

Publikationen

zur rechtlichen Zusammenarbeit

**Udhëzues dhe manual
për komunikim në krizapër
sistemin prokurorial të
Republikës së Kosovës**

Krisenkommunikation
Leitfaden und Manual für den
Kosovo Prosecutorial Council (KPC)

IRZ



Brigitte Koppenhöfer
Katrin Latki-Baier



Parathënie

Që nga themelimi në vitin 1992, Fondacioni Gjerman për Bashkëpunim Juridik Ndërkombëtar (*Deutsche Stiftung für internationale rechtliche Zusammenarbeit e.V. - IRZ*) këshillon vendet partnere të saj në emër të Ministrisë Federale të Drejtësisë dhe Mbrojtjes së Konsumatorit rreth reformimit të sistemeve të tyre ligjore dhe gjyqësorit. Sundimi i ligjit dhe demokratizimi janë parakushte për përkrahjen e lirive themelore, forcimin e strukturave të qëndrueshme shtetërore dhe shoqërore, si dhe nxitjen e rritjes ekonomike. Mbështetja e këtij procesi të zhvillimit është detyrë e IRZ-së, gjithsesi duke pasur gjithmonë në fokus nevojat e vendit partner përkatës.

Bashkëpunimi me Kosovën filloi në vitin 2001. Institucione të ndryshme, si Ministria e Drejtësisë, Gjykata Kushtetuese, Gjykata Supreme, por edhe Oda e Avokatëve dhe gjithashtu edhe Akademia e Drejtësisë, bëjnë pjesë ndër partnerët afatgjatë të bashkëpunimit të IRZ-së.

Këshilli Prokurorial i Kosovës (KPK), themeluar në vitin 2011 mbi bazën e Kushtetutës, ka qenë për disa vite një nga partnerët më të rëndësishëm të projektit për IRZ-së. Ky institucion i pavarur luan një rol kyç në administrimin e sistemit kosovar të drejtësisë penale. Seminaret, punëtoritë dhe udhëtimet studimore mbi këtë temë janë fokusi i bashkëpunimit me KPK-në dhe kontribuojnë në zhvillimin e mëtejshëm të kësaj fushe të rëndësishme në prokuroritë publike kosovare dhe të vetë KPK-së. Përveç zhvillimit dhe përshtatjes së konceptit të përgjithshëm të institucioneve përkatëse dhe zotërimit të parimeve relevante teorike të marrëdhënieve me publikun, këtu përfshihet gjithashtu edhe mësimi i teknikave praktike rreth ballafaqimit me media, përfshirë mënyrën se si të silleni para kamerës, por edhe si të veprohet në mënyrë korrekte në raste krize.

Grupet e synuara të këtij publikimi janë zëdhënësit e KPK-së, si dhe prokurorët publik kosovarë. IRZ është e bindur që, përmes botimit të këtij manuali, ju keni në duart e juaja një punim të qëndrueshëm referimi për praktikën tuaj të përditshme.

Vorwort

Seit ihrer Gründung im Jahr 1992 berät die Deutsche Stiftung für internationale rechtliche Zusammenarbeit e.V. (IRZ) ihre Partnerstaaten im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz bei der Reformierung ihrer Rechtssysteme und der Justizwesen. Rechtsstaatlichkeit und Demokratisierung sind Voraussetzung, um grundrechtliche Freiheiten zu wahren, stabile staatliche und gesellschaftliche Strukturen zu stärken sowie wirtschaftliches Wachstum anzuregen. Diesen Entwicklungsprozess zu unterstützen ist Aufgabe der IRZ, wobei die Bedürfnisse des jeweiligen Partnerstaats immer im Mittelpunkt stehen.

Die Zusammenarbeit mit Kosovo wurde im Jahr 2001 aufgenommen. Verschiedene Institutionen, wie das Justizministerium, das Verfassungsgericht, das Oberste Gericht aber auch die Rechtsanwaltskammer und nicht zuletzt die Justizakademie gehören zu den langjährigen Kooperationspartnern der IRZ.

Der 2011 auf der Grundlage der Verfassung gegründete Kosovo Prosecutorial Council (KPC) zählt seit einigen Jahren zu einem der wichtigsten Projektpartner der IRZ. Dieser unabhängigen Institution kommt die Schlüsselrolle in der Verwaltung des kosovarischen Strafverfolgungssystems zu. In der Zusammenarbeit mit der IRZ steht das weite Themenfeld der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Mittelpunkt. Zu diesem Thema durchgeführte Seminare, Workshops und Studienreisen tragen zum weiteren Ausbau dieses wichtigen Bereichs bei den kosovarischen Staatsanwaltschaften und dem KPC selbst bei. Dazu gehört neben dem Erarbeiten und Anpassen des allgemeinen Konzepts der eigenen Behörde und dem Beherrschen der relevanten theoretischen Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit auch das Erlernen der praktischen Techniken im Umgang mit Medien, inklusive des Verhaltens vor der Kamera, aber auch das richtige Handeln im Krisenfall.

Zielgruppe dieser Veröffentlichung sind Pressesprecherinnen und Pressesprecher des KPC sowie kosovarische Staatsanwältinnen und Staatsanwälte. Die IRZ ist davon überzeugt, ihnen mit der Herausgabe des Handbuchs ein nachhaltiges Nachschlagewerk für die tägliche Praxis an die Hand zu geben.

Udhëzuesi dhe manuali për komunikimin në kriza për sistemin prokurorial të Republikës së Kosovës është ndarë në dy pjesë: pjesa e parë është një udhëzues i përgjithshëm, kurse e dyta është manuali praktik.

Udhëzuesi formulon parimet e përgjithshme, kurse manuali praktikisht ndihmon për t'u përgatitur për një krizë në mënyrën më të mirë të mundshme dhe për të përballuar atë.

Qëllimi është që çdo anëtar i njësisë së krizës të njohë punën e tyre dhe të ketë një libër reference të shpejtë, ku janë përmbledhur të gjitha informacionet e rëndësishme në një vend.

PËRMBAJTJA

Pjesa 1: Udhëzuesi

- | | |
|--|-------|
| 1. Vërejtje paraprake | F. 8 |
| 2. Hyrje | F. 8 |
| 3. Kriza
Termi, përkufizimi i menaxhimit të krizës /komunikimi në krizë | F. 8 |
| 4. Komunikimi në krizë në përgjithësi | F. 11 |
| • Analizë për përgatitje | |
| • Planifikimi | |
| • Teknikat | |
| • Grupet e synuara | |
| • Zbatimi | |
| • Zhvillimi i një darksite | |
| 5. Komunikimi i brendshëm në krizë | F. 15 |
| • Detyra | |
| • Mjetet | |
| 6. Komunikimi i jashtëm në krizë | F. 15 |
| • Ndërtimi i një rrjeti | |
| • Lista aktuale e kontakteve | |
| • Rekomandime të përgatitura për veprim | |
| • Informata bazike | |
| • Fletëza fjalimi, shembull pp | |
| • Trajnim medial | |
| • Marrëdhëniet aktuale me shtyp (media sociale, përgjigjet në pyetje, njoftimi për shtyp, konferencë për shtyp/intervistë) | |
| • Linja për qytetarin (hotline) | |
| • Shërbimi i korrierit | |
| • FAQ | |
| 7. Komunikimi ndërsektorial në kriza | F. 16 |
| • Politika e njëzëshme | |
| • Autoritetet potencialisht të përfshira | |

