

Specyfika pracy jednostek public relations na obszarze pokonfliktowym w warunkach przeprowadzenia operacji pokojowych ONZ wymaga stałej gotowości pracowników policji do działań w sytuacjach kryzysowych.



Kosowo – życie pod celownikiem

## Pokonfliktowy PR

Osiągnięcie sukcesu w wykonaniu postawionych zadań i kształtowanie pozytywnego wizerunku struktur policyjnych jest możliwe jedynie pod warunkiem stałego współdziałania z kolegami z kontyngentów wojskowych, cywilnej administracji ONZ, OBWE, UE i organizacji pozarządowych, pracujących w tym samym regionie odpowiedzialności. Dotyczy to również pracy jednostek public relations, od których w wielu wypadkach zależy, na ile uda się cała operacja (na razie mandat Misji ONZ Tymczasowej Administracji Kosowa (TAK) przedłużono do 2008 roku) oraz ogólny wizerunek sił policyjnych ONZ na Bałkanach i w światowych środkach masowego przekazu.

O swojej misji w Kosowie opowiada Roman Ulanowski – psycholog Wydziału Ochrony Pozareportowej przy Urzędzie Spraw Wewnętrznych dla obwodu Włodimirskiego. W latach 2001-2002 zajmował stanowisko naczelnika działu public relations sztabu policji regionu Gnilan przy misji pokojowej ONZ w Kosowie.

W styczniu 2001 roku po raz pierwszy jechałem odbyć służbę pokojową przy Misji ONZ

w Kosowie. Miałem następujące plany: zdomować się i podszlifować język angielski, tak by nie mieć żadnych problemów w codziennych kontaktach z zagranicznymi kolegami. Moim celem było również zdobycie stanowiska psychologa, chciałem zajmować się tym samym, co w Rosji. Okazało się jednak, że nie będzie to tak proste. Zespół konsultacyjny (Consulting and Support Team – CAST) okazał się nieliczny i na swój sposób „elitarny”. O każde wolne stanowisko ubiegało się przynajmniej dziesięciu kandydatów, co znacznie zmniejszało moje szanse na sukces. W tym czasie, w niewielkim miasteczku Lipljan, leżącym w odległości około 20 km od Prisztiny, zwróciłem uwagę na „zagadkową” parę policjantów. Nie było ich na instruktażach. Trudno było ich spotkać w gabinetach służbowych. Jednak każdego wieczoru, zmęczeni i zakurzeni, po przybyciu na posterunek, kierowali się prosto do komendanta, aby złożyć raport. Okazało się, że Bułgar Sławczo i Kameruńczyk Nil byli współpracownikami pododdziału policji do spraw współdziałania z ludnością miejscową i przedstawicielami międzynarodowych organi-

zacji. Pracowali w regionie (Station Community and Policing Unit – SCPU). Ich służba przypominała funkcje rosyjskich rejonowych inspektorów milicji. – Wyobraź sobie, Roman, oddalone górskie wioski. Po zakończeniu działań wojennych nie ma w nich żadnej infrastruktury – telefonu, elektryczności, placówki medycznej – opowiadał Sławczo. – Kłopoty z dostawą wody i chleba to codzienność. Jest też dużo broni. A najważniejsze – w ludziach nadal żyją strach i nienawiść. Boją się wyjść poza okolice wioski, gdzie mogą zetknąć się ze swoimi byłymi przeciwnikami i stać się ofiarą wciąż jeszcze silnej etnicznej wrogości – dodawał. Takie były realia kosowskiego bytu.

### Ryzyko to sprawa szlachetna, lecz rozważa jest lepsza

Sławczo i Nil w maju 2001 roku wracali późno wieczorem na posterunek po konwojowaniu serbskiego transportu z Lipljan do granicy Kosowa z Serbią. Przejeżdżając przez albańską wioskę Babusz, usłyszeli strzelaninę z broni automatycznej. Sławczo nawiązał łączność z częścią dyżurną i poprosił o wsparcie. W podobnych okolicznościach, na miejsce zdarzenia, jednocześnie kie-

rowano policyjne ekipy patrolujące i sprzęt opancerzony KFOR. Należy zauważyć, że pracownicy policji byli uzbrojeni tylko w pistolety. Cięższą broń i sprzęt mieli tylko wojskowi – żołnierze sił pokojowych.

