



Funded by
the European Union



UDHËZUES PËR
**KOMUNIKIM NË
SITUATAT E KRIZËS
LIDHUR
ME ARMËT E ZJARRIT**





Funded by
the European Union



UDHËZUES PËR
**KOMUNIKIM NË
SITUATAT E KRIZËS
LIDHUR**
ME ARMËT E ZJARRIT

Zyra Qendrore e Evropës Lindore dhe Juglindore për Kontrollin e Armëve të Vogla dhe të Lehta në (SEESAC) është iniciativë e përbashkët e Programit të Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP) dhe Këshillit të Bashkëpunimit Rajonal (RCC) e cila ka për qëllim forcimin e kapaciteteve lokale dhe rajonale për kontrollin dhe parandalimin e përhapjes dhe keqpërdorimit të armëve të vogla dhe të lehta, duke kontribuar kështu në promovimin e stabilitetit, sigurisë dhe zhvillimit në Evropën Juglindore dhe Lindore.

Ky publikim u realizua me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian, përmes Projektit IPA/2021/425-067 *"Mbështetje për përmirësimin e luftës kundër zotërimit të paligjshëm, keqpërdorimit dhe trafikimit të armëve të vogla dhe të lehta (AVL) në Ballkanin Perëndimor,"* financuar përmes Instrumentit për Asistencën e Paraanëtarësimit (IPA II).

Kontakti për më shumë informacion, ju lutem kontaktoni:

Shefi i Zyrës së SEESAC-ut
Bulevardi Zoran Gjingjiq 64
11000 Beograd, Serbi
Tel: +381 11 415 5300
www.seesac.org

Botues: United Nations Development Programme SEESAC
Vendi i botimit: Beograd
Dizajni dhe prerja: MaxNova doo Beograd
Shtypshkronja: Birograf Comp d.o.o., Beograd, Dhjetor 2025.
Tirazhi: 80 copë

© SEESAC 2025 – Të gjitha të drejtat e rezervuara.

Pikëpamjet e shprehura në këtë dokument nuk pasqyrojnë në asnjë mënyrë pikëpamjet e Programit të Kombeve të Bashkuara për Zhvillim, Këshillit të Bashkëpunimit Rajonal ose Bashkimit Evropian. Emërtimet e përdorura dhe prezantimi i materialeve në këtë botim nuk pasqyrojnë pikëpamjet e Programit të Kombeve të Bashkuara për zhvillim, Këshillit të Bashkëpunimit Rajonal ose Bashkimit Evropian në lidhje me: 1) statusin ligjor të çdo vendi, territori ose zone, autoritetet e tij ose grupet e armatosura; ose 2) përcaktimin e kufijve ose juridiksionin e tij. Termat e përdorur në tekst në gjininë mashkullore përfshijnë si gjininë mashkullore ashtu edhe atë femërore të personave të cilëve u referohen.

Mirënjohje

Autorët e Udhëzuesit janë Nebojsa Andriq, konsulent i SEESAC, dhe Iva Saviq, analiste e Projektit në SEESAC. Në Publikim kontribuan gjithashtu edhe anëtarë të tjerë të ekipit të SEESAC, përkatesisht: Jelena Bujaković - Specialiste për Projektet e Armëve të Vogla dhe të Lehta, Dragan Bozhaniq - Analist i Projekteve për Hulumtime dhe Çështje Gjinore, Danijela Gjuroviq - Analiste e Projektit, Vesna Ciprush - Këshilltare e Lartë për Çështjet Gjinore, Tanja Vishacki, Analiste e Projektit për Çështje Gjinore, Jelena McCoy – Zyrtare e Koordinimit të Fondit të Mirëbesimit, Tamara Baković Jaxhiq, Asistente Administrative, si dhe Violeta Gashi – Bashkëpunëtore e Programit.

PËRMBAJTJA

Akronimet	6
Përkufizime kryesore	7
HYRJE	8
1. KOMUNIKIMI NË SITUATA KRIZE	12
1.1. Faktorët që ndikojnë në shfaqjen e një krize	13
1.1.1. Faktorë të jashtëm	14
1.1.2. Faktorët e brendshëm	14
2. MENAXHIMI I KOMUNIKIMIT NË SITUATA KRIZE	15
2.1. PARA KRIZËS	17
2.2. GJATË KRIZËS - Komunikimi i brendshëm dhe i jashtëm	22
2.3. PAS KRIZËS	24
3. MARRËDHËNIET ME MEDIAT	25
3.1. STRATEGJITË	26
3.2. PROCESI I KOMUNIKIMIT	27
3.3. MESAZHI (ET)	27
3.4. PËRCJELLËSI/JA/IT I/E MESAZHIT	28
3.5. GRUPET E SYNUARA	33
3.6. KOMBINIMI I KOMUNIKIMIT	33
4. SHEMBUJ	35
5. SHTOJCA I – Model i strukturës së Planit të Komunikimit në Situata Krize	40

Akronimet

AVMP	Platforma e Monitorimit të Dhunës me Armë
IPA	Instrumenti i Asistencës së Para-Aderimit
MPB	Ministria e Punëve të Brendshme
PR	Marrëdhëniet me Publikun
RCC	Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal
EJ	Evropa Juglindore
AVL	Armë të Vogla dhe të Lehta
SEESAC	Zyra Qendrore për Kontrollin e Armëve të Vogla dhe të Lehta në Evropën Juglindore dhe Lindore
UNDP	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillimin

Përkufizime kryesore

Për qëllimet e këtij dokumenti do përdoren përkufizimet e mëposhtme:

- ! **Kriza** është një proces i paplanifikuar dhe i padëshiruar që zgjatë për një periudhë të caktuar kohore, e shkaktuar nga një incident ose ngjarje krize¹ e lidhur drejtpërdrejt me armët e zjarrit, intensiteti, pasojat e mundshme shitesë dhe ndikimi në publik i së cilave kërkon një reagim veçanërisht të shpejtë dhe të saktë nga Ministria e Punëve të Brendshme (MPB) dhe/ose Shërbimet Policore, mundësisht në koordinim me autoritete të tjera përgjegjëse.
- ! **Menaxhimi i krizës** është një proces që përfshin formimin e një ekipi, zhvillimin e një plani, vlerësimin dhe të gjitha aktivitetet para, gjatë dhe pas krizës që çojnë në normalizimin e situatës.
- ! **Komunikimi në situata krize** përbën një elementkyç të menaxhimit të krizave sa i përket komunikimit të brendshëm dhe atij të jashtëm me publikun e gjerë dhe grupe të tjera relevante. Si i tillë është një aktivitet me rëndësi strategjike. Ai i referohet funksionimit të institucioneve dhe rolit të departamenteve përkatëse të marrëdhënieve me publikun në kohë krize.
- ! **Ekipi për komunikim në situata krize** është ekipi përgjegjës për përgatitjen adekuate për një krizë të parashikuar, zbatimin e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm me audiencën relevante gjatë krizës, si dhe për vlerësimin dhe aplikimin e mësimeve të nxjerra pas përfundimit të saj. Zyrtarët e Lartë të MPB-ve dhe Shërbimeve Policore, si dhe përgjegjësit për marrëdhëniet me publikun luajnë rolet më të rëndësishëm në ekip.

1 Një incident është gjithmonë më i theksuar se një ngjarje krize. Për shembull, sekuestrimi i një arme të kontrabanduar mund të jetë ngjarje krize ndërsa incidenti mund të jetë një vrasje veçanërisht brutale e kryer me armë zjarri të paligjshme.

HYRJE

Në Ballkanin Perëndimor, incidentet që lidhen me armë të zjarrit shkaktojnë shqetësim publik, si në nivel lokal ashtu edhe në atë rajonal. Ato përfshijnë përdorimin e armëve si të paligjshme ashtu edhe të ligjshme, dhe ndodhin në kontekste të ndryshme — nga dhuna tek të rinjtë dhe dhuna në familje tek aktet kriminale dhe incidentet që rrjedhin nga konfliktet e përshkallëzuara.

Vrasjet në Cetinje (1 janar 2025; 12 gusht 2022), në Gradaçac (11 gusht 2023), në shkollën fillore „Vladislav Ribnikar“ në Beograd (3 maj 2023), në Mallo Orashje dhe Dubona (5 maj 2023) janë ndër incidentet më të fundit dhe më dramatiket e këtij lloji, të cilat kanë prekur të gjithë rajonin për shkak të natyrës së rëndë të tyre dhe raportimit intenziv përmes portaleve dhe rrjeteve sociale. Qëllimi i këtyre udhëzimeve është t'i ndihmojnë MPB-të dhe Shërbimet Policore në rajon të jenë më mirë të përgatitur dhe t'u përgjigjen me kualitet të lartë këtyre dhe krizave të ngjashme përmes komunikimit të shpejtë dhe efikas në situata krizënë mënyrë që t'a përcjellin tek publiku informacionin e duhur dhe të përditësoar si dhe t'a rikthejnëndjenjen e sigurisë.

Me qëllim uljen e rrezikut nga keqpërdorimi dhe zotërimi i paligjshëm i armëve të vogla dhe të lehta (AVL), si dhe për të siguruar një komunikim më efektiv me publikun në lidhje me këtë problem, në qershor të vitit 2022, SEESAC mbështeti krijimin e **Task Forca Rajonale për Rritjen e Ndërgjegjësimi** në këtë fushë. Si pjesë e aktiviteteve të Task Forcës, SEESAC mbështetë organizimin e takimit të përfaqësuesve të MPB-ve dhe Shërbimeve Policore nga gjashtë juridiksione të Ballkanit Perëndimor dy herë në vit, puna e të cilëve ka të bëjë me aktivitete ndërgjegjësimi mbi aspekte të ndryshme të armëve të vogla dhe të lehta.

Që në takimin e parë, por edhe në disa raste më vonë, pjesëmarrësit/et e kësaj Task Force kërkuan mbështetje për rritjen e kapaciteteve të institucioneve për komunikim me publikun gjatë situatave të krizës që lidhen me incidentet që përfshijnë keqpërdorimin e armëve të zjarrit. Për këtë qëllim, gjatë **Takimit të Katërt të Grupit të Punës** të mbajtur në Tiranë nga data 3 deri më 5 tetor të vitit 2023, SEESAC organizoi një trajnim me fokus komunikimin në situata krize. Këto Udhëzime parashihen të shërbejnë si mjet shtesë për të informuar punën e pjesëmarrësve/eve të e Task Forcës si dhe kolegëve të tyre në të ardhshmen. Ato synojnë të përmirësojnë procesin e përgatitjes për kriza të mundshme, të forcojnë cilësinë e komunikimit gjatë dhe pas krizës, si dhe vlerësimin e metodave dhe suksesit të tyre. Draft-Udhëzimet iu prezantuan Task Forcës gjatë **Takimit të Gjashtë** të mbajtur nga 24 deri më 25 shtator 2024 në Beograd, ku pjesëmarrësit patën rastin të ndajnë sugjerime gjatë diskutimeve. Versioni i rishikuar i'u dërgua më pas pjesëmarrësve në mënyrë elektronike, së bashku me komentet e tyre të integruara në dokument.

Hartimi i Udhëzimeve, pasuar nga aplikimi i tyre në praktikë nga autoritetet, kontribuon drejtpërdrejtë në zbatimin e **Udhërrëfyesit për një zgjidhje të qëndrueshme për zotërimin e paligjshëm, keqpërdorimin dhe trafikimin e armëve të vogla dhe të lehta, municioneve të tyre dhe lëndëve plasëse në Ballkanin**

Perëndimor, brenda vitit 2030 nga ana e juridiksioneve. Kjo më së shumti e ndikon drejtpërdrejtë Objektivin 4 të Udhërrëfyesit, i cili thotë: “Deri në vitin 2030, të ulet ndjeshëm furnizimi, kërkesa, zotërimi i paligjshëm dhe keqpërdorimi i armëve të zjarrit, municioneve dhe eksplozivëve përmes masave parandaluese”, dhe në veçanti synimin e dytë të këtij objekti sipas së cilit një nga qëllimet e juridiksioneve është “Të forcohet besimi i publikut tek institucionet e sigurisë dhe të zhvillohen partneritete të qëndrueshme për të rritur advokimin dhe informimin.”

