



KRIZNI KOMUNIKACIJSKI PLAN

Mostar, siječanj 2019.

KRIZNI KOMUNIKACIJSKI PLAN

Crisis Communication Plan

I. UVOD

Zbog sve većeg broja nesreća i kriza, krizno komuniciranje u posljednjih nekoliko godina ima strateško mjesto u životu sveučilišta i škola. Stručnjaci upozoravaju da kriza može nastupiti u raznim oblicima. Najosjetljivije grane za izbijanje kriza svakako su zračni i pomorski promet, željeznice, kemijska industrija, nuklearne elektrane, prerada i prijevoz nafte, elektrane, naftovodi i plinovodi, rudarstvo, građevinarstvo i dr. Međutim, nisu samo to područja kriza. Krize mogu nastati i na sveučilištima i školama kao i na svim drugim područjima ljudske komunikacije. Postoji i osobna (personalna) kriza. Kad govorimo o krizi onda osim nezgoda povezanih s ugrožavanjem ili gubitkom života, mislimo i na financijske krize, krize uprave, rezultata itd.

Ne postoji jedinstveno gledište kod definiranja krize. Kriza se općenito može definirati kao nastupajući rizik. Ona je već prije prepoznata i vrednovana, ili uopće nije bila opažena i time potpuno iznenadno nastupila. Kriza se može definirati kao ozbiljan incident koji utječe na čovjekovu sigurnost, okolinu, proizvode ili ugled organizacije. Neki autori krizu definiraju i kao neplanirani i neželjeni proces koji traje određeno vrijeme, a na koji je moguće samo djelomično utjecati te se može završiti na razne načine.

Ako na krizu gledamo kao na neplaniran proces, postavlja se pitanje što su *uzroci kriza* u organizacijama/sveučilištima. Iako su uzroci različiti oni se, općenito, dijele na vanjske i unutarnje.

Vanjski uzroci nastaju izvan sveučilišta u okolini. Smatra se da sveučilište nema bitnog utjecaja na ove uzroke. Među vanjske uzroke krize danas možemo ubrojiti prirodne katastrofe i nesreće, političke i društvene promjene, gospodarske krize, recesije, promjene na tržištu, sigurnosno okruženje itd.

Krize često nastaju *unutar* sveučilišta. Takve krize često nisu vidljive. U njih spadaju: loša organizacija rada, narušeni međuljudski odnosi, nestručnost i nemoral, korupcija, nepostojanje akademske kulture, loši uvjeti rada, nedostatak komunikacije, neetično ponašanje itd.

Menadžment sveučilišta, fakulteta i škola moraju biti svjesni mogućih kriza u svojem sustavu. S tim u vezi oni moraju pristupiti planiranju za izvanredne situacije. To uključuje organizaciju i donošenje što više odluka prije nego se kriza pojavi. Planiranje prije krize pruža ljudima dovoljno vremena za razmatranje svih mogućnosti, za promišljanje o svemu, razmatranje prednosti različitih postupaka i testiraju spremnost na djelovanje. Svaku od tih važnih zadaća jednostavnije je dobro obaviti u normalnom vremenu, jer je vrlo teško i stresno upravljati krizom kada izbije kriza.

II. NAMJENA

U slučaju krize Sveučilištu u Mostaru zajedno sa svim svojim sastavnicama mora biti spremno reagirati na krizu. Da bi djelovali uspješno, Sveučilište mora biti svjesno značenja sustavnog i organiziranog pristupa krizama kroz usvojeni krizni plan.

Krizni komunikacijski plan (KKP) osnovni je dokument i polazište za provedbu procedure tijekom krize.

KKP pružit će smjernice za komuniciranje Sveučilišta prema unutarnjoj i vanjskoj ciljnoj javnosti.

Krizni komunikacijski tim (KKT) je izvršno i operativno tijelo Sveučilišta koje upravlja krizom.

KKT je sastavljen od najvažnijih osoba u strukturi Sveučilišta za koje se procjenjuje da uspješno mogu odgovoriti na izazove kriza.

KKT koordinira svim oblicima interne i eksterne komunikacije.

III. CILJEVI

- Definiranje mogućih uzroka i vrsta kriza na Sveučilištu u Mostaru;
- Definiranje pojedinaca i tima odgovornih za provedbu komunikacije u krizi;
- Definiranje jasne, konzistentne i standardne procedure i aktivnosti u slučaju izbijanja kriza;
- Uspostavljanje otvorene, istinite i potpune komunikacije prema ciljnim javnostima;
- Minimiziranje uzroka kriza;
- Očuvanje reputacije i post krizna analiza.

