
KOMUNIKACJA W KRYZYSIE

KRYZYS W KOMUNIKACJI

SKUTECZNY PRZEWODNIK PO KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

Bonjour.

dla



ODDAJEMY W TWOJE RĘCE MATERIAŁ, KTÓRY POMOŻE CI OPRACOWAĆ SKUTECZNY MODEL KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ TWOJEJ ORGANIZACJI

DLACZEGO GO POTRZEBUJESZ?

- By zapobiec kryzysom spowodowanym problemami wewnątrz organizacji
- By przygotować się na sytuacje nagłe i niespodziewane
- By nie stracić głowy, kiedy ziemia osuwa się spod nóg



KOMUNIKACJA KRYZYSOWA OPIERA SIĘ NA

ELEMENTACH:

- ① Monitorowaniu potencjalnych zagrożeń
 - ② Przygotowaniu procedur reagowania w sytuacji kryzysowej
 - ③ Wdrożeniu procedur reagowania w sytuacji kryzysowej
-

ZADBAJMY, BY TE 3 ELEMENTY DZIAŁAŁY SPRAWNIE!

- ① Monitorowaniu potencjalnych zagrożeń
- ② Przygotowaniu procedur reagowania w sytuacji kryzysowej
- ③ Wdrożeniu procedur reagowania w sytuacji kryzysowej



**JAK ZBUDOWAĆ
SYSTEM KOMUNIKACJI
KRYZYSOWEJ?**

KROK 1

1 ZACZNIJ OD OCENY SYTUACJI

ANALIZA SYTUACJI OBECNEJ WEWNĄTRZ ORGANIZACJI I JEJ OTOCZENIA

Poznaj swoją organizację i jej otoczenie (Twoich klientów i konkurentów) - sprawdź jak się komunikują, z kim i o czym mówią?

Zidentyfikuj liderów opinii online i offline:

- obserwuj ich posty/wypowiedzi – krytyczne mogą być dodatkowym bardzo niekorzystnym źródłem negatywnych informacji
- sprawdź czy liderzy mogą pomóc Ci w dystrybucji treści o aktualnym stanie zarządzania kryzysem

Zidentyfikuj zagrożenia, które mogą doprowadzić do kryzysu. Podziel je na:

- **zagrożenia wewnętrzne** (np. problemy wynikające z zarządzania, konflikty wewnątrz organizacji, braki w komunikacji wewnętrznej)
- **zagrożenia zewnętrzne** (komentarz niezadowolonego klienta/ konkurencji w social mediach, materiał prasowy, sytuacja nadzwyczajne, etc.)

Zastanów się jak te zagrożenia mogą być interpretowane przez:

- Pracowników
- Partnerów organizacji
- Klientów organizacji
- Społeczność lokalną
- Media



Każda grupa może inaczej postrzegać dane zagrożenie. Np. wprowadzenie szczególnych zasad BHP związanych z COVID-19 wewnątrz firmy będzie miało kluczowe znaczenie dla bezpieczeństwa pracowników, ale też może stać się tematem ciekawym dla mediów, które porównywać będą, w jaki sposób pracodawcy troszczą się o bezpieczeństwo pracowników.



**JAK ZBUDOWAĆ
SYSTEM KOMUNIKACJI
KRYZYSOWEJ?**

KROK 2

2

ZBUDUJ ZESPÓŁ KRYZYSOWY

Zbuduj zespół! W sytuacji kryzysowej wsparcie jest niezwykle potrzebne. Jeśli Twoja organizacja jest duża, zaproś do zespołu przedstawicieli różnych działów, dzięki temu, będziesz mieć szerszy ogląd sytuacji.

