

ПР на Държавната агенция за бежанците при криза - перспективи и предизвикателство

Гергана Владкова

Abstract: *In recent years, the world is facing migratory upheavals, as in this scale have not happened so far, resulting in anti-social and anti-democratic tendencies in certain countries and regions. The free movement of people, easy access to countries within the European Union, the ongoing processes of globalization, the dynamics in the field of information technologies determine a new type of multicultural communication processes necessitating the need for serious and thorough preparation of institutional PR practitioners crisis.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Съвременото провокира постоянни предизвикателства пред институционалния ПР. Институциите трябва да бъдат интерактивни и гъвкави системи, за да могат да се адаптират към промените и иновациите, към нетрадиционни решения за справяне с кризисни ситуации. Социалната отговорност нараства все повече с размиването на границите и условностите, с движението на хора и стоки, с множеството проблеми от етичен характер. Адекватна дейност в ситуация на криза се изисква и от ПР практиците на Държавната агенция за бежанци при Министерски съвет, която в настоящия момент е от голямо значение за запазване на гражданския мир на страната ни в условия на криза, в резултат на увеличаване брой на мигранти към границите на Р. България.

ИЗЛОЖЕНИЕ

За да проследим актуалността на проблема за институционалния ПР в ситуация на бежанска криза ще изследваме периода от началото на 2013 година до август 2015 година, обхващайки каскадността на явлението миграция към границата на Р. България, приемането на хиляди бежанци на нейна територия, с прякото участие на Държавната Агенция за бежанци /ДАБ/.

Изследователската теза е, че е налице сериозно предизвикателство пред институционалния ПР на ДАБ, който може да бъде коригиран и преформулиран посредством ефективна публична комуникация с вътрешни и външни публики с помощта на технологиите и техниките на връзките с обществеността. Обект на изследването е дейността на ДАБ при бежанска криза. Предмет на изследването е институционалния ПР на ДАБ, опосреден от масмедииите. Целта е да проследим как слабите и силни страни от приложените ПР тактики и техники се реализират на базата на свършеното от ДАБ по време на бежанската криза, ситуирани в публичното пространство с помощта на медиите, като от позицията на отчетените пропуски и допуснати грешки очертаем новите перспективи и ключови проблеми на институционалния ПР, чрез метода анализ на информация от онлайн източници. Основната цел е конкретизирана до следните изследователски задачи:

1. Да анализираме статистическите данни, изнесени в доклада на ДАБ за тригодишен период и други онлайн съобщения.

2. Да открием слабите и силни страни на институцията, възможности и заплахи, изведем изводи от анализа, като отправим препоръки и очертаем съвременните предизвикателства и перспективи пред институционалния ПР.

През есента на 2013 г. страната ни стана обект на непредвиден и неуправляем бежански поток откъм Близкия Изток, главно от Сирия, разкъсвана от военен конфликт с елементи на гражданска, етническа и религиозна война. Република България се оказа неподготвена да посрещне потока от хора, търсещи закрила. Според публично изнесените данни в изследвания доклад на ДАБ в страната влизат по 1000 бежанци за месец. От началото на годината са задържани 3 807 чужденци.

През първите десет месеца на 2014 г. ДАБ отчитат абсолютен рекорд по влезли в страната бежанци. Между януари и октомври 2014 г. границата ни са преминали 8205 души, най-големият брой на поток от хора, от 1993 г. насам. Те са и почти 1/4 от всички влезли в България бежанци през последните 11 години. През 2014 година напливът на бежанци се увеличава, когато за 12 месеца в страната са влезли 7144 бежанци/ <http://www.24chasa.bg/>.

По изнесена публична информация от председателя на ДАБ Никола Казаков институцията отчита 60% ръст на бежанците за първото тримесечие на 2015 година в сравнение с година по-рано, а нова бежанска вълна се очаква в страната в периода от юли до септември 2015 година. Потокът от имигранти идва главно от страните Сирия, Ирак и Афганистан. Затова и основните приоритети на ДАБ през 2015 година са ускоряването на процедурата по предоставяне на закрила, подобряване на условията на живот в центровете за настаняване и повишаване на капацитета за здравното осигуряване /<http://btvnovinite.bg/>.

През 2011 г. и 2012 г. месечно са регистрирани до 200 лица, търсещи закрила. В края на 2012 г. и началото на 2013 г. техният брой надхвърля 200 души и започва плавно да нараства. От август 2013 г. рязко се увеличават кандидатите за закрила, като през октомври и ноември техният брой надхвърля 1200.



Фиг. 1. Графично изобразяване на броят на лицата, търсещи закрила през последните четири години по месеци в България/ <http://www.oref.government.bg/>.

