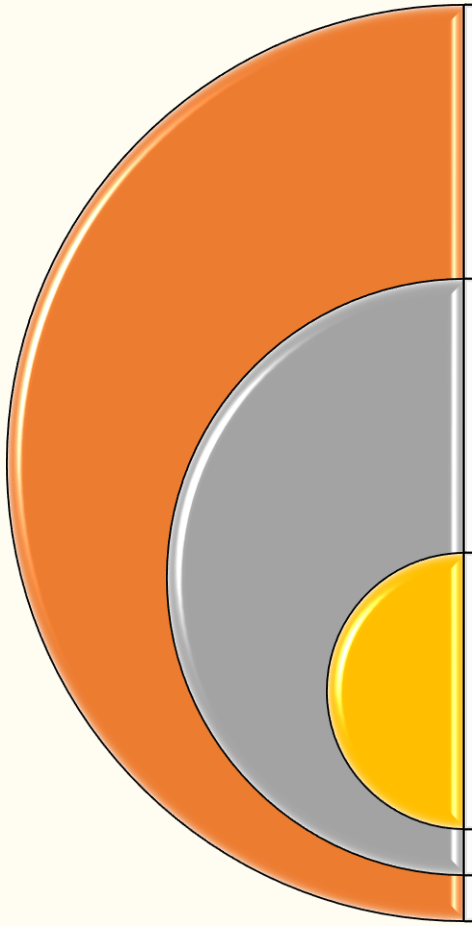
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ НАВИГАТОР

Антикризисные коммуникации

Робский Владимир Владимирович
преподаватель кафедры педагогики и психологии
Кубанского государственного университета

Что такое антикризисные коммуникации?



Управление информацией во время кризиса для защиты интересов организации и ее репутации.

Важна скорость: Информация разлетается за секунды; промедление равносильно потере контроля над ситуацией.

Вспомните ситуацию из жизни вашей школы. Как вы реагировали на негативные отзывы в соцсетях или чате?

Репутационный капитал

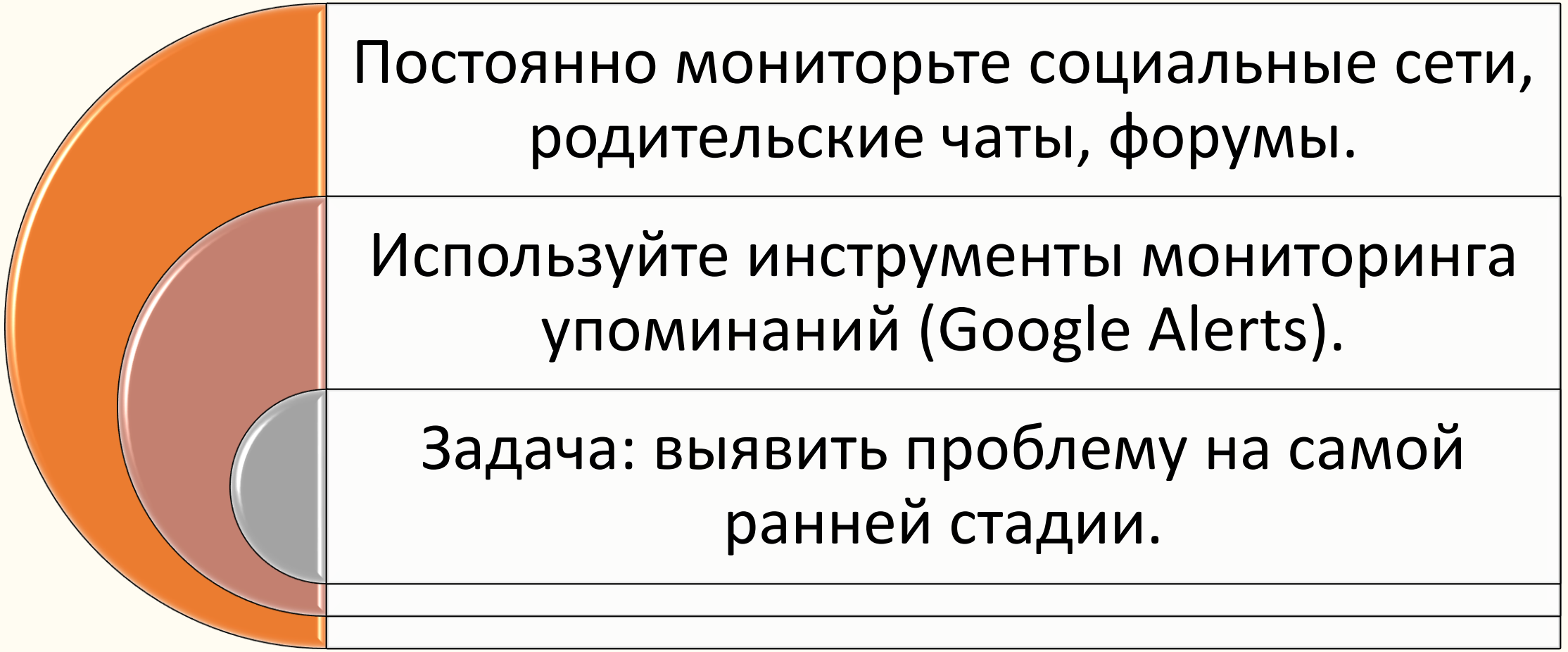
Репутация – главный актив.

