

SUCCESS
FAILURE

Što (NE) činiti za vrijeme krize ?

Sara Mikrut Vunjak, LL.M.

2.HRVATSKA KONFERENCIJA O PROCJENI RIZIKA
PORIJEKLOM IZ HRANE, 17. listopada 2017., OSIJEK



***“Može ti biti potrebno 20 godina da izgradiš reputaciju,
i samo 5 minuta da ju uništiš.”***

(Warren Buffett)



Prema Londonskoj školi za odnose s javnošću,
definicija krize:

“Krizna situacija je ozbiljan incident koji utječe na sigurnost ljudi i okoline, i/ili proizvoda te ugled tvrtke koju, zbog krize, prati negativan publicitet.”

Outline prezentcije

✓ TOP 7 pogrešaka u komunikaciji u kriznim vremenima

Learn from ~~yours~~ failures 😊

Prvih 100 dana Vlade...

 <p>A. PLENKOVIĆ (HDZ) PREMIJER OSTAVLJA DOJAM DA USPIJEVA POMIRITI SVE STRUJE U VLADI I POKAZATI DA JE NEGOVJA ZADNJA, NE IZAZIVA SUKOB, OBLIJEŽITICE GA (NE)USPIJEH U OTKUPU INE.</p>  3	 <p>IVAN KOVAČIĆ (MOST) UPRAVA BUEZI OD JAVNOSTI, GOMILA SEBI ODANE KADROVE, NAPRAVIO JE PLAN REFORME JAVNE UPRAVE ZBRDA-ZDOLA, NJIM SE PLANIRA BAVITI ČETIRI GODINE.</p>  1	 <p>M. KUJUNDŽIĆ (HDZ) ZDRAVSTVO POKAZAO RAZUMIJEVANJE, ALI PRVNE POTREBE TEK ČEKAMO DUGOVI UJZ DRUŠTVU SU PRESUŠI PET MILIJARDA KUNA, A NIEMA RJEŠENJA, NIJE RIESIO IMUNOLOŠKI.</p>  2	 <p>ANTE ŠPRJLE (MOST) PRAVOSUDE U FOTELJI SJEDEN VEĆ GODINU DANA, A REZULTATI SU VIŠE NEGO NIZERNI, UPORNO NALJUVLJUE VEIKU REFORMU PRAVOSUDA, A POMAKA JOS NIEMA.</p>  1	 <p>TOMO MEDVED (HDZ) BRANITELJI OBEČAO JEDNAKA PRAVA PRIPADNICIMA HVO-A, A KAD JE NEGOV SURADNIK UPOCORIO DA CE TO KOSTATI MILIJARDE, SMJENIO GA JE. TRUJDI SE BITI NA TERENU.</p>  2	 <p>G. ŽALAC (MOST) FONDOVI EU ONA JE NASTAVILA MANTRU DA ČEMO POVLKI VIŠE NOVCA IZ EU, ALI KONKRETNE POTREBE JOS ČEKAMO, ČINI SE KAKO SE JOS NIJE SNAŠIA U SVOJEM RESORU.</p>  -2	 <p>GORAN MARIĆ (HDZ) IMOVINA MOŽDA I JEDNO OD VEĆIH RAZOČARANJA, KAD SE RASPRAVLJALO O OTKUPU INE, PROČUVA HEPA-A, ON SE IZ SVEGA IZDAVAJNO, NEŽNA SE NITI ŠTO MU JE PLAN SIMOVJNO.</p>  1
 <p>N. MURGANIĆ (HDZ) OBITELJ, DEMOGRAFIJA DOJAM JE DA JOS HVATA KONCE, NALJAVILA PUNE RODILISKE NALJAVNE OD LIETA, ALI ODUSTALA OD YOO-EURJA ZA DAKTE, NEVODLJNA JE ČLANICA VLADE.</p>  -2	 <p>ZDRAVKO MARIĆ (HDZ) FINANCJE POREZNA REFORMA IMA DOBRE I LOŠE STRANE, ONI S NALJAVIEM PLAĆAMA NISU JE OSJETILI, SKUPLJI SU ALTI, ČINI SE DA CE DRŽAVA I ZARADITI RADNIK JE.