Kur ndodhin incidente të rënda që përfshijnë përdorimin e armëve të zjarrit, dhe institucionet përgjegjëse kanë procedura të veprimit të gatshme dhe në dispozicion, duke përfshirë ekipe të komunikimit në situata krize të formuara paraprakisht dhe mesazhe kryesore të formuluar për publikun dhe grupet e tjera të interesit, ndikon në uljen e ndjenjës së pasigurisë tek qytetarët të shkaktuar nga zotërimi i paligjshëm dhe keqpërdorimi i armëve të zjarrit në ambientin e tyre. Gjithashtu kontribuon pozitivisht në uljen e kërkesës për armë zjarri dhe në keqpërdorimin e tyre.²³

Komunikimi në situata krize sot

Konfliktet e brendshme dhe ndërkuftare janë ato nga të cilat kanë frikë shumica e njerëzve në mbarë botën. Megjithatë, shqetësime të tjera të mëdha përfshijnëndryshimet klimatike, situatën gjeoekonomike, kërcënimet që vijnë nga dezinformimi dhe keqinformimi.⁴ Me fjalë të tjera, një pjesë e madhe e njerëzimit jeton në kohën para, gjatë dhe pas krizës. Kjo rezulton në barrë të intensifikuara për institucionet të cilat duhet të përballen me probleme të shumta, ngjarje traumatike që shpesh shndërrohen në kriza dhe kërkojnë komunikim të shpejtë dhe efektiv. Menaxhimi i këtij lloji komunikimi është shpesh një sfidë e madhe për institucionet përgjegjëse.

Jetojmë në një kohë kur gjashtë nga shtatë njerëz në botë ndihen të pasigurt.² Në vitin 2023, pothuajse 60 konflikte të armatosura ishin aktive, duke shënuar numrin më të lartë që nga fundi i Luftës së Dytë Botërore, ndërsa dy miliardë njerëz në mbarë botën jetuan në zona të prekura nga konflikti.³

Si pjesë e mandatit të tyre, përfaqësuesit e Ministrive të Punëve të Brendshme dhe Shërbimeve Policore në Ballkanin Perëndimor, si përdorues kryesor të këtyre udhëzuesve, veprojnë në një fushë shumë të ndjeshme shoqërore, duke mbrojtur dhe përmirësuar sigurinë e qytetarëve dhe pronës, duke përfshirë edhe kontrollin e armëve të zjarrit. Ata gjithashtu veprojnë në një rajon të pas konfliktit, ku çështjet politike dhe të sigurisë nuk janë zgjidhur plotësisht, kështu që tensionet janë ende të shpeshta dhe frika nga konfliktet e reja është e konsiderueshme.⁵

2 Për më shumë informata, shihni dy burime:

1) Informacion nga **Mbledhja e Këshillit të Sigurimit të Kombeve të Bashkuara më 26 janar 2023**, dhe

2) Artikull nga **takimi vjetor i Forumit Ekonomik Botëror në Davos**, 15 janar 2025.

3 Po aty.

4 The Global Risk Report 2025 [Raporti për Risqet Globale 2025], januar 2025. <https://bit.ly/48NN9JN>

5 SecuriMeter 2024, faqet 16-17, 28-29, Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal. Për më shumë informacion shihni linkun: <https://www.rcc.int/securometer/publications>

Ballkani Perëndimor është prekur gjithashtu në mënyrë të tërthortë nga luftërat në Ukrainë dhe Lindje të Mesme, duke reduktuar më tej ndjenjën e sigurisë mes qytetarëve (40 dhe 43 përqind).⁶ Armët e zjarrit nga konfliktet e kaluara lidhen me armët në zotërim të paligjshëm të popullsisë, por edhe me incidente të keqpërdorimit. Situata bëhet më e ndërlikuar meqë, sipas të dhënave të mbledhura përmes Platformës së Monitorimit të Dhunës së Armatosur (AVMP) të SEESAC, incidentet e shkaktuara nga armët e zjarrit mbeten një sfidë e dukshme e sigurisë në të gjithë rajonin. Konkretisht, në periudhën nga viti 2019 deri në vitin 2024, u regjistruan gjithsej 17,797 incidente që lidhen me armët e zjarrit.⁷ Nga këto incidente, 8,199 ishin raste të konfiskimit të armëve në të cilat nuk pati viktima. Megjithatë, në incidentet e tjera, 794 persona humbën jetën, 2,108 u plagosën, ndërsa 2,650 persona u kërcënuan dhe 333 kryen vetëvrasje. Është shqetësues fakti se një numër i madh i incidenteve (gjithsej 2,883) në këtë periudhë kanë ndodhur në kontekst kriminal, ndërsa numri më i madh i fataliteteve është shënuar në kontekstin familjar – (182 raste).⁸ Si e tillë, tema e sigurisë, dhe me të edhe çështja e (keq)përdorimit të armëve të zjarrit – tema të cilat janë vazhdimisht pjesë e komunikimit të MPB-ve dhe Shërbimeve Policore me qytetarët - vazhdojnë të jenë të ndjeshme dhe në vetvete përbëjnë një krizë të intensitetit të ulët. Për fat të keq, kjo gjendje herë pas here përshkallëzohet si pasojë e ngjarjeve më tragjike.

Në kohën që me të drejtë quhet “Epoka e Informacionit”, menaxhimi i komunikimit në situata krize nuk ka qenë kurrë më i vështirë. Kjo sidomos për shkak të hiperprodhimit të informacionit, veçanërisht përmes kanaleve të shumta të reja të komunikimit, si rrjetet sociale, të cilat në masë të madhe formojnë opinionin publik në ditët e sotme. Mjedisi i ri mediatic ka krijuar hapësirë për vëllime shumë më të mëdha informacionesh që rrjedhin nga një numër i madh burimesh, shpeshherë në kohë

reale. Ndër të tjera, kjo rezulton në qarkullimin e lajmeve të rreme dhe të njëanshme, si dhe lehtësisht në mundësinë e shkaktimit të euforisë ose panikut, gjë që e bën jashtëzakonisht të vështirë menaxhimin e komunikimit në situata krize. Në raportin e fundit të Kombeve të Bashkuara (KB) mbi rreziqet globale, të anketuarit nga Evropa identifikuan keqinformimin dhe dezinformimin si rrezikun e dytë më të madh ndër të gjitha rreziqet e identifikuara aktualisht.⁹ Për shkak të kësaj dinamike që karakterizon botën e sotme virale, një incident mund shumë shpejt të përshkallëzohet në një krizë.

Si e tillë, në ditët e sotme është veçanërisht e rëndësishme që institucionet të jenë thellësisht të përgatitura me qëllim që t'i përgjigjen në mënyrë sa më të shpejtë dhe efektive krizave të parashikueshme dhe të paparashikueshëmepërmes marrjes nën kontroll të narrativës dhe garantimit të një niveli të lartë të informimit publik, veçanërisht kur bëhet fjalë për tema të ndjeshme - përfshirë keqpërdorimin e armëve të zjarrit.

Një nga mënyrat kryesore për t'a arritur këtë është përdorimi i të gjitha kapaciteteve dhe mjeteve ekzistuese për t'a rritur prezencën përmbajtësore të tyre në media. Në ditët e sotme, institucionet duhet të jenë në gjendje të krijojnë vetë përmbajtjen e tyre (lajme, postime, njoftime, reels, video, etj) dhe t'a publikojnë atë përmes kanaleve të komunikimit në dispozicion, duke bërë të mundur gjithashtu që mediat tradicionale të ndjekin narrativën e tyre.¹⁰

MPB-të në rajon sigurisht që e kanë këtë kapacitet si dhe dukshmëri të lartë, dhe duhet t'a shfrytëzojnë atë në maksimum.

6 SecuriMeter 2024, faqet 103-104, Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal. Për më shumë informacion shihni linkun: <https://www.rcc.int/securimeter/publications>

7 Bazuar në informacionin nga platforma e monitorimit të dhunës së armatosur (AVMP). Për më shumë informacion shihni linkun: <https://www.seesac.org/AVMP/>

8 Po aty.

9 Kombet e Bashkuara, United Nations Global Risk Report 2024 [Raporti i Rreziqeve Globale i Kombeve të Bashkuara 2024], shihni: <https://unglobalriskreport.org/>

10 Per me shume informacion shihni linkun: <https://bit.ly/4pxgAH6> Melissa Agnes është një eksperte e njohur në fushën e përgatitjes për kriza. Ajo është anëtare e Komitetit për Standardet Profesionale, Etikën dhe Reputacionin në Polici. (Police Professional Standards, Ethics and Image Committee) brenda Shoqatës Ndërkombëtare të Shefave të Policisë (International Association of Chiefs of Police (IACP)); edhe në Bordin përgjegjës për zhvillimin e standardeve ndërkombëtare për menaxhimin e krizave. Për më shumë informacion, shihni: <https://crisisreadyinstitute.com/about/>

Sulmi me bombë në Maratonën e Bostonit. Boston, Massachusetts, SHBA.

Në prill të vitit 2013, dy vëllezërit Tsarnaev shpërthyen dy bomba midis spektatorëve në Maratonën e Bostonit, pranë vijës së finishit. Tre persona u vranë dhe mbi 260 u plagosën. Një sulmues u vra dhe një tjetër u arrestua më 19 prill.

22

Si një shembull të suksesshëm të menaxhimit të komunikimit dixhital në situata krize, Melissa Agnes, një eksperte e komunikimit në kriza, citon shembullin e policisë së Bostonit dhe reagimin e tyre ndaj bombardimeve terroriste gjatë maratonës: “Në pesë minutat e para pas sulmit, oficerët e lartë të policisë udhëzuan të gjithë personelin që të fillojnë të përdorin mediat sociale si një mënyrë për t’iu drejtuar drejtpërdrejtë publikut. Duke pasur parasysh që oficerët e tyre ishin trajnuar tashmë për këtë, policia e Bostonit ishte në gjendje të anashkalonte zhurmën informative të krijuar nga postimet e shumta në Twitter dhe të pozicionohej si burimi i vetëm i informacionit në lidhje me krizën.” Agnes thotë se “edhe mediat masive që raportuan për ngjarjet gjatë krizës nuk publikuan asgjë para se të verifikonin informacionin me policinë e Bostonit.”¹¹

Në këtë rast, një faktor i jashtëm (sulm me bombë) çoi në krizë, por përmes komunikimit në të shpejtë situata krize të organizuar mirë dhe të shpejtë (faktor i brendshëm), publiku i gjerë u qetësua dhe u shmang thellimi i krizës.

¹¹ Për më shumë informacion, shihni artikullin e Melissa Agnes të botuar më 7/5/2018 : Are you ready for the crisis that may be heading your way? [A jeni të përgatitur për krizën që potencialisht po afron?] ne linkun: <https://bit.ly/44dE0sC>

01

KOMUNIKIMI NË SITUATA KRIZE



Nuk ka një përkufizim të vetëm dhe të pranuar përgjithësisht për krizën. Për qëllimet e këtyre udhëzimeve, kriza është një proces i paplanifikuar dhe i padëshiruar që zgjatë për një periudhë të caktuar kohore, e shkaktuar nga një incident ose ngjarje krize e lidhur drejtpërdrejtë me armët e zjarrit, e cila për shkak të ashpërsisë së saj, pasojave të mundshme shtesë dhe ndikimit në publik, kërkon një përgjigje të shpejtë dhe të saktë nga MPB-të dhe/ose Shërbimet Policore.

Megjithatë, kriza mund të kontrollohet vetëm pjesërisht. Kjo është arsyeja pse menaxhimi i krizave (një proces që përfshinë formimin e një ekipi, hartimin e një plani, vlerësimin dhe të gjitha aktivitetet para, gjatë dhe pas krizës) dhe komunikimi në situata krize përbëjnë sfidat më të mëdha të komunikimit në praktikën e një institucioni. **Komunikimi në situata krize është elementi kyç i menaxhimit të krizave, i cili ka të bëjë si me komunikimin e brendshëm ashtu edhe me atë të jashtëm me publikun e gjerë dhe të audiencës tjera, dhe si i tillë përbën një aktivitet me rëndësi strategjike. Në veçanti ka të bëjë me funksionimin e institucioneve dhe rolin të departamenteve të tyre për marrëdhënie me publikun në periudha krize.**

Krizat mund të kenë ndikim të rëndësishëm në komunitete, në dobësimin e besimit të tyre në institucionet përgjegjëse dhe/ose mund të ndikojnë në perceptimin e shoqërisë rreth efektivitetit të institucioneve të kontrollojnë keqpërdorimin e armëve të zjarrit. Për t'u përballur në mënyrë efektive me kriza, është e nevojshme parashikimi i sa më shumë skenarëve të krizave që është e mundur dhe përgatitja e tyre në detaje, si dhe të krijohen në përgjithësi struktura të caktuara të brenda institucionit që mund të aktivizohen shpejt në rast të një krize krejtësisht të paparashikuar. Në mënyrë që anëtarët e MPB-ve të jenë të përgatitur, është e nevojshme që paraprakisht të caktohet një ekip për menaxhimin e komunikimit në situata **krize që lidhen me armët e zjarrit** kur paraqitet nevoja. Për përmirësim të komunikimit në situata krize në periudhë afatgjate, është e nevojshme të vlerësohet ndikimi e tij dhe të përshtatet qasja aty ku është e nevojshme.