- Она строится годами, но разрушиться может мгновенно.

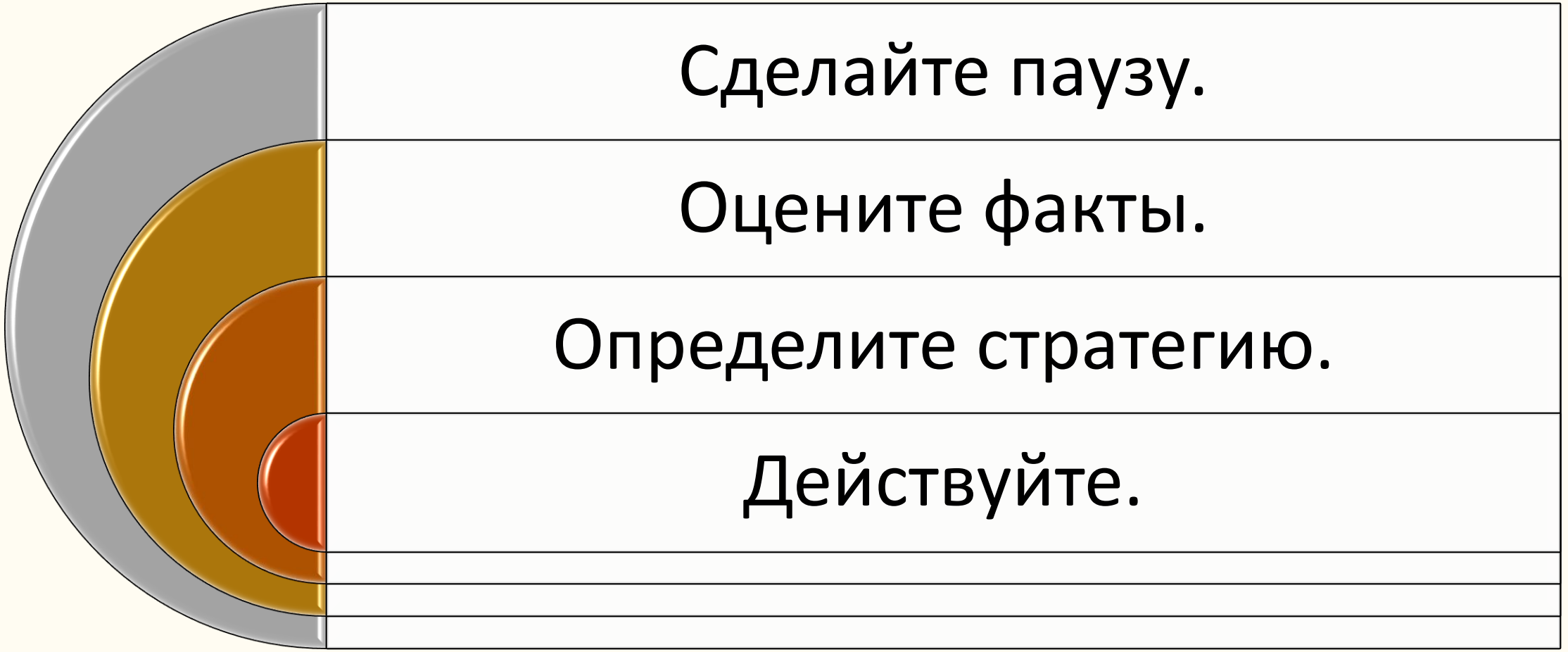
Основные угрозы:

