

Krizová komunikace na internetu aneb jak se neznemožnit a krotit vášně i davy

Petr Krčmář



30. září 2014



Uvedené dílo (s výjimkou obrázků) podléhá licenci Creative Commons Uvedte autora 3.0 Česko.

www.petrkrcmar.cz

Co je krizová komunikace?

- identifikace možné krize
- prevence jejího vypuknutí
- tlumení vzniklé krize

Cíle takové komunikace

- uklidnění komunikační bouře
- omezení negativního vlivu
- předání přesných informací
- omezení fám, pomluv a šíření lží
- zachování dobrého jména

- 1 předvídatelná krize
 - je možné se na ni připravit
 - strategie, argumentace, koordinace
- 2 náhlá krize
 - je třeba začít rychle reagovat
 - improvizace, chladná hlava, rychlost rozhoduje

Nám se podařilo vyvolat obojí
najednou.

Žlutá lišta nastupuje

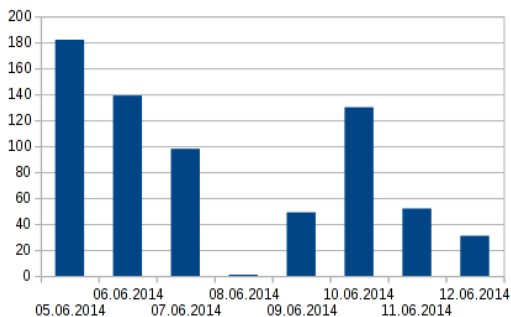


- prosba směrem k blokováčům reklamy (48 %)
- citlivé téma – máme technicky zdatné čtenáře
- citliví na soukromí, sledování, reklamy
- velký potenciál ke krizi
- výhoda: známe dobře své čtenáře

- 9. dubna - chyba způsobila předčasné spuštění lišty
- druhá chyba způsobila, že se zobrazovala všem
- lišta byla vidět asi 30 minut
- okamžitá reakce na fóru
- za první den 45 reakcí (většinou velmi rozladěných)

Připravená fáze

- 5. června - ostrý start
- první den 180 reakcí
- druhý den 140
- prakticky jsem neodcházel od počítače
- během psaní komentáře naskočilo několik nových
- celkem téměř tisíc reakcí, občas se ještě oživí



10+1 pravidel přežití

- dobré rady ověřené praxí
- je dobré je znát předem
- přemýšlejte nad krizí dřív, než nastane
- pak už obvykle není čas

Zachovejte chladnou hlavu (Budte komunikačním vzorem)

- reagujte v klidu
- nenechte se strhnout
- buďte nad věcí
- na stále stejné otázky dokola odpovídejte
- ignorujte osobní urážky

Krotte emoce (prchlivost vs. prchavost)

- jednou napsat, mnohokrát číst
- vhodnými reakcemi dokážete uklidnit dav
- ostrá reakce vyvolá vždy protireakci
- potřebujete uklidňovat, ne více rozbouřit
- „Nenechte prchlivost cloumat svým majestátem.“

Reagujte co nejčastěji (předejdete rozklížení diskuse)

- z 688 reakcí jich bylo 95 mých
- na začátku každá druhá (reakce na vše)
- uklidňuje to dav, nenechá to diskusi vykolejit
- postupně poměr klesal, čtenáři komunikovali spolu
- dotaz nesmí zůstat bez odpovědi
- chybná informace/interpretace musí být napravena
- každá kritika vyžaduje vyjádření

Budte vstřícní a otevření (podávejte co nejvíce informací)

- říkejte co možná nejvíce
- nedovolte davu fabulovat a vyvozovat vlastní falešné závěry
- další diskuse pak prohlubuje neporozumění
- budte ale v odpovědích konzistentní
- není chyba: „Nevím, zjistím víc a ozvu se.“

Budte věcní a vážní (nezlehčujte situaci)

- nebagatelizujte, nevtípkujte
- čtenáři berou situaci vážně, musíte taky
- lehký tón dává prostor osobním útokům
- buďte vzorem vážné a klidné komunikace

Nevyhrožujte

(„Taky bychom vás nemuseli pustit vůbec na web!“)

- spustí to nenávistné protireakce
- čtenáři začnou předvádět, že můžou být taky drsnější
- nenávistná atmosféra vše zhorší
- konstruktivní debata je kldnějšší a přínosnějšší

Neobviňujte

(„Můžete si za to sami! Kdybyste neblokovali, tak...“)

- krize vzniká proto, že má dav dojem, že jste vy udělali chybu
- snaha zbavit se zodpovědnosti dav vydráždí
- zodpovědnost musíte přijmout a postavit se k ní
- musíte hájit svou pozici, ne útočit na jejich

Nepovyšujte se („Je to náš server, máme právo!“)

- právo máte, ale silou ničeho nedosáhnete
- je to forma útoku, opět rozbíjí diskusi
- dav se vzepře a ukáže svou sílu
- nechcete válku, chcete naopak klid

Nepoužívejte příklady („Výrobci aut taky nedovolují, aby...“)

- velké nebezpečí dezinterpretace
- tendence reagovat na nepodstatnou část příkladu
- výrobci aut ⇒ materiální výrobky ⇒ náklad vs. cena ⇒ cena práce ⇒ vykořisťování ⇒ Marxismus...
- diskuse se úplně vykocejí
- prohlubuje se nepochopení

Nelitujte se

(„My jsme už úplně na dně, tohle se fakt nedá!“)

- nehrajte falešnou hru na emoce, nefunguje to
- nevytahujte další další problém
- lítost přinese jen pohrdání
- nejste jedním z nich, jste zástupcem „oni“

11. (důležitý bonus)

Nemažte komentáře! (i nepříznivý komentář musíte ustát)

- typické na sociálních sítích
- neohýbejte si realitu, nefunguje to
- čtenáři to odhalí a dají vám to sežrat
- raději reagujte a buďte nad věcí
- pokud z diskuse vyjdete se ctí, bod pro vás

- neodpovídáte jednotlivci, ale veřejnosti (davu)
- za 24 hodin 300 příspěvků, ale 10K přečtení!
- formujete názor na svou firmu/projekt
- z diskuse můžete vyjít jako sprosták, hlupák nebo jako klidná rozumná síla

Otázky?

Petr Krčmář
petr.krcmar@iinfo.cz