

**THE IMPORTANCE OF CRISIS COMMUNICATIONS AS A PART OF THE CRISIS
MANAGEMENT SYSTEM THROUGH THE PRISM OF THE CONFLICT IN 2001 IN
THE REPUBLIC OF MACEDONIA**

Sasho Gelevski

Faculty of Security – Skopje, Republic of North Macedonia, gelevski@gmail.com

Nikola Dujovski

Faculty of Security, Republic of North Macedonia, ndujovski@gmail.com

Marjan Gjurovski

Faculty of Security – Skopje, Republic of North Macedonia, mar.gjurovski@gmail.com

Lazar Gjurov

Military academy “General Mihailo Apostolski” – Skopje, Republic of North Macedonia
lazar.gjurov@gmail.com

Abstract: In today's developed media environment, in conditions of crisis there is a great danger of rapid undermining of public confidence in state institutions in charge of crisis management. Therefore, organizing and implementing effective crisis communication is essential for the crisis management process. In our history as an independent state, the military conflict in 2001, is remembered as the biggest political-military crisis that our country faced. At that time, the institutions in charge of security in the country faced a new challenge that required a systematic, professional and extremely careful approach to solving - crisis management and crisis communication as an integral part of it. Because of this, the purpose of research of this paper is to study crisis communication and determine its importance in crisis management, through the prism of the 2001 conflict in the Republic of Macedonia. To achieve the goal of the research, the research methodology included collecting, systematizing, analyzing and presenting the available data and information in the paper, through a logically justified, rounded and scientifically based approach. The scientific research is in fact an empirical, exploratory and quantitative research of the set scientific problem and scientific hypotheses, in the form of a survey. The results of the research indicate the readiness of the state bodies for crisis communication, the engagement of professionally trained persons for crisis communication, the challenges in crisis communication, especially the lack of legal regulations as a challenge in crisis communication. Furthermore, the influence of the international community in crisis communication and interethnic tensions, the objectivity of the media and state institutions, as well as the level of transparency and, finally, lessons learned and the level of their implementation. The conclusions drawn from the analysis of the results and the set theoretical framework of the work, indicate that in general, the state bodies in the Republic of Macedonia were almost completely unprepared for the realization of effective crisis communication in 2001, and that the involvement of the international community in crisis communication with its experts in order to reduce the existing tensions, especially in the crisis regions in the country, but also to pave the way for a peaceful resolution of the crisis. Regarding the objectivity in informing the domestic and international media, it is concluded that the opinion on the partial objectivity prevails, as a general picture of their informing, but at the same time this is influenced by the lack of developed and professional public relations system in the state bodies, which would work to address these effects of biased media coverage, further increases the potential for crisis escalation. The opinion of the respondents that the state bodies did not make full use of the potential from the experiences in 2001, except for the institutional improvements in the direction of establishing the public relations system at the level of state institutions, and by appointing public relations experts, justifies the applicability of the results and the field of research, and opens space for systematic improvement in crisis communication. In addition to this, the events that took place in May 2015, in the neighborhood "Diva Naselba" in Kumanovo, which had put the Macedonian state authorities to the test in terms of crisis management and crisis communication again, indicated the importance and need for constant development of the crisis management system and crisis communication as part of it.

Keywords: Crisis, Communications, Media, Information, Management, Journalists.

**ВАЖНОСТА НА КРИЗНАТА КОМУНИКАЦИЈА КАКО ДЕЛ ОД СИСТЕМОТ ЗА
УПРАВУВАЊЕ СО КРИЗИ, НИЗ ПРИЗМАТА НА КОНФЛИКТОТ ВО 2001
ГОДИНА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Сашо Гелевски

Воена академија „Генерал Михаило Апостолски“ – Скопје, Република Северна Македонија
gelevski@gmail.com

Никола Дујовски

Факултет за безбедност – Скопје, Република Северна Македонија, ndujovski@gmail.com

Марјан Ѓуровски

Факултет за безбедност – Скопје, Република Северна Македонија, mar.gjurovski@gmail.com