- | | |
|------------------------|-------|
| 8. Listat kontrolluese | F. 19 |
|------------------------|-------|

Pjesa 2: Manuali

1. Detyrat e njësisë së krizës F. 21
2. Përbërja e njësisë së krizës F. 21
3. Pajisjet minimale të njësisë së krizës F. 23
4. Kursi i veprimit në rast të një krize F. 23
5. Komunikimi në krizë F. 24
6. Një përmbledhje e procesit të komunikimit F. 27
7. Aktualizimi i manualit F. 28

Shtojca:

F. 28

- Moduli: Njoftime për shtyp
- Lista e shpërndarjes për media

INHALTSVERZEICHNIS

Teil 1: Leitfaden

1. Vorbemerkung	S. 8
2. Einleitung	S. 8
3. Krise Begriff, Abgrenzung Krisenmanagement/Krisenkommunikation	S. 8
4. Krisenkommunikation allgemein	S. 11
• Analyse zur Vorbereitung	
• Planung	
• Techniken	
• Zielgruppen	
• Umsetzung	
• Aufbau einer Darksite	
5. Interne Krisenkommunikation	S. 15
• Aufgabe	
• Tools	
6. Externe Krisenkommunikation	S. 15
• Netzwerk bilden	
• Aktuelle Kontaktlisten	
• Vorbereitete Handlungsempfehlungen	
• Hintergrundinformationen	
• Sprechzettel, Muster pp	
• Medientraining	
• Aktuelle Pressearbeit (Social Media, Beantwortung von Anfragen, Presseerklärung, Pressekonferenz/Interview)	
• Bürgertelefon (Hot Line)	
• Kurierdienst	
• FAQ	
7. Zwischenbehördliche Krisenkommunikation	S. 16
• One-Voice-Policy	
• Potenziell beteiligte Behörden	
8. Checklisten	S. 19
9. Lessons learned	S. 20

Teil 2: Manual

1. Aufgaben des Krisenstabs	S. 21
2. Zusammensetzung des Krisenstabs	S. 21

3. Mindestausstattung des Krisenstabs	S. 23
4. Handlungsablauf im Fall einer Krise	S. 23
5. Krisenkommunikation	S. 24
6. Kommunikationsablauf im Überblick	S. 27
7. Aktualisierung Handbuch	S. 28
Anlagen	S. 28
• Module Pressemitteilungen	
• Presseverteiler	

Pjesa 1: Udhëzuesi

1. Vërejtje paraprake

Fatkeqësitë dhe krizat shkaktojnë një kërkesë të lartë për informacion në popullatë, andaj ato shpesh janë të rëndësishme për mediat. Interesimi i publikut dhe konkurrenca e mediave për tregimin më të mirë përforcojnë tendencën për raporte gjithnjë e më spektakolare.

Këshilli Prokurorial i Kosovës (KPK) tashmë ka hartuar dhe publikuar një plan veprimi të menaxhimit të krizave

(https://prokuroria-rks.org/assets/cms/uploads/files/Dokumente_Publikime/KPK/Plane_te_Punes/Crisis_Management_Action_Plan.pdf).

Udhëzimi dhe manuali i mëposhtëm parashihet të shërbejnë si bazë për komunikimin në një krizë dhe kështu plotësojnë planin e veprimit.

2. Hyrje

Grupet e synuara të këtij udhëzimi janë në radhë të parë përgjegjësitë për menaxhimin e krizave, shtypi dhe marrëdhëniet me publikun, si dhe krerët e autoriteteve. Punimi ndihmon për të mbledhur, analizuar dhe optimizuar komunikimin e jashtëm dhe të brendshëm të raste krizash dhe lehtëson zhvillimin e një kuptimi të përbashkët të krizave për të gjithë personat e përfshirë. Të gjitha informacionet thelbësore për përdorim të menjëhershëm mund të gjenden në manual. Çdokush mund të lexojë se kush merr cilën detyrë, çfarë duhet të merret parasysh në një krizë, kush lejohet të flasë, kush kë duhet të informojë. Kjo e bën udhëzuesin, së bashku me manualin, një mjet themelor në një krizë.

3. Kriza

Në thelb, një krizë është një ngjarje, e cila papritur rrezikon performancën e një organizate dhe shkatërron besimin. Një krizë shkakton kaos dhe gjithsesi edhe pasiguri në të gjitha nivelet. Është një devijim i dukshëm nga puna normale e përditshme. Kur një krizë nuk kapërcehet, rezultati do të jetë një katastrofë. Jo çdo rast emergjent e shkakton një krizë, por ai mund të zhvillohet në një krizë. Krizat mund të lindin për shumë arsye dhe të kenë pasoja të ndryshme.

Ngjarje natyrore, si:

- tërmete;
- epidemi;
- përmytje;
- zjarre;
- aksidente.

Por edhe ngjarje të tjera, si:

- sulme terroriste;
- sabotime;
- vjedhje të dhënash dhe
- grabitjet që shkaktojnë kriza.

Megjithatë, krizat e jetës së përditshme janë shumë më të shpeshta, si:

- ndërprerje të energjisë elektrike;
- ndërprerje të rrjetit telefonik;
- ndërprerje të Internetit;
- nivele të larta të pushimit mjekësor të punonjësve;
- greva dhe demonstrata, si dhe
- stuhi rebeluese në mediat sociale.

Përveç kësaj, veprime kriminale, si:

- korrupsioni;
- rrëmbimi;
- grabitje apo marrje pengjesh.

Këto janë arsyeja për një reagim ndaj një situatë krize.

Çdo krizë është e ndryshme, megjithatë, mund të vërehen modele të caktuara. Zakonisht ajo fillon me një fazë të krizës latente, e cila më pas rritet deri në një krizë dramatike. Ndonjëherë, megjithatë, krizat shpërthejnë papritur dhe nuk mund të parashikohen. Në secilin rast, ato janë të pakëndshme. Pavarësisht asaj nëse shfaqja e një krize ndahet në dy, tre ose gjashtë faza, kjo nuk është vendimtare. Është e rëndësishme të dihet që zakonisht ekziston një fazë parakomunikuese, një fazë komunikuese dhe përfundimisht një fazë paskomunikuese. Kriza aktuale mund të vërehet paraprakisht dhe më pas ajo nxitet nga një ngjarje, derisa përfundimisht të vërehen pasojat e saj. Një shembull i mirë i kësaj është kriza botërore e Covid-19.

Menaxhimi i krizës, i cili, megjithatë, nuk është subjekt i këtij manuali, por përfshin parandalimin, kapërcimin dhe menaxhimin e një krize, që duhet të kryhet nga një ekip i trajnuar dhe që duhet të ushtrohet rregullisht. Menaxhimi i krizës kapërcen krizën. Komunikimi në krizë është diskursi mbi krizën. Menaxhimi i krizës ballafaqohet me pyetjen se si mund të shuhet një zjarr sa më shpejt. Komunikimi në krizë raporton mbi ngjarjen.