✓ **Дейност на ДАБ с вътрешни публики**

- С увеличаване на административния капацитет на ДАБ значително е съкратен срокът за своевременно и качествено обработване на молбите за закрила. Извън посочения щат са назначени 8 човека по ПМС 66/28.03.1996 г. и още 46 безработни лица на трудови договори по Програмата за обучение и заетост на бежанци от Бюрата по труда към Агенция по заетостта, Министерство на труда и социалната политика.

- Съвместно с Върховния комисариат на ООН за бежанците и Европейската служба за подпомагане в областта на убежището (ЕСПОУ) са осъществени множество форми за обучение на административен персонал за приемане, настаняване и обгрижване на търсещите закрила.

✓ **Дейности на ДАБ по процедури**

За немалка част от лицата, търсещи закрила, България е само транзитна държава, докато целта им е някоя от държавите членки на ЕС с добре развита икономика и социална система. Поради тази причина някои от чужденците не изчакват решението си по молбата за закрила и се опитват да се придвижат нелегално до целта - държава. Подаването на молба за закрила в друга /втора/ държава от ЕС е основание за задействане на процедура по Регламент 604/2013 на Европейския парламент и на Съвета за установяване на критерии и механизми за определяне на държавата-членка, компетентна за разглеждането на молба за международна закрила (Регламент Дъблин III).



Фиг. 2. На фиг. 2 графично е изобразен броят на изготвените решения през месеците на 2012 , 2013 и 2014г. <http://www.aref.government.bg/>.



Фиг. 3 и 4. На фигурата графично се вижда увеличаване на исканията към България във връзка с прилагане на Дъблинския регламент <http://www.aref.government.bg/>.

✓ **Финансиране на ДАБ**

- През 2015 година Държавната агенция очаква още близо 8 млн. лева финансиране от бюджета. Към момента тя работи с 6,6 млн. лв., а са необходими 16 млн. лева. Очаква се България да получи европейски средства за работа с бежанците, като финансирането на работата с бежанците трябва да е на база БВП на определените държави. С Министерско постановление № 13/31.01.2014 г. са осигурени 4 750 000 лв. финансови средства от бюджета за закупуване на хранителни продукти до края на 2014 г.

- До 15 май 2014г. медицинското осигуряване на бежанците в новите приемателни центрове „Харманли“ и „Военна рампа“ е осигурявано от международната организация „Лекари без граници“. Във всички останали центрове има назначени лекари и медицински сестри, част от които имат арабски произход. От „Лекари без граници“ са ремонтирани и оборудвани медицински пунктове в „Харманли“, „Враждебна“ и „Военна рампа“. С Министерско постановление 120/20.05.2014 г. са отпуснати 343 000 лв. за назначаване на медицински персонал в новите центрове. Вече работят четири екипа, включващи психолог, лекар, медицински сестри и стоматолог. Към настоящия момент се разработва техническо задание от експерт, нает по граждански договор от АОП. Предстои обявяване на откритата процедура за избор на медицински персонал. Изпълнени са следните допълнителни дейности: доставени са два санитарни автомобила с медицинско оборудване - за РПЦ-София и РПЦ- Харманли; доставени са основни пакети от първа необходимост (детски храни, памперси и др.) на стойност 79 197 лв.; доставени са лекарствени продукти и медицински консумативи на стойност 78 760 лв.

Социални дейности на ДАБ и адаптация на търсещите закрила

- В края на 2013 и в началото на 2014 г. приемателните центрове на ДАБ са препълнени с търсещи и получили закрила, мнозина от които в уязвимо положение или със специални нужди. Голям е процентът на децата. В началото на годината е създадена дирекция „Социална дейност и адаптация“ и в кратък срок бяха назначени 9 социални работници в София и социални работници и психолози в РПЦ - Харманли и ТЦ - с. Пъстрогор. Взети са мерки за ускорено обучение на социалните работници по линия на Върховния комисар за бежанците към Организацията на обединените нации (ВКБООН) и БЧК, а по-късно, и с помощта на израелската организация за хуманитарна помощ IsraAID.

- Предвижда се и обучение от Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (ЕСПОУ). От март 2014 г. във всички центрове има обособени класни стаи. Създадени са подходящи условия за обучение и всички желаещи деца и възрастни са включени в курсове по български език. Курсовете ще продължат до края на 2014 година с финансовата подкрепа на ВКБООН. В някои от местата за настаняване децата в неучилищна възраст могат да посещават занималня. За подобряването на условията в центровете на ДАБ и за развиване на спортни дейности и дейности на открито се предвижда да бъдат изградени спортни и детски площадки там, където подобни съоръжения липсват.