</p>  -3	 <p>MARTINA DALIĆ (HDZ) GOSPODARSTVO USPIELA SE NAMETNUTI KAO ONA KOJA IMA IDEJU, PRO TIV PROČAJE HEPA-A IPAK IMA PUNO OTPORA, DOKIJELA I PLAN RASTEREČENJA EKONOMIJE I ZAKON O NABAVI.</p>  -3	 <p>D. KRSTIĆEVIĆ (HDZ) OBRANA USPO JE IZLOBIRATI VIŠE NOVCA ZA VOJSKU, ČINI SE DA IPAK ŽELI PUNO MILIJARODRANU U ZEMLJU I VOJNI ROK, DOBRO JE ŠTO NEĆE BITI BUJNII NABAVA.</p>  +2	 <p>OLEG BUTKOVIĆ (HDZ) PROMET I MORE ŠTO ČEMO S DUGOVIMA AUTOCESTA, ŠTO S CROATIA AIRLINESEM, KAKO IMATI UČINKOVITE ŽELJEZNIČET NA SVA TA PITANJA JOS NIJE DAO ODGOVORE.</p>  +1	 <p>DAVOR STIER (HDZ) VANJSKI POSLOVI UTOPIJO SE U SVILU, JOS NIJE POKAZAO NIJEJNU ZNAČAJNIJU INICIJATIVU, BLOKADA SRBIJE NIJE SE POKAZALA BAŠ USPIJENOM, ČO STIERA SE VIŠE OČEKIVALO.</p>  2	 <p>T. TOMUŠIĆ (HDZ) POLJOPRIVREDA POKAZAO KAKO TREBA RADITI KAO MINISTAR, REAGIJA PROMETIJA, KAD SE POKAZA PROBLEM, OD SAJMOVILE PA DO BESPRAVNOG SAVIJA NA TUJE ZEMLJISTE.</p>  4
 <p>L. KUŠEVIĆ (MOST) GRADITELJSTVO DOŠAO JE S VEIKIM PLANOVIMA, ALI IH POLJAVO REALIZIRA, OSIGURAO NOVAC ZA OBNOVU ZGRADA I SUBVENCIJE ZA MLADJE, MIJENJA NAČIN PROCJENE NEKRETNINA.</p>  3	 <p>PAVO BARIŠIĆ (HDZ) OBRAZOVANJE NIJE UČINIO NIŠTA OŠIM ŠTO JE ZARATIO S ONIMA KOJI SU UTVRDILI DA JE PLAGIJATOR, BAVI SE ISKLJUČIVO SOBOM, REFORMU OBRAZOVANJA SABOTIRA.</p>  1	 <p>TOMISLAV ČORIĆ (HDZ) RAD I MIROVINE SILNO JE ŽELIO POSTATI MINISTAR, A KAD JE TO POSTAO, POTPUNO SE POVUKAO, POVEĆANA JE MIHIMALNA PLAĆA, ALI ČORIĆ SE JOS NE PETLJA U SVOJ POSAO.</p>  2	 <p>NINA OBUJLEN (HDZ) KULTURA IZBRILA JE VIŠE NOVCA ZA KULTURU, MEĐUTIM, U KULTURI JOS PUNO TOGA ŠTOJI I ONA NIJE PROVELA NITI JEDNU ZNAČAJNIJU PROMJENU.</p>  2	 <p>GARI CAPELLI (HDZ) TURIZAM NALJAVIO POTPORU UČOSTITELJIMA ZBOG DIZANJA POVA PA SE POVUKAO, IMA NALJAKSI SEKTOR, NOA RASTE, NIJE IZ RADIO ZAKON O TURISTIČKOM ZEMLJISTU.</p>  2	 <p>S. DOBROVIĆ (MOST) OKOLIŠ I ENERGETIKA JOS ČEKAMO KONACNI PRIEDLOG REFORME POLIČJE, POLIČJA DOBRO ČUVA GRANICE, ZALOŽIO SE DA DUŽNOSNICI NAKON SMJENE NEMAJU AUTOMATSKI ZAŠTITU.</p>  2	 <p>VLAHO OREPIĆ (MOST) UNUTARNJI POSLOVI JOS ČEKAMO KONACNI PRIEDLOG REFORME POLIČJE, POLIČJA DOBRO ČUVA GRANICE, ZALOŽIO SE DA DUŽNOSNICI NAKON SMJENE NEMAJU AUTOMATSKI ZAŠTITU.</p>  -3

#pogreška 1

To se nama ne može dogoditi!



