

Fogalomértelmezések

Rokon fogalmak

- **Gond, probléma, veszély, konfliktus, krízis, katasztrófa,**

Válság

- **Az egyén, a csoport, a szervezete életében megnyilvánuló súlyos zavar, nehéz helyzet, amelynek kimenetele jó vagy rossz egyaránt lehet**

Kapcsolódó fogalmak

- **Válságtünet, válsággóc, válsághelyzet, válságmenedzsment, kockázatmenedzsment, válságkommunikáció stb.**

A válság veszélyeztethet

- Emberi életet
- Szociális jólétet
- Gazdasági stabilitást
- A környezet egyensúlyát
- Kulturális integritást

A válságot lehet kezelni, ha elfogadunk 3 szabályt:

- A válság elkerülhetetlen
- A válságra fel lehet készülni
- A válságmenedzselés minden vezető tevékenységének szerves része

A krízisek jellemzői

- Meglepetést okoz
- Nincs elég információ, mikor kellene
- Túl nő a szervezet reagálási képességén
- Az események halmozódnak
- Az irányítás kicsúszik a kezünkből
- A normál belső döntéshozatali folyamatok felborulnak
- Érdekek forognak kockán
- Külső vizsgálódás indul a szervezetben
- Ostromhangulat a dolgozók között
- A vezetők a rövid távú cselelésre koncentrálnak, vagy menekülnek
- Időtartama véges
- Ismétlődhet
- Kezelése az egyes szakaszokban más stratégiát igényel

A krízis lefutása

- Veszély
 - Kialakulás
 - Emelkedés
 - Tetőpont
 - Hanyatlás
 - Megoldás
- **Kezelés időzítése!**

A válságok típusai

A válság súlyossága szerint

- **Problematikus, kritikus, válságos, katasztrofális**

A válság érintettjei szerint

- **Egyéni, közösséget érintő, országos, regionális, globális**

A válság eredete szerint

- **Technológiai, rosszindulat okozta, konfrontációból adódó, vállalatvezetési hiba okozta, előre nem látható esemény**

A válságot elszenvedő szervezet szempontjából

- **Belső és külső válság**

A válság időtartama szerint

- **Gyors, elhúzódó, ciklikus**

A válság menedzselhetősége szerint

- **Kemény és puha válság**

A válságok típusai

KEMÉNY VÁLSÁGOK

- Természeti katasztrófák
- Bankcsődök
- Közúti szerencsétlenségek
- Emberrablások
- Termékhamisítások
- Vegyi szennyeződések
- Tüzek, robbanások, épületek összeomlása

(erős hatású, hirtelen kialakuló, komoly veszély)

PUHA VÁLSÁGOK

- Munkabeszüntetések
- Sikkasztások
- Zsarolási kísérletek
- Megvesztegetések
- Pereskedések
- (lassan, hosszú időn keresztül, nem haláleset, nehéz kezelni)

Katasztrófa

Katasztrófa

- Hirtelen alakul ki
 - Végzetes
 - Tömegesen érinti a lakosságot (tulajdon, egészség, élet)
 - Tetemes anyagi kárral párosul, vagy következményeik helyreállítása igényel jelentős anyagi áldozatot
 - Különleges intézkedések szükségesek
 - A legnagyobb média publicitást kapja
- A katasztrófa típusai

TÍPUSAI

Természeti

- Földrengés, árvíz, járvány, viharkár, jégeső, földcsuszamlás, tömeges étel-, levegő-, víz-, termőföldszennyezés

Technikai/technológiai

- Ipari vagy közlekedési baleset, tüzeset, robbanás, radioaktív sugárzás

Társadalmi

- Terrorizmus, háború ...