- Жалобы родителей в соцсетях и чатах;
- Публикации в СМИ;
- Слухи и фейки в интернете;
- Утечки персональных данных учащихся.

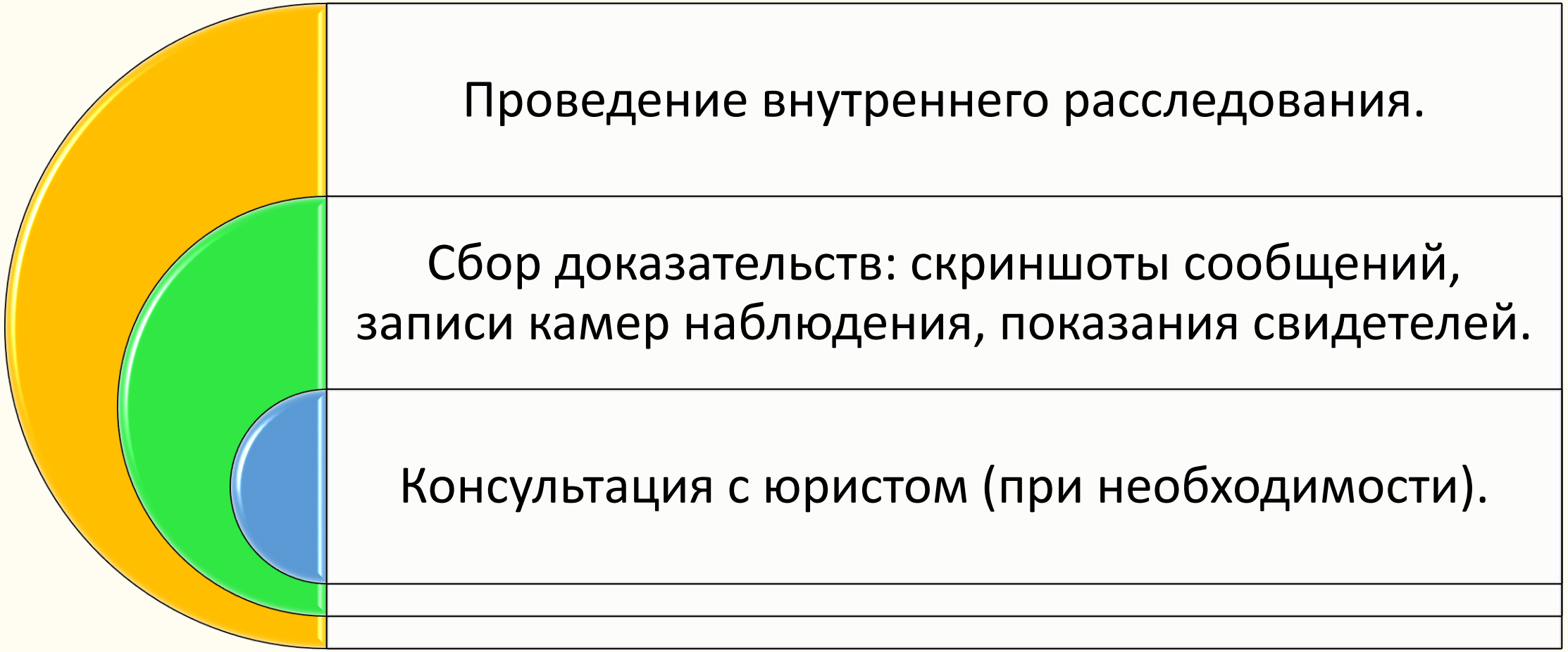
Как заметить проблему вовремя?



