



JAVNOST, MEDIJI I KRIZA
Uputstvo za škole

Pristup

Kriza

Kriza nije udes. Krize se mogu predviđati. Posledice se mogu kontrolisati. Krizom se može „upravljati”. Kriza se često prepoznaje tek po šteti koju nam nanosi, ili njome pretili. Krizu obično svodimo na neki incident, ređe shvatajući dublje razloge krize i zato retko izvlačimo prave pouke. Lošom komunikacijom kriza se produbljuje i proširuje. Ako se tek uz pojavu krize ozbiljnije zabrinemo, i ako mislimo samo na instituciju (npr. školu), znači da smo nespremni ili da nedovoljno pratimo život i probleme dece. Krenimo zato u susret mogućoj krizi, jer one se događaju i nama a ne samo drugima. Proučimo tzv. *krizni menadžment* i *krizni PR*.

Komunikacija

Ako mi ne komuniciramo ne znači da će kriza biti manja ili da će ostati skrivena. Situacija je sasvim obrnuta – ono što mi propustimo da preduzmemo ili saopštimo učiniće neko drugi, iz drugih njemu važnijih razloga. Umesto prave i pravovremene informacije javnost će dobiti ono što će zadovoljiti njenu radoznalost, a možda krizu rasplamsati. Utvrđeno je da se rumor (glasine) javlja u slučaju postojanja motivacije da se nešto sazna, a nedostatka informacija o tome. Prenošenjem, glasina se uvećava, uglavnom na štetu dece. Demanti nije rešenje ili je samo indirektna potvrda problema.

Konstelacija

Moramo znati šta se tačno dogodilo i kome se to dogodilo. U krizi svi upiru prstom jedni na druge, da bi se sve „slomilo” na deci. Upozorimo internu i eksternu javnost da se kriza nije dogodila (samo) nama nego mnogima ili svima koji su pozvani da brinu o deci. Ako uzroci i nisu zajednički, posledice to mogu biti. Nepovoljni uslovi nas ne pravdaju, nepoznavanje situacije ne oslobađa od odgovornosti. Javnost je najoštrij sudija, mediji su neizbežni ali nekad i opasni posrednici. Svi imaju i zakonsko pravo da znaju šta se događa, jer se i mi bavimo javnim poslom. Od medija ne bežimo, sa njima saradujemo. Razumevanje i podrška javnosti nemogući su bez medija, a oni ne mogu da deluju ako im mi ne pomognemo.



Pripreme

O krizi moramo misliti i pre njenog nastanka, preduzimajući bar sledećih 5 koraka:

- Skicirati proceduru komunikacije u slučaju pojave krize, obučiti ljude, odrediti portparole ili frontmene (one koji će se obraćati javnosti);
- Brzo utvrditi najvažnije činjenice i sve okolnosti nastanka krize (ko, gde, kada, kako, zašto, sa kakvim posledicama...), razgovarati sa akterima (od dece do zaposlenih i roditelja), sastaviti tim koji kontroliše situaciju i preduzima hitne mere (u slučaju neke opasnosti);
- Obavestiti nadležne u svojoj delatnosti, ministarstvu, policiji, u opštini...
- Što pre se obratiti javnosti, najbolje preko medija i konferencija za novinare, saopštavajući ono što je nedvosmisleno i najavljujući ono što se dalje utvrđuje a biće saopšteno u dogovoreno vreme, i
- Držati se plana, koncepta izlaganja i činjenica, govoriti istinu, biti brižan, saosećajan, otvoren i odgovoran, pokazati da vam je najviše stalo do dece, pozvati medije i javnost na saradnju u rešavanju problema, odnosno na uzdržanost u imenovanju i osudi dece.

Rezime

- Moramo biti jasni i tačni od prvog trenutka.
- Moramo biti brzi ali otvoreni u suočavanju sa problemom.
- Bilo kakvo zataškavanje ili laž su pogubni u krizi, isto koliko i sumnjivi argumenti.
- Eventualno priznanje, izvinjenje i preuzimanje odgovornosti su delotvorniji.
- Najvažnije su kontrola situacije i javnost mera koje se preduzimaju.
- Lociranje nadležnosti prethodi utvrđivanju eventualne krivice.
- Ako se pojavi, samokritika mora biti iskrena i odmerena.
- Mislite na žrtve i njihove porodice, mislite o nastavku života i zajedničkog rada.
- Najvažnije su pouke iz krize i nastojanje da se ona, u interesu dece, predupredi.



Postupak

Predstavnici medija mogu biti saradnici u obaveštavanju javnosti o umesnim detaljima krize i načinima na koje škola odgovara na nju

Mediji će uvek biti zainteresovani za krizni događaj u školi. Mnogi direktori su izrazili svoju zabrinutost o tome kako senzacionalizam tragičnog događaja predstavlja problem za školu. Suočavanje sa medijima može biti jedan od najtežih aspekata rukovođenja krizom. Direktori imaju dvostruku odgovornost: da zaštite osoblje i učenike i da odgovore na društvenu zabrinutost. Zvaničnici škole mogu pomoći novinarima ako su osetljivi na njihovu potrebu da o događaju obaveste javnost. Dobra komunikacija informiše javnost da učenici i osoblje nisu ugroženi i da već deluje tim za krizne intervencije u školi.

