

Wprowadzenie 7

CZĘŚĆ I

Kryzys - perspektywa zarządzania organizacją - Sylwia Wojciechowska-Filipek

Rozdział 1.

Kryzys i sytuacje kryzysowe 15

1.1. Podstawowe definicje 16

1.1.1. Pojęcie i istota kryzysu 16

1.1.2. Kryzys a sytuacje kryzysowe 19

1.1.3. Rodzaje kryzysów 21

1.1.4. Kryzys w przedsiębiorstwie 24

1.2. Źródła kryzysu 36

1.2.1. Zagrożenia pochodzenia naturalnego i zagrożenia ekologiczne 42

1.2.2. Zagrożenia wywołane działalnością człowieka i awarie techniczne 47

1.2.3. Zagrożenia wynikające z zachowań społecznych 53

1.3. Źródła kryzysu w przedsiębiorstwie 56

1.3.1. Kryzysy wynikające z błędów w zarządzaniu 58

1.3.2. Kryzysy pozostające częściowo pod kontrolą człowieka 63

1.3.3. Kryzysy będące poza wpływem człowieka 65

Rozdział 2.

Wybrane aspekty zarządzania w kryzysie 69

2.1. Zarządzanie kryzysowe 72

2.1.1. Istota zarządzania kryzysowego 72

2.1.2. Struktura zarządzania kryzysowego w Polsce 74

2.2. Zarządzanie przedsiębiorstwem w kryzysie 88

2.2.1. Ocena zagrożenia kryzysem 90

2.2.2. Strategie zarządzania w kryzysie 96

2.2.3. Kadra menadżerska i pracownicy w zarządzaniu sytuacją kryzysową 102

Rozdział 3.

Zarządzanie informacją w warunkach kryzysu 109

3.1. Informacja i jej rola w podejmowaniu decyzji 110

3.1.1. Informacja w procesie decyzyjnym 110

3.1.2. Informacja jako zagrożenie 118

3.2. Komunikacja w warunkach kryzysu 121

3.2.1. Komunikacja wewnętrzna 122

3.2.2. Komunikacja zewnętrzna 126

3.2.3. Strategie reagowania medialnego 134

3.3. Wspomaganie informatyczne zarządzania informacją 137

3.4. Bezpieczeństwo informacji 145

3.4.1. Zagrożenie bezpieczeństwa informacji 146

3.4.2. Zapewnienie bezpieczeństwa informacji 154

CZĘŚĆ II

Kryzys - perspektywa psychologiczna - Beata Mazurek-Kucharska

Rozdział 4.

Psychologiczne uwarunkowania reakcji na kryzys 165

4.1. Rola czynników osobowościowych i poznawczych 168

4.1.1. Wybrane zagadnienia osobowości w koncepcji psychoanalitycznej a zagrożenie kryzysu 168

4.1.2. Wybrane zagadnienia osobowości w teorii cech i czynników a zachowania w sytuacji kryzysu 180

4.2. Psychologiczne uwarunkowania reakcji na kryzys - rola wcześniejszych doświadczeń, kompetencji społecznych oraz dojrzałości emocjonalnej i społecznej 193

4.2.1. Problem percepcji czasu 195

4.2.2. Problem poczucia umiejscowienia kontroli 200

4.2.3. Znaczenie wcześniejszych doświadczeń 202

4.2.4. Znaczenie kompetencji społecznych 204

4.2.5. Rola inteligencji emocjonalnej 217

Rozdział 5.

Problem przetwarzania informacji i funkcjonowanie jednostki w sytuacji stresu i kryzysu 223

5.1. Funkcjonowanie człowieka w warunkach stresu 232

5.2. Znaczenie relacji interpersonalnych w działaniach zapobiegających sytuacjom kryzysowym 244

Zakończenie 253

Bibliografia 257

Spis rysunków 271

Spis tabel 273