Po wystąpieniu na pomoc dwóch wozów patrolowych, wyjaśniłem fińskiemu koledze – oficerowi dyżurnemu – konieczność „włączenia się” i udzielenia pomocy. Skonsultował się przez telefon ze swoim kierownictwem i zapewnił mnie, że policyjne ekipy patrolowe nie pozostaną bez wsparcia wojskowych.



W tym czasie Sławczo, Nil, przybyły kierownik zmiany – Węgier Pasko i pięciu miejscowych policjantów zorganizowali operacyjne poszukiwania w rejonie, gdzie prawdopodobnie doszło do strzelaniny. Udało im się – szybko znaleźli otwarty samochód, a w nim – dwa automaty i sześć magazynków, z których trzy były prawie puste. Właściciele samochodu i broni byli nie-

daleko w kawiarni, w stanie nietrzeźwym. Na pytanie: „dlaczego strzelali?” odpowiedzieli bez namysłu: „bo było nudno...”. Jakie było moje zdziwienie, kiedy dowiedziałem się, że KFOR i tak nie pojawił się na miejscu zdarzenia. Dopiero na drugi dzień wyjaśniło się, że samochód z fińskimi żołnierzami sił pokojowych w końcu tam był, lecz nad ranem, kiedy przestępców

i całą broń dawno odstawili na posterunek policyjne ekipy patrolowe. Omawiając szczegóły tej historii ze Sławczo, zapytałem: – Słuchaj, przecież skończyliście w ten wieczór swoją pracę. Po co było włączać się do ryzykownej awantury? Należało pozostawić tę sprawę ekipom patrolowym i KFOR. Na to Bułgar rozłożył ręce i uśmiechając się, wypowiedział sakramentalne: – Strzelali...

To przykład tylko jednego z momentów pracy, w którym splotły się poczucie długu, gotowość na ryzyko i działanie oraz profesjonalizm, obojętna flegmatyczność, bierność i zdecydowanie niska dyscyplina służbowa.

### Granice wzajemnej współpracy

Od czerwca 2001 roku swoją służbę w policji Misji ONZ TAK kontynuowałem w innym regionie Kosowa – Gnilanie, gdzie otrzymałem stanowisko naczelnika oddziału public relations w regionalnym sztabie policji. Stanowisko było bardzo odpowiedzialne i dawało mi możliwość samodzielnego wyboru priorytetów i realizowania w praktyce najbardziej interesujących idei. Zdobyłem wówczas doświadczenie w dziedzinie wspólnej działalności z wojskowymi specjalistami pododdziału informacyjno-propagandowego zaplecza KFOR armii USA.

Region Gnilan to strefa odpowiedzialności amerykańskiego kontyngentu wojskowego, stanowiącego część wielonarodowej brygady „EAST”. Policjanci Misji ONZ ▶

Podstawowymi celami SCPU (Station Community and Policing Unit) i pokojowych misji ONZ były: nawiązanie opartych na zaufaniu stosunków z przedstawicielami wszystkich wrogich stron i stworzenie pozytywnego wizerunku struktur międzynarodowych, wykonujących zadania pokojowe na terytorium pokonfliktowym. Do najważniejszych zadań należały:

- zbieranie informacji operacyjnych, dotyczących przestępczości, stosunków narodowościowych, warunków społecznych i problemów ludności w strefie posterunku policyjnego;
- reagowanie i interwencja we właściwym czasie w razie sytuacji nadzwyczajnych, takich jak identyfikacja podejrzanych lub poszkodowanych na miejscu przestępstwa, znajdowanie substancji wybuchowych, akcje protestacyjne itd.;
- zorganizowanie współpracy z pododdziałami Kosovo Forces (KFOR), służbą medyczną i pozarządowymi organizacjami humanitarnymi, działającymi w regionie;
- udzielenie pomocy przedstawicielom mniejszości narodowych w swobodnym poruszaniu się na terytorium kraju (zbrojna asysta kolumn transportowych);
- szkolenie pracowników lokalnej policji Kosowa, kosowskich Serbów i Albańczyków zatrudnionych jako personel pododdziału.

