu namijenjeni isključivo za direktnu komunikaciju i razgovor o problemima. Međutim, ostaje otvoreno pitanje kako da država izbalansira efikasno vođenje vanjske politike s javnosti koja je globalno umrežena i informiranija. To je pitanje izgradnje povjerenja na kojem se još uvijek treba raditi. Primjer gdje su tehnologija i društvene mreže istovremeno narušile ili povećale povjerenje je bliskoistočno javno mnijenje o američkoj vladi za vrijeme Arapskog proljeća. Društvene su mreže imale pokretačku ulogu i dale su puno informacija o tom vremenu. Bivša zamjenica pomoćnika državnog tajnika za Bliskoistočne poslove, i trenutno direktorica Centra Saban za Bliski istok, Tamara Cofman-Wittes procjenjuje i tvrdi kako je Arapsko proljeće jednim dijelom posljedica generacijskog pomaka na Bliskom istoku.

Dakle, da je u porastu broj odraslih mladih ljudi i kognitivnog pomaka među visokoobrazovanima koji su nezadovoljni radom vlade i koji žele biti aktivni građani u borbi za bolju i svjetliju budućnost zemlje. Očito je kako za daljnji razvoj povjerenja u komunikacijskom procesu treba proširiti ulogu privatnog sektora. Države više nisu najprihvatljiviji prenositelji vijesti, nego su to postala razna poduzeća i razne nevladine organizacije koje se pojavljuju kao u javnosti prihvatljivije platforme, kojima se vjeruje više nego vladi.<sup>164</sup>

---

<sup>162</sup> Ibid., str. 18-19

<sup>163</sup> Ibid., str. 20

<sup>164</sup> Ibid., str. 20-22

S obzirom na to kako se rad vlade i tih organizacija ponekad zna preklapati, u budućnosti bi vlade i ministarstva trebale više napora ulagati u pokušaj suradnje za razrješavanje problema i održavanje stabilnosti u međunarodnoj zajednici. Koliko će u budućnosti države imati koristi od utjecaja tehnologije na diplomatsku komunikaciju, ostaje na procjeni vlade svake pojedine države. Digitalizacija je rezultirala time da diplomacija više nije djelatnost rezervirana samo za elitu.

Hoće li se tehnološki alati u komunikaciji iskoristiti u svrhu ostvarivanja pozitivnog učinka za diplomaciju, ovisit će o procjeni donositelja odluka o korištenju društvenih mreža, odnosno državnika i privatnih, običnih građana.

## 7. OSVRT NA ISTRAŽIVAČKA PITANJA I ISTRAŽIVAČKE HIPOTEZE

Suvremena diplomatska profesija danas prolazi kroz temeljite promjene, koje su dovele do suštinskih promjena komunikacije u diplomaciji i do globalnih promjena uopće. U ovom radu postavljena su tri istraživačka pitanja i dvije istraživačke hipoteze. Prvo istraživačko pitanje P1 je glasilo: Što predstavlja novi pojam u diplomatskoj profesiji koji se naziva digitalno komuniciranje? Vezano uz njega, pokazalo se kako je prema autorima Manoru (2018) i Rashici (2018), digitalna komunikacija postala primaran diplomatski kanal za komunikaciju, kao novo, dodatno i prilagođeno sredstvo koje je omogućilo bolje umrežavanje. Prema Yogeshu (2021), može se reći da je takva komunikacija omogućena zahvaljujući dobro promišljenoj strategiji umrežavanja. Prema Manoru (2018) i Rashici (2018), pojam digitalnog komuniciranja obuhvaća praktičniji način kontaktiranja većeg broja državnih i nedržavnih aktera kroz upotrebu društvenih medijskih platformi, kojima se koriste službena državna tijela radi ostvarivanja i promicanja vanjskopolitičkih ciljeva, državnog imidža (brandinga), učinkovitijeg vođenja javne diplomacije i održavanja dobrih odnosa s drugim međunarodnim akterima, bez postojanja prostornih ili vremenskih prepreka. Termin digitalno komuniciranje službeno je u primjeni od 2017. godine. S obzirom na to da se u 21. stoljeću gotovo svi najvažniji događaji odvijaju u kibernetičkom prostoru (globalno-virtualnom prostoru umreženih računala) u kojem diplomati provode najviše vremena, može se reći kako je postalo nemoguće uspješno obavljati suvremenu diplomatsku djelatnost i provoditi diplomatsku komunikaciju, bez potrebne prilagodbe i upotrebe toga novog oblika dijaloga, kojim se postiže veća učinkovitost u svim segmentima diplomatske djelatnosti. Pokazalo se, prema Bjoli (2017), da je digitalizacija olakšala djelovanje i izvršavanje poslova i zadataka diplomacije, da je ušla u suštinu diplomatske djelatnosti. U članku „Transformacijska diplomacija u primjeni: nova diplomacija za novo doba?“ (Sahadžić (2011) navodi da su Kina i Indija države koje se ističu u korištenju potencijala i mogućnosti toga novog oblika komuniciranja. Elementi koje države trebaju primijeniti kako bi išle ukorak s Kinom i Indijom, prema Sahadžić (2011), su: preoblikovanje državnog unutarnjeg i vanjskog izgleda (institucijski sustav) te prihvaćanje privatnih, nevladinih organizacija (NGO), kao ravnopravnih aktera. Može se reći da je, prema Melissen i De Keulenaar (2017), implementacijom tih elemenata i prihvaćanjem toga novog oblika dijaloga ostvarena mogućnost preveniranja stvaranja radikalnih skupina, koje svojim djelovanjem dovode do narušavanja međunarodnog mira i sigurnosti.

Proučavanjem se došlo do zaključka da se u suvremenom svijetu, zahvaljujući novom, digitalnom obliku komuniciranja koji obilježava razvoj masovnih medija i porast umreženosti, danas se državnicima osjećaju obveznijim nego prije razjasniti svoje postupke, kako svojim službenim partnerima i saveznicima tako i široj javnosti i nedržavnim promatračima te akterima izvan državnih granica. Kanadski teoretičar komunikacije Marshall McLuhan tvrdi da zahvaljujući razvoju tehnologije upravo novi oblik komunikacije ima značajan utjecaj na razmišljanje i svijest ljudi (percepciju i mišljenje). Cooper, Heine i Thakurr (2013), u svojoj knjizi „Modern diplomacy“, navode da je zbog postojanja pametnog mobitela (smartphonea) omogućen brzi prijenos informacija, da je došlo do pojave „građanskog novinarstva“, što znači da je omogućeno da bilo tko može biti novinar, da sada vijest može svakodnevno, vrlo brzo virtualno biti objavljena i podijeljena na blogu s velikim brojem korisnika u svijetu. Time se ruše kulturne barijere te se potiče razmjena stavova o aktualnim svjetskim pitanjima putem komunikacije dvosmjernog oblika (čitatelj – autor). Problem koji se pritom pojavljuje su dezinformacije. Može se reći da je tehnološkom revolucijom nestala mogućnost za uspjeh u kontroliranju informacijama, ali znanje informacijske pismenosti i kako ga iskoristiti na najučinkovitiji način je područje nad kojim diplomacija još uvijek ima kontrolu. Pokazalo se da u *Mediterranean Journal of Communication* (2020), prema mišljenju Clare Jimenez, analitičarke točnosti informacija, svrha novoga komunikacijskog medija, interneta, je da omogući pojedincima da vladajuće pozovu na odgovornost, da postane moguće da se građani okupe na ulicama kako bi zahtijevali svoja prava te da se snimi i javno i globalno prikaže državna zloupotreba moći.

Proučavanjem se došlo do zaključka da se, prema Sandri G. Bailon s Annenbergova fakulteta, taj proces lančane reakcije, koji je posljedica novog oblika komuniciranja, naziva „zaraza“ koju stvara vizualni sadržaj određene informacije. Riječ je o tome da neke videosnimke i slike izazivaju nagoni emotivan odgovor, zbog čega je veća vjerojatnost da ljudi povjeruju u tu informaciju i da je podijele. Digitalizacija je vladama i veleposlanicima značajno olakšala interakciju s javnošću, ali je istovremeno i pridonijela tome da je dovoljna samo jedna riječ, tweet ili komentar, videozapis ili čak slika na nekoj od društvenih platformi, koja u vrlo kratkom roku može imati, pozitivan ili negativan utjecaj. Brojne države su strategiju za kibernetičku sigurnost integrirale u svoja zakonodavstva, a važnosti kibernetičke sigurnosti je više nego ikad svjestan i međunarodni diplomatski vrh.