IV. VRSTE KRIZA

Kod analiziranja mogućih uzroka kriza treba biti svjestan kako uzroci kriza mogu biti jako široki i kako je teško predvidjeti sve vrste i uzroke kriza. Međutim mogu se izolirati osnovne vrste kriza:

- *Nesreće i prirodni događaji*: potresi, požari, poplave, oluje, eksplozije, nestanak električne energije, nedostatak vode.
- *Krize povezane sa zdravljem i okolišem*: trovanje hrane, zarazne bolesti, epidemije, pandemije, razne bolesti, fizičke povrede, trovanje zraka, havarije, curenje plina.
- *Tehnološki incidenti*: Kvar na dalekovodima, hakerske provale u računalne sustave.
- *Ekonomske i tržišne krize*: recesija, nedostatak financijskih sredstava za investicije i tekuće troškove.
- *Krize uzrokovane vrijednostima upravljanja*: neetično i neprofesionalno ponašanje, prosvjedi i štrajkovi nastavnog osoblja, prosvjedi studenata, prosvjedi društvene zajednice.

- *Krize uzrokovane terorističkim i oružanim i osobnim napadima:* teroristički napadi, napadi oružanih skupina i pojedinaca, ranjavanja, ubojstva, postavljanje bombi i eksplozija, fizički napad na osoblje, studente.
- *Krize uzrokovane zlonamjernošću:* glasine, dezinformacije, obmane, laži, uznemiravanja, napadi kroz medije.

V. PROCEDURE

Kroz Proceduru definiraju unutarnje/interne javnosti i vanjske/eksterne javnosti. Zatim se definira krizni komunikacijski tim i imenuje se glasnogovornik. Također se definira kriznog komunikacijski centar, ključni (ciljni) mediji, poruke kao i prijenos informacija.

Definiranje unutarnje / interne javnosti

Interna komunikacija izraz je koji se koristi da opiše sustav organizacijski upravljane komunikacije gdje se djelatnici i studenti Sveučilišta smatraju najvažnijim ciljanim skupinama. Interno komuniciranje pridonosi jačanju osjećaja zajedničke pripadnosti među članovima sveučilišta ili škole, kao i boljoj identifikaciji s ciljevima. Interno komuniciranje posebno je važno u vrijeme izbijanja kriza. Da bi se za vrijeme krize mogla uspostaviti kvalitetna interna komunikacija potrebno je definirati tu javnost.

Definiranje vanjske/eksterne javnosti

Za uspješno upravljanje krizom i kriznim komuniciranjem sveučilišta trebaju, pored unutarnje definirati i ključnu vanjsku/eksternu javnost. Vanjska javnost Sveučilišta u Mostaru su sve organizacije i individualci koji su zainteresirani za rad Sveučilišta, a koji svojim djelovanjem mogu utjecati na misiju i viziju Sveučilišta u Mostaru.

Definiranje kriznog komunikacijskog tima

Krizni komunikacijski tim (KKT) je operativno tijelo koje upravlja komunikacijom tijekom krize. Sastavljeno je od svih organizacijskih dijelova Sveučilišta kako bih moglo kompetentno, brzo i učinkovito odgovoriti na sve izazove tijekom krize.

Izbor glasnogovornika

Glasnogovornik je osoba koja će sudjelovati u radu Kriznog komunikacijskog tima što će mu omogućiti stjecanje uvida u sve činjenice vezane za krizu. U koordinaciji s voditeljem Kriznog komunikacijskog tima i pomoćnikom rektora za odnose s javnošću kao zamjenika voditelja, dogovarat će ključne poruke koje će prenositi medijima i javnosti. Glasnogovornik je osoba koja će stalno biti u kontaktu s medijima osiguravajući tako pravovremenost i konzistentnost informiranja ukupne javnosti.

Definiranje kriznog komunikacijskog centra

Krizni komunikacijski centar (KKC) je mjesto, sjedište Kriznog komunikacijskog tima. Sveučilište će definirati *prvu* lokaciju kriznog komunikacijskog centra. Sveučilište će definirati i *drugu* lokaciju kriznog komunikacijskog centra zbog eventualne nemogućnosti pristupa prvoj lokaciji.

Definiranje ključnih medija

U dodatku ovog dokumenta bit će popisani svi ciljni mediji s kojima u slučaju krize će se ostvariti komunikacija. Važnost ovih medija je iznimno značajna i Sveučilište će posvetiti posebnu pozornost komunikaciji s medijima u skladu sa svim načelima javne komunikacije.

Definiranje ključnih poruka

U skladu s vrstom i uzrokom krize, Krizni komunikacijski tim definirat će ključne poruke prema ciljnim javnostima vodeći se načelom potpunog i istinitog informiranja.