Totális

- Valamennyi együtt

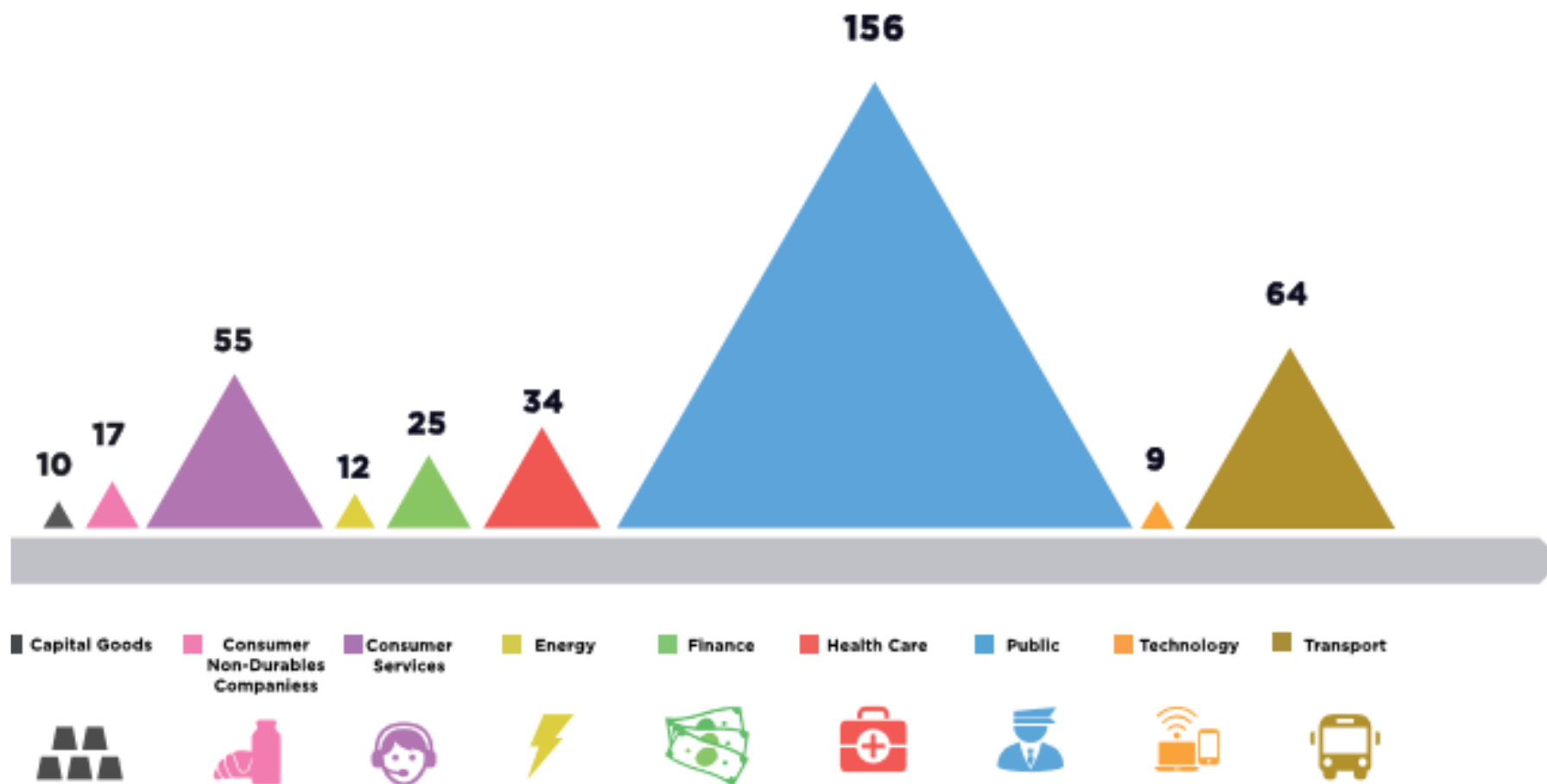


magyar
public
relations
szövetség

Magyarország **krízistérképe**

2017

KRÍZISEK SZÁMA IPARÁGAK SZERINT (2017)