1.1. Faktorët që ndikojnë në shfaqjen e një krize

Një lloj i krizave shkaktohet nga **faktorë të jashtëm** të cilët nuk mund të parandalohen nga institucioni. Ato vijnë papritur dhe janë kryesisht të paparashikueshme. Megjithatë, bazuar në përvojat e kaluara në të gjithë rajonin, disa nga këto kriza mund të parashikohen deri diku dhe një nivel përgatitjeje është i mundur.

Përveç tyre, ekzistojnë edhe kriza të shkaktuara nga vetë institucionet, pra kriza të shkaktuara nga **faktorë të brendshëm**. Përmes një përgatitjeje adekuate, këta faktorë mund të adresohen ndjeshëm përpara se të ndodhë kriza.

Faktorët e jashtëm dhe të brendshëm mund të veprojnë së bashku dhe në të njëjtën kohë. Në të dyja rastet, pasojat negative zbuten nga komunikimi cilësor në situata krize, i cili përqipet të ruajë reputacionin pozitiv, gjë që arrihet duke komunikuar informacione të sakta dhe në kohë dhe duke siguruar mbështetjen e institucioneve dhe organizatave të tjera me ndikim.

1.1.1. Faktorë të jashtëm

Situatat dhe incidentet që shkaktojnë ndjenjë të pasigurisë tek publiku i gjerë. Në kontekst të punës së MPB-ve dhe Shërbimeve Policore, si përgjegjës për reagim ndaj incidenteve që përfshijnë armë zjarri, disa nga këta faktorë mund të jenë:

- vrasje masive,
- incident që përfshinë keqpërdorimin e armëve të zjarrit i cili është veçanërisht shqetësues për publikun për shkak të ashpërsisë së tij (vrasje brutale në familje, vrasje/lëndim i një fëmije, person me armë zjarri në publik në gjendje jo-stabile, vrasje e një oficeri policie apo vrasje e kryer nga një oficer policie me armë zjarri, vrasje e një figure publike shumë të rëndësishme, etj.),
- vjedhje e rezervave të armëve të zjarrit,
- kriza të shkaktuara nga thashethemet, dezinformimi, mashtrimi, gënjeshttrat, sulmet në media apo në rrjete sociale, etj.,
- faktorë të tjerë që ndikojnë në ndjenjën e sigurisë në shoqëri.

SHEMBULL:

Informacion i rremë rreth vjedhjes së armëve të zjarrit të cilat i'u dorëzuan institucionit kompetent pas riklasifikimit, ishte shpërndarë publikisht. Si rezultat, pati thashetheme të ndryshme se në duart e kujt vajtën ato armë zjarri.

1.1.2. Faktorët e brendshëm

Mungesa e kompetencës, udhëzimeve dhe/ose planit të komunikimit që mund të nxisin ose thellojnë krizën:

- organizimi joefektiv i ekipit,
- komunikimi i dobët i brendshëm,
- mungesa e një plani për komunikim në situata krize,
- paaftësia e anëtarëve të ekipit,
- mungesa e informatave rreth kontekstit dhe situatës në të cilën funksionon ekipi, ose nënvlerësimi i rëndësisë së tyre,
- mungesa e transparencës ndaj publikut,
- niveli i ulët i edukimit dixhital dhe mediatik të anëtarëve të ekipit.

SHEMBULL:

Pas një vrasjeje veçanërisht brutale me armë zjarri, u zbuluan detaje nga vendi i ngjarjes që shkaktuan ankth të konsiderueshëm në publik. Institucionet dolën me një deklaratë relativisht të shkurtër duke konfirmuar se incidenti kishte ndodhur dhe se hetimet ishin në vazhdim e sipër. Më shumë se 24 orë pas njoftimit të parë, publiku nuk mori asnjë informacion në lidhje me rrethanat në të cilat ndodhi krimi, procedurat e kryera, hapat e mëtejshëm që do të ndërmarrin institucionet, afatet në të cilat pritet të zbatohen këto hapa, si dhe arsyet e mungesës së informacionit në lidhje me rastin specifik që po trajtojnë institucionet përgjegjëse. Në një vakum të tillë të informacionit, në rrjetet sociale filluan të qarkullonin thashetheme të shumta, të cilat shkaktuan edhe më shumë frikë dhe mosbesim në ministrinë përkatëse.

Vonesa ose mungesa e informacionit kyç në lidhje me kontekstin, procedurat dhe hapat e mëtejshëm me rëndësi për publikun, si ndarja e informacionit të papërshtatshëm dhe të pamjaftueshëm me publikun, përbën një faktor të brendshëm që mund të shpie deri tek thellimi i situatës së krizës.

02

MENAXHIMI I
KOMUNIKIMIT
NË SITUATA
KRIZE



Aktivitetet e komunikimit të menaxhimit të krizave ndahen në aktivitete para, gjatë dhe pas krizës.

1. PARA KRIZËS

- Të formohet një ekip për komunikim në situata krize (të përcaktohen rolet, përgjegjësitëve, pikat e kontaktit për informacion, zbatimi i procesit),
- Të bëhet vlerësimi i rrezikut për krizat e mundshme,
- Të zhvillohen planet e komunikimi për krizat e parashikuara,
- Të testohet puna në ekip dhe planet e komunikimit,
- Të përgatitet një formular për vlerësimin e komunikimit në situata krize.

1.1. Për planin e komunikimit

- Të merren parasysh vlerësimet e mëparshme dhe përvojat përkatëse,
- Të mblidhen informacione/statistika/korniza ligjore të rëndësishme për informimin/edukimin e publikut mbi temën,
- Të identifikohen grupet e synuara,
- Të formulohen mesazhet,
- Të përcaktohet kombinimi i mjeteve të komunikimit
- Të përgatiten përgjigje për pyetje të mundshme nga media/publiku,
- Të identifikohen partnerët kryesorë.

3. PAS KRIZËS

- Të bëhet vlerësimi i plotë i komunikimit gjatë krizës dhe të identifikohen aspektet që funksionuan dhe ato që nuk funksionuan.
- Të vazhdohet komunikimi i mëtejshëm nëse është e nevojshme.

2. GJATË KRIZËS

- Të aktivizohet ekipi për komunikim në situata krize,
- Të plotësohet ekipi me anëtarë shtesë nëse është e nevojshme, varësisht specifikave të krizës (për shembull: ekspertë për dhunën në familje, ekspertë për armët e zjarrit/lëndët plasëse/mjetet piroteknike etj.),
- Në lidhje me natyrën e krizës, të mblidhen informacione shtesë/statistika/legjislacione, të rishikohen mesazhet, grupet e synuara, kombinimi i komunikimit, partnerët kryesorë dhe përgjigjet e pyetjeve,
- Të publikohet informacioni në kohë dhe në mënyrë të vazhdueshme,
- Të mblidhen vazhdimisht të gjitha njoftimet e mediave në lidhje me krizën, përfshirë ato në mediat sociale, për qëllime vlerësimi.

2.1. PARA KRIZËS

Krijimi i ekipit: Hapi i parë është formimi i një ekipi që do të menaxhojë komunikimin në situata krize. Ekipi formohet me qëllim parandalimin, në mënyrë që të jetë i gatshëm të reagojë menjëherë pas shfaqjes së një krize. Ai duhet të përbëhet nga të paktën tre anëtarë – një të menaxhojë punën e ekipit dhe të japë udhëzime, një të merret me komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm, dhe një të jetë përgjegjës për mbledhjen e të gjithë informacionit të nevojshëm.

(SHËNIM: Ministria dhe shërbimet policore mund të krijojnë një ekip që do të ishte përgjegjës për komunikimin në situatat e krizës në përgjithësi. Përbërja e këtij ekipi mund të ndryshojë pak në varësi të krizës specifike. Ekipi përgjegjës për komunikimin lidhur me incidentet me armë zjarri në situatat e krizave do të ishte një ndër këto “nën-ekipe.”)

Anëtarë/ja që është gjithashtu *Udhëheqës/e i/e ekipit* dhe *i/e cili/a*, në rast krize, thërret një takim të ekipit, shqyrton mesazhet e përgatitura tashmë dhe/ose përgatitë mesazhe të reja së bashku me ekipin. Pozitën e udhëheqësit/es së ekipit duhet t'a mbajë Ministri, Zëvendësministri, Drejtori i Policisë ose një zyrtar/e tjetër *i/e lartë* që ka njohuri për të gjithë procesin e menaxhimit të krizës së caktuar. *Kryetari i Komisionit për AVL*, si personi që mbikëqyrë punën për kontrollin e armëve të vogla dhe të lehta në të gjitha institucionet përkatëse shtetërore, duhet të jetë gjithashtu pjesë e ekipit. Është thelbësore të përfshihet *një zyrtar/e i/e lartë nga Departamenti i Marrëdhënieve me Publikun*. Këto udhëzime janë të destinuara për njerëzit që punojnë në MPB-të dhe Shërbimet Policore me burime të përcaktuara, kështu që nëse ka ekipe që deri më tani kanë bërë fushata në juridiksionet e tyre për të rritur ndërgjegjësimin rreth rëndësisë së kontrollit të AVL-ve, ata duhet të jenë një pjesë integrale e këtij ekipi. Në varësi të natyrës së krizës, anëtarët e tjerë të Komisionit për AVL-të duhet të konsultohen në procesin e përgatitjes dhe zbatimit të komunikimit në situatë krize.

Shembull: Nëse incidenti me armë zjarri ka ndodhur në një shkollë, në ekip duhet të përfshihen anëtarët e Komisionit për AVL-të nga Ministria e Arsimit.

Udhëheqësi/ja *i/e ekipit* duhet të ketë të dhëna të përditësuara të kontaktit të të gjithë anëtarëve në çdo kohë, në mënyrë që në momentin e një krize, ai/ajo të mund t'a mbledhë ekipin dhe të ndajë përgjegjësitë pa vonesë. Në pajtim me anëtarët e ekipit, ai/ajo bie dakord se kush dhe si do t'i informojë institucionet partnere për shfaqjen e krizës dhe planin e mëtejshëm të komunikimit. Përveç kësaj, ai/ajo identifikon nevojat rreth përfshirjes së anëtarëve shtesë në ekip, varësisht nga lloji i krizës. Udhëheqësi/ja është *i/e pari/a* që shfaqet në publik dhe jep mesazhet e përgatitura (përveç nëse kriza është e tillë që kërkon adresim nga niveli më i lartë udhëheqës i juridiksionit përkatës). Udhëheqësi/ja *i/e ekipit* duhet të ketë një zëvendës/e *i/e cili/a* shfaqet në publik në rastin kur ai/ajo nuk është *i/e lirë*. Një anëtar/e *i/e ekipit* duhet të jetë përgjegjës/e për mbledhjen e informacionit relevant për menaxhimin e komunikimit në sitata të krizës, por udhëheqësi/ja *i/e ekipit* dhe zëvendësi/ja duhet të jenë gjithashtu të përfshirë në këtë proces.

Të gjithë anëtarët e ekipit për menaxhimin e komunikimit të krizës dhe përfaqësues të institucioneve të tjera që mund të veprojnë si përcjellës të mesazheve duhet të jenë të trajnuar si komunikues të aftë. Është veçanërisht e rëndësishme që ata të flasin në publik në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe të saktë, duke mos lënë hapësirë për nxjerrje të deklaratave nga konteksti, manipulimin e mesazheve të përgatitura që do t'a thellonin edhe më tej krizën.

Të gjithë anëtarët e ekipit duhet të kenë një zëvendësues/e të caktuar *i/e cili/a* mund të marrë përsipër përgjegjësitë e tyre në rast se ata nuk janë të disponueshëm në kohë krize, apo në rast se kriza në fjalë nuk kërkon një zyrtar/e të lartë dhe mund të menaxhohet edhe nga një zyrtar/e.

Aktivizimi i ekipit dhe punës së tij në zbatimin e planit të komunikimit duhet të testohet në mënyrë periodike përmes simulimit.