Današnji i budući diplomati trebali bi uvesti poštivanje niza kriterija, procesa i metoda provjere, poput nekog vodiča za standarde i detekciju točnosti informacija u međunarodnom javnom prostoru. Proučavanjem se došlo do zaključka da se prema Freedom Houseu, nevladinoj organizaciji za promicanje političkih sloboda i ljudskih prava, prema njihovom izvješću „O slobodi na netu za 2020. godinu“, sloboda na internetu smanjuje broj država koje objavljuju neku vrstu dezinformacija, lažnih vijesti i propagande, raste iz godine u godinu. Trenutačno u svijetu postoje 32 države čiji su provladini analitičari plaćeni da idu na internet i manipuliraju u raspravama, usmjeravaju ljude na osjetljiva pitanja prema vladinu narativu i na sve što je dobro u državi, te da pripaze da ljudi ne kritiziraju javne dužnosnike na internetu. Prema tom izvješću, najlošije je rangirana Kina, a nakon nje Iran i Sirija, s tim da je u Iranu većina društvenih mreža blokirana, uključujući Twitter, Facebook te YouTube. Prema Directorate-General for Communication Networks, Content and Technology EU (2018), Europska komisija je zbog dezinformacije i u svrhu ostvarivanja bolje digitalne diplomatske komunikacije pozvala skupinu stručnjaka za dezinformacije u posebnu stručnu skupinu i poduzeli su sve konkretne korake da bi europski građani dobivali što vjerodostojnije informacije i da bi se bolje snalazili na internetu. Nedvojbeno je da države koje u budućnosti neće prihvatiti digitalnu komunikaciju kao primarnu, preuzimaju rizik od zaostajanja i velikih međunarodnih problema. Može se reći da je ključno razumjeti i svladati dinamiku novoga javnog, diplomatskog prostora

Drugo istraživačko pitanje P2 glasilu je: Na koji način je proces globalizacije utjecao na komunikacijski proces? Prema Lončaru (2005), pokazalo se da je zahvaljujući pojavi globalizacije, kao i razvoju modernih modela komunikacije, došlo do radikalnih promjena u međuovisnosti država na globalnoj razini, kako su sada zajednički interesi ono što ih dovodi u međusobnu veću povezanost i sve veće korištenje meke moći (soft power) diplomacije. Može se reći da su globalizacija i tehnološka dostignuća imala značajnu ulogu u ubrzavanju informiranja i odvijanju svih događaja u suvremenom svijetu. To je sve imalo velik utjecaj na promjenu temeljnih funkcija modernog diplomata. Pokazalo se da je, prema Berkoviću (2006), danas sve važnije imati dobro razvijenu kulturnu diplomaciju (promoviranje identiteta države). To je važno ako države žele plasirati i predstaviti što bolji sliku (imidž) o sebi na međunarodnoj pozornici i tako ojačati svoj politički utjecaj. Prema Berkoviću (2006), u tome državama najviše pomažu mediji, kao sredstva za komunikaciju, te javna diplomacija, kao sredstvo utjecanja na ljude koje može pomoći u unaprjeđenju međudržavnih odnosa na području kulture i gospodarstva.



Potrebno je istaknuti kako su sada novi izazovi za diplomate asimetrične prijetnje, a poseban izazov za diplomatske predstavnike je sada ostvariti komunikaciju i suradnju s novim kvazidržavnim akterima.

Prema autoricama Matić i Mikac (2010), pokazalo se da se pod utjecajem globalizacije lokalni problemi sve više internacionaliziraju i da dovode do promjena na području sigurnosti. Na području komunikacije se kao posljedica globalizacije u diplomaciji počinju uvoditi nove teme za raspravu koje donose promjene, kao što su izbjeglička kriza, siromaštvo, terorizam, prenapučenost, ekonomska kriza, liberalizacija svjetskog tržišta, kibernetičko (cyber) ratovanje, zaštita ljudskih prava te klimatska i ekološka pitanja i problemi. Globalizacija je dovela i do stvaranja novoga, složenijeg obrasca ponašanja i komuniciranja u međunarodnim odnosima, te sada multilateralizam postaje glavno obilježje novoga, suvremenog diplomatskog sustava. Prema Manoru (2018), može se zaključiti da je utjecaj globalizacije na komunikacijski proces vidljiv i u tome što je sve važnije komunicirati o velikom broju tema upućenih sve većem broju korisnika. To podrazumijeva brzinu prijenosa relevantnih informacija, identificiranje problema i njegove analize, pronalaženje rješenja, partnera (saveznika) i potrebnih sredstava, te pronalaženje sustava za praćenje (follow up kontrole). Prema Vukadinoviću (2004) i Berkoviću (2006), pokazalo se da je izravna posljedica globalizacijskog utjecaja stvaranje novih foruma (konferencijski, multilateralni), nove diplomatske prakse i novih međunarodnih, te nadnacionalnih i supranacionalnih organizacija.

Utjecajem globalizacije tehnologija, informiranje i komunikacija postali su tri ključna elementa za uspješno stjecanje boljšeg međunarodnog statusa i za maksimiziranje nacionalnih i vanjskopolitičkih interesa. Kako bi se to što učinkovitije moglo iskoristiti, ističe se potreba za specijaliziranim i stručnim znanjem diplomata iz raznih sektora, te uvođenje određenih promjena u rad raznih institucija. Uza sve navedeno, globalizacija je utjecala i imala najznačajniju ulogu u ubrzanju prijenosa relevantnih informacija i informiranja javnosti o suvremenim događajima iz svijeta.

Treće istraživačko pitanje P3 glasilu je: Na koji način umjetna inteligencija može pridonijeti većoj učinkovitosti u diplomatskoj komunikaciji? Pretražujući i analizirajući relevantnu stručnu literaturu, knjige, internetske članke i izvore, te izabrane aktere i primjere iz međunarodne prakse, pokazalo se da je za pristupanje analizi primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije potrebno početi od navođenja temeljnih funkcija diplomata zapisanih u Bečkoj konvenciji o diplomatskim odnosima.

Prema Bečkoj konvenciji, temeljne diplomatske funkcije su zastupanje, prikupljanje relevantnih informacija, pregovaranje, komunikacija i promicanje prijateljskih odnosa između država. Proučavanjem se došlo do zaključka, prema autorima izvještaja „Umjetna inteligencija i život 2030. godine“, da se neke od navedenih funkcija i zadataka diplomata mogu automatizirati primjenjujući spoznaje iz područja umjetne inteligencije. Umjetna inteligencija ima sposobnost prilagođavanja i snalaženja u novom i nepoznatom okruženju, uči kroz iskustvo, posjeduje jedan oblik samosvijesti, razumije jezik i detektira određene probleme u konkretnoj situaciji. Zahvaljujući primjeni spoznaja iz područja umjetne inteligencije, ostvarene su radikalne promjene u diplomatskoj praksi, u načinu upravljanja te u prikupljanju i obradi informacija. Umjetna inteligencija postala je važna i u javnoj diplomaciji, u planiranju strategija i vođenja međunarodnih pregovora, te u planiranju politike i upravljanju kriznim situacijama ili prirodnim katastrofama. Prema autorima Scottu, Heimannu, Lorenzu (2018), najveća prednost za učinkovitu komunikaciju u diplomaciji, primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije, je automatizacija svakodnevnih rutinskih, konkretnih i jednostavnih zadataka, kojima bi se rasteretilo diplomate. To se može postići korištenjem digitalnih asistenata, algoritama za prepoznavanje glasa, slika i otkrivanje određenih anomalija. Primjena umjetne inteligencije dovodi i do uštede vremena te mogućnosti usmjeravanja rada diplomata na obavljanje onih zadataka za koje umjetna inteligencija nije još našla rješenje, a koji zahtijevaju ljudske vještine i intuiciju.

