



Krizová komunikace

Jan Tomandl

02





Krizová komunikace

- ▶ Speciální disciplína public relations
- ▶ Chrání reputaci, kapitál a lidské zdroje organizace
- ▶ Prostřednictvím médií oslovuje všechny zájmové skupiny, případně se na ně obrací přímo

- ▶ Cílem je to, aby organizace krizi přežila s minimálními následky a vše se co nejrychleji vrátilo k normálu.

- ▶ Je důležité věnovat se nejen mediálnímu obrazu, ale zároveň řešit jádro problému.



Základní principy krizové komunikace

MÝTUS	REALITA
Sdělování špatných zpráv bude zvyšovat strach a paniku.	Říci pravdu zvyšuje důvěru a důvěryhodnost, působí proti panice. Masová panika je jev výjimečný!
Dokud nejsou k dispozici všechny informace, je lepší mlčet.	Uznání nejistoty lidí stabilizuje.
Je lepší nevystupovat na veřejnosti, dokud není známo řešení situace.	Informace veřejnosti o postupu složek zvyšují důvěru a podporují pořádek.
Veřejnost tomu nebude rozumět.	Je úkolem krizové komunikace pomoci veřejnosti, aby rozuměla.
Komunikace není důležitá, dokud se řeší krize (v akutní fázi).	Špatná (nebo nulová) komunikace může krizovou situaci naopak ještě vyhrotit, případně způsobit další krizi.
Krizová komunikace je věcí velitele záslahu a tiskového mluvčího.	Krizová komunikace je záležitostí každého, kdo pracuje s lidmi během mimořádné události.



Základní zásady krizové komunikace

- ▶ Plánovaná
 - ▶ Promyšlená
 - ▶ Systematická
 - ▶ Racionální
 - ▶ Transparentní
 - ▶ Pravdivá
-



Základní zásady krizové komunikace

▶ Zásada 3 K

- klid
- korektnost
- konzistence

▶ Princip řízené otevřenosti





Základní poselství KK

„Nemáme co skrývat!“ – a to i v
případě, že ve skutečnosti
nemůžeme říct vše.



Základní poselství KK

- ▶ Pokud nelze problém utajit, musíme připustit jeho existenci a přesvědčit média a veřejnost, že: **„Problém řešíme“**.
-



Základní poselství KK

Veřejnost musí jasně vidět, že nám **nejde jen o vlastní prospěch**. Abychom ji přesvědčili, **nestačí jen slova**.



Základní principy krizové komunikace

▶ Srozumitelnost, konzistentnost

- ▶ Komunikujte stručně a jasně, **vyhnete se chybám**, omezíte prostor pro dezinterpretace
- ▶ Pokud nelze něco zveřejnit, **musíte vysvětlit důvody**
- ▶ Neměňte vysvětlení
- ▶ **Mluvte „lidskou řečí“**, bez cizích slov, krátké věty, odpovědi na základní otázky: co se děje, kde, kdy, proč, co je potřeba dělat, co hrozí



VAKCÍNA PROTI COVID-19

SPOLEHLIVÁ CESTA K BĚŽNÉMU ŽIVOTU

PROČ SE OČKOVAT?

Vakcinace je neefektivnější způsob, jak dlouhodobě zastavit šíření epidemie u nás i ve světě. Zavedení vakcinace pomohlo už v minulosti ke snížení či dokonce vymýcení řady nemocí (např. pravé neštovic, dětská obrna, záškrť).

Každý, kdo se naočkuje, pomáhá chránit ty, kteří tak kvůli svému zdravotnímu stavu učinit nemohou.

Očkování bude dobrovolné a pině hrazené ze zdravotního pojištění.

Úspora času a peněz, možnost žít plnohodnotný život.

Neschopenka kvůli COVID-19 znamená pro běžnou domácnost velké finanční ztráty. V případě komplikací tohoto onemocnění je samozřejmě nutná hospitalizace v nemocnici, po které obvykle následuje rekonvalescence.

**TOMU VŠEMU
ZABRÁNÍ VAKCÍNA**

TOTO NENÍ PRAVDA!

Vakcína bude nebezpečná.

Vakcína prochází před uvedením na trh rozsáhlými klinickými testy, které odhalí případné nežádoucí účinky. Teprve poté je možné uvést vakcínu na trh. Vakcíny se testují na desítkách tisíc dobrovolníků, a to pod lékařským dohledem. U registrovaných léčivých přípravků je zaručena jejich bezpeč-

nost, účinnost a farmaceutická jakost. Bezpečnost vakcín je kontinuálně sledována i po jejich registraci a uvedení na trh.

Vakcína nebude účinná.

Virus SARS-CoV-2 je podobný virům SARS a MERS.

liv jiného výzkumu. Kritéria pro registraci vakcín jsou přísnější než pro léky, protože takový přípravek se aplikuje zdravé populaci. Rozhodnutí o registraci vakcín je podloženo všemi potřebnými údaji.

Vakcína způsobí nemoc samotnou.

Žádná z vakcín proti COVID-19 neobsahuje celý virus, který by byl schopen se množit nebo dostávat se do buněk, a tedy není schopen infikovat člověka. Vakcíny obsahují jen ty součásti, které budou stimulovat imunitní systém, aby vytvořil protilátky. Vakcína není nebezpečná ani nezpůsobí nemoc samotnou.