Shembull

EKIPI PËR KOMUNIKIM NË SITUATA KRIZE DETYRAT DHE INFORMACIONET E KONTAKTIT					
Roli	Pozicioni, Emri dhe mbiemri	Detyrat	Të dhënat e kontaktit	Zëvendësi - pozicioni, emri dhe mbiemri	Të dhënat e kontaktit
Udhëheqësi/ja i/e ekipit	Ministri/ja / Zëvendës ministri/ja/ Drejtori/ja i/e Policisë...	<ul style="list-style-type: none"> Mbledhë ekipin, Cakton detyrat e anëtarëve të ekipit, Konfirmon mesazhet, grupet e synuara, kombinimin e komunikimit, Mbikëqyrë punën e ekipit, I drejtohet publikut në momente kyçe gjatë krizës. 			
Zëvendësi/ja e Udhëheqësit/ es së Ekipit	Kryetari/ja i/e Komisionit për AVL, etj.	<ul style="list-style-type: none"> Zëvendëson udhëheqësin e ekipit dhe merr përsipër rolin e tij/saj sipas nevojës. 			
Personi përgjegjës për mbledhjen e të dhënave përkatëse		<ul style="list-style-type: none"> Mbledhë statistika, trende dhe informacione të tjera relevante nga bazat e të dhënave të MP-B-së/Policisë, kornizat relevante legjislative, të dhëna rreth procedurave, me qëllim informimin e publikut në mënyrë sa më të detajuar të jetë e mundur rreth problemit në kohë krize. Për këtë qëllim, ai/ajo është në kontakt me pikën fokale për armët (nëse ka një të tillë), si dhe me kolegët përgjegjës për analitikën, Mbledhë informacione nga terreni gjatë krizës, Ndihmon udhëheqësin e ekipit në formulimin e mesazheve kryesore. 			
Personi përgjegjës për marrëdhënie me publikun	Zyrtari/ja i/e lartë nga Departamenti i Marrëdhënieve me Publikun	<ul style="list-style-type: none"> Ndihmon udhëheqësin/en e ekipit në formulimin e mesazheve kryesore, Komunikon me publikun gjatë një krize në rast kur nuk kërkohet përfshirja e udhëheqësit/es së ekipit. 			
Personi përgjegjës për komunikim të brendshëm		<ul style="list-style-type: none"> Mirëmbanë dhe përditëson listën e anëtarëve të ekipit dhe të dhënat e tyre të kontaktit, Sigurohet që anëtarët e ekipit të menaxhimit të krizës komunikojnë me lehtësi me njëri tjetrin dhe se pjesë të tjera të institucioneve, të cilat nuk janë të përfshira drejtpërdrejtë në punën e ekipit të komunikimit, janë gjithashtu të informuara rreth zhvillimit të krizës në mënyrë adekuate dhe në kohë. 			
Personi përgjegjës për komunikimin me partnerët		<ul style="list-style-type: none"> Mirëmbanë dhe përditëson kontaktet e të gjithë partnerëve relevant të jashtëm dhe në marrëveshje me ekipin e komunikimit të krizës, i informon ata për situatën, ndanë mesazhet kryesore të ekipit dhe komunikon në lidhje me ndonjë mbështetje, sinkronizim të mesazheve, etj. 			
Personi përgjegjës për rrjetet sociale	Përfaqësues i Departamentit të Medias dhe Komunikimit/ Marrëdhënieve me Publikun	<ul style="list-style-type: none"> Propozon strategji për përdorimin e rrjeteve sociale për komunikim të vazhdueshëm dhe të pandërprerë me publikun dhe e zbaton atë. 			

Përgatitja dhe parandalimi

Vlerësimi i rrezikut: Sapo të formohet ekipi, fillojnë menjëherë përgatitjet dhe parandalimi. Informacioni mbi rreziqet e krizës mblidhet, sistematizohet dhe ruhet në një vend. Për ta bërë këtë, është e nevojshme të merren në konsideratë trendet aktuale, statistikat në lidhje me incidentet me armë të zjarrit në nivel juridiksioni, rajonal dhe global (për shembull, numri i vrasjeve masive, vrasjeve të grave në rastet e dhunës në familje, konfrontimeve kriminale, sulmeve terroriste gjatë kohëve të fundit etj.). Bazuar në këtë, ekipi i komunikimit në situata krize identifikon krizat e mundshme dhe përgatitë plane parandaluese të komunikimit në situata krize. Për sa i përket informacioneve në nivel juridiksioni, ekipi mund të mbështetet në punën e Njësisë Qendrore për Armët e Zjarrit, ose në burime të ngjashme analitike të MPB-së. Për të monitoruar trendet rajonale, institucionet mund të përdorin informacion nga AVMP-ja, si dhe botimet e SEESAC mbi dhunën e armatosur, që ofrojnë analizë të trendeve kryesore.¹² Për shembull, nëse statistikat tregojnë se vrasjet masive kanë shënuar rritje në një juridiksion dhe/ose rajon të caktuar, plani i komunikimit në situata krize duhet të zhvillohet për këto incidente për të qenë sa më të përgatitur që të jetë e mundur nëse apo kur të tilla incidente ndodhin.

Legjislacioni ekzistues dhe ndryshimet e ardhshme legjislative duhet gjithashtu të merren në konsideratë, si dhe përvojat e kaluara dhe veprimet aktuale të planifikuara ose të realizuara nga ministria dhe policia, të cilat janë me rëndësi për kontrollin e armëve të zjarrit. Për shembull, nëse ekziston një plan për të shpallur amnistia të përkohshme për dorëzimin e armëve, ekipi mund të shqyrtojë incidentet apo narrativat që kanë vënë në rrezik iniciativa të tilla në të kaluarën, në juridiksionin përkatës apo në rajon, dhe të përgatitet përkatësisht.

Përveç planit të komunikimit të krizës për incidente të mundshme, një plan duhet të përgatitet edhe para çdo fushate ndërgjegjësimi që lidhet me armët e zjarrit. Kritikata e pranuar nga fushata të ngjashme të realizuara më parë ose incidente që ndodhin në rajon gjatë fushatave të ngjashme, janë disa nga elementët që duhet të merren në konsideratë gjatë përgatitjes së planit.

Për shembull, nëse shpallet amnistia dhe një aktivitet për dorëzimin vullnetar të armëve është në përgatitje e sipër, do ishte e preferuar të përgatitej një plan për komunikim në situata krize për incidente të mundshme. Shembuj të incidenteve të tilla mund të jenë një aksident me një mjet shpërthyes gjatë transportit për në stacionin e policisë, vjedhja e armëve të dorëzuara, ose të ngjashme.

Plani i komunikimit: Plani i komunikimit duhet të jetë i përpiluar saktë si në aspektin përmbajtësor ashtu edhe në atë formal, të jetë konciz dhe sa më i shkurtër që është e mundur. Ai duhet të përmbajë elementet e nevojshme në mënyrë që personat përgjegjës për zbatimin e tij, që përbëjnë ekipin i komunikimit në situata krize, t'a kenë plotësisht të qartë se çfarë duhet të bëjnë. Edhe pse përgatitet më parë, plani i komunikimit duhet të përshtatet varësisht incidentit ose krizës në fjalë në momentin që ndodhë. Në këtë mënyrë, sapo të krijohet ekipi, duhet përshtatur menjëherë mesazhet, grupet e synuara, hapat dhe kanalet e komunikimit. Është shumë e rëndësishme që plani i komunikimit të jetë në përputhje me strategjinë për media të juridiksionit përkatës dhe që të gjithë partnerët e rëndësishëm të informohen reth zbatimit të planit.

¹² Shihni: <https://www.seesac.org/Armed-Violence/>

Elementet e planit

- Struktura:**
- Dokumenti duhet të jetë i shkurtër, i qartë, konciz dhe jo më i gjatë se 10 faqe.
 - Format i faqes së parë të planit është i lirë, por duhet të ketë datën e krijimit të planit, si dhe datën e ndonjë rishikimi të mundshëm sipas karakteristikave të incidentit.
 - Përmbajtja është e paraqitur më hollësisht më poshtë.
 - Konfirmimi i pranimit të planit: Të gjithë anëtarët e ekipit për menaxhimin e komunikimit në situata krize, përfaqësues të institucioneve dhe organizatave që janë të përfshira në punën e ekipit (partnerët kryesorë, nëse ka), konfirmojnë pranimin e planit dhe gatishmërinë për zbatimin e tij përmes nënshkrimit të tyre.
 - Datat e simulimeve të situatave të imagjinuara: Asnjë plan i menaxhimit të krizave nuk mund të jetë i suksesshëm pa testim. Është e nevojshme të mbahen ushtrime çdo 12 ose 24 muaj në mënyrë që strategjia e menaxhimit të komunikimit në kriza të jetë e përditësuar dhe dinamike, dhe jo vetëm një plan teorik. Simulimi mund të bëhet duke i kërkuar Zyrës së Marrëdhënieve me Publikun të hartojë një situatë imagjinare dhe t'ia paraqesë udhëheqësit të ekipit në një kohë të përcaktuar. Në përputhshmëri me planin e komunikimit në krizë, udhëheqësi/ja do të mbledhë të gjithë ekipin e komunikimit në krizë dhe do të ndajë detyrat, mbledhjen e informacionit të nevojshëm, rishikimin emesazhetve/grupet e synuara/kombinimin e komunikimit sipas nevojës, etj. Pas simulimit, vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet kohës së nevojshme për përfundimin e detyrave, si dhe ndonjë problemi të identifikuar të komunikimit që duhet adresuar.
- Përmbajtja:**
- Hyrja, e shkruar nga udhëheqësi/ja i/e ekipit, përfshinë:
 - Prezantimin e krizës të cilën po përpiqet t'a adresojë plani.
 - Përmbledhje e shkurtër e qëllimit ose qëllimeve të planit të komunikimit në krizë
 - Ekipi për komunikim në situata krize përfshinë:- funksionet e anëtarëve të ndjekur nga emrat e tyre. Gjithashtu detyrat dhe përgjegjësitë e tyre në zbatimin e planit të theksuara në mënyrë të qartë. Të dhënat e kontaktit të të gjithë anëtarëve të ekipit.
 - Procedura e definuar qartë për aktivizimin e ekipit dhe procesin e komunikimit të brendshëm brenda ekipit për komunikim në situata krize.
 - Përcaktimin e bartësit/es kryesor/e të mesazhit dhe zëvendësit/es së tij/saj, si dhe përcjellës të tjerë të mundshëm të mesazhit (shih kapitullin 3.4).
 - Listën e të gjithë partnerëve të jashtëm me të cilët institucioni duhet të komunikojë para, gjatë dhe/ose pas krizës, të dhënat e tyre të kontaktit dhe një proces të veçantë komunikimi me ta.
 - Sistemim për informimin e palëve të tjera të interesuara, siç janë të gjithë të prekurit nga kriza në fjalë, për shembull autoritetet përkatëse të juridiksionit, partnerët ndërkombëtarë dhe publiku i gjerë.

- Bazën e të dhënave me informacione të mëparshme që është relevante, ose mund të jetë relevante për operim në situatë krize (statistikat, trendet në 1-5 vitet e fundit, etj.), si dhe materiale edukative përkatëse (informata rreth fenomenit, aktivitetet e MPB-së për të luftuar trendet shqetësuese, procedurat me të cilat publiku duhet të jetë i njohur, etj.). Kjo informatë duhet të përfshijë një listë të ligjeve, akteve nënligjore, procedurave përkatëse, si dhe kornizave të rëndësishme ndërkombëtare në të cilat mund të mbështetet ekipi i komunikimit në situatë krize ose t'u referohet gjatë krizës.
- Grupet e synuara të identifikuara (shih kapitullin 3.5.) para krizës dhe të rishikuara sipas nevojës kur ndodhë kriza.
- Mesazhe të hollësishme (jo slogane) të përgatitura në periudhën para krizës dhe të përpunuara sipas nevojës kur ndodhë kriza, të cilat mbështeten në informacionin e mbledhur dhe materialet edukative. Mesazhet duhet të jenë të qarta, të kuptueshme, të lehta, të shkurtra, bindëse, relevante dhe të vërteta (shih kapitullin 3.3.).
- Kombinimin e komunikimit të zhvilluar (shih kapitullin 3.6.), i cili duhet të përfshijë:
 - listën e mediave kryesore, gazetarëve dhe të dhënat e tyre të kontaktit,
 - listën e faqeve të internetit, llogarive në rrjetet sociale, blogjeve dhe portaleve që përdoren gjatë periudhës së krizës për të përmirësuar efikasitetin dhe efektivitetin e komunikimit,
 - listën e llogarive të rrjeteve sociale partnere/mike dhe kanaleve të tjera komunikimi që mund të angazhohen për të ofruar mbështetje duke ndihmuar në përcim sa më të gjithanshëm të mesazhit gjatë krizës.
- Listën e pyetjeve të mundshme nga gazetarët për secilën krizë individuale (**Shembull:** “Pse nuk konfiskohen më shumë armë?”; “Pse po konfiskohen armët e njerëzve?”, e të ngjashme) dhe përgjigje të përgatitura paraprakisht për to. Pyetjet duhet të jenë të menduara mirë dhe të marrin parasysh kritikën e mëparshme, si dhe pyetjet e vështira që janë të pritshme.
- Formularin e vlerësimit për të vlerësuar se çfarë është bërë, çfarë nuk është bërë, çfarë është bërë mirë, çfarë nuk është bërë mirë, në mënyrë që ekipi i menaxhimit të komunikimit në krizë të mund të reagojë më mirë në krizën e ardhshme.
- Për të mos anashkaluar asnjë aspekt të procesit të komunikimit në krizë, rekomandohet të përgatitet një listë e shkurtër hapash, për shembull një listë kontrolli, me ndihmën e së cilës ekipi i komunikimit në krizë mund të bëjë një kontroll përfundimtar nëse të gjithë hapat kryesorë janë zbatuar.

