

Krizno komuniciranje u sportu

Štefić, Anja

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:209003>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

ANJA ŠTEFIĆ

KRIZNO KOMUNICIRANJE U SPORTU

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2024.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

ANJA ŠTEFIĆ

KRIZNO KOMUNICIRANJE U SPORTU

ZAVRŠNI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ivan Burić

Sumentor: doc. dr. sc. Davor Trbušić

Zagreb, 2024.

SAŽETAK

„Opasnosti i krize su iznenadna i nepoželjna stanja koja mogu zahvatiti pojedinca, organizacije ili zajednice.“ (Plenković, 2015). Nerijetko izazivaju neočekivane i štetne posljedice. Stoga, pravilna priprema, procjena rizika te stvaranje kriznih planova i kriznog tima uvelike pridonosi sprječavanju kriza ili barem ublažavanju njenih posljedica.

U svijetu sporta, krizne situacije mogu biti kobne za reputaciju, stvoriti financijske gubitke i sl. Sport je iznimno medijski pokriven te okuplja brojnu publiku. Čak i najmanji propust može rezultirati fatalnim posljedicama. Stoga, kvalitetna priprema, procjena rizika te evaluacija strategija doprinose sigurnijem izlasku iz krize i umanjivanju njenih posljedica. Krize u sportu možemo svrstati u nekoliko osnovnih kategorija, odnosno podijeliti ih na one krize koje se najčešće pojavljuju na ovom području. To su krize uzrokovane ozljedama sportaša, krize izazvane huliganizmom ili nasiljem na sportskim događanjima ili bilo kojim neadekvatnim ponašanjem, krize izazvane korupcijom ili financijskim problemima te doping skandali.

U ovom će se radu kroz primjere najčešćih kriza u sportu analizirati krizne situacije u kojima su se našli članovi sportskih organizacija te opisati na koji su način se nosili s krizom te koji su bili njezini učinci.

Ključni pojmovi: krizno komuniciranje, sport, kriza, komunikacija, mediji, skandal

SUMMARY

„Danger and crises are sudden and undesirable conditions that can affect individuals, organizations or communities.“ (Plenković, 2015). They often cause unexpected and harmful consequences. Therefore, proper preparation, risk assessment and the creation of crisis plans and a crisis team greatly contribute to preventing crises or at least calm their consequences.

In the world of sports, crisis situations can be fatal for the reputation, create financial losses, etc. Sports is extremely covered by the media and gathers a large audience. Even the smallest mistake can result in fatal consequences. Therefore, quality preparation, risk assessment and evaluation of strategies contribute to a safer exit from the crisis and reduction of its consequences. In sports, crises can be classified into several basic categories, that is, those crises that most often appear in this area. These are crises caused by injuries to athletes, crises caused by hooliganism or violence at sports events or any inappropriate behavior, crises caused by corruption or financial problems, and doping scandals.

In this paper, through examples of the most common crises in sports, we will analyze the crisis situations in which the members of sports organizations found themselves and how they dealt with the crisis and what were its effects.

Key terms: crisis communication, sport, crisis, communication, media, scandal

SADRŽAJ

UVOD.....	2
1. KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	3
1.1. Uloga medija u kriznom komuniciranju.....	6
2. KRIZNO KOMUNICIRANJE U SPORTU.....	7
2.1. Najčešće krize u sportu	8
3. PRIMJERI KRIZNIH SITUACIJA U SPORTU	9
3.1. Ozljeda Kevina Duranta 2019. godine	9
3.2. Huliganizam Bad Blue Boysa u Grčkoj 2023. godine	11
3.3. Crashgate incident u Formuli 1	13
3.4. Lance Armstrong doping skandal.....	15
ZAKLJUČAK.....	16
LITERATURA	17

UVOD

U današnjem digitalnom vremenu, brzina širenja informacija dovela je do potrebe organizacija da na vrijeme preveniraju neželjene rizike. Iako, potpuno sprječavanje rizika često biva neizvedivo, njihovo upravljanje pomoću kriznog komuniciranja uvelike doprinosi uspješnom suzbijanju prijetnji i njihovih štetnih posljedica. Mario Plenković (2015) ističe da su

„opasnosti i krize iznenadna i nepoželjna stanja koja mogu zahvatiti pojedinca, organizacije ili zajednice. Upravljanje kriznom komunikacijom u kriznim stanjima je komunikološko-psihodinamički model prenošenja poruka građanima i institucijama o mogućim i nastalim kriznim opasnostima koja dolaze iznenada, nenajavljeno, podmuklo i s mogućim katastrofalnim posljedicama.“

Prema Hrvatskoj enciklopediji sport predstavlja društveno-kulturni fenomen koji povezuje razna područja ljudskog života. Osim što potiče fizičku aktivnost, oblikuje identitete i sl. također doprinosi enormnim količinama zarade. Područje sporta privlači mnogobrojnu publiku diljem svijeta. Shodno tome javlja se potreba za odnosima s javnošću. Odnosno, prema Tomiću (2015) svaka sportska organizacija, individualni sportaš, klubovi, organizatori događanja, dionici i drugi uključeni imaju interes o što kvalitetnijem i za njih korisnijem odnosu s medijima i javnostima.

