

Oto jak powinien informować dobry rzecznik prasowy

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 13, sierpień 2011 00:00

Tadeusz Narkun

Odśloni: 4898

Podczas tegorocznego trzęsienia ziemi w Japonii, które uszkodziło elektrownię atomową Fukushima i pochłonęło około 16 tys. ofiar, narodził się bohater medialny Yukio Edano. Jest to szef sekretariatu rady ministrów Japonii i prawa ręka premiera Naoto Kan.

Yukio Edano zdobył sympatię i uznanie Japończyków, ponieważ po katastrofie elektrowni jądrowej pojawiał się w telewizyjnych przekazach na żywo często kilkanaście razy w ciągu godziny. Cierpliwie, konsekwentnie i konkretnie odpowiadał na pytania dziennikarzy. Mówił co wiedział i wiedział co mówił. Jego wizerunek jest dziś w Japonii symbolem profesjonalnej komunikacji kryzysowej.

Warto więc skorzystać z jego doświadczenia i profesjonalizmu, aby dobrze wypełniać swoje funkcje informacyjne, nie tylko w czasie kryzysu. Oto 10 głównych cech skutecznej komunikacji, które powinna sobie przyswoić każda osoba mająca za zadanie informować w sytuacjach kryzysowych szczególnie, ale także na co dzień. Cechy te przydadzą się także każdemu rzecznikowi prasowemu.

Oddajmy zatem głos Yukio Edano, który wymienił następujący dekalog dobrego informowania:

1. Trzeba mówić wyraźnie, powoli, zatrzymując się na chwilę kiedy przechodzi się od jednej myśli ku następnej.
2. Dobry informator nie odczytuje wiadomości z kartki, tylko mówi własnymi słowami.
3. Odpowiadając na pytanie dziennikarza zawsze patrzy mu w oczy.
4. Nie neguje żadnych hipotez.
5. Tam gdzie potrzebna jest fachowa wiedza podkreśla to, ale przedstawia też swoje zdanie.
6. Kilkakrotnie wraca do punktów, które mogą być źle zrozumiane.
7. Jasno odnosi się do pytań, które wzbudzają największe zainteresowanie, na przykład wpływ radioaktywnego promieniowania na ludzkie ciało. Nie przedstawia tylko suchych liczb, ale wyjaśnia rolę czasu ekspozycji na promieniowanie (przykład z konkretnej sytuacji w Japonii, ale u nas będzie to powódź, pożar, czy inne zagrożenia).
8. Nie udziela wymijających odpowiedzi.
9. Podaje konkretne przykłady, jak każdy obywatel może pomóc w trudnej sytuacji (na przykład oszczędzać energię, nie powtarzać plotek, nie robić nadmiernych zapasów jedzenia itp.).
10. Zawsze pojawia się w roli rzecznika – nikt nie ma wątpliwości, że prezentuje stanowisko rządu.

Wniosek: Jeśli zależy Ci na komunikacji opartej na zaufaniu, musisz jako rzecznik prasowy wykazać się uczciwością, cierpliwością i pewnością siebie. I trzeba pamiętać, że przez pierwsze dni kryzysu nie będziesz miał czasu na sen.

Prawda, że proste?

Źródło: Bolesław Feliszek