Wszystkie działania przeprowadzono w warunkach specyfiki obszarów pokonfliktowych oraz różnorodności narodowego i kulturowego środowiska.

## Czynniki towarzyszące działalności każdej misji pokojowej ONZ na terytoriach pokonfliktowych

**Po pierwsze: obecność ogromnej ilości nie zarejestrowanej broni i amunicji.**

Według różnych ocen pracowników KFOR i policji Misji ONZ Tymczasowej Administracji Kosowa, w latach 1999–2000 w rękach ludności Kosowa znajdowało się co najmniej milion łuf broni gwintowanej. Dla Kosowa, z jego dwumilionową ludnością, to imponująca ilość. Większość właścicieli broni nie spieszyła się z jej zwrotem, mimo ciągłych obwieszczeń władz. Obcując z kosowskimi Serbami i Albańczykami w nieformalnych okolicznościach, nierzadko zadawałem im dla żartu to samo pytanie: „A co, Cwietko (Baszkim, itd.) na wszelki wypadek w ogrodzie albo na strychu masz schowany karabin maszynowy?”. Rozmówca w odpowiedzi uśmiechał się chytrze i uściślał: „Karabinu nie ma, ale automat tak”. Żaden z nich nie negocjował posiadania broni w gospodarstwie.

W czerwcu 2001 roku, kiedy Serb, u którego wynajmowałem mieszkanie, sprzedał swój dom w Kosowie i zbierał się do wyjazdu z całą rodziną, osobiście przekonałem się o wiarygodności oficjalnych liczb, dotyczących uzbrojenia ludności Kosowa. Dragan zaprowadził mnie na strych pustego już domu i w stosie rupieci odkopał niewielką cynkową skrzynkę. Leżały w niej starannie naoliwiony AK-74, dziesięć naładowanych magazynków i dwa pistolety marki „Beretta”, nowiutkie. Na moje pytające spojrzenie, odpowiedział niewzruszony: – No, to tak dla bezpieczeństwa rodziny. W Serbii niepotrzebne. Weź sobie, a nuż Albańczycy znowu przyjdą.

**Po drugie: różnorodność narodowa i kulturowa.**

W składzie misji ONZ odbywali służbę policjanci i wojskowi z 49 krajów. Naturalnie, wszyscy pochodzili z różnych kultur, wyznawali różne religie i prezentowali odmienne poglądy na temat przywrócenia pokoju. Na przykład Lipljan i przylegający do niego rolniczy rejon znajdowały się w strefie odpowiedzialności brygady fińskiego KFOR. Finowie byli bardzo specyficzni. Z jednej strony zachwycał ich uregulowany sposób życia: przepiękna sauna, ogromna sala treningowa w oddzielnym boksie, wyposażona w najnowocześniejszy sprzęt sportowy, dobre wyżywienie z czerwonym kawiozem, rybą i innymi delikatesami w dni wolne, żołnierski bar piwny (u Finów dozwolone jest spożywanie napojów z niską zawartością alkoholu w czasie wolnym od służby). Z drugiej strony – przekonałem się, iż tak popularne w Rosji anegdoty o niewzruszonym opanowaniu i powolności narodów północnych, to, niestety, czysta prawda. Cóż jest warte, na przykład, nieśpieszne pozdrowienie: „Terrwe-terrwe, mitakulo, perkelle” (Cześć, cześć, co słyhać, niech to diabli – wolny przekład pozdrowienia z fińskiego). Ono całkowicie odzwierciedla podejście fińskiej brygady do realizacji zadań służbowych we własnej strefie.