S obzirom da je sportska scena uvijek pod budnim okom medija i javnosti, i najmanja greška može pridonijeti stvaranju negativne reputacije ili štetnih posljedica (Jugo, 2016). Prema tome krizno komuniciranje postaje neizbježan dio sportske industrije. Krizno komuniciranje u sportu predstavlja upravljanje situacijama koje predstavljaju rizik za reputaciju, novčane gubitke i sl. sportskih organizacija, klubova, individualnih sportaša i dr. Krizno komuniciranje u sportu zahtjeva pretpostavljanje rizika, određivanje strategija i modela, brze reakcije te konačno evaluaciju strategija. Ukratko, krizno komuniciranje u sportu ima za cilj očuvati reputaciju i minimalizirati gubitke u kriznim situacijama (Australian Sports Commission, 2017). Prema tome ovaj će se rad usredotočiti na strategije i planiranje kriznog komuniciranja te pomoću analize stvarnih primjera proučiti praktičan dio teorije kriznog komuniciranja.

1. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Kako bismo kasnije mogli razumjeti analizu kriznih situacija u sportu, važno je najprije razumjeti sam pojam krizne situacije. Krizu samu po sebi možemo definirati na razne načine, no generalno gledano kriza predstavlja situaciju koja „predstavlja nastupajući rizik“, koja je već prije prepoznata ili skroz neočekivana, najčešće neželjena, traje neko određeno vrijeme te se na nju može djelomično utjecati (spriječiti je ako se na vrijeme uoči i reagira ili ublažiti njene posljedice ukoliko je nemoguće spriječiti). Različiti autori različito definiraju krize te samim time produciraju i različite podjele vrsta krize. Primjerice, Steven Fink krizu definira kao „događaj koji vodi eskalaciji rizika, a koji može potpasti pod snažan medijski interes ili nadzor vlasti, koji ugrožava normalno poslovanje organizacije, ugrožava njezin trenutni imidž i oštećuje njezinu financijsku stabilnost.“ (Jugo, 2016, str. 19).

Timothy Coombs krizu analizira iz perspektive njezinih posljedica pa navodi da „kriza ima velik potencijal pri stvaranju negativnih i neželjenih ishoda.“ (Jugo, 2016, str. 19).

Christine Pearson i Ian Mitroff definiraju pak organizacijsku krizu kao „incident ili događaj koji predstavlja prijetnju za organizacijsku reputaciju ili opstojnost.“ (Jugo, 2016, str. 20).

Prema Tomiću, (2015) Američki Institut za krizni menadžment iz Louisvilllea predstavio je četiri osnovne vrste kriza s kojima se može suočiti svaka organizacija.

„Prva je perceptualna kriza (ništa nije učinjeno pogrešno, ali javnost uočava pogrešne radnje pa je šteta gotovo stvarna), drugo su bizarne krize (neočekivane situacije), treće su iznenadne krize (požari, eksplozije) te posljednje, prikrivene krize (bilo kakav ozbiljan poslovni problem koji nije općenito poznat unutar ili izvan kompanije može stvoriti negativan publicitet ako se i kada pojavi u medijima).“

Coombs kategorizira krize na nešto drugačiji način.

1. Prirodne katastrofe: potres, tornado, poplava, uragani i sl.
2. Nasilje na radnome mjestu: zaposlenik ili bivši zaposlenik počini nasilje nad drugim zaposlenikom ili zaposlenicima u prostorima u kojima organizacija posluje
3. Glasine: netočne informacije o organizaciji ili njezinim proizvodima namjerno su puštene u opticaj da naštete organizaciji, njezinu poslovanju i ugledu
4. Zlonamjernost: vanjski pojedinac ili suparnik koristi se ekstremnim taktikama, poput sabotiranja proizvoda, otmice, terorizma radi nanošenja štete organizaciji
5. Izazov: organizacija je suočena s nezadovoljnim sudionicima koji tvrde da se organizacija ponaša ili djeluje neprikladno ili štetno

6. Tehničke greške: tehnologija koju je organizacija osigurala ili se njome koristila zataji ili prouzroči težak industrijski incident ili kvar
7. Tehničke greške na proizvodima: tehnologija koju je organizacija osigurala ili se njome koristila zataji ili prouzroči teški nedostatak ili potencijalno štetan i opasan proizvod
8. Ljudske pogreške: pogreška pojedinca ili skupine pojedinaca uzrokuje nesreću koja posljedično utječe na ugled ili poslovanje organizacije.
9. Ljudske pogreške na proizvodima: pogreška pojedinca ili skupine pojedinaca uzrokuje nesreću koja se odražava na proizvodima organizacije.
10. Organizacijsko nedjelo: menadžment organizacije poduzima aktivnosti za koje zna da mogu dionike izložiti riziku ili pak svjesno krši zakonske propise (Jugo, 2016).

U sportu krizu najčešće možemo definirati kao iznenadnu, neželjenu situaciju koja uvelike može rezultirati financijskim gubitkom ili naštetiti reputaciji sportske organizacije ili sportske individue.

Kriznu situaciju prema Coombsu (2007) dijelimo na tri faze, to su razdoblje prije krize, razdoblje za vrijeme krize i razdoblje nakon krize. Svaka od ove tri situacije zahtjeva određena postupanja.

U razdoblju prije krize najvažnije je biti svjestan rizika koji mogu zahvatiti organizaciju, odnosno važno je sagledati moguće situacije koje bi potencijalno mogle dovesti do krize. Prema tome, prvenstveno je potrebno oformiti krizni tim te osmisliti krizni komunikacijski plan koji sadrži informacije o komunikaciji prije, tijekom te nakon krize. Na kraju, u periodu prije krize izuzetno je važno educirati sve osobe uključene u krizni plan te provoditi simulacije kriznih situacija kako bi se stekao uvid u moguće pozitivne/negativne strane kriznog plana.