Komunikimi në krizë nënkupton komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm para, gjatë dhe pas një krize që administrohet nga menaxhmenti. Komunikimi në krizë duhet gjithashtu të dallohet nga komunikimi në rrezik.

Komunikimi në rrezik është në radhë të parë përgatitje afatgjate për rreziqet e mundshme, ndërsa komunikimi në krizë është reagim ndaj një situatë aktuale. Komunikimi në krizë përdoret për të kufizuar dëmin.

Komunikimi në krizë i një autoriteti të sistemit prokurorial ndryshon nga komunikimi në krizë i kompanive të menaxhuara ekonomikisht në disa pika, si në:

- burime të pakta ose asnjë burim financiar (andaj, më pak mundësi teknike);
- mospërputhje në nivelet e menaxhimit;
- ndryshimin e shpeshtë të personelit;
- komunikimin e rrallë proaktiv;
- ndërtimin e hierarkisë së fortë (parimi nga lart-poshtë);
- në thelb, mosbesimi më i fortë ndaj një autoriteti, veçanërisht në lidhje me metodat e punës;
- përgjegjësitë e rregulluara;
- shkallën e fortë të zyrtarizimit;
- rregullat e fuqishme dhe
- varësitë politike.

Me rëndësi të veçantë është shkëmbimi i drejtpërdrejtë me popullsinë, veçanërisht me të prekurit dhe shtetasit e tjerë. Mediat sigurisht që janë pika e kontaktit si përfaqësues të publikut; sidoqoftë, kontakti i drejtpërdrejtë me popullatën nuk duhet të nënvlerësohet, pasi qytetarët ndodhen shumë afër ngjarjeve, përmes mediave sociale, siç janë blogjet.

Grupet e synuara të komunikimit në kriza të sistemit prokurorial janë në radhë të parë:

- qytetarët;

- punonjësit;
- autoritetet dhe institucionet e tjera, si: Ministria e Drejtësisë dhe prokurorët lokalë dhe kombëtarë;
- shoqatat;
- grupet e interesave;
- vizitorët
- dhe jo më pak e rëndësishme - media me tërë larminë e saj.

Qëllimi kryesor është (ri)vendosja e besimit dhe shmangia e humbjes së imazhit.

Qëllime të mëtejshme janë:

- edukimi;
- kufizimi i dëmit;
- shmangia ose zvogëlimi i pasigurive;
- ndihma dhe mbështetja;
- (ri)vendosja e rendit;
- mbrojtja e reputacionit dhe
- fillimi i proceseve të mësuarit dhe ndryshimit.

4. Komunikimi i përgjithshëm në krizë

- Analizë për përgatitje

Kriza duhet të identifikohet sa më shpejt të jetë e mundur. "Stuhia që po afrohet" ndonjëherë mund të zbulohet herët në media, kështu që monitorimi i vazhdueshëm i mediave është thelbësor. Është e rëndësishme të dihet se:

- Kush raporton për çfarë dhe pse në atë masë?
- Cilat çështje janë aktuale?
- Cila është kahja e diskutimit politik? Të gjitha platformat përfshirë mediat sociale duhet të kontrollohen rregullisht, por gjithashtu i rëndësishëm është
- edhe vëzhgimi i temave të brendshme, si dhe
- Kush po flet për çfarë nëpër institucione?

Ndryshimet kështu mund të njihen në një fazë të hershme.

- Planifikimi

Planifikimi i komunikimit në krizë është të paktën po aq i rëndësishëm sa edhe analiza përgatitore. Është e vetëkuptueshme të ndërtohet dhe mirëmbahet një rrjet funksional me mediat lokale, rajonale, kombëtare dhe ndërkombëtare dhe përfaqësuesit e tyre, edhe pa pasur ndonjë krizë. Kontaktet e rregullta këtu japin rezultat. Përgjegjësitë dhe zinxhirët e informacionit duhet të përcaktohen paraprakisht dhe të përdoren sipas "skemës piramidale".

Krijimi i një plani fiks dhe të detajuar të emergjencës duket paradoksal, ngase krizat e mundshme nuk mund të parashikohen. Sa më të hollësishme të jenë planet e tilla, aq më pak do të përdoren në ndonjë rast konkret. Për më tepër, duhet të përcaktohen përgjegjësitë dhe mundësitë për koordinim. Gjëra të pakontrollueshme nuk mund të kontrollohen. Planifikimi i krizës është një proces dinamik, në të cilin proceset dhe përgjegjësitë e vendimmarrjes duhet të adaptohen dhe aktualizohen vazhdimisht.

Ushtrimet në krizë, nga ana tjetër, kanë kuptim. Ata shërbejnë për të rritur ndërgjegjësimin ndaj rrezikut të të gjithë. Ushtrimet, gjithashtu, kanë më shumë gjasa të zbulojnë pika të dobëta dhe kështu mund të fillohet me përmirësime. Ushtrime të tilla duhet të bazohen në skenarë realë të mundshëm dhe të kryhen me të gjithë punonjësit në ndërrime. Praktika dhe teoria plotësojnë njëra tjetrën dhe duhen diskutuar haptazi. Një krizë e vërtetë nuk mund të paraqitet kurrë, por mund të imitohet përafërsisht, nëse ushtrimi nuk bëhet i njohur gjerësisht. Mbajtja e sekretit paraprakisht është thelbësor për të ruajtur efektin e befasisë. Në përgjithësi, informacioni themelor në lidhje me sistemin prokurorial dhe atë gjyqësor është gjithashtu i dobishëm, si:

- fotografitë;
- grafikët;
- tekstet;
- statistikat që duhet të jenë të disponueshme.

Kërkesat ligjore duhet të jenë të disponueshme dhe të njohura në fazën e planifikimit, si:

- ligjet;
- rekomandimet;
- protokollet;

- kodet;
 - konventat;
 - marrëveshjet.
- Teknikat
 - Kontrolloni teknikën, si:
 - telefonin (analog dhe digjital);
 - pajisjet e faksit;
 - telefonët mobilë;
 - telefonët e mençur;
 - laptopët;
 - mbushësit;
 - kompjuterët;
 - tabletët;
 - pajisjet e ruajtjes së informacionit (USB);
 - megafonët;
 - bateritë;
 - tabelat flipchart;
 - projektorët;
 - letër dhe pajisje shkrimi.

Përcakto më parë se cila teknikë do të aplikohet nëse një tjetër dështon.

- Grupet e synuara

Është e rëndësishme të përcaktoni grupin përkatës të synuar për komunikim (shih më lart nën 3). Grupet e synuara mund të ndryshojnë në varësi të krizës. Në rast të një tërmeti duhet të informohen institucione dhe njerëz të tjerë, për dallim nga rasti i një pengmarrjeje ose vjedhjeje të të dhënave. Lirimi i një të burgosuri jo vetëm që kërkon masa të tjera nga vdekja e pashpjegueshme e një të burgosuri, por gjithashtu i takon grupeve të tjera të synuara.