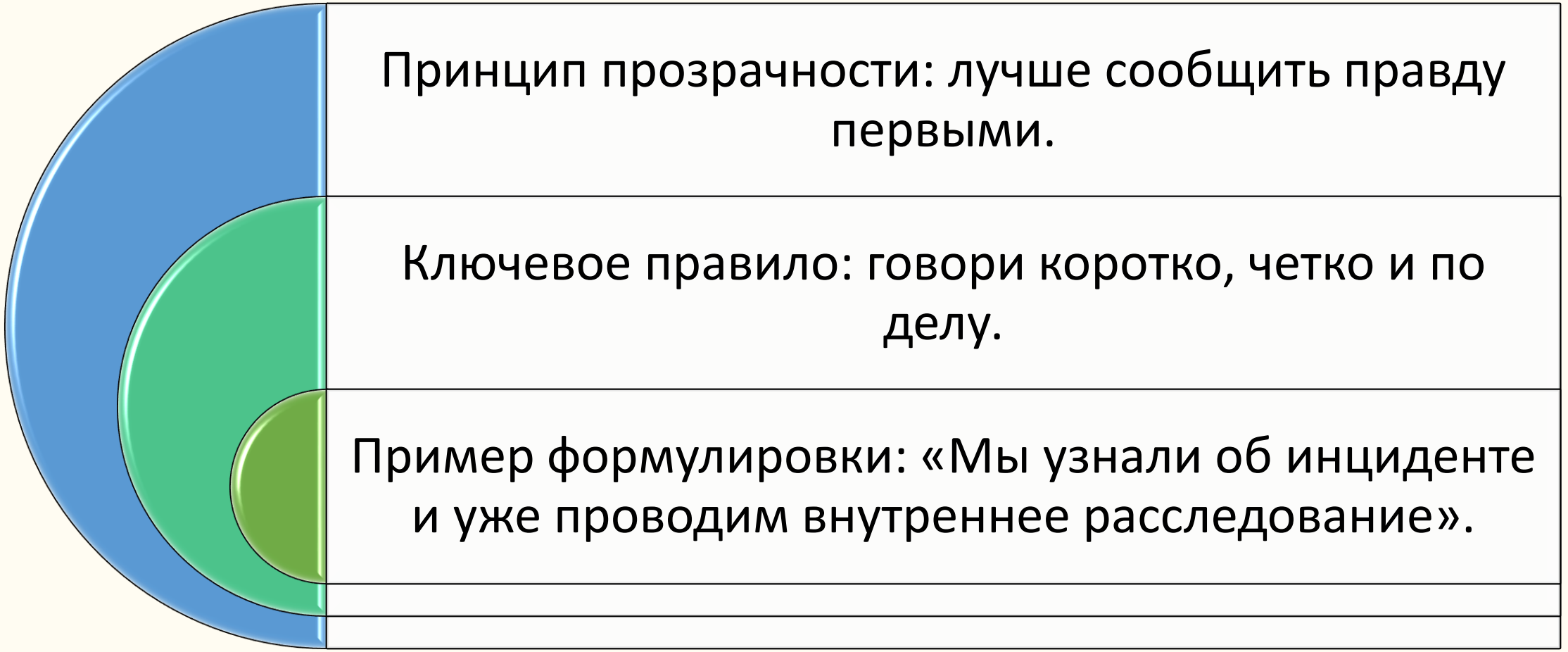
Не реагируйте сразу!