Sljedeće je razdoblje same krize koje započinje razvojem potencijalne opasnosti. Nakon što se kriza pojavi, najvažnije je prvo definirati situaciju te probleme koje je donijela. Zatim krenuti u realizaciju kriznog komunikacijskog plana pomoću kriznog tima. Bitno je fokusirati se na sve javnosti koje su određene kriznim planom te sa medijima komunicirati na iskren i profesionalan način. Neophodno je ograničiti širenje krize te sprječavanje dodatnih žrtava.

Konačno, razdoblje nakon krize predstavlja završetak krize, pronalazak konačnog rješenja krize. Nakon kojeg slijedi vraćanje u što normalnije stanje. No, iako je kriza prošla, važno je evaluirati sve elemente krizne situacije. Što je odrađeno zadovoljavajuće, što treba popraviti ubuduće te što nije bilo zadovoljavajuće (Tomić, 2015, Jugo, 2016).

Početakom 90-tih godina Hanworth i Menge predstavili su vlastiti model razvoja krize i opisali ga kao ciklički proces, sastavljen od četiri stupnja:

1. Izvor ili potencijalna opasnost: još uvijek postoji ne prihvaćanje moguće krize, pojava mogućih prijetnji
2. Jačanje ili rastuća kriza: razvoj opasnosti, preuzimanje nadzora i oblikuje plan za komuniciranje i rješavanje krize
3. Stvarna ili kritična kriza: opasnost u potpunosti prerasta u krizu
4. Rješavanje ili smirivanje krize: analiza krizne situacije (Tomić, 2015).

Zatim model Barryja Turnera formuliran 1976. Koji navodi čak šest faza razvoja krizne situacije:

1. Teoretski uobičajena polazna točka
2. Inkubacijsko razdoblje
3. Strmoglavni događaj
4. Početak krize
5. Spašavanje
6. Potpuna kulturalna prilagodba (Jugo, 2016).

1.1. Uloga medija u kriznom komuniciranju

Efikasna komunikacija je ključan dio kriznog komuniciranja. Kako bi spriječili širenje glasina i dezinformacija važno je medije opskrbljivati s pravovremenim i točnim informacijama.

Jugo (2016) navodi kako je „mogućnost pogrešne interpretacije situacije izglednija ako mediji ne raspolažu svim činjenicama koje im je organizacija mogla osigurati.“

Medijsko izvještavanje isporučuje informacije prema javnosti. Dakle mediji postaju prijenosnik informacija između organizacija i javnosti. Zahvaljujući ulozi koju nose, mediji imaju mogućnost utjecaja na krizne situacije. Budući da mediji imaju značajan utjecaj na percepciju javnosti, njihovo izvještavanje može biti od presudne važnosti. Pozitivno izvještavanje može doprinijeti očuvanju ugleda, dok negativno može dodatno pogoršati situaciju. Stoga je neophodno da istinite i provjerene informacije dođu do medija kako bi se spriječila još veća šteta. Njihova uloga, osim prenošenja točnih informacija, jest suzbijanje širenja dezinformacija i panike (Jugo, 2016).

2. KRIZNO KOMUNICIRANJE U SPORTU

S obzirom na visoku razinu medijske popraćenosti te pažnju javnosti, krizne situacije u sportu mogu brzo izmaknuti kontroli i imati značajan utjecaj na reputaciju organizacija, sportaša i same industrije sporta. U takvim situacijama, učinkovito i kvalitetno krizno komuniciranje postaje ključno kako bi se očuvala reputacija, zaštitili interesi i osigurala transparentnost.

Kao i na drugim područjima, izuzetno je važna priprema za potencijalne krize. „Planovi kriznih komunikacija pružaju procedure kako reagirati kada se jednom kriza dogodi. Budući da je procesuiranje i dijeljenje informacija vrlo važno za upravljanje krizama, komunikacija i unutarnja i vanjska obično je primarni fokus plana.“ (Tomić, 2015). Dobro pripremljeni plan krizne komunikacije osigurava da svi pravovremeno dobiju potrebne informacije. Zaposlenici kako bi znali kako reagirati te kako se ponašati u slučaju krize, te javnost koju je potrebno uputiti u situaciju te osigurati da se postupa u skladu s prirodom krize (Coombs, 2010).

Poznavanjem i praćenjem pretpostavki stabilnih stanja te poznavanjem i analizom internih stanja moguće je predviđanje potencijalnih rizičnih situacija. Iako je proaktivni pogled na krizne situacije uvijek dobrodošao, u pojedinim situacijama krize su neočekivane, nepredvidive i samim time stručnjake stavljaju u situaciju gdje u hodu moraju rješavati nastale probleme (Tomić, Sapunar, 2006).

2.1. Najčešće krize u sportu

Proučavajući krizne situacija u sportu na temelju raznih članaka, kao zaključak možemo navesti da se u sportu najčešće pojavljuje nekoliko vrsta krize odnosno, da postoje uzroci koji se najčešće pojavljuju te samim time u velikoj mjeri rezultiraju kriznim situacijama.

Prvo su ozlijede sportaša. One mogu zahtijevati dugotrajni oporavak te mogu stvoriti izazov za sportsku organizaciju ili momčad.

Drugo su krize izazvane huliganizmom ili nasiljem na sportskim događanjima ili bilo kojim neadekvatnim ponašanjem. Nasilje na sportskim događajima može ozbiljno narušiti ugled sportske organizacije. Osim toga može izazvati sankcije i kazne za sportske organizacije u smislu financijskih ili natjecateljskih gubitaka.

