

RESPONDING TO CRISIS

Defining Crisis

Crisis as a “turning point for better or worse,- as a crucial time. Or a situation that has reached a critical phase.” (Merriam-Webster).

Kondisi, situasi krisis, terjadi secara alamiah, tidak terprediksi, dan tidak selalu merupakan sesuatu hal yang buruk. Survey salah seorang ahli, Fink, 1986, menunjukkan hasil bahwa ternyata outcome dari situasi krisis memberikan skor yang berimbang/sama antara yang positif (seperti yang diharapkan) dan yang negatif (yang tidak diharapkan).

Rekomendasi para ahli adalah persiapan terhadap situasi semacam ini, itulah kuncinya. Persiapan sebagaimana dimaksud tersebut harus mencakup 3 pokok elemen berikut;

- (1) mendesain atau membuat perencanaan manajemen krisis,
- (2) mensosialisasikan, mengajarkan konsep rencana tersebut pada karyawan atau internal public pada umumnya, dan
- (3) merancang dan menyelenggarakan monitoring keefektifan implementasinya melalui program-program latihan.

Langkah Pengembangan *Safety Plan* guna Menghadapi Crisis

1. Membentuk *safety team*
2. Melakukan *safety audit*
3. Mengembangkan prosedur penanganan krisis,- lengkap dengan identifikasi berbagai kemungkinan yang bisa terjadi di setiap situasi
4. Menyelenggarakan *safety training* untuk semua orang di lembaga/organisasi.
5. Memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi memahami rencana dan prosedur yang telah dibuat tersebut, dan memiliki kesiapan jika sewaktu-waktu melaksanakannya.

Safety team hendaknya dibentuk dengan komposisi sebagai berikut;

- a. *team leader* / ketua tim
- b. Koordinator *first responder*
- c. Personil Pembantu dalam *first responding*
- d. *Sweeping team coordinator*
- e. Juru bicara media

Safety audit yang akan dilakukan disini mencakup;

- a. audit fisik
- b. audit konseptual.

Pengembangan Prosedur Penanganan Krisis

Pengembangan prosedur penanganan krisis haruslah detail dan kontekstual.

Safety training yang mendukung *safety plan* hendaknya mencakup;

- a. Tugas dan tanggung jawab setiap orang.
- b. Proses bekerjasama dan atau *networking in community*
- c. Pelatihan khusus tentang bagaimana caranya menghadapi media (*working with media*)

- d. Pelatihan khusus tentang *handling telephone*- terkait dengan ancaman dan situasi yang tidak menguntungkan.

Menanggapi Pers di Masa Krisis

Ada tiga langkah konsep dasar yang akan membantu tim *public relations* sebelum menghadapi pers di masa krisis:

- a. Sebagai bagian dari manajemen, juru bicara dari organisasi atau perusahaan adalah orang *public relations*. Tekankan bahwa para kepala departemen akan memberitahukan bawahannya bahwa mereka tidak diperkenankan berbicara dengan wartawan selama masa krisis berlangsung.
- b. Sebelum menjawab atau merespon media, tentukan secara tepat dan cepat fakta yang terkait dengan kejadian krisis itu,
- c. Berinisiatiflah untuk menghubungi media jika ingin menyampaikan suatu berita. Karena dengan cara ini, maka berita yang akan disampaikan akan lebih akurat dan mencerminkan bahwa organisasi atau perusahaan lebih kooperatif dengan media.

Yang Biasa Ditanyakan Pers Atau Media

Pers atau media sering melontarkan pertanyaan-pertanyaan seperti:

- a. *Apa*: Apa penyebab dari peristiwa itu?
- b. *Siapa*: Nama, usia, pekerjaan, dan alamat dari para korban. Dalam situasi dimana terjadi korban luka berat atau meninggal, nama mereka harus dirahasiakan hingga ada persetujuan dari saudara atau keluarga korban.
- c. *Kapan*: Kapan peristiwa itu tepatnya terjadi?
- d. *Dimana*: Lokasi persisnya di mana?
- e. *Kenapa* bisa terjadi? Untuk menjawabnya, berikan fakta yang mudah dicocokkan (verifiable) dan jangan sekali-kali memberi jawaban spekulasi. Tolaklah secara sopan permintaan media untuk membuat pernyataan penyebab kejadian itu.

Tuntunan Beberapa Detail / Tips dalam Menghadapi Media di Masa Krisis

- a. Jangan pernah katakan "*Off the record*" karena biasanya akan di ekspos di media,
- b. Tunjukkan bahwa memegang atau menyimpan informasi adalah untuk menghormati hak privasi seseorang dan menjaga posisi hukum perusahaan,
- c. Persiapkan pernyataan untuk pers dan katakan pula bahwa perusahaan telah berusaha mengatasi, menanggulangi, dan memerangi serta sedang menjalankan cara-cara untuk mengendalikannya. Dalam membuat pernyataan ini, ada baiknya bekerjasama dengan pihak penasihat hukum perusahaan.
- d. Jawablah segala pertanyaan secara singkat dan cepat agar dapat segera tertayang,
- e. Tetaplah tenang, cobalah tetap melakukan sikap kooperatif terhadap media, Jangan pula katakan "*No comment*" dan pergi meninggalkan orang pers begitu saja, Jika tidak dapat memberikan komentar karena sedang dilakukan investigasi, maka katakanlah itu di hadapan pers.
- f. Buatlah kerjasama dengan pers menjadi mudah. Tugas mereka adalah memberitakan dan mengungkapkan apa cerita sebenarnya atas kejadian ini secepatnya kepada para pemirsa, pembaca, atau pendengarnya. Meskipun orang *public relations* tidak bisa menceritakan secara keseluruhan, usahakanlah ceritakan kejadian itu sebanyak mungkin.
- g. Jika sudah saatnya membeberkan fakta yang terjadi, hanya beberkan yang telah dikonfirmasi kebenarannya, janganlah membeberkan cerita spekulatif tentang segala hal, misalnya jumlah kerugian, jumlah korban, dsb.