

# Περιεχόμενα

Το μήνυμα του συμβούλου: Η αξία της αποτελεσματικής διαχείρισης κρίσεων 11

## **Διαχείριση κρίσεων: βασικές αρχές 13**

### **Τι είναι κρίση; 15**

*Χρήσιμες πληροφορίες για τη φύση και τα είδη των κρίσεων*

Φυσικά γεγονότα ή γεγονότα που σχετίζονται με την εταιρεία 17

Κατάρρευση τεχνολογικών συστημάτων 19

Δυνάμεις της αγοράς και της οικονομίας 21

Κρίσεις που αφορούν πρόσωπα τα οποία σχετίζονται με την επιχείρηση 23

Έξι στάδια διαχείρισης κρίσεων 25

### **Στάδιο 1: Η αποτροπή της κρίσης 27**

*Στρατηγικές για την πρόληψη των κρίσεων στα τέσσερα σημαντικότερα πεδία*

Έλεγχος κρίσεων 29

Τα τέσσερα σημαντικότερα πεδία κρίσεων 32

**Στάδιο 2: Η προετοιμασία για τη διαχείριση της κρίσης 35**

*Ιδέες για την εκτίμηση του πιθανού αντίκτυπου της κρίσης και τη δημιουργία υποδομών για τη διαχείρισή της*

Η αναγνώριση κινδύνων και η εκτίμηση του κόστους 36

Η κατάσταση ενός σχεδίου κρίσης 38

Η συγκρότηση μιας ομάδας διαχείρισης κρίσεων 39

Η συγκρότηση ενός σχεδίου επικοινωνίας και εξεύρεσης πόρων 42

**Στάδιο 3: Η αναγνώριση της κρίσης 45**

*Τακτικές για να προσδιοριστεί αν ένα συγκεκριμένο γεγονός συνιστά κρίση*

Είναι πραγματικά κρίση; 47

Αν είναι κρίση, πώς θα τη διαχειριστείς; 49

**Στάδιο 4: Η αναχαίτιση της κρίσης 51**

*Στρατηγικές περιορισμού της κρίσης*

Το προσόν της αποφασιστικότητας και της συμπόνιας 53

Η επικοινωνιακή τακτική στη διάρκεια της κρίσης 55

**Στάδιο 5: Η αντιμετώπιση της κρίσης 61**

*Τρόποι αντίδρασης όταν ξεσπά μια κρίση*

Η διαχείριση των συναισθημάτων 62

Η κατανόηση του ρόλου του ηγέτη 66

Η ώρα της δράσης 66

**Στάδιο 6: Τα διδάγματα από την κρίση 71**

*Τακτικές για την αποκόμιση εμπειρίας που μπορείς να αξιοποιήσεις στο μέλλον*

Η ανασκόπηση του τρόπου διαχείρισης της κρίσης 73

Ο σχεδιασμός διαχείρισης μελλοντικών κρίσεων 74

Η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων 76

**Συμβουλές και εργαλεία 79****Εργαλεία για τη διαχείριση κρίσεων 81**

*Ερωτηματολόγια που θα σε βοηθήσουν να καταρτίσεις έναν κατάλογο πιθανών κρίσεων και έναν κατάλογο τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης, να αναγνωρίσεις τα σημάδια ενός εν δυνάμει προβλήματος, να καταστρώσεις ένα σχέδιο εξεύρεσης πόρων, να εκτιμήσεις τον ενδεχόμενο αντίκτυπο μιας κρίσης και να πάρεις διδάγματα από μια κρίση*

**Προχώρησε σε αυτοδιαγνωστικό έλεγχο 89**

*Μια χρήσιμη ανασκόπηση των εννοιών που παρουσιάστηκαν σε αυτόν τον οδηγό. Κάνε το τεστ πριν και αφού διαβάσεις το βιβλίο, για να διαπιστώσεις τι έμαθες*

Απαντήσεις στις ερωτήσεις του τεστ 92

**Για να μάθεις περισσότερα 95**

*Τίτλοι άρθρων και βιβλίων για περαιτέρω μελέτη*

**Πηγές του βιβλίου 101**