Treće su krize izazvane korupcijom ili financijskim problemima. Korupcijski skandali mogu se manifestirati kroz namještanje utakmica, manipulaciju rezultatima ili neetičko ponašanje unutar sporta, što dovodi u pitanje integritet te uništava povjerenje javnosti. S druge strane, financijske krize unutar sportskih organizacija mogu rezultirati gubitkom sponzorstava, odlaskom ključnih igrača i sl.

Četvrto su doping skandali. Nedopuštene supstance stvaraju velike krize. Ukoliko se otkrije da je sportaš koristio takve supstance dovodi se u pitanje njegova reputacija i svi postignuti rezultati. Gubi se povjerenje javnosti.

Uz, ove krize koje možemo smatrati najčešćim i na koje se sportske organizacije pripremaju, s druge strane postoje i one neočekivane, na koje se nikad u potpunosti ne mogu pripremiti. Primjeri takvih kriza su prirodne katastrofe (požari, poplave, potresi), zdravstveni uzroci (Covid-19), terorizam, tehničke poteškoće, krize iz privatnih života sportaša i sudionika i sl.

U nastavku rada, na temelju navedenih vrsti krize analizirat ćemo primjere kriznih situacija na području sporta.

3. PRIMJERI KRIZNIH SITUACIJA U SPORTU

3.1. Ozljeda Kevina Duranta 2019. godine

Kevin Durant, u to vrijeme igrač Golden State Warriorsa, doživio je ozbiljnu povredu Ahilove tetive u utakmici NBA lige 2019. godine. Durant se vratio na teren nakon propuštanja prethodnih utakmica zbog ozljede lista iste noge. Međutim, samo nekoliko minuta nakon što je počeo igrati Durant je ozlijedio Ahilovu tetivu (Clutch points, 2021).

Mediji su spekulirali o budućnost košarkaša i prije ozljede, no ozljeda je samo stvorila još više teorija o mogućem transferu. Osim transfera, pojavilo se pitanje odgovornosti te je li Durant uopće bio spreman i sposoban zaigrati nakon ozljede lista. Ubrzo nakon ozljede u javnost su istupili trener Golden State Warriorsa Steve Kerr i predsjednik Bob Myers, a Durant se javnosti oglasio preko Instagrama. No u izjavama su postojale nedosljednosti. Primjerice, samo 15 minuta prije nego što je Durant izašao u javnost, trener Steve Kerr rekao je tijekom konferencije za medije da još nema službenih vijesti o Durantu, dok je Durant na svom Instagram profilu objavio fotografiju uz opis o uspješnoj operaciji Ahilove tetive (The Guardian, 2019). Nakon burne reakcije javnosti Kerr je izjavio

„Svi u organizaciji su shrvani, uključujući dr. Ricka Celebrinija, direktora medicine koji se brine za performanse momčadi. Warriorsi su donijeli zajedničku odluku da dozvole Durantu igrati te nisu bili svjesni da Durant riskira ozbiljnu ozljedu Ahilove tetive po povratku s operavka od istegnuća lista.“ (NBATV, 2019).

Trener i predsjednik su prihvatili svoju odgovornost te se ispričali javnosti.

„Potpuno razumijem svijet u kojem živimo. Kao što je Bob spomenuo neku večer, bit će krivice. Mi to razumijemo i to prihvaćamo. To je nešto za što se prijavljujete kada počnete trenirati u NBA-u. Trenutni prioritet je briga za Kevina. Očito, svi se osjećaju užasno zbog onoga što se dogodilo.“ (NBATV, 2019).

Dakle, prvo pitanje koje je organizaciji/klubu promaklo jest procjena rizika. Jesu li podcijenili rizik povratka Duranta na teren nakon ozljede lista. Iako je Durant svojevolumno poticao želju za igranjem, stručnjaci su trebali procijeniti rizike i prednosti takve odluke te se pobrinuti da se zdravstveni interes igrača stavi na prvo mjesto. Nadalje, slijedi pitanje transparentnosti. Postojala su nagađanja o ozbiljnosti ozljede prije nego što je službeno potvrđen. Nedostatak točnih i pravodobnih informacija stvorio je nagađanja i neizvjesnost među navijačima, medijima i javnošću. Samim time organizacija je doprinijela stvaranju dezinformacija te otežala komunikaciju s medijima i javnosti.

Ono što treba pohvaliti pri upravljanju krizom su klupska podrška Durantu i empatiziranje sa situacijom. Vodstvo kluba pokazalo je solidarnost te timski duh te su također prihvatili odgovornost i ispričali se. Iako nisu bili dovoljno transparentni, klub je reagirao na Durantovu ozljedu pružajući službene izjave i informacije te time pokazao sposobnost upravljanja kriznim situacijama.

3.2. Huliganizam Bad Blue Boysa u Grčkoj 2023. godine

Jedna od kriza o kojoj često možemo čitati u hrvatskim medijima jest huliganizam. Odnosno huliganizam određenih navijačkih skupina. Takvo ponašanje predstavlja ozbiljan društveni problem te krizne situacije za klubove i organizacije čiji navijači stvaraju probleme. U Hrvatskoj takvo ponašanje se najčešće povezuje uz nogometne klubove i njihove navijače. Incidenti obično uključuju nasilje među navijačima različitih klubova, napade na policiju, uništavanje imovine ili upotrebu pirotehničkih sredstava. Takvi incidenti stvaraju ozbiljnu sigurnosnu prijetnju za gledatelje, igrače i osoblje na sportskim događajima te za javnost općenito. Huliganizam navijačkih skupina često se temelji na rivalstvima između različitih klubova. Unatoč naporima za suzbijanje huliganizma, problem ostaje prisutan te povremeno eskalira i za klubove i organizacije stvara ozbiljne krize (Dunning, 1988).