- Предлагат се професионална помощ, индивидуална работа и специализирани интеркултурни обучения на работещите с малолетни и непълнолетни непридружени бежанци. С цел създаване на благоприятна среда, отговаряща на най-добрия интерес на детето, спазване правата на децата и ограничаване на контакта с рисковите групи РПЦ Баня е определен за специализиран център за непридружени деца и жени с деца (семейства само с един родител). В центъра непридружените малолетни и непълнолетни се настаняват отделно и са обект на специализирани грижи.

- Във връзка с професионалната и трудовата реализация на бежанците ДАБ съвместно с Агенцията по заетостта организира информационни срещи, на които Агенцията по заетостта извършва посреднически услуги, изготвя профили с образователно-квалификационни характеристики на интересуващите се и предлага специализирани трудови борси за директно договаряне между работодатели и бежанци. През последните четири месеца на 2014 г. /месеците – септември, октомври, ноември и декември/ 19 бежанци подписват трудови договори в различни общини и градове на страната. Професиите, в които те са ангажирани, са: шивачи,

оператори на трикотажна машина, кроячи, механици на шевни машини, готвачи и пиколо в хотел.

СИЛНИ СТРАНИ НА ДАБ ПО ВРЕМЕ НА КРИЗА

- ✓ *Дейности по повишаване ефективността и качеството на производството на ДАБ*

При разглеждане на молбите за закрила са изградени телекомуникационни връзки с всички места за настаняване и е осигурено необходимото техническо оборудване за провеждане на първоначална регистрация на лицата, търсещи закрила, за издаване на регистрационни карти и за оптимално протичане на процедурите по предоставяне на закрила. След анализ са организирани дейностите, свързани с произнасяне по молбите за закрила, което значително съкрати времето за производство и доведе до увеличаване на броя на постановените решения.

ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ДАБ ПО ВРЕМЕ НА ХУМАНИТАРНА КРИЗА

- ✓ *Дейност на ДАБ с международни партньори*

От ДАБ разчитат на различни процедури, които могат да доведат до минимизиране на броя на върнатите бегълци. Прехвърлянето на чужденеца в отговорната държава членка се предхожда от решение за трансфер и подлежи на съдебен контрол в държавата, където е постановено. Има случаи, при които тези решения се отменят от съда и отговорността за разглеждане на молбата за закрила се поема от държавата, в която се намира чужденецът. Освен това, ако прехвърлянето не е извършено в срок от шест месеца, считано от датата на даване на положителен отговор, страната ни ще бъде освободена от задължението да приеме лицето и да разгледа молбата му за закрила. Този срок може да бъде удължен при две хипотези. При първата, срокът се продължава до дванадесет месеца, когато лицето е задържано за изтърпяване на наказание затвор, а при втората - продължителността му е до осемнадесет месеца, ако лицето се укрие и не може да бъде открито, за да бъде прехвърлено в отговорната държава. С оглед на това ДАБ няма точна визия за това, колко бежанци ще приеме.

- ✓ *Изпълнение на програми по Европейски фондове*

При изпълнението на програмите на Европейския бежански фонд (ЕБФ) усилията на ДАБ са насочени към повишаване на ефективността на усвояването на средствата от ЕС. Реорганизирана и префокусирана е системата за управление на годишните програми на ЕБФ. В резултат на това е повишен процентът на изпълнение на планираните дейности, като за Годишна програма 2012 той достига рекордните 100%.

СЛАБИ СТРАНИ НА ДАБ ПО ВРЕМЕ НА КРИЗА

- ✓ *Дейност на ДАБ за изграждане на материална база, логистични мерки за справяне с кризата*

С изпълнението на Спешните мерки за преодоляване на кризата са създадени условия за бъдещото управление на ситуации, подобни на тази през 2013 г. Изградена е материална база за настаняване на над 6000 души. Създадени са условия за удовлетворяване на основните потребности на настанените лица (санитарно-хигиенни, основни комунални услуги, хранене), медицински грижи и достъп до процедурата за предоставяне на убежище. С придобитите мобилни

съоръжения и технически средства има възможност да бъдат подготвени места за настаняване извън центровете ДАБ.