Týmy, které se věnovaly výzkumu vakcín na tyto viry, tak mohly využít předchozí znalosti a začít pracovat na vakcíně pro aktuální virus. Vzhledem k tomu, že se jedná o celosvětovou pandemii, jsou farmaceutické firmy ochotné věnovat do výzkumu mnohem více finančních i lidských zdrojů než do jakéhoko-



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

koronavirus.mzcr.cz



Základní principy krizové komunikace

► Srozumitelnost, konzistentnost

- Lidé zasažení vážnou krizí hůře zpracovávají informace (**teorie mentálního ohlušení**)
 - Až 80 procent sdělení může být ignorováno, zapomenuto, dezinterpretováno
 - Proto je třeba **poskytovat omezené množství jasně formulovaných informací**
 - Je vhodné využít **vizuální podporu**
-

CORONAVIRUS: KEY FACTS TO KNOW

ABOUT THE VIRUS

The virus causes a mild to severe respiratory illness. It's thought to spread through:



Droplets of fluid that a person coughs or sneezes into the air

OR



Touching a surface with virus on it and then touching your mouth, nose, or eyes

Incubation time period



2 days → 14 days

SYMPTOMS



Mild to severe



Fever



Chills



Cough



Shortness of breath or difficulty breathing



Fatigue



Muscle or body aches



Headache



New loss of taste or smell



Sore throat



Congestion or runny nose



Nausea or vomiting



Diarrhea

PREVENTION



Wash your hands or use an alcohol-based hand sanitizer often.



Avoid touching your eyes, nose, or mouth.



Wear a cloth face mask in public and when around people who don't live in your household.



DON'T have contact with people who are sick.



Put at least 6 feet of distance between yourself and people who don't live in your household.



Clean surfaces often with disinfectant.

WHO IS AT RISK?

If you've been to a place where people have been sick with COVID-19, you are at risk for infection.



Call your health care provider if:



You've been in close contact with a person known to have COVID-19 and you have symptoms



You develop symptoms and you live in or have recently traveled from an area with ongoing spread of COVID-19

>> TO LEARN THE LATEST about COVID-19, visit the CDC website at www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov. And if you haven't done so yet, get your annual flu shot. Influenza results in the deaths of thousands of Americans every year.



BE AWARE.

COVID-19 is a new respiratory illness that was first discovered in Wuhan, China. It is transmitted from person to person.



*Symptoms may appear 1 to 12 days following exposure to the virus



Who is most at risk of becoming seriously ill?

- People over age 60
- People with pre-existing conditions such as diabetes and heart disease



How is it transmitted?

- Through close contact with an infected person
- By an infected person coughing or sneezing
- By touching contaminated objects or surfaces and then touching your mouth, nose or eyes



Currently there is no vaccine or specific treatment. We can only treat the symptoms.

Serious cases may require oxygen and ventilatory support.

PREPARE.



Make sure you get your information from a reliable source.



Wash your hands regularly with soap and water or use an alcohol-based gel.



Cover your mouth with the inside of your elbow when you cough or sneeze or use a tissue and dispose of used tissue immediately and wash your hands.

ACT.



Avoid close contact with people who have flu-like symptoms.



Avoid touching your eyes, nose or mouth with unwashed hands.



Avoid sharing cups, plates or other personal items and disinfect all surfaces that are touched frequently.



If you have traveled to areas where COVID-19 is circulating or have been in contact with someone who has it and you experience fever, cough or difficulty breathing, seek medical attention immediately. Do not self-medicate.

Note: Information may change when more is known about the disease. February 2020.



BE AWARE. PREPARE. ACT.
www.paho.org/coronavirus

REGENERON PRO PACIENTY

CO JE REGENERON

Lék, který dokáže zabránit množení koronaviru v lidském těle. Určeny je pro **pacienty se zdravotními problémy**, kteří by v případě těžkého průběhu nemoci COVID-19 byli ohroženi na životě.



**MÁTE PODEZŘENÍ NA
KORONAVIRUS?**

**MYSLÍTE, ŽE PATŘÍTE DO
RIZIKOVÉ SKUPINY?**

**KONTAKTUJTE SVÉHO
PRAKTICKÉHO LÉKAŘE!**

MONOKLONÁLNÍ PROTILÁTKY (např. Regeneron)

**je třeba podávat v
úvodní fázi nemoci**



**NEPODCEŇUJTE SVŮJ
ZDRAVOTNÍ STAV!**



JAK TO PROBÍHÁ CO VÁS ČEKÁ

01

Kontaktujte co nejdříve vašeho praktického lékaře nebo ambulantního specialistu, u kterého se léčíte.

02

Pokud splňujete kritéria, váš lékař vás ihned objedná na aplikaci přípravku.

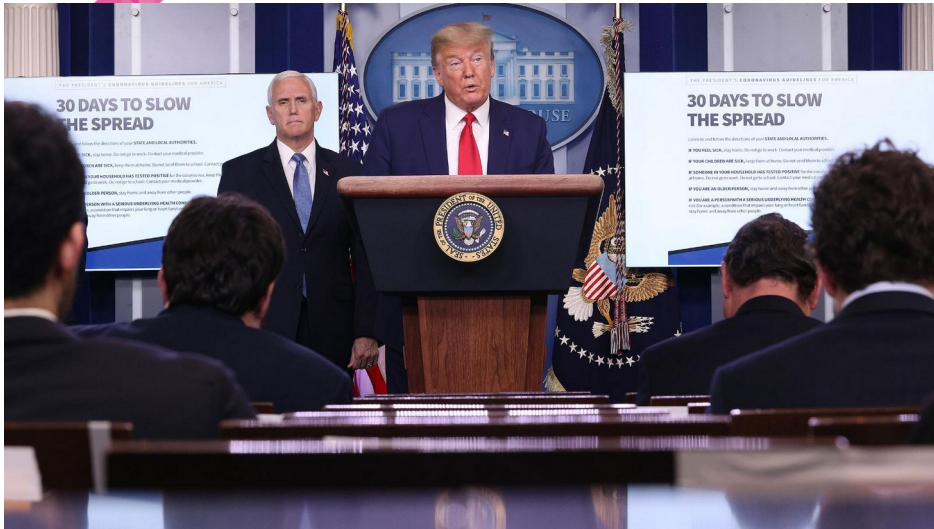


03

V místě podání podstoupíte pohovor s lékařem, předložíte potřebnou dokumentaci a podepíšete informovaný souhlas.

04

Samotná aplikace infuze zabere cca 60 minut. Délka pobytu v nemocnici zabere zhruba 4 hodiny, poté odcházíte domů.