- Zbatimi

Momentet vendimtare për zbatimin e komunikimit të nevojshëm janë si në vijim:

- transparencë;
- sinqeriteti;
- besueshmëri;
- konsistenca;

- shpejtësi;
- kuptueshmëria.

Kjo do të thotë se ju:

- duhet të komunikoni haptazi dhe sinqerisht;
- të raportoni vetëm faktet;
- të pranoni gabimet;
- sqaroni çështjet;
- të mos kërkoni për fajtorët;
- të flisni në mënyrë të kuptueshme (nëse është e mundur, pa terma teknikë) dhe
- mbi të gjitha, të jeni të shpejtë.

- Zhvillimi i një darksite

Zhvillimi i një darksite të parapërgatitur, që nënkupton një faqe Interneti, e cila është e dukshme për publikun vetëm atëherë kur ka ndodhur kriza dhe bën të mundur reagimin e shpejtë në një rast urgjence. Mediat sociale si: Facebook, Twitter, blogjet dhe shumë të tjera, u japin krizave ndonjëherë një moment vrulli të paparashikueshëm. Qytetarët e zakonshëm shpesh janë më afër ngjarjes në rrjete sociale sesa gazetarët dhe "raportojnë" në një mënyrë të papërbajtur dhe të pakontrolluar. Disa komente postohen shpejt dhe mund të shkaktojnë dëme të mëdha. Në këtë kontekst, një darksite është i dobishëm. Ai mund të aktivizohet menjëherë me gjetjet dhe informacionet e nevojshme. Të njëjtët komponentë janë të rëndësishëm këtu, ashtu sikurse edhe në komunikimet e tjera të jashtme, si modulet e tekstit, informacioni bazë dhe faktet. Këto darksite mund të aktivizohen dhe të plotësohen në çdo kohë. Ato tregojnë:

- shpejtësi;
- aktualitet;
- besueshmëri;
- transparencë;
- humanizëm.

Pika e fundit në veçanti, ku ngrihet mirëkuptimi për shqetësimet, zemërimin dhe frikën e qytetarëve, mund të veprojë kundër një stuhie rebeluese dhe të shpërqendrojë vëmendjen nga ajo.

Një darksite duhet të jetë i përgatitur mirë, që do të thotë se duhet gjithashtu të përcaktohet se kush është i autorizuar për ta aktivizuar. Modulet e tekstit janë të

dobishme po aq sa edhe informacionet bazë. Një vëllim shumë i madh i të dhënave për shkak të elementeve multimediale ose grafike është mjaft joproduktiv, sepse qasja në rritje gjatë krizës mund të rezultojë në një ngarkesë të lartë në server.

5. Komunikimi i brendshëm në krizë

Komunikimi fillon gjithmonë brenda shtëpisë, pra komunikimi i brendshëm në krizë është pika e nisjes për të gjitha raportimet. Kolegët janë "përhapës të zellshëm" të lajmeve dhe ndonjëherë e formojnë bazën për thashetheme. Për të parandaluar thashethemet, të gjithë punonjësit duhet të informohen mirë. Me këtë rast duhet të jetë e qartë se cilat mesazhe duhet të dalin jashtë dhe cilat duhet të mbesin brenda. Sidoqoftë, askush nuk duhet të përjashtohet qëllimisht nga informacioni, duke u nisur nga portieri e deri te drejtori. Për ta bërë komunikimin e brendshëm efektiv, ai gjithashtu duhet të përgatitet dhe të mbahet vazhdimisht i përditësuar:

- Detyrat
 - Analiza e situatës;
 - Krijimi i materialit informues;
 - Përgatitja e informacionit bazik;
 - Pajtimi rreth rregullave gjuhësore për punonjësit;
 - Përditësim i vazhdueshëm;
 - Koordinimi rreth rregullave gjuhësore.

- Mjetet
 - Intraneti;
 - Telefoni, përfshirë telefoni i mençur (transmetim);
 - Mediat sociale;
 - Tabelat informuese;
 - Altoparlantët
 - Mbledhjet (kush?, ku?, kur?).

6. Komunikimi i jashtëm në krizë

Një krizë kërkon kontakt profesional me bashkëbisedues të jashtëm. Mediat shtetërore, gjysmështetërore dhe private janë ngritur prej kohësh në të ashtuquajturin "Pushteti i katërt", kështu që shtypi përmbushë një detyrë të rëndësishme publike si një vëzhgues i demokracisë. Ai jo vetëm i përfaqëson opinionet, por formon opinione. Autoritetet nuk

janë grupi i tyre më i rëndësishëm i synuar, por konsumatorët dhe partnerët e tyre të reklamave. Të hyrat janë një parametër i rëndësishëm dhe motivojnë raportimin. Kjo nuk vlen vetëm për mediat e shkruara dhe TV-në, por edhe për të gjitha platformat digjitale, si: podcast, blog dhe mediat sociale. Prandaj, ndërtimi i një marrëdhënieje afatgjate dhe të qëndrueshme me mediat nuk është i rëndësishëm vetëm gjatë një krize. Marrëdhënia me mediat sociale dhe efektet, gjegjësisht, ndryshimi në komunikimin e vendosur është një temë e veçantë, e cila nuk mund të trajtohet këtu vetëm marginalisht.

Në çdo rast, komunikimi i jashtëm rreth një krize kërkon masat e mëposhtme me mediat dhe popullsinë si:

- krijimin dhe mirëmbajtjen e një rrjeti të qëndrueshëm;
- listën aktuale të kontakteve;
- informacionin bazik të parapërgatitur të të gjitha llojeve;
- fletëza fjalimi me module teksti;
- përgjigjet ndaj pyetjeve;
- trajnimin medial;
- njoftimet për shtyp si një mostër e përgatitur;
- gatishmërinë e vazhdueshme për intervista;
- organizimin e një telefoni të qytetarit (hotline) dhe
- katalogun e pyetjeve dhe përgjigjeve (FAQ).

7. Komunikimi në krizë ndërmjet agjencive

Situatat komplekse të krizës dhe komunikimi rreth saj shpesh prekin disa autoritete të ndryshme me përgjegjësi të ndryshme. Kjo është arsyeja përse veprimi dhe komunikimi i koordinuar në të gjitha fushat janë të nevojshme. Organizimi i komunikimit ndërmjet agjencive është më shumë sesa komunikim i brendshëm. Kjo e fundit i referohet proceseve brenda një organizate. Meqenëse manuali merret me komunikimin e brendshëm në mënyrë të veçantë (shih më lart kapitullin 5), ky kapitull do të merret vetëm me komunikimin ndërsektorial, pra komunikimin midis autoriteteve. Kjo në thelb kërkon një koncept të përbashkët.

- **Politika e njëzëshme**

Në mënyrë që, në fund të fundit dhe kjo është ajo që ka rëndësi, të flasim me një zë, së pari, duhet të identifikohen dhe përcaktohen faktorët ndikues që kanë një efekt pozitiv në bashkëpunimin midis organizatave si:

- njohja e nevojës për bashkëpunim;
- gatishmëria për të punuar së bashku;
- përdorimi i burimeve ekzistuese (financiare, personeli, koha);
- ndarja e qartë e përgjegjësive;
- objektivi i përbashkët;
- besimi dhe
- sinqeriteti.

