

# Spis treści

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Wstęp do wydania polskiego</b> . . . . .                                   | 9  |
| <b>Wstęp</b> . . . . .                                                        | 11 |
| <b>Przedmowa</b> . . . . .                                                    | 13 |
| <b>Wprowadzenie</b> . . . . .                                                 | 15 |
| Ile warta jest reputacja? . . . . .                                           | 15 |
| <b>Część I. Zarządzanie sytuacjami problemowymi</b> . . .                     | 19 |
| <b>Rozdział 1. Ukierunkowanie na otoczenie</b> . . . . .                      | 21 |
| Komu można zaufać? . . . . .                                                  | 21 |
| Radzenie sobie z ryzykiem . . . . .                                           | 26 |
| Odpowiedź organizacji . . . . .                                               | 30 |
| Zdobywanie poparcia przez grupy nacisku . . . . .                             | 31 |
| Konsultacje społeczne — wprowadzenie dialogu do procesu komunikacji . . . . . | 36 |
| Zasada zachowania środków ostrożności . . . . .                               | 37 |
| Podsumowanie . . . . .                                                        | 39 |
| <b>Rozdział 2. Podstawy zarządzania sytuacjami problemowymi</b> . .           | 41 |
| Czym jest zarządzanie sytuacjami problemowymi? . . . . .                      | 42 |

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Co na to sceptycy? . . . . .                                                                       | 44  |
| Czym jest sytuacja problemowa? . . . . .                                                           | 47  |
| Kto powinien się zajmować zarządzaniem sytuacjami problemowymi? . . . . .                          | 48  |
| Na czym polega zarządzanie sytuacjami problemowymi? . . . . .                                      | 49  |
| Podsumowanie . . . . .                                                                             | 51  |
| <b>Rozdział 3. Model zarządzania sytuacjami problemowymi</b> . . . . .                             | 53  |
| Cykl życia sytuacji problemowej . . . . .                                                          | 55  |
| Waga wczesnego podjęcia działań . . . . .                                                          | 69  |
| Podsumowanie . . . . .                                                                             | 71  |
| <b>Rozdział 4. Ignorowany problem to pewnik kryzysu</b> . . . . .                                  | 73  |
| Studium przypadku: Brent Spar — globalne implikacje dla branży . . . . .                           | 73  |
| Studium przypadku: wściekle krowy i Anglicy — opowieść o BSE . . . . .                             | 86  |
| Studium przypadku: freon — poszukiwanie właściwego rozwiązania . . . . .                           | 98  |
| <b>Rozdział 5. Wdrożenie programu zarządzania sytuacjami problemowymi</b> . . . . .                | 108 |
| Podejmowanie decyzji w kolejnych etapach rozwoju sytuacji problemowej . . . . .                    | 108 |
| Wprowadzanie systemu zarządzania sytuacją problemową . . . . .                                     | 111 |
| Podsumowanie . . . . .                                                                             | 121 |
| <b>Część II. Zarządzanie kryzysem</b> . . . . .                                                    | 123 |
| <b>Rozdział 6. Sytuacja wymknęła się spod kontroli — co teraz?</b> . . . . .                       | 125 |
| Kryzysy w przedsiębiorstwach . . . . .                                                             | 127 |
| Jak nadchodzi kryzys . . . . .                                                                     | 128 |
| Prezesi nie są nieomylni . . . . .                                                                 | 134 |
| Kryzysy związane z produktem . . . . .                                                             | 136 |
| Kogo dotknie kryzys? . . . . .                                                                     | 143 |
| Jaki rodzaj kryzysu się zdarzy? . . . . .                                                          | 145 |
| Podsumowanie . . . . .                                                                             | 148 |
| Przykłady z polskiego podwórka . . . . .                                                           | 148 |
| <b>Rozdział 7. Percepcja to rzeczywistość</b> . . . . .                                            | 155 |
| Studium przypadku: tankowiec Exxon Valdez — jak wyciek ropy spowodował mnóstwo problemów . . . . . | 156 |

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Studium przypadku: tankowiec Braer — historia z pierwszych stron gazet . . . . .   | 159        |
| Studium przypadku: tankowiec Sea Empress — katastrofa u nabrzeży Walii . . . . .   | 163        |
| Podsumowanie . . . . .                                                             | 165        |
| <b>Rozdział 8. Sytuacja kryzysowa a media . . . . .</b>                            | <b>166</b> |
| Japońskie Linie Lotnicze i British Midland Airways zareagowały właściwie . . . . . | 167        |
| Zdobycie poparcia mediów . . . . .                                                 | 169        |
| Media jako sprzymierzeniec . . . . .                                               | 173        |
| Monitorowanie mediów . . . . .                                                     | 179        |
| Podsumowanie . . . . .                                                             | 180        |
| <b>Rozdział 9. Perspektywa prawna . . . . .</b>                                    | <b>181</b> |
| Pułapki prawne a komunikacja w kryzysie . . . . .                                  | 182        |
| Tragiczna wyprawa kajakiem po zatoce Lyme . . . . .                                | 185        |
| Jaka jest rola prawników w sytuacji kryzysowej? . . . . .                          | 189        |
| Odszkodowania . . . . .                                                            | 190        |
| Dobrowolne wypłaty . . . . .                                                       | 191        |
| Podsumowanie . . . . .                                                             | 191        |
| <b>Rozdział 10. Planowanie tego, co może się wydarzyć . . . . .</b>                | <b>192</b> |
| Spokój i pozytywne myślenie . . . . .                                              | 192        |
| Czyny a deklaracje . . . . .                                                       | 193        |
| Planowanie w zarządzaniu kryzysem . . . . .                                        | 194        |
| Powołanie zespołów . . . . .                                                       | 196        |
| Techniczne aspekty komunikacji . . . . .                                           | 199        |
| Zapobieganie kryzysom . . . . .                                                    | 200        |
| Dobór członków zespołu . . . . .                                                   | 203        |
| Opracowanie planu w formie pisemnej . . . . .                                      | 204        |
| Testowanie planu . . . . .                                                         | 204        |
| Podsumowanie . . . . .                                                             | 206        |
| <b>Rozdział 11. Zarządzanie komunikacją w kryzysie . . . . .</b>                   | <b>207</b> |
| Informacje ogólne pozwalające na przejęcie inicjatywy . . . . .                    | 209        |
| Powołanie centrum prasowego . . . . .                                              | 209        |
| Organizowanie konferencji prasowych . . . . .                                      | 210        |

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Udzielanie wywiadów telewizyjnych . . . . .                     | 212        |
| Prowadzenie rozmów telefonicznych . . . . .                     | 213        |
| Oświadczenia prasowe . . . . .                                  | 218        |
| Informowanie pracowników . . . . .                              | 219        |
| Strona internetowa — narzędzie komunikacji w kryzysie . . . . . | 220        |
| Rola służb ratowniczych . . . . .                               | 221        |
| Kiedy jest już po wszystkim . . . . .                           | 222        |
| Podsumowanie . . . . .                                          | 223        |
| <b>Bibliografia . . . . .</b>                                   | <b>225</b> |