Лазар Ѓуров

Воена академија „Генерал Михаило Апостолски“ – Скопје, Република Северна Македонија
lazar.gjurov@gmail.com

Резиме: Во денешното развиено медиумско опкружување, во услови на кризна ситуација постои голема опасност од рапидно поткопување на довербата на јавноста во државните институции задолжени за управување со кризи. Затоа, организирањето и спроведувањето на ефикасна кризна комуникација е од суштинско значење за процесот на управување со кризите. Во нашата историја како независна држава, воениот конфликт во 2001 година, остана запаметен како најголемата политичко- воена криза со која се соочи нашата држава. Тогаш, институциите задолжени за безбедноста во државата се соочија со нов предизвик кој бараше систематски, стручен и крајно внимателен пристап за решавање- управувањето со кризата и кризната комуникација како нејзин составен дел. Токму поради ова, цел на истражување на овој труд е проучувањето на кризната комуникација и одредувањето на нејзината важност во управувањето со кризите, низ призмата на конфликтот во 2001 година, во Република Македонија. За да се постигне целта на истражувањето, методологијата на истражување опфати прибирање, систематизирање, анализирање и претставување на расположивите податоци и информации во трудот, преку логичко оправдан, заокружен и научно основан пристап. Научното истражување всушност преставува емпириско, експлоративно и квантитативно истражување на поставениот научен проблем и научните хипотези, во облик на анкета. Резултатите од истражувањето укажуваат на подготвеноста на државните органи за кризно комуницирање, ангирањето стручно подготвени лица за кризна комуникација, предизвиците при кризното комуницирање, особено недостатокот на законски регулативи како предизвик во кризната комуникација. Понатаму, влијанието на меѓународната заедница во кризното комуницирање и меѓуетничките тензии, објективноста на медиумите и државните институции, како и нивото на транспарентност и на крај, научени лекции и нивото на нивна имплементација. Заклучоците изведени од анализата на резултатите и поставената теоретска рамка на трудот, посочуваат дека генерално, државните органи во Република Македонија беа речиси целосно неподготвени за реализирање на ефективна кризна комуникација во 2001 година, и дека вклучувањето на меѓународната заедница во кризната комуникација со свои експерти, имаше за цел намалување на постоечките тензии посебно во кризните региони во државата, но и трасирање на патот за мирно решавање на кризата. Што се однесува до објективноста во информирањето на домашните и меѓународните медиуми, се заклучува дека преовладува мислењето за делумната објективност како генерална слика за нивното информирање, но дека во исто време на ова влијае и недостатокот на развиен и професионален систем на односи со јавноста кај државните органи, кој би работел на справувањето со овие ефекти од пристрасното информирање на одредни медиуми, дополнително го зголемува потенцијалот за ескалација на кризата. Мислењето на испитаниците дека државните органи не го искористија потполно потенцијалот од искуствата во 2001 година, освен институционалните подобрувања во насока на воспоставување на системот на односите со јавноста на ниво на државните институции, и со поставување на стручни лица за односите со јавноста, ја оправдува применливоста на резултатите и областа на истражување, и отвора простор за систематско подобрување во кризното комуницирање. Дополнително на ова, настаните кои се случуваа во мај 2015 година, во кумановската „Дива населба“, кои повторно ги ставија на тест македонските државни органи од аспект на кризното менаџирање и кризната комуникација, укажаа на важноста и потребата од константниот развој на системот за менаџирање со кризи и кризната комуникација како дел од него.

