

# **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΕ ΤΡΟΜΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ**

## **ΤΗΣ SAFE COMMS ΓΙΑ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ**

Copyright: Research Institute for European and American Studies ([www.rieas.gr](http://www.rieas.gr))

Publication date: 23 July 2016

**To Research Institute for European and American Studies (RIEAS)- Ερευνητικό Ινστιτούτο Ευρωπαϊκών και Αμερικανικών Μελετών δημοσιεύει Εγχειρίδιο Επικοινωνίας σε Τρομοκρατικές Κρίσεις της SAFE COOMS για Δημόσιες Αρχές.**

Συνολικά, το εγχειρίδιο (Manual) περιέλαβε συνεντεύξεις με περισσότερους από εκατό ανθρώπους με εμπειρία σε τρομοκρατικά γεγονότα. Οι συμμετέχοντες μίλησαν για τις δύσκολες συνθήκες που αντιμετώπισαν στη διάρκεια συγκεκριμένης τρομοκρατικής επίθεσης. Τα διορατικά και λεπτομερή τους σχόλια αποτέλεσαν για την ερευνητική ομάδα πλούσια πηγή δεδομένων προς ανάλυση.

Η επιτυχία του έργου και σύνταξη του παρόντος εγχειριδίου δεν θα ήταν εφικτή χωρίς αυτούς. Συγκεκριμένα, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τα θύματα, μέλη από τις οικογένειες των θυμάτων και τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στη μελέτη, τις υπηρεσίες μετακομιδής, διάσωσης και τις πυροσβεστικές υπηρεσίες, την αστυνομία, τους επαγγελματίες στο χώρο της ασφάλειας και τους αναλυτές, τα μέλη των Νομοθετικών Σωμάτων, υπουργεία και τοπικούς συμβούλους, υπαλλήλους δημόσιων υπηρεσιών, αξιωματούχους της Εκκλησίας, υπευθύνους Τύπου και δημοσιογράφους από τις **Βουλγαρία, Ελλάδα, Ισραήλ, Βόρειο Ιρλανδία και Ισπανία.**

Στα πρόσφατα χρόνια, η παγκόσμια τρομοκρατία μετατράπηκε από ένα περιθωριακό πολιτικό ζήτημα σε κύρια απειλή ασφαλείας για τις δημόσιες αρχές σε όλη την Ευρώπη. Κύματα τρομοκρατικών επιθέσεων πλήττουν αδιάκριτα στόχους σε χώρες σε όλο τον πλανήτη, από το Παγκόσμιο Κέντρο Εμπορίου στη Νέα Υόρκη μέχρι τα νυκτερινά club του Μπαλί, από συρμούς του υπόγειου σιδηρόδρομου και λεωφορεία στο Λονδίνο, αστικά τρένα στη Μαδρίτη και γκρουπ τουριστών στη Ντζέμπα έως βομβιστές αυτοκτονίας σε τράπεζες και γραφεία στην Κωνσταντινούπολη.

Πολλοί δημόσιοι αξιωματούχοι τείνουν να υποβαθμίζουν τον αντίκτυπο μίας επίθεσης, τη δυνητική ζημία στην επικοινωνία ως αποτέλεσμα της επίθεσης και το ρόλο της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε επίπεδο αποκατάστασης, περιορισμού ζημιών και επιστροφής στην κανονικότητα.

Ακόμα και όταν ο αριθμός των ατόμων ή των εγκαταστάσεων που επηρεάζονται από μια επίθεση είναι μικρός, η τρομοκρατία είναι ένα θέμα που προσελκύει άμεσα τον ενδιαφέρον των ΜΜΕ σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο. Οι τρομοκράτες προβαίνουν σε βίαια χτυπήματα, για να συγκεντρώσουν την προσοχή του κοινού.

