



Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



ZÁKLADNÍ PRINCIPY KOMUNIKACE RIZIKA A KRIZOVÉ KOMUNIKACE

(Zkušenosti SZPI)

©RNDr. Daniela Kolečková, CSc., 2007





OBSAH:

I. Základní principy komunikace (státní správa)

II. Komunikace rizika

III. Krizová komunikace

IV. Případové studie





I. ZÁKLADNÍ PRINCIPY KOMUNIKACE (STÁTNÍ SPRÁVA)

A) **OBDOBA KOMERČNÍ SFÉRY**

B) **ODLIŠNOSTI:**

-právní rámec (EU, národní předpisy)

-obsah (PR x výsledky činnosti-rozpočet)





PRÁVNÍ RÁMEC:

- EU – princip: **transparentnost + otevřenost**
- Členské státy – národní předpisy (ČR:106/99)



POVINNOST INFORMOVAT





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



A) Zákonná povinnost

ČR: Zákon č. 106/1999 Sb.,
o svobodném přístupu k informacím

PRAVIDLA:

KDO - KOMU

JAKÉ-JAKÝM způsobem

(obdobně v dalších národních předpisech)





B) Povinnost vůči veřejnosti

DOBŘE ŘÍZENÁ KOMUNIKACE:

- vytváření **pozitivního obrazu** úřadu
- budování **důvěryhodnosti**
- **posilování pozice** úřadu





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



**FUNKČNÍ A FUNGUJÍCÍ
KOMUNIKACE**

=

NÁSTROJ PUBLIC RELATIONS





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



OBSAH:

- výsledky činnosti (úřady financovány z veřejných rozpočtů!)
- informace typu PR (podpora dobrého jména)
- rady, doporučení, obecné informace (služba)





PROČ KOMUNIKOVAT S VEŘEJNOSTÍ?

1. PRÁVNÍ PŘEDPISY
2. PR
3. VÝHODY AKTIVNÍHO ŘÍZENÍ
KOMUNIKACE (důvěra, prezentace
„nezajímavých“ informací, výhoda v době
konfliktů, rizik a krizí, dobré vztahy s médií)





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



JAK KOMUNIKOVAT S VEŘEJNOSTÍ?

1. Dodržovat **základní principy**

2. Vytvořit **podmínky** (personální, organizační...)





JAK NEKOMUNIKOVAT S VEŘEJNOSTÍ?

NIKDY:

- nevyhýbat se komunikaci!
- neříkat no comment!
- nelhat !!!





1. PRINCIPY – INFORMACE:

- **Pravdivé a ověřené** (několikrát + přímo u zdroje: zodpovědnost+vlastní kredit)
- **Jednoduché a srozumitelné** (komu?)
- **Objektivní** (pozor na zkreslení!)
- **Úplné** (např. konkrétní identifikace výrobku...)
- **Včasné a načasované** (aktuálnost)





2. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY

PERSONÁLNÍ:

- tiskový mluvčí, útvar pro komunikaci,...
- kompetentní osoby
- odpovídající pravomoci





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



ORGANIZAČNÍ:

KOMPETENCE – jasně vymezené, interní předpis, zásada „**jednoho hlasu**“

SUBORDINACE - optimální: podléhat přímo nejvyššímu představiteli úřadu, součást top managementu (**PŘÍSTUP K INFORMACÍM!**)

ÚTVAR PRO KOMUNIKACI – zásada „**jedné střechy**“ (web, prezentace, TZ, TK,..)

VLASTNÍ ROZPOČET – není podmínka, ale podstatná výhoda





NÁSTROJE:

TISKOVÉ ZPRÁVY

TISKOVÉ KONFERENCE

WEB

ČLÁNKY, INTERVIEW

BESEDY, PŘEDNÁŠKY, SEMINÁŘE, VELETRHY

EXKURZE, KONZULTACE

PROPAGAČNÍ MATERIÁLY





CO SE VYPLATÍ?

VSTRÍCNOST

DOBŘÉ KONTAKTY S NOVINÁŘI

KONCEPCE (ČEHO chci docílit a JAK toho
chci docílit)





JAK ZÍSKAT ZPĚTNOU VAZBU?

- denní monitoring tisku
- mediální analýzy
- výzkumy veřejného mínění
- informace spotřebitelů, podněty, ...





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



*Nejdůležitější je **DŮVĚRA** top managementu
v kompetentního profesionála – mluvčího
úřadu, společnosti, firmy...*

*Bez podpory vedení nelze v této pozici odvádět
perfektně práci!*





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



Současný stav ve státní správě ČR:

Odpovídající **pozornost** od r. 2000 (zákon o svobodném přístupu k informacím)

Změna myšlení, na trhu jsou kompetentní a vzdělaní odborníci.