Клучни зборови: Криза, Комуникации, Медиуми, Информации, Управување, Новинари

1. ВОВЕД

Pearson и Clair (1998) ја дефинираат кризата како „настан од мала веројатност и големи последици кој го загрозува животот на организацијата, а се карактеризира со нејасни причини, ефекти и средства за решавање, како и со уверување дека одлуките мора да се донесуваат брзо. Во исто време, таа претставува и „сериозна закана на основните структурни и фундаментални вредности и норми на социјалниот состав која, во услови на временски притисок и значително несигурни околности, подразбира донесување на конечни одлуки“ (Rosenthal et al., 1989). Со оглед на фактот дека важен елемент на секоја криза е нејзината перцепција која во голема мерка е условена од ефикасното спроведување на односите со јавноста во кризни ситуации односно кризната комуникација, овој труд цели да ја докаже хипотезата дека „Кризната комуникација е клучен сегмент за успешно управување со кризите“. Управувањето со кризата и управувањето со кризната комуникација се паралелни процеси кои се надополнуваат и потпомагаат еден со друг, но и отежнуваат доколку кризното комуницирање не се води на вистинскиот начин (Kešetović, et al. 2011). Дополнително на ова, тврдењата на Coombs (2005), наведуваат дека кризното комуницирање го опфаќа, и аспектот на информација, и аспектот на стратегија, што наведува на потребата за прибирање и праќање информации во текот на кризата, со цел да се развие соодветна стратегија на одговорот при менаџирање со кризата (Coombs, 2005). Во случај на криза, јавноста има фундаментално право да биде информирана за тоа што се случило, што во моментот се случува и како властите планираат да одговорат на кризата и да се справат со потенцијалните последици кои би произлегле од неа (UN, 2005). За да се оствари квалитетно информирање во кризна ситуација, портпаролите треба да бидат ангажирани во често одговарање на прашањата на јавноста и воспоставување на континуирана отворена политика на информирање. На овој начин, не само што ќе биде испочитувано правото за информирање на граѓаните, туку и ќе се изгради и зацврсти кредибилитетот на државната институција кој се базира на отвореноста, компетентноста, праведноста и емпатијата на самата институција (NATO, 2017). Ефективната кризна комуникација се базира на претходно воспоставена информативна политика која ја одредува пристапноста кон самата организација, како на пример барања за отвореност, брзина, достапност, кредибилитет, проактивност како и верување дека операциите мора да се базирани на добро планирање, соработка со другите актери во кризната комуникација како и тековна евалуација (NATO/EAPC, 2005). Во моментот кога организацијата ќе ја препознае претстојната опасност согласно Чејс-Џонсоновиот модел (Regster, Larkin, 2008) за управување со кризите, прво треба да се изврши анализа со цел да се утврди изворот на опасноста и нејзиниот интензитет, односно разорен потенцијал. Како основа за понатамошно дејствување ќе служи испитувањето на ставовите и мислењата на влијателните групи и поединци за опасноста, како и проценка преку SWOT анализата, за потоа да се одбере најсоодветен одговор за справување.

2. МАТЕРИЈАЛИ И МЕТОДИ

Истражувањето е изведено преку посредно собирање на податоците, односно забележување на исказите на другите (директно или индиректно инволвирани), за предметот на истражувањето. Притоа, во рамката на истражувањето ќе ги користиме техниките на интервјуто (научен разговор), како начин на собирање на податоците. Научното истражување кое е спроведено во овој труд всушност претставува емпириско, експлоративно и квантитативно истражување на поставениот научен проблем и научна хипотеза и потхипотези. Методолошки, во спроведеното истражување доминира дескриптивниот метод со сите свои модалитети, аналитичко - дескриптивен, аналитичко – компаративен и аналитичко – експликативен метод. Врз така добиените емпириски податоци е извршена обработка со анализа, компарација и генерализација. Притоа согледани се битните заеднички карактеристики и појави кои произлегуваат од резултатите, истите се интерпретирани и споредени, се со цел да сè изврши научно поткрепување или отфрлање на поставената хипотеза.

3. РЕЗУЛТАТИ И ДИСКУСИИ

Во истражувањето беа вклучени вкупно 70 лица, од кои 10 беа интервјуирани со индивидуално и структурирано интервју, а податоците од 60 лица беа собрани преку анкета, при што како истражувачки инструмент беше користен прашалник. Профилите на четириесетмината домашни и дваесетмина меѓународни испитаници опфаќаат професии како новинари од домашни медиуми, лица за односи со јавноста од безбедносните институции во државата, професори од областа на комуникациите и односите со јавноста, уредници во домашните медиуми, поранешни и актуелни гласноговорници на државните безбедносни институции. Останатите десетмина испитаници, кои се портпароли на министерството за одбрана (МО), Генералштабот на Армијата (ГШ на АРМ) и новинари во националните медиуми и советници за односи со јавноста, беа индивидуално интервјуирани.