Prema Alexandru (2020), potvrđeno je da umjetna inteligencija omogućuje izravnu komunikaciju javnosti i konzularnih službi, kao i mogućnost obavljanja određenih diplomatskih zadataka na velikim udaljenostima, bez fizičkog kontakta i interakcije i u bilo koje doba. To je postalo moguće korištenjem digitalnih asistenata koji odgovaraju na postavljena pitanja korisnika kroz chat-botove (koji komuniciraju isključivo putem teksta). Pokazalo se, prema Alexandru (2020), da za neke krizne i sporne situacije nije moguće primijeniti digitalnog asistenta nego je i dalje presudan ljudski faktor. Softverska, američka tvrtka, koja prednjači na području primjene digitalnih asistenata, je prema Kamilu (2016), Apple s virtualnim asistentom Siri. Pokazalo se da umjetna inteligencija, prema Bjoli (2019), pridonosi bržem i boljem razumijevanju složenih situacija i onoga što se događa, pomaže u donošenju ispravnih odluka, olakšava proces razrješavanja krizne situacije, uočava i prepoznaje moguće ponavljajuće trendove, analizira društveni utjecaj i osluškuje popularne trendove u javnoj diplomaciji, te međunarodnim pregovorima. Utjecaj umjetne inteligencije potvrdio se značajnim i u pregovaračkom procesu, jer popunjava praznine zbog nedostatka relevantnih informacija pomažući u odabiru najbolje pregovaračke strategije.

Na temelju navedenog može se reći da primjena umjetne inteligencije i digitalni asistent pridonose efikasnijoj komunikaciji vlada i javnosti, smanjujući jezične i kulturološke prepreke, dezinformacije, te omogućuje razvrstavanje i razlučivanje točnih i provjerenih informacija. Potrebno je naglasiti da je za funkcioniranje takve simbioze posebno i u situacijama nesigurnosti, nužan i važan ljudski faktor, koji ima nadzor i kontrolu nad cijelim procesom. Pokazalo se da umjetna inteligencija ima sposobnost prepoznavanja obrazaca i obavljanja intelektualnih aktivnosti brže i bolje od čovjeka, da ona pridonosi većoj učinkovitosti u diplomatskoj komunikaciji kroz mogućnost pretvaranja teksta u govor i obrnuto, a sve to pridonosi boljoj komunikaciji, prenošenju brzih i točnih informacija. To je posebno važno u vremenima krize i nesigurnosti kako bi se moglo pravovremeno reagirati i prevenirati daljnje eskalacije eventualnog sukoba. Prema Nwekeu (2012), danas je najvažniji element utjecaja u primjeni umjetne inteligencije na komunikacijski proces pitanje sigurnosti. U 21. Stoljeću na umjetnu inteligenciju se gleda kao na tehnologiju, koja kroz utrku u naoružanju definira i određuje odnos moći u međunarodnim odnosima. Pokazalo se, prema autorima neprofitne institucije Diplofoundation i njihova izvještaja „Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy“ (2019), da je svako razdoblje u povijesti međunarodnih odnosa imalo neku specifičnu vrstu tehnologije, koja je bila karakteristična za društveno-političke, komunikacijske i ekonomske odnose.

Najveći izazov danas predstavlja svladavanje dinamike informacijske tehnologije, te brže i efikasnije ovladavanje novim tehnologijama od drugih država u međunarodnoj zajednici. Pokazalo se da Kina i SAD trenutačno dominiraju u razvoju i tehnološkom napretku na tom području. Prema autorima neprofitne institucije Diplofoundation i njihova izvještaja „Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy“ (2019), 2017. godine države su počele donositi nacionalne strategije o umjetnoj inteligenciji i novom, digitalnom obliku komuniciranja, kao orijentire i upute za djelovanje diplomata koji su im od velike pomoći u međunarodnim raspravama o budućem utjecaju tih implikacija, kao i etičkim dilemama na tom području. Prema Stoneu (2016), bolje je za razumijevanje fenomena društvenih mreža i primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, presudna postaje informatička pismenost i poznavanje tehnologije na kojoj se ta primjena zasniva.

Zbog toga je danas sve veći naglasak na potrebnoj suradnji između diplomacije i softverskih tvrtki, komunikologa, etičkih znanosti, psihologa, sociologa, politologa i novinara.

Prema Bjoli (2019), da bi se spriječila moguća zloupotreba i jamčila sigurnost korištenja spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji, diplomati u procesu te primjene trebaju raditi na izgradnji povjerenja zajednice, poticati zajedničko razumijevanje, međunarodnu suradnju, te djelovati na uspostavi i održavanju dobrih odnosa između država, jer svaka država tom procesu primjene drugačije pristupa. Proučavanjem se došlo do zaključka, prema autorima neprofitne institucije Diplofoundation i njihova izvještaja „Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy“ (2019), da je stav Europske unije o procesu primjene umjetne inteligencije što uža suradnja i koordinacija država, stvaranje svjetskih standarda kvalitete za efikasniju primjenu i poticanje češće upotrebe umjetne inteligencije, a posebno u komunikaciji tijekom multilateralnih videorasprava. Pokazalo se da su zapravo glavni inicijatori događaja u virtualnom prostoru i o tom što će se i kako odvijati na društvenim platformama naredbe koje se vrše u okviru nekog programa (algoritma), a ne ljudi. Jedan oblik navedenih naredbi su i botovi i trolovi, koji imaju mogućnost i nametanja tema rasprava diplomatskim institucijama, ministarstvima vanjskih poslova i državniciima, te koji odlučuju u kojem smjeru će ići određene internetske rasprave. N ovaj je način stvoren novi oblik javnog angažmana i problema mogućeg širenja dezinformacija, ali bez konkretnog nadzora toga javnog mnijenja u tom novom, javnom prostoru.

Prema Bansalu (2017), pokazalo se da se primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces pokušava riješiti taj problem, odnosno pokušava se osigurati da željena poruka bude vidljiva u internetskom prostoru, i kako da poruka bez smetnji (buke) dođe do korisnika. Diplomatiima na raspolaganju ne stoje uvijek savršene informacije, već se suočavaju s brojnim nepoznatim i netočnim podacima, i to od informacija koje nedostaju, pa sve do informacija namjernog obmanjivanja. Značajan utjecaj primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces je u tome što je ona učinkovitija u odnosu na „zastarjele“ metode rada.

U radu su postavljene dvije istraživačke hipoteze. Prva istraživačka hipoteza je glasila „Tehnološka dostignuća imaju utjecaj na diplomatsku komunikaciju“ u ovom radu je potvrđena. Pokazalo se da je tehnološka revolucija tijekom 19. i 20. stoljeća, a pogotovo između Prvoga i Drugoga svjetskog rata, prema Rashici (2018) u članku „The benefits and risks of digital diplomacy“, unijela značajne promjene na području komunikacije u diplomaciji i u području diplomatske profesije.

U tom se članku potvrđuje prva hipoteza da je zahvaljujući tehnološkim dostignućima, od izuma telegrafa kojim je na udaljenost bila omogućena brža i direktna komunikacija u diplomaciji, te razvoja radija i informatičke tehnologije, a u novije vrijeme i digitalizacije, došlo do velikih promjena u načinu komuniciranja u diplomaciji. Telefon je, neovisno o mogućnostima prisluškivanja, doveo do napretka u sredstvima diplomatske komunikacije i sigurnosti predaje poruke, osobnijem kontaktu i smanjenim šansama za nesporazum. Pokazalo se da se telefon kao medij, osim svakodnevno, prema Berridgeu (2007), koristi i danas u diplomaciji, kao „izravna linija“ u kriznim situacijama, kao kontakt među vladama država, gdje je „crveni telefon“ bio najpoznatiji primjer u svjetskoj povijesti. Prema Levinsonu (2001), promptno komuniciranje na većim udaljenostima omogućilo je daljnji razvoj masovnih medija – telefona, radija, telefaksa, televizije i elektroničke pošte. Pojavom televizije, uz usmenu komunikaciju putem radija i telefona, značajno se poboljšala i vizualna komunikacija na velike udaljenosti. Pokazalo se da je, promatrajući povijesni razvoj komunikacije, prema Levinsonu (2001), postalo vidljivo da svaki novi medij za svoj sadržaj ipak uzima i dio nekoga starijeg medija. Prema Vrabec-Mojzeš (2008), ističe se autor Eytan Gilboa, koji u svojoj studiji „Diplomacija u medijskoj eri: tri modela upotrebe i efekata“, iznosi novi termin „teledemokracije“. To je postala oznaka za moć medija u međunarodnoj zajednici za promjene koje su se pojavile kao rezultat interakcije (odnosa) diplomacije i tehnološkog razvoja novih medija.