Základní principy krizové komunikace

▶ Srozumitelnost, konzistentnost

▶ *Novináři mají tendenci zjednodušovat a zestručňovat*

- Pokud se chcete vyhnout zkreslením a dezinterpretacím, musíte zjednodušovat sami
- Novinařina i práce v PR vyžaduje schopnost *pohlédnout na téma očima obyčejného člověka*
- U složitých věcí použijte *příklady a přirovnání, jež pracují s obecně známými pojmy*



Základní principy krizové komunikace

► Srozumitelnost, konzistentnost

► Při veřejných promluvách k lidem zasaženým mimořádnou událostí pomáhá tzv. **Triple T Model**

- *Řekneme, co se chystáme sdělit*
- *Vlastní sdělení*
- *Řekneme, co jsme sdělili*



Základní principy krizové komunikace

▶ Teorie negativní dominance

- ▶ Popisuje proces zpracování negativní a pozitivní informace ve vypjatých situacích.
- ▶ Obecně je vztah mezi negativní a pozitivní informací asymetrický.
- ▶ Lidé přikládají větší pozornost ztrátám než přínosům



Základní principy krizové komunikace

► Teorie negativní dominance

- K vyvážení **jedné negativní** informace přidejte **tři pozitivní**, případně doplňte sdělení orientovaná na řešení problému.
- Vyhnout se záporům (*ne, nikdy, nic, nikdo*)
- Úspěšná krizová komunikace se zaměřuje více na to, co bylo uděláno, než na to, co uděláno nebylo



Základní principy krizové komunikace

- ▶ *Nepodařilo se zlikvidovat všechny zdroje úniku chemikálií, některé ještě zůstávají neodhalené.*
 - ▶ *Riziko nelze zcela eliminovat.*
 - ▶ *Nedokážeme nyní předpovědět další vývoj.*
-



Základní principy krizové komunikace

- ▶ *Nevím, co víc bychom nyní mohli dělat.*
 - ▶ *Nemáme dost techniky, abychom mohli okamžitě pomáhat na všech zasažených lokalitách.*
 - ▶ *Situace není tak vážná, jak ji líčí lidé ze zasažených oblastí.*
-



Základní principy krizové komunikace

► Rychlost

- Bezprostřední reakce v krizi musí být především rychlá
- „**Okno příležitosti**“ je otevřené maximálně několik hodin
- **První reakce musí přijít do jedné hodiny**
(*Encyclopedia of Public Relations*)
- Zveřejňujte informace postupně, začněte kusým sdělením, které můžete rozšiřovat



Retweetnul uživatel BASF DE

Polizei KL @Polizei_KL · 17. 10. 2016
Infos zum Großbrand in #Ludwigshafen bei @PP_Rheinpfalz @ludwigshafen_de @BASF_DE und auf ludwigshafen.de
Přeložit z němčina
2 21 18

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Anwohner Ludwigshafens werden gebeten, den Aufenthalt im Freien zu vermeiden sowie Türen und Fenster geschlossen zu halten.
Přeložit z němčina
1 117 28

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Nach Explosion wurden Steamcracker der BASF im Werk Ludwigshafen vorsorglich heruntergefahren. In der Folge kommt es zu Fackeltätigkeiten
Přeložit z němčina
23 6

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Alle Einsatzkräfte sind vor Ort. Genaue Ursache wird noch ermittelt. Die zuständigen Behörden sind informiert. Weitere Infos folgen 2/2
Přeložit z němčina
53 14

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Bei BASF Ludwigshafen, Landeshafen Nord kam es gegen 11:30 aus bisher ungeklärter Ursache zu einer Explosion mit mehreren Verletzten 1/2
Přeložit z němčina
3 103 23

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Wichtige Rufnummern: Bürgertelefon 0800/5050500 Umweltzentrale 0621/60-4040
Přeložit z němčina
3 81 32

Retweetnul uživatel BASF DE

Polizei Mannheim @PolizeiMannheim · 17. 10. 2016
Alle Infos zum #brand in #Ludwigshafen findet ihr bei @PP_Rheinpfalz @ludwigshafen_de @BASF_DE und auf Ludwigshafen.de
Přeložit z němčina
1 53 20

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Anwohner betroffener Stadtteile Ludwigshafens + Mannheims werden gebeten, Aufenthalt im Freien zu meiden; Türen + Fenster geschlossen halten
Přeložit z němčina
1 47 11

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Brand im Landeshafen Nord: Ein Infozelt für Anwohner wird am Tor 11 eingerichtet.
Přeložit z němčina
1 12 9

BASF DE @BASF_DE · 17. 10. 2016
Aktualisierte Information zum Brand im Landeshafen Nord unter: basf.com/de/de/company/ ... und [facebook.com/BASF.Deutschla](https://www.facebook.com/BASF.Deutschland) ...
Přeložit z němčina
2 14 5

Havárie v chemičce BASF v Ludwigshafen, 17.10.2016



Základní principy krizové komunikace

► Fleš

- První reakce – **jeden odstavec, věta nebo tweet**
- Média očekávají okamžité vyjádření, a to i přesto, že nejspíš nebudete mít k dispozici veškeré informace
- Pokud je to možné, fleš obsahuje **základní stanovisko firmy**, pokud nikoliv, tak aspoň signalizuje, že se situací **zabývá a řeší ji**
- Fleš vám dá čas, **omezí první vlnu dotazů** a telefonátů



www.synthesia.eu / [Média](#) / [Tiskové zprávy](#) / Tisková zpráva ohledně provozní nehody ve společnosti Explosia

Tisková zpráva ohledně provozní nehody ve společnosti Explosia

20.04.2011

Komunikováno dne: 20. dubna 2011 v Pardubicích

Kontaktní osoba: Bc. Jaroslava Doležalová, tel.: 724 401 703

E-mail: jaroslava.dolezalova@synthesia.cz

Dne 20. dubna 2011 v 6.45 hodin došlo ve společnosti Explosia a.s. k provozní nehodě. V současné chvíli probíhá zjištění rozsahu škod. Jsou pohřešováni čtyři pracovníci společnosti Explosia a.s. Generálním ředitelem společnosti Explosia a.s. byla jmenována vyšetřovací komise, která stanoví příčiny nehody. Veškeré orgány státní správy byly o nehodě řádně informovány.

