

Lector univ. dr. AMALIA PETROVICI

GESTIUNEA CRIZEI

CUPRINS

În loc de introducere:
JUSTIFICĂRI NECESARE / 5

Capitolul 1
DESPRE CRIZĂ. DE LA INTUIȚIE LA REALITATE / 7

- 1.1. Conceptul de criză / 8
- 1.2. Caracteristicile crizelor / 10
- 1.3. Tipuri de crize / 14
- 1.4. Etapele evoluției unei crize / 24
- 1.5. Efectele crizei: impact și consecințe / 29

Capitolul 2
GESTIONAREA CRIZEI: „CĂLCĂIUL LUI AHILE” / 32

- 2.1. Dimensiunea organizațională / 32**
 - 2.1.1. Planul de management al crizei / 35
 - 2.1.1.1. Comunicarea în situații de criză / 38
 - 2.1.1.2. Celula de criză / 38
 - 2.1.1.3. Purtătorul de cuvânt / 39
 - 2.1.2. Rolul specialiștilor în relații publice / 41
- 2.2. Dimensiunea comunicațională / 46**
 - 2.2.1. Comunicarea de criză / 47
 - 2.2.1.1. Planificarea comunicării de criză / 47
 - 2.2.1.2. Evaluarea răspunsului la crize / 50
 - 2.2.1.3. Monitorizarea post-criză / 51
 - 2.2.1.4. De la succes la eșec / 52
 - 2.2.2. Tehnici de comunicare / 55
 - 2.2.2.1. Comunicatul de presă / 55
 - 2.2.2.2. Conferința de presă / 60
 - 2.2.2.3. Dosarul de presă / 63
 - 2.2.2.4. *Press room* sau media online / 65

- 2.2.3. Strategii de comunicare / 66
 - 2.2.3.1. Modelul lui W.L. Benoit / 69
 - 2.2.3.2. Modelul lui W.T. Coombs / 71
 - 2.2.3.3. Modelul lui R.H.Caillouet & M.W. Allen / 72
 - 2.2.3.4. Modelul lui K.M. Hearit / 73
 - 2.2.3.5. De la teorie la practică: strategii (de comunicare) în acțiune / 75

Capitolul 3

RELAȚIA CU PRESA ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ / 79

3.1. «Șase! Vine presa». Față în față cu presa / 79

- 3.1.1. Colaborarea cu presa: un pas strategic / 82
- 3.1.2. "Un vieux couple": *Jurnaliști vs. PRacticieni* / 84
- 3.1.3. Deficitul informațional, în (dez)avantajul presei / 88

3.2. Criza mediatică / 90

- 3.2.1. Factori declanșatori ai crizei mediatice / 91
- 3.2.2. Efectele crizei mediatice / 92
- 3.2.3. Rolul mass-media în criza mediatică / 94
- 3.2.4. Gestionarea relației cu mass-media / 96

În loc de concluzii:

CRIZA, OPORTUNITATE SAU RISC ? / 99

ANEXE

I. Studii de caz / 102

II. Exerciții pentru seminar / 141

BIBLIOGRAFIE / 143