Opracuj:

- Skład zespołu (zastanów się, kogo potrzebujesz w zespole i poinformuj członków o powołaniu zespołu)

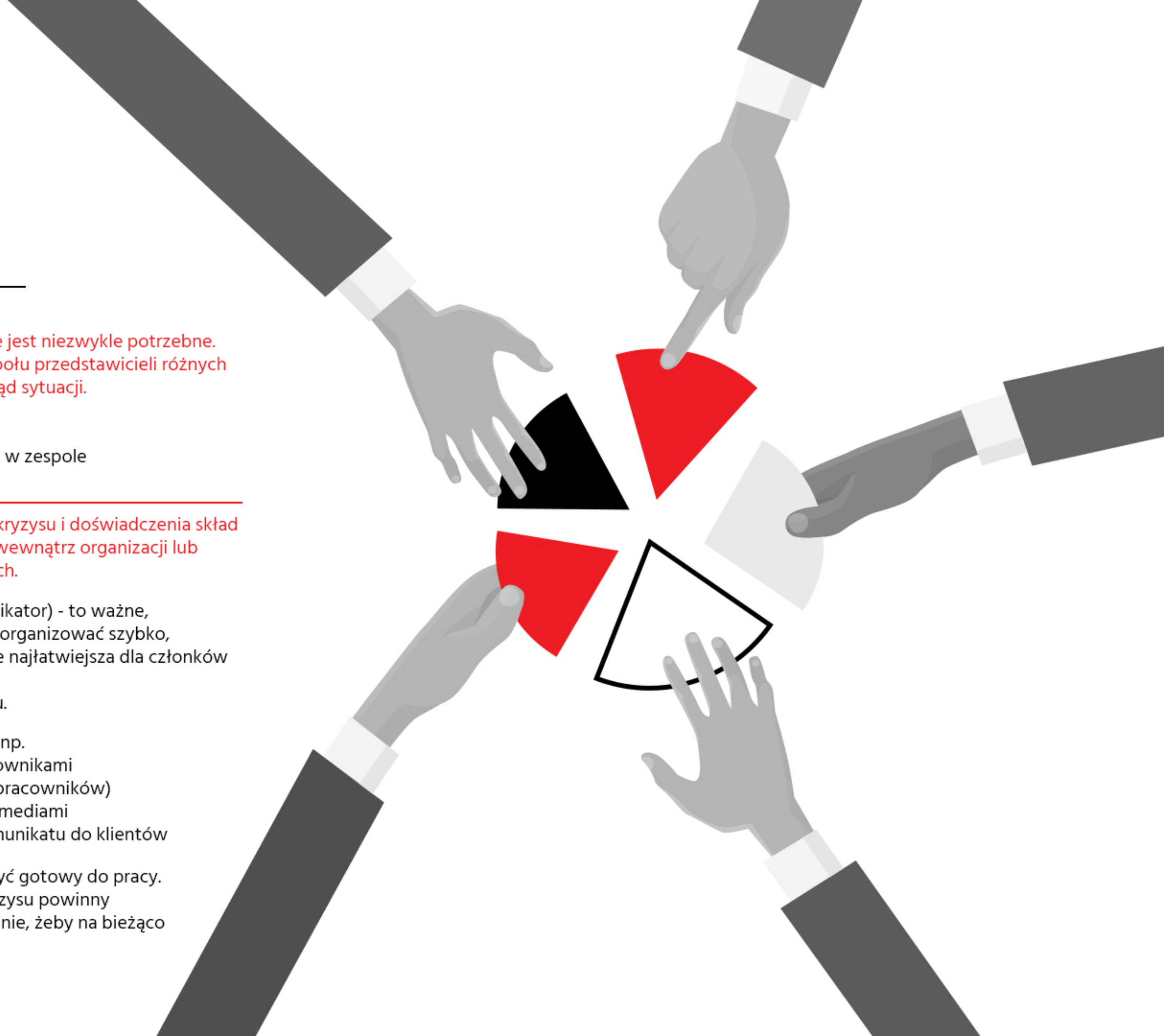


PAMIĘTAJ! W zależności od potrzeb, rozmiaru kryzysu i doświadczenia skład zespołu możesz budować w oparciu o osoby z wewnątrz organizacji lub posłużyć się wsparciem ekspertów zewnętrznych.

- Metody komunikacji (spotkanie, telefon, komunikator) - to ważne, może się zdarzyć, że spotkanie zespołu trzeba zorganizować szybko, warto przewidzieć jaka metoda kontaktu będzie najłatwiejsza dla członków zespołu.
- Ustal też przepływ informacji wewnątrz zespołu.