Další informace o vývoji bude poskytnuta dnes ve 12:00 hodin.



Mimořádná událost na silničním terminálu v Kralupech nad Vltavou

22-03-2018

Ve čtvrtek 22. března 2018 došlo k mimořádné události – výbuchu bez následného požáru – na silničním terminálu v Kralupech nad Vltavou.

„Při výbuchu bohužel došlo k úmrtí pracovníků dodavatelských firem, chceme proto vyjádřit hlubokou soustrast pozůstalým,“ uvedl **generální ředitel skupiny Unipetrol Krzysztof Zdziarski**.

Tato mimořádná událost, která nemá souvislost s plánovanou zarážkou Kralupské rafinerie, způsobila dočasné zastavení distribuce pohonných hmot přes silniční terminál v Kralupech nad Vltavou.

[« zpět](#)



Unipetrol spolupracuje s policií a zahájil vlastní vyšetřování

23-03-2018

- Situace je pod kontrolou
- Provoz rafinérie a zásobování palivy není v ohrožení
- Obyvatelům obcí a měst v okolí areálu nehrozí žádné nebezpečí
- Probíhá vyšetřování Policie ČR
- Během události nedošlo k úniku nebezpečných látek a k ohrožení životního prostředí
- Unipetrol zahájil vlastní vyšetřování – zaměřil se na příčiny mimořádné události a nápravná opatření

Společnost Unipetrol přijala opatření, která se vztahují k mimořádné události na silničním distribučním terminálu před areálem její rafinérie v Kralupech nad Vltavou. Ve čtvrtek 22. března v 10:00 došlo k explozi bez následného požáru na jedné z prázdných skladovacích nádrží, která nebyla v provozu. Tyto práce neměly souvislost s aktuálně realizovanou plánovanou odstávkou výroby v kralupské rafinérii.

„Ihned po explozi jsme aktivovali havarijní plán nejvyššího stupně. Bezodkladně jsme vstoupili do komunikace a spolupráce s Policií České republiky a složkami integrovaného záchranného systému a zasedl náš interní krizový štáb. Jeho jednání pokračuje i dnes.“ řekl Krzysztof Zdziarski, předseda představenstva společnosti Unipetrol.

Byla zřízena interní vyšetřovací skupina. Zaměřil se na podrobné prozkoumání příčin a na to, zda byly dodrženy všechny bezpečnostní a pracovní předpisy jak na straně naší, tak na straně dodavatelských firem. I když všichni pracovníci, kteří se pohybují v areálu, jsou proškoleni, budou zintenzivněny kontroly na dodržování předpisů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

„Prostřednictvím partnerských firem jsme vyjádřili hlubokou soustrast pozůstalým a nabídli jim v této velmi těžké situaci naši pomoc. Přejeme rovněž brzké uzdravení zraněným pracovníkům. Zároveň bychom rádi poděkovali pracovníkům integrovaného záchranného systému za profesionální zásah bezprostředně po mimořádné události a efektivní součinnost s interními záchrannými a bezpečnostními složkami. Současně se obyvatelům okolních obcí a měst omlouváme za způsobené nepříjemnosti.“ řekl Krzysztof Zdziarski.

Mimořádná událost by neměla ovlivnit plánovanou odstávku výroby v kralupské rafinérii, jejíž hlavní část je na programu od 27. března do 9. května. Jde o plánované zastavení výroby, jehož primárním důvodem je pravidelná údržba všech technologií v areálu dle legislativních a technicko-technologických požadavků, která se opakuje každé čtyři roky. „Odstávka výroby v kralupské rafinérii je realizována v souladu s původním plánem. Odstávka je velmi pečlivě připravována – na její přípravě pracuje tým odborníků celé dva roky. Máme sestaven detailní časový plán všech nutných prací a pohybu lidí v areálu,“ vysvětlil Krzysztof Zdziarski a doplnil: „S ohledem na mimořádnou událost však zintenzivníme prověření dodržování všech bezpečnostních a pracovních předpisů jak na straně naší, tak na straně dodavatelských firem.“

Skupina Unipetrol je největší rafinérskou a petrochemickou společností v Česku. Zaměřuje se na zpracování ropy a na výrobu, distribuci a prodej pohonných hmot a petrochemických produktů – zejména plastů a hnojiv. Ve všech těchto oblastech patří k významným hráčům na českém i středoevropském trhu. Do skupiny Unipetrol spadají rafinérie a výrobní závody v Litvinově a Kralupech nad Vltavou, společnost Paramo se značkou Mogul v Pardubicích a Kolíně, neratovická společnost Spolana a dvě výzkumná centra v Litvinově a Brně. Součástí Unipetrolu je i síť čerpacích stanic Benzina, která je s počtem 402 stanic největším řetězcem v Česku. Unipetrol je v České republice jedna z největších firem z hlediska obrátu. Za loňský rok utržila přes 122 miliard Kč a zaměstnává více než 4 600 lidí. V roce 2005 se Unipetrol stal součástí skupiny PKN Orlen, která je největším zpracovatelem ropy ve střední Evropě.

Kontakt:

Pavel Kaidl, tiskový mluvčí skupiny Unipetrol
telefon: +420 736 502 520, e-mail: pavel.kaidl@unipetrol.cz



Unipetrol očekává, že provoz terminálu obnoví v následujících dnech

24-03-2018

- ▶ Policie ČR ukončila vyšetřování na místě mimořádné události a uvolnila vstup pro vyšetřovací tým Unipetrolu
- ▶ Unipetrol zahájil vyšetřování – zaměřuje se na příčiny mimořádné události a nápravná opatření
- ▶ Obyvatelé, životní prostředí, provoz rafinérie a zásobování palivou nebylo v ohrožení
- ▶ Provoz distribučního terminálu bude obnoven v následujících dnech
- ▶ Nadace Unipetrolu nabídla pomoc zraněným a pozůstalým
- ▶ Plánovaná pravidelná odstávka rafinérie se uskuteční podle plánu

Kralupy nad Vltavou, 24. března 2018 - Společnost Unipetrol pokračuje v šetření mimořádné události na distribučním terminálu před areálem její rafinérie v Kralupech nad Vltavou. Ve čtvrtek 22. března došlo k explozi bez následného požáru na jedné z prázdných skladovacích nádrží, která nebyla v provozu. Tyto práce neměly souvislost s aktuálně realizovanou plánovanou odstávkou výroby v kralupské rafinérii.