✓ *Човешки ресурси*

За увеличаване на административния капацитет с цел да бъдат обработвани многократно увеличилите се молби за получаване на статут и за обслужване на лицата потърсили закрила, с измененията на Устройствения правилник на ДАБ от 15 октомври, 21 декември 2013 г. и 25 април 2014 г. щатът на Агенцията е увеличен последователно с 50, 110 и 10 бройки, с което към настоящия момент ДАБ има 303 щатни бройки. Съвместно с Върховния комисариат на ООН за бежанците и Европейската служба за подпомагане в областта на убежището (ЕСПОУ) са осъществени множество форми за обучение на административен персонал за приемане, настаняване и обгрижване на търсещите закрила. <http://clubz.bg/>

ВЪЗНИКВАЩИ ЗАПЛАХИ ЗА ИНСТИТУЦИЯТА И СИГУРНОСТТА НА СТРАНАТА

Увеличава се броят на търсещите закрила, които без документи се явяват директно в центровете на ДАБ, т.е., не са задържани на границата. Те не влизат в списъците на Национална служба „Гранична полиция“ и не се водят на отчет при тях. Тази тенденция се засилва през август 2015 година: директно в центровете са подали молби за закрила 162 нелегално преминали границата чужденци. Това създава заплаха за сигурността на страната ни от приток на терористи или на вируси носители. След изтичане на шестмесечните им принудителните мерки от центровете на агенция „Миграция“ на МВР се освобождават големи групи задържани, които или се настаняват свободно на адреси в страната или напускат отново по нелегален Р. България. Няколко дни преди това повечето масово подават молби за закрила, за да бъдат изведени. Това допълнително натоварва ДАБ, особено, когато големи групи пристигат в центровете. Извършва се двойна регистрация на всички, които преминават незаконно на територията на страната ни – веднъж в Гранична полиция и втори път - в ДАБ.

ОТЗВУК НА ОБЩЕСТВЕННОСТТА , ВЪНШНИ ПУБЛИКИ НА ДАБ

- В центровете на ДАБ на територията на Република България е въведен вечерен час. Тази мярка е предприета в изпълнение на искането на областния управител на област Хасково – господин Добри Беливанов. Непосредствено след срещата, проведена се на 22 януари 2014 г. в гр. Харманли с главния секретар на ДАБ, Златко Александров и гражданите, областният управител е изпратил писмо до ДАБ. Едно от исканията в него е било: „да се преразгледа едно от вътрешните правила на центъра, а именно крайния час, след който вечер да не се напуска сградата. Повечето от гражданите на Харманли са на мнение, че той трябва да е по-ранен от 22 ч. Ще бъде добре, ако този час е съобразен със зимното и лятното часово време“, уточняват от пресцентъра. Вчера бе оповестено именно това – вечерният час е 20 ч. за зимното часово време и 22 ч. – за лятното.../<http://sakarnews.info/>.

- Всеки трети българин е против допускането на повече бежанци у нас. Това сочи национално представително социологическо проучване, проведено от агенция „Медиана“. *Данните сочат, че за една година толерантността в България се е сринала.* Доскоро държавата ни се е нареждала на челното трето място след европейските страни Испания и Швеция по отношение на толерантност към гражданите на конфликтни държави / <http://pik.bg/>.

- Има неофициален инструктаж бежанците да бъдат бити: „Иде ми да си тегля куршума, за това, което ме принуждават да върша...“. <http://afera.bg/>

- Бежанци от лагера в столичния квартал Враждебна се оплакаха от липса на храна и топла вода. Условието в лагера не са нормални за живеене. Няма топла вода. Баните дори нямат врати, разказаха те пред Нова телевизия [/http://offnews.bg/news/](http://offnews.bg/news/).

- След над 2 месеца отново се завърнахме в село Баня – лагерът, в който групата „Приятелите на бежанците“ осъществи първата си дарителска акция през юни 2013 г. Тогава Иво и Боби решиха да посетят т.нар. „забравен лагер“, след телевизионен репортаж за тежката ситуация на сирийско семейство, избягало от войната и намерило убежище в малкото планинско село. Оттогава сме посещавали лагера многократно, но ситуацията на 130-те (към момента) настанени там си остава, в общи линии, същата – макар и лагерът да е от отворен тип, те се чувстват забравени и изолирани на 14 км. от най-близкия град Нова Загора. Бежанският център е посещаван доста по-рядко от хуманитарни организации, в сравнение с тези в София и Харманли, и е далеч от медийното внимание. Може да се каже, че отношението на администрацията там към външни лица и дарители си остава същото, каквото винаги е било – хладно и затворено – докато в другите лагери безспорно се наблюдава „затопляне“ [/http://priyateli.org/](http://priyateli.org/).