Faktorët në vijim mund të kenë një ndikim negativ si:

- mungesa e informacionit;
- strukturat e ndryshme të autoriteteve;
- veprime kokë në vete
- frikë personale
- mosnxitja për bashkëpunim;
- fiksimi për të pasur gjithçka nën kontroll dhe
- burokracia.

Zakonisht mund të supozohen konflikte midis autoriteteve. Frika e humbjes së pushtetit nga pakujdesia luan këtu një rol të rëndësishëm. Këtu vijnë pastaj edhe dallimet kulturore, ku gjyqtarët zakonisht kanë një imazh të ndryshëm të vetvetes nga prokurorët publikë dhe politikanët ndryshe nga krerët e institucioneve. Prandaj, bashkëpunimi duhet të praktikohet paraprakisht dhe vazhdimisht. Bashkëpunimi në një krizë funksionon vetëm atëherë, nëse një proces kompleks që përfshin aktorë të ndryshëm nga nivele të ndryshme debatohet, informacionet shkëmbehen dhe negociohen dhe përcaktohet se cilat strategji janë të dobishme në një krizë. Kjo nuk duhet të ndodhë vetëm në hierarkinë nga lart poshtë, por gjithashtu duhet të praktikohet edhe nga poshtë lart. Në një krizë ka gjithmonë presion kohor, prandaj duhet të ndërmerren veprime të përshtatshme. Drejtimi strikt në hierarki pengon rrjedhën e shpejtë të informacionit. Rivalitetet dhe zënkat rreth kompetencave janë joproduktive në këtë kontekst. Nuk mund të theksohet mjaftueshëm, që sqarimi i përgjegjësive duhet të jetë i qartë në çdo kohë. Funksionimi varet në një masë të madhe nga ajo, që rrjetet personale, takimet e rregullta, njohja personale dhe dosjet e përditësuara të disponueshmërisë, të jenë bazë veprimi.

Të gjithë i dimë situatat, në të cilat ky bashkëpunim nuk ka funksionuar. Bashkëpunimi i pasuksesshëm shpejt gjen rrugën për në media, për dallim nga një qasje e përbashkët funksionuese dhe produktive. Kjo është veçanërisht e vërtetë kur përgjegjësitë nuk janë

të qarta. Kjo është arsyeja pse është thelbësore që përgjegjësitë të përcaktohen paraprakisht. Njeriu mund të mësojë shumë nga veprimet e pasuksesshme.

Politika e njëzëshme do të thotë të flasësh vetëm me një zë dhe konsiderohet të jetë një komunikim koherent, ngase forma dhe përmbajtja janë të koordinuara me njëra tjetrën. Deklarata kontradiktore nga autoritete të ndryshme inkurajojnë mosbesimin e publikut dhe janë një truall riprodhimi për thashetheme.

Të flasësh me një zë do të thotë:

- Forma: flet vetëm një folës;
- Përmbajtja: transmetohet vetëm një mesazh;
- Instrumenti: përdoren të njëjtat media;
- Gjuha: përdoren të njëjtat formulime.

Këto specifika nuk duhet të respektohen në mënyrë rigoroze, sepse është e mjaftueshme nëse përdoren vetëm mesazhe kyçe të koordinuara, të cilat më pas komunikohen në mënyrë të pavarur nga autoritetet e ndryshme. Një folës nuk ka pse dhe nuk duhet të paraqitet i vetëm. Një partner pranë ose në sfond sjell siguri dhe mund të ndërhyjë nëse është e nevojshme. Sidoqoftë, procedura duhet të bashkërendohet paraprakisht. Një "zonë e kompetencave" është e dobishme në këtë kontekst, pra një hapësirë, në të cilën të gjitha autoritetet e përfshira takohen dhe koordinohen. Kjo mund të jetë me të vërtetë një dhomë e përbashkët në sistemin prokurorial, por mund të jetë edhe një hapësirë digjitale.

Në fund të fundit, komunikimi i krizës është gjithmonë një "prioritet i lartë"; d.m.th është çështje e kreut të autoriteteve. Kjo nuk do të thotë - bile përkundrazi - që zyrtari për shtyp është i parëndësishëm. Përkundrazi! Zyrtari për shtyp e informon kryesuesin dhe e përgatit paraqitjen e tij. Si rregull, zëdhënësi për shtyp është më me përvojë për sa i përket pranisë në media dhe për këtë arsye mund të paraqitet për shefin e tij. Përgjegjësia mbetet megjithatë te shefi i autoritetit.

- Autoritetet dhe institucionet potencialisht të përfshira

Se cilat autoritete komunikojnë me njëra tjetrën në rast krizash, në mënyrë që të sigurojnë komunikim të koordinuar me botën e jashtme, ndryshon në varësi të krizës. Prandaj, një listë e azhurnuar dhe të gjitha kontaktet e mundshme dhe përfaqësuesit e tyre përmes Internetit dhe telefonit duhet të jetë në dispozicion paraprakisht. Lista në vijim është vetëm një shembull:

- KPK;
- prokurorët lokalë dhe rajonalë;
- Kryeprokurori i Shtetit;
- KGJK;
- gjykatat;
- Policia (kombëtare dhe lokale)
- Ministria e Drejtësisë;
- menaxhmentet e burgjeve;
- ndihma pas lirit me kusht;
- zjarrfikësit;
- agjencitë shëndetësore;
- sindikatat;
- administrata e përgjithshme;
- OJQ-të.

8. Listat kontrolluese

Listat kontrolluese ndihmojnë në përgatitjen, zbatimin dhe vazhdimësinë e komunikimit në krizë. Pikat e mëposhtme, të cilat duhet të azhurnohen vazhdimisht, janë veçanërisht të rëndësishme, siç janë:

- Përcaktimi i përgjegjësive (grafiku i organizatës me përfaqësuesit);
- Definimi i grupeve të synuara;
- deklaratat e përgatitura (modulet e tekstit);
- Si, ku dhe me kë është koordinuar komunikimi (kontrolloni disponueshmërinë 24/7);
- Kush i mbikëqyr mediat, duke përfshirë mediat sociale;
- Përcaktimi i sekuencës telefonike (efekti i topit të dëborës);
- Kush e informon kë dhe kur;
- Kush pranon pyetje nga media dhe publiku i gjerë;
- A janë shqyrtuar shqetësimet ligjore (mbrojtja e të dhënave, të drejtat e autorit, të drejtat personale)?
- A është teknologjia operacionale?
- A janë të përcaktuara dhe gati kanalet për komunikim të jashtëm dhe të brendshëm dhe
- A ka një linjë telefonike?

