

MUNI

Krizová komunikace

Před krizí – prevence, příprava, krizový scénář, krizový plán, krizový tým.

Zadání seminární práce

- Práce ve skupinách – max 3 studenti ve skupině
- Každá skupina si vybere pro zpracování jedno ze tří navržených témat. Přihlašování ve sdílené [tabulce](#)
- Práci v dokumentu ve wordu (+přílohy) se odevzdávají do [odevzdávarny](#) 26.4 (včetně)
- Společná prezentace 6. a 13. 5 v hodině.

1. Nevhodné chování pedagoga vůči studentkám

Z vedení Přírodovědecké fakulty jste dostali informaci, že si část studentek prostřednictvím univerzitního ombudsmana stěžovala na nevhodné chování ze strany pedagogů směrem ke studentkám v rámci praktického kurzu v terénu. Vedení fakulty sice je připraveno se stížností zabývat, nejprve ale chce získat stanovisko všech, jichž se to týká, což si vyžádá delší dobu. Na univerzitě se nejedná o první případ, v minulosti se podobná kauza řešila.

- Pro „nový“ případ na Přírodovědecké fakultě navrhnete krizový scénář a následně plán, ve kterém popíšete, kdo bude součástí krizového týmu, komu a jakými komunikačními kanály a v jakém časovém sledu budou předány informace, kdy a za jakých okolností budete informovat média.
- Připravte návrh stručných sdělení pro jednotlivé cílové skupiny.
- Navrhnete seznam očekávaných otázek a reakcí na ně pro novináře a na sociální síť.
- Navrhnete dlouhodobější řešení z hlediska komunikace, který by měl podobným případům krizové komunikace předcházet.

2. Protesty studentů proti zdražování menz

Na univerzitě protestují studenti proti navyšování ceny jídel v menzách. Podle studentů, kteří sepsali i petici, plánované zdražení neodpovídá navyšování nákladů, protože ostatní koleje a menzy v ČR tolik nezdražují. O zdražení navíc studenti nebyli dle svých vyjádření informováni v dostatečném předstihu. Terčem kritiky je i kvalita jídla a ubytovací standardy na kolejích.

- Navrhněte postup pro reakci a krizový plán. Zvažte, zda a případně jak se studenty jednat, koho všeho je třeba informovat.
- Popište, kdo bude součástí krizového týmu, komu, jakými komunikačními kanály a v jakém časovém sledu budou informace předány.
- Navrhněte seznam očekávaných otázek a reakcí na ně pro novináře a na sociální síť.
- Navrhněte dlouhodobější řešení z hlediska komunikace, které by mělo podobným případům krizové komunikace předcházet.

3. Zneužití AI při vypracování bakalářské práce

Novinky.cz chystají článek o tom, že se na univerzitách množí případy, kdy byla odevzdána i obhájena bakalářská práce, kterou z velké části napsal software umělé inteligence. Způsob zpracování práce neodhalil ani systém na odhalování plagiátů ani vedoucí práce ani oponent. Redakce má údajně k dispozici vyjádření studenta, který sám přiznal, že k práci skutečně využil AI. Tvrdí ale, že jeho přínosem byla samotná tvorba zadání pro AI a další kreativa a že svou prací chtěl upozornit na to, že pro tyto případy škola nemá nastavena pravidla. Je přesvědčený, že postupoval správně.

- Navrhněte reakci pro Novinky.cz.
- Navrhněte varianty krizových scénářů pro případ, že se vedení školy rozhodne pro zahájení řízení o odebrání titulu, nebo naopak nikoliv. Z hlediska další komunikace navrhněte doporučení pro vedení školy.
- Zvažte, zda a proč je třeba zřídit krizový tým a pokud ano, kdo má být jeho součástí.
- Navrhněte dlouhodobější řešení z hlediska komunikace, které by mělo podobným případům předcházet.