(Për të parë një shembull të strukturës së Planit të Komunikimit në Situata Krize, referojuni seksionit 5., Shtojca I).

2.2. GJATË KRIZËS - Komunikimi i brendshëm dhe i jashtëm

Komunikimi i mirë i jashtëm është i pamundur pa komunikim cilësor të brendshëm. Nëse ekzistojnë, planet e komunikimit në krizë të përgatitura paraprakisht aktivizohen dhe korrigjohen sipas nevojës. Nëse nuk ekzistojnë, ato krijohen menjëherë. Fillimi i komunikimit të brendshëm përcaktohet në planin e komunikimit dhe ndiqet kur ndodhë kriza.

Që nga fillimi, të paktën një pjesëtar i ekipit të komunikimit në situata krize, mundësisht udhëheqësi/ja i/e ekipit, duhet të marrë pjesë në takimet e grupit të menaxhimit të krizave të mbajtur në nivel ministrie ose më lart, ku koordinohen të gjitha aspektet e menaxhimit të krizave. Potencialisht, të gjithë pjesëtarët e ekipit të komunikimit në situata krize mund të jenë pjesë e këtij grupi më të madh të menaxhimit të krizave. Më pas, të gjithë anëtarët e ekipit të komunikimit në situatë krize dhe të gjithë

partnerët e jashtëm përkatës duhet të jenë të informuar mirë për shkaqet e krizës, ngjarjet e krizës dhe hapat që do ndërmerret ekipi i komunikimit në situatë krize. Është thelbësore që në përpilimin e mesazheve, formulimin e përgjigjeve të pyetjeve të mundshme të përfshihen të gjithë ata që mund të kontribuojnë në cilësinë e këtyre mesazheve me njohuritë dhe përvojën e tyre. Pas kësaj, është jashtëzakonisht e rëndësishme që të gjithë të respektojnë disiplinën e përcjelljes së mesazhit, që do të thotë se dihet saktësisht se kush deklarohet në publik dhe që të gjithë të përcjellin thelbin e dakorduar të mesazhit në mënyrë që të mos ketë konfuzion në publik në lidhje me qëndrimin ndaj krizës dhe ngjarjeve të krizës. Me fjalë të tjera, të gjithë duhet të flasin me një zë.

Hapat e komunikimit të brendshëm që duhen ndërmarrë nga ekipi i komunikimit në situata krize:

- Udhëheqësi/ja i/e ekipit mbledhë ekipin e komunikimit në situatë krize dhe e plotëson atë me anëtarë të rinj nëse është e nevojshme;
- Udhëheqësi/ja i/e ekipit informon ekipin e komunikimit në situata krize mbi të gjitha detajet e rëndësishme nga takimi i grupit të menaxhimit të krizave;
- Udhëheqësi/ja i/e ekipit e aktivizon zbatimin e planit ekzistues të komunikimit, fillon korrigjimin e tij ose fillon punën për përpilimin e planit nëse nuk ka një plan ekzistues;
- Ekipi informon zyrtarisht anëtarët e tjerë të Komisionit të Kontrollit të AVL-ve dhe partnerët relevant të brendshëm rreth fillimit të krizës. Kjo informata bazohet në informata të verifikuara dhe/ose konfirmon informatën që nuk dihet ende, dhe i informon ata rreth përgjegjësive që do të marrin përsipër anëtarët e ekipit të komunikimit në krizë;
- Ekipi përcakton problemin afatshkurtër dhe atë të mundshëm afatgjatë;
- Përveç të dhënave të mbledhura në procesin e krijimit të planit të komunikimit në situata krize, ekipi mbledhë dhe përpunon edhe ato të dhëna mbi bazën e të cilave merren vendime dhe nëse është e nevojshme, korrigjon mesazhet e krijuara para krizës ose krijojnë mesazhe të reja që adresojnë thelbin e krizës aktuale ose ngjarjes së krizës. Informacion shtesë mund të mblidhet nga Pika Fokale për Armët e Zjarrit, Shërbimet e Analitikës, terreni, etj.;

- Gjatë krizës, ekipi përqendron rreth tij të gjithë informacionin përkatës për krizën dhe zgjidhjen e saj, për shembull, informacioni i dërgohet personit përgjegjës për mbledhjen e informacionit përkatës;
- Anëtarët kryesorë të ekipit lirohen nga detyrime të tjera përgjatë kohës së krizës;
- Ekipi supozon rezultatin më të keq të mundshëm.

Hapat e komunikimit të jashtëm që duhen ndërmarrë nga ekipit:

- Në varësi të llojit të krizës, ekipi e informon publikun për krizën menjëherë ose sapo të mblidhen informatat bazë dhe më të rëndësishme, dhe më së voni brenda 24 orëve. Në rastet e krizave që shkaktojnë shqetësim të ndjeshëm tek publiku, informacioni i parë i verifikuar duhet të publikohet më së voni brenda dy orëve (shih kapitullin: 1.4 Shembuj - Vrasje masive në Suedi). Shpejtësia e reagimit është thelbësore, sepse reagimi dhe shpjegimi kanë ndikim të drejtpërdrejtë në mënyrën se si publiku e percepton krizën. Nëse dikush informon publikun për krizën para jush, ekipi i komunikimit në krizë do të detyrohet të ndjekë qasje reaktive. Nëse informacioni është jo i plotë, kjo duhet të theksohet qartë. Për të siguruar rrjedhë më të shpejtë të informacionit, zyrtari/ja i/e departamentit për marrëdhënie me publikun duhet të dërgohet menjëherë në terren. Në rast se kjo nuk është e mundur në afat të shkurtër, duhet të identifikohet një oficer/e policie në terren sa më shpejtë të jetë e mundur, detyra kryesore e së cilit/ës do të jetë transmetimi i informacionit nga vendi i ngjarjes tek departamenti për marrëdhënie me publikun;
- Mesazhet e para duhet të përmbajnë informacionet bazë të verifikuara dhe nuk duhet të ndahen në formë të njëjta njoftimi për shtyp, por përmes adresimit të drejtpërdrejtë ndaj publikut nga një zyrtar/e nëpërmjet një konference për shtyp ose ndonjë forme tjetër adresimi nëpërmjet transmetuesve publik. Rekomandohet që jo më shumë se tre persona të paraqiten dhe të flasin në konferencën për shtyp.
- Në paraqitjet e para publike, përveç informacionit rreth asaj që ka ndodhur, publiku duhet të informohet se çfarë po bëhet aktualisht dhe çfarë hapash do të ndërmerren për zgjidhjen e krizës. Është e nevojshme të dihet se publiku është i interesuar për rrjedhën e krizës dhe zgjidhjen e saj dhe se mungesa e informacionit mund të shkaktojë thashetheme, panik dhe ndjesinë e publikut se institucionet nuk po bëjnë asgjë;
- Në paraqitjet e mëvonshme publike, të gjitha informacionet shtesë të zbuluara dhe të verifikuara ndahen me publikun, njoftohen hapat e mëtejshëm dhe shpjegohet procedura zyrtare ligjore që duhet ndjekur gjatë zgjidhjes së krizës, në mënyrë që publiku të mos presë dhe kërkojë nga autoritetet shtetërore diçka që nuk është ligjërish e mundur dhe/ose rrezikon hetimin;
- Ekipi sigurohet që mesazhet të shpërndahen nga disa persona, fillimisht nga zyrtarë të lartë qeveritarë, varësisht llojit dhe nivelit të krizës (Kryeministri, Ministri i Brendshëm ose Drejtori i Policisë). Nëpunësit civilë, anëtarë të ekipit të komunikimit në krizë, të cilët janë përgjegjës për komunikim me publikun dhe/ose puna e të cilëve lidhet me krizën aktuale, përfshihen gjithashtu në komunikim të mëtejshëm me publikun;

- Informacioni përcillet pa stres ose qëndrim mbrojtës, edhe pas një raundi të gjatë pyetjesh nga media dhe publiku. Ekipi tregon mirëkuptim të plotë për nevojën dhe dëshirën e medias për informata të rregullta dhe të detajuara hollësisht në lidhje me krizën apo ngjarjen e krizës;
- Ekipi bashkëpunon me të gjitha institucionet përkatëse që mund të kontribuojnë në zgjidhjen e krizës (si Ministri të tjera, Institucione Shtetërore, organe, etj.) dhe i përfshinë ato në punën e ekipit aq sa është e nevojshme;
- Ekipi menjëherë vendosë komunikim dhe koordinim me partnerët kryesorë të jashtëm, nëse ka;
- Gjatë krizës, ekipi monitoron reagimet e publikut dhe i korrigjon mesazhet e tij nëse ato rezultojnë të jenë të papërshtatshme;
- Ekipi monitoron dhe ruan të gjithë përmbajtjen mediale të publikuar rreth krizës, (të gjitha lajmet, transmetimet, kontributet, njoftimet në rrjetet sociale, portale dhe kanale të tjera komunikimi) për vlerësim të mëvonshëm të suksesit të komunikimit në situatë krize.

2.3. PAS KRIZËS

Ekipi analizon gjithçka të publikuar dhe të papublikuar (domethënë, arsyt pse diçka nuk është publikuar), si dhe të gjitha komentet dhe reagimet ndaj mesazheve dhe menaxhimit të komunikimit në situata krize. Bazuar në analizë, ekipi nxjerr përfundime në lidhje me efikasitetin dhe efektivitetin e menaxhimit të komunikimit në situatë krize. Përfundimi kryesor duhet të trajtojë nivelin në të cilin pasojat e dëmshme të krizës janë zbutur, zvogëluar apo eliminuar përmes menaxhimi i mirë i komunikimit në situata krize. Në rast se nuk është menaxhuar mirë, duhet të vlerësohet dëmi i shkaktuar komunitetit ose institucionit sa më saktë të jetë e mundur. Është gjithashtu thelbësore të identifikohen cilat aspekte të planit të komunikimit të krizës rezultuan të mira dhe cilat ishin të pamjaftueshme, nëse plani ishte hartuar dhe zbatuar mirë apo jo, nëse mesazhet ishin të formuluar dobët, apo nëse kanalet e komunikimit ishin të gabuara, nëse periudhat kohore të komunikimit ishin shumë të gjata, etj. Analiza duhet të tregojë qartë se si të përmirësohet menaxhimi i komunikimit në situata krize në të ardhmen.

Nëse ekipi për komunikim në situata të krizës mendon se edhe pasi të ketë përfunduar kriza mund të zbusë ose eliminojë pasojat e dëmshme të saj përmes mesazheve të korrigjuara, atëherë duhet ta bëjë atë.

03

MARRËDHËNIET ME MEDIAT



Duke pasur parasysh se çështja e kontrollit të armëve të zjarrit ka qenë prej kohësh e pranishme në diskursin publik të rajonit të Ballkanit Perëndimor, MPB-të kanë fituar një reputacion pozitiv tek publiku përmes punës cilësore, fushatave të ndryshme dhe aktiviteteve të tjera. Si e tillë, tashmë janë ndërtuar marrëdhënie të mira me median. Reputacioni i mirë është baza për menaxhimin e suksesshëm të komunikimit në situata krize.

Gjëja më e rëndësishme është të jeni të sinqertë me median. Me ta duhet të diskutohet shumë hapur për krizën. Mund të jetë veçanërisht produktive nëse gjeni hapësirë për të folur me ta rreth shkaqeve dhe pasojave të krizës. Zëdhënësit e ekipit të komunikimit në situata krize duhet t'i japin mediave me shpejtësi të gjithë informacionin që zotëroni. Përgjigja “pa koment” është fatale sepse do t'i japë publikut përshtypjen se po fshehni diçka ose edhe më keq, se jeni disi përgjegjës për krizën. Nëse detajet e incidentit nuk mund të zbulohen për të mos rrezikuar hetimin, gjithmonë mund t'u ofroni medias informacion në lidhje me procedurat në vazhdim, fenomenin në fjalë (qoftë ajo përplasje kriminale, dhunë në familje, përdorimi i armëve midis të rinjve, etj.), statistikën përkatëse, aktivitetet e MPB-së mbi këtë problem, e të ngjashme. Ky lloj informacioni ndikon drejtpërdrejtë në rritjen e besimit të publikut në

institucione, kompetencat dhe aktivitetet e të cilave janë të panjohura për shumicën e publikut.

