

Obsah

Úvodní poznámky	9
Poznámka k autenticitě	9
Poznámka k návodnosti	10
Komu je určena tato kniha?	10
1. Úvod – Krizová komunikace není ostuda	11
2. Principy mediální komunikace.....	15
2.1 Typologie médií	15
2.2 Co je zájmem médií?	16
2.3 Jak média získávají informace?.....	19
2.4 Jak novináři zpracovávají informace?	24
2.5 Morálka a etika médií	29
2.6 Zpětná vazba	33
2.7 Neprofesionální média	35
2.8 Vliv médií	36
2.9 Novináři jako lidé	38
2.10 Mediální role	40
2.11 Typy médií	42
2.12 Závěr	47
3. Krizová komunikace s médii: co, kdy, proč a jak	49
3.1 Komunikace a krizová komunikace	49
3.2 Mediální obraz a mediální dopady	53
3.3 Cíle krizové komunikace	57
3.4 Povaha krizové komunikace	60
3.5 Úloha managementu v krizové komunikaci	61
3.6 Situace pro krizovou komunikaci	64

3.7	Nástroje krizové mediální komunikace	65
3.7.1	Reagující tiskové zprávy a tisková prohlášení.....	68
3.7.2	Tiskové konference k exponovaným problémům a tiskový brífink.....	71
3.7.3	Získávání přímého prostoru v médiích.....	75
3.7.4	Krizová inzerce	78
3.7.5	Mediální lobbing	81
3.7.6	Společenská aktivizace a mediální zaštiťování se	86
3.7.7	Koncentrace a rozptylování problému.....	90
3.7.8	Externalizace problému	93
3.8	Použití nástrojů.....	94
4.	Obecná pravidla krizové komunikace	97
4.1	Jak vidět média a jak se na ně dívat	97
4.2	Zásady komunikace	100
4.3	Co nikdy nedělat	104
4.4	Záznam a ověřování.....	107
4.5	Shrnutí	109
5.	Nejběžnější situace krizové komunikace	111
5.1	Neberte to osobně	111
5.2	Typické mediální problémy	112
5.2.1	Problém 1: Nežádoucí agenda	114
5.2.2	Problém 2: Nežádoucí obsah	124
5.2.3	Problém 3: Nekorektní článek (text) nebo autor	128
5.2.4	Problém 4: Upřednostňování konkurence	129
5.2.5	Problém 5: Selektivní slepota	131
5.2.6	Problém 6: Mediální kampaň	133
5.2.7	Problém 7: Mediální smršť	136
5.2.8	Problém 8: Morální krize.....	136
6.	Tváří v tvář médiím	139
6.1	Mediální role obviněného	139
6.2	Poskytování informací a komunikace se žurnalisty.....	144
6.3	Neformální komunikace	146

6.4	Otázky a odpovědi	148
6.5	Kolize a konfrontace	153
6.6	Mediální atak	156
6.7	Úplatky a dárky.....	158
7.	Guerillový boj	161
7.1	Nepřímé prostředky krizové komunikace	161
7.2	Oslovení publikem a zpětná vazba	163
7.3	Malé sociální hnutí	169
7.4	Legální guerilla	170
7.5	Neformální nepřímá komunikace s novináři	172
7.6	Kompromitace guerillové aktivity	176
7.7	Vhodnost guerillového boje/.....	178
8.	Co potom?	179
	Rejstřík.....	181