„Policie České republiky v pátek v odpoledních hodinách ukončila vyšetřování na místě exploze a předala nám místo zpět. První prohlídka našeho expertního týmu potvrdila, že na postižené technologii nedošlo k velkým škodám. Poškozený je skladovací tank, který v době exploze byl prázdný. Odhadujeme, že celý terminál uvedeme zpět do provozu v následujících dnech,“ řekl Krzysztof Zdziarski, předseda představenstva společnosti Unipetrol, a dodal: „Naše myšlenky ale nyní míří především ke zraněným a pozůstalým. Přes dodavatelské společnosti, pro které postižení pracovali, jsme vyjádřili naši soustrast a nabídli naši pomoc. Až skončí vyšetřování Policie České republiky a naši interní vyšetřovací komise, budeme vědět více, jak k nešťastné události došlo, přijmeme odpovídající opatření a to samé budeme vyžadovat od partnerských společností. Již nyní jsme je vyzvali k novému proškolení svých pracovníků a my sami ještě zvýšíme naše kontroly dodržování všech předpisů pro práci v areálu. Ještě jednou děkujeme všem pracovníkům integrovaného záchranného systému za profesionální zásah. Současně se obyvatelům okolních obcí a měst omlouváme za způsobené nepřijemnosti.“

Skupina Unipetrol je největší rafinérskou a petrochemickou společností v Česku. Zaměřuje se na zpracování ropy a na výrobu, distribuci a prodej pohonných hmot a petrochemických produktů – zejména plastů a hnojiv. Ve všech těchto oblastech patří k významným hráčům na českém i středoevropském trhu. Do skupiny Unipetrol spadají rafinérie a výrobní závody v Litvínově a Kralupech nad Vltavou, společnost Paramo se značkou Mogul v Pardubicích a Kolíně, neratovická společnost Spolana a dvě výzkumná centra v Litvínově a Brně. Součástí Unipetrolu je i síť čerpacích stanic Benzina, která je s počtem 402 stanic největším řetězcem v Česku. Unipetrol je v České republice jedna z největších firem z hlediska obrátu. Za loňský rok utrhla přes 122 miliard Kč a zaměstnává více než 4 600 lidí. V roce 2005 se Unipetrol stal součástí skupiny PKN Orlen, která je největším zpracovatelem ropy ve střední Evropě.

Kontakt:

Pavel Kaidl, tiskový mluvčí skupiny Unipetrol
telefon: +420 736 502 520, e-mail: pavel.kaidl@unipetrol.cz



Unipetrol @unipetrolcz · 24. 3.

Unipetrol expects operation of the distribution terminal will be restored in the following days in Kralupy. See more: bit.ly/2IQj6nW

🔄 Přeložit Tweet



Unipetrol @unipetrolcz · 24. 3.

Unipetrol očekává, že provoz silničního terminálu v Kralupech obnoví v následujících dnech. Více: bit.ly/2G96fM1



Unipetrol @unipetrolcz · 23. 3.

Unipetrol cooperates with the police and has initiated its own investigation of the extraordinary event at the road distribution terminal located outside the refinery in Kralupy. See more: bit.ly/2pyJ8Dt

🔄 Přeložit Tweet



Unipetrol @unipetrolcz · 23. 3.

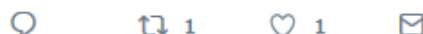
Unipetrol spolupracuje s policií a zahájil vlastní vyšetřování mimořádné události na silničním distribučním terminálu před areálem rafinérie v Kralupech. Více: bit.ly/2pE1oeK



Unipetrol @unipetrolcz · 22. 3.

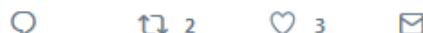
On Thursday 22 March 2018 there was an extraordinary event – explosion without a subsequent fire – at the road terminal in Kralupy nad Vltavou. More: bit.ly/2IJSg79

🔄 Přeložit Tweet



Unipetrol @unipetrolcz · 22. 3.

Ve čtvrtek 22. března došlo k výbuchu bez následného požáru na silničním terminálu v Kralupech. „Při výbuchu bohužel došlo k úmrtí pracovníků dodavatelských firem, chceme proto vyjádřit hlubokou soustrast pozůstalým,“ uvedl GŘ Krzysztof Zdziarski. Více bit.ly/2ptbmAk



Unipetrol @unipetrolcz · 22. 3.

Mimořádná událost v rafinérii v Kralupech nad Vltavou. Dnes dopoledne došlo k explozi bez následného požáru v jedné z nádrží v kralupské rafinérii. V tuto chvíli je situace pod kontrolou a nehrozí žádné další nebezpečí. Podrobnější informace zjišťujeme.



Základní principy krizové komunikace

▶ Rychlost

- ▶ Rychlost je důležitá i v krizích, které nemají povahu havárie či kalamity
 - ▶ Je třeba co nejdříve **eliminovat negativní agendu**
 - ▶ Čím déle se o organizaci píše ve špatném kontextu, aniž by se situace nějak řešila, tím budou následky na reputaci horší a trvalejší
 - ▶ **Nejhorší je dělat „mrtvého brouka“**
-



