

# ELHÁRÍTÁSI MANUÁL

Szerző: Pesti Péter



Így hívják szakkifejezéssel azt a kézikönyvet, amit a repülőgépeken kapnak elő, ha baj van, műszaki hiba állt elő vagy katasztrófa fenyeget. Rendszerint a másodpilóta keresi ki belőle a megfelelő fejezetet, és olvassa fel a kapitánynak, mit kell tenni, mi a helyes eljárási sorrend. Könnyen átlátható, lényegre törő, jól illusztrált.

Valami hasonlót állított össze Böhm Kornél kommunikációs tanácsadó „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” címmel a HVG Könyvek gondozásában. Kézikönyv baj, krízis esetére. Szögezzük le még a legelején: ez nem tankönyv. A pilóták sem az elhárítási manuálból tanulják meg nagy hirtelen, hogyan kell letenni a gépet, de segít nekik mederben tartani a gondolataikat és a cselekvésüket, amikor másodpercek töredéke alatt kell dönteniük. Ha valaki azért akarja a kezébe venni Böhm könyvét, mert szeretne elmélyülni a kommunikációelmélet bugyraiban, vagy a legfrissebb nyugati kutatások recepciójára kíváncsi, akkor keresen egy másik kötetet. E könyv ugyanis nem tör ilyen babérokra, noha a tizenkét oldalnyi végjegyzet és a négyoldalnyi bib-

liográfia azt mutatja, a szerző behatóan ismeri a szakirodalmat.

A „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” tagoltsága, a kríziskommunikációs protokoll részletes bemutatása révén arra szolgál, amire a pilóták kézikönyve: a nem feltétlenül kommunikációs végzettségű cégvezetőknek irányt mutatni, mit kell tenniük a válság kezelése során. A „Ha beütött a mennykő” című fejezetben szinte óráról órára elemzi, hogy mit kell lépni: megtaláljuk benne a válságtáb összeállításának ökölszabályát, azt, hogyan válasszuk ki a kommunikációért felelős személyt, tovább részletezi, milyen adatokkal, statisztikákkal rukkoljunk elő házon belül és kívül. A szerző azt is megvizsgálja, milyen esetekben érdemes akár a bocsánatkérést is bevállalni. Eric Dezenhallt, a politikai botrányok szakértőjét idézve azt is jelzi, vannak olyan helyzetek, amikor már „frappáns bocsánatkéréssel sem lehet visszakeredezkedni a játékba”. Amerikában például

„A kríziskommunikáció nem (csak) arról szól, mit tegyünk baj esetén.”

egy rasszista megjegyzés után elég nehéz labdába rúgni, Magyarországon pedig Böhm szerint ilyen a jogerős korrupciós büncselekmény. Halkan tegyük hozzá, a NER-ben ezek az ügyek köztudottan el sem jutnak a bíróságig, a rendszer oligarcháinak tehát nincs mitől tartaniuk.

A könyv egyik erénye, hogy a mindösszesen 3900 forintért mért kommunikációs

tanácsokat megtörtént esetekkel „illusztrálja”. Ráadásul a legfrissebbekkel. A jól sikerült bocsánatkérésnél megemlíti a KFC tavaly őszi esetét, amikor egy biztonsági őr megverte az egyik jogosan reklamáló, törzsvendégnek számító vásárlót – aki történetesen az Index újságírója volt. A szerző szerint kríziskommunikációs szempontból a gyorsétterem jól vizsgázott, órákon belül bocsánatot kért, SzabóZ-vel pedig személyesen is felvette a kapcsolatot. Negatív „esettanulmányként” pedig a T-Systems és az elektronikus jegyvásárlási rendszer kudarcát elemzi, amikor a helyzet annyira eszkalálódott, hogy a rendszer hibáira rámutató etikus hekkert a feljelentés nyomán még elő is állította a rendőrség, pedig ő csak segíteni akart. Böhm külön fejezetet szentel a belső kommunikációnak is, ami kulcskérdés, ha azt szeretnénk, hogy a kollégák jól viseljék a válságot, a vállalat belső rendszere a lehető legkisebb sérüléssel élje túl.

Hiba lenne ugyanakkor a könyvre pusztán elhárítási manuálként tekinteni, a szerző ugyanis visszatérően jelzi, a kríziskommunikáció nem (csak) arról szól, mit tegyünk baj esetén. Szerinte megelőzés, előre elkészített kommunikációs forgatókönyv, belső tréningek, mi több, szimulációs gyakorlatok nélkül később nem lehet gyorsan és hatékonyan tüzet oltani. Az olvasónak viszont hiányérzete lehet azzal kapcsolatban, hogy egy nagyon fontos kor- és körtünet nem kerül elő kellő súllyal: az a kérdés, hogy mit tehet egy kríziskommunikátor, egy cégvezető a fake news és a sokszor rosszindulatú user-generated contentek korában.

Böhm Kornél: „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” – Lépünk túl a közhelyeken hatékony kríziskommunikációval.

HVG Kiadó, Budapest, 2018. 3900 forint.