Jedna od takvih kriza zahvatila je zagrebački Dinamo nakon incidenta 2023. godine u Ateni. Naime, utakmica u Ateni između Dinama i AEK-a proglašena je utakmicom visokog rizika te se iz tog razloga trebalo igrati bez gostujućih navijača. Unatoč zabrani, dio Dinamovih navijača uputio se u Atenu u kojoj je izbio incident tučnjave između navijača obiju ekipa te nekolicine navijača drugih ekipa u kojoj je jedan od navijača AEK-a smrtno stradao. Nakon incidenta izbio je međunarodni skandal u kojem se krivica svaljivala s jednih na druge (Tportal, 2023).

Mnoge neprovjerene činjenice objavljene su u grčkim i hrvatskim medijima koje su samim time pogoršali do tad kritičnu situaciju. Osim toga počele su spekulacije o budućnosti oba kluba na daljnjim natjecanjima. Ovaj događaj bio je iznimno medijski popraćen te je zbog toga izazvao burne reakcije. Primjerice, Index (2023) prenosi izjavu grčkog Kallithea, kluba iz Atene

„Dinamo mora biti izbačen iz svih europskih natjecanja. Sve drugo je neozbiljno. Naša sućut obitelji Michalisa Katsourisa i zajednici AEK-a“, napisali su iz grčkog drugoligaša. Kasnije su objavili i post u kojem piše: „Jebeš huliganizam.“

Mnoge istinite, ali i neistinite tvrdnje iznesene u javnost rezultirajući kontroverzama i provokacijama obiju strana. Grčki AEK iznio je priopćenje u kojem tvrde

„Ubili su ga profesionalni ubojice, organizirani kriminalci koji su prešli zemlju i iz Zagreba stigli u Novu Filadelfiju. Ovdje su se pridružili svojim grčkim kriminalnim suučesnicima s jedinom svrhom ubijanja.“ (Index, 2023).

Iz Dinama i HNS-a stigla su priopćenja o žestokoj osudi ponašanja Dinamovih navijača.

„Hrvatski nogometni savez pažljivo prati događaje u Atini gdje je, prema do sada potvrđenim informacijama, smrtno stradao jedan grčki državljanin, dok je još nekolicina navijača ozbiljno ozlijeđena. Nakon nasilnih sukoba, uhićeno je više osoba.

Hrvatski nogometni savez najoštrije osuđuje ovakvo nasilje te izražava duboko žaljenje zbog ovog incidenta u kojem su sudjelovali hrvatski državljani. Nažalost, zbog huligana je izgubljen (barem) jedan ljudski život, a Savez izražava najdublju sućut obitelji preminulog grčkog državljanina“ (Index, 2023).

Također, Index navodi kako je veliki dio osude javnosti primila je i grčka policija zbog čijih je propusta ovaj incident eskalirao. Dinamo se jednim djelom ogradio od incidenta zbog mjera koje su poduzeli prije same utakmice, no potpuno sprječavanje ovakvih incidenata nije samo u nadležnosti klubova već u zajedničkim naporima svih uključenih u organizaciju sportskih događanja (Index, 2023).

Dakle, iz Dinama su poduzeli određene korake poput slanja priopćenja medijima i navijačima o zabrani ulaska gostujućih navijača na stadion, informiranju policije o mogućim sukobima te kontaktiranju AEK-a o mogućem pojavljivanju gostujućih navijača. (Index, 2023) Pozitivni aspekt jest Dinamova iskrenost i transparentnost te spremnost na službene izjave. Također, brzo su reagirali na incidente, što je ključno u smirivanju situacije i sprječavanju daljnjih nereda. Iako, se Dinamo već dugi niz godina bori s huliganizmom, njegovo potpuno sprječavanje je skoro nemoguće, no određene mjere predostrožnosti umanjuju štetu i incidente izazvane takvim ponašanjem.

3.3. Crashgate incident u Formuli 1

Crashgate je naziv za skandal koji je 2008. godine potresao svijet Formule 1. Kako mnogi portali poput Rarest.org i Utopia.org navode da je Formula 1 jedan od najskupljih sportova u svijetu, nije neobično da se s vremena na vrijeme javljaju skandali vezani uz korupciju. Naime, 2008. godine, na Velikoj nagradi Singapura, Nelson Piquet Jr., vozač Renaulta, namjerno je izazvao sudar kako bi svom momčadskom kolegi stvorio priliku za pobjedu. Tijekom kvalifikacija, Fernando Alonso, Piquetov momčadski kolega, imao je lošu poziciju na startu zbog problema sa spremnikom za gorivo. U trinaestom krugu trke, Piquet je namjerno izgubio kontrolu nad svojim bolidom i udario u zid na dijelu staze gdje nije bilo zaštitne ograde, što je uzrokovalo dolazak sigurnosnog automobila (*Safety car*) na stazu. Zbog Piquetovog sudara, Alonso je uspio obaviti pit-stop dok je bila na snazi procedura sigurnosnog automobila. Alonso je dobio značajnu prednost u odnosu na ostale vozače koji su morali obaviti *pit-stop* dok je trka trajala normalno (BBC, 2018).

Godinu dana kasnije Piquet je izgubio mjesto u momčadi te je odlučio istupiti u javnost o ovom događaju. Piquet je za ovaj događaj okrivio šefa momčadi Flavia Briatorea i tehničkog direktora Pata Symondsa. Renault je stao iza svojih šefova te optužio Piqueta za klevetu i ucjenu kojom je navodno htio sačuvati svoje mjesto u momčadi (BBC, 2018).

