

Стъпки за кризисна комуникация®

Надежда Узунова | Уроци по Лидерство & Комуникация - nadejdauzunova.com

Преди да кажеш или
напишеш нещо осъзнай
ролята си в кризата.

1 Поеми отговорност

Признай проблема

Не омаловажавай
ситуацията

Не се опитвай да
прехвърлиш вината

Обясни ситуацията 2

Дай
контекст

← Това е твоята страна

Обясни
причините

Покажи
разбиране

Дай дума и предложи решения 3

Незабавни
действия

Дългосрочни
решения

Изпълни
обещаното

Помисли какво можеш да промениш,
за да си сигурен, че кризата
няма да се повтори.

1

Поеми отговорност

Кажи ясно какво се е случило. Не омаловажавай ситуацията и не се опитвай да прехвърляш вината.

Ако си допуснал грешка, признай я открито. Това показва честност и готовност за подобрене.

Анализирай критиките. Дали в тях има истина? Какво можеш да научиш от тях? Не всеки проблем изисква извинение, но изявление трябва да показва осъзнаване на това, което се е объркало.

2

Обясни ситуацията

Разкажи накратко как се е стигнало до проблема.

Какви фактори са довели до ситуацията? Бъди ясен, но не търси оправдания.

Погледни нещата през очите на засегнатите. Така ще формулираш отговор, който хората ще разберат.

3

Предложи конкретни решения

Какво правиш в момента, за да разрешиш проблема?

Какви мерки ще вземеш, за да не се повтори подобна ситуация?

Не давай празни обещания. Кажи какво ще направиш, да са удържиш на думата си.