- Борис Чеширков - говорителят на Върховния комисариат на бежанците към ООН призовава Европа да създаде квоти за прием на бежанци. Всички страни-членки на ЕС трябва да се включат в действията по опазването на човешки животи, допълни Чеширков. Стартирането на програми, които да приемат хора е сред приоритетите ни, посочи говорителят. Според него се очакват още много бежанци от Сирия и Европа трябва да бъде подготвена. Необходимо е създаването на центрове за бежанци в трети, по-спокойни държави, където бягащите да могат да получават документи за легалното им пребиваване в Европа. Докато вървят дебатите около Дъблинското споразумение, най-добре е да се възползваме от всички възможности, които то предлага, подчерта експертът. Той даде пример с опцията за събиране на семейства от различни държави, която предоставя споразумението, но рядко се използва / <http://www.bgonair.bg/>.

Прочети още: <http://www.bgonair.bg/sutreshen-blok/2015-05-05/b-cheshirkov-evropa-tryabva-da-sazdade-kvoti-za-priem-na-bezhantsi>.

- Политологът Калоян Методиев сочи, че вече е факт връщането на бежанци, на които България е дала статут, и преминали към други европейски държави. „Границата ни е най-дългата с Азия и не се охранява добре“, коментира политологът, подчертавайки, че е в този смисъл няма добро проследяване на хората, които влизат и излизат от страната. „Стената, която трябваше да се изгради, все още няма възложена поръчка. Без нея не може. Така правят Израел, Турция, САЩ, Испания. „Много по-развити страни от нашата решават, че това е начинът“ - коментира Методиев, отговаряйки на въпрос дали действително оградата би могла да спре нелегалните имигранти към страната. Той също така допълва, че срещу изграждането на съоръжението „надигат глас няколко неправителствени организации, които са глобално финансирани, имат влияние и гласът им се чува“. Прочети още: <http://www.bgonair.bg/bulgaria/2015-05-05/kaloyan-metodiev-italiya-balgariya-i-gartsiya-nay-tezhko-ponasyat-udarite-na-bezhanskata-kriza>;

Форум : <http://www.investor.bg/forum>

22.04.2015, 11:16

„Много е деликатен въпросът, но със сигурност българите се показваме като милостиви хора - то не са бежанци, то не са роми, на които държавата отпуска средства.“

Мнения: 459

21.04.2015, 21:14

„Ние още приемаме бежанци, държавата им дава парички, ние ги издържаме и е пълен купон направо!“

„Проблемът на подобна логика е, че тези 50 терористи могат да влязат в България и без да се възползват от сложната процедура на статута бежанец. Терористите в Бургас да не би да бяха бежанци? Аз лично до сега не съм чул за конкретен случай, когато бежанец се е оказал скрит терорист.“

„Аман от зомбита в тая държава. Преди да посяваш пропаганда нямаше да е зле да се поинтересуваш от тия 1000лв., колко чисто отиват за бежанците - много малка част. Друго отношението на българските власти към търсеците убежище е уничително и белязано от злоупотреби и дори изтезания.“

Това се казва в доклада от 50 стр., виж на: <http://www.proasyl.de/fileadmin/fm-d...ienbericht.pdf> на германската неправителствена организация за защита на правата на бежанците Pro Asyl.

- Съобщение за проведено обучение на служители от охраната на Транзитен център – с. Пъстрогор, община Свиленград и други, виж на: <http://www.airm-bg.org/>;
- Неправителствени организации започнаха дарителска кампания за сирийските бежанци, виж на: <http://btvnovinite.bg/video/video/news/>;
- Реакция на международните партньори -онлайн публикации, виж на: http://www.capital.bg/politika_i_ikonomika/sviat/2015/04/21/2516852_es_s_10_merki_za_bejanskata_kriza/; <http://www.livenews.bg/svetovna-organizacij-osydi-otnoshenieto-na-bylgariq-kym-bezhancite-63214.html>;
- <http://www.unhcr-centraleurope.org/bg/obshti/partnori/organizacii-na-oon-i-mezhdunarodni-organizacii.html>.

Анализът на изнесените онлайн съобщения води до противоречиви изводи. В по-голямата си част обществеността отхвърля приема на бежанци, което от своя страна дава негативен отзвук и върху дейността на институционалния ПР на ДАБ. Това е видно от множеството публикации в Интернет. Голяма част от публично изнесената информация за дейността на ДАБ е размита от политически интереси, а това възпрепятства ефективната комуникация на ДАБ с външните ѝ публики и пряко влияе върху нейната репутация и имидж на достойна институция на европейско ниво.

Информацията в Интернет задълбочава конфликта между институциите и обществото, което става видно от негативните коментари и нападки на гражданите. Съдейки по разглежданите публикации в посочените сайтове и други, отразяващи реакцията на международните европейски партньори при бежанска криза, тя може да достигне своята инфлексна точка. Това означава, че потока от хора от Третия свят няма да може да бъде овладян, а кризата би довела до сериозни последици за сигурността, не само в България и Европа, но и в целия свят.