**Po trzecie: słabość i brak doświadczenia nowo tworzonych struktur ochrony prawa.**

W Bośni i Hercegowinie, Kosowie – a nieco później w Afganistanie i Iraku po zakończeniu działań wojennych przedstawiciele wspólnoty międzynarodowej przystępowali do odtworzenia cywilnych i chroniących prawo struktur władzy. Selekcja, szkolenie, praktyczna adaptacja „świeżo upieczonych” policjantów – to proces, wymagający wiele sił, środków i czasu. Tym bardziej, że nie sposób uniknąć błędów przy wyborze kandydatów. Wynikiem tego są przedterminowe zwolnienia pracowników, a profesjonalne kształtowanie nowo zwerbowanych przeciąga się na czas nieokreślony.



TAK w regionie zawsze dążyli do współpracy z wojskowymi, tym bardziej w tak ważnej sferze, jaką jest współpraca informacyjno – ideologiczna z miejscową ludnością.

Potencjał ludzki, techniczny i finansowy amerykańskiego kontyngentu KFOR w tej dziedzinie był nieporównywalnie większy niż policjantów Misji ONZ TAK. W amerykańskiej bazie wojskowej „Montic”, znajdującej się na peryferiach Gnilanu, ulokował się 490 batalion armii USA do spraw pracy z ludnością cywilną (Civilian Affairs Batalion – US Army CAB). Pod jego kontrolą znajdowało się 18 radiostacji oraz 5 studiów telewizji municypalnej i prywatnej. Współpracowali z nimi amerykańscy wojskowi. Jedną godzinę nadawania na tydzień opłacano z wyprzedzeniem na każdym posterunku. Stąd nazwa transmisji – „godzina KFOR”.

Władze kontyngentu amerykańskiego rozumiały, że połączenie wysiłków z niewielkim aparatem serwisu prasowego policji Misji ONZ TAK pozwoli zwiększyć efektywność działań w regionie. Tym bardziej, że policjanci TAK współpracowali z oficerami sił policyjnych Kosowa. Oznaczało to, że mogli pozyskiwać swoich kolegów, kosowskich Serbów i Albańczyków do udziału w transmisjach propagandowych. Dlatego złożona na początku 2002 roku przez komendanta policji regionu Gnilan, Donalda Hensley’a, propozycja, dotycząca współpracy z Amerykanami, spotkała się z przychylnością obu stron. Tak rozpoczęło się pierwsze doświadczenie w zakresie współpracy policji Misji ONZ TAK i specjalistów wojskowych w propagowaniu idei pokojowych ONZ w Kosowie.

Każdy program z udziałem przedstawicieli policji Misji ONZ TAK i KFOR w lokalnej stacji telewizyjnej lub radiowej był poprzedzony uzgodnieniem tematu roboczego i struktury wystąpień. Oprócz tego, godzinę przed nagraniem lub bezpośrednią transmisją, w pomieszczeniu stacji telewizyjnej lub radiowej odbywała się krótka narada. Dotyczyła ona kontekstu wydarzeń kry-

minalnych, które miały miejsce się w ciągu ubiegłej doby.

Tematy wystąpień były w miarę aktualne, na przykład: „Sytuacja kryminalna w regionie w ostatnim miesiącu. Charakterystyczne przestępstwa i ich wykrywalność”, „Podstawowe problemy w procesie tworzenia miejscowych sił policyjnych Kosowa”, „Warunki i etapy wyboru kandydatów do służby”, „Amnestia na posiadanie broni. Punkty zbioru i warunki dobrowolnego zdawania broni”, „Dzieci i środowisko kryminalne. Problemy bezpieczeństwa dzieci na obszarze pokonfliktowym”.

Stały udział w audycjach miejscowego oficera policji – Albańczyka, służącego w oddziale public relations, pozwalał pracować bardziej wydajnie. Nie trzeba było korzystać z usług tłumacza, a miejscowi mieszkańcy przyjmowali słowa „swojego” z większym zainteresowaniem i zaufaniem.

