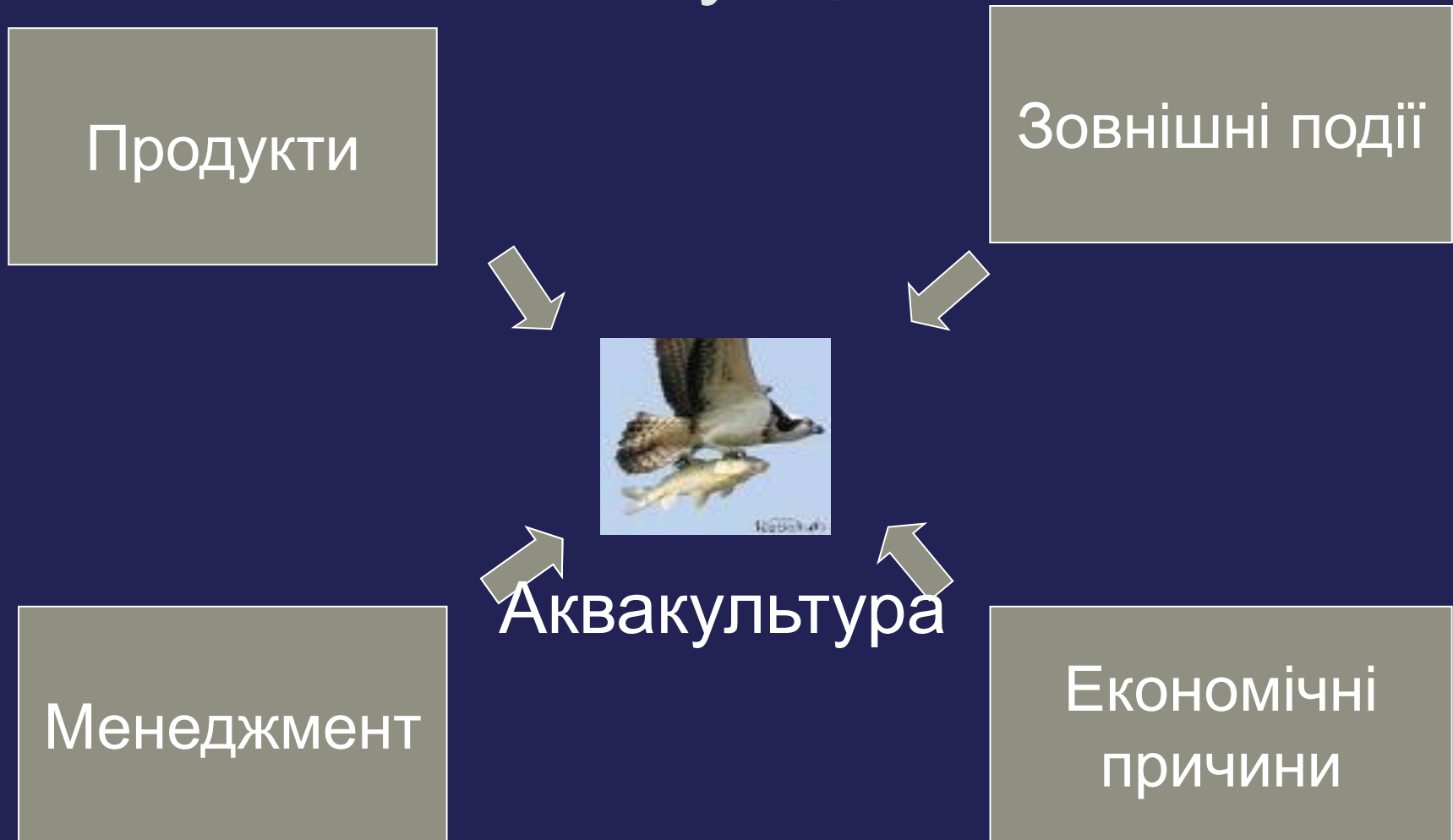


План дій за надзвичайної ситуації в аквакультурі

- Кризи в аквакультурі
- Характеристики криз
- Підготовка до кризи
- Правила кризової комунікації
- Короткострокові та довгострокові рішення кризи
- Стратегії уникнення в майбутньому

Можливі причини кризових ситуацій



Кризи можуть становити загрозу для життя

Приклад:

- Хибні закиди
 - Наприклад, підміна під час лабораторних досліджень
- Загибель риби через брак води
- Хвороби риб, хибні результати випробувань
- Журналістика сенсацій

Характеристики криз

- Раптово, неочікувано, без попередження
- Можлива вибухова ескалація
- Ухвалення рішень у ситуації непевності
- Спустошливі довгострокові наслідки

Характеристики криз

- Довгострокова зміна клімату не є кризою
- Але окремі події, що стаються спорадично, можуть бути кризами:
- брак води, повені, хвороби, висока температура води,
- погана якість м'яса, відсутність приплоду, ...