Проверьте факты внутри



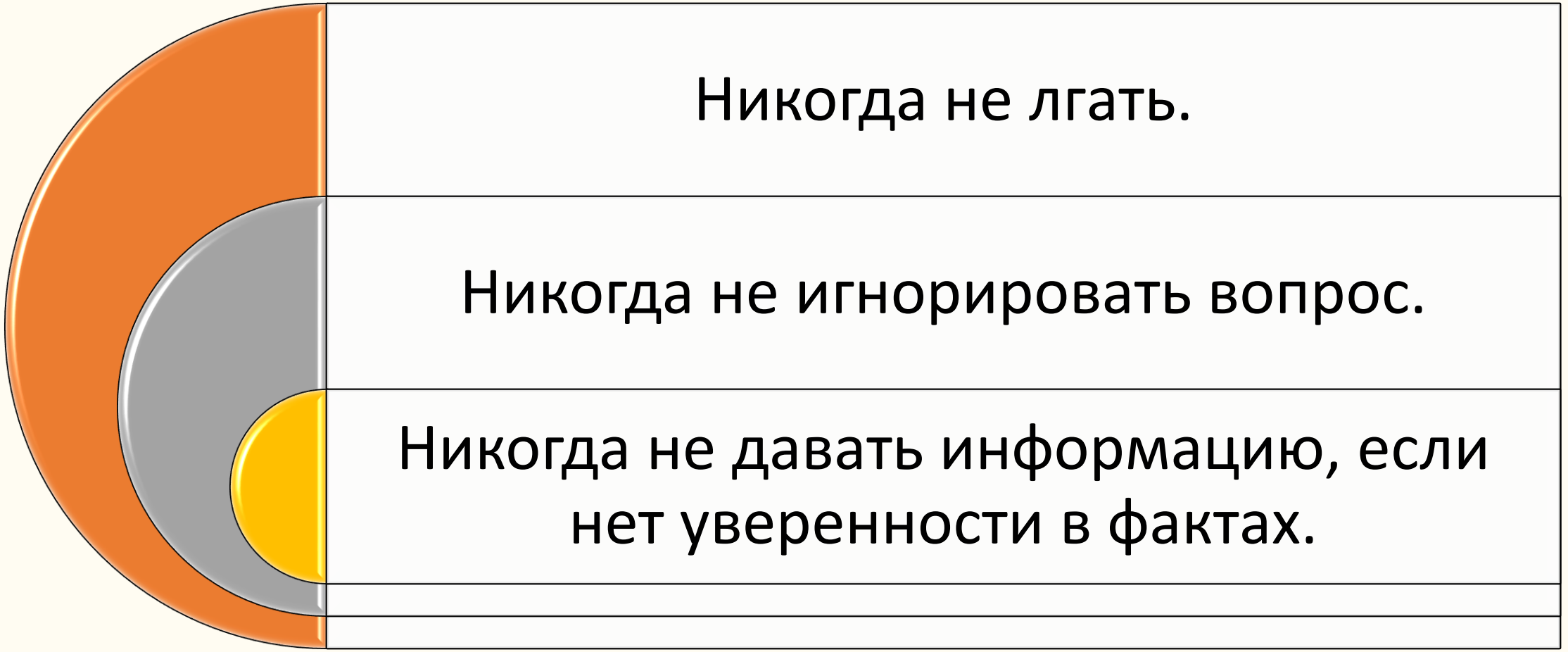
Говорим первыми!



Структура идеального сообщения

Этап	Описание
Заголовок	Краткий и цепляющий
Лидер-параграф	Кто, что, где, когда произошло
Основная часть	Факты без эмоций, хронология событий
Позиция руководства	Что делается для решения проблемы
Контактная информация	Для прессы и общественности

Три правила общения со СМИ



Где и как говорить?

Официальный сайт

- Актуальный контент.
- Раздел «Новости» или «Пресс-центр».
- Четкие контактные данные.

Социальные сети

- Только верифицированные аккаунты!
- Быстрая реакция на комментарии.
- Любые заявления должны исходить строго от официального аккаунта учреждения.

Домашнее задание

- Разработайте памятку-шпаргалку для себя и своих заместителей. Опишите шаги, которые необходимо предпринять при получении сигнала о негативном инфоповоде (от момента получения информации до выхода официальной позиции).
- Создайте универсальный шаблон пресс-релиза для вашей школы/дошкольного учреждения. Он должен включать все необходимые поля (заголовок, текст, контакты), чтобы в случае необходимости вам оставалось лишь вставить актуальные детали.

Спасибо за внимание!

- Сайт «Педагогический навигатор»
- https://pednavigator.ru/

- Педагогический навигатор | Дзен
- https://dzen.ru/id/602fd2614fd59d229a1bd363

- Макс-канал «Педагогический навигатор»
- https://max.ru/channel_pednavigator

