



ИНСТРУКЦИЈЕ ЗА КРИЗНУ КОМУНИКАЦИЈУ

1. ПРИПРЕМА ПРЕ КРИЗЕ:



Унапред припремити:

- Јасне и проверљиве поруке (Q&A матрица, саопштење, правни основ);
 - Јединствени став – сви који наступају (јавност, медији, друштвене мреже) користе исти тон и чињенице;
 - Контакт особу за медије – са брзим одзивом и правовременим реакцијама;
 - Преузимање и архивирање кључних докумената (медијски текстови, извештаји, иницијатива, пропратно писмо).
-

2. КОМУНИКАЦИЈА У УСЛОВИМА ЋУТАЊА ИНСТИТУЦИЈА:



Поруке:

- „Грађани имају право да знају ко управља јавним новцем.“
- „Ћутање институција је опасније од самих злоупотреба.“
- „Захтевамо само транспарентност, одговорност и одговоре.“



Поступање:

- Подсећати институције на истек предложених рокова (15–30 дана);
 - Јавно водити евиденцију поступања („статусни мониторинг“);
 - Комуницирати мирно, правно утемељено и без политичке реторике.
-

3. КОМУНИКАЦИЈА У СЛУЧАЈУ НАПАДА И ДИСКВАЛИФИКАЦИЈЕ:



Уобичајене тактике:

- Оптужбе за политичку пристрасност;

- Пуштање дезинформација („све је по закону“, „ништа није спорно“);
- Напад на појединце који подносе иницијативу.

Како одговорити:

- „Ово није политичко питање. Ово је питање закона и јавног новца.“
 - „Ако је све по закону – зашто институције ћуте?“
 - „Нико није мета. Мета је истина и заштита пореских обвезника.“
-

4. КОМУНИКАЦИЈА У СЛУЧАЈУ НАГЛЕ МЕДИЈСКЕ ПАЖЊЕ:

Препоруке:

- Излазити са унапред припремљеним, кратким и провереним порукама (soundbite формула: 10–15 секунди);
 - Упорно се враћати на чињенице – без улажења у спекулације;
 - Тражити и позивати на учешће независних тела, ДРИ, тужилаштва, Заштитника грађана.
-

5. КОМУНИКАЦИЈА НА ДРУШТВЕНИМ МРЕЖАМА:

Стратегија:

- Једноставне поруке: „Нула запослених. Милијарде кредита. Ко гарантује?“
 - Коришћење јединствених хештегова (#ЕХРОФирме, #НикоНијеИзнадЗакона);
 - Подстицање грађана да објаве да су и сами послали иницијативу (ефекат лавине);
 - Упозоравање на манипулације – објављивати демантије одмах и на свим каналима.
-

6. ПРЕПОРУКЕ ЗА ЈАВНЕ НАСТУПЕ (ТВ, РАДИО, ПАНЕЛИ):

- Говорите као грађанин, не као оптужујући активиста.

- Немојте дозволити да вас увуку у политичке квалификације – вратите фокус на „питање од јавног значаја“.
 - Понављајте кључне фразе:
 - „Ово је ствар одговорности, не политике.“
 - „Све што тражимо је – објашњење и документа.“
 - „Јавни новац мора бити под јавним надзором.“
-

7. АКТИВНО ПРАЋЕЊЕ РЕАКЦИЈА (CRISIS MONITORING):

- Вођење табеле реакција институција: ко, када, шта је одговорио или прећутао.
- Прикупљање медијских објава, коментара званичника и друштвених реакција.
- Припрема недељних прегледа за интерну анализу и корекцију стратегије.