

## Abstrakt

Diplomová práce *Krizová komunikace hudebního festivalu* se zabývá krizovou komunikací organizátorů hudebního festivalu Pohoda během nástupu pandemie Covid-19 v roce 2020, v souvislosti s přesunutím původně plánovaného živého formátu akce na následující rok a s organizací online festivalu Pohoda in the Air jakožto alternativy. Primárním cílem výzkumu je posoudit efektivitu a úspěšnost krizové komunikace organizátorů festivalu Pohoda, vyhodnotit její slabé a silné stránky a porovnat ji s modelem ideální krizové komunikace, jenž vyplývá z již existujících teoretických rámců. Ambicí práce je také nabídnout praktická doporučení pro krizovou komunikaci festivalu vyplývající z výzkumu.

Teoretická část práce se nejdříve zaměřuje na konceptualizaci krize a krizové komunikace a teoretické zakotvení této oblasti, přičemž vychází primárně ze strukturovaných modelových a praktických aplikačních teorií. Poté představuje problematiku hudebních festivalů a živé kultury. Součástí práce je i krátké nastínění historie slovenských hudebních festivalů obecně a stručná historie festivalu Pohoda a následně kontextualizace případu. Na základě zkoumaných teoretických rámců byl vytvořen model ideální krizové komunikace, který definují klíčové principy a strategie krizové komunikace. Tento model je doplněn využitím teorie chaosu coby komplementárního přístupu aplikovaného v této práci v situacích, kdy tyto modelové teorie krizové komunikace aplikovatelné nejsou.

Praktická část se věnuje případové studii festivalu Pohoda a je založena na kvalitativním výzkumu využívajícím polostrukturované rozhovory s klíčovými aktéry případu i odborníky na krizovou komunikaci či organizaci festivalů. Dále se zabývá kvalitativní obsahovou analýzou vybraných dostupných dokumentů, včetně tiskové zprávy, vyjádření v médiích či archivu webových stránek festivalu. Snaží se vyplnit mezeru ve vnímání krizové komunikace hudebních festivalů nejen coby varovné a instruktážní komunikace při mimořádných událostech, ale jako nástroje na zvládnutí celé škály komplexních rizik při udržení kladného vztahu se zainteresovanými stranami. Práce zkoumá parametry uplatňované krizové komunikace i postoje členů organizačního týmu k ní, zasazuje je do rámců vycházejících ze zásad a principů teoretických přístupů a dává je do kontextu se zkušenostmi odborníků z praxe. Identifikuje přednosti krizové komunikace festivalu Pohoda, jež mohou sloužit jako vzor pro další kulturní akce. Zároveň se zabývá nedostatky, primárně v podobě nedostatečné pozornosti věnované krizové komunikaci mimo akutní krizové fáze, jejichž odstranění může sehrát potenciálně klíčovou roli pro úspěšnou krizovou komunikaci v rámci

dynamického vývoje komplexních hrozeb. Práce zdůrazňuje význam zapojení odborníků do krizové komunikace i přetrvávání důvěry mezi organizátory a návštěvníky a doporučuje zaměřit se na proaktivnější přípravu na krizové situace. Zasaduje se o širší pochopení krizové komunikace v kontextu kulturních akcí a poskytuje metodická doporučení pro organizátory festivalů, čímž přispívá k rozvoji efektivních komunikačních strategií v časech krize.