Prva pogreška koja je učinjena tijekom saniranja štete jest činjenica da su iz Renaulta snažno negirali tvrdnje ističući da su one neosnovane te su Piqueta okrivili za ucjenu (BBC, 2018). Međunarodna automobilistička federacija (FIA) je odmah inicirala istragu u kojoj su pronađeni dokazi protiv Briatorea i Symondsa. Osim FIA-e, Renault je također pokrenuo internu istragu i time pokazao neprihvatanje nedopuštenog i korumpiranog ponašanja unutar momčadi. Nakon prikupljenih dokaza o planiranom incidentu Flavio Briatore je podnio ostavku, Pat Symonds je priznao involviranost te je suspendiran na pet godina, a Renault je izdao priopćenje u kojoj su priznali nepravilnosti i izrazili duboko žaljenje zbog događaja. Također, istaknuli su Briatorevu i Symondsovu odgovornost te da su otpušteni iz tima. Renault je na kraju kažnjen s dvije godine suspenzije (ABC News, 2023).

Formula 1 je jedan od izuzetno medijski popraćenih sportova te je ovaj događaj potencirao brojne medijske napise i interes. Osim toga otvorio je brojna pitanja o integritetu i reputaciji Renaulta te same Formule 1. Ono što je dodatno pogoršalo situaciju je prvobitno negiranje i manjak transparentnosti prema obožavateljima i javnosti. Pozitivna strana u cijeloj priči jest da

je FIA poduzela određene korake kako bi se u buduće spriječili ovakvi incidenti i zaštitio ugled sporta (The New York Times, 2023).

Velike kontroverze uslijedile su godinama nakon incidenta. Naime, 2023. godine u jednom od intervjua Bernie Ecclestone, tadašnji izvršni direktor Formule 1, priznao je da su i on i tadašnji šef Formule 1 Max Mosley saznali za incident mnogo ranije nego je Piquet izašao u javnost. Navodno su „htjeli zaštititi sport od nepotrebnog skandala.“ Ono što nisu očekivali jest činjenica da je skrivanje skandala prouzrokovalo još negativnije posljedice. Ecclestoneova izjava uzdrmala je javnost koja je ponovo posumnjala u vodstvo i transparentnost Formule 1. Da su ranije podijelili informacije možda bi spriječili skandal ili ga barem umanjili (GP fans, 2023, Motosport, 2023).

3.4. Lance Armstrong doping skandal

Jedan od najpoznatijih doping skandala u svijetu sporta jest onaj Lancea Armstronga. Godine 2012. u javnosti su se pojavile informacije o doping u sedmerostrukog osvajača *Tour de Francea*. Naime, Armstrong je bio priznat kao jedan od najvećih sportaša u biciklizmu. U svojoj je karijeri postigao rezultate koje do tada nitko nije. Sumnje o doping u javljale su se nekoliko puta kroz njegovu karijeru. Izjava Floyd Landisa, Armstrongovog momčadskog kolege, samo je rasplamsala već uzavrela nagađanja o doping u Lancea Armstronga. Američka antidoping agencija (USADA) je 2012. godine pokrenula istragu o navodnom dopingiranju. Na temelju prikupljenih dokaza, USADA je optužila Armstronga za kontinuiranu upotrebu dopinga. Također, svjedočanstva bivših članova Armstrongovog tima, Tylera Hamiltona i Floyd Landisa, pružila su detaljne informacije o planiranju i uzimanju dopinga u timu. Armstrong je cijelo vrijeme odbacivao optužbe te je čak htio pokrenuti tužbu protiv USADA-e. Na koncu, oduzeto mu je svih sedam naslova *Tour de Francea* i diskvalificiran je iz svih utrka u kojima je sudjelovao od 1998. godine. Također, doživotno mu je zabranjeno bavljenja biciklizmom na bilo kojem nivou (The Guardian, 2015, USADA, 2012).

Osim što je uništio svoju karijeru, razorio je budućnost svoje momčadi te izgubio povjerenje i poštovanje obožavatelja sporta. Armstrong je žustro negirao sve optužbe, čak je u nekoliko navrata podizao tužbe protiv medija, bivših kolega i drugih, u svrhu zastrašivanja. Za vrijeme istrage nije želio dobrovoljno surađivati sa USADA-om. Nakon gubitka podrške obožavatelja i odustajanja svih sponzora od partnerstva, Armstrong je konačno priznao korištenje nedopuštenih sredstava kroz karijeru. Njegova momčad US Postal Service Pro Cycling Team, je zbog ovakvog ponašanja pretrpjela mnoge posljedice. Osim što su im bili diskvalificirani svi rezultati, izgubili su mnoge sponzore te su na kraju bili primorani zatvoriti momčad (The Guardian, 2015).

Zaključno, njegov tim je uspješno promovirao njegov rad kroz zakladu Livestrong, fokusirajući se na borbu protiv raka i podizanje svijesti o bolesti i samim time pokušao održati ugled. S druge strane, ono što je bilo izrazito loše jest odbijanje suradnje s medijima. Nedostatak transparentnosti pogoršao je sumnje javnosti. Armstrongov tim često je bio agresivan prema kritičarima, diskreditirajući ih ili ih tužeći. Ova strategija pogoršala je percepciju javnosti i stvorila dojam krivnje. Nedostatak iskrenosti na kraju je doveo do potpunog gubitka povjerenja, što je bila krucijalna pogreška (Dnevno.hr, 2012).