Το αποτέλεσμα μιας επίθεσης ενισχύεται και διευρύνεται μέσω της επικοινωνίας. Οι τρομοκράτες αξιοποιούν το κύμα του σοκ που μεταδίδεται μέσω των ΜΜΕ ως μέσο ενδυνάμωσης και διάδοσης του φόβου και της ανασφάλειας στον πληθυσμό. Με αυτό τον τρόπο, υπονομεύουν τα κοινωνικά και πολιτικά συστήματα στα οποία επιτίθενται.

Κάθε δημόσια υπηρεσία που πλήττεται από τρομοκρατική επίθεση βρίσκεται ξαφνικά ενώπιον τεράστιου δημοσιογραφικού ενδιαφέροντος, το οποίο τροφοδοτείται από την οπτική βία και τη συσχέτιση με το φαινόμενο της παγκόσμιας τρομοκρατίας. Ακόμα κι όταν μια δημόσια υπηρεσία δεν είναι ο άμεσος στόχος, τα Μέσα θέτουν δύσκολα ερωτήματα σε ότι αφορά το επίπεδο προετοιμασίας, τις διαδικασίες ασφαλείας της υπηρεσίας, τη δέσμευσή της για την ευημερία των πολιτών και τα αποτελέσματα της επίθεσης στις βασικές της λειτουργίες.

Προκειμένου να αντιμετωπισθούν με αποτελεσματικότητα οι συνέπειες τρομοκρατικών επιθέσεων, οι δημόσιες αρχές χρειάζονται μία αντι-τρομοκρατική στρατηγική επικοινωνίας σχεδιασμένη να προσφέρει ασφάλεια και αίσθημα βεβαιότητας στον πληθυσμό. Αυτό απαιτεί υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης, ευαισθησίας και αποφασιστικότητας στη δράση.

Η επαγγελματική και αξιόπιστη επικοινωνία μπορεί να αποβεί κρίσιμη για τη μείωση του αντίκτυπου μιας επίθεσης και την αποτροπή της αποδυνάμωσης της εμπιστοσύνης και της εικόνας δημόσιων υπηρεσιών. Ο τρόπος με τον οποίο οι στρατηγικές επικοινωνίας αντιμετωπίζουν την τρομοκρατία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της μάχης κατά της τρομοκρατίας.

Η έρευνα πάνω στην οποία βασίζεται το εγχειρίδιο, κατέδειξε ότι υφίσταται πολύ-επίπεδη γνώση επί του θέματος από πλευράς εθνικώς, αλλά κυρίως περιφερειακών και τοπικών φορέων. Την ώρα που υπάρχουν εξαιρετικές στρατηγικές και δομές σε επιμέρους κράτη και φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης ως αποτέλεσμα της εμπειρίας στην αντιμετώπιση της τρομοκρατίας, άλλες χώρες διαθέτουν ελάχιστη ή μηδενική εξειδίκευση στο χώρο αυτό.

Η ειδική επικοινωνιακή στρατηγική κρίσεων πρέπει να προετοιμαστεί, δοκιμαστεί και ευθυγραμμιστεί πριν από ενδεχόμενη επίθεση, και να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των σχεδίων διαχείρισης κρίσης και συνέχισης δραστηριοτήτων. Οι δεξιότητες επικοινωνίας εν ώρα κρίσης που πρέπει να αναπτυχθούν περιλαμβάνουν την επιτυχημένη επικοινωνία, υποχρεωτικές διαδικασίες και κοινή προετοιμασία του προσωπικού επικοινωνίας και των τμημάτων ασφαλείας μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Ο συντονισμός των διαφόρων φορέων και αρχών, καθώς και η εκπαίδευση του προσωπικού επικοινωνίας λειτουργούν καταλυτικά και ενισχυτικά στην κατανόηση της δυναμικής που λαμβάνει η δημοσιογραφική κάλυψη της τρομοκρατίας και των προκλήσεων που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν σε περίπτωση τρομοκρατικού συμβάντος.

