

PRINCIPY KRIZOVÉ KOMUNIKACE:

- **princip přímé odpovědnosti** – krizová komunikace není záležitostí tiskových mluvčích, nýbrž věcí vedení podniku,
- **princip nezávislosti** – krizová komunikace nesmí být plně závislá jen na jedné osobě,
- **princip přesnosti a stručnosti** – krizová komunikace vyžaduje přesné a stručné definování problému. Mluvte stručně a výstižně, omezíte tak možnost špatné interpretace,
- **princip důvěryhodnosti** – musíte se držet faktů, žádné spekulace či dohady, držte se podstaty věci,
- **princip znalosti věci** – než začnete vést krizovou komunikaci, musíte znát základní komunikační cíl svého podniku a mít připravená klíčová sdělení, kterými chcete oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, zaměstnance firmy, rodinné příslušníky a jiné věcně zainteresované právnické a fyzické osoby,
- **princip očekávané reakce** – než začnete vést krizovou komunikaci, analyzujte možné dopady vašeho sdělení (reakci na vaše sdělení) a mějte představu o způsobech zvládnutí těchto reakcí. Způsob vedení krizové komunikace nesmí být zdrojem sekundárních krizí,
- **princip nejhoršího vývoje** – identifikujte a plánujte komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu,
- **princip hledání podpory** – hledejte spojence a spolehlivé zastánce, zvažte, zda by se nenašli lidé, kteří by mohli promluvit ve váš prospěch,
- **princip pravdivosti** – musíte mluvit pravdu. Nemusí být úplná, ale to, co řeknete, musí být pravda,
- **princip otevřenosti** – nesmíte se před novináři skrývat. Buďte vždy k dispozici. Přednostně hovořte o pozitivních stránkách věci. Buďte sebevědomí. Nekritizujte své kolegy, vedení a zaměstnance.