

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE

1. KRYZYS

- 1.1. Teorie i definicje kryzysu
- 1.2. Rodzaje sytuacji kryzysowych: kryzysy wizerunkowe i rzeczywiste
- 1.3. Przyczyny sytuacji kryzysowych
- 1.4. Przyczyny ostrych sytuacji kryzysowych
- 1.5. Fazy kryzysu
- 1.6. Lista scenariuszy kryzysowych
- 1.7. Instytucje reagowania w sytuacjach kryzysowych w Polsce

2. CHARAKTERYSTYKA ZACHOWAŃ W EKSTREMALNYCH WARUNKACH

- 2.1. Klasyfikacja sytuacji ekstremalnych (awaryjnych)
- 2.2. Ekstremalne warunki
- 2.3. Dynamika stanów ekstremalnych
- 2.4. Wpływ sytuacji ekstremalnych na człowieka
 - 2.4.1. Wzorce aktywności w ekstremalnych warunkach
 - 2.4.2. Zmiany w zachowaniu w ekstremalnych warunkach
 - 2.4.3. Tolerancja na ekstremalne warunki

3. KRYZYS PSYCHOLOGICZNY

- 3.1. Kryzys jako psychologiczna konsekwencja trudności w ekstremalnych sytuacjach
- 3.2. Kliniczne i psychologiczne teorie kryzysu
- 3.3. Psychotraumatyczna sytuacja
- 3.4. Niestabilność neuropsychiczna osobowości
- 3.5. Psychologiczna koncepcja warunków działania
- 3.6. Rodzaje i warunki kryzysów neurotycznych u poszkodowanych
- 3.7. Etapy rozwoju neurotycznego stanu kryzysowego u poszkodowanych
- 3.8. Doświadczenie jako przezwyciężenie krytycznej sytuacji
- 3.9. Informacyjno-adaptacyjny aspekt zachowań w sytuacjach kryzysowych
- 3.10. Reakcje wegetatywne, motoryczne i behawioralne w sytuacjach kryzysowych

4. KOMUNIKACJA KRYZYSOWA

- 4.1. Tworzenie zespołu ds. komunikacji kryzysowej
- 4.2. Decyzje strategiczne i rola lidera
- 4.3. Plan komunikacji kryzysowej

- 4.4. Zasady komunikacji w kryzysie
- 4.5. Komunikacja wewnętrzna
 - 4.5.1. Komunikacja z pracownikami
 - 4.5.2. Komunikacja bezpośrednia
- 4.6. Komunikacja zewnętrzna
 - 4.6.1. Komunikacja z klientami
 - 4.6.2. Komunikacja z otoczeniem społecznym
 - 4.6.3. Komunikacja z mediami
 - 4.6.4. Rzecznik prasowy
 - 4.6.5. Projektowanie komunikatów dla mediów
 - 4.6.6. Rozpoznawanie i unikanie pułapek w komunikatach kryzysowych
 - 4.6.7. Pokój konferencyjny
- 4.7. Komunikacja społeczna w kryzysie podczas dużych wydarzeń
- 4.8. Dezinformacja w cyberprzestrzeni w czasie kryzysu
- 4.9. Ćwiczenia jako ważny element zarządzania kryzysowego
 - 4.9.1. Szkolenie
 - 4.9.2. Ćwiczenia rzeczników prasowych
 - 4.9.3. Ćwiczebna platforma internetowa

ZAKOŃCZENIE

BIBLIOGRAFIA

SŁOWNICZEK POJĘĆ

SPIS RYSUNKÓW

SPIS TABEL