### **Σκοπός του εγχειριδίου**

Η επαγγελματική επιπέδου και στρατηγική επικοινωνία εν ώρα κρίσης όχι μόνο μπορεί να παίζει βασικό ρόλο στον μετριασμό των συνεπειών μιας τρομοκρατικής επίθεσης, αλλά αποτελεί και μία από τις θεμελιώδεις απαιτήσεις που έχουν φορείς, δημόσιες αρχές και εταιρίες.

Η επικοινωνία εν ώρα κρίσης, όπως και η ίδια η διαχείριση κρίσεων, απαιτεί σαφήνεια σε όλες τις δομές της, τον καθορισμό καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, καθώς και τις διαδικασίες συντονισμού.

Μια τρομοκρατική επίθεση επιβάλλει ασυνήθιστες απαιτήσεις -εξωτερικές και εσωτερικές- σε φορείς και αρχές. Οι δημόσιες αρχές αποτελούν συχνά μέρος εξαιρετικά περίπλοκων δομών, με ξεχωριστό εύρος καθηκόντων και σφαίρα δράσης η καθεμία.

*Σε περίπτωση επίθεσης, οι αρχές αυτές ενδέχεται να ορίζονται με διαφορετικούς όρους σε σχέση με τις μη πολιτικά κινούμενες πράξεις καταστροφής. Ωστόσο, αυτός ακριβώς είναι ο λόγος για τον οποίο επιβάλλεται η στενή συνεργασία μεγάλου αριθμού υπηρεσιών, τμημάτων, ανώτερων και κατώτερων υπηρεσιών, υπουργείων και αστυνομικών υπηρεσιών, καθώς και δυνάμεων ασφαλείας και έκτακτης ανάγκης, και έτσι να διασφαλιστεί όχι μόνο ότι οι ενέργειες διαχείρισης κρίσης εξελίσσονται ομαλά, αλλά πρώτον και κυριότερον ότι παρέχεται συνεχής ροή πληροφοριών.*

Είναι ζωτικής σημασίας -και πιο σημαντικό σε σχέση με οποιοδήποτε άλλο είδος κρίσης- να εκτελεστούν αλάνθαστα οι διεργασίες συντονισμού. Σε κρίσιμες περιστάσεις, δεν υπάρχει χρόνος για την ανάπτυξη ή τη συντονισμένη εφαρμογή διαδικασιών συνεργασίας. Αυτό μπορεί μόνο και πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εκ των προτέρων.

*Το παρόν εγχειρίδιο έχει σχεδιαστεί ως μια κατευθυντήρια οδηγία προς άτομα με θέσεις ευθύνης σε δημόσιους φορείς και αρχές, και σε εταιρίες σε όλη την Ευρώπη.*

- Έχει ως στόχο να παράσχει βοήθεια σε ζητήματα επικοινωνίας σχετικά με την τρομοκρατία.
- Περιλαμβάνει «έτοιμες» λύσεις, αλλά επίσης παρουσιάζει βασικούς κανόνες και διαδικασίες για αποτελεσματική, αντιτρομοκρατική επικοινωνία εν ώρα κρίσης.
- Συγκεκριμένα, προσφέρει συμβουλές για την ανάπτυξη ή βελτιστοποίηση σχεδίων επικοινωνίας εν ώρα κρίσης και εκθέσεων πραγματογνωμοσύνης, και περιλαμβάνει προτάσεις για την ενσωμάτωσή τους στα υφιστάμενα σχέδια κρίσης.

Το εγχειρίδιο περιγράφει θεμελιώδη προαπαιτούμενα, δίνει παραδείγματα διαδικασιών και εργαλείων, και παρέχει συγκεκριμένες συμβουλές για την εφαρμογή τους. Ωστόσο, παρήχθη γνωρίζοντας ότι δεν μπορεί να αποτελέσει παρά μόνο ένα εγχειρίδιο καθοδήγησης, που θα ενθαρρύνει τους χρήστες να δρουν ανεξάρτητα κατά τη διαδικασία ευθυγράμμισης της αντιμετώπισης του ζητήματος με τις ευρύτερες εθνικές, πολιτικές, κοινωνικές και πολιτισμικές συνθήκες.