***Krízová komunikácia***

Krízová situácia mimo času vojny a vojnového stavu je obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány môžu po splnení podmienok ustanovených v ústavnom zákone alebo osobitnom zákone na jej riešenie vyhlásiť výnimočný stav, núdzový stav alebo mimoriadnu situáciu.

- je špecifickou formou sociálnej komunikácie

- je pokračovaním sociálnej komunikácie v krízovej situácii

- je vykonávanie komunikačnej podpory členom krízového štábu, zjednotenie požiadaviek na zabezpečovanie telekomunikačných a rádiokomunikačných služieb, získavanie a poskytovanie informácií, predkladaní hlásení.

- Krízová komunikácia je zároveň nástrojom krízového riadenia.

- Predmetom krízovej komunikácie je odovzdávanie informácií medzi

* orgánmi a prvkami krízového riadenia (vláda Slovenskej republiky,Bezpe čnostná rada Slovenskej republiky, ministerstvá a ostatné ústredné orgány štátnej správy, Národná banka Slovenska, bezpe čnostná rada kraja, obvodný úrad, bezpe čnostná rada okresu, obec)
* Verejnosti, rodinným príslušníkom postihnutých
* Postihnutým, evakuovaným

Cieľ - odovzdávať správne, dôveryhodné, hodnotné a presvedčivé informácie v správnom čase, na správnom mieste a tým dosiahnuť:

* Včasnú a odbornú pripravenosť orgánov a prvkov krízového riadenia k následnej činnosti
* Redukovať neistotu
* Prispieť k zabezpečeniu efektívneho konania všetkých zúčastnených /orgány krízového riadenia, verejnosť, .../

Princípy krízovej komunikácie

* Rýchlos ť informa čnej výmeny
* Presnos ť a jasnosť
* Pravdivos ť informácií
* Aktivita
* Intenzita informácií
* Pozitivita

Roviny krízovej komunikácie

* Interná

Cie ľová skupina: prostredie, v ktorom sú ú častníkmi odborníci z jednotlivých zložiek krízového riadenia

Charakteristika: ustálené slovné spojenia s prevažujúcimi odbornými výrazmi

* Externá

Cie ľová skupina: verejnos ť, skupina, ktorá nie je zainteresovaná na krízovom riadení

Charakteristika: bežné - hovorové výrazové prostriedky bez špecifických odborných výrazov