***„Ne može biti kriza slijedeći tjedan.
Moj raspored je već pun. „
(Henry Kissinger)***

- ✓ razviti plan upravljanja krizom s jasnim ciljevima koji se redovito ažuriraju
- ✓ omogućiti laku dostupnost ljudi na vodećim pozicijama
- ✓ uspostaviti proaktivan tim za upravljanje kriznim situacijama
- ✓ pobriniti se da svatko bude upoznat s postojećim protokolima

#pogreška 2

Ignoriranje problema (ako ne pričamo o njemu, neće nestati)



✓ započeti raditi na potencijalnoj kriznoj situaciji prije nego što postane javna

! prije nego što situacija postane javna, još uvijek imate neke proaktivne opcije dostupne, na primjer, testirati neke planirane ključne poruke

#pogreška 3

Moram znati sve, prije no što izađem van i kažem nešto o tome



- ✓ ako ti ne komuniciraš, netko će drugi
- ✓ otvara se prostor za spekulacije, „napuhavanje” priče
- ✓ dovodiš se u nezahvalnu poziciju „odgovora na napad”

Tišina nije opcija!

#pogreška 4

Nikad ne preuzimaš odgovornost



O PILETINI ZARAŽENOJ SALMONELOM

Tolušić: "Mogli smo učiniti više"

Zagreb, 16.11.2016., 10:08 | D.I. | [komentara](#)

Salmonela je otkrivena u piletini u jednom trgovačkom lancu.

 Podijeli 322

 Sviđa mi se 322

 Tweetaj

 G+ 0

 Sviđa mi se 608 tisuća



#pogreška 5

Pišeš samo priopćenja



- ✓ Ovo je legitiman način za potpunu kontrolu nad informacijama i izbjegavanje krivog tumačenja poslanih poruka, ali... nipošto ne smije biti i jedini!

#pogreška 6

Pričaš samo o činjenicama i ignoriraš osjećaje



TOLUŠIĆ O NAJAVI TUŽBI Napravite ručak sa zaraženim mesom pa mi se javite

Zagreb, 28.11.2016., 14:54 | S.Ve. | [komentara](#)

Na najavu tužbi proizvođača hrane koji tvrde da tip salmonele pronađen u njihovom mesu nije na EU listi opasnih bakterija, Tomislav Tolušić, ministar poljoprivrede, kaže da će njegovo Ministarstvo i dalje raditi svoj posao kako je i započelo.

 Podijeli 0

 Sviđa mi se 0

 Tweetaj

 G+ 0

 Sviđa mi se 607 tisuća

- ✓ ljudi žele iskrenost i transparentnost
- ✓ pokazuj suosjećanje
- ✓ ... ali ostanite autentični!

*„Nobody cares how much you know,
until they know how much you care.”*
(Theodore Roosevelt)



Neverbalna krizna komunikacija...



Britanski ministar poljoprivrede, John Gummer, Pozvao je novinare i TV ekipe, da vide kako njegova četverogodišnja kći, Cordelia jede hamburger (1990, da demantira postojanje BSE) „Mad Caw girl” – nadimak od strane medija

#pogreška 7

Tretiraš medije kao neprijatelje



- ✓ Nemojte ignorirati novinare
- ✓ Ne ulazite u onu mrežnu borbu s ogorčenim forumašima i hejterima
- ✓ Zanemarite nepristojne ili agresivne komentare.
- ✓ Strateški koristite društvene medije

pokušati nepriliku pretvoriti u priliku...Izvor – T portal

Bezbroj zavoda i agencija, a odgovora nigdje!

Kao velik problem prilikom pokretanja biznisa Šuvak ističe nedostatak jednog mjesta na kojem bi se moglo doznati sve što je potrebno za poslovanje u pojedinoj djelatnosti. 'Trebalo bi sve biti strukturirano na jednom portalu: minimalni tehnički uvjeti, zaštita na radu, pravilnici, ma ima hrpa tih stvari. Mi, na primjer, za velik broj zakona i pravilnika više nismo znali važe li zbog harmonizacije s EU-om.

*Konačno smo pravu i opsežnu informaciju dobili u **Agenciji za hranu iz Osijeka**, ali prije toga na naše upite iz nekih državnih institucija nismo dobili ni odbijenicu.*

Šuvak obija pragove raznih agencija, zavoda i ministarstava u zadnje dvije godine kako bi sve što se tiče dozvola i ostale papirologije za njegovu pivovaru bilo, ističe, by the book

„Kada ti se nešto loše dogodi, imaš 3 izbora:


Možeš dopustiti:

- 1. Da te **definira***
- 2. Da te **uništi***
- 3. Da te **osnaži**”*
(nepoznati autor)

- ✓ način na koji komuniciramo s dionicima i općom javnosti tijekom krize može biti ključno u određivanju da li ste postali jači nego ikad ili će uništiti vaš ugled nepovratno ...

„Kad čuješ grom, prekasno je da gradiš arku.“
(nepoznat autor)





Mistakes are the stepping
stones to success.

John C. Maxwell

“ quote fancy

forget
THE
mistakes.
Remember
THE lesson.