Przydziel członkom zespołu konkretne zadania, np.
Osoba A odpowiedzialna za komunikację z pracownikami (przekazywanie informacji i zbieranie pytań od pracowników)
Osoba B odpowiedzialna za wyłączny kontakt z mediami
Osoba C odpowiedzialna za przygotowanie komunikatu do klientów

Kiedy pojawi się kryzys Twój zespół powinien być gotowy do pracy. Przygotuj się, że spotkania zespołu w czasie kryzysu powinny odbywać się regularnie, czasami kilka razy dziennie, żeby na bieżąco



**JAK ZBUDOWAĆ
SYSTEM KOMUNIKACJI
KRYZYSOWEJ?**

KROK 3

3

PRZEJDŹ DO KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ Z OTOCZENIEM

Komunikacja wewnętrzna (dla pracowników, członków organizacji)

Członkowie organizacji muszą wiedzieć, co dzieje się w organizacji, jakie działania są podejmowane przez zespół kryzysowy, jakie plany ma organizacja. Konieczne jest, żeby członkowie organizacji dowiadywali się o reakcji organizacji na kryzys z komunikatów adresowanych bezpośrednio do nich. Dzięki temu zwiększamy poczucie przynależności poszczególnych osób do organizacji, unikamy plotek i niesprawdzonych przekazów, które mogą wpłynąć negatywnie na organizację.

Komunikaty powinny być:

- przekazywane regularnie do wszystkich pracowników
- zbudowane w sposób prosty i zrozumiały, **zawierają fakty!**
- empatyczne
- spójne



Wskazówka

W komunikacji wewnętrznej uczulamy pracowników, że wszelkie komentarze dotyczące sytuacji kryzysowej i polityki organizacji udzielane są przez osoby do tego dedykowane. Np. jeśli dziennikarz będzie próbował skontaktować się z pracownikiem, pracownik powinien wiedzieć, że w firmie za komunikację z mediami odpowiada rzecznik prasowy/PR-owiec/wice-prezes/prezes et. i do takiej osoby powinien odesłać dziennikarza.



Komunikacja zewnętrzna (np. dla partnerów biznesowych, klientów, mediów itd.)

Rolą zespołu komunikacji kryzysowej jest przygotowanie odpowiednich komunikatów, które przekazywane są opinii publicznej. W przekazach należy skupiać się na faktach i planach wybrnięcia z sytuacji kryzysowej. W momencie zidentyfikowania źródeł potencjalnego kryzysu warto razem z zespołem opracować szablony komunikatów. Dzięki temu, kiedy kryzys się pojawi możemy sięgnąć do przygotowanych wcześniej rozwiązań i wdrożyć je na bieżąco.

Co warto przygotować:

- podstawowe informacje o organizacji
- fakty i dane
- wzór oświadczenia
- kluczowe przesłanie informacji /czasami dobrze powiązać je z misją firmy

W jaki sposób organizacja może zareagować w sytuacji kryzysowej?

- Komunikacja reaktywna i dalsze monitorowanie sytuacji - odnosimy się do sytuacji, która już została skomentowana przez opinię publiczną
- Rozmowa z dziennikarzem, wyjaśnienie/ udostępnienie większej ilości informacji - działanie może być zarówno reaktywne jak i proaktywne - kiedy jako organizacja wychodzimy z komunikatem uprzedzając ewentualne komentarze opinii publicznej.
- Wysłanie oświadczenia - oficjalny komunikat
- Zorganizowanie briefingu/ konferencji prasowej
- Żądanie sprostowania redakcyjnego - kiedy informacja na temat kryzysu są nieprawdziwe.