Nedostatek- někdy finanční ohodnocení, někdy stále nedocenění významu komunikace





II. KOMUNIKACE RIZIKA

RIZIKO = míra pravděpodobnosti nepříznivého účinku na zdraví spotřebitele vyplývajícího z nebezpečí a závažnosti tohoto účinku

(PŘÍKLAD Z OBLASTI FOOD SAFETY)





HODNOCENÍ RIZIKA = vědecky podložený proces skládající se ze čtyř kroků: identifikace nebezpečí, popis nebezpečí, odhadu expozice a popis rizika

ŘÍZENÍ RIZIKA = souhrn všech kroků vedoucích k odstranění rizika a k nastolení takového stavu, aby pokud možno nedošlo k opakování rizikové situace

KOMUNIKACE RIZIKA = proces poskytování informací o riziku určených veřejnosti





KOMUNIKACE RIZIKA

1. **zhodnotit riziko** → **komunikovat**
2. **řešit riziko** → **komunikovat**
3. **pravdivost, konkrétnost, včasnost**
4. **vstřícnost x obezřetnost**





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



*KOMUNIKUJE-LI SE
RIZIKO,
NEMUSÍ DOJÍT KE KRIZI!*





III. KRIZOVÁ KOMUNIKACE

KRIZE = mimořádný stav nebo situace, která se vymyká nebo se již vymkla běžnému standardu a současně ohrožuje, již ohrozila nebo ohrozí veřejnost (zdraví, životy, majetky, životní prostředí,...)





KDY VZNIKÁ KRIZOVÁ KOMUNIKACE?

- komunikace **v rámci krizového managementu** (výjimečně!) – jiný režim řízení + komunikace
- nejčastěji může vyplynout z podcenění symptomů nebo z **chybné komunikace rizika !!!**
- na scéně specialisté



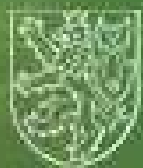


KDY JDE O KRIZOVOU KOMUNIKACI?

OBECNĚ: SKANDÁL, KONFLIKT, KRIZE, NA
DELŠÍ DOBU MEDIÁLNÍ TÉMA

DŮSLEDKY: VELMI VÁŽNÉ, POKUD NENÍ
ZVLÁDNUTA (panika, chaos, důsledky na
životech, zdraví, majetku, dobrém jménu,
postavení,...





PROTO:

*snažit se rozpoznat blížící se krizi,
správně komunikovat riziko
a krizové komunikaci předejít
nebo ji alespoň lépe zvládnout!*





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



Případová studie č.1:

OTRÁVENÁ KAŠE





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



Případová studie č.2:

JEDOVATÉ JOGURTY





Státní zemědělská
a potravinářská inspekce



PAMATOVAT:

***MÉDIA NEJSOU HLOUPÁ,
ZTRATIT KREDIT JE VELMI SNADNÉ!***





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



CO OČEKÁVAT:

-ATAKY BULVÁRU – snaha „aby nám ten skandál vydržel co nejdéle“ + „výhradní informace“

Rada: nepřizívat, držet se zpátky, zásada: všem stejně

-ZPOLITIZOVÁNÍ A VYUŽITÍ PRO PARCIÁLNÍ CÍLE

Rada: vydržet a nenechat se vtáhnout, je-li to marné, najít vhodný trik (Mze..)

-ZKRESLOVÁNÍ+KONSTRUKCE...

Rada: trvat na svém, potvrzovat jen ověřené





Státní zemědělská a potravinářská inspekce



CO JEŠTĚ OČEKÁVAT:

-SNAHA O MANIPULACI

Rada: vydržet, vážit každé slovo, nepodléhat

-INTERNÍ „DOBŘÉ RADY“

*Rada: uvědomovat si stále vlastní kompetence, znalosti,
odbornost, nepodléhat*





NEBEZPEČÍ PŘETRVÁVAJÍCÍ KAUZY:

Stres + únava:

pokles pozornosti → hromadění chyb

ztráta klidu + vstřícnosti → ztráta „tváře“

podléhání provokacím → chyby

pochybování o správnosti postupu → pokušení „utéct z boje“





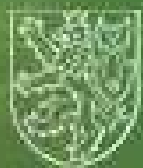
Státní zemědělská a potravinářská inspekce



Rady:

- podpora top managementu (v krizi komunikuje hlavně šéf!)*
- tým spolupracovníků*
- najít čas na vlastní odreagování (mobil...)*
- pamatovat i na sebe (prodávat svou práci...)*





**Státní zemědělská
a potravinářská inspekce**



*Děkuji vám za pozornost,
chcete-li cokoli vědět,
ptejte se!*