Prema McLuhanu, pokazalo se da su se razvijala komunikacijska sredstva, zahvaljujući novim tehnološkim dostignućima, te da je došlo do transformiranja svijeta u „globalno selo“, gdje stanovnik nekog mjesta (sela), neovisno gdje u svijetu, ima mogućnost primati i dalje plasirati informacije te u virtualnom okruženju u nekoj raspravi sudjelovati. Kao posljedica tehnoloških dostignuća sada najvažniji izvori informiranja postaju društvene mreže, masovni mediji i sve važniji medij – televizija. U kriznim situacijama izdvaja se uz telefon i televizija, kao vrlo koristan medij, i novi termin „CNN efekt“, koji označava proces korištenja televizije kao medija za stvaranje pritiska na svjetske državnike radi donošenja brzih odluka. Pokazalo se, prema Kurbaliji (2016), da danas više od pet milijardi ljudi u svijetu ima mobilni telefon, a više od pola njih su pametni telefoni s kamerom i pristupom internetskoj vezi.

U prilog tome izdvaja se primjer iz stvarnog života. Tako su rušenje nebodera u New Yorku 11. rujna 2001. godine upravo pojedinci, obični građani, a ne novinari (CNN, BBC ili Al Jazeera), bili oni koji su podijelili prve slike i snimke s tog događaja na društvenim platformama.

Postojanjem novih komunikacijskih alata, kao što su društvene platforme, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp i YouTube, došlo je do tranzicije iz jednosmjernu (monologa) u dvosmjernu komunikaciju (dijalog) između kreatora vanjske politike, diplomata i javnosti, kako unutar tako i izvan državnih granica. Pokazalo se da je zahvaljujući tehnološkim dostignućima, prema studiji Twiplomacy (2018), u hitnim, kriznim situacijama, uz pomoć novih medija, omogućena brža komunikacija i pravovremena reakcija, prikupljanje i obrada relevantnih informacija u svrhu bržeg i boljeg obavljanja određene diplomatske aktivnosti. To je posebno analizirano i vidljivo na primjeru komunikacije američkog predsjednika Donalda Trumpa, kao predstavnika cyber populizma, koji je kroz svoju komunikaciju iskoristio i uvidio značaj tehnološkog dostignuća interneta i društvene platforme Twitter. Može se reći da je uspio utjecati na prepoznavanje značajnih promjena u diplomatskoj komunikaciji zahvaljujući tehnološkom razvoju društvenih medija. Pokazalo se da je implementacijom tehnologije na području komunikacije u diplomatskim aktivnostima došlo do pomaka u brzini i razumijevanju sadržaja informacije, jer se sada svi podaci i informacije obrađuju uz veliku pomoć nove tehnologije. Manor (2019) je to analizirao na suvremenom primjeru, tijekom Trumpovog mandata, gdje je State Department održavao i pokušavao pronaći adekvatno rješenje za bolje odnose između Irana i Sjedinjenih Američkih Država putem društvene platforme Instagram.

Situacija u Kataloniji, prema *Mediterranean Journal of Communication* (2020), jedan je od primjera koji pokazuju koliko je velika uloga i utjecaj tehnoloških dostignuća i društvenih medija, uopće, za diplomatsku komunikaciju i međunarodne odnose. Pokazalo se da je, u ovom slučaju, Twitter bio glavni medij za prenošenje informacija ostatku svijeta, prikazujući što se zaista događalo na referendumu i na ulici. To predstavlja relevantan dokaz da ono što je korisnički sadržaj vrlo brzo postane globalna i viralna vijest, zahvaljujući tehnološkim dostignućima koji su utjecali na razvoj ubrzane komunikacije koja omogućuje brže donošenje odluka lokalno, nacionalno i internacionalno sa svrhom pravovremenog razrješavanja problema. Danas je samo jednim pritiskom tipke na tipkovnici ili pametnom telefonu omogućeno diplomatima da, prema Cooper, Heine i Thakuru (2013), putem novog medija, interneta i društvenih platformi, trenutačno proširuju svoj mrežni sustav veza i kontakata i razmjenjuju stavove o aktualnim globalnim pitanjima s građanima i drugim diplomatima iz cijelog svijeta.

Korištenjem novih oblika komunikacije diplomati šalju važne državne poruke, apeliraju na partnerstvo i savezništvo, inicijatori su brojnih projekata, te tako izravno utječu na sve važne nositelje i kreatora vanjske politike svoje i drugih država.

Promijenio se razlog korištenja komunikacijskih medija, jer su prije ljudi željeli biti informirani i u tijeku s događajima u svijetu, dok danas žele biti prisutni, biti interaktivni i biti dio komunikacije. To ukazuje na činjenicu da je svaka tehnološka inovacija posljedica neke potrebe društva i da tehnološka dostignuća utječu na diplomatsku komunikaciju.

Druga istraživačka hipoteza glasila je „Razvoj spoznaja u području umjetne inteligencije može se primijeniti u diplomatskoj komunikaciji“ i ona je također u ovom radu potvrđena. Razvoj tehnologije uvijek prati određene promjene u društvu i u diplomatskom komuniciranju. Pri tome je jasno da je u svakodnevnim diplomatskim aktivnostima potrebno određeno razdoblje za prilagodbu i integraciju novih tehnologija. Temeljni pojam ovoga rada je umjetna inteligencija i implikacije koje ima na diplomatsku komunikaciju. Tako su se s vremenom telegraf, telefon i elektronička pošta integrirali u novi oblik diplomatske interakcije i djelovanja, što je dovelo i do razvoja spoznaja u području umjetne inteligencije. Prema Volkneru (2018), proučavanjem se došlo do zaključka da je implementacija spoznaja iz područja umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju vidljiva u rasterećenju diplomata, vremenski i financijski, kroz automatizaciju svakodnevnih rutinskih zadataka, kroz analizu tekstova, izvještaja, ugovora, međunarodnih sporazuma i međunarodnih rasprava, te raznih protokola (Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima – UDHR i Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima – ICCPR).

Prema Vojvodić (2013), pokazalo se da kada je nemoguće fizički biti prisutan u međunarodnim raspravama i pregovorima a da bi se ipak ostvarila uspješna diplomatska komunikacija, dolazi do primjene umjetne inteligencije, koja pridonosi smanjenju statusnih uloga, brisanju spolnih (rodnih) razlika te povećanju osobne moći i brisanju vremenskih zona i teritorijalne udaljenosti. Danas se pod utjecajem razvoja informatičke tehnologije podrazumijeva da se radi o bliskoj interakciji čovjeka i strojeva, koje pokreće umjetna inteligencija. Prema Bjoli (2019), teško se dogovoriti o definiciji umjetne inteligencije, jer se pojavom novih tehnologija određene teme ne prestaju ubrajati u područje umjetne inteligencije, nego se smatraju novim digitalnim pomoćnim alatima.

Današnja primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji, prema Bjoli (2019), ubraja se u područje specijalizirane, jake umjetne inteligencije što podrazumijeva obavljanje jedne određene zadaće.

