

Krizių komunikacijos valdymo planas

Krizė - netikėtas įvykis arba įvykių seka, kuri kelia rimtą grėsmę organizacijos veiklai bei reputacijai. Krizė gali būti susijusi su įvairiais neprognozuotais įvykiais, tokiais kaip gamtinės nelaimės, organizacijos nario žūtis, socialiniai konfliktai, įvairaus pobūdžio smurtas, seksualinis priekabiavimas ar kitos situacijos, galinčios kelti grėsmę organizacijos nariams. Šių situacijų operatyviai nesprenžiant gali sumažėti pasitikėjimas organizacija.

Ištikus krizinei situacijai labai svarbus yra bendradarbiavimas, keitimasis informacija ir savalaikis informavimas. Ypač svarbu užtikrinti tinkamą informacijos sklaidą tarp LS tarybos, pirmijos, operatyviai informuoti LS narius, o prireikus - ir žiniasklaidą.

Krizių komunikacijos valdymo eigą sudaro šie žingsniai:

1. Planavimas ir organizavimas:

a. Sukurti krizių komunikacijos valdymo komandą:

- Komunikacijos skyriaus koordinatorius (-ė);
- Vyriausiasis (-oji) skautininkas (-ė);
- Tarybos pirmininkas (-ė);
- Esant galimybei, ekspertas (-ė);
- Esant poreikiui - skautų vadovas (-ė), kuris (-i) buvo krizinės situacijos įkarštyje.
- Pagal poreikį, į krizių komunikacijos valdymo komandą gali būti pasitelkiama daugiau asmenų.

b. Paskirstyti pareigas:

- **Vyriausiasis (-ioji) skautininkas (-ė)** – koordinuoja krizės valdymą: sušaukia krizės valdymo komandą, paskirsto užduotis, tvirtina komandos sudėtį. Užtikrina atitinkamą Pirmijos skyrių veiklą krizinėse situacijose. Atlieka Komunikacijos skyriaus koordinatoriaus (-ės) funkciją krizinėje situacijoje, jeigu jis ar ji negali. Užtikrina pagalbą krizinėje situacijoje nukentėjusiems asmenims. Nesant Vyr. skautininko (-ės), jo (-s) pareigas atlieka jį oficialiai pavaduojantis asmuo.
- **Komunikacijos skyriaus koordinatorius (-ė)** – bendrauja su žiniasklaida, siunčia pranešimus spaudai, komunikuoja su LS nariais per socialinius tinklus, el. laiškais. Į komandą gali pasitelkti daugiau savanorių, kurie atliks tam tikrus paskirtus darbus.
- **Tarybos pirmininkas (-ė)** – komunikuoja su Taryba, informuoja Tarybos narius apie susiklosčiusią situaciją. Užtikrina, jog Tarybos nariai nekomunikuoja viešai apie krizinę situaciją, kol nėra suderinta

organizacijos pozicija. Tarybos pirmininkui negalint, šias funkcijas atlieka Tarybos pirmininko pavaduotojas.

- **Ekspertas (-ė)** (jeigu pasitelkiamas) – pataria, kaip komunikuoti ištikus krizinei situacijai.
- **Esant poreikiui - skautų vadovas (-ė), kuris buvo krizinės situacijos įkarštyje** – derina komunikaciją su Komunikacijos skyriaus koordinatoriumi (-e). Stengiasi užtikrinti krizinės situacijos įkarštyje buvusių kitų skautų nekalbėjimą viešai ir socialinėse medijose, paaiškinant, kad apie situaciją narius ir žiniasklaidą informuoja organizacijos vadovybė.

2. Krizės vertinimas ir reikiamų resursų nustatymas:

- a. Krizių komunikacijos valdymo komanda nustato pagrindines krizės priežastis, galimus padarinius.**
- b. Krizių komunikacijos valdymo komanda atlieka organizacijos resursų vertinimą:**
 - Nustato reikiamus žmogiškuosius resursus krizės sprendimui.
 - Nustato organizacijos finansines galimybes pasitelkti ekspertus ir kitus specialistus iš išorės krizei suvaldyti.

3. Komunikacija ir veiksmai krizės metu:

- a. Stebėti krizės eigą, žiniasklaidoje pasirodančią informaciją.**
- b. Mobilizuoti organizacijos resursus, kaip numatyta 2. dalyje.**
- c. Įvertinus situaciją, informuoti narius ir žiniasklaidą pasirinktais komunikacijos kanalais:**
 - Vidinės komunikacijos kanalai: laiškas vadovams, komunikacija narių ir vadovų uždaroje Facebook grupėse.
 - Išorinės komunikacijos kanalai: vieši LS socialiniai tinklai, pranešimai spaudai, spaudos konferencijos.

Sprendimus, kokiais kanalais pateikiama kokio pobūdžio informacija, priima komunikacijos skyriaus koordinatorius (-ė).

Žiniasklaidai komentarus krizės metu teikia tik Tarybos pirmininkas (-ė), Vyriausiasis (-oji) skautininkas (-ė) ir Komunikacijos skyriaus koordinatorius (-ė) arba krizių komunikacijos valdymo komandos įgaliotas asmuo.

Krizės valdymo metu svarbu atsižvelgti į veiksmus, numatytus dokumente “Rizikų ir krizinių situacijų valdymas: rekomendacijos skautų vadovams”:
<https://shorturl.at/dvGO5>

4. Krizės valdymo įvertinimo stadija:

Per mėnesį laiko po įvykusios krizės:

- Atlikti krizių komunikacijos valdymo proceso vertinimą (kas buvo gerai, ką būtų galima patobulinti, kokios yra išmoktos pamokos). Organizuoja Vyriausiasis (-oji) skautininkas (-ė).
- Atnaujinti Krizių komunikacijos valdymo planą, atsižvelgiant į išmoktas pamokas. Organizuoja komunikacijos koordinatorius (-ė).
- Aprašyti įvykusią krizę, o visas įvykusias krizes sisteminti - jų aprašymus (nuasmeninant duomenis) ir išmoktas pamokas kaupiant prie organizacijos dokumentų. Organizuoja komunikacijos koordinatorius (-ė) ir pateikia administracijos skyriaus koordinatoriui dokumentą saugojimui.
- Supažindinti Tarybą ir Pirmiją su krizės valdymo proceso vertinimu ir krizės aprašymu.

5. Rekomendacijos:

Rekomenduojame Krizių komunikacijos valdymo planą atnaujinti esant poreikiui arba pasikeitus komunikacijos skyriaus strategijai.

Dokumentą parengė:

Rytė Aleksandravičiūtė ir Vytautas Beniušis