**Офіційний план антикризової комунікації має включати:**

Механізм визначення потенційних криз.

1. Ідентифікація аудиторій, на які необхідно впливати.

2. Порядок дій у час кризи.

3. Плани на випадок непередбачуваних обставин для полегшення роботи під час кризи.

4. Підбір та навчання команди антикризового управління.

5. Погодження того, яка інформація може і не може бути розкрита.

6. Організація роботи із засобами масової інформації повинна також включати: список телефонів екстрених служб, місце, куди супроводжуватимуть представників ЗМІ для проведення інтерв'ю, пряму лінію для ЗМІ, а також окрему гарячу лінію для населення .

**За часів криз уряд і президент завжди повинні прагнути говорити одним tone of voice та уникати конфліктів.**

**Основні правила керівництва країни:**

Щирість: будьте чесними, беріть на себе необхідну відповідальність і не покладайте необґрунтованих очікувань.

Занепокоєння: турбота про здоров'я та безпеку має стояти на першому місці за будь-яких заходів.

Будь-які емоції мають контролюватись.

Виявляйте емпатію

Сміливість: не ховайтеся від проблеми.