



Krizová komunikace

První otázka: Měl by to dělat advokát?

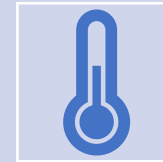
- Vždy je lepší přenechat krizovou komunikaci profesionálům.
- Pokud nelze jinak, pak písemný mandát od klienta + vymezení úkolu.
- V čem je problém? Kdo se mu bude věnovat? Jde o jeden kritický zdroj?
- Máme ucelený příběh?

Volba strategie

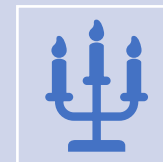
- Deal (uznání chyb, náprava)
- Deminish (upřesnění, pomoc)
- Deny (alternativní příběh)



Mír („dohoda o vině a trestu“)

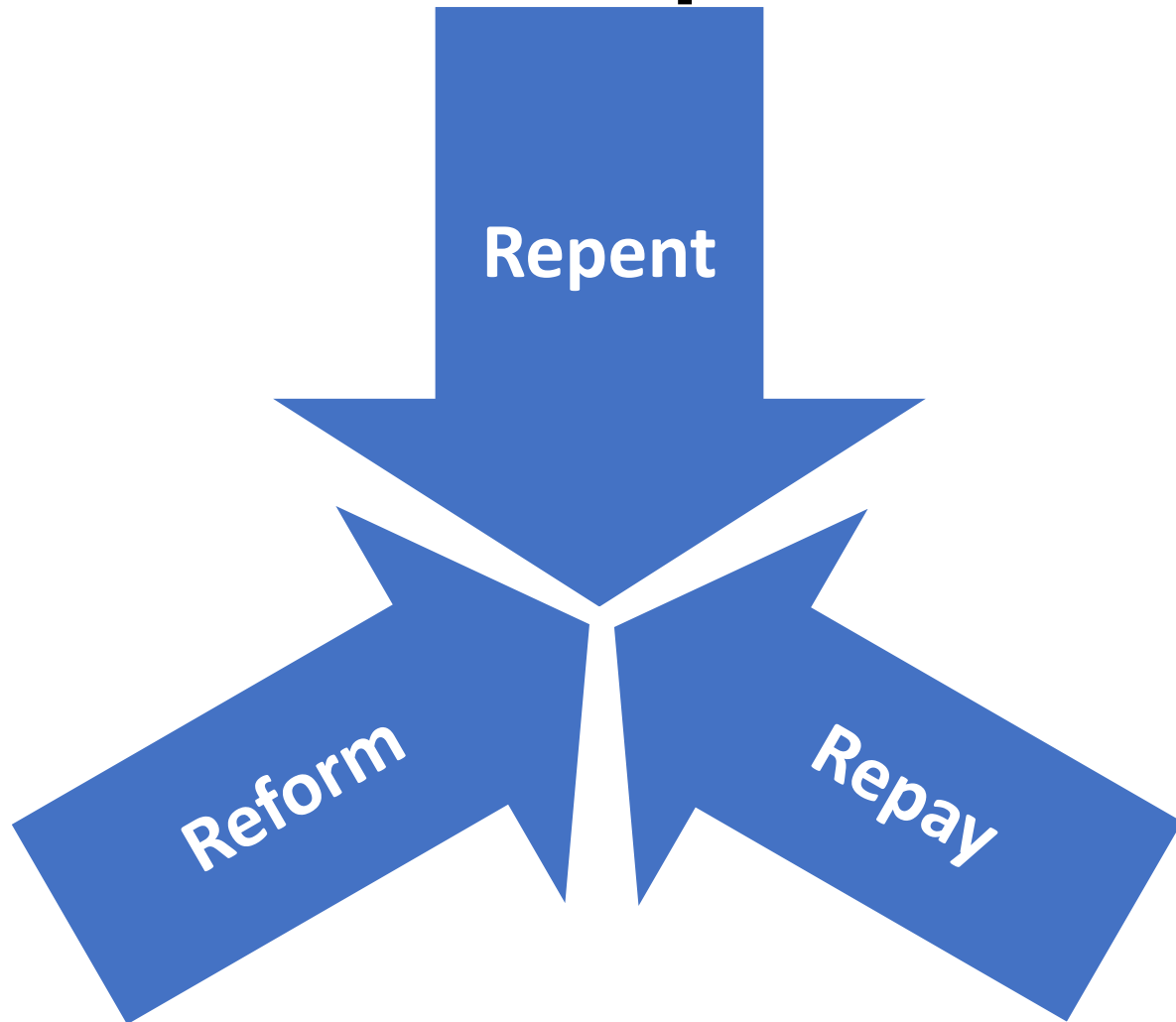


Mírnění škod („polehčující okolnosti“)



Mučednictví („odmítnutí viny v celém rozsahu“)

Doporučené postupy



- **Pokání** (pokora, vyjádření lítosti)
- **Pomoc** (finanční podpora či jiná)
- **Poučení** (náprava, nová opatření)

Některá doporučení a varování

- **Srozumitelnost** (krátké věty, příklad ze života, zjednodušení)
- **Konzistence** (pokud možno neměnit vysvětlení)
- Pokud něco nelze zveřejnit, **vysvětlete proč**
- Vstřícnost a **empatie**
- Někdy nutno přesvědčit **činem**
- „**No comment**“: mlčení se bere často jako přiznání
- „**Dělají to i jiní**“: jenže se bavíme o vás
- „**Nikdy to nikomu nevadilo**“: avšak teď ano
- „**Nevíme, co víc bychom mohli udělat**“: ale to byste měli

Média neumějí ovlivnit, co si budete myslet.
Ale umějí ovlivnit, o čem budete přemýšlet.

Díky za pozornost