4. Protesty akademiků na výši platů

Část akademické obce je nespokojena s výši platů a požadují jejich navýšení. Organizují protest a stávkou za navýšení celkového rozpočtu VŠ. MŠMT ale s ohledem na konsolidační balíček a situaci v základním a středním školství není schopno celkový rozpočet pro VŠ navýšit. Navíc se ukazuje, že v platech akademiků jsou velké rozdíly. Rozdělení peněz je v rukou rektorů a akademických samospráv, které schvalují rozpočty.

- Navrhněte krizový komunikační plán a rozvrhněte, co se bude komunikovat tři týdny před ohlášenými protesty/stávkou, týden před, v den protestů/stávkou, den po.
- Připravte návrh stručných sdělení pro jednotlivé cílové skupiny.
- Navrhněte seznam očekávaných otázek a reakcí na ně pro novináře a na sociální síť.
- Navrhněte dlouhodobější řešení z hlediska komunikace, který by měl podobným případům krizové komunikace předcházet.

Fáze krizové komunikace

- Prevence
- Příprava na krizi
- Reakce
- Poučení

Prevence krizí

➤ Krizový management

- specifická oblast manažerského řízení
- cílem je zabránit vzniku „krizových“ situací – nehody, havárie, nekvalitní produkty...

➤ Firemní kultura, kultura organizace

- transparentní a etické chování s cílem zabránit vzniku „paragrafových“ krizí se zákazníky, dozorovými orgány, zájmovými skupinami...

Naslouchání a včasné detekování problémů

- včasné řešení podnětů od interní veřejnosti = nastavení obousměrné komunikace
- průběžný monitoring médií regionálních, celostátních, odvětvových
- monitoring sociálních sítí
- nestačí sledovat jen vlastní firmu, ale také konkurenci!



Zdarma dostupné

Upozornění

Sledujte zajímavý nový obsah na webu

← Masarykova univerzita 24. října 2020 >>

1 day ago

ZPRÁVY

Medici Masarykovy univerzity nastupují do nemocnic. Univerzita nechce, aby studenti kvůli ...
Brněnská Drbna
„Masarykova univerzita momentálně eviduje na 1600 dobrovolníků, kteří se zapojili přes dobrovolnické centrum Muni pomáhá,” uvedla mluvčí MU ...

Nemocní v Brně by mohli ležet v univerzitních tělocvičnách
novinky.cz
Masarykova univerzita proto nabízí prostory, které kvůli epidemii nyní ... Vedení Fakulty sportovních studií i univerzity se připojuje k institucím, které ...

práve dnes Masarykova univerzita Hledat

Souhrn Moje
Z domova
Bulvár
Tech
Ze světa
Ekonomika
Sport
Lifestyle
Kultura
Ostatní

Výsledky hledání "Masarykova univerzita"

V boji proti covidu je chaos. Nezlehčujte pandemii, apeluje Masarykova univerzita
12:52 • EuroZprávy.cz
 Jak rostou počty nemocných s koronavirem, lze na mnoha úrovních sledovat chaos a zásadní nepřipravenost na současnou fázi epidemie. V dnešním prohlášení to uvedlo vedení Masarykovy univerzity v Brně (MU). Zároveň univerzita apelovala na akademickou i š...

Povzbudivá zpráva: Covidová vakcína vyvolává u dospělých reakci imunity, oznámila AstraZeneca
14:08 • EuroZprávy.cz
 Vakcína proti nemoci covid-19 vyvinutá Oxfordskou univerzitou vyvolává podobnou imunitní reakci u starších i mladších dospělých jedinců. Mezi staršími testovanými byl také nižší výskyt nepříznivých reakcí organismu, uvedla dnes podle agentury Reuters b...

Špičkový lékař i náměstek. Kdo je Babišův kandidát Blatný?
10:51 • Seznam Zprávy
Babišův kandidát na ministra zdravotnictví je docent Jan Blatný, dětský hematolog, vysokoškolský učitel a náměstek brněnské fakultní nemocnice. Právě ten by se mohl ujmout úřadu zdravotnictví již ve čtvrtek.