3.1. STRATEGJITË

Ekspertët e menaxhimit të komunikimit në situata krize vazhdimisht shpikin strategji të reja, fatkeqësisht “të pista”, për të shmangur përgjegjësinë për gjendjen e krizës latente në shumë shoqëri bashkëkohore, edhe në raste të ngjarjeve të krizës që përshkallëzohen si rezultat i kësaj dhe shpesh përfundojnë me tragjedi. Strategjitë e minimizimit, shmangies së përgjegjësisë, mohimit, heshtjes, zvarritjes së punëve dhe mbulimit të krizës ekzistuese me një krizë të re spontane ose të sajuar, janë disa prej tyre. Është veçanërisht e rrezikshme që disa ngjarje të përsëritura të quhen incidente, meqë është e qartë për të gjithë se përsëritja e disa ngjarjeve tragjike, për shembull vrasjet e grave nga partnerët intimë dhe anëtarët meshkuj të familjes, nuk mund të quhen incidente, por duhet të shihen si një fenomen shoqëror, shkaqet e së cilit duhet të kërkohen thellë brenda shoqërisë dhe duhet të adresohen në mënyrë sistematike për t'a parandaluar.

Publiku nuk është asnjëherë i kënaqur nga informacioni i rremë, nga përshtypja se është duke u manipuluar, nga ndjenja se nuk mund t'u besohet personave përgjegjës për t'i parandaluar, zbutur ose zgjidhur problemet e shaktuara nga kriza. Aspekti kryesor i komunikimit është **besimi**. Nëse nuk ka besim, menaxhimi juaj i komunikimit në krizë do të dështojë. Kjo është arsyeja pse është gjithmonë më mirë të zgjidhni **strategjinë pranimit**, e cila nënkupton pranimin e përgjegjësisë objektive, nëse ka, të institucioneve kompetente, duke shprehur keqardhje për rezultatet tragjike dhe duke u zotuar për t'a parandaluar përsëritjen.

Kjo mund të përmblihet në katër parimet e mëposhtme:

1. jeni të sinqertë,
2. jeni proaktiv në dhënien e informacionit,
3. kërkoni falje shpejt, sinqerisht dhe plotësisht, dhe
4. merrni përgjegjësi.

3.2. PROCESI I KOMUNIKIMIT

Procesi i përgjithshëm i komunikimit përfshinë katër segmente themelore. E njëjta gjë vlenë edhe për komunikimin në situata krize:

- Mesazhi(et)
- Përsjellësi/ja/it i/e mesazhit
- Grupet e synuara
- Kombinimi i komunikimit

3.3. MESAZHI (ET)

Karakteristikat kryesore të mëposhtme janë minimumi i kërkuar për një mesazh të suksesshëm:

Mesazhi duhet të jetë i QARTË. Qytetarët bombardohen me qindra mesazhe të ndryshme çdo ditë. Nëse mesazhi juaj përbëhet nga shprehje të huaja ose terma jashtëzakonisht profesional, nëse është i gjatë, i ndërlikuar, konfuz, atëherë nuk do të vërehet nga qytetarët, nuk do të dallojë nga mesazhet e tjera, dhe si e tillë, ata nuk do t'a kuptojnë qëllimin tuaj për t'a zgjidhur situatën e krizës. Gjuha e mesazhit duhet të përshtatet për qytetarin/en mesatar/e. Kur flisni për ligje, procedura, kategori të vepra kriminale, armëve dhe të ngjashme, shmangni përdorimin e gjuhës strikte ligjore, citimin e normave ligjore, si dhe shprehjet dhe formulimet e njohura vetëm për njerëzit që janë të njohur me to nga afër. Përbajuni thënies së filozofit të lashtë Aristotelit: **“Shprehu si njeri i zakonshëm, por mendo si njeri i mençur!”**

Është shumë e rëndësishme që mesazhi të jetë i QËNDRUESHËM. Kjo veçori e mesazhit nënkupton përsëritje të vazhdueshme ose shpërndarjen e mesazhit përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit në të njëjtën kohë. Studime të shumta tregojnë se një qytetar/e mesatar/e e regjistron mesazhin vetëm pasi e dëgjon/shikon atë të paktën **7 herë**. Kjo është arsyeja pse duhet ta përsërisni vazhdimisht në mënyrë që qytetarët t'a memorizojnë atë. Kjo shmangë sqarimet e vazhdueshme shtesë dhe pozicionin mbrojtës në komunikim në situata krize.

Mesazhi duhet të jetë i ndryshëm, UNIK. Nuk duhet të përmbajë deklarata të përgjithshme, si për shembull: “Ne jemi në favor të futjes së standardeve botërore në fushën e kontrollit të armëve”. Përkundrazi, duhet të flisni konkretisht dhe të ofroni zgjidhje konkrete.

Nuk ka mesazh të mirë pa ngjallur emocione, prandaj duhet të jetë BINDËS.

Qytetarët duhet t'a ndjenjë një mesazh të mirë sikur të vlejë për secilin prej tyre individualisht. Ata duhet të jenë të bindur për sinqeritetin e tij. Para së gjithash, ju duhet të besoni në atë që thoni, përndryshe mund të bindni vetëm disa persona naivë. Qytetarët mund t'a ndjejnë në mënyrë të pavetëdijshme se ju nuk besoni as vetë në atë që thoni.

Është theksuar vazhdimisht në këto udhëzime se mesazhi duhet të jetë I VËRTETË.

Sapo t'a zbulojnë gënjeshtrenë, qytetarët nuk do u'a falin kurrë. Komunikimi në situata krize duhet të jetë i sinqertë dhe premtimet e dhëna duhet të jenë të realizueshme.

Së fundmi, por jo më pak e rëndësishme, mesazhi duhet të jetë I RËNDËSISHËM.

Për të krijuar një mesazh të suksesshëm, është e nevojshme të mbështeteni në hulumtimet ekzistuese dhe/ose të kryeni hulumtime të reja nga të cilat do të zbuloni se për çfarë shqetësohen vërtetë qytetarët. Mendimi i përfaqësuesve të organizatave që merren me çështje të rëndësishme për qytetarët shpesh nuk përkon me mendimin e vetë qytetarëve rreth gjërave që ata i konsiderojnë të rëndësishme. Kjo është arsyeja pse duhet t'i pyesni qytetarët se çfarë është e rëndësishme për ta dhe t'a përfshini mendimin e tyre në mesazhin tuaj.

Kur komunikoni një mesazh, audienca duhet të kuptojë që nga fjalitë e para pse duhet t'ju dëgjojë dhe pse çështja për të cilën do të flisni është me rëndësi përta. Kjo deklaratë hyrëse duhet të lidhet drejtpërdrejtë me pikëpamjet që audienca i konsideron të vërteta. Duhet të përmbajë tre mendime të mbështetura me prova dhe shembuj të kuptueshëm që do ta ndihmojnë audiencën të kuptojë se për çfarë lloj krize ose ngjarjeje krize bëhet fjalë. Mesazhet janë një përgjigje ndaj krizave të pritura dhe duhet të përgatiten para saj.

3.4. PËRCJELLËSI/JA/IT I/E MESAZHIT

Për të komunikuar me sukses, roli i përcjellësve të mesazhit duhet t'u besohet personave:

- **Kompetentë** - përcjellësit e mesazhit duhet të jenë profesionistë dhe të besueshëm si në punën e tyre ashtu edhe në të folurit në publik. Nëse përfaqësuesit e organizatës janë të hutuar dhe të pasigurtë në paraqitjet e tyre publike, ata do të lënë përshtypjen se nuk janë kompetentë dhe publiku do të mendojë se nuk e kanë krizën nën kontroll. Ka shumë njerëz me njohuri të jashtëzakonshme dhe shpesh janë në publik, por megjithatë nuk dinë si t'a përcjellin mesazhin dhe si e tillë japin përshtypjen se nuk janë të aftë për atë rol.
- **Kredibil** - çdo gjë që mund të mohojë kredibilitetin (një aferë gjatë karrierës apo aftësi profesionale e kontestuar) dëmton imazhin gjatë një krize, dhe ndoshta përgjithmonë.

- **Të përkushtuar** - përfaqësuesit që flasin në emër të organizatës gjatë krizës duhet të shprehin një përkushtim të thellë në komunikimin e tyre, të cilin mund t'a shohin njerëzit e prekur nga kriza, mediat dhe grupet e tjera me interes.
- **Të kujdesshëm** - organizata duhet të tregojë shqetësim të vërtetë për njerëzit të prekur nga kriza.
- **Të aftë** - duhet të krijohet perceptimi i publikut se organizata në bashkëpunim me partnerët mund ta zgjidhë krizën.

Plani i komunikimit duhet të përcaktojë qartë se kush janë zëdhënësit e organizatës. Së pari sipas funksionit, pastaj me emër dhe mbiemër. **Përcjellësit e mesazhit, zëdhënësit dhe kushdo tjetër që shfaqet në publik duhet të kalojë trajnimin për të folur në publik.** Ky trajnim shërben për të minimizuar të gjitha aspektet verbale dhe joverbale të cilat mund t'a ndikojnë vëmendjen e audiencës.

Audienca e pranon shtatë deri në dhjetë përqind të mesazhit audiencia duke dëgjuar, ndërsa pjesën tjetër e pranon përmes sinjaleve joverbale të cilat varren nga besimi në atë që thoni dhe mënyra se si e komunikoni mesazhin. Prandaj, mënyra e komunikimi duhet të jetë në përputhje me përmbajtjen emesazhit, në mënyrë të tillë që ngjallë emocione, komunikon të vërtetën relevante për audiencën, të kuptueshme, e mbanë vëmendjen e audiencës duke treguar se folësi/ja interesohet për atë për të cilën po flet, dhe se është e rëndësishme për të që kriza të zgjidhet dhe që pasojat e krizës dhe të ngjarjes së krizës të zbuten sa më shumë që të jetë e mundur.

Në menaxhimin e komunikimit në situata të krizës, partnerët e jashtëm janë gjithashtu tejet të rëndësishëm. Të gjitha institucionet dhe organizatat që bashkëpunojnë për çështjet përkatëse të armëve të zjarrit duhet që, sipas funksionit, të caktojnë përfaqësues/e që të përcjellin mesazhe brenda dhe jashtë. Roli i tyre është të rrisin besueshmërinë e komunikimit në situata krize, të përcjellin bindshëm mesazhe te publiku nga pozicionet e tyre. Të gjitha aktivitetet e partnerëve para, gjatë dhe pas krizës duhet të koordinohen me ekipin e menaxhimit të komunikimit në situatë krize.

Të gjithë ata/o që do flasin në publik duhet të parashikojnë pyetjet që do t'u bëhen dhe të përgatisin përgjigjet për to. Ja disa mënyra për t'iu përgjigjur llojeve të ndryshme të pyetjeve:

Përshtatja e përgjigjeve

Pyetja hyrëse e gazetarit/es - Komunikoni mesazhin tuaj - Filloni përgjigjen me një pikë sipas dëshirës, me një pozicioni që dëshironi të mbani. Nëse e shihni të nevojshme, gjeni një mënyrë që të ndërtoni një urë mes pyetjes së parashtruar dhe përgjigjes që dëshironi të jepni (teknika e urëlidhjes shpjegohet më vonë në tekst). Filloni përgjigjen me një mesazh, në mënyrë që tema juaj kryesore të jetë versioni përfundimtar i paraqitjes tuaj, për shembull, një raport nga një konferencë për shtyp ose një program i regjistruar.

Pyetje shitesë nga gazetari/ja - Paraqitni provë. Për t'iu përgjigjur pyetjes pasuese, mbështetni deklaratën tuaj hyrëse ose mesazhin kryesor me një shpjegim ose provë të arsyeshme. Jepni një shembull që lidhet drejtpërdrejtë me jetën e njerëzve në audiencë.

Gazetari/ja bën pyetje në lidhje me materialin që keni treguar – ilustroni shembullin tuaj. Përgatitni paraprakisht shembuj që do mbështesin pozitën e shprehur tashmë dhe bëni lidhje me mesazhin.

Jepni vetëm ato përgjigje që doni t'ia komunikoni audiencës. Mos u jepni gazetarëve mundësinë të përqendrohen në detaje që nuk lidhen me mesazhin tuaj kryesor duke folur më tepër se që është e nevojshme.