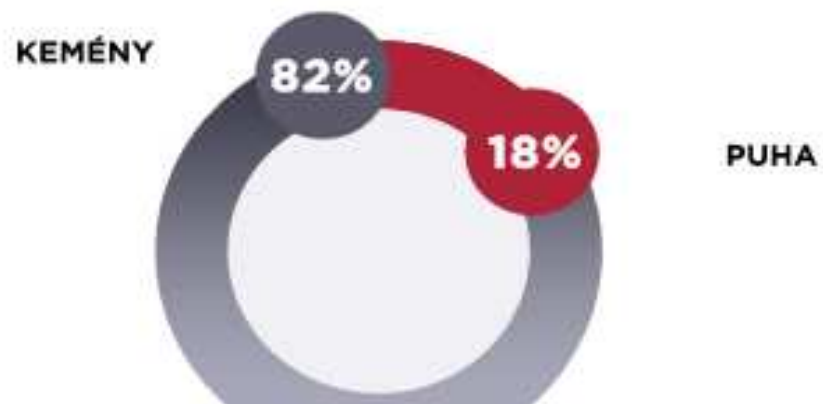


KRÍZISEK SZÁMÁNAK MEGOSZTLÁSA SZÉKTOROK SZERINT (2017)

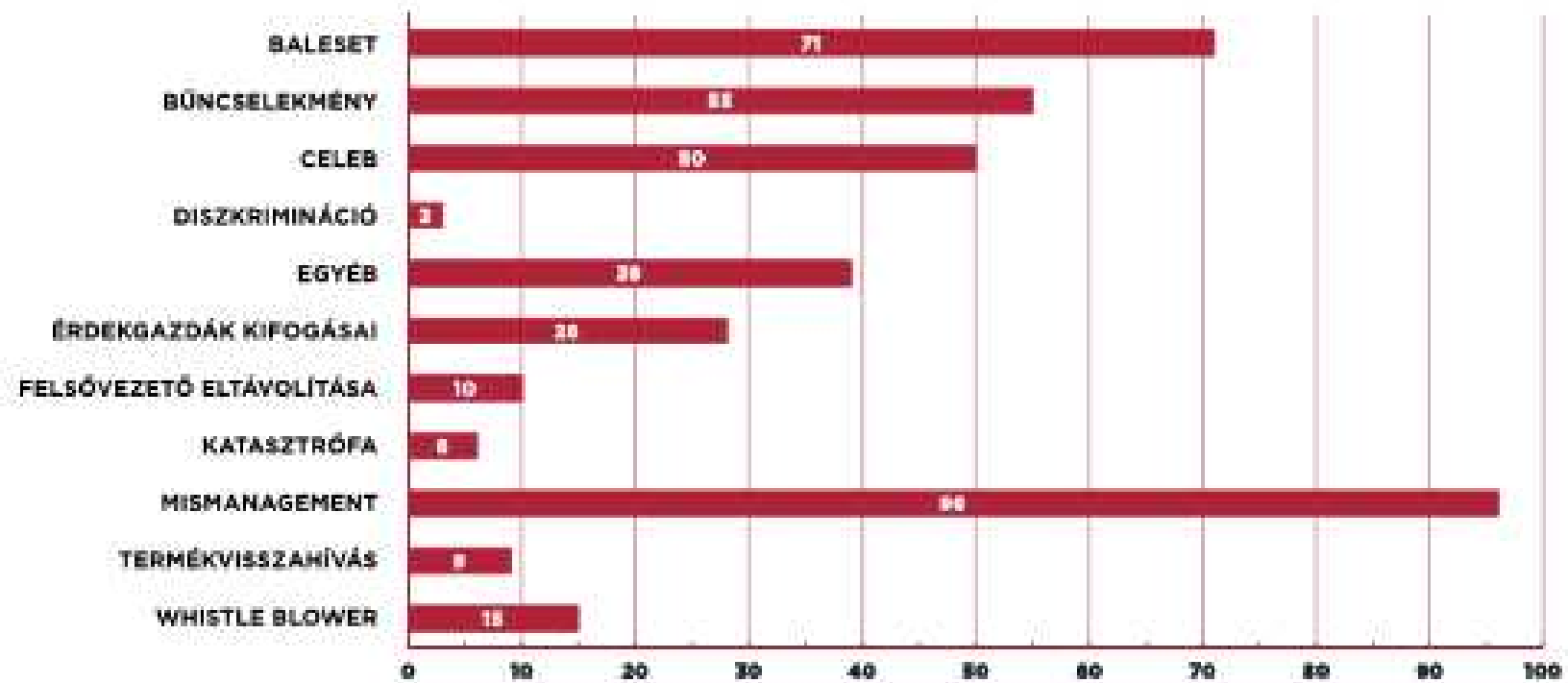


Az arányok nem sokat változtak az előző évhez képest; a forprofit szektor adta az esetek legnagyobb hányadát, közel felét; második helyen pedig az állami tulajdonoshoz kötődő ügyek szerepelnek az összesetszám egyharmadát meghaladó mértékben. 2016-ban is azt láttuk, hogy a nonprofit szektor a legkevésbé hírbe hozható