9. Mësimet e nxëna (veprimet pasuese)

Veprimet pasuese janë pothuajse po aq të rëndësishme sa edhe përgatitja për një ngjarje kritike. Zakonisht njeriu mëson më shumë përmes gabimeve ose keqmenaxhimit sesa përmes përgatitjes teorike. Prandaj, pas përfundimit të një krize dhe pas përfundimit të komunikimit në krizë, pikat e mëposhtme duhet të kontrollohen në ekip:

- Cili ishte shkaku i krizës?
- Çfarë dëmi (me rëndësi: dëmtimi i reputacionit) ka pasur?
- A janë marrë masat e duhura?
- Cilat lista duhet të kontrollohen?
- A është informuar shtypi për ndërprerjen (duke përfshirë shkakun, menaxhimin dhe efektet)?
- A është e përshtatshme një konferencë finale për shtyp?
- Cilat përgjegjësi duhet të ndryshohen?
- Cilat kanale komunikimi kanë rezultuar veçanërisht të efektshme?
- A mund të përmirësohet bashkëpunimi brenda sistemit prokurorial, si dhe me autoritetet dhe institucionet e tjera?
- Cilat njohuri mund të merren parasysht në trajnimin vijues?

Pjesa 2: Manuali

1. Detyrat e njësisë së krizës

Njësia e krizës përcakton procedurën dhe strategjinë e komunikimit në rast të një krize. Njësia e krizës mbledh, analizon dhe vlerëson gjendjen respektive të krizës. Ajo është përgjegjëse për zbatimin e masave që shërbejnë posaçërisht për të kapërcyer krizën.

Detyra të mëtejshme janë:

- Përmirësimi i vazhdueshëm i manualit të krizës;
- Ekipi i menaxhimit të krizave, si një ekip drejtues, krijon një shqyrtim me të gjitha pikat e nevojshme për rrjedhën e krizës. Kjo shërben si udhëzues dhe kod i procedurës për ekipin e krizës. Devijimet nga plani duhet të justifikohen në raste konkrete;
- Ekipi i krizës zhvillon skenarë të posaçëm të krizës për KPK-në dhe Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit dhe prokurorive përkatëse;
- Ekipi i krizës zhvillon masa parandaluese;
- Planifikimi i procesit dhe skenarët e krizës shqyrtohen dhe praktikohen të paktën një herë në vit;
- Pas një krize, të gjitha hapat e veprimit për administrimin e krizës duhet të vlerësohen. Vlerësimi bëhet me shkrim dhe shërben si dokumentacion. Rezultati ruhet në manual, nëse është e nevojshme bëhen korrigjime në manual (mësime nga kriza).

2. Përbërja e ekipit të krizës të KPK-së dhe Prokurorit të Shtetit

Të gjithë anëtarët e ekipit të mundshëm të krizës lënë një numër të telefonit celular ku janë gjithnjë të disponueshëm. Secili anëtar i ekipit të krizës duhet të emërojë një zëvendës.

Ekipi i standardizuar i krizës		
Udhëheqësi/Zëdhënësi:	<i>Emri</i>	<i>Numri mobil</i>
Koordinimi:	<i>Emri</i>	<i>Numri mobil</i>
Komunikimi:	<i>Emri</i>	<i>Numri mobil</i>
Infrastruktura/teknika:	<i>Emri</i>	<i>Numri mobil</i>
Njësia e zgjeruar e krizës nëse kërkohet (p.sh. ekspertët):	<i>Emri</i>	<i>Numri mobil</i>

Elementet themelore

KPK-ja dhe Prokurori i Shtetit hartojnë një plan tremujor të gatishmërisë, i cili garanton praninë e një prokurori publik dhe një punonjësi përgjegjës për komunikim publik në krizë. Periudha e gatishmërisë javore fillon nga e hëna në ora 0:00 dhe përfundon të premten në ora 24:00. Periudha e gatishmërisë gjatë fundjavës fillon respektivisht të shtunën në ora 0:00 deri të dielën në ora 24:00.

Në rast krize, dhoma xy (duhet të përcaktohet) duhet të ngrihet si zyrë krize për KPK-në dhe Prokurorit të Shtetit. Përndryshe dhoma mund të përdoret normalisht, por duhet të rregullohet menjëherë në rast krize për ekipin e krizës. Duhet të specifikohet një dhomë alternative, që ndodhet jashtë zyrës së Prokurorit të Shtetit dhe që mund të përdoret, për shembull, në rast zjarri, sulmesh ose krizash të tjera terroriste.

Dhoma duhet të jetë e pajisur me laptopë (WiFi, Internet) dhe telefon (mundësisht me televizor dhe radio për monitorimin e mediave). Qasja (fjalëkalimi) për të gjithë laptopët duhet të sigurohet për të gjithë ata që janë përgjegjës në krizë (përkufizimi i vendit ku ruhet fjalëkalimi).

Telefonat fiks: xyxyxyxy (shtoni numrin / telefonin fiks pa tel)

E-mail adresa në laptop të krizës (shtoni adresën këtu)

Kreu i ekipit të krizës është gjithmonë përgjegjës për koordinimin dhe vendimet përfundimtare të ekipit të krizës.

Njësia e krizës takohet menjëherë pasi kriza është identifikuar.

Të gjitha mjetet e nevojshme teknike dhe logjistike do të vihen në dispozicion të njësisë së krizës si një çështje përparësie.

Të gjitha njësitë operationale të Prokurorit të Shtetit janë kryesisht në dispozicion të ekipit të krizës gjatë kohëzgjatjes së krizës (p.sh. roja dhe shërbimi i sigurisë, gatishmëria e shoferit, qendra e thirrjeve telefonike, etj.).

3. Pajisjet minimale të njësisë së krizës:

- 2 laptopë (të pavarur nga rrjeti) - Në laptopë ose në USB (në dispozicion/në posedim të anëtarëve të ekipit të krizës) janë të gjitha të dhënat e përgatitura për një krizë (Manuali i krizës, lista e thirrjeve emergjente/disponueshmërisë, numrat e telefonit të ekipit, numrat e telefonit të mediave, numrat e telefonit të të gjitha autoriteteve të rëndësishme në rast krize (shih listat në shtojcë);
- 2 telefona celularë/mbushësit;
- 1 megafon;
- Çelësi gjeneral për të gjitha dhomat;
- Tabela flipchart/Dërrasë e bardhë.

4. Kursi i veprimit në rast të një krize

Emergjencat apo krizat duhet të raportohen direkt te kreu i autoritetit. Procedura e mëtejshme duhet të koordinohet me të.

Mbledhja e njësisë së krizës bëhet si vijon:

- 4.1. Njësia e krizës do të mblidhet nga kreu i njësisë së krizës menjëherë pasi kriza të bëhet e njohur;
- 4.2. Të gjithë anëtarët e alarmuar të njësisë së krizës duhet të shfaqen brenda 30 minutave;
- 4.3. Zëdhënësi i krizës ("fytyra" e njësisë së krizës) emërohet menjëherë nga kreu i njësisë së krizës. Puna në njësinë e krizës konsiderohet si një periudhë shërbimi;
- 4.4. Kur thirret njësia e krizës, mbledhja, përpunimi, transferimi dhe dokumentimi i të gjithë informacionit të njohur material fillon menjëherë, në varësi të krizës.

Shembulli 1: Zjarri:

- Çfarë ka ndodhur?
- Kush është i prekur?
- Ku ndodhi ngjarja?
- Vlerësimi i situatës?
- Çfarë të veprohet?

Shembulli 2: Rast sensacional:

- Për çfarë bëhet fjalë?

