

MEDIJSKO UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA

Kada nastupi kriza vaš cilj nije da pobijedite, već da izgubite sa što manjom razlikom!

William Essex je rekao: „U poslovnom svijetu postoji jedno pravilo: imajte dobre ideje ali ne budite prepametni!“ Sredinom devedesetih godina jedna je škotska osiguravajuća kuća osmislila sljedeću ideju: poslati golubove u kutijama nekolicini financijskih novinara. Golubovi su bili sigurno upakirani u kutije, a sama zamisao ideje je bila da će njihov dolazak i puštanje na slobodu poslužiti kao originalan način prezentacije novih proizvoda te korporacije. Međutim, rezultat je bio drugačiji nego li su zamišljali. Jedan kolumnist se zapitao: „Što bi se dogodilo da su golubovi dostavljeni dan ranije ili da novinari nisu bili tu da ih preuzmu i puste na slobodu?“ (Essex, W. (2006). *Mogu li vas citirati. Velika Britanija: Paper-net Limited, p.170.*)

Kako je komunikacija ključan i nezaobilazan dio marketinga, veliki dio upravljanja u kriznim situacijama se odnosi upravo na upravljanje informacijama. Ne postoji tvrtka, institucija i organizacija koja se nije susrela sa krizom. Međutim, i danas kada je uloga medija neprocjenjiva, postoje organizacije koje se vode mišlju da krizu mogu „zataškati“ ili da ju mogu „uljepšati“. Ne samo da to nije moralan, etičan i legitiman pristup, već je i potpuno

pogrešan pristup koji može dovesti kompaniju u vrlo velike gubitke zbog proklamirane loše slike u javnosti. Vrlo često tada se traže krivci i obično su prvi i najveći novinari. Međutim, uloga novinara i jest da prenesu informaciju javnosti, neovisno radi li se o pozitivnoj ili negativnoj informaciji. Upravo zbog toga, novinarska struka ima veliku količinu odgovornosti ali to ne znači da su novinari i „krivci“ jer su prenijeli informaciju javnosti. Vi morate imati strategiju za upravljanje u kriznim situacijama i svi djelatnici vaše tvrtke moraju biti upoznati s njom. Kada nastupi kriza, nemojte čekati da netko drugi otkrije krizu i plasira ju u medijima.

Ovdje nećemo navoditi dobre i loše primjere upravljanja kriznim situacijama, već ćemo koncentrirati pažnju na praktično postupanje s istima. Kada nastupi kriza, prvo što trebate napraviti jest kontaktirati najutjecajnijeg novinara kojeg poznajete. Nemojte pokušati uljepšati krizu koja se dogodila, jer sve osobe iz tog slučaja koje će novinar kontaktirati, potrudite se imati određeni *spin*. Važno je da ispričate činjenice (bez uljepšavanja) i da ne ispričate samo svoju stranu, već cijelu priču. Samim time vi postajete primarni izvor činjenica o kriznoj situaciji. Novinari nisu baš skloni glasnogovornicima, PR stručnjacima, jer su svjesni da oni prijeporno rade za interes druge strane. Lošu situaciju nikada ne možete pretvoriti u dobru, niti nemojte to

nastojati činiti. Cilj upravljanja kriznom situacijom je u smanjenju negativnog utjecaja loše situacije. Tu će se poslužiti citatima Napoleona: „Ako bih pustio uzde tisku, ne bih se održao na vlasti ni četiri mjeseca“ i „Ostaviti tisak sam sebi, znači isto što i zaspati pred opasnošću“.

Znate li tko je John Stuard Mill?

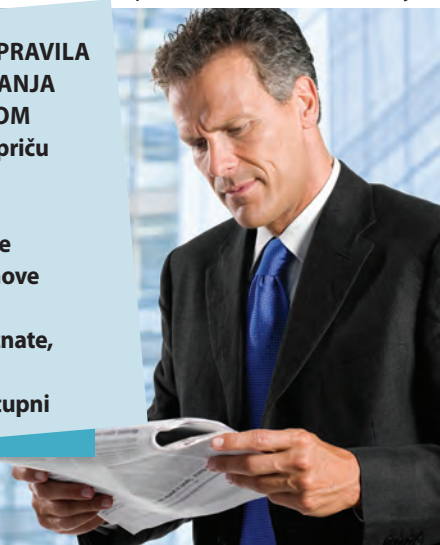
Umro je 1873. godine, a ta je godina ostala zapamćena jer se smatralo da je on bio zadnji čovjek koji je znao sve što se moglo znati na svijetu. Bio je glasoviti britanski ekonomist, politički mislilac i filozof. Danas, i sama pomisao da postoji netko tko bi mogao znati sve poznate činjenice je uistinu smiješna (Ibidem). Danas živimo u razdoblju znanja i njezinog širenja, količina informacija se udvostručuje svakih nekoliko godina, znanstvene informacije više nisu ograničene, a znanstvenici svoja najnovija otkrića objavljuju u cca. 400 000 znanstvenih časopisa u svijetu. Naše navike su drugačije i skloni smo brzim i agilnim promjenama, u kontaktu smo sa sve većim brojem ljudi, naši odnosi traju sve kraće, okružuje nas veliki izbor ponude različitih proizvoda, a za većinu postoji opasnost da će biti zaboravljeni sljedeće godine. Danas imamo razvijenu sposobnost sintetiziranja i prikupljanja informacija, te njihove pohrane i prosljeđivanja.



mr. Hedda
Martina Šola,
str. spec. oec.

SEдам OSNOVNIH PRAVILA PRILIKOM UPRAVLJANJA KRIZNOM SITUACIJOM

1. Prvi iznesite vašu priču
2. Recite je sami sebi
3. Recite je cijelu
4. Provjerite činjenice
5. Nemojte skrivati nove informacije
6. Ukoliko nešto ne znate, tako i recite
7. Uvijek budite dostupni (Ibidem)



CERTUM PROJEKT

STRUČNA MIŠLJENJA SUDSKIH VJEŠTAKA?
EKO GRADNJA? LEGALIZACIJA OBJEKTA?

WWW.CERTUM-PROJEKT.HR

E-MAIL: INFO@CERTUM-PROJEKT.HR

TEL/FAX: 01/5617-425



ENGLJSKI,



NJEMAČKI,



RUSKI,



SLOVENSKE JEZIK