Паралелно, анализирайки информацията на сайта на агенцията, в дейността на ДАБ отчитаме опити за справяне с кризата, например:

- През 2013 година на вход на Държавната граница са задържани 11 618 лица. От тях настанени в центровете на ДАБ/регистрирани и в производство са 3413 лица:
- настанени в центровете на ДАБ /регистрирани, нестартирало производство/- 1192;
- настанени на външни адреси /регистрирани в ДАБ и в производство/ - 3449;
- настанени на външни адреси /регистрирани в ДАБ и не стартирало производство/ - 1065;
- лица с предоставена закрила на ДАБ/хуманитарен статут и статут на бежанец/ 2040.
- От началото на 2014 г. до 02.09.2014 г. ДАБ е извела в други държави-членки на ЕС общо 21 граждани на трети страни при изпълнение на процедурите за обратно приемане, съгласно Регламент 604/2013/ЕО за установяване на критерии и механизми за определяне на държава-членка компетентна за разглеждането на молба за международна закрила, която е подадена в една от държавите-членки от граждани на трета държава или от лице без гражданство (Регламент Дъблин);
- Към април 2014 г настанените лица в центровете на ДАБ по националност са общо 3332 лица: Сирия – 2405 или 72% от общия брой; Афганистан – 283 или 8%; без гражданство – 118 или 4%; Мали – 139 или 4%; Ирак – 89 или 3%; други националности – 298 или 9%. Общо настанените семейства са 452.

Това е само една малка част от свършеното през изследвания период, постигнато с усилията на всички служители на ДАБ в условия на бежанска криза. Изнесените данни сами по себе си отчасти опровергават публично изнесената информация от масмедиаите в Интернет за несправянето с кризата, и като чели подклаждат изкуствено конфликта и недоверието на публиките към институцията.

Въпреки изнесените статистически данни за дейността на ДАБ отчитаме, че в сайта на дирекцията липсва информация за излъчени говорители или оторизирани за целта подготвени служители. В публичното пространство се наблюдава тенденцията, директори на ДАБ, ръководители на филиали на ДАБ, да изказват публично мнение във връзка с бежанската криза, без необходимата подготовка. Необходимо е да се използват всички канали за отговор от назначен за целта говорител, който предварително трябва да избира, подготвя и тренира за публични изяви при криза. Това е условие за успешен диалог между институцията и нейните публики, като част от предварителното кризисно планиране.

Въпреки въведената контактна форма на сайта на ДАБ – „горещ телефон” и „контакт за обратна връзка”, много вероятно е да съществува вакуум, породен от технически причини или конवेशка грешка, което в известен смисъл допринася за намаляване интереса на публиките към случващото се. За изнесените неверни медийни публикации за дейността на агенцията, се наблюдават пропуски в опитите за известяване на истината в условия на криза. На всяко разкритие от журналистите на медии, ПР специалистите трябва да разполагат с предварително подготвени отговори, за да избегнат спекулации.

По отношение на прессъобщения за дейността на ДАБ, откриваме негативните мнения и критики в по-голямата им част. Това означава, че институцията и обществеността не са подготвени за бежанската криза.

ИЗВОДИ:

1. Институционалният ПР на ДАБ не допринася за развитието на процесите с външните публики, въпреки че цели партньорство, толерантност и интеграция.
2. Провеждането на семинари, дискусии и разисквания с участието на представители на ДАБ, представители на гражданското общество, социални партньори, местната власт, различни международни организации, имигрантски общности отчасти спомага за изграждането на трайни връзки и добри взаимоотношения, чертае тенденции и сфера за бъдеща работа. Целите на

институционалния ПР са ориентирани към създаване на добри практики в работата на ДАБ с другите институции, организации, гражданско общество и имигрантски общности, но те не са подкрепяни в достатъчна степен от останалите държавни институции, както и от техните структури по връзки с обществеността.

4. Незадоволителна е работата на институционалния ПР на ДАБ с медиите. Това проличава от публично изнесената информация по проблема в ситуация на бежанска криза. Доказателство за това са множеството негативни и критични журналистически публикации по темата.

5. Въпреки усилията на ДАБ за справяне с кризата, пред нея стоят за разрешаване много законови спънки. Например курсовете за образование на децата по български език, които ДАБ организира са нелегитимни, тъй като те трябва да бъдат признати от Министерството на образованието и пр. Все пак похвални са усилията на институционалния ПР на ДАБ за справяне с кризата, предвид тежката бюрократична система и липсата на достатъчно финансиране, човешки ресурси, логистични и др. нужди.