Umjetnu inteligenciju Bjola (2019) navodi kao diplomatsku temu, relevantnu za međunarodne rasprave, ili kao diplomatski alat koji pridonosi boljim odnosima između država kroz međunarodnu suradnju, i kao faktor koji formira okolinu u kojoj se diplomacija primjenjuje. To je jedan od načina kako treba pristupiti analizi i primjeni razvoja spoznaja u području umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji. Na temelju izvještaja iz 2018. godine PricewaterhouseCoopersa, multinacionalne mreže i tvrtke za profesionalne usluge, utvrđeno je da je najbolje područje implementacije spoznaja iz područja umjetne inteligencije automatizacija jednostavnih zadataka i analiza nestrukturiranih podataka. Prema autorima neprofitne institucije Diplofoundation i njihova izvještaja „Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy“ (2019), pokazalo se da je uvođenje digitalnog asistenta primjer direktne primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji. Naime, digitalni asistent bi provodio automatizaciju konkretnih zadataka, radeći na principu dogovorenih pravila i programiranih ishoda. Kamil (2016) smatra da digitalni asistent može pripremiti detaljan izvještaj (briefing), predvidjeti kombinacije o mogućem očekivanom ishodu dogovora sa sugovornikom, a sve to na temelju procjene prethodnih interakcija s potencijalnim pregovaračem, što bi moglo značajno utjecati na ishod dogovora. Digitalne je asistente, prema Alexandru (2020), moguće programirati i za obavljanje kompleksnijih zadataka te imaju mogućnosti obavljanja diplomatskih zadataka na velikim udaljenostima, bez fizičkog kontakta i interakcije, i u bilo koje doba.

Kamil (2016) je to analizirao na primjeru postojećega digitalnog asistenta Siri, američke softverske tvrtke Apple, koji je moguće umrežiti i povezati s pohranom određenih podataka. Prema Kamilu (2016), podatke o diplomatskim misijama moguće je na taj način organizirati i razvrstati, po datumu i putem glasovne naredbe od digitalnog asistenta, tražeći da se iznesu svi ključni rezultati tih misija koji se dobiju pretraživanjem. Tom primjenom omogućena je suvremenoj diplomatskoj djelatnosti ušteda vremena i resursa te povećanje postotka točnosti rezultata u odnosu na taj isti rad stvarne osobe. U prilog tome, iznosi Kamil (2016), znanstvenici s MIT-a (*Massachusetts Institute of Technology*) stvorili su aplikaciju za pametni mobitel koji ima sposobnost slušanja razgovora dviju strana i otkrivanja emocija, neovisno o jeziku na kojem govore sudionici.

Kroz taj primjer mogu se primijeniti spoznaje iz područja umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju za poboljšanje odnosa diplomata s ministarstvima vanjskih poslova i s javnosti, kao i predviđanja poteza i odgovora protivnika.



Cilj primjene spoznaja iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji je bolje oslušivati i pratiti emocionalni puls korisnika (javnosti) u virtualnom (filtriranom) prostoru. U suvremeno doba razvoj tehnologije omogućio je pristup velikoj količini informacija, slobodu izražavanja kroz komunikaciju na društvenim mrežama te prikupljanje svih mogućih informacija, čime se otvorila još jedna mogućnost primjene umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji kroz skladištenje podataka. Pokazalo se da je, prema Hocking i Melissen (2015), konkretno riječ o prikupljanju znanja izabiranjem relevantnih informacija, putem organiziranja, razvrstavanja i skladištenja dostupnih podataka. Istinitost podataka u komunikacijskom procesu oduvijek je presudna u diplomatskoj komunikaciji, kao i za razvoj umjetne inteligencije, koja svoje učenje i napredak temelji na njima. Prema Waltheru (2011), pokazalo se da u suvremeno doba sve češće sa sugovornicima komuniciramo u virtualnom prostoru. Posebno to vrijedi za diplomatsku djelatnost, gdje se sve više koristi digitalne asistente.

Proučavanjem se došlo do zaključka da je primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije putem algoritma (niz računalno izvedenih naredbi) odgovorna za određivanje koji će sadržaj korisnik vidjeti ili neće vidjeti. Sadržaj kojem možemo pristupiti na internetu, moguće je personalizirati zahvaljujući primjeni spoznaja umjetne inteligencije, kao što to uspješno rade društvene mreže poput Facebooka, Instagrama, Twittera i pretraživači kao što je Google.

Naslovnica tradicionalnog medija, novine, ista je za sve čitatelje, dok je naslovna varijanta novog medija, interneta, u digitalnom obliku različita za svakog korisnika. Može se reći da korisnici primjenom umjetne inteligencije sada postaju proizvodom (subjektom), oko kojeg se odvija borba za pridobivanje pažnje uz određene i prilagođene sadržaje. Prema Bansalu (2017), vidljivo je da se primjena umjetne inteligencije koristi tehnikom prirodne obrade jezika (*Natural Language Processing*), čija je primjena od velikog značaja za diplomatsku komunikaciju. Riječ je o procesu analize, razumijevanja i izdvajanja informacija iz dostupnih podataka u tekstualnom obliku, a sve to čini računalni program zahvaljujući umjetnoj inteligenciji brže i bolje od čovjeka. Taj program može razvrstati veliku količinu podataka u tekstualnom obliku te provoditi automatizirane (rutinske) zadatke i rješavati probleme poput sažimanja, prevođenja, prepoznavanja entiteta, odnosno definiranja odnosa primatelja i pošiljatelja, prepoznavanje glasa i tematike. Razvojem spoznaja umjetne inteligencije moguće je uočavati uzorke i odnose putem algoritama za pretragu lokacije, profila publike i vremena.

Primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije u digitalnom prostoru želi se riješiti problem kako osigurati da željena poruka bude vidljiva u internetskom prostoru, i kako da poruka bez smetnji (buke) dođe do korisnika.

Tako se dio teksta, koji nije važan za kontekst podataka, označava kao šum. Proučavanjem se došlo do zaključka da podaci u tekstualnom obliku koje nalazimo na društvenim mrežama (kratice, hashtagovi, kolokvijalni žargoni), imaju u sebi riječi ili izraze koje programi ne prepoznaju jer nisu dio standardnog leksičkog rječnika. Zato je iznimno važno i potrebno postojanje ljudskog faktora (stručnog diplomata), koji će nadgledati proces pretraživanja i ukloniti nevažno (i šum), te zamijeniti žargonske izraze u tekstu na društvenim mrežama radi bolje detekcije mogućih anomalija. Kako bi program mogao razumjeti što pošiljalatelj želi reći primatelju, važno je da postoji uputa, kao algoritam (program naredbi), koji pomaže u analizi za razumijevanje svih elemenata poruke (njezine fleksibilnosti i dinamičnosti funkcioniranja prirodnog jezika). Prema Bjoli (2019), primjena spoznaje iz područja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji ima deklarativno (što, know-what) ili proceduralno (kako, know-how) značenje, što diplomatima olakšavaju poslove u vezi s izdavanjem viza i putovnica te im to znanje pomaže u komunikaciji, u radu s migrantima, kojima je potrebna pravna pomoć, u alarmiranju o potencijalnim opasnostima građana države u inozemstvu, te u unaprjeđivanju javne diplomacije, širenjem točnih, provjerenih informacija. Stoga budući diplomati trebaju biti svestrani i moraju se stalno prilagođavati novom načinu rada. Prema Perezu, Deligianniju, Raviju i Yangu (2016), sustav umjetne inteligencije moguće je i zloupotrijebiti jer je ovisan o programu i o namjerama programera, što znači kako je najvažnije tko je programer i s kojim ciljem je izvršeno programiranje.

Prema Clifftonu i Jagli (2013), potrebne su prilagodbe i šire specijalnosti budućih diplomata. Isto tako je važna i nužna obuka, kojom bi se razjasnila ograničenja i mogućnosti tehnologije, s naglaskom kako ljudski faktor i dalje ostaje nezamjenjiv i presudan u primjeni spoznaja umjetne inteligencije u diplomatskoj komunikaciji.

## 8. ZAKLJUČAK

Očigledno je da će primjena spoznaja iz područja umjetne inteligencije biti glavno obilježje budućih tehnoloških inovacija te da će biti pokretač daljnje tehnološke revolucije, koja će i dalje mijenjati društvo i međunarodne odnose. U ovom radu postavljene su dvije istraživačke hipoteze koje glase H1: „Tehnološka dostignuća imaju utjecaj na diplomatsku komunikaciju“ i H2: „Razvoj spoznaja u području umjetne inteligencije može se primijeniti u diplomatskoj komunikaciji“ i obje su u ovom radu potvrđene.