Prijenos informacija

Kriznim komunikacijskim planom utvrđuje se i procedura prijena informacija. Ona predviđa obvezu sastavnica (fakulteta, instituta, akademije i studentskog zbora i centra) da adekvatno i po proceduri reaguju na događaj, te zatim žurno informiraju *Ured za odnose s javnošću* Sveučilišta u Mostaru o svim uzrocima i vrstama kriza, a Ured će dalje po proceduri izvijestiti voditelja i zamjenika Kriznog komunikacijskog tima, te upravu Sveučilišta (rektora, prorektore i dr.).

VI. PLAN TESTIRANJA

Ovaj plan će se ažurirati i testirati najmanje jedanput godišnje. Odgovornost za ažuriranje kriznog komunikacijskog plan ima Ured za odnose s javnošću.

VII. POSTKRIZNO RAZDOBLJE

Nakon svake krizne situacije Krizni komunikacijski tim analizirat će krizu, posljedice kao i način komunikacije u krizi. Analizu i iskustva tijekom krize arhivirat će se kao dodatak Kriznog komunikacijskog plana. Krizni komunikacijski plan će se vremenom dopunavati i prilagođavati na temelju novih spoznaja.

VIII. DODATAK

Dodatak A: KRIZNI KOMUNIKACIJSKI TIM

- Prorektor za znanost Sveučilišta u Mostaru, *voditelj*
- Pomoćnik rektora za odnose s javnošću, *zamjenik voditelja*
- Pomoćnik rektora za studentska pitanja
- Glavni tajnik Sveučilišta
- Dekani fakulteta
- Predstavnik studenata/Predsjednik/ca studentskog zbora
- Glasnogovornik Sveučilišta/Kriznog komunikacijskog tima
- Voditelj zaštitarske tvrtke
- Ravnatelj studentskog centra
- Voditelj *on-line* komunikacije Sveučilišta

Dodatak B: GLASNOGOVORNIK

- Pomoćnik rektora za odnose s javnošću
- Stručni suradnik za odnose s javnošću

Dodatak C: KRIZNI KOMUNIKACIJSKI CENTAR

- Rektorat Sveučilišta u Mostaru
- Filozofski fakultet Sveučilišta u Mostaru

Dodatak D: CILJNE JAVNOSTI

Unutarnja javnost:

- Rektorat i osoblje rektorata
- Dekani fakulteta
- Upravno vijeće Sveučilišta
- Nastavno osoblje
- Stručno i administrativno osoblje
- Djelatnici instituta
- Zaštitarsko (sigurnosno) osoblje
- Studenti
- Obitelji studenata
- Studentske udruge
- Osoblje studentskog centra
- Alumini
- Ostali uposlenici
- I dr.

Vanjska javnost:

- Mediji
- Gradovi i lokalna samouprava
- Županije i županijska vlast/osnivači
- Entitetske i državne političke institucije
- Međunarodna zajednica u BiH
- Druga sveučilišta/univerziteti

- Društvena zajednica
- Nevladine organizacije
- Financijske institucije
- Vođe javnog mišljenja/opinion makers
- I dr.

Dodatak F: PROCEDURA PRIJENOSA INFORMACIJA

Redoviti postupak

- Student → Ured dekana/ce fakulteta → Ured rektora (KKT) → Ured za odnose s javnošću → (državna) institucija
- Studenski centar → Ured rektora (KKT) → Ured za odnose s javnošću → (državna/javna) institucija

Skraćeni postupak

- Student/studenski centar → Ured dekana/ce → (državna/javna) institucija → Ured rektora (KKT) → Ured za odnose s javnošću

Dodatak G: KLJUČNI INSTITUCIJE

- Hitna pomoć Mostar
- Policijska postaja Mostar
- Vatrogasna postaja Mostar
- EP HZ HB -Podružnica Mostar
- Vodovod Mostar
- KBC Mostar

Dodatak H: CILJNI MEDIJI

- BHTV
- FTV (TV Rederacije BiH)
- RTS BL
- HRT
- HTV Oscar C
- HTV Mostar
- RTV Mostar
- HTV KISS
- Večernji list
- Dnevni list
- Slobodna dalmacija
- Dnevni avaz
- Oslobođenje
- Nezavisne novine
- FENA
- HABENA
- SRNA
- BH RADIO 1
- Radio FBiH
- Hrvatski radio Herceg-Bosne
- Radio postaja Mostar

- Radio Mostar
- Radio Dobre Vibracije
- Studio 88
- Radio Mir Međugorje
- Radio postaja Ljubuški
- Radio postaja Kiseljak
- Radio postaja široki Brijeg
- Radio postaja Vitez
- Radio postaja Novi Travnik
- Radio postaja Livno
- Radio postaja Tomislav grad
- Radio postaje Žepče
- Radio postaja Jajce
- I dr.