Základní principy krizové komunikace

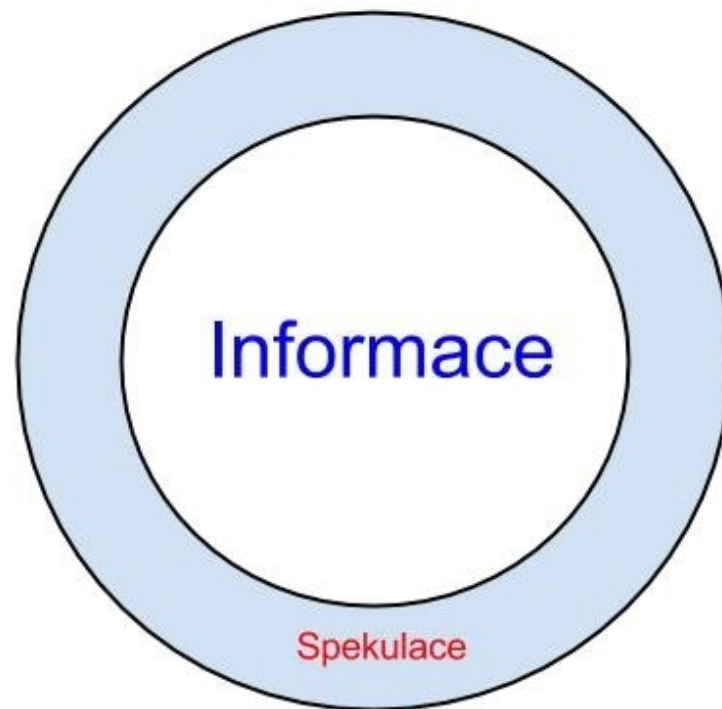
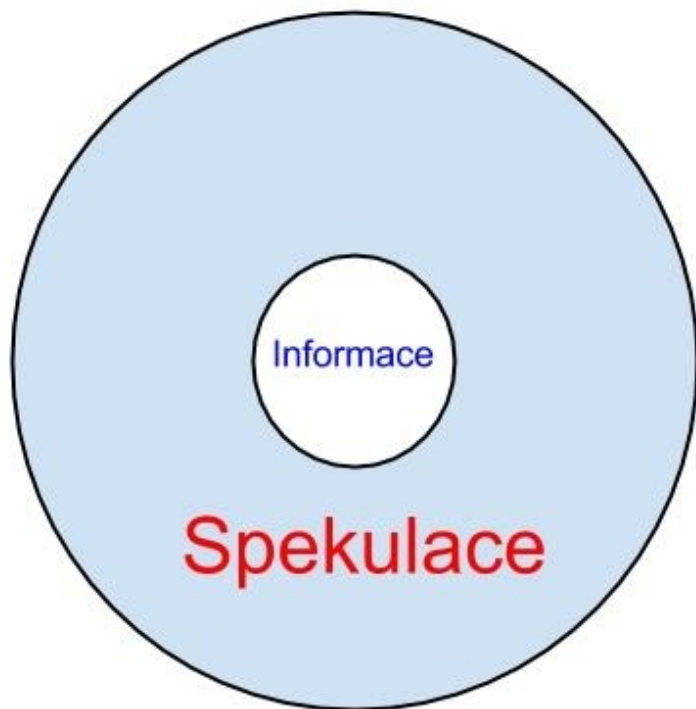
▶Aktivita

- ▶Chcete-li uspět, musíte mít **informační tok pod kontrolou**
- ▶Poskytujte důležité informace **jako první**
- ▶Staňte se primárním zdrojem informací
- ▶**„Stealing thunder“** (vyprázdnění krizového tématu) - *příklad*
- ▶Pokud je nepříjemných informací více, zveřejněte je **všechny najednou**
- ▶Pokud budete pasivní, vyplní **„informační vakuum“** někdo jiný (**„filling the silence“**)



Základní principy krizové komunikace

- ▶ V krizové komunikaci je důležité zveřejňovat také informace a postoje, které se **jeví jako samozřejmé**.
- ▶ Pomáhají vyplnit informační vakuum i zpravodajské rámce





Základní principy krizové komunikace

▶ Vstřícnost, zodpovědnost, empatie

- ▶ Nejhorším vysvědčením je **arogance, přezíravost, nezájem** o poškozené či nespokojené
- ▶ Je třeba projevit zájem, pochopení, případně také lítost, účast, úctu k poškozeným a obětem; naznačit možnosti pomoci
- ▶ **Lítost není známka slabosti ani přiznání viny**
- ▶ **Nikdy neříkejte „no comment“, neodpírejte komunikaci**