Bývalý rektor Masarykovy univerzity a senátor Jiří Zlatuška (63) je v nemocnici: Rakovina!
21. října • Blesk.cz
 Bývalý rektor Masarykovy univerzity, senátor a poslanec Jiří Zlatuška (63) byl ve středu hospitalizován v Masarykově onkologickém ústavu v Brně.

Abyste mohli včas reagovat, musíte o tom vědět

1 0 ODPOVĚDĚT

J Jan Perle před 5 dny
Můžete mi říct, proč má nasazený respirátor s výdechovým ventilem, když tento typ respirátoru není ministerstvem zdravotnictví od jara považován za povolený vzhledem k zákonné povinnosti nosit na veřejnosti roušky? Jestliže je mu lhostejné, že vydechuje ventilem kapénky, proč vůbec ten respirátor má nasazený? Můžete mi vysvětlit, proč mluví na kameru sám v místnosti s nasazeným respirátorem?..
Číst dále

2 0 ODPOVĚDĚT

↳ **Skrýt 4 odpovědi**

F Filip Bobak před 5 dny
Mna by tez zaujimalo aky kryt na tvári nas pan rektor ma. Respirator, ktorý je síce dobrý pre užívateľa ale na prd okoliu, teda je medzilidske zodpovedne nosit rúšku, nie respirator. Zhrnute, pan rektor by mal zdôvodniť (ak to je teda respirator) svoju voľbu ho uprednostniť pred rúškom. Vsak je rektor.

1 0 ODPOVĚDĚT

a anatur12 před 5 dny
Jan perle go labs

1 0 ODPOVĚDĚT

Dušan Ptáček před 5 dny
Treba sa v prvom rade pozrieť na výnimky v rámci povinnosti nosenia rúšok.
<https://koronavirus.mzcr.cz/aktualni-opatreni/>


Nájdeme tam minimálne dva body, ku ktorým sa prejav pána rektora môže vzťahovať, a preto ani rúško ani respirátor či čokoľvek iné ...
Číst dále

1 0 ODPOVĚDĚT

M Masarykova univerzita před 5 dny
Hezký den, s ohledem na to, že rektor Masarykovy univerzity prodělal onemocnění COVID-19 v září, po další nejméně tři měsíce není v tomto ohledu považován za potenciálně infekční osobu a nemůže nemoc šířit. Protože si ale už nemůže dovolit jakékoliv jiné onemocnění, které by ohrozilo výkon jeho funkce, chrání se respirátorem, v místnosti totiž nebyl sám.

5 0 ODPOVĚDĚT

YouTube SK Hledat



Rektor Martin Bareš shrnuje události uplynulého týdne a apeluje na zodpovědné chování.

513 zhlédnutí • 19. 10. 2020

31 2 Sdílet Uložit

Budování důvěry a dobré pověsti

Základní cíl PR a prevence před krizí:

Dlouhodobě korektní a dobré vztahy se všemi cílovými skupinami

- interní veřejnost,
- místní komunita
- média
- relevantní úřady a orgány
- klienti a partneři
- odborné a zájmové skupiny
- širší veřejnost

Proces změny mediálního obrazu

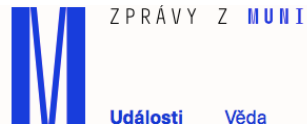
- Média mají tendenci posilovat existující mediální obraz instituce, jednotlivce
- Pokud je instituce, jedinec dlouhodobě vnímán veřejností pozitivně, média i veřejnost odpustí jedno pochybení, je-li řádně a včas řešeno
- V případě velkého, neřešeného, opakujícího se pochybení se mediální obraz i veřejné mínění rychle změní na negativní
- Změna negativního mediálního obrazu a veřejného mínění zpět na pozitivní, stojí mnoho energie a úsilí v některých případech je nemožná

Příprava na krize

Vše co, si lze nachystat v době klidu:

- časová úspora
- možnost soustředit se na aktuální problém
- to, co už máme vyzkoušeno, nastaveno a natrénováno, nevyvolává obavy a dodatečný stres

Těžko na cvičišti...



