

# KRIZOVÝ MANAGEMENT

## TÉMA 13. Praktické postupy v krizové komunikaci při rozhodování a pro činnost týmů

PhDr. Ing. Vratislav POKORNÝ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: *Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu*

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# Aspekty krizového managementu – rozhodování a týmy

1. Lidé a rozhodování v náročných situacích
2. Lidské systémy (mikrotýmy a skupiny) v náročných situacích

# Rozhodování

1. Kognitivní kontinuum
2. Janusian thinking

# Model metodiky CISM

Critical Incident Stress Management



**Debriefing**

**(podat hlášení)**

**Defusing**

**(zbavit situaci výbušnosti)**

# Klíčové kroky manažera při provádění následného rozhovoru v týmu po krizi

- Na začátku **vysvětli účel a základní pravidla**, která budou platit po dobu následného rozhovoru.
- **Zainteresuj** všechny zúčastněné ve slovní rekonstrukci události v přesných detailech.
- **Dosáhni** skupinového konsensu, odstranění individuálních mylných představ a nepochopení a obnov perspektivu pravé odpovědnosti.
- **Posiluj** vyjadřování (ventilaci) myšlenek a pocitů týkající se akce.
- **Potvrď** platnost pocitů týkajících se akce jako normálních a zaměř své úsilí směrem k tomu, jak mohou být akceptovány, jak je možné žít s nimi usmířen.
- **Předcházej** nacházení obětních beránek a slovnímu zneužívání.
- **Mluv** o normálních (i když nepříjemných) symptomech stresu, které členové týmu zažili a které se po jistou dobu mohou vracet, a tak tedy mohou být také akceptovány bez překvapení nebo strachu z jejich trvalosti.
- **Shrň** co jste se naučili a jakýkoliv pozitivní aspekt ze zkušenosti.