- 1 Trebalo bi sačiniti plan za kontakte sa medijima u slučaju da se krizni događaj desi. Škola ili opština bi trebalo da odrede jednog predstavnika za medije koji će odgovarati na pitanja novinara. Izjave medijima treba da budu kratke i da sadrže činjenice, pretpostavke treba izbegavati. Ostalo osoblje treba da uputi novinare na zvaničnog predstavnika za medije.
- 2 Izradite i periodično proveravajte listu imena i adresa lokalnih novinara. U slučaju krize, trebalo bi im dostaviti saopštenje za medije u kome su navedene činjenice, ime zvaničnog predstavnika za medije, kao i predlog oko eventualnih intervjuja.
- 3 Škole mogu sprečiti probleme razvijajući stalnu proaktivnu saradnju sa medijima. To pomaže uspostavljanju pravila saradnje tokom krize.
- 4 Većina opština podržava pravo škole da stavi ograničenja fizičkom pristupu medija školskoj zgradi, učenicima i osoblju, što se mora obrazložiti i vremenski odrediti. Škola ima pravo da ograniči pristup medijima svom osoblju i učenicima u vreme nastave.
- 5 Pomagači bi trebalo da budu svesni da sekundarna viktimizacija često nastaje iz senzacionalizma vezanog za krizni događaj. Prikladno je da škola vodi računa o uticaju novinskih priča na učenike ili porodicu pogođenu datom krizom, ili nesrećom. Mediji enormno podižu tiraž priče, tačno ali i pogrešno viđenje.



- 6 Odredite prostor koji je namenjen medijima kao štab ili mesto za izveštavanje. Vrlo je delotvorno ako je prostor izvan teritorije na kojoj borave učenici.
- 7 Insistirajte da reporteri poštuju privatnost i pravo učenika i osoblja na žalost.
- 8 Odredite jednu osobu koja će da koordinira medijska ispitivanja. Ova osoba bi trebalo da poznaje lokalnu politiku odnosa sa medijima, kako bi ta načela bila poštovana. Treba poznavati zakone, kao i etičke kodekse medija i novinara.
- 9 Pomozite nastavnicima i učenicima da izbegnu napad kamera i mikrofona, već da ih upute na one koji su bolje obavешteni ili nadležni. Osoblje bi trebalo obavestiti da nisu u obavezi da odgovaraju na pitanja iz medija.
- 10 Nemojte davati ma kakve informacije o detetu koje je trpelo nasilje dok porodica ne bude informisana i dok ne da svoju saglasnost o pružanju informacija.
- 11 Sve informacije koje se daju medijima trebalo bi da budu potvrđene i proverene.
- 12 Obavestite medije i roditelje o posebnim načinima rada koji stupaju na snagu kako bi se nosili sa krizom, i našli pravu meru izveštavanja javnosti.
- 13 Koristite sva sredstva komunikacija da bi ste istakli činjenice, izbegli dupliciranja, kontradiktorne informacije i glasine. Javnost zanimaju i uzroci i posledice.
- 14 Tokom trajanja krize vrlo je važno uspostaviti medijski centar sa telefonima, kompjuterima, faksom, tablama za informisanje i pultom za okrepljenje.
- 15 Tokom trajanja krize od pomoći je da javnost dobija periodične izveštaje, i da zna kada će ih, gde i od koga dobiti.
- 16 Ne postoji ništa „nezvanično”. Pretpostavite da će biti objavljeno sve što kažete reporteru, i da to možda neće biti uravnoteženo, ni prema vašim očekivanjima.
- 17 Predstavnik za medije trebalo bi da odgovori samo na ona pitanja koja dobro poznaje i za koje je nadležan. Događaj treba razlikovati od njegove interpretacije.



- 18 Izbegavajte da kažete „bez komentara”. Ukoliko niste u situaciji da date više informacija ili ne možete da potvrdite određene informacije, kažite to medijima.
- 19 Kontrolišite vreme trajanja svakog intervjua sa medijima. Tako će situacija biti lakša a izlaz iz problema izvesniji. Vreme akcije ne sme se rasipati.
- 20 Kada je kriza završena ili rešena, izrazite svoju zahvalnost svima koji su vašoj školi bili od pomoći. U interesu dece pozovite ih na dalju saradnju.

Pouke

- Medije će uvek interesovati „priča” o kriznom događaju u zajednici, ali senzacionalizam, možda tragičnog, događaja predstavlja problem za školu. Ona posle krize ne može zabraniti ali može usloviti pristup medijima u školu. Ona mora da uzme u obzir i posledice mogućeg držanja medija po strani u cilju zaštite ranjivih osoba od dodatnog izlaganja traumatskom događaju usled medijske pažnje. Mora da brine da ne nastupe negativne posledice intenzivne (i često kritičke) medijske pažnje, koja se nekada naglo rasplamsa pa ubrzo zamre.
- Mediji, takođe, mogu povećati rizik od „kopiranja” događaja, usled nemara u izveštavanju, pa škola mora da bude oprezna kada daje informacije javnosti, jer nije dobro da izbegava kontakt sa novinarima. Imati u vidu da osetljivi podaci i senzacionalistički pristup mogu pojačati rizik za ranjive učenike i porodice.
- S druge strane, moramo biti osetljivi za potrebe novinara da informišu javnost o događaju. Loš kontakt sa medijima može nenamerno poslati poruku da u školi vlada nebriga i da je sigurnost dece ugrožena. Treba odgovoriti tačno na pitanja medija, ne zadržavajući se na nepotrebnim i podacima poverljive prirode.