ZPRÁVY Z MUNI

Události Věda Student Rubriky

Požár na kolejích způsobila závada ledničky

Příčinou požáru byla závada na lednici. Spotřebič byl řádně revidován, cizí zavinění policie vyloučila.

Události | 7. května 2014 | redakce

Příčinou pondělního **požáru, při kterém bylo evakuováno na 300 studentů**, byla dle sdělení Policie ČR technická závada lednice v kuchyňce studentského pokoje. Cizí zavinění bylo vyloučeno. Spotřebič byl řádně revidován a jednalo se o poruchu. Univerzita se přesto rozhodla všechny spotřebiče zkontrolovat a přijme i další opatření.

Hasiči zlikvidovali cvičný požár na kolejích

Cvičení mělo ověřit inovovaná bezpečnostní opatření přijatá po květnovém požáru.

Události | 19. září 2014 | David Povolný



Je lehce po půl osmé ráno a na vrátnici koleje Vinářská v bloku A2 přibíhá portugalský student ubytovaný v jednom z pokojů. Křičí: „Fire!“ Vrátná s ním běží na místo, odkud se šíří kouř. Za chvíli se ale vrací a volá hasiče. „Nebyla jsem schopná požár sama uhasit,“ hlásí do telefonu a za okamžik už spouští alarm a dvojjazyčně, česky i anglicky, hlásí do rozhlasu: „Hoří, hoří, opusťte budovu!“

Hasiči na místě zasahují už jedenáct minut po vypuknutí simulovaného požáru.



Mediální a manažerský trénink

- nácvik dovedností před kamerou – odbourání stresu
- pro tiskové mluvčí i CEO
- modelace stresových situací
- „svalová paměť“
- video záznam

Krizový audit

- odhalení slabých míst, potenciálních rizik
- SWOT analýza
- využití interního nebo externího auditora

Výstup:

- přehled situací, které by s ohledem na činnost a působení organizace mohly nastat a mohly by ji dostat do situace krizové komunikace,
- seřazeno na základě stanové míry pravděpodobnosti a závažnosti dopadů, které mohou způsobit.

Kategorizace rizik

Za nejzávažnější jsou považovány situace, kdy hrozí:

- ohrožení na životě a zdraví lidí a zvířat,
- ztráty a poškození majetku nebo negativní dopady na životní prostředí,
- poškození dobré pověsti a ohrožení důvěry

Krizový scénář

- Popis předpokládaných událostí v časovém sledu
- Říká, co všechno se může stát a co bude následovat
- Stručný
- Přehledný
- Rychlá a úplná vypovídací schopnost

1

Výskyt nákazy
bez komunitního
přenosu

- Výuka na univerzitě je omezena na maximálně **50 osob** najednou v jedné místnosti. Omezení počtu osob neplatí, pokud jsou zajištěny dvoumetrové rozestupy.
- Doporučuje se dodržovat **dvoumetrové rozestupy**.
- Hromadné akce se omezují dle platné legislativy (**max. 500 lidí**, při akcích **nad 100 lidí povinné roušky**).
- V knihovnách, menzách a počítačových učebnách je doručena přítomnost **maximálně 100 lidí** nebo podle platné legislativy.
- **Menzy jsou uzavřeny pro veřejnost**. V menzách je povinné nosit roušky a dodržovat rozestupy.
- Ve společných prostorách kolejí je nařízeno povinné nošení roušek
- Je zakázáno jezdit na tuzemské služební cesty do oblastí s nejvyšším rizikem nákazy. Zahraniční služební cesty se řídí aktuální situací v cílové zemi.