Základní principy krizové komunikace

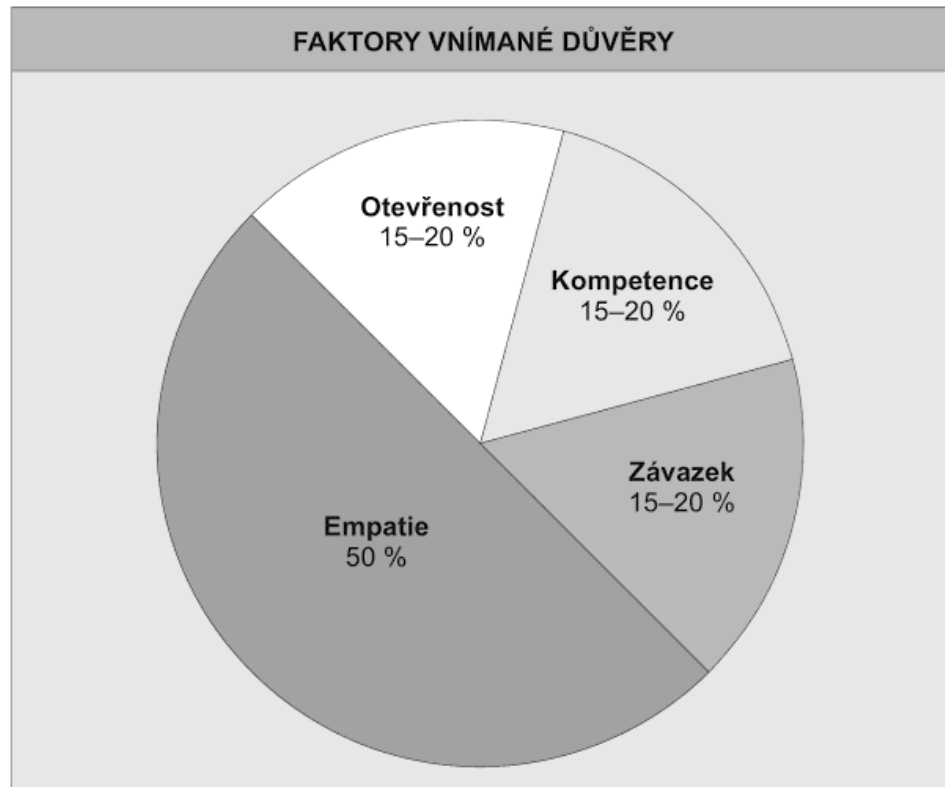
▶ Vstřícnost, zodpovědnost, empatie

- ▶ **Komunikační rovnice úspěchu** (Chalupa):
 - ▶ *Zájem + lidskost + ujištění + péče = úspěch*
 - ▶ **Zájem** firma projevuje aktivním postojem, ochotou komunikovat
 - ▶ **Lidskost** obnáší politování, případně omluvu
 - ▶ **Ujištění** – „*Máme to pod kontrolou, již se to nebude opakovat.*“
 - ▶ **Péče** – Co firma dělá pro oběti, blízké, životní prostředí atd.



Základní principy krizové komunikace

► Teorie ovlivnění důvěry (Steibová/Vymětal)





As lockdown set to begin, Rivlin apologizes for leaders' virus failures

In national address ahead of three-week closure, president urges government to regain public's trust in fight against pandemic, warns it may not get another chance

By TOI STAFF

16 September 2020, 11:47 pm | 1

376 shares



President Reuven Rivlin addresses the nation in a televised speech from his official residence in Jerusalem on August 16, 2020. (Screen capture: Facebook)

President Reuven Rivlin on Wednesday apologized to Israelis for the government's failure to contain the coronavirus pandemic, as the country geared up to enter a three-week lockdown amid a surge in new infections and COVID-19 deaths.



Premium

Neschopní ať zkrachují a pražská smetánka čte knihy, vzkazuje prezident



Fotogalerie

+6

10. října 2020



Česká republika se potýká s rekordními nárůsty potvrzených případů koronaviru, vláda zavádí mimořádná opatření a omezuje život v zemi. Na pozadí těchto událostí proběhly volby do krajských zastupitelstev, které v mnohém naznačily politické rozložení sil. Jak hodnotí události posledních dní prezident Miloš Zeman? Jak vidí případný lockdown? A bude i v těchto těžkých časech předávat 28. října státní vyznamenání?



*„**Já nevím, kde se staly chyby, nevidím nějaký zásadní problém, my jsme teď přijali nějaké rozhodnutí a samozřejmě ano, my jsme hygieny, odevzdala armáda na ministerstvo zdravotnictví 1.6. a potom jsem dospěl k názoru, že je potřeba znovu vrátit armádu do hry s panem Dzurilou, to bylo 27. července, kdy sem viděl, že na odběrném místě na Bulovce, že to nefunguje. Takže já si myslím, že se v tom angažuju od rána do večera, nemám žádný pocit, že by sem pochybil. My jsme zkrátka rozhodovali a v březnu někdo přišel s tím matematickým modelem a v srpnu někdo sice byl to ten stejný člověk, ale už přišel v nějakém čase a ty, který měli přijít nepřišli. Takže to je podle mě v této fázi zbytečná debata. Já nemám pocit, že bysme dělali něco špatně, nikdo pořádně ten vir, můžeme se bavit, tady je odborník, můžete se zeptat primářů, jak ten vir se chová a samozřejmě umíraj lidi, umíraj lidi s covidem ano a mě je to líto. Pravděpodobně ten covid urychluje, nebo zkracuje život a mě je to taky strašně líto.**“*

Andrej Babiš, 12. 10. 2020



Základní principy krizové komunikace

► Teorie ovlivnění důvěry

- Většina důvěryhodnosti závisí na **faktoru empatie**. Publikum ji hodnotí během prvních devíti až 30 vteřin.
- Vlastní důvěryhodnost lze zvýšit s **využitím podpory** jiného důvěryhodného zdroje.



Základní principy krizové komunikace

▶ Transparentnost a pravdivost

- ▶ Po vypuknutí krize se **vyhněte lžím** (viz Bill Clinton...)
- ▶ Být usvědčen z účelové lži je většinou horší než přiznat vytýkané pochybení.
- ▶ Zamlčování nepříjemných faktů většinou mívá jen **krátkodobý efekt** a může se obrátit proti vám
- ▶ **Nelhat ovšem neznamená říkat vždy celou pravdu**



Základní principy krizové komunikace

- ▶ „Česká metoda“:
 - ▶ Když je situace příznivá, **komunikujeme**
 - ▶ Když je situace nepříznivá, **mlčíme a schováváme se**
-



Základní principy krizové komunikace

- ▶ Komunikace je potřebnější a užitečnější v nepříznivé situaci, kdy **hrozí negativní publicita**
 - ▶ Mlčení obvykle poškozují mediální obraz
 - ▶ Mlčení bývá často vnímáno jako **přiznání viny**
-



Příklad: Tatra

▶ V srpnu 2012 generální ředitel Tatry **Ronald Adams** krátce zadržen policií kvůli podezření z korupce, noc strávil v cele, následující den se očekávalo rozhodnutí o uvalení vazby.





Příklad: Tatra

- ▶ Strategie *no comment* by byla pro něj i firmu nevhodná
- ▶ Proto podnik svolal tiskovou konferenci
- ▶ Adams se krátce po propuštění z cely neschovával, místo toho vysvětloval a hájil svůj postoj





Ředitel Tatry bude stíhán na svobodě, soud návrh na vazbu zamítl

Brno 21. srpna 2012 (ČTK) - Generální ředitel automobilky Tatra Ronald Adams bude stíhán na svobodě. Městský soud v Brně dnes zamítl návrh státního zástupce na vazbu a pustil Američana Adamse na svobodu. Adams novinářům řekl, že je z událostí posledních dní zklamaný, ale nikoli šokovaný, protože něco podobného očekával. Jeho svědectví v kauze Tatra se tím prý nezmění. "Nadále budu mluvit pravdu," řekl Adams.