ZAKLJUČAK

Zahvaljujući brzini širenja informacija u suvremeno doba, krizno komuniciranje postaje jedna od najvažnijih disciplina korištena u raznim područjima života. Kako bi se potencijalne krize spriječile ili barem ublažile posljedice istih, organizacije se moraju pravovremeno pripremiti i osigurati kvalitetnu komunikaciju.

Zahvaljujući velikoj medijskoj popraćenosti te interesu javnosti, sportske organizacije naročito moraju imati spremne krizne timove i krizne planove. Razumijevanje različitih vrsta kriza i faza kriznog procesa ključno je za uspješno upravljanje kriznim situacijama. Pretkrizno razdoblje zahtijeva procjenu rizika, definiranje kriznog tima i sastavljanje kriznog plana te edukaciju svih uključenih. Tijekom same krize, bitno je definirati situaciju, primijeniti krizni plan te transparentno i pravodobno komunicirati s javnošću. Nakon krize, evaluacija je važna za poboljšanje planova u budućnosti.

U ovom su radu analizirane neke od najčešćih kriza u sportu. Primjeri poput ozljede Kevina Duranta, huliganizma Bad Blue Boysa u Grčkoj, slučaja Crashgate u Formuli 1 te doping skandala Luisa Armstronga jasno pokazuju važnost učinkovitog kriznog komuniciranja u sportu. U današnjem digitalnom dobu, pravodobna razmjena informacija može drastično utjecati na percepciju javnosti i ugled sportskih organizacija. Stoga je neophodno imati dobro razrađene strategije i planove kriznog komuniciranja. Iz navedenih primjera proizlazi zaključak da su najznačajnije stavke u svakoj kriznoj situaciji transparentnost i iskrenost. Osim toga, dobro pripremljeni krizni planovi i krizni tim u svakom slučaju doprinose lakšem rješavanju krizne situacije, očuvanju reputacije te pozitivnom ishodu.

LITERATURA

1. Agence France-Presse, (2023), Greece football stabbing: another 40 people charged over deadly Athens brawl, *The Guardian* <https://www.theguardian.com/football/2023/aug/13/greece-football-stabbing-another-40-people-charged-over-deadly-athens-brawl> (pristupljeno: 14.03.2024.)
2. Associated Press, (2019), Warriors' Kevin Durant undergoes surgery for ruptured achilles tendon, *The Guardian*, <https://www.theguardian.com/sport/2019/jun/12/kevin-durant-achilles-injury-nba-finals> , (pristupljeno: 14.03.2024.)
3. Cambridge Kisby, (2023), F1 Crashgate: What happened and why Felipe Massa has reignited controversy, *Motorsport*, <https://www.motorsportmagazine.com/articles/single-seaters/f1/f1-crashgate-what-happened-and-why-felipe-massa-has-reignited-controversy/>, (pristupljeno: 03.04.2024.)
4. Coleman, M. (2023), F1's Felipe Massa wants the championship he lost to the Crashgate scandal. *The New York Times*, <https://www.nytimes.com/athletic/4803222/2023/08/24/felipe-massa-crashgate-interview-formula-one/>, (pristupljeno: 14.03.2024.)
5. Coombs, W. T., (2007), *Crisis Management and Communications*, Gainesville FL: Institute for Public Relations
6. Coombs, W. T., Holladay, S. J. (2010), *The Handbook of Crisis Communication*, Chichester, West Sussex, UK: Blackwell Publishing Ltd.
7. Deeley, C., (2023), 'Crashgate' explained: The F1 scandal which puts Lewis Hamilton's world title win under threat, *GP Fans*, <https://www.gpfans.com/en/f1-news/105040/crashgate-explained-formula-1-scandal-lewis-hamilton-2008-felipe-massa/>, (pristupljeno: 03.04.2024.)
8. Dhruv, G., (2019), Singapore Grand Prix 2008: The Infamous Crashgate Incident Which Shook Formula One Massively, *Essentially sports*, <https://www.essentiallysports.com/singapore-grand-prix-2008-the-infamous-crashgate-incident-which-shook-formula-one-massively/>, (pristupljeno: 03.04.2024.)
9. Doyle, M., (2023), F1 scandal which led to Lewis Hamilton winning the 2008 world championship is in the spotlight, *ABC News*, <https://www.abc.net.au/news/2023-04-06/f1-scandal-lewis-hamilton-felipe-massa-renault-crashgate/102192952>, (pristupljeno: 02.04.2024.)