2

Počínající
komunitní
přenos

- **Veřejnost má zakázáno vstupovat do budov MU**. Zakáz se nevztahuje na děti zaměstnanců a studentů MU, ale je doporučeno zvážit jejich přítomnost.
- V budovách MU je **povinné nosit roušky**.
- **Počítačové učebny a vnitřní sportoviště** se doporučuje **uzavřít**.
- V knihovnách a menzách se mění sezení tak, aby byly zachovány rozestupy a další podmínky dané legislativou.
- Na kolejích jsou zakázány společenské akce a pohyb ve společných prostorách (posilovny, společenské místnosti).
- Nedoporučuje se pořádat akademické obřady (promoce, ...).
- Doporučuje se zaměstnancům nařídit home office nebo zajistit jejich střídání na pracovišti.
- Ve výzkumných laboratořích se podle platné legislativy omezuje počet osob.
- Je zakázáno jezdit na tuzemské služební cesty do oblastí s nejvyšším rizikem nákazy. Zahraniční služební cesty se řídí aktuální situací v cílové zemi.

3

Narůstající nebo
přetrvávající
komunitní
přenos

- Všechny **budovy** jsou **uzavřené pro veřejnost, zaměstnance i studenty**. **Výjimku mají** osoby zajišťující nutný provoz budov, laboratoří a distanční či prezenční výuku a studenti programů, u nichž je vládou povolená prezenční praktická výuka – aktuálně jsou to: všeobecné a zubní lékařství, farmacie a další zdravotnické obory.
- **Výuka probíhá distanční formou**, prezenčně pouze v případech povolených vládním usnesením.
- **Terénní výuka a praxe**, až na výjimky stanovené vládou, **neprobíhá**.
- **Zkoušky se uskutečňují distančně**. Prezenční formou se mohou výjimečně konat jen **SZZ**.
- **Knihovny mohou být přístupné pro distanční příjem a výdej knih**, ne však pro studium.
- **Fungování kolejí a menz upravuje ředitel SKM** a Krizový štáb MU dle aktuální epidemické situace.

Krizový plán

–Krizový manažerský plán odpovídá na otázky:

Kdo bude zodpovědný za řešení vlastní příčiny krize?

Jak bude organizace při řešení postupovat?

–Krizový komunikační plán odpovídá na otázky:

Kdo bude komunikovat s médii a dalšími relevantními skupinami?

Jaké komunikační kanály budou použity?

Jaká budou sdělení?

Komunikační krizový plán

Stanovuje:

- Krizový tým
- Vymezení stakeholderů – klíčových skupin
- Stanovení adekvátních komunikačních kanálů včetně časového harmonogramu
- Relevantní kontakty – záchranné složky, úřady, správci komunikačních kanálů, medialist ...
- Místo, kde bude krizový tým pracovat a přehled nezbytných věcí a zdrojů
- Připravené informace o podobných událostech
- Připravené tiskové zprávy a sdělení
- Kostru krizového webu
- Výpis problematických otázek - FAQ
- Evaluační formulář

Krizový tým

- Zajišťuje jednotu sdělení navenek – jeden informační kanál, jeden hlas
- Tak, aby se zde scházely všechny relevantní informace
- Předem jasné rozdělení úkolů
- Složení: zástupci managementu, odborníci na řešení a odhalení příčin krize, interní tiskový mluvčí, případně zástupci agentury, která zajišťuje komunikaci organizace, právníci, exekutivci, spojky

Šéf v první linii

Pro	Proti
Dojem řešení situace na nejvyšší úrovni	Zvýšení významu vzniklé krize
Šéf má autoritu	Tiskový mluvčí je profesionál
Přijmutí zodpovědnosti	Personalizace problému
Dříve či později se tomu nelze vyhnout	Časová vytíženost

Ano, za předpokladu, že...

- Existuje krizový plán, nebo už máme řešení
- CEO je zvyklý komunikovat s médii
- Máme čas na přípravu
- Běžnou agendu již obstará tiskový mluvčí, který je stále po ruce