**JAK ZBUDOWAĆ
SYSTEM KOMUNIKACJI
KRYZYSOWEJ?**

KROK 4

4

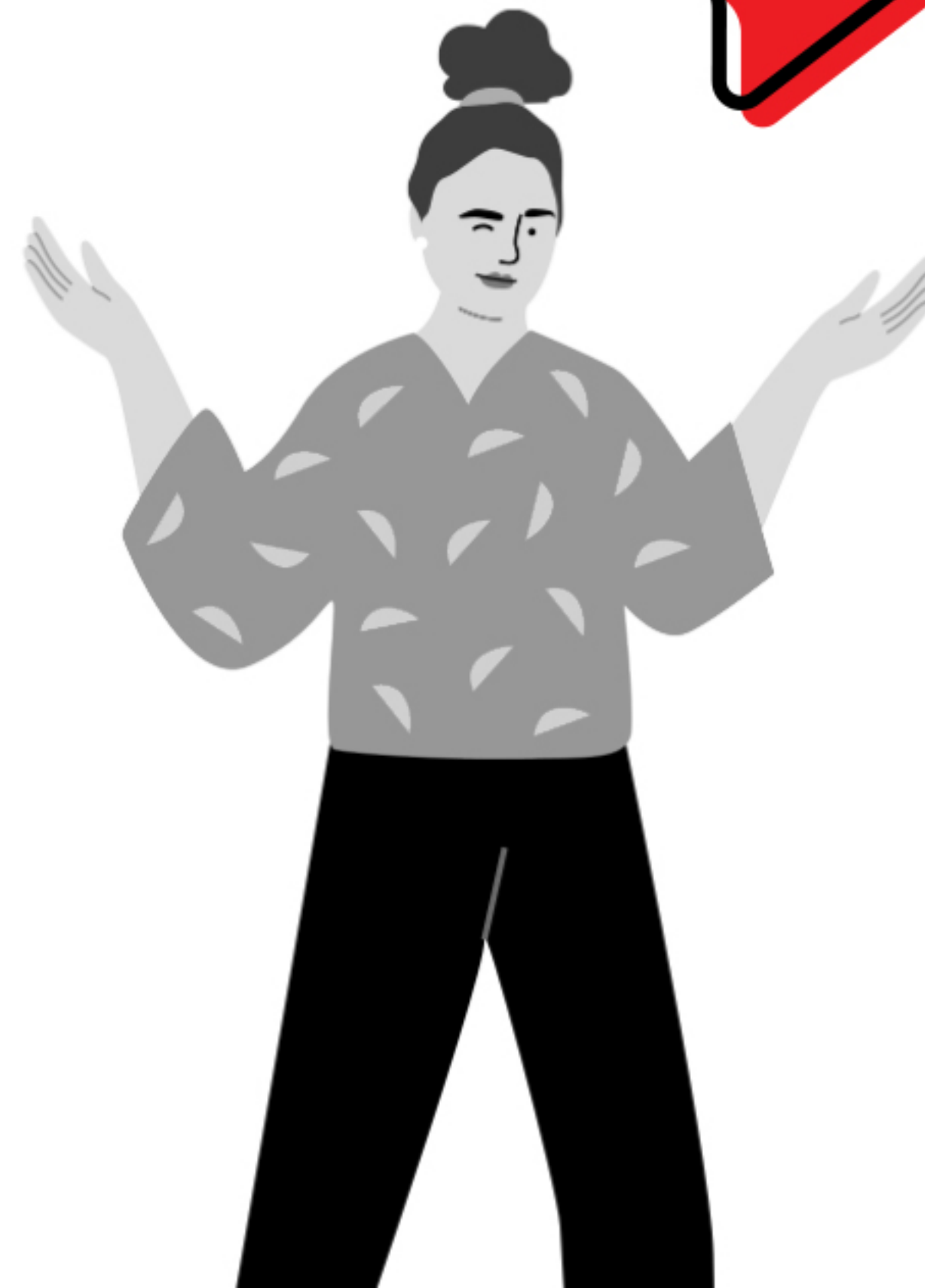
LEPIEJ ZAPOBIEGAĆ NIŻ... - PLAN DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH

To plan działań ukierunkowany na minimalizację ryzyka pojawienia się kolejnych kryzysów. Jeśli analizując różnorodne aspekty działania Twojej organizacji zauważasz luki, które mogą doprowadzić do powstania kryzysu w przyszłości, staraj się opanować problem zanim urośnie do skali kryzysu. Uwzględnij krótko i długoterminową strategię swojej organizacji.



Pamiętaj, że działania podejmowane przez organizacje powinny być spójne i odwoływać się do strategii działania całej organizacji.

MONITORUJ SYTUACJĘ!

