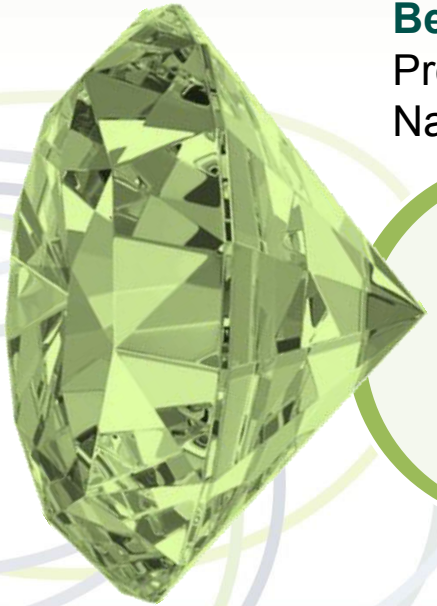
Menedžment ugleda v digitalni dobi

Dr. Damjana Pondelek
www.urednica.si

Ugled se dolgo gradi, pa hitro poruši.

Ugled, najdragocenejše, kar imate



Besede in **dejanja**, **pošteno delo** in **odnos.**
Premišljeno in odgovorno delovanje.
Najboljša naložba za hude čase.

Delovanje → **Odnos** → **Komuniciranje**

Visoka pričakovanja in ugled

Ugled je na resni preizkušnji, ko imajo deležniki občutek, da njihova pričakovanja niso uresničena, vam pa ni mar za to.

Neuresničena pričakovanja

Silovita razočaranja

Krizne situacije, afere in druge hude zgodbe

Krizne situacije in afere v komunalnem gospodarstvu

Silovit, nesorazmeren izbruh, usmerjen v vodstvo.

Hitro, strokovno in etično upravljanje.

Uspešen izhod je odvisen od učinkovitega odziva in ne od narave zapleta.

Časa je malo, prostora za napačne odločitve ni, informacije so omejene, notranji in zunanji pritiski se stopnjujejo, aktivni nasprotniki na delu… Na voljo je en sam poskus.

Ogorčen, takojšen silovit odziv

Vesna [redacted] se počuti jezen.
26. avgust ob 8:25

SPET CVETKA KOMUNALE
V soboto ob 8h zjutraj ostane najmanj 160 prebivalcev blokov [redacted] brez vode. Res je, tu urejajo površino za nov pločnik in parkirišča, zato pa imajo menda nek plan dela. In nekdo na komunali res ni razmišljal o primernem tajmingu zaprtja vode. Pa ok, ljudje morajo delat, razumem. Najmanj kar je, bi lahko na oglasne deske blokov nalepili list z obvestilom. Višek vsega pa je, da kličem dežurno službo, da pridobim informacije do kdaj ne bomo imeli vode (doma imam dojenčico in majhnega otroka). Kot prvo se noben ne predstavi, gospod se oglasi z "Ja", nato ga vprašam in dobim odgovor "verjetno bo trajalo eno uro" in ko ga vprašam, kako to, da niso dali nikamor obvestila, ko so 160 odjemalcem zaprli vodo mi ves znerviran zabrusi "Kaj to mene sprašujete, takoj kličite medije. Medije kličite in uredite!".
Zna naša Komunala [redacted] sploh kaj normalno odgovoriti, če niso mediji posredi?

Osebna izguba in krivica

Spremembe, motnje

Nezadovoljstvo, vznemirjenje

Ogorčen, silovit odziv

Ogorčen, takojšen, silovit odziv

- Odzivi uporabnikov so pogosto osebni.

- Vaš odziv ne sme biti tak.

Vaši nasprotniki so pripravljeni

Nič osebnega

- Anonimke
- Peticije
- Demonstracije in zbori
- Spletne manipulacije
- Gverilske akcije
- Lažni profili in objave na družbenih omrežjih…

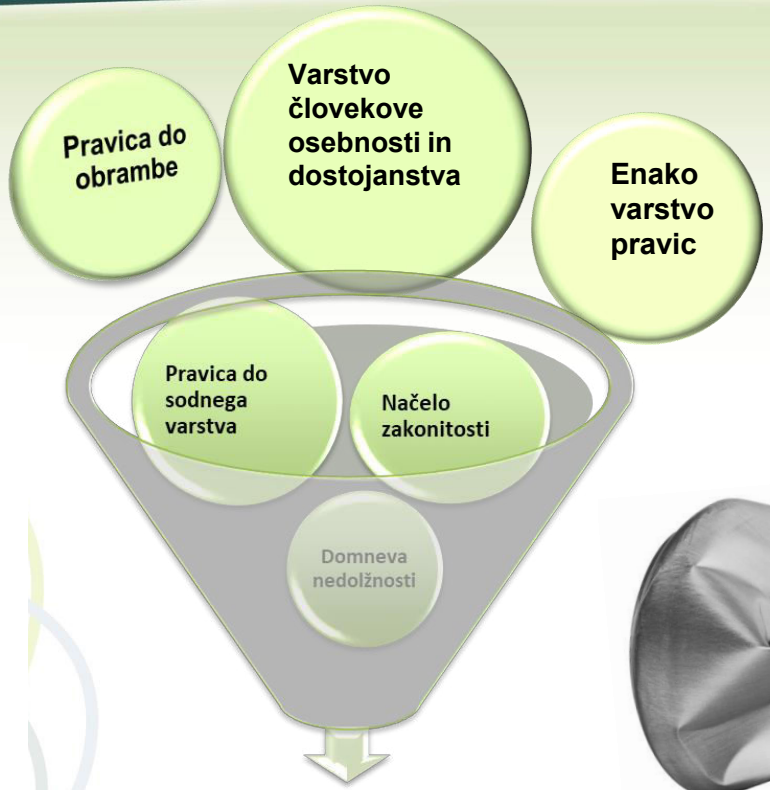
Direktor komunale je lahka tarča

Politično kapitalske koalicije

Poskusi aktivacije občanov

Poskusi aktivacije regulatorjev in medijev

Komunala je mehek trebuh občine.
Zato je prva izbira aktivnih nasprotnikov.
Boj za mesta v prihodnjem mandatu je silovit.



Pravice pripadajo tudi nosilcu družbene funkcije.

Družbena omrežja so najhitrejša pot do uporabnikov

- impulzivna izbira uporabnikov
- strateška izbira nasprotnikov

družbena omrežja (nekaj minut)

spletni mediji (nekaj ur)

klasični mediji (nekaj dni)

Profesionalizem

- Profesionalno vodenje.
- Prizadevanje za krepitev ugleda.
- Zaznavanje in upravljanje tveganj in ranljivosti.
- Spoštljiv odnos do potreb in pričakovanju uporabnikov.
- Pravočasno upravljanje in komuniciranje sprememb.
- Profesionalno upravljanje kriznih situacij od samega začetka.

DIGITALNO
Proaktivna komunikacija
Odkriti, spoštljivi odnosi
Dobro, premišljeno in pošteno delovanje

Ugled in zaupanje
je najdragocenejše, kar imate.

Pošteno, odgovorno delovanje

Spoštljivi odnosi

Proaktivno komuniciranje sprememb

Ostajamo povezani!

www.urednica.si
041 / 773540

info@urednica.si
https://www.facebook.com/damjana.pondelek