7. За изнесените неверни медийни публикации за дейността на ДАБ, се наблюдават пропуски в опитите за известяване на истината в условия на криза. На всяко разкритие от журналистите на медии, ПР специалистите трябва да разполагат с предварително подготвени отговори, за да избегнат спекулации. В ситуация на криза институционалния ПР е изправен пред множество проблеми и предизвикателства. Част от тях са:

♦ Живеем в епоха на глобализация, в която ключови за съвременните общества стават понятия като „неустойчивост“, „растяща несигурност“, „глобални рискове“. *Дефицитът на време* за осмисляне и адаптиране към настъпващите промени е изключително кратък и непрекъснато се скъсява, а това изправя ПР специалиста пред опасността да се озоват в ситуация, за която не са подготвени.

♦ Корупцията, бюрокрацията, хиперинфлацията, острата и хронична безработица, нарасналата престъпност, безразличието и отчуждението на големи социални групи, сривът на доверието към цялостната политическа система въобще, стремглавото спадане на жизнения стандарт и нарастващата бедност, ниската конкурентоспособност на българската икономика, липсата на стимули за развитие на иновационната дейност, като основни бариери, пречат на ПР специалистите ни да генерираят по-голямо доверие в институциите.

♦ Етичните проблеми в сферата на връзките с обществеността, приемането на социално отговорно поведение от организации, институции, компаниите, фирми. Етичните решения в управленските дилеми в никакъв случай не са избор само между „правилно“ и „неправилно“. Те са изключително сложни и комплексни съждения за баланса между икономическите и социалните резултати на институциите.

Особено ключови са проблемите на институционалния ПР в български контекст като държава, член на Европейския съюз. Новите условия, в които работят бизнес секторът и публичният сектор, налагат търсенето на иновативни инструменти за тяхното управление и развитие, реструктуриране и рационализиране. Интеграцията на България в Европейския съюз и непрекъснатото повишаване на изискванията към обществото, поставят допълнителни предизвикателства пред ПР практиците да търсят нови алтернативи и решения на проблемите, и да действат своевременно и целенасочено.

Към най-честите предизвикателства на институционалния ПР на ДАБ се отнася приемствеността и конкуренцията, която имигрантите предизвикват на пазара на труда, оттам, натоварването на социалните и осигурителните системи на страната ни, произтичащи от нарастването на броя на имигрантите /бежанци и незаконно влезли в страната чужденци/.

Предизвикателство към институционалните ПР практики въобще е, нарастването на популистките политики, подхранването на расистки, ксенофобски, дискриминационни настроения, включително омраза спрямо чужденците. Бихме обобщили, че ключовите проблеми на институционалния ПР са свързани преди всичко с технологичната революция и глобализация, с отварянето на границите и свободното движение на хора и стоки, с отварянето на икономическия и конкурентния ландшафт. Погледнато по-прецизно, изискванията към практиката на Връзките с обществеността се насочват към гъвкавост; развитие на човешките ресурси, в това число на базата на ново, нелинейно мислене и усъвършенстване на ПР технологията, както и адаптирането ѝ към новите медии и социалните мрежи.

По отношение на дейността на институционалния ПР при кризи можем да отправим няколко от следните препоръки:

1. Практиците в сферата на институционалния ПР трябва да популяризират онези положителни качества на организацията, които да опровергават неоснователните критики и да дават реципрочен отговор на несправедливите обвинения, че единствено тяхната организация носи цялата вина за кризата.

2. Кризата трябва да се идентифицира навреме от институционалните ПР специалистите и мениджъри, само тогава нейното предотвратяване е възможно.

3. Необходимо е детайлно планиране, за да бъдат правилно прилагани техниките и тактиките на ПР по време на криза. След планиране, независимо от типа на кризата, тя може да бъде успешно управлявана.

4. Поддържането на ефективна комуникация с вътрешни и външни публики чрез разбиране, приемане, консенсус и сътрудничество би спомогнало на ПР специалистите на институции, да бъдат навременно информирани за случващото се и да реагират адекватно на общественото мнение, като система за ранно предупреждение при криза.

5. Институционалните ПР специалисти трябва никога да не забравят, че те работят в услуга на публичния интерес и техните действия са определящи за изхода от кризата.