Криза буде тим важчою:

- чим більш несподівано та швидко вона настає
- чим більшого кола осіб вона стосується
- чим меншим є знання проблеми та її наслідків
- чим слабшим є застосування контрзаходів

Криза характеризується такими ознаками:

Підприємство раптово опиняється в центрі уваги

Раптові, незаплановані роботи (персонал)

Раптовий економічний дефіцит

Багато різних думок, складність інтерпретації

Некеровані спекуляції, висвітлення виходить з-під контролю

Тривала шкода для репутації


Можливі причини в аквакультурі

- Водопостачання
- Загибель чи хвороби риб
- Годівля
- Якість закупівель
- **наприклад, короткострокові** (школа в системі)
- **Довгострокові** Коливання зміни клімату
- Закупівлі / хижаки / довкілля
- Корм, адаптований для клімату та стадії... Термін зберігання
- одноразові поставки невідомого походження

Можливі причини в аквакультурі

- Недоліки виробництва
- Недоліки транспортування
- Пошкодження внаслідок зберігання
- Помилки в декларуванні
- Недоліки якості
- Наприклад, забруднення при переробці
- Переривання ланцюгу охолодження
- Гігієна – технічні недоліки
- Неправильний термін зберігання
- Висока концентрація шкідливих речовин

Комунікаційні наслідки

- Негативне висвітлення продукту чи підприємства
 - Зниження продажів
 - Втрата довіри
 - Втрата репутації підприємства / марки
 - Дискусії про провину
- 
- ЗМІ тиснуть на підприємство
 - Співробітники, постачальники, клієнти спантеличені
 - Політики та органи влади змушені діяти

Комунікаційні наслідки

- ЗМІ тиснуть на підприємство
- Співробітники, постачальники, клієнти спантеличені
- Політики та установи змушені діяти



- **Необхідно:**
- Активне управління взаємодією з групами інтересів:
- ЗМІ
- Співробітники
- Клієнти та постачальники
- Політика та установи

Ризик у кризі

- Ініційовані заходи мають бути такими, що можна відкликати, і не мають розроблятися спочатку



Швидка реакція

Передумова успіху: Підготовка

Ризик у кризі

- З комунікаційної точки зору йдеться не про те, що справді сталося,
- йдеться про те, що люди думають



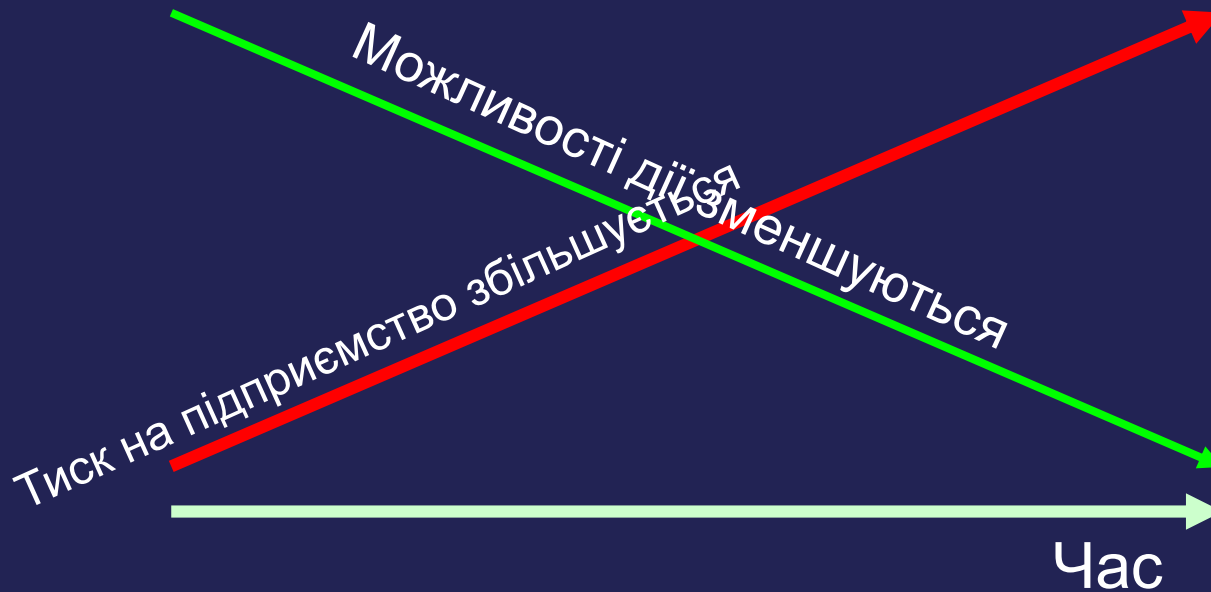
Швидка реакція

Передумова успіху: Підготовка

Ризик у кризі



Головне – бути готовими!!!



Що має бути зроблено

Що потрібно сказати?

Хто має говорити?

До кого потрібно говорити?

Коли потрібно

виходити до громадськості?

Які канали комунікації

використовуються

Як потрібно комунікувати

Що робити після кризи !

Заходи та процеси

Змісти / відповіді в умовах кризи

Розподіл ролей у комунікації

Інструкції щодо кризової комунікації

Інструкції щодо таймінгу

Цільові групи кризової комунікації

Канали та інструменти

Оцінка результатів

Заходи та процеси

Докладні норми щодо використовуваної мови

Дзвінки топовим клієнтам, установам, ветеринарам, постачальникам

Листи відповідним клієнтам

Організація «гарячої лінії»

Створення інтернет-сторінки

Співпраця з експертами (висновки...)

Технічні та логістичні резервні системи

Оцінка результатів!

Питання / відповіді

Що саме сталося?

Як це могло статися?

Хто відповідальний за проблему?

Коли проблема з'явилася?

Коли стався інцидент?

Наскільки продукт небезпечний для клієнтів?

золоті правила кризової комунікації

Комунікація: присутність, точність, пунктуальність

Швидке надання повної інформації -> задання тону в інформуванні

Тиша означає вакуум. Вакуум означає спекуляцію: «той, хто мовчить, неправий»

Дія дозволяє випереджати громадську думку замість виправдовуватися

Нічого, крім правди!

Баланс терміновості та точності

Не тільки комунікувати факти, а й показувати емоції

Брати на себе відповідальність, а не перекладати провину на інших

Говорити в один голос. Кожен співробітник за потреби може бути спікером, але комунікація є справою начальника

У Китаї

Криза та шанс

називаються одним словом!

Я зичу вам жодних криз, але багато шансів!