Podle státního zástupce Jana Petráska nebyla vazba pro trestní stíhání "zásadní skutečností". Stíhání bude podle něj pokračovat. Soud se podle Petráska neztotožnil s argumenty obžaloby a vazbu nepovažoval za nutnou. Podle advokátů Adamse i Tatry se soud zabýval návrhem na vazbu velmi podrobně a rozhodl jediným možným způsobem.

"Soud přezkoumal, že klient je poctivý občan, poctivý podnikatel, který se nedopustil žádného trestného činu, a proto není důvod, aby soud rozhodoval o vazbě," uvedl Adamsův advokát Jiří Matijaševič. Podle Matijaševiče podá Adams stížnost proti trestnímu stíhání. Pracují na ní jeho právníci, lhůta pro podání dosud běží.

Detektivové si Adamse v pondělí pozvali k podání vysvětlení. Místo toho mu sdělili obvinění a na svobodu se ten den již nedostal. Policisté se podle Adamse chovali zdvořile, měl celu sám pro sebe. "Policisté jen dělali svou práci," řekl Adams. Podle svých slov se nechystá opustit Česko. "Mám tu ještě spoustu práce," uvedl.

Policie podrobnosti k trestnímu stíhání zatím nesdělila. Informace o obvinění poskytla Tatra. Adams prý podle policie na brněnském veletrhu IDET v roce 2009 nabídl bývalému náměstkovi ministra obrany Martinu Bartákovi blíže neurčený úplatek za to, že úřad v budoucnu zadá Tatře další armádní zakázky. Právě z důvodu, že se vše mělo odehrát v Brně, se kauzou zabývá jihomoravská hospodářská kriminálka.

Obvinění se podle mluvčího Tatry Vladimíra Bystrova zakládá na tvrzeních již stíhaných lidí - tehdejšího náměstka a pozdějšího ministra obrany Bartáka a zbrojaře Michala Smrže. "Tatra považuje obvinění za nedůvodné, policejní postup za nestandardní a návrh na uložení vazby za nezákonný," uvedl Bystrov. Podle Sellarse je zarážející, že oba muži stíhaní za korupci a podvod jsou vyšetřováni na svobodě, zatímco klíčového svědka v jejich případě chtěla policie poslat do vazby.

Adams obvinění kategoricky popírá. "Je to velká lež," řekl novinářům. Také automobilka podle předsedy představenstva Duncana Sellarse pokládá obvinění za nedůvodné a postup policie za "mimořádně podezřelý". "To, že se jim podařilo dostat mě nakrátko za mříže, na mém svědectví nic nezmění," řekl Adams.



Příklad: Prezident v nemocnici

iDNES.cz / ZPRAVODAJSTVÍ

[Domáci](#) [Zahraničí](#) [Krimi](#) [Kraje](#) [Ekonomika](#) [Kultura](#) [Finance](#) [Volby](#) [☰](#)

Zemana i Klause hospitalizovali ve vojenské nemocnici

© 14. září 2021 10:46, aktualizováno 11:19



Prezidenta Miloše Zemana hospitalizovali v úterý v pražské Ústřední vojenské nemocnici. Podle jeho poradce Martina Nejedlého se má jednat o pravidelnou prohlídku. Exprezident Václav Klaus byl přijat ve stejné nemocnici o víkendu. V úterý se dostavil na další vyšetření.





Příklad: Prezident v nemocnici



Jiří Ovčáček
@PREZIDENTmluvci



Prý tady přiletěl jakýsi žvanivý pták. Jenže mlčení, které moc dobře zná, je vzácné krásné. Proč se ochuzovat plkáním?

4:57 odp. · 14. 9. 2021 · Twitter for iPhone

1 Retweet 6 Tweety s citací 18 Lajků



Tweetnout odpověď

Odpovědět



Paní Ovčáčková @MLUVCImamka · 1 h
Odpověď uživateli @PREZIDENTmluvci
Protože se tím živíš, gumo.



1



139





Příklad: Těhotná Vítková

„Tohle už je moc!!!
Liberecká nemocnice –
porodnice a vyšetření
venku v zimě a na dešti.
Chápu že je teď mazec,
ale aspoň ten stan tam
mohl být. Styďte se!!!“





Příklad: Těhotná Vítková



Veronika Vítková

31. října 2020 · 🌐



Tohle bude zřejmě od včerejšího dopoledne nejznámější těhubříško Facebooku, nicméně popularitu si rozhodně nepřálo.

Pro upřesnění nepříjemné situace pro znalé i neznalé: Ráno jsem se necítila dobře, tak jsme se s mým lékařem domluvili a on mi dohodl "vyšetření" na gynekologii v Krajské nemocnici Liberec. Šlo o výtěr z krku na onemocnění Covid 19 a ozvy plodu. Jelikož jsme nevěděli, zda jsem či nejsem nakažená a v čekárně ambulance bylo plno jiných pacientek. Dohodli jsme se, NA MOJI ŽÁDOST (pro dobro mé i ostatních), že "vyšetření" proběhne nestandardně mimo vnitřní prostory. Bohužel senzací chtiví spoluobčané neváhali a celou akci (cca 5ti minutovou) vyfotili. Aniž by znali veškeré okolnosti. Fotografie ihned začala kolovat po internetu s ošklivými komentáři, házením špíny na libereckou nemocnici a personál gynekologického oddělení. Oni jenom vyhověli MÉMU přání!!! Prosím nevěřte klamným a ošklivým komentářům na KLN!!!
#kln #nemlib #krajskenemocniceliberec #liberecaci Zobrazit mě



5,2 tis.

489 komentářů 1,4 tis. sdílení



Základní principy krizové komunikace

▶ Nejčastější chyby

- ▶ Neobratnost a neopatrnost ve vyjadřování
- ▶ Arogance
- ▶ Lži a polopravdy
- ▶ Pasivita
- ▶ Podceňování krize
- ▶ Podceňování protivníka
- ▶ Neschopnost rozpoznat a přijmout krizi
- ▶ Nekoordinovaný postup
- ▶ Zlehčování situace

▶ Příklad arogance v komunikaci – ministerstvo obrany