a botrányos ügyekkel; kéz a kézben kullognak a lista végén a magánszemélyekhez, ismert emberekhez, celebekhez kötődő válságokkal. Mindkét terület egytized-egytized körüli értékkel a legkevésbé krízisérzékenynek tekinthető.

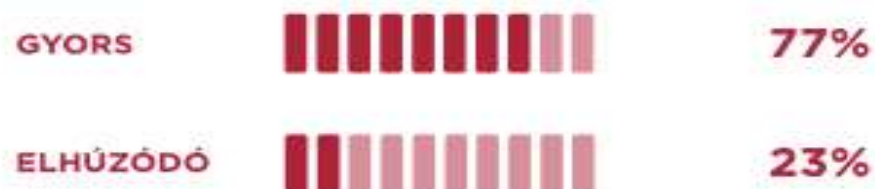
KRÍZISEK BESOROLÁSA MENEDZSELHETŐSÉG SZERINT (2017)



KRÍZISEK BESOROLÁSA FORRÁS SZERINT (2017)

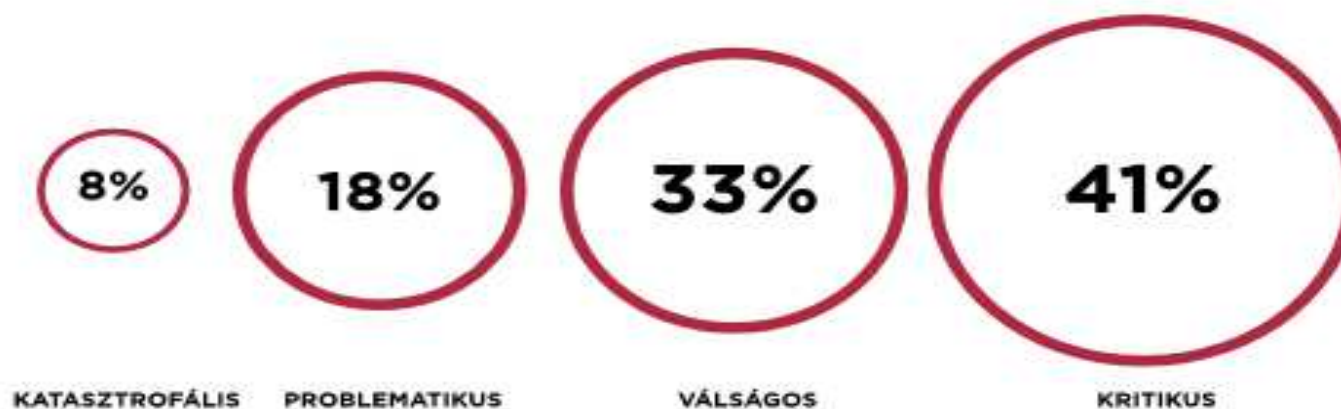


KRÍZISEK BESOROLÁSA LEFOLYÁS SZERINT (2017)



