Реакція на кризу проходить кілька типових етапів: шок, заперечення, відсторонення, прийняття та, нарешті, зміна поведінки.

Алгоритм дій при кризі, що допомагає вийти з проблемної ситуації з мінімальними репутаційними втратами або навіть перетворивши кризу у можливість для розвитку

**Алгоритм**

1. Дослідіть інформацію про кризову ситуацію.
2. Не зволікайте, дійте швидко, бажано дати першу реакцію якомога швидше після виявлення кризи. Визначте спікерів.
3. Не ховайтеся за мовчанкою, поясніть ситуацію.
4. Запропонуйте рішення кризи, що буде прийнятне для всіх сторін конфлікту.
5. Повідомте про подальші дії.
6. Правило CAP:

Concern (занепокоєння, має складати стартові 2-5% будь-якого повідомлення при кризі);

Action (дія, додаткові 3-10% Ваших комунікацій роз'яснюють актуальні кроки);

Perspective (перспектива, займає більше 80% комунікацій і демонструє ваші чіткі наміри).

1. Не зникайте зі зв'язку, давайте побільше фактів.
2. Залучайте союзників та тих, кому довірять: партнерів, клієнтів, амбасадорів бренду, співробітників.
3. Скоординуйте дії для уникнення нових дискомунікацій.
4. Налагодьте ефективний та оперативний зворотній зв'язок.

Кажіть ПРАВДУ.