## Współpraca jednostki PR struktur policyjnych z miejscową ludnością była dość specyficzna i często miała negatywne zabarwienie

### Problemy współdziałania ze środkami masowego przekazu

Współpraca jednostki PR struktur policyjnych z miejscową ludnością i mediami była dość specyficzna i często miała negatywne zabarwienie. Ciągłe ścierały się skrajnie rozbieżne poglądy byłych, zwalczających się stron. Musieliśmy być stale przygotowani na otwartą prowokację i jawną nieufność. W tej sytuacji niezbędny był prawidłowy styl postępowania i współdziałania z miejscowymi dziennikarzami. Cały czas należało kontrolować sytuację i znajdować równowagę między trzema punktami widzenia – oficjalnym, odzwierciedlającym stanowisko Misji ONZ TAK oraz poglądami dwóch wrogich sobie stron – kosowskich Serbów i Albańczyków.

W latach 1999-2000 na terytorium Kosowa stopniowo odradzały się prasowe i elektroniczne media. W tym okresie do dziennikarstwa napływały lokalne kadry, głoszące nacjonalistyczną ideologię. Ludzie ci nie byli gotowi do budowania konstruktywnych stosunków z przedstawi-

cielami zwalczających się stron, a także współpracownikami organizacji międzynarodowych w Kosowie.

W grudniu 2001 roku na posterunku policyjnym rejonowego centrum Ferizaj odbyła się konferencja prasowa z udziałem przedstawicieli miejscowych mediów. Po raporcie o sytuacji kryminalnej w mieście i krótkiej informacji o wynikach dochodzeń policyjnych, dziennikarski „beau monde” wyraził niezadowolenie z powodu przedstawionych faktów. Zażądał również podania szczegółów niektórych ciężkich przestępstw, popełnionych

CAST utworzono po raz pierwszy w historii prowadzenia pokojowych operacji ONZ, jako etatową strukturę tylko w policji Misji ONZ Tymczasowej Administracji Kosowa

Kosovo Forces – wojskowe pododdziały krajów członkowskich NATO i Rosji (do 1 sierpnia 2003 roku), działające na terytorium autonomii Kosowo w charakterze sił pokojowych pod egidą ONZ.

w mieście i regionie. Niezwykle wyzywająco zachowywał się młody reporter stacji radiowej „Tema”. Nie tylko zarzucił on pracownikom serwisu prasowego Misji ONZ TAK „nieznajomość lokalnych warunków pracy”, ale zagroził „przesłuchiwaniami policyjnych częstotliwości radiowych, włamaniem się do policyjnych serwerów komputerowych w celu operatywnego otrzymania gorących wiadomości, aby ominąć oficjalne kanały, podające niepełne informacje”.

Przyczyna dziennikarskiego wystąpienia okazała się banalna. Poprzedni komendant posterunku policyjnego Ferizaj, który zakończył służbę w misji ONZ w październiku 2001 roku, rzadko odmawiał dziennikarzom udzielenia poufnych informacji. Dostarczał im także kryminalne wiadomości nawet wcześniej, nim dotarły one do dyżurnej jednostki regionalnego sztabu Gnilanu.

Takie podejście było sprzeczne z nakazem, aby dochodzenie w skomplikowanych sprawach kar-

nym miały status tajności. Nowy komendant, który objął stanowisko w listopadzie 2001 roku, postanowił więc radykalnie ukrócić taką prak-



„Kosowscy bojownicy – lata 1977–99”

tykę, całkowicie odcinając miejscową prasę od informacji z policyjnych źródeł.

Miejscowi dziennikarze początkowo bojkotowali udział w cotygodniowych konferencjach prasowych w Ferizaju. Następnie złożyli skargę z powodu „ograniczenia prawa niezależnych środków masowego przekazu do otrzymywania społecznie ważnych informacji ze źródeł policyjnych” do przedstawicielstwa OBWE w Prisztinie.