Mbajtja nën kontroll e intervistës: teknika e urëlidhjes dhe ridrejtimit

Nëse personi që bën pyetjet ose gazetari/ja është duke e drejtuar intervistën në një drejtim të padëshirueshëm, mos ngurroni t'a ktheni rrjedhën e intervistës tek temat për të cilat doni të flisni. Për t'a kontrolluar me sukses intervistën, është e rëndësishme të praktikoni teknikat e urëlidhjes dhe ridrejtimit për t'a përafuar sa më mirë pyetjen e parashtruar me përgjigjen që dëshironi të jepni.

Pyetja



Dakordim ose kundërshtim



Ura



Përgjigja

Disa fraza kapërcyese

28

Le t'a shohim këtë nga një perspektivë tjetër...

Ekziston shqetësim i njëjtë për...

Sigurisht që nuk duhet t'a anashkalojë problemin e përhapur kudo...

Ka edhe një aspekt tjetër që lidhet me këtë...

A keni provuar ndonjëherë t'a shikoni atë problem nga një perspektivë tjetër...

Ky nuk është thelbi i çështjes. Thelbi i çështjes është...

Kjo është teoria më e përhapur, por në realitet...

Ne nuk jemi të përfshirë në këtë polemikë. Qëllimi ynë...

Këshilla rreth teknikës së urëlidhjes

- Nëse nuk ka nevojë t'i lidhni përgjigjet, mos e bëni atë. Thjesht përgjigjuni pyetjes duke përcjellë mesazhin kryesor dhe duke ofruar prova.

- Urëlidhja duhet të rrjedhë në mënyrë natyrale, si ndërrimi i marsheve/shpejtësive në makinë. Mos e lodhni ndërruesin e marsheve/shpejtësive duke bërë ndryshime të menjëhershme dhe kështu duke harruar t'i përgjigjeni pyetjes së bërë.
- Përgjigjuni një pjese të pyetjes ose pajtohuni me atë me të cilën mund të pajtoheni në pyetje, pastaj kaloni te mesazhi juaj.
- Mos e injoroni hapur kritikën, por mos e kapni as karremin e fshehur në kritikë, sepse ajo automatikisht do të përdoret si segment kryesor zanor ose titull kryesor në media.

Reagimet ndaj pyetjeve

Opinion personal

Pyetje: Cili është mendimi juaj personal për këtë?

Përgjigje: Nuk besoj se kjo ka të bëjë me mendimin tim personal. Puna është se...

Mos e përzieni mendimin tuaj personal me çështjen që po diskutohet.

Në emër të dikujt tjetër

Pyetje: Cila mund të ketë qenë arsyeja që organizata “XYZ” të ndërmarrë një veprim të tillë?

Përgjigje: Do duhet të pyesni ata për këtë. Për organizatën tonë është e rëndësishme që...

Kalojeni pyetjen tek ata që ndërmorën veprimin në fjalë. Flisni vetëm në emër të organizatës suaj.

Pyetje e dinake

Pyetje: Sa dëme i kanë shkaktuar institucionit tuaj këto supozime?

Përgjigje: Me gjithë respektin, nuk pajtohem me supozimin. Në fakt...

Mos e pranoni supozimin duke e injoruar atë. Në vend të kësaj, hidhni poshtë supozimin me mirësjellje, por me vetbesim dhe pastaj vazhdoni me mesazhin tuaj.

Një pyetje plot emocione ose një pyetje negative

Pyetje: A nuk po u kërkoni qytetarëve të shqetësohen më shumë për kontrabandën e armëve sesa për sigurinë e grave?

Përgjigje: Në asnjë mënyrë. Në fakt, ne mendojmë se duhet të jemi po aq të shqetësuar për të dy problemet që përmendët, sepse ato janë të lidhura ngushtë dhe kjo lidhje mund të shihet në faktin se numri më i madh i krimeve kryhen me armë të paligjshme.

Mos jini shpërfillës ose tepër emocional kur përgjigjeni. Hidhni poshtë pretendimin shkurt dhe qartë. Përdorni fjalë jo-emocionale në përgjigjen tuaj.

Pyetje të paplota ose të hapura

Pyetje: Më thoni diçka për veten dhe çfarë bëni konkretisht?

Përgjigje: Cilat aspekte ju interesojnë konkretisht?

Kërkojini gazetarit/es t'a sqarojë pyetjen ose t'a bëjë më specifike nëse nuk e kuptoni vërtetë. Përdorni një pyetje të hapur në avantazhin tuaj duke i'u përgjigjur asaj me mesazhin tuaj.

Pyetje hipotetike

Pyetje: Po sikur fushata juaj të mos tregojë rezultatet e pritura?

Përgjigje: Nuk do të doja të spekuloja për këtë. Ajo që dimë me siguri është...

Mos spekuloni. Referojuni hapur si spekulim.

Qasje me dhembshuri

Pyetje: Duhet të jetë shumë e vështirë për ju, duke marrë parasysh të gjitha problemet me të cilat po përballet organizata juaj?

Përgjigje: Ky nuk është shqetësimi ynë më i madh. Ne punojmë çdo ditë për ...

Mos u mashtroni nga dhembshuria e të tjerëve

Ndërprerje të vazhdueshme

Herën e parë kur ju ndërpresin, mos i ndërprisni. Prisni derisa personi që ju ndërpreu të mbarojë, pastaj vazhdoni duke thënë: "Ju lutem më lejoni të mbaroj sepse është shumë e rëndësishme..."

Sa më shpejt t'a bëni të qartë se nuk është e lehtë t'ju ndërpresin, aq më pak do të tundohet bashkëbiseduesi t'ju ndërpresë prapë gjatë intervistës. Mos e ndërprisni personin që ju ndërpreu.

Pyetje që përfshijnë tragjedi, urgjenca ose situata të rrezikshme që lidhen me shëndetin dhe sigurinë

Dëgjoni me kujdes dhe me dhembshuri. Mbani sytë te personi me të cilin po flisni dhe përdorni gjuhën e trupit për të mbështetur atë që po thotë. Formuloni përgjigjen tuaj sipas rendit të mëposhtëm:

1. Shprehni keqardhje ose kujdes.
2. Arrini në konkluzionin kryesor.
3. Mbështeteni konkluzionin me fakte.
4. Përsëriteni konkluzionin.
5. Tregoni se çfarë planifikoni të bëni më pas dhe si mund të marrin më shumë informacion shikuesit/dëgjuesit

3.5. GRUPET E SYNUARA

Termi “marrëdhënie me publikun” përdoret shpesh në teori dhe në praktikë, shumicën e herave duke lënë të nënkuptohet se ekziston vetëm një publik. Kjo është e vërtetë nëse nënkuptojmë opinionin e përgjithshëm publik, por për hir të komunikimit më të lehtë, veçanërisht në një krizë, është më praktike dhe efikase të ndahet publiku në disa grupe, duke filluar me publikun e brendshëm të rrethuar nga ekipi i menaxhimit të komunikimit në situatë krize. Madje edhe këtu, ka dallim midis publikut të brendshëm të ngushtë dhe të gjerë. Audienca e brendshme engushtë përfshinë kolegët brenda institucionit të cilët punojnë në kontrollin e armëve të zjarrit, ndërsa publiku i brendshëm i gjerë përbëhet nga partnerë të jashtëm me të cilët MPB-ja dhe Shërbimet Policore bashkëpunojnë për këto çështje.

Grupet e synuara ndahen rëndom në ato primare dhe sekondare.

Vetë fusha e kontrollit të armëve të zjarrit përcakton saktësisht grupet kryesore të synuara. Për shembull, varësisht incidentit ose ngjarjes së krizës, grupet kryesore të synuara mund të jenë: pronarët e armëve (në zotërim të ligjshëm dhe/ose të paligjshëm), të rinjtë, gratë/burrat viktime të dhunës në familje anëtarët e së cilëve janë pronarë të armëve, etj. Për të formuluar mesazhin tuaj sa më saktë të jetë e mundur, për të zgjedhur shembuj dhe statistika për ta mbështetur atë, krijoni një kombinim komunikimi përmes të cilit do t'a përcillni atë. Është e rëndësishme që të dini se me kë po flisni që në fillim. Për shkak të rëndësisë së përgjithshme shoqërore të fushës së armëve të zjarrit, grupi dytësor i synuar është shpesh publiku i gjerë dhe duhet të merret në konsideratë gjithashtu.

3.6. KOMBINIMI I KOMUNIKIMIT

Thelbi i komunikimit në situata krize është që mesazhet duhet të qetësojnë të gjitha grupet e synuara, të zbusin dhe nëse është e mundur, të eliminojnë pasojat e krizës ose ngjarjes së krizës. Në të njëjtën kohë mesazhet duhet të arrijnë te grupet e synuara përmes kanaleve më të përshtatshme të komunikimit me përdorim minimal të burimeve. Për shembull, nëse targetojmë popullsinë e re, rrjetet sociale janë kanali më i përshtatshëm i komunikimit, ndërsa shumica e popullsisë së moshuar përdorë transmetuesit publik, portalet dhe shtypin e shkruar.

Kombinimi i komunikimit nënkupton përdorimin e të gjitha kanaleve të komunikimit të parashikuara në planin e komunikimit për menaxhimin e krizave. Nëse gjatë krizës ka nevojë për të hapur një kanal të ri komunikimi, kjo duhet të bëhet medoemos.

Gjatë komunikimit në situata krize shpesh ndiqet rruga më të lehtë apo me më pak rezistencë (“mos e ndiqni rrugën me më pak rezistencë, trafiku më i rënduar është aty” - autor i panjohur) dhe krijon një distancë të caktuar duke e reduktuar komunikimin në konferenca dhe njoftime për shtyp që më pas

vendosen në portale dhe rrjete sociale. Efektiviteti i konferencës dhe njoftimit për shtyp është shumë i ulët. Qytetarët, pavarësisht faktit se presin që institucionet t'i zgjidhin problemet e tyre dhe t'i mbrojnë nga krizat, prapë-prapë kanë rezerva për atë që u komunikohet përmes njoftimeve për shtyp dhe konferencave sepse e shohin interesin e institucioneve për t'a paraqitur veten subjektivisht në mënyrën më të mirë. Kjo është arsyeja pse është shumë e rëndësishme që të dy këto kanale të përdoren me cilësi maksimale duke respektuar rregullat teorike dhe përvojat praktike. Këto janë **kanale të ftohta komunikimi** sepse u mungon komunikimi i vërtetë i dyanshëm me njerëzit që preken drejtpërdrejtë dhe tërthorazi nga një krizë ose një ngjarje krize. Edhe pse mediat zakonisht kanë mundësi të bëjnë disa pyetje në konferencë për shtyp, ato nuk e përfaqësojnë plotësisht opinionin publik dhe përbëjnë një mostër e vogël.

Portalet dhe rrjetet sociale janë **kanale komunikimi më të ngrohta** sepse ofrojnë mundësinë për të bashkëvepruar dhe komentuar rreth ngjarjeve, gjë që ka një efekt pozitiv në rritjen e besimit nga grupi i synuar. Megjithatë, ato mund të kenë një efekt negativ sepse ndonjëherë shndërrohen në histeri, e cila shpesh bazohet në teori të ndryshme konspiracioni, gjë që e ndërlikon ndjeshëm menaxhimin e komunikimit në situata krize.

Kanali më efektiv dhe i ngrohtë i komunikimit është kontakti i drejtpërdrejtë. Përvojat pozitive të menaxhimit të komunikimit në situata krize tregojnë se është shumë e rëndësishme që brenda një kohe të arsyeshme, përcjellësit e mesazheve të krizës të flasin drejtpërdrejtë me familjen e viktimës ose viktimave të një ngjarjeje tragjike, me komunitetin e afërt (punonjësit dhe nxënësit e shkollës, komunitetin në lagje, fshat, etj.), por gjithashtu, nëse është e nevojshme dhe varësisht ngjarjes tragjike, të flasin edhe me ekspertë që duan të ofrojnë ndihmë dhe mbështetje profesionale, dhe me qytetarë të shqetësuar në takime publike. Kjo kërkon parashikimin e të gjitha pyetjeve të mundshme, përgatitjen e përgjigjeve dhe zgjedhjen e përcjellësve të mesazheve të cilët dinë si të flasin, të bashkëndojnë me qytetarët, të kuptojnë shqetësimet e tyre si dhe shkaqet e një krize ose ngjarjeje krize.