Ak ste však v skutočnej kríze, potom je vaším najväčším nepriateľom, ale i spojencom čas. Je na vás, ako ho využívate. Pomôžu vám nasledovné zásady:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Veľte svojím silám**. Koordinujte ľudí, stmeľujte ich, veďte ich k vopred vytýčenému cieľu. |
|  | **Vyjasnite si fakty**. Určite čo najskôr presne, čo sa vlastne stalo a definujte situáciu. |
|  | **Pripravte si stanovisko**. Musíte mať presne sformulované, čo vyhlásite, oznámite, uverejníte. |
|  | **Informujte správnych ľudí**. Tých, ktorých ste vytypovali dávno pred krízou, ktorí sú dôležití pre jej riešenie a ďalší vývoj. |
|  | **Informujte príbuzných**. Ak je čo i len náznak nebezpečenstva, dajte rodinám, priateľom prednostne vedieť, čo je s ich najbližšími, o ktorých by mohli mať starosť. |
|  | **Reagujte na požiadavky masmédií**. Nerobte sa voči médiám hluchí a slepí. Mohli by vašu situáciu značne skomplikovať. |
|  | **Kontrolujte publicitu**. Robte si monitoring a usilujte sa presadiť do nej to, čo chcete povedať Vy. |
|  | **Organizujte rozhovory so zamestnancami**. Aj kríza môže vyzerať a byť zobrazovaná ako vec ľudská, kde sa prejavujú charaktery a povahy. |
|  | **Neurčujte vinníkov**. Čakajte sa výsledky vyšetrovania, nepohrávajte sa s emóciami a špekuláciami. Mohlo by sa vám to vypomstiť. |
|  | **Dávajte si pozor i na ostatné oznámenia**. Informovanie musí byť orchestrované, jednotlivé informácie si nesmú bez jasného zdôvodnenia protirečiť. |
|  | **Povedzte všetko a povedzte to rýchlo**. Uverejňovanie informácií zabraňuje dohadom, špekuláciám a klebetám. Sústavný tok informácií ukazuje, že situáciou sa niekto zaoberá, že problém sa rieši. |
|  | **Informovanie musí byť koordinované**. Všetci, čo o situácii v určitom čase podávajú informácie, musia vychádzať z rovnakého základného bodu, fakty a ich interpretácie sa nesmú podstatne odlišovať. Disharmónia živí pochybnosti a neistotu. |
|  | **Zverejnite všetko, čo je možné publikovať**. Utajujte čo najmenej. |
|  | **Fakty oznamujte v neemotívnej podobe**. Nejde o vyjadrenie vašich pocitov, ale o objektívnu informáciu o skutočnosti, ktorá nemá vyľakať, ale umožniť racionálne sa rozhodovať a pokojne prijímať potrebné opatrenia. |
|  | **Informácie pravidelne aktualizujte**. Zvyčajne je lepšie hustotu informovania „presoliť“ než „nedosoliť“. Časté zodpovedanie sa upevňuje dôveru. |
|  | **Vzrastajúca komplexnosť mimoriadnej situácie môže znamenať viac krízových ohnísk**. Porucha jediného počítača je zvyčajne menej nebezpečná než porucha siete, no dlhodobejší výpadok elektrického prúdu v mestskej časti môže vážne narušiť množstvo funkcií – a nielen počítačov. Snehová búrka môže vyradiť z normálneho života celé regióny a spôsobiť množstvo menších i väčších kríz - dopravný kolaps, ťažké automobilové havárie, omrznutia, vrátane výpadku elektriny, plynu... |
|  | **Čím menej ľudia vedia, čo sa deje, tým sú ich obavy väčšie**. Informačné vákuum sa veľmi rýchlo zapĺňa: Čo nepoviete vy, to si občan, zamestnanec domyslí, dokreslí, predstaví – neraz na základe strachu, hrôzy, dohadov, pocitu osobného i kolektívneho ohrozenia. |
|  | **Na krízu treba byť pripravený dávno predtým, než skutočne nastane**. Keď sa tanker, vezúci ropu, rozlomí na útesoch, je neskoro začať premýšľať, kto by mal byť informátorom a dohadovať sa, či udalosť vôbec verejne priznať. |
|  | **Manažment musí byť trénovaný v narábaní s konfrontáciami rozličného druhu**. Stratiť nervy je to najľahšie – najťažšie je udržať si chladnú hlavu a horúce srdce na prospech dobrej veci. |
|  | **Pravidlo, že vzťahy s verejnosťou sú funkciou vrcholového manažmentu, platí v čase krízy dvojnásobne**. História mnohokrát dokázala, že ponechať riešenie krízy len na ľuďoch „dolu“ situáciu len zhoršuje a zamotáva. Vrcholový manažment musí byť zainteresovaný čo najskôr, musí však reagovať poučene a nesmie si osobovať právo určovať, ktoré závažné informácie a kedy budú zverejnené, a to len z úzkeho momentálneho podnikového či dokonca osobného hľadiska. |
|  | **Každú krízu môžeme definovať i ako útok na povesť a dôveryhodnosť firmy**. To, ako sa s krízou vyrovnávame, od začiatku až do konca masmédiá a verejnosť pozorne sledujú a zanecháva to v nich nezmazateľné stopy. Kto sklamal dôveru verejnosti v situácii ohrozenia, ten si ju znovu vydobyje len veľmi ťažko - ak vôbec |