10. Dunning, E., (1988), *The roots of football hooliganism : an historical and sociological study*, <https://archive.org/details/rootsoffootballh0000dunn/mode/2up> (pristupljeno: 14.03.2024.)
11. Fotheringham, W., (2015), Timeline: Lance Armstrong's journey from deity to disgrace, *The Guardian*, <https://www.theguardian.com/sport/2015/mar/09/lance-armstrong-cycling-doping-scandal>, (pristupljeno: 22.04.2024.)
12. Goodley, A., (2022), 9 Most Expensive Sports in the World, *Rarest.org*, <https://rarest.org/sports/expensive-sports#:~:text=9%20Most%20Expensive%20Sports%20in%20the%20World%201,Boysleigh%20Cost%3A%20Up%20to%20%24100%2C000%20...%20Vi%20C5%A1e%20stavki>, (pristupljeno: 14.03.2024.)
13. Hina, (2012), Skandal oko dopinga: Lance Armstrong odlazi iz svijeta sporta osramoćen i ponižen, *Dnevno.hr*, https://www.dnevno.hr/sport/ostali-sportovi/skandal-oko-dopinga-lance-armstrong-odlazi-iz-svijeta-sporta-osramocen-i-ponizen-65098/#google_vignette, (pristupljeno: 22.04.2024.)
14. Hrvatska enciklopedija, Šport, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013. – 2024. (pristupljeno 12.3.2024.)
15. I.Ž., (2023), Dinamo žestoko odgovorio na napade AEK-a: Ljudsku tragediju koristite za vlastitu promociju, *Tportal*, <https://www.tportal.hr/sport/clanak/dinamo-zestoko-odgovorio-na-napade-aek-a-ljudsku-tragediju-koristite-za-vlastitu-promociju-foto-20230809>, (pristupljeno: 16.03.2024.)
16. Index Sport, (2023), Boysi divljali Atenom, ubijen grčki navijač. Uhićeno oko 100 Hrvata, ubojica je Grk?, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/boysi-divljali-atenom-ubijen-grcki-navijac-uhiceno-oko-100-hrvata-ubojica-je-grk/2485763.aspx>, (pristupljeno: 16.03.2024.)
17. Index Sport, (2023), Dinamo se oglasio nakon huliganskih nereda i tragedije u Ateni, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/dinamo-se-oglasio-nakon-huliganskih-nereda-i-tragedije-u-ateni/2485776.aspx>, (pristupljeno: 16.03.2024.)
18. Index Sport, (2023), Dinamovi igrači i stožer doputovali u Zagreb. Svi su odbili dati izjavu, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/dinamovi-igraci-i-stozer-doputovali-u-zagreb-svi-su-odbili-dati-izjavu/2485990.aspx>, (pristupljeno: 16.03.2024.)
19. Index Sport, (2023), Nevjerojatni propusti grčke policije. Dokumenti dokazuju da su znali za dolazak Boysa, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/nevjerojatni->

- propusti-grcke-policije-dokumenti-dokazuju-da-su-znali-za-dolazak-boysa/2485867.aspx, (pristupljeno: 16.03.2024.)
20. Jelinić, B., (2023), Detaljan izvještaj grčke policije: Kako su huligani iz BBB-a bježali od grčke policije da dođu na obračun, *Nacional.hr*, <https://www.nacional.hr/detaljan-izvjestaj-grcke-policije-kako-su-huligani-iz-bbb-a-bjezali-od-grcke-policije-da-dodu-na-obracun/>, (pristupljeno: 16.03.2024.)
21. Jugo, D., (2016), *MENADŽMENT KRIZNOG KOMUNICIRANJA*, Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment, Zagreb
22. Lewis, N. (2018), Singapore Grand Prix: Still in F1 10 years after 'crashgate', *BBC Sport*, <https://www.bbc.com/sport/formula1/45459334>, (pristupljeno: 02.04.2024.)
23. Lorna P., (2023), Ranked: 10 Most Expensive Sports Worldwide, *Utopia.org*, <https://utopia.org/guide/ranked-10-most-expensive-sports-worldwide/>, (pristupljeno: 14.03.2024.)
24. Media servis, (2012), Šef antidopinške kontrole u Hrvatskoj: Armstrong je kriv!, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/Sef-antidopinske-kontrole-u-Hrvatskoj-Armstrong-je-kriv!/633409.aspx>, (pristupljeno: 22.04.2024.)
25. NBATV. (2019). Durant suffers Achilles injury in Game 5 of Finals. *NBA.com.*, <https://www.nba.com/news/durant-achilles-injury>, (pristupljeno: 14.03.2024.)
26. Novak, B., (2001), *Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima*, Binoza Press, Zagreb
27. Osmanagić- Bedenik, N. (2007), *Kriza kao šansa-Kroz poslovnu krizu do poslovnog uspjeha*, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Školska knjiga, Zagreb
28. Plenković, M., (2015), *Krizno komuniciranje*, Hrvatsko komunikološko društvo, Zagreb, Hrvatska, Mediji, kultura i odnosi s javnostima, Vol. 6 No. 2
29. Tench, R., Yeomans, L., (2006), *Exploring Public Relations*, Pearson Education
30. T.H., (2019), Durantova teška ozljeda izazvat će kaos na NBA tržištu, *Index.hr*, <https://www.index.hr/sport/clanak/durantova-teska-ozljeda-izazvat-ce-kaos-na-nba-trzistu/2092183.aspx>, (pristupljeno: 14.03.2024.)
31. Tomić, Z. (2015). *Odnosi s javnošću: Teorija i praksa*. Zagreb: SYNOPSIS d.o.o.
32. Tomić, Z., Milas, Z. (2007). Strategija kao odgovor na krizu. *Politička misao: Časopis za politologiju*, Vol. 44 No. 1
33. Tomić, Z., & Sapunar, J. (2006). Krizno komuniciranje. *Hum: Časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, Vol. 6 No. 2

34. United States Anti-Doping Agency (USADA). (2012). Lance Armstrong receives lifetime ban and disqualification of competitive results for doping violations stemming from his involvement in the United States Postal Service Pro-Cycling Team doping conspiracy. *USADA*. <https://www.usada.org/sanction/lance-armstrong-receives-lifetime-ban-and-disqualification-of-competitive-results-for-doping-violations-stemming-from-his-involvement-in-the-united-states-postal-service-pro-cycling-team-doping-conspi/>, (pristupljeno: 22.04.2024.)
35. Widmeier, M. (2021). A timeline of Kevin Durant's recovery from ruptured Achilles injury. *Clutch Points*. <https://clutchpoints.com/a-timeline-of-kevin-durants-recovery-from-ruptured-achilles-injury/> (pristupljeno: 14.03.2024.)