04

SHEMBUJ



Vrasje masive në Suedi¹³

Më 4 shkurt 2025, në qytetin suedez Örebro, 200 km larg Stokholmit, ndodhi një vrasje masive në një shkollë për të rritur. Kryeministri i Suedisë e quajti incidentin vrasjen më vdekjeprurëse masive me armë zjarri në historinë e Suedisë.

Sulmi filloi rreth orës 12:33 dhe zgjati deri në orën 14:15. Policia mbërriti 6 minuta pasi filloi incidenti.¹⁴ Policia lokale dhe autoritetet e tjera kompetente e mbajtën publikun vazhdimisht të informuar në mënyrë të koordinuar, duke lënë pak hapësirë për investigim gazetareskët ose burime të tjera më pak të rëndësishme.

- Në orën 14:01, Ministri suedez i drejtësisë u drejtua mediave, duke konfirmuar se incidenti ka ndodhur, duke shtuar se situata është shumë e rëndë, se policia ende po i përgjigjet dhunës dhe se qeveria është në kontakt të vazhdueshëm me policinë.
- Pas kësaj, policia lokale i mbajti rregullisht të informuara mediat për zhvillimin e situatës në orën 14:16 dhe 14:27, dhe në orën 14:36, raportuan se 11 persona janë vrarë. Në atë kohë, autoritetet lokale gjithashtu raportuan se katër persona janë në spital, por se ashpërsia e lëndimeve të tyre nuk dihej.
- Në orën 14:39, policia lokale raportoi se asnjë oficer policie nuk u lëndua.
- Që në orën 15:30, policia lokale thirri një konferencë për shtyp për të konfirmuar se sulmuesi ishte burrë dhe se ai potencialisht është midis të plagosurve, se pesë persona janë shtruar në spital, por se është e mundur që ky numër të rritet. Policia gjithashtu refuzoi të konfirmojë moshat dhe profilet e të plagosurve. Në konferencë morën pjesë Drejtori i Shërbimeve Shëndetësore në Örebro, Shefi i Policisë së Örebro, si dhe Shefi i Policisë së Distriktit lokal.
- Rreth orës 16:07, Kryeministri Suedez postoi në rrjetin social X, duke thënë se qeveria është në kontakt me institucionet kompetente dhe kërkoi kohë për të hetuar sulmin.
- Në orën 16:22, policia lokale raportoi se po vazhdonte të kontrollojë ambientet e shkollës, por u ka dhënë leje atyre që janë brenda të largohen.
- Në orën 17:10, autoritetet lokale raportojnë se numri i pacientëve të shtruar në spital ka arritur në gjashtë dhe se asnjë prej tyre nuk është fëmijë.
- Në orën 17:28, Kreu i Policisë Kombëtare lëshoi një deklaratë se në Örebro ka ndodhur një incident i rëndë, se Policia Kombëtare po mbështetë operacionin lokal të Policisë dhe se aktualisht po punon për të rivendosur sigurinë në Örebro.

¹³ Sweden shooting: 10 people dead after attack at education centre in Örebro, say police – as it happened. [Të shtëna në Suedi: dhjetë persona të vdekur pas sulmit në Institucionin Arsamor në Örebro, tha policia - kur ndodhi e gjitha]. The Guardian. Për më shumë informacion shihni në linkun: <https://bit.ly/4oHTHj2>

¹⁴ Për më shumë informacion shihni linkun: <https://bit.ly/4s3IbCL>

- Në orën 17:35, një Zëdhënës i Policisë Lokale raportoi se është hapur një rast hetimi për vrasje në tentativë dhe vepër të rëndë penale të keqpërdorimit të armës. Kreu i Policisë Lokale tha se është shumë herët për të thënë diçka rreth autorit të krimit, por se identiteti i tij do të sqarohet së shpejti dhe se Policia po punonte intensivisht në këtë çështje.
- Në orën 18:00, Kreu i Policisë Lokale i'u drejtua publikut në një konferencë tjetër për shtyp, gjatë së cilës konfirmoi se rreth 10 persona u vranë, por se numri nuk është i saktë për shkak të shkallës së rëndë të incidentit. Policia ende po identifikonte viktimat dhe deri në atë moment nuk kishte fëmijë midis të plagosurve. Ai konfirmoi vendndodhjen e incidentit, se vrasësi besohet të ishte midis të vdekurve dhe se ai nuk ishte i njohur për policinë. Besohet se sulmuesi e kreu sulmin i vetëm, por mundësia që ai të mos kishte pasur ndihmë nuk ishte konfirmuar ende plotësisht. Motivi i tij ishte ende i panjohur. Përfaqësues të spitalit ku ndodheshin të plagosurit gjithashtu dhanë deklaratat për media.
- Në orën 19:16, edhe Mbreti i Suedisë bëri një deklaratë në të cilën shprehu pikëllimin por edhe mbështetjen për të gjitha institucionet që punonin për të shpëtuar jetët e njerëzve.
- Në orën 19:37, Kryeministri Suedez bëri gjithashtu një deklaratë se kjo ishte vrasja masive më e madhe me armë zjarri në historinë e Suedisë dhe se kishte ende shumë pyetje për t'iu përgjigjur. Ai falënderoi Shërbimet që po punonin për të vendosur sigurinë. Ai konfirmoi se nuk ka më rrezik dhe se ishte e rëndësishme të mos përhapet frika. Ministri i Drejtësisë tha se Policia Lokale kishte mbështetjen e policive të tjera rajonale, si dhe të Shërbimit Suedez të Sigurisë.
- Në orën 19:57, Policia Lokale raportoi se kishte kryer një sërë kërkimesh në adresa të ndryshme në Örebro dhe se besonte që sulmuesi kishte vepruar i vetëm, si ishte midis të vdekurve. Megjithatë opsione të tjera ende nuk ishin përjashtuar plotësisht.
- Në orën 21:00, Kryetari i Bashkisë njoftoi se ambientet e shkollës Rysberg në Örebro do të ishin të mbyllura deri në fund të javës, ndërsa shkollat e tjera të Larta do të mbeteshin të hapura.
- Në orën 22:08, Kreu i Shërbimit Shëndetësor të Rajonit të Örebros raportoi se kishte gjashtë të plagosur, pesë prej të cilëve kishin plagë nga të shtënat me armë zjarri, dhe një pacient ishte në rrezik për jetën.

Ky shembull tregon se 2-3 persona në nivel lokal kishin rolin e përcjellësve të mesazheve, përkatësisht Kreu i Policisë Lokale, Kreu i Shërbimit Shëndetësor Lokal, dhe Zëdhënësi i Policisë. Mesazhet e tyre janë të rregullta, të sinqerta dhe të sinkronizuara. Zyrtarë të tjerë të Lartë (Mbreti, Kryeministri, Ministri i Drejtësisë) u shfaqën gjithashtu. Deklaratat e tyre ishin plotësisht në përputhje me mesazhet e përcjellësve kryesorë, por sidomos kishin për qëllim të ofrojnë mbështetje dhe të shuajnë frikën e publikut të gjerë.

West Point parandalon krizën¹⁵

»»

“Udhëheqësit e Akademisë Amerikane West Point e kishin të qartë se do të përballëshin me një krizë të mundshme, sapo kadetet gra të ankoheshin për ngacim seksual nga kadetet burra, anëtarë të ekipit të futbollit të Akademisë. Skandali shpërtheu dhe e vetmja mundësi ishte zbatimi i planit të komunikimit në situata krize. U vendosën tre qëllime, apo u hartuan tre mesazhe: 1. Hetimi i Akademisë do të jetë i shpejtë, i drejtë dhe transparent. 2. Do të theksohej se incidenti është një përjashtim dhe 3. Publiku duhet t’a ketë të qartë se West Point nuk do të tolerojë ngacimin seksual.

Drejtori i Akademisë i informoi gazetarët e New York Times rreth incidentit. Akademia komunikoi me kadetet, fakultetin, stafin, ish-studentët, familjet, administratën, Pentagonin dhe anëtarët e Kongresit.

Ekipi i marrëdhënieve me publikun koordinoi intervistat me median me kadetet dhe oficerët e Akademisë. Dy javë pas incidentit, Akademia lëshoi një njoftim për shtyp ku sqaroi rezultatet përfundimtare të hetimit dhe dënimet që morën kadetet. Për shkak të mënyrës se si West Point e trajtoi këtë rast, raportimet e medias për këtë rast ishin pozitive.

Përmes komunikimit të hapur, të drejtpërdrejtë, të sinqertë dhe të suksesshëm të politikës së tolerancës zero ndaj ngacimit seksual, West Point përcolli të gjitha mesazhet kryesore dhe doli nga incidenti me besueshmëri të përforcuar. Numri i vajzave të pranuar në Akademi u rrit për 50% krahasuar me vitet e kaluara.”

Padi kundër kompanisë Texaco për diskriminim¹⁶

»»

“Në vitin 1994, Texaco u padit nga gjashtë ish-punonjës me origjinë afrikano-amerikane për diskriminim racor. Inçizimet sekrete të drejtuesve të kësaj kompanie vërtetuan pretendimet e tyre dhe hodhën një dritë negative mbi Texaco-n. Kjo ishte një situatë krize që jashtëzakonisht e vështirë për t’u zgjidhur pa pasoja për reputacionin e kompanisë, veçanërisht në SHBA.

Drejtori i Përgjithshëm i Kompanisë Texaco, Peter Bijur, kërkoi menjëherë falje publike, duke pranuar fajin dhe duke theksuar se turpërohet nga veprimet dhe deklaratat e menaxherëve të kësaj kompanie. Drejtuesit e përfshirë në këtë skandal u pezulluan në pritje të rezultateve të hetimit. Menaxherët e tjerë të kompanisë filluan një “turne”.

¹⁵ Pjesë e studimit të rastit botuar në librin e Zoran Tomiqit: *Politički odnosi s javnošću [Marrëdhëniet politike me publikun]*, f. 597.

¹⁶ Shembuj të praktikave të mira nga Akademia e Biznesit: *Strategjia za krizni PR - uspešni primeri iz prakse: [Strategjia e Marrëdhënieve me Publikun në Kohë Krize - Shembuj të Praktikave të Suksesshme]*. Për më shumë informacion, shihni: <https://bit.ly/4rHPcb3>

Ata vizituan të gjitha degët dhe vendndodhjet e kompanisë dhe u kërkuan falje personalisht punonjësve. Texaco gjithashtu punësoi Agjencinë e Marketingut Uniworld Group, e drejtuar nga afrikano-amerikanë, për t'a menaxhuar përgjigjen ndaj kësaj krize, për kampanja reklamuese dhe për të ndihmuar në "shuarjen e zjarrit".

Në këtë rast, prifti afrikano-amerikan Jesse Jackson ishte më i zhurmshmi në akuzat e tij kundër Texaco duke u kërkuar qytetarëve ta bojkotonin atë, por edhe ai "u zbut" kur pa reagimin e Peter Bijur. Sipas ekspertëve, ky ishte momenti kyç për rimëkëmbjen dhe rikthimin e imazhit të kompanisë. Texaco u pajtua me ish-punonjësit që e paditën kompaninë dhe ranë dakord të paguanin 176 milionë dollarë dëmshpërblim. Bijur gjithashtu vuri kontrollë shtesë dhe të rrepta për për matjen e prezencës së diskriminimit nga drejtuesit dhe menaxherët e kompanisë, gjë që parandaloi që ky lloj problemi të përsëritej."

Ky është një shembull i një strategjie të shkëlqyer për dialog dhe riparim të dëmeve.

5. SHTOJCA I – Model i strukturës së Planit të Komunikimit në Situata Krize

Data e krijimit të Planit të Komunikimit në situata krize

Data e simulimit

Data e rishikimit

Nënshkrimet e të gjithë anëtarëve

Hyrje

- Prezantim i shkurtër i krizës
- Objektivat e planit

1

Ekipi i komunikimit në situata krize

Metoda e aktivizimit të ekipit:

2

Metoda e komunikimit të brendshëm:

Përcjellësit e mesazhit – udhëheqës dhe zëvendës:

Lista e të gjithë partnerëve dhe institucioneve përkatëse:

Metoda e komunikimit me partnerët e jashtëm:

3

Baza e të dhënave me informacione përkatëse (statistika, fenomene, trende, korniza ligjore, puna e MPB-së mbi këtë çështje, etj.)

4

Grupet e synuara:

Kombinimi i komunikimit:

- Kanalet e komunikimit
- Lista dhe të dhënat e kontakteve të mediave dhe gazetarëve
- Lista e web faqeve dhe bllogjeve
- Lista e llogarive relevante

5

Mesazhe kyçe të elaboruara

6

Lista e pyetjeve dhe përgjigjeve të mundshme:

7

Formulari i vlerësimit:

Lista e kontrollit:

8

