

Podsumowanie, czyli czego się nauczyłaś

- Czym jest kryzys w mediach społecznościowych i jak go rozpoznać.
- Jakie są najczęstsze przyczyny kryzysów (np. niefortunne treści, opóźniona reakcja, błędne informacje).
- Czym różni się kryzys wizerunkowy od problemu komunikacyjnego.
- Jak przygotować plan zarządzania kryzysowego – zanim coś się wydarzy.
- Jakie są etapy reagowania na kryzys (monitorowanie, odpowiedź, eskalacja, analiza).
- Jak formułować komunikaty w sytuacjach trudnych – przeproszenie, wyjaśnianie, ograniczanie szkód.
- Jak reagować na hejt i manipulacje – i gdzie leży granica moderacji.
- Dlaczego transparentność i szybkość reakcji są kluczowe.
- Jak budować zaufanie po kryzysie i odzyskiwać zaangażowaną społeczność.
- Jakie narzędzia warto mieć pod ręką (szablony odpowiedzi, lista osób odpowiedzialnych, monitoring).

KRYZYSY W SM: ZARZĄDZANIE I PREWENCJA

Checklista - sprawdź co wiesz:

- ☐ Rozumiesz, czym jest kryzys i potrafisz odróżnić go od zwykłej negatywnej opinii.
- ☐ Wiesz, jakie są potencjalne źródła kryzysu w Twojej komunikacji (np. kontrowersyjne tematy, błędy techniczne).
- ☐ Masz przygotowany ogólny plan działania na wypadek sytuacji kryzysowej.
- ☐ Potrafisz napisać przejrzyste i spokojne oświadczenie kryzysowe.
- ☐ Wiesz, kiedy warto reagować publicznie, a kiedy przenieść komunikację do wiadomości prywatnych.
- ☐ Masz ustalone procedury: kto odpowiada, kto decyduje, kto publikuje.
- ☐ Umiesz analizować ton i tempo komentarzy – i przewidywać eskalację.
- ☐ Znasz podstawowe zasady moderacji w kryzysie (ukrywanie, usuwanie, raportowanie).
- ☐ Wiesz, jak wrócić do regularnej komunikacji po zakończeniu kryzysu.
- ☐ Masz spisaną listę najważniejszych narzędzi do monitoringu i reakcji.
- ☐ Umiesz uczyć się z kryzysu – i wdrażać wnioski, by nie powtórzyć błędu.

KRYZYSY W SM: ZARZĄDZANIE I PREWENCJA

Zadanie do wykonania:

1. Opisz 2 przykładowe kryzysy, które mogą się wydarzyć w Twojej działalności:
 - a. Co je może wywołać?
 - b. Jakie mogą być konsekwencje?
 - c. Kto musi być poinformowany?
2. Przygotuj szkielet reakcji na jeden z tych scenariuszy:
 - a. Komunikat dla odbiorców
 - b. Komunikat dla zespołu / klienta
 - c. Dalsze kroki

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

KRYZYSY W SM: ZARZĄDZANIE I PREWENCJA

3. Uzupełnij tabelę:

Jak monitoruję			
Kto odpowiada			
Co robię			
Sytuacja	Negatywny komentarz publiczny	Awaria sklepu / strony www	Wyciek danych



