## **Procedura kontaktowania się z mediami w sytuacjach kryzysowych**

Sytuacja kryzysowa jest skrajnym odejściem od normy, jest sensacją, którą to media są bardzo zainteresowane. Nie można ich lekceważyć, bo mają duży zasięg i dużą wiarygodność. Image szkoły/placówki jest przez to poważnie zagrożone.

1. Dyrektor sam kontaktuje się z mediami lub wyznacza osobę do kontaktu z mediami.
2. Nikt, poza wskazana osobą, z członków rady pedagogicznej ani z pracowników szkoły nie udziela wywiadów.
3. Osoba kontaktująca się z mediami przygotowuje wypowiedzi, m.in. na następujące pytania:
   * Dlaczego doszło do sytuacji kryzysowej?
   * Jakie są lub mogą być jej skutki?
   * Kto jest odpowiedzialny, kto jest sprawcą?
   * Kto może na tym zyskać, a kto stracić?
   * Czy może dojść do zaostrzenia sytuacji?
   * Czy możliwe są reperkusje polityczne?
   * Czy kryzys jest fragmentem czegoś większego?
4. Osoba kontaktująca się z mediami stosuje się do następujących wskazówek:
   * Mów pierwszy o złych wiadomościach.
   * Bądź absolutnie pewien faktów i stwierdzeń, które podajesz.
   * Bezwzględnie zachowaj spójność przekazu, logikę i konsekwencję.
   * Nie upubliczniaj informacji dotyczących bezpieczeństwa, objętych tajemnicą.
   * Analizuj dane.
   * Nie snuj spekulacji, podejrzeń i nie stawiaj hipotez.
   * Reaguj błyskawicznie i zdecydowanie na plotki dementując je i wykazując ich fałsz lub głupotę.
   * Trzymaj nerwy na wodzy i nie licz na wyrozumiałość żądających wyjaśnień lub oczekujących informacji.
   * Pokazuj, że dyrektor szkoły kontroluje sytuację i ma wizję wybrnięcia z niej.
   * Nie ujawniaj nazwisk ofiar zanim nie dowie się o tym rodzina.
   * Zawsze wyrażaj troskę z powodu strat, cierpień, ofiar, zniszczeń, nawet gdyby były nieuniknione i najbardziej uzasadnione.