Vezano uz prvu istraživačku hipotezu koja glasi H1: „Tehnološka dostignuća imaju utjecaj na diplomatsku komunikaciju“ pokazalo se da je, prema Rashici (2018), u članku „The benefits and risks of digital diplomacy“, od izuma telegrafa kojim je na udaljenost bila omogućena brža i izravna komunikacija u diplomaciji, te razvoja radija i informatičke tehnologije, a u novije vrijeme i digitalizacije, došlo do velikih promjena i transformacija u načinu komunikacije u diplomaciji. Zaključak je da se postojanjem novih komunikacijskih alata zahvaljujući tehnološkim dostignućima uloga diplomata, kao glasnika, promijenila od prenositelja važnih poruka, u profesionalnog promatrača i komunikatora širokog spektra, znanja i vještina. Danas se mrežno okruženje smatra produžetkom izvanmrežnog okruženja te se u diplomaciji odvija proces nužne prilagodbe novonastalim promjenama. Prema drugoj istraživačkoj hipotezi koja glasi H2: „Razvoj spoznaja u području umjetne inteligencije može se primijeniti u diplomatskoj komunikaciji“, može se zaključiti da razvoj tehnologije uvijek prati promjene i u diplomatskom komuniciranju. Telegraf, telefon i elektronička pošta integrirali su se u novi oblik diplomatske interakcije i djelovanja, što je dovelo do razvoja spoznaja u primjeni umjetne inteligencije u diplomaciji. Prema Volkneru (2018), pokazalo se da primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije na diplomatsku komunikaciju, diplomate rasterećuje vremenski i financijski. To je posebno došlo do izražaja automatizacijom svakodnevnih rutinskih zadataka, međunarodnih rasprava kad je nemoguće biti fizički prisutan, kroz analizu tekstova, izvještaja, ugovora, međunarodnih sporazuma i raznih protokola. Analizom velikog opsega relevantne literature pokazalo se da je za ostvarivanje tehnoloških dostignuća na diplomatsku komunikaciju, kao i primjenu spoznaja iz područja umjetne inteligencije, važna obuka i izgradnja povjerenja svih aktera u međunarodnoj zajednici. Pri tome je važna i uloga države, koja treba vršiti pritisak i kontrolu nad privatnim softverskim, tehnološkim tvrtkama da provode implementaciju i razvoj umjetne inteligencije uz poštivanje ljudskih prava i važećih zakona.

Primjenom spoznaja iz područja umjetne inteligencije na komunikacijski proces u diplomaciji došlo je do ostvarenja nečega što je prije smatrano nezamislivim, a to je mogućnost da ljudi komuniciraju s računalima, i to putem glasa, uz pomoć digitalnih asistenata. Pokušaj oponašanja obrazaca čovjekova uma, unaprjeđenje i digitalizacija, kao i automatizacija, je čovječanstvo na području komunikacije dovelo na sasvim novu razinu razvoja. Otvorene su nove mogućnosti od kreiranja, realiziranja, prijenosa, distribucije, spremanja informacija putem interneta, ali i do novih prijetnji, ugroze privatnosti i povjerljivosti informacija. Primjer su krizne situacije u kojima se veleposlanstva i diplomati koriste spoznajama iz područja umjetne inteligencije i razne dostupne aplikacije za brzu razmjenu poruka i brzo komuniciranje s građanima, koji su žrtve prirodnih katastrofa ili terorističkih napada. To je dovelo do potrebe objave nacionalnih strategija i smjernica za upotrebu društvenih medija veleposlanstvima tijekom konzularnih kriza i provođenja digitalnih simulacija za izvanredne (krizne) situacije. Diplomacija je dužna reagirati na događaje koji se odvijaju u svijetu, pa upotrebom novih medija dolazi do odvijanja diplomatske reakcije u stvarnom vremenu. Važno je da se budući diplomati usmjere više na proaktivno iniciranje i implementaciju sadašnjih i budućih tehnoloških promjena, te aktivnijem angažiranjem stručnjaka iz svih područja kako bi što adekvatnije, efikasnije i pravovremeno reagirali na sve izazove u međunarodnom okruženju. Danas mediji nisu ni autonomni akteri, niti su instrument kojim upravljaju diplomati, nego su postali glavni diplomatski alat. Činjenica je da primjena umjetne inteligencije predstavlja relativno novo, još nedovoljno istraženo područje u diplomatskoj profesiji. Iako ovaj rad predstavlja doprinos za buduće analize ovoga područja, ukazuje i na potrebu za daljnja istraživanja za sve nadolazeće izazove.

Ostaje otvoreno pitanje hoće li umjetna inteligencija u budućnosti imati dominantnu ulogu u svim područjima, a posebno u području diplomatskog komuniciranja. Mišljenja sam da su digitalizacija i umjetna inteligencija danas najjači alat komuniciranja u svim područjima, s posebnim naglaskom na komunikacijski proces u diplomaciji. Danas je vidljivo kako umjetna inteligencija već ima ulogu digitalnog asistenta. U budućnosti nijedan akter u međunarodnim odnosima neće moći preživjeti u toj utrci bez implementacije i razumijevanja te nove tehnologije, no značaj ljudskog faktora u tom procesu će ipak i dalje ostati primaran. Budući diplomati trebaju ostati dosljedni svojoj primarnoj zadaći diplomatske misije, koristeći se spoznajama iz područja umjetne inteligencije i važnost ljudskog faktora, kao mostom učinkovitije komunikacijske povezanosti globalnog „offline“ i „online“ društva.

## LITERATURA

### Knjige:

1. Berković, S. (2006). *Diplomacija i diplomatska profesija*. Dubrovnik: Urban-Media.
2. Berridge, R. G. (2007). *Diplomacija: Teorija i praksa*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti.
3. Castells, M. (2015). *Networks of Outrage and Hope: Social movements in the internet age*. Polity Press.
4. Cooper, F. A., Heine, J., Thakur, R. (2013). *Modern diplomacy*. Oxford University Press.
5. Levinson, P. (2001). *Digitalni McLuhan vodič za novo doba*. Zagreb: Izvori.
6. Tegmark, M. (2017). *Life 3.0 Being Human in the Age of Artificial Intelligence*. UK: Penguin books.
7. Volkner, S. (2018). *New Realities in Foreign Affairs: Diplomacy in the 21st Century*. German Institute for International Security Affairs.
8. Vukadinović, R. (2004). *Politika i diplomacija*. Zagreb: Politička kultura.
9. Žižak, A., Ajduković, M., Vidović, V. V. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Sveučilište u Zagrebu.

### Članci:

1. Ahmadian, S., Azarshahi, S., Paulhus, L. D. (2016). Explaining Donald Trump via communication style: Grandiosity, informality, and dynamism. *Elsevier*, 107
2. Bjola, C. (2017). Trends and Counter-trends in Digital Diplomacy. *German Ministry of Foreign Affairs and Zeit-Stiftung*, 18
3. Clarke, I., Grieve, J. (2019). Stylistic variation on the Donald Trump Twitter account: A linguistic analysis of tweets posted between 2009 and 2018. *PloS ONE*, 14(9)
4. De Araujo, M. (2019). Ethical Analysis of AI and Robotics Technologies. *SIENNA project*, 4
5. Dulčić, D. (2014). Masovni mediji i postmoderno društvo. *Hrvatsko komunikološko Društvo*, 5(1)
6. Holmes, M., Wheeler, N. (2020). Social bonding in diplomacy. *International Theory*, 12(1)
7. Jurčić, D. (2017). Teorijske postavke o medijima: definicije, funkcije i utjecaj. *Mostariensia*, 1