На **првото прашање** „*Како ја оценувате подготвеноста на државните органи во 2001 година за спроведување на ефективна кризна комуникација?*“, 42,5% од домашните испитаници сметаат дека државните органи биле скоро целосно неподготвени за водење на ефективна кризна комуникација, додека 15% сметаат дека тие биле целосно неподготвени за истата. Кај меѓународните испитаници, 55% сметаат дека државните органи биле скоро целосно неподготвени за спроведување на ефективна кризна комуникација, додека пак 20% сметаат дека тие биле целосно неподготвени. Високиот процент на испитаници кои го делат ова мислење ни говори дека институциите задолжени за безбедноста во државата биле неподготвени за спроведување на кризна комуникација во 2001 година.

Потоа, 37,5% од домашните и 25% од меѓународните испитаници сметаат дека државните институции биле само делумно подготвени за спроведување на кризната комуникација. Многу мал процент од домашните испитаници, односно само 1% смета дека државните органи биле многу добро подготвени, додека 1% инесува свое мислење дека во 2001 година само неколку државни институции, пред се МО, ГШ на АРМ и Министерството за внатрешни работи (МВР), имале назначено свои портпароли кои биле задолжени за комуникација со јавноста, но дека дури и тие не биле целосно стручно подготвени за справување со предизвиците што потенцијално ескалирачката криза ги носела со себе. Интервјуираните испитаници сметаат дека на почетокот, целата кризна комуникација беше водена само од носителите на државни функции, а поради слабата и непрофесионална поставеност на системот за односи со јавноста во државните институции се бележеше појава на дезинформации.

На **второто прашање** „*Дали сметате дека за време на кризата во Република Македонија во 2001 година, државните органи располагаа со доволно стручно подготвени лица (портпароли) за успешно спроведување на ефективна кризна комуникација?*“ најголем дел од испитаниците, 65% сметаат дека во 2001 година државните институции делумно располагаа со стручно подготвени лица (портпароли) за успешно спроведување на кризната комуникација, додека пак 13 испитаници односно 32,5% сметаат дека тие воопшто не располагаа со стручно подготвени лица за кризната комуникација. Само 2,5 % од домашните испитаници се на мислење дека државните институции во најголем дел располагаа со стручно подготвени лица за водење на кризните комуникации. За разлика од домашните, кај меѓународните испитаници 60% од испитаниците сметаат дека во 2001 година, државните институции воопшто не располагаа со доволен број на портпароли за справување со кризната комуникација, додека пак 40% сметаат дека институциите делумно располагаа со ваков кадар.

На **третото прашање** „*Кои се најголемите предизвици од аспект на кризното комуницирање со кои државните органи во Република Македонија се соочуваа за време на кризата во 2001 година?*“, најголем дел и од домашните испитаници (47,5%) и од меѓународните испитаници (40%), сметаат дека недоволниот број стручно оспособени портпароли, нивната несоодветна подготовка, недостатокот од координација и комуникација помеѓу самите институции во процесот на менаџирање на кризата, ниското ниво на транспарентност на институциите и немањето план за кризно комуницирање беа главните и најголеми предизвици со кои се соочуваа државните институции.

Од вкупниот број испитаници, 25% и од домашните и од меѓународните испитаници, посочуваат дека најголем предизвик беше всушност недоволниот број на професионални кризни комуникатори, додека пак 20% од домашните и 25% од меѓународните испитаници сметаат дека несоодветно подготвените и неискусни портпароли претставуваа најголем предизвик за успешното спроведување на кризната комуникација. Непостоењето на план за кризно комуницирање како најголем предизвик за успешното спроведување на кризната комуникација во 2001 година го сметаат 5% од домашните и меѓународните испитаници. Недостатокот на координација и комуникација помеѓу институциите задолжени за безбедноста во државата како најголем предизвик за успешната кризна комуникација го наведуваат 2,5% од домашните и 5% од меѓународните испитаници.

