

MANAŽERSKÁ PSYCHOLOGIE A **KRIZOVÁ KOMUNIKACE**

Richard Šmilňák, 25.10.2023

# Krizová komunikace

- oběh informací
- krize jako příležitost; zároveň příležitost k předcházení krizi
  - řešíme a předcházíme problémům
- hlídáme: pověst, jméno, reputaci, hodnotové ukotvení
- zamezujeme ztrátám: ekonomickým, sociálním, duševním ...
- Vytváříme příležitosti

# Zásady (checklist krizové komunikace)

- Čeho chceme dosáhnout + analýza proveditelnosti
- Za jak dlouho
- Kdo je náš adresát
- Co chceme říkat
- Kolik chceme investovat času/peněz
- Jak komunikaci vyhodnotíme

↑ před

- Určení komunikačního kanálu/mluvčího ← určuje obraz organizace
- Realizace

↓ po

- Analýza dopadů, úspěšnosti

# Příklady z praxe

- Komunikace těžko viditelná z venku; budování značky jinak ([odkaz](#); [2](#))
- Mlčeti zlato vs FOMO ([odkaz](#); [2](#))
- Pokus o vymýcení ekonomických neduhů ([odkaz](#))
- Lékaři troubí na poplach ([odkazCZ](#); [SK](#) deset let poté)
- Na internet bez příručky? Sdílel příspěvek člověk? ([odkaz](#))
- Troubení na falešné troubení na poplach ([odkaz](#))
- Sám sobě krizovým komunikátorem ([odkaz](#))
- Krizová komunikace 72 h ([odkaz](#))
- Krizovka v krizi ([odkaz](#))

- V tomto složitém roce se ve veřejném prostoru pravidelně objevuje volání po lepší komunikaci státu, na něž někteří politici reagují přísliby vybudování systému strategické komunikace. Problémem je, že tento záměr není veřejnosti příliš vysvětlován, a proto okolo procesu posilování komunikační kapacit státu vznikají mýty a budí nerealistická očekávání. Strategická komunikace přitom není snahou o zřízení ministerstva pravdy ani univerzální řešením všech společenských problémů.
- Jejím zdánlivě banální cílem je, aby se komunikace s veřejností stala pro státní orgány přirozenou součástí každodenní činnosti. Pokud totiž budou schopné srozumitelně prezentovat své fungování a cíleně informovat o službách, které nabízejí veřejnosti, mohou výrazně přispět k vytváření důvěry mezi státem a jeho občany. A právě na tomto základě lze postavit komunikaci o abstraktnějších tématech typu směřování zahraniční politiky nebo hodnotové ukotvení státu, které si asi se strategickou komunikací spojíme častěji. V tomto ohledu však není velký a malých témat, jelikož (ne)důvěra ve stát je výslednicí celé řady interakcí, které s ním občan má. I proto strategická komunikace nepomůže, pokud stát samotný nefunguje a politici nejsou schopni přicházet s realistickými řešeními současných výzev.
- I přestože výše zmíněný cíl může znít nedosažitelně, i v českém kontextu lze najít kompetentní komunikaci státních úřadů (jedním z příkladů může být Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových). Většímu rozvoji strategické komunikace však brání řada faktorů – nedostatek finančních prostředků, vměšování politiků a jejich komunikačních týmů nebo přílišné soustředění na jednotlivé komunikační kampaně bez jejich zasazení do širšího kontextu. Svou roli však hraje i neschopnost vysvětlit cíle tohoto procesu veřejnosti a občasné příliš zkratkovité informování o jeho průběhu ze strany novinářů. Nejedná se však o problémy nepřekonatelné – zlepšování státní komunikace však vyžaduje čas, trpělivost a také určitou schovávavost k nevyhnutelným přešlapům. Každopádně už samotná fakt, že se státní správa – nebo alespoň její část – otevřela myšlence zlepšit svou komunikaci, je pozitivní.
- Zdroj: David Klimeš newsletter 3.10.2022

# Covid okénko: Wales vs ČR; USA

22. 11. Předseda vlády: Nouzový stav nebude.

24. 11. Předseda vlády v rozhovoru nevyloučil nouzový stav.

25. 11. ráno Předseda vlády: Jsme připraveni vyhlásit nouzový stav.

25. 11. odpoledne. Vláda vyhlásila nouzový stav.

(situace se poté několikrát opakovala)

LOCKDOWN

RED

AMBER

GREEN

Traffic light  
system to lead  
Wales out of  
**LOCKDOWN**

Pozdní reakce USA ([odkaz; 2](#))

3 týdny čekání ≈ 67x nárůst počtu případů

# Který přístup funguje lépe?









• • •

- Holandsko: národní strategie na zaplavení mořem (3mm za rok) ([odkaz](#))
- British Petroleum: malá největší ekologická katastrofa ([odkaz](#))
- „Praha není ohrožena. Situace je, řekl bych, nadmíru výtečná. ... Důležité je, že se zatopená plocha rozšiřovat nebude.“ ([foto](#))
- Case study: propouštění zaměstnance z centrály firmy Caterpillar
- V KFC došlo kuřecí ([odkaz](#))

→ Následuje diskuse

# Nasdílejme si...

- Co si myslíte o lístečcích ohledně toho jak se (ne)chovat od spolubydlících v bytě/domovníků na nástěnce v chodbě, dveřích atp.?

# Nasdílejme si...

- Příklady dobré praxe uvnitř organizace

# Nasdílejme si...

- Přešlapy  
celebrit/sportovců/manažerů/mluvčích  
veřejných institucí ...