8. Lončar, J. (2005). Globalizacija, *Geoadria*, 10(1)
9. Majó-Vázquez, S., González-Bailón, S. (2018). Digital News and the Consumption of Political Information. *Reuters Institute for the Study of Journalism: Society and the Internet (OUP)*, 2
10. Matić, D., Mikac, R. (2010). Humanitarni intervencionizam : etička, pravna i sigurnosna pitanja u 21. stoljeću. *Polemos*, 13(1)
11. Manor, I. (2018). The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology. *Oxford Digital Diplomacy Research Group*, 2
12. Mediterranean Journal of Communication (2020). Misinformation and the increases of social vulnerability and Emotions and discourses in public controversies. *Editorial Universitas*, 11(2)
13. Melissen, J., de Keulenaar, E. (2017). The Case for Critical Digital Diplomacy. *German Institute for International Security Affairs*, 7
14. Nye, J. (2004). Soft power: The means to success in world politics. *Foreign Affairs*, 5
15. Olubukola, S. A. (2017). Foreign policy in era of digital diplomacy. *Cogent Social Science*, 3(1)
16. Nweke, N. E. (2012). Diplomacy in Era of Digital Governance: Theory and
17. Rashica, V. (2018). The benefits and risks of digital diplomacy. *SEEU Review*, 13(1)
19. Rotar Zgrabljčić, N. (2009). Marshall Mcluhan Dialogues With the Media Postmodern
19. Sahadžić, M. (2011). Transformacijska diplomacija u primjeni: nova diplomacija za novo doba? Arhitektura prijelazne strategije. *Međunarodna politika*, 62(1142)
20. Verčić, D., Zavrl, F., Rijavec, P., Tkalac Verčić, A., Laco, K. (2004). Odnosi s medijima. *Masmedia*, 24(6)
21. Vojvodić, K. (2013). Izazovi elektroničkog pregovaranja. *Ekonomski vjesnik*, 26(2)
- Theories: „Virtual Mcluhan“. *Media dialogues/Medijski dijalozi*, 2(1)
22. Vrabec-Mojzeš, Z. (2008). Javna diplomacija i mediji. *MediAnali*, 2(4)
- Impact. Information and Knowledge Management. *International Knowledge Sharing Platform*, 2(3)
23. Westcott, N. (2008). Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations. *Oxford Internet Institute*, 16
24. Yogesh, K. D. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *Elsevier*, 59

## Internetski izvori:

1. Bansal, S. (2017). *Ultimate Guide to Understand and Implement Natural Language Processing (with codes in Python)*. Analytics Vidhya. Dostupno na: <https://www.analyticsvidhya.com/blog/2017/01/ultimate-guide-to-understand-implement-natural-language-processing-codes-in-python/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
2. Bjola, C. (2019). *Diplomacy in the Age of Artificial Intelligence*. Royal Institute Elcano. Dostupno na: [http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano\\_en/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_in/zonas\\_in/ari98-2019-bjola-diplomacy-in-the-age-of-artificial-intelligence](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_en/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_in/zonas_in/ari98-2019-bjola-diplomacy-in-the-age-of-artificial-intelligence) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
3. Clifton, M., Jagla, L. (2013). *Integrating diplomacy and Social Media*. The Aspen Institute. Dostupno na: <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2013/03/IntegratingDIPLOMACY.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
4. DiploFoundation. (2019). *Mapping the challenges and opportunities of artificial intelligence for the conduct of diplomacy*. Dostupno na: [https://um.fi/documents/35732/0/DiploFoundation\\_Mapping+the+challenges+and+opportunities+of+AI+for+the+conduct+of+diplomacy.pdf/56adad57-72a8-01bb-fea3-85c5f609aeb6?t=1551869181132](https://um.fi/documents/35732/0/DiploFoundation_Mapping+the+challenges+and+opportunities+of+AI+for+the+conduct+of+diplomacy.pdf/56adad57-72a8-01bb-fea3-85c5f609aeb6?t=1551869181132) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
5. *Diplomacy in times of COVID-19*. Dostupno na: <https://www.diplomacy.edu/blog/diplomacy-times-covid-19> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
6. Directorate-General for Communication Networks, Content and Technology (2018). *A multi-dimensional approach to disinformation report of the independent High level Group on fake news and online disinformation*. European Union. Dostupno na: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6ef4df8b-4cea-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
7. Dresden – centar djelovanja pokreta PEGIDA, Al Jazeera (2015). Dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/dresden-centar-djelovanja-pokreta-pegida> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

8. Fletcher, R., Nielsen, K. (2017). *People Don't Trust News Media – and This is Key to the Global Misinformation Debate*. Annenberg School for Communication: Knight Foundation. Dostupno na:  
<https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2018/03/The-Disinformation-Ecosystem-20180207-v2.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
9. *Hashtag oznake: čemu služe i kako ih koristiti?*. Dostupno na:  
<https://marketingfancier.com/hashtag-oznake-kako-ih-koristiti/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
10. Hjerpe, J. (2021). *Intento Speech Report: Are We Facing a Critical Juncture in Speech Technology Applications?* Dostupno na:  
<https://blog.inten.to/intento-speech-report-are-we-facing-a-critical-juncture-in-speech-technology-applications-226f01a1b50> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
11. Hocking, B., Melissen, J. (2015). *Diplomacy in the Digital Age*. Netherlands Institute for International Relations 'Clingendael'. Dostupno na:  
[https://www.clingendael.org/sites/default/files/2016-02/Digital\\_Diplomacy\\_in\\_the\\_Digital%20Age\\_Clingendael\\_July2015.pdf](https://www.clingendael.org/sites/default/files/2016-02/Digital_Diplomacy_in_the_Digital%20Age_Clingendael_July2015.pdf)  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
12. <https://digdipblog.com/countries-on-twitter-and-facebook/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
13. <https://direktno.hr/eu-i-svijet/visoki-predstavnik-eu-borrell-snazno-osudio-protjerivanje-europskih-diplomata-iz-rusije-222765/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
14. [https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/97842/g7-foreign-and-development-ministers%E2%80%99-meeting-communiqu%C3%A9\\_en](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/97842/g7-foreign-and-development-ministers%E2%80%99-meeting-communiqu%C3%A9_en)  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
15. [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas\\_hr](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas_hr) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
16. <https://freedomhouse.org/report/freedom-net> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
17. <https://futurism.com/vladimir-putin-country-that-leads-in-ai-development-will-be-the-ruler-of-the-world> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
18. <https://klear.com/features/find-influencers/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
19. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=64792> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
20. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=63150>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)



21. [http://www.mvep.hr/files/file/dokumenti/bec\\_konv\\_diplomat.pdf](http://www.mvep.hr/files/file/dokumenti/bec_konv_diplomat.pdf)  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
22. <https://plato.stanford.edu/entries/technology/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
23. <https://www.theguardian.com/technology/2018/apr/05/twitter-bans-270000-accounts-to-counter-terrorism-advocacy> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
24. Hughes, K. (2020). *Trump's Twiplomacy: A New Diplomatic Norm*. Malmö University. Dostupno na: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1482443/FULLTEXT01.pdf>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
25. *Is AI finally closing in on human intelligence?* Dostupno na: <https://www.ft.com/content/512cef1d-233b-4dd8-96a4-0af07bb9ff60> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
26. *Je li u vrijeme hladnog rata Moskvu i Washington povezivao crveni telefon?* Dostupno na: <https://povijest.hr/jesteliznali/je-li-u-vrijeme-hladnog-rata-moskvu-i-washington-povezivao-crveni-telefon/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
27. Kamil, A. (2016). *Personal assistants for digital diplomacy*. The State of Digital Diplomacy. Dostupno na: <http://www.sodd16.com/personal-assistants-for-digital-diplomacy-by-ali-kamil/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
28. Kurbalija, J. (2016). *25 Points for Digital Diplomacy*. Dostupno na: <https://www.diplomacy.edu/blog/25-points-digital-diplomacy> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
29. Manor, I. (2019). *How America Uses Instagram to Indict Iran?* Digdipblog. Dostupno na: <https://digdipblog.com/2019/05/17/how-america-uses-instagram-to-indict-iran/>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
30. *Marshall McLuhan – prorok globalnog sela u internetu*. Dostupno na: <https://www.dw.com/hr/marshall-mcluhan-prorok-globalnog-sela-u-internetu/a-15261567>  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)
31. *North Korea: Trump and Kim call each other mad*. Dostupno na: <https://www.bbc.com/news/world-asia-41356836> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
32. Perez, A. J., Deligianni, F., Ravi, D., Yang, G. Z. (2016). *Artificial Intelligence and Robotics*. UK-RAS Network. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/318858866\\_Artificial\\_Intelligence\\_and\\_Robotics](https://www.researchgate.net/publication/318858866_Artificial_Intelligence_and_Robotics)  
(pristupljeno 26. svibnja 2021.)