Според најголемиот број интервјуирани домашни испитаници најголемиот предизвик на кризната комуникација во 2001 година беше недоволниот број на стручни лица за водење на кризните комуникации, кои се обидуваа да издејствуваат навремен проток на проверени и веродостојни информации до јавноста. Меѓународните интервјуирани испитаници сметаат дека беше и релативно ниското ниво на транспарентност на институциите на почетокот на кризата, кое според нив беше резултат на централизираниот систем на односи со јавноста и релативно спориот проток на информации во јавноста.

На **четвртото прашање** „*Дали непостоењето на законска регулатива (закон за кризен менаџмент) во 2001 година, негативно влијаеше на реализацијата и ефикасноста на кризната комуникација?*“, според најголемиот дел од испитаниците, и домашни и меѓународни, непостоењето на законска регулатива за кризен менаџмент, не влијаеше негативно на успешното спроведување на кризната комуникација. Имено, на овој став се 47,5% од домашните и 55% од меѓународните испитаници. Околку 30% од домашните

испитаници и (1% од меѓународните) сметаат дека непостоењето на законот за кризен менаџмент во 2001 година, делумно влијаеше на ефективната кризна комуникација и координацијата на протоколот на информации од институциите задолжени за безбедноста до домашната и меѓународната јавност. 40% од меѓународните испитаници и 15% од домашните испитаници се изјасниле дека не им е познато какво било влијанието на непостоењето на законската регулатива за управување со кризите, додека пак само 7,5% од домашните испитаници се изјасниле дека непостоењето на ваква законска регулатива значително влијаела врз успешноста на кризната комуникација.

На петтото прашање „*Како го оценувате влијанието на меѓународниот фактор вклучен во кризната комуникација во 2001 година од аспект на поефикасно справување со кризата?*“, најголемиот дел од домашните испитаници, односно 47,5% се изјасниле дека ова делумно влијаеше за поуспешно менаџирање со кризата, додека пак 2,5% сметаат дека влијанието на меѓународниот фактор врз беше значително. Негативно мислење, односно став дека вклучувањето на меѓународниот фактор имаше негативно влијание врз поефикасното справување со кризата имаат 12,5% од домашните испитаници, а 32,5% од домашните испитаници се неутрални во врска со ова прашање. Сепак, 5% од домашните испитаници сметаат дека македонските граѓани честопати беа оставани во недоумица, од причина што немаа доволно информации за плановите и намерите на меѓународниот фактор, а лицата за односи со јавност кои беа дел од институциите кои се справуваа со тогашната криза, неретко истапуваа со спротивни ставови од оние на меѓународната заедница. Ако го споредиме овој резултат со добиените резултати од меѓународните испитаници, ќе забележиме дека позитивно мислење за вклучувањето на меѓународниот фактор имаат 70% од меѓународните испитаници, односно за значително влијание врз ефикасноста во справувањето со кризата се изјасниле 65%, додека пак 5% под опцијата „друго“ го потврдуваат овој став со фактот дека без вклучувањето на меѓународната заедница, конфликтот ќе ескалирал во пошироки размери и ќе ја згрозел безбедноста на целиот регион. Од вкупниот процент на меѓународни испитаници, 30% сметаат дека тоа влијание беше делумно.