6. Практическата намеса на институционалните ПР специалисти, чрез добре организирана публична комуникация и приложени ПР техники би спомогнала за солидаризирането на страните в социалния диалог в интерес на сигурността на цялото общество.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

В динамичното време, в което живеем институциите са поставени в ситуация на постоянна промяна и адаптация, поради предизвикателства на заобикалящата ги среда. Предизвикателствата са различни, както е дълбок прехода на промените през вековете и до днес. Много ПР практики на институции се питат как да популяризират дейността им и как да накарат техните работодатели да зачитават „себе си“, „служителите“. Новата реалност и породените от нея нови изисквания към институционалните пиар специалисти за налагането на познанието, като ключов човешки ресурс, инициират нуждата от фундаментално нова парадигматика на ПР. Все повече организации, институции, компании развиват бизнеса си чрез „хората на умствения труд“. Съвременният институционален ПР се превръща в поле за изява на креативността и умствения труд в глобален аспект. Закостенелите институции остават на заден план, поради тяхната тровава бюрократична система в остарелите им концепции и стратегии на дейност.

Институционалният ПР няма да разчита на познати и прилагани методи, а ще залага все повече на доверието, което е в основата на взаимното разбирателство и консенсуса. Разбирателството и консенсуса са бъдещата перспектива за успеваемостта на институционалния ПР подход, защото няма битка спечелена без

постигане взаимноизгодни резултати и добри взаимоотношения. Ето защо от ПР специалистите на съвременето се изисква:

- ▶ да са убедени, че прогресът се определя от мерки, целящи постигането на по-голямо количество;
- ▶ да планират организират и контролират дейността си без презумпцията, че публиките не са достатъчно съзнателни, мотивирани и информирани;
- ▶ да не губят контакта със служителите от институцията и обществеността, а да поддържат постоянна връзка с тях чрез мениджъри, посредници и лидери на мнение и други представители с възложени за целта им функции;
- ▶ да са нетърпими към своите грешки и чувствителни към грешките и чувства на другите;
- ▶ да стимулират личните познания и опит, креативност и иновативност;
- ▶ в кризисни ситуации да говорят само истината, защото истината е пътят за изход от кризата.
- ▶ да градят и пазят доверието, защото то е в основата изграждането на разбирателство и консенсус между страните.

Спазвайки само една малка част от посочените възможности и перспективи за успешен институционален ПР, неговите практики ще бъдат лидери в умението си да влияят на другите, в непрекъснатия процес на взаимодействие между институции – публични -общество.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Отчети на ДАБ
- [2]. Отчет на националния щаб за овладяване на кризисни ситуации
- [3]. Владкова, Гергана. Нелегалната миграция – заплаха и предизвикателство за националната сигурност на Република България., съст. и ред. Бузов В.,- Състав.: Проблеми на националната и международната сигурност, Том 2, Велико Търново : изд. „Ивис”, 2011, 67-83

ИНТЕРНЕТ ИЗТОЧНИЦИ

- [4]. <http://www.aref.government.bg/>
- [5]. <http://www.24chasa.bg>
- [6]. <http://btvnovinite.bg/>
- [7]. <http://clubz.bg/>
- [8]. <http://sakarnews.info/>
- [9]. <http://pik.bg/>
- [10]. <http://afera.bg/>
- [11]. <http://offnews.bg/news/>
- [12]. <http://priyateli.org/>
- [13]. <http://www.bgonair.bg/>
- [14]. <http://www.bgonair.bg/sutreshen-blok/2015-05-05/b-cheshirkov-evropa-tryabva-dasazdade-kvoti-za-priem-na-bezhantsi>
- [15]. <http://www.bgonair.bg/bulgaria/2015-05-05/kaloyan-metodiev-italiya-balgariya-igartsiya-nay-tezhko-ponasyat-udarite-na-bezhanskata-kriza/>
- [16]. <http://www.investor.bg/forum>
- [17]. <http://www.proasyl.de/fileadmin/fm-d...ienbericht.pdf>
- [18]. <http://www.airm-bg.org/>
- [19]. <http://btvnovinite.bg/video/video/news/>
- [20]. http://www.capital.bg/politika_i_ikonomika/sviat/2015/04/21/2516852_es_s_10_merki_za_bejanskata_kriza/
- [21]. <http://www.livenews.bg/svetovna-organizaciq-osydi-otnoshenieto-na-bylgariq-kym-bezhancite-63214.html>

[22].<http://www.unhcr-centraleurope.org/bg/obshti/partnori/organizacii-na-oon-i-mezhdunarodni-organizacii.html>.

За контакти:

Д-р Гергана Владкова - „Обществени комуникации и информационни науки/ Журналистика и Връзки с обществеността/ на Софийски университет. «Св.КлиментОхридски». Служебен адрес: Р.България, Гранично полицейско управление – Бургас при Регионална Дирекция «Гранична полиция»- МВР-Бургас, местност «Ченгене скеле» сл.тел.56909; GSM: 088-95 47 09, e-mail: gerito65@abv.bg

Докладът е рецензиран