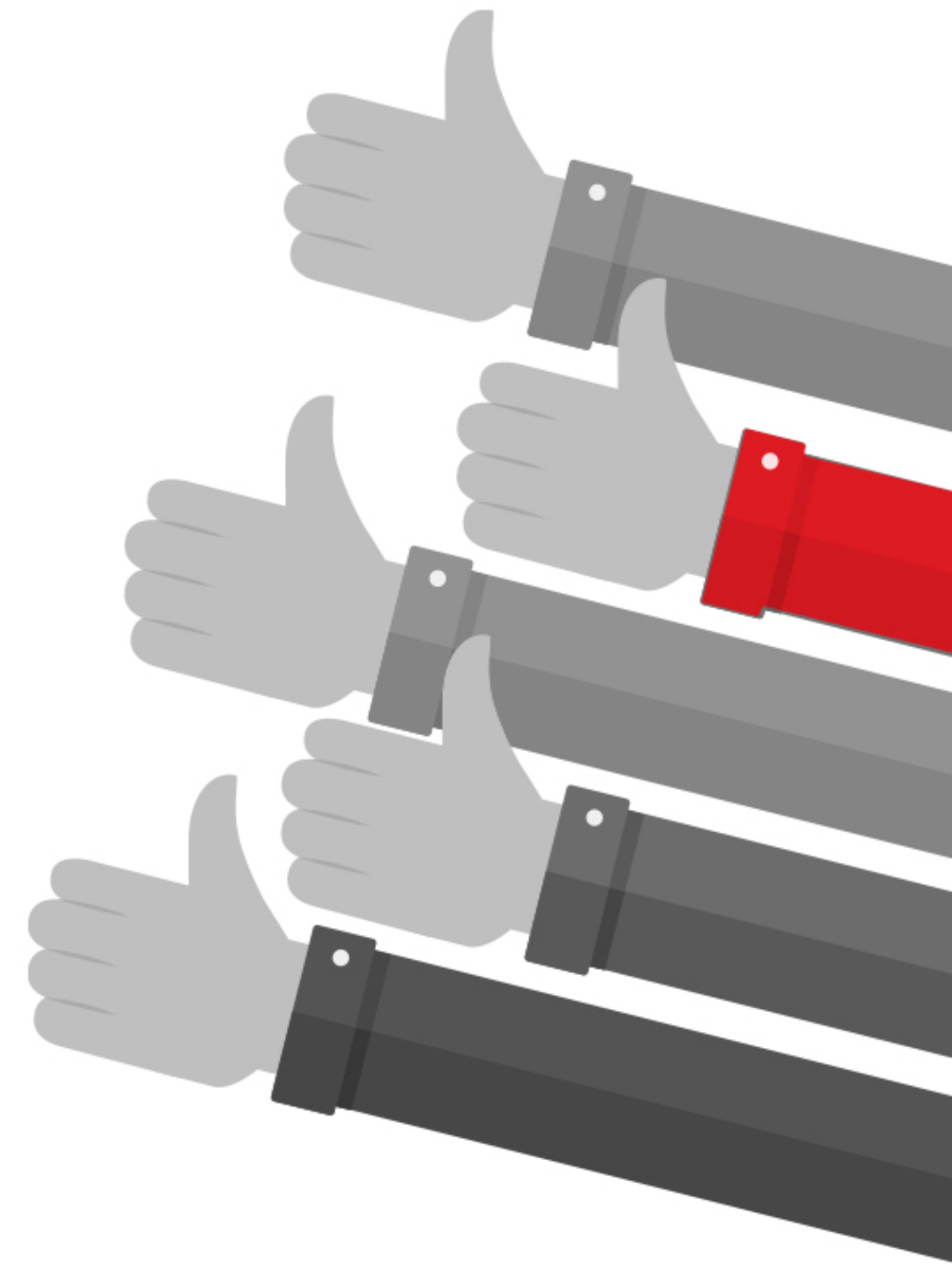




**ZAPPA
MIĘTAJ!**

CHARAKTER KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ:

- Zgodny z wartościami i filozofią organizacji
- Nastawienie na fakty, unikanie spekulacji
- Koncentrowanie się na najbliższej przyszłości, ale i na efektach długofalowych
- Popieranie wypowiedzi danymi liczbowymi, wypowiedziami ekspertów
- Każda podawana informacja musi być sprawdzona
- Pokazanie zaangażowanie w rozwiązanie problemu
- Odpowiedzialność
- Pokazywanie wartości w codziennym działaniu



POWODZENIA!

MASZ DODATKOWE PYTANIA?

NAPISZ LUB ZADZWOŃ:

Bonjour.

BASIA MAN

+48 883 304 433

basia@bonjour.pl