Ahogy a menedzselhetőség szerinti kemény vagy puha skálán, úgy a válság lefolyásának jellege szerinti skálán is nehéz ítéletet hozni. Úgy látjuk azonban, hogy a 2017-es válságok nagyobb arányban elhúzódó, nehezebben megoldható, esetleg ciklikus ügyek voltak, míg a 23 százalékuk hirtelen megjelenő, néhány nap alatt lezajló eset.

KRÍZISEK BESOROLÁSA SÜLYOSSÁG SZERINT (2017)



Válságszintek - cselekvések

1. Helyi események

- Rögzítsd, jelezd, kövesd nyomon!

2. Komolyabb ügyek

- Adj tanácsot, cselekedj, tájékoztass, kövesd

3. Veszélyben a működés

- Válságstáb, adj tanácsot, cselekedj, tájékoztass, menedzselj, kövesd nyomon

4. Nagy, zavaró, kártékony ügyek

- Vezetői krízismenedzsment csapat, főhadiszállás, információáramlás kézben tartása, cselekedj, menedzselj, kövesd nyomon, krízis utáni stratégia

Kríziskommunikációs eszköztár

3L (Lists-Lines-Logs)

- Listák (címlisták, adatbázisok ...
- Jelek-irányvonalak (háttéranyagok,
- Naplók (rögzítés, információs-jogi jelentőség)
 - Ki érdeklődött, kért információt?
 - Mikor, ki, mit nyilatkozott?
 - Mely média érintett?
 - Események?
 - Mikor, mit tettünk?
 - Mi lesz, megnyugtató?
 - Ki, mikor érhető el, ha baj van.....

Kríziskommunikációs kézikönyv

Mindenki tudja a dolgát

Ne legyen fejetlenség

Akkor is védett legyen a cég, ha távol van a vezérigazgató

Profi tudás felváltsa a dilettáns találgatást

Kidolgozása:

előkészítés – kidolgozás – rendszerbe állítás

Kríziskommunikációs kézikönyv

Előkészítés

- Vezetői interjúk, szakemberek továbbképzése, STEEP-elemzés, lehetséges válsághelyzetek felmérése, preferenciaprognózis, tervvázlat

Kidolgozás

- Szövegezés, feladatok egyeztetése, felelősség-hatáskörök meghatározása, prezentálás, megismertetés

Rendszerbe állítás

- Vezetői utasítások, monitoring team felállítása, válságteam és felkészítése, működési feltételek biztosítása, dokumentálási rend kialakítása, időszaki ellenőrzések

Válságterv általános tartalma

1. Veszélyhelyzet értékelése
2. Veszélyforrások
3. Válságállapot jellemzői
4. Riasztás
5. Magatartási szabályok
6. Cselekvési programok
7. Naprakésztség biztosítása (naplók)
8. mellékletek

Válságkezelés gyakorlata

Aranyszabályok

- Ismerd meg a tényeket!
- Tedd egyértelművé az érintettségedet!
- Ne védekezz!
- Ismertesd mit fogsz tenni!
- Vond be a nyilvánosságot!

Kapcsolattartás-felelősség-közzététel-
szimmetrikus kommunikáció elve

Konfliktuskezelési módok

Rámenősen – segítőkészen – saját érdek
érvényesítően – visszahúzódva –
megoldani mások problémái

Versengve – együttműködve –
kompromisszummal – elzárkózással -
alkalmazkodással

Köszönöm a figyelmet

WWW.PISKOTIISTVAN.HU