33. Permyakova, R. (2012). *Digital diplomacy: areas of work, risks and tools*. Russian international affairs council. Dostupno na:  
<https://russiancouncil.ru/en/analytics-and-comments/analytics/digital-diplomacy-areas-of-work-risks-and-tools/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
34. Popović, P. (2021). *Realistična perspektiva Trumpove neliberalne kontrarevolucije*, E-international relations. Dostupno na:  
<https://www.e-ir.info/2021/03/25/realist-perspectives-on-trumps-illiberal-counterrevolution/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
35. Repucci, S. (2020). *Freedom in the world 2020: A Leaderless Struggle for Democracy*. Freedom House. Dostupno na: [https://freedomhouse.org/sites/default/files/2020-02/FIW\\_2020\\_REPORT\\_BOOKLET\\_Final.pdf](https://freedomhouse.org/sites/default/files/2020-02/FIW_2020_REPORT_BOOKLET_Final.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
36. Shahbaz A. F. A. (2020). *The Pandemic's Digital Shadow*. Freedom House. Dostupno na: <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2020/pandemics-digital-shadow> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
37. Scott, B., Heumann, S. Lorenz, P. (2018). *Artificial Intelligence and Foreign Policy*. Stiftung Neue Verantwortung. Dostupno na: [https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/ai\\_foreign\\_policy.pdf](https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/ai_foreign_policy.pdf) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
38. *Slacktivism works and is necessary*. Dostupno na:  
<https://digitalfuturesociety.com/qanda/slacktivism-works-and-is-necessary/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
39. *Sloboda izražavanja i govor mržnje u digitalnom okruženju*. Dostupno na:  
<https://www.kucaljudskihprava.hr/2019/12/20/sloboda-izrazavanja-i-govor-mrznje-u-digitalnom-okruzenju/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
40. *Stephen Hawking warns artificial intelligence could end mankind*. Dostupno na:  
<https://www.bbc.com/news/technology-30290540> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
41. Stone, P. (2016). *One Hundred Year Study on Artificial Intelligence*. Stanford University. Dostupno na:  
<https://ai100.stanford.edu> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
42. *Što je obrada prirodnog jezika?*. Dostupno na:  
<https://hr.photo-555.com/3468905-what-is-natural-language-processing> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

43. Terzi, G. (2013). *Twitter for diplomats*. DiploFoundation and Istituto Diplomatico. Dostupno na:  
<http://baldi.diplomacy.edu/diplo/texts/Twitter+for+diplomats.pdf> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
44. *The History of Artificial Intelligence: The Turing Test*. Dostupno na:  
<https://towardsdatascience.com/the-history-of-artificial-intelligence-the-turing-test-c1d6777d2970> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
45. *Trolovi i botovi*. Dostupno na:  
<https://www.media.ba/bs/magazin-novinarstvo/trolovi-i-botovi-korisnike-drustvenih-mreza-uvlace-u-spiralu-sirenja-laznih> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
46. *Twiplomacy Study 2018*. Dostupno na:  
<https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2018/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
47. *Twiplomacy Study 2020*. Integrated Communications Agency (BCW). Dostupno na:  
<https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
48. *Zabrana na Twitteru: borba protiv dezinformacija ili cenzura?*. Dostupno na:  
<https://www.dw.com/hr/zabrana-na-twitteru-borba-protiv-dezinformacija-ili-cenzura/a-56241488> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
49. Walther, J. (2011). *Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations*. Researchgate. Dostupno na:  
[https://www.researchgate.net/publication/285323169\\_Theories\\_of\\_computer-mediated\\_communication\\_and\\_interpersonal\\_relations](https://www.researchgate.net/publication/285323169_Theories_of_computer-mediated_communication_and_interpersonal_relations) (pristupljeno 26. svibnja 2021.)
50. *You say fake news, I say misinformation: What's in a term*. Dostupno na:  
<https://www.infobase.com/blog/featured/you-say-fake-news-i-say-misinformation-whats-in-a-term/> (pristupljeno 26. svibnja 2021.)

## Henrika Vilović

---

Datum rođenja: 9. 11. 1995. | Državljanstvo: hrvatsko | Spol: Žensko

(+385)915240192 | henrika.vilovic@gmail.com

Ulica Nikole Tesle 16, 10 000 Zagreb, Hrvatska

## RADNO ISKUSTVO

---

### **9. – 10. mjesec 2019. godine**

Obavljanje prakse u Institute for Strategic Dialogue (ISD) u Londonu

### **2019. – 2021.**

Suradnica predsjednice CEE Network for Gender Issues/Centralno istočna europska mreža za rodnu ravnopravnost

### **23. 11. 2017.**

Simultana prevoditeljica tijekom izložbe „El viajero feliz/Sretan putnik“ autora Jorge Luisa Subiabre Matiacha u Crnogorskom domu u Zagrebu, u organizaciji Društva Crnogoraca i prijatelja Crne Gore i u suradnji s ambasadam Republike Čile

### **2014. – 2019.**

Voditeljica programa „Lučindanski susreti“ pod pokroviteljstvom Grada Zagreba  
Vijeće crnogorske nacionalne manjine grada Zagreba

### **2018. – 2020.**

Demonstrator: kolegij Komunikacijske vještine

- pomoć profesorici tijekom ispitnih rokova
- pomoć profesorici oko administrativnih poslova

Međunarodno sveučilište Libertas u Zagrebu

### **2019. – 2020.**

Demonstrator: kolegij Pregovaranje i razrješavanje sukoba

- pomoć profesorici tijekom ispitnih rokova
- pomoć profesoru oko administrativnih poslova

Međunarodno sveučilište Libertas u Zagrebu

### **2019. – 2021.**

Rad u Libertas studentskim novinama

## OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

---

### **14.6.2021. – TRENUTAČNO – Zagreb, Hrvatska**

#### **Student međunarodnih odnosa i diplomacije – Međunarodno sveučilište Libertas u Zagrebu**

- razvijene komunikacijske strategije važne za ostvarenje učinkovite diplomatske i akademske komunikacije
- povezivanje znanja i kritičko prosuđivanje iz područja (teorija) međunarodnih odnosa sa suvremenim problemima u svijetu
- razumijevanje među ljudima i nacijama
- multilateralna diplomacija
- poznavanje povijesno-političkih aspekata država, međunarodnih organizacija i zajednice

## **Prvostupnik međunarodnih odnosa – Međunarodno sveučilište Libertas u Zagrebu**

- univ. bacc. rel. int.

### **XVI. jezična gimnazija u Zagrebu**

2017. – pohađanje seminara „Upravljanje protokolom“ na Visokoj školi za međunarodne odnose i diplomaciju Dag Hammarskjöld

2020. – završila online trening za planiranje i dizajniranje digitalnih sastanaka, konferencija i treninga u organizaciji Olof Palme International Center

2020. – prisustvovala online razgovoru s Matteom Duiellom, stručnjakom Europske komisije za program SURE (Instrument for temporary Support to mitigate Unemployment Risks in an Emergency)

## **JEZIČNE VJEŠTINE**

---

Materinski jezik/jezici: HRVATSKI

### **RAZUMIJEVANJE GOVOR PISANJE**

**Slušanje Čitanje  
Govorna produkcija**

**ENGLESKI C1 C1 C1**

**NJEMAČKI C1 C1 C1**

**ŠPANJOLSKI B1 B1 B1**

**Razine: A1 I A2: temeljni korisnik; B1 i B2: samostalni korisnik;  
C1 i C2: iskusni korisnik**

## **DRUŠTVENE I ORGANIZACIJSKE VJEŠTINE**

---

- prezentiranje radova i projekata pred većim brojem ljudi
- vođenje i moderiranje konferencija (javni nastup)
- razvijene komunikacijske vještine
- želja za radom i dodatnim usavršavanjem
- dobro snalaženje u timskom okruženju i samostalnom radu
- organizacijske sposobnosti

## **RAČUNALNE VJEŠTINE I KOMPETENCIJE**

---

- posjedovanje vozačke dozvole B kategorije
- odlično poznavanje Worda, Excela, Power Pointa, Microsoft Outlooka
- rad s foto i video materijalima za obrađivanje materijala

## **DODACI**

---

2019. – Pregledni rad „Novi oblici komunikacije u diplomaciji“ objavljen u časopisu Međunarodne studije na portalu hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa Hrčak

2021. – Zahvalnica Libertas međunarodnog sveučilišta za doprinos prilikom kreiranja sadržaja za studentske novine „Libertas“