- A dihen faktet për rastin?
- Kush është prokurori publik në detyrë?
- Cilat autoritete janë të përfshira?
- Vlerësimi i situatës? Sa i madh është interesi i medias?
- Kush është i informuar për rastin?
- Çfarë të veprohet?

4.5. Strategjia e komunikimit përcaktohet në njësinë e krizës. Kur të zgjedhni një strategji të komunikimit në krizë është me rëndësi të madhe nëse vendosni një komunikim sulmues apo mbrojtës. Zgjedhja e komunikimit varet nga situata. Ai vetëm mund të merret parasysh paraprakisht për skenarë të ndryshëm të krizës, por jo edhe të përcaktohet qartë. Në parim vlen komunikimi sulmues, i cili zbatohet sa herë që ka interes publik.

5. Komunikimi në krizë

Komunikimi në kohë krizash shërben për të informuar vazhdimisht grupet e brendshme dhe të jashtme rreth zhvillimeve të saj.

Komunikimi i brendshëm dhe i jashtëm duhet të bëhet shpejt dhe ekskluzivisht nëpërmjet njësisë së krizës. Prandaj është thelbësore që përfaqësuesit e zyrave për komunikim publik në KPK, Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit të përfaqësohen në njësinë e krizës direkt. Në rast krize, departamenti i komunikimit i KPK-së dhe zyra e prokurorit publik kanë për detyrë të informojnë grupet e synuara të brendshme dhe të jashtme për atë që po ndodh dhe t'i mbajnë ato të përditësuar në një koordinim të ngushtë me menaxhimin e njësisë së krizës. Përveç grupit të synuar të gazetarëve dhe punonjësve, zyrtari i shtypit merr përsipër informimin e vazhdueshëm të kontakteve të tjera të brendshme dhe të jashtme.

Komunikimi i brendshëm

Komunikimi i brendshëm në Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit bëhet në një fazë të hershme me email, telefon, tabelë njoftimesh, më së voni paralelisht me komunikimin e jashtëm. (Pyetje: cilat nivele, departamente duhet të informohen? Zgjeroni listën e brendshme me email dhe telefon dhe shtoni në shtojcë).

Shembuj të moduleve për komunikim të brendshëm (shih shtojcën).

(Pyetje: A ekziston një darksite që mund të aktivizohet?)

Komunikimi i jashtëm publik

Informacioni përgatitet në mënyrë proaktive verbalisht dhe me shkrim në ekipin e krizës. Pas miratimit nga ekipi i krizës, ato shpërndahen në media përmes përfaqësuesit të njësisë përkatëse të komunikimit publik dhe, varësisht nga skenari i krizës, tek autoritetet dhe institucionet. (Krijoni listën e mediave dhe autoriteteve si shtojcë)

(Shembuj të moduleve për komunikim të jashtëm/ Shtojca 2)

Hapat thelbësorë të komunikimit të jashtëm janë:

- Informacioni fillestar (faktet);
- Informacione për shtyp, postime në Facebook, Twitter, Instagram;
- Monitorimi i kanaleve të mediave sociale (Facebook, Twitter, postimet në blog);
- Përgjigjja e pyetjeve për shtyp (reaktive përmes telefonit);
- Oferta e deklaratave (p.sh. Prokurori i Shtetit përgjegjës ose shefi i Zyrës së Kryeprokurorit të Shtetit);
- Konferenca për shtyp dhe
- Vlerësimi i krizës.

Njësia përkatëse e komunikimit është gjithashtu përgjegjëse për monitorimin e raporteve të vazhdueshme në internet, TV dhe radio, si dhe në mediat e shtypura.

Nëse përfshihen edhe autoritete të tjera, një përfaqësues i autoritetit të përfshirë përfaqësohet në ekipin e krizës, në mënyrë që të gjithë ata që janë të përfshirë të flasin me një zë (Vëmendje: Për këtë procedurë duhet të pajtohet çdo autoritet i përfshirë si pjesë e menaxhimit të krizës).

Detajet e kontaktit për zyrat e shtypit të zjarrfikësve, policisë dhe xy mund të gjenden në listën e shtypit, e cila ruhet në një "SharePoint të përbashkët" (??) në kompjuterë dhe në shtojcën e këtij manuali të krizës. (Shih shtojcën).

Të gjitha informacionet për shtyp gjithashtu duhet të përcillen në një listë të brendshme të shpërndarjes menjëherë pasi të dërgohen në media.

Njoftimi për shtyp

Njoftimi për shtyp (ju lutem përgatisni modulet) do të lëshohet nga kreu i njësisë së krizës. Ajo u dërgohet personave të brendshëm të kontaktit (përcakto grupin e synuar

paraprakisht) menjëherë pas dërgimit në media. Njoftimet për shtyp nuk marrin vlerësime.

Media sociale

Publiku, punonjësit dhe gazetarët njoftohen rreth krizës përmes Twitter, postimeve në blog dhe komenteve. Kanalet e mediave sociale, Twitter dhe Facebook, duhet të monitorohen "në kohë reale" menjëherë dhe vazhdimisht pas ngjarjes.

Telefonatat në një krizë

Vetëm zyrtarët e përcaktuar me Rregulloren për shërbimin e komunikimit në sistemin prokurorial flasin për media dhe me autoritetet. Për diskutimet me gazetarë ose me punonjësit vlen: **vetëm faktet transmetohen**, pa supozime apo opinione. Të gjitha faktet, gjegjësisht përmbajtja që transmetoni, duhet të bashkërendohen paraprakisht me ekipin e krizës. Formulimet e koordinuara (p.sh. informacioni nga njoftimi për shtyp) janë gjithmonë baza për të gjitha diskutimet.

Formulimet: Si të përgjigjem në thirrje nëse ende nuk ka një formulim të koordinuar?

Shënim: Për sa kohë që nuk ka asnjë njoftim për shtyp, pyetjet mund të marrin përgjigje bazuar në pozicionin 0-informacion.

Deklaratat e mëposhtme janë sugjerime dhe bazë për diskutim nëse nuk ka pasur ende një deklaratë të koordinuar për shtyp.

Konfirmimi incidentin

- Po, mund të konfirmoj se ka ndodhur një incident në sistemin prokurorial.
- Zyra e Kryeprokurorit të Shtetit po shqyrton aktualisht informacionin dhe dyshimet.

Demonstroni kompetencë dhe tregoni përgjegjësi/detyra për të dhënë informacion

- Sapo të kemi informacione në dispozicion, ne do t'ju njoftojmë juve dhe publikun e gjerë për shkakun e incidentit.
- Ne do t'ju informojmë menjëherë dhe në mënyrë gjithëpërfshirëse sa më shpejt që të kemi gjetje dhe rezultate të reja.

Përmbajuni fakteve

- Më vjen keq, ende nuk i kemi këto informacione. Ju lutemi për mirëkuptim, ne së pari duhet të verifikojmë faktet.
- Ju premtojmë që do t'ju informojmë juve dhe publikun sa më shpejt që të dimë më shumë.
- Ju me siguri që e kuptoni, që ne nuk mund të publikojmë emrat e të prekurve.