На шестото прашање „*Како беше влијанието на кризната комуникација спроведувана од страна на државните органи на Република Македонија и меѓународната заедница врз меѓуетничките тензии во државата?*“, најголемиот процент испитаници, односно 75% сметаат дека кризната комуникација спроведувана од страна на државните органи и меѓународната заедница позитивно влијаеше за намалување на меѓуетничките тензии во државата за време на кризата во 2001 година, додека пак 2,5% сметаат дека нејзиното влијание беше значително. Од друга страна пак, 10% од домашните испитаници се изјасниле дека кризната комуникација спроведувана од страна на државните институции и меѓународната заедница, воопшто немаше никакво влијание врз ефикасноста на управувањето со кризата, додека пак 10% сметаат дека влијанието беше негативно и придонесе за зголемување на меѓуетничките тензии. Во прилог на ова оди ставот на 2,5% од испитаниците кои под опцијата „друго“ навеле дека поради пристрасноста која повремено се забележувала кај меѓународната заедница, меѓуетничките тензии бележеле тренд на заострување. Од меѓународните испитаници пак, 60% сметаат дека спроведуваната кризна комуникација делумно придонесе за смирување на тензиите, додека пак вкупно 40% сметаат дека нејзиното влијание во насока на смирување на тензиите беше значително. Од овие 40% од испитаниците кои се изјасниле дека влијанието беше значително, преку опцијата „друго“ 5% проценти од меѓународните испитаници сметаат дека значителното влијание се гледа во фактот што токму поради спроведуваната ефикасна кризна комуникација е спречена понатамошна ескалација на конфликтот и избувнување на граѓанска војна. Помеѓу интервјуираните испитаници преовладува ставот дека беше очигледно дека кризата нема да може да се разреши само со сопствени капацитети, вклучувањето на структурите на НАТО, ЕУ и ОБСЕ во процесот на кризната комуникација, со што придонесоа за смирување на ситуацијата и изнаоѓање на одредени решенија, пред се политички со што беше спречена понатамошна ескалација на судирите, испитаниците го оценуваат позитивно.

Затоа што често знаеја да се јават различни информации и толкувања и кај македонските и кај албанските медиуми за време на кризата (Лејти, 2009) се јавува потребата од истражување на нивната објективност. **На седмото прашање** „*Како ја оценувате објективноста на домашните медиуми (на македонски јазик) во процесот на информирање за случувањата во Република Македонија во 2001 година?*“, анализирајќи ги резултатите добиени од анкетата спроведена со домашните испитаници, за објективноста на домашните медиуми (на македонски јазик) доаѓаме до заклучок 52,5% од испитаниците сметаат дека тие биле делумно објективни, додека пак 42,5% сметаат дека во информирањето на јавноста домашните медиуми (на македонски јазик) биле целосно објективни и непристрасни. Само 5% од испитаниците се изјасниле дека тие биле необјективни, односно пристрасни кон една од страните во конфликтот. Само 15% од меѓународните испитаници пак се изјасниле дека домашните медиуми (на македонски јазик) беа целосно објективни. Потоа

65% од нив, сметаат дека домашните медиуми (на македонски јазик) биле делумно објективни, додека пак негативно мислење за објективноста на домашните медиуми, имаат 20% од меѓународните испитаници, од кои 5 % под опцијата „друго“ навеле дека домашните медиуми (на македонски јазик) биле пристрасни и информирале во корист на македонската страна во конфликтот. Интервјуираните испитаници сметаат дека постоеше пристрасност во информирањето кај домашните медиуми и на македонски и на албански јазик, но, се согласни дека домашните медиуми направија голем исчекор во насока на објективното информирање, односно, дека за разлика од 2001 година, сега се целосно фокусирани во потрагата по вистината, без притоа да се фаворизира некоја од страните.

На осмото прашање „Како ја оценувате објективноста на домашните медиуми (на албански јазик) во процесот на информирање за случувањата во Република Македонија во 2001 година?“, според домашните испитаници, 47,5% сметаат дека таа е делумна, а само 5 % сметаат дека за време на кризата во 2001 година тие известувале целосно објективно. Процентот на оние домашни испитаници кои сметаат дека тие биле необјективни, односно известувале пристрасно, поддржувајќи повеќе една од страните во конфликтот изнесува 47,5% од испитаниците. Кај меѓународните испитаници пак, 75% се изјасниле дека домашните медиуми (на албански јазик) биле делумно објективни во известувањето, додека пак 25% имаат негативен став кон нивната објективност, односно сметаат дека тие биле необјективни и пристрасни кон една од страните во конфликтот. Поголемиот дел од интервјуираните испитаници се согласни дека македонските медиуми ја држеа македонската страна односно ставот на државните институции, а албанските медиуми и дописници на албански јазик контактираа само со претставници на другата страна, така што немаше некаква соработка.