Zażegnać konflikt udało się dopiero na przełomie lutego i marca 2002 roku przy pomocy kierownictwa policji Misji ONZ TAK w regionie Gnilan i przedstawicieli OBWE. Konieczne okazało się żmudne wyjaśnianie dziennikarzom Ferizaju cywilizowanych norm komunikowania w kontekście instrukcji służbowych, reglamentujących stosunki policji Misji ONZ TAK z prasą na terytorium Kosowa. Stworzono również etatową jednostkę oficera prasowego na policyjnym posterunku miasta. Jego regularne komunikowanie z dziennikarzami pozwoliło w czasach zneutralizowania napięcia emocji i doprowadziło do zrozumienia z prasą.

Od czerwca 1999 roku konwojowanie transportu z ludnością serbską było w Kosowie powszechną praktyką. Jedynie prewencyjne środki bezpieczeństwa mogły stworzyć stosunkowo normalne warunki do przemieszczenia się Serbów na terytorium autonomii. Zbrojna asysta zabierała policji i KFOR wiele sił i środków. Dlatego w 2002 roku, w związku z poprawieniem się sytuacji i stosunków etnicznych w kraju, stopniowo redukowano ją, a następnie zlikwidowano. Naturalnie, przedstawiciele wspólnoty serbskiej w Kosowie przyjęli tę wiadomość bardzo boleśnie. Zażądali od policji Misji ONZ TAK, KFOR, OBWE i UE przywrócenia ochrony w poprzednim wymiarze, a w prasie pojawiły się spekulacje na ten temat.

Na jednej ze wspólnych konferencji prasowych pracowników serwisu prasowego policji Misji ONZ TAK, KFOR, OBWE i UE, w regionie Gnilan, serbski przedstawiciel stanowczo sprzeciwił się takiej decyzji, bowiem „ilość przestępstw

i prowokacji przeciwko serbskiej mniejszości stale wzrasta, a problem bezpieczeństwa osobistego jest tak samo aktualny na terytorium kraju”. Pozostali dziennikarze poprosili oficerów serwisu prasowego policji Misji ONZ TAK i KFOR o skomentowanie sytuacji.

Tymczasem statystyka, przedstawiona przez jednostkę public relations policji Misji ONZ TAK wyraźnie wskazywała na spadek (od jesieni 2001 roku) ilości przestępstw dotyczących serbską mniejszość. Podane liczby były realne, ponieważ w dyżurujących posterunkach odnotowywano wszystkie incydenty o charakterze narodowościowym, łącznie z groźbami słownymi. Informacje te nie zadowolili jednak serbskich dziennikarzy i konferencja prasowa zakończyła się w napiętej atmosferze.

Do tematu przestępstw popełnianych na podłożu etnicznym trzeba było jeszcze niejednokrotnie powracać; poświęcić im odrębną konferencję pra-



„Mike Hartman (z lewej) zastępca naczelnika działu służby prasowej (serwisu prasowego) policji ONZ w rejonie Gnilan (2001–2002) i Roman Ulanowski.

sową z dokładną statystyką kryminalną oraz kilka wystąpień w radiowych i telewizyjnych stacjach w regionie Gnilan. Tylko w ten sposób udało się przekonać mieszkańców serbskich enklaw o stabilizacji sytuacji, konieczności zaniechania zbrojnego konwoju i zapobiec rozpowszechnianiu się spekulacji oraz plotek o bezpieczeństwie serbskiej mniejszości.

Dwa przytoczone przykłady wymownie charakteryzują stosunki regionalnej jednostki public relations z lokalnymi mediami i przedstawicielami byłych stron konfliktu. Cierpliwość, konsekwencja, bezstronność, obiektywizm i stanowczość – to tylko częściowa lista cech niezbędnych pracownikom serwisu prasowego misji pokojowej ONZ. Dzięki nim mogli rozwiązywać sytuacje kryzysowe, umacniać wizerunek służby dla pokoju oraz stworzyć atmosferę pojednania i wyrozumiałości wśród wspólnot etnicznych.



Trafiony sprzęt KFOR

**Tekst pochodzi z magazynu Sovetnik, 2004 nr 05 (101) ■**