Shënoni emrin, shqetësimet, pyetjet dhe numrin e telefonit të telefonuesit dhe telefononi sapo informacioni i ri të jetë i disponueshëm dhe situata ua lejon.

Modelet për dokumentimin dhe regjistrimin e thirrjeve të gazetarëve janë në dispozicion në dhomën e krizës.

Konferencë për shtyp/deklarata për shtyp

Nëse mbahet apo jo një konferencë shtypi, varet nga urgjenca e situatës, ndjeshmëria dhe kompleksiteti i informacionit: A mundem apo dua të them më shumë sesa thuhet në njoftimin për shtyp?

Kohëzgjatja: Një konferencë për shtyp duhet të zgjasë vetëm aq sa është e nevojshme dhe mundësisht të jetë sa më e shkurtër.

Procedura dhe sjellja në konferencat për shtyp duhet të praktikohen rregullisht si pjesë e menaxhimit të krizës dhe trajnimit të mediave nga të gjithë folësit e mundshëm si dhe nga drejtuesi i ekipit të krizës.

Formula e hyrjes: Eksperti merr drejtimin!

Eksperti prezantohet dhe tregon se ai mund të japë vetëm një deklaratë të shkurtër për momentin.

Informacione: Faktet

Eksperti shpjegon faktet: Kush, çfarë, kur, ku, pse? Çfarë masash ka marrë Prokurori i Shtetit?

Çfarë tjetër do të bëjë Prokurori i Shtetit?

Simpatia: Dhembshuri për viktimat

Eksperti komenton mbi viktimat e aksidentit: Sa punonjës u plagosën (fatalisht) ose janë nën trajtim mjekësor? Ai thotë se po bëhet/është bërë kontakti me të afërmit dhe shpreh simpatinë e tij.

Falënderim për shërbimet e urgjencës!

Falënderimet e mia shkojnë për të gjitha shërbimet e përfshira të urgjencës!

Formula e daljes: Parandalimi i pyetjeve!

Eksperti i bllokoi pyetjet e mundshme me mirësjellje dhe vendosmëri: "Kjo është e tëra që mund të them rreth kësaj për momentin. Nëse ka gjetje të reja, ne do t'ju informojmë".

6. Një përmbledhje e procesit të komunikimit

6.1. Kriza vjen;

- 6.2. Ekipi i krizës takohet varësisht nga kriza, informoni autoritetet dhe përfshini autoritetet në ekipin e krizës;
- 6.3. Email informues dhe telefonata për punonjësit (komunikimi i brendshëm);
- 6.4. Informacione për shtyp për mediat dhe autoritetet (komunikimi i jashtëm);
- 6.5 Vlerësimi.

7. Aktualizimi i manualit

Është e rëndësishme që manuali të përditësohet të paktën një herë në vit. Përgjegjës për përditësimin është xy. Anëtarët e ekipit të krizës rregullisht marrin një kartë aktuale nga xy dy herë në vit me të gjithë numrat e rëndësishëm të urgjencës dhe kontaktet e krizës.

Shtojca 1

Modulet e tekstit, komunikimi i brendshëm, informacioni fillestar

Modeli i tekstit, shembulli 1 (rasti i një personi të famshëm)

Të dashura kolege dhe kolegë,

do të donim t'ju informojmë, që Prokurori i Shtetit ka bërë kërkesë këtë mëngjes dhe ka pranuar një urdhër arresti nga gjykatësi hetues, përgjegjës i gjykatës xy, kundër (ish-futbollistit të kombëtares, kundër XYZ...). I akuzuari do të sillet para gjykatësit hetues gjatë ditës, i cili do të vendosë për kohëzgjatjen e paraburgimit. Sipas hetimeve të tyre të deritashme, Prokurori i Shtetit xy akuzon të akuzuarin për veprën xyxyxyxyxy, në bashkëpunim me shkelës tjerë të ligjit, duke kryer xyxyxyxy.

Do t'ju informojmë për procedurën e mëtejshme.

Modeli i tekstit 2

Shërbimi zjarrfikës në Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit

Të dashura kolege dhe kolegë,

në Zyrën e **Kryeprokurorit të Shtetit**, sot më [data] në [ora], ndodhi një incident/zjarr/shpërthim/sulm , i cili kërkoj angazhimin e brigadës së zjarrfikësve/policiës. Zjarrfikësit/policia ishin në vendin e ngjarjes pas disa minutash dhe aktualisht janë ende në veprim. Ekipi i krizës është mbledhur dhe ka filluar punën. Nga atje, procedura e mëtejshme koordinohet në bashkëpunim me autoritetet përgjegjëse.

Për punonjësit e **Zyrës së Kryeprokurorit të Shtetit** vlen: Ju lutemi, dilni nga ndërtesa menjëherë.

Sapo të kemi më shumë informacion, ne do t'ju informojmë. Lajmet do të përditësohen vazhdimisht. Ju lutemi klikoni këtu: [Link].

Ky informacion është i rëndësishëm për të gjithë punonjësit. Ju lutemi gjithashtu t'ua përcillni informatën kolegëve që nuk kanë qasje në Internet dhe për këtë arsye nuk e marrin informacionin direkt.

Shtojca 2

Modeli i tekstit informacioni fillestar i jashtëm:

Shembulli 1 (rasti i një personi të famshëm)

Do të donim t'ju informojmë, që prokurori xy këtë mëngjes ka bërë kërkesë dhe ka pranuar një urdhër arresti nga gjykatësi hetues, përgjegjës i gjykatës xy, kundër ish-futbollistit të Kombëtares. I akuzuari do të silllet para gjykatësit hetues gjatë ditës, i cili do të vendosë për kohëzgjatjen e paraburgimit. Sipas hetimeve të tyre të deritashme, prokurori xy akuzon të akuzuarin për veprën xyxyxyxy, në bashkëpunim me shkelës tjerë të ligjit, duke kryer xyxyxy.

Do t'ju informojmë për procedurën e mëtejshme.

Shembulli 2 (Shërbimi zjarrfikës në Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit)

në Zyrën e Kryeprokurorit të Shtetit, sot më [data] në [ora], ndodhi një incident/zjarr/shpërthim/sulm, i cili kërkoi angazhimin e brigadës së zjarrfikësve/policisë. Zjarrfikësit/policia ishin në vendin e ngjarjes pas disa minutash dhe aktualisht janë ende në veprim. Ekipi i krizës është mbledhur dhe ka filluar punën. Nga atje, procedura e mëtejshme koordinohet në bashkëpunim me autoritetet përgjegjëse.

Për punonjësit e Zyrës së Kryeprokurorit të Shtetit vlen: Ju lutemi, dilni nga ndërtesa menjëherë.

Sapo të kemi më shumë informacion, ne do t'ju informojmë. Lajmet do të përditësohen vazhdimisht. Ju lutemi klikoni këtu: [Link].

(Ju lutemi përgatitni module të mëtejshme për komunikimin fillestar).

Shtojca 3

Listat e brendshme të emrave dhe numrave të telefonit/e-mail

Shtojca 4

Listat e jashtme të emrave dhe numrave të telefonit/e-mail (autoritetet dhe mediat)