Во текот на кризата составен дел на кризната дипломатија беа и дискретни средби на политичките авторитети, кои беа плотно тло за бројни контроверзи и шпекулации во домашните медиуми (Crighton, 2003), па токму затоа, на **деветтото прашање** „Како државните органи и авторитети задолжени за кризно комуницирање се справуваа со необјективното информирање и невистините односно гласините пласирани во јавноста во 2001 година?“, 47,5% од испитаниците се изјасниле дека најкористените алатки за односи со јавноста во кризната комуникација на државните органи при справувањето со гласините во 2001 година биле соопштенијата за јавноста и демантите. Околу 32,5% од домашните испитаници се изјасниле дека редовно користени комуникациски алатки се соопштенијата за јавноста, редовните брифинзи и конференции за медиумите како и директниот контакт со населението од кризните региони, додека пак 12,5% се изјасниле дека најпрактикувана алатка за справување со гласините пласирани во јавноста, биле редовните брифинзи и конференции за медиумите на кои државните органи преку своите портпароли, освен презентирањето на најновите проверени и валидни податоци и информации за кризните настани, исто така им овозможуваа на прес-конференции за дополнителни прашања. За опцијата „друго“ се изјасниле 7,5% од испитаниците.

Според меѓународните испитаници, 45% од нив сметаат дека најкористена алатка на односите со јавноста од страна на државните органи во справувањето со гласините, беа соопштенијата за јавноста и демантите. Околу 40% од испитаниците сметаат дека се користени сите понудени одговори во прашалникот, додека пак само 15% сметаат дека се користеле брифинзи и конференции за медиумите. Интервјуираните испитаници сметаат дека до март 2001 година, државните органи немаа некој поразвиен систем на односи со јавноста, па оттука и справувањето со шпекулациите беше водено по проценка на највисоките авторитети. Со вклучувањето на државните портпароли се разви поинтензивна комуникација со јавноста, па освен преку соопштенија за јавноста, во зависност од ситуацијата се одржуваа и по две прес-конференции на кои присуствуваа и домашни и странски медиуми.

На десеттото прашање „Како го оценувате нивото на транспарентност на државните институции во 2001 година?“ најголем дел, односно 60% од испитаниците сметаат дека државните органи имале средно ниво на транспарентност. Скоро третина од домашните испитаници, односно 27,5% сметаат дека државните органи имале ниско ниво на транспарентност, додека пак само 12,5% се на став дека транспарентноста на државните органи била на високо ниво. Кај меѓународните испитаници, за разлика од домашните, малку е поголем процентот на оние кои сметаат дека државните органи имале средно ниво на транспарентност во 2001 година. Така на пример, со ваков став се изјасниле 70% од меѓународните испитаници. Исто така, прилично сличен е резултатот со тој добиен од домашните испитаници, за испитаниците кои сметаат дека транспарентноста била на ниско ниво. Ваквото мислење го делат 30% од меѓународните испитаници.

На единаесеттото прашање „Во која мерка државните органи во Република Македонија ги научија лекциите од кризната комуникација во 2001 година и успешно ги имплементираа за време на поголемите кризи кои се случуваа во меѓувреме (на пример за време на настаните во мај 2015 година во Кумановската „Дива Населба“?“, дури 65% од домашните испитаници се изјасниле дека државните органи ги немаат научено лекциите од искуствата кои ги имаа поврзано со кризната комуникација во 2001 година. Една

третина од домашните испитаници, односно 35% сметаат дека државните органи делумно ги имаат научно лекциите од аспект на кризната комуникација преку искуствата од 2001 година. Кај интервјуираните лица, преовладува сличен став дека државните органи скоро и да не научија ништо од искуствата во 2001 година.

