

MANAŽERSKÁ PSYCHOLOGIE A **KRIZOVÁ KOMUNIKACE**

Richard Šmilňák, 24.11.2023

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

Krizová komunikace

- oběh informací
- Zásady:
 - Rychle (zamezení polemik a disputací)
 - Pravdivě (co se děje a proč)
 - Dopřehledně (výhled do budoucna)

- Které médium přenosu informací je v ČR v r. 2023 nejsledovanější a nejvlivnější?

Co si myslíte o těchto příkladech KK? Silné a slabé stránky.

- 1
- 2 klimaaktiv?
- 3 + 3.1 + 3.2. + 3.2.1 + 3.3 fotbálek
- 4 + 4.1
- 5 + 5.1 + 5.2 33 mužů 69 dnů
- 6 firma Toyota se omlouvá
- 7 + 7.1
- 8
- 9
- Chernobyl, COV-19

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](#))

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...

- Příklady dobré praxe uvnitř organizace

Nasdílejme si...

- Vyplatí se říkat pravdu?