4. ЗАКЛУЧОК

Од досегашната елаборација и анализа на резултатите од истражувањето, може да се извлечат повеќе заклучоци кои се во насока на потврдување на главната хипотеза. Согледувајќи ги претходнопочечените факти, се заклучува дека државните органи во Република Македонија беа речиси целосно неподготвени за реализирање на ефективна кризна комуникација во 2001 година. Аспектот на вклучување на меѓународната заедница во кризната комуникација со свои експерти, имаше за цел намалување на постоечките тензии посебно во кризните региони во државата, но и трасирање на патот за мирно решавање на кризата. Во оваа насока, се покажа дека во случај на безбедносна криза меѓусебната координираност и соработка на кризните комуникатори од државните институции со претставниците на меѓународните организации (НАТО, ЕУ, ОБСЕ) ја зголемуваат ефикасноста на кризната комуникација и помага во успешното решавање на кризата. Што се однесува до објективноста во информирањето на домашните медиуми (на македонски и албански јазик), се заклучува дека преовладува мислењето за делумната објективност како генерална слика за нивното информирање. Пристрасноста во информирањето, влијае на креирањето погрешна слика во јавноста за случувањата во кризните региони и ја зголемува меѓуетничката нетрпеливост и тензиите, а со самото тоа пак влијае негативно на напорите за мирно разрешување на кризата. Од друга страна пак, непостоењето на развиен и професионален систем на односи со јавноста кај државните органи, кој би работел на справувањето со овие ефекти, дополнително го зголемува потенцијалот за ескалација на кризата. Кризните настани кои се случуваа по 2001 година, ја потврдија важноста на кризната комуникација како клучен сегмент во просецот на кризниот менаџмент, па така, настаните кои се случија во мај 2015 година, во „Дива населба“ уште еднаш ги ставија на тест македонските државни органи од аспект на кризното менаџирање и кризната комуникација како негов составен дел. Како што може да се види и од резултатите од истражувањето, практичната реализација на кризната комуникација во оваа криза покажа многу малку научени и имплементирани лекции од кризата во 2001 година. За разлика од кризата во 2001 година кога преовладуваа печатените, радио и ТВ медиуми, во денешно време на развиени социјални медиуми, оваа опасност е уште поголема, бидејќи протоколот на информации, честопати и од невалидни извори е драстично зголемен, што пак од друга страна создава дополнителен товар и бара посебни човечки и технички ресурси на кризните комуникатори за справување со новите кризни предизвици. Сето ова наведува на заклучокот дека медиумите и масовните медиуми, играат клучна улога за информирањето на јавноста во кризни ситуации, а навременото информирање на јавноста со проверени и валидни информации преку медиумите ја намалува можноста за појава на шпекулации дека пристрасното информирање од страна на медиумите за време на безбедносна криза како и примената на говорот на омраза, ги зголемуваат тензиите во јавноста и ги намалуваат шансите за успешно справување со кризата.

РЕФЕРЕНЦИ

- Лејти, М. (2009). Спечување на војната во Македонија, Превентивна дипломатија на 21. век. Фондација Институт отворено општество –Македонија.
- CHRI, (2005). THE RIGHT TO INFORMATION: STRENGTHENING DEMOCRACY AND DEVELOPMENT, <https://www.humanrightsinitiative.org/programs/ai/rti/articles/RTI%20Paper%20-%202005%20Ombuds%20Conf.pdf>
- Coombs, T. (2005). Crisis Communication. In R. L. Heath (Ed.), *Encyclopedia of Public Relations* (Vol. 2, p. 221). SAGE Publications.
- Crighton, A. (Ed.). (2003). *Macedonia: The conflict and the Media*. Macedonian Institute for Media.
- Kesetovic, Z., Milasinovic, S., & Ninikovic, V. (2011). KULTURA I KRIZNO KOMUNICIRANJE. *Kultura Polisa*, 1, 289–304. <https://kpolisa.com/KP15/kp15-V-1-Kesetovic-Milasinovic-Ninkovic.pdf>
- NATO. (2005). NATO/EAPC Civil Protection Committee (CPC): Public Information Policy - “Budapest Guidelines II.” NATO.
- NATO. (2013). NATO Civil Emergency Planning Civil Protection Committee: A practical guide to Public Information during Crisis. NATO.
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59–76.
- Register, M., & Larkin, J. (2008). *Risk Issues and Crisis Management*. CIPR.

Rosenthal, U., Charles, M. T., & T'Hart, P. (1989). *The World of Crisis and Crisis Management In Coping with Crises, The Management of Disasters, Riots and Terrorism*. Springfield, IL.