



Кризисные коммуникаци и

Подготовила А.С.Панина

Кризис: общее понимание

Кризис (от греч. krisis – решение, поворотный пункт, исход)

Кризис – любое событие или действие, которое может негативно сказаться на репутации бизнеса, или подорвать доверие к нему рынка, клиентов и партнеров. Как правило, это ситуация, которая уже вышла (или скоро может выйти) из-под контроля.

Что такое кризис?



Непредсказуемое событие, которое несет изменение;



Несет риск для репутации компании;



Ущерб для организации и стейкхолдеров

Наиболее серьёзные причины кризиса:



резкое сокращение персонала, массовые увольнения



техногенные катастрофы



судебные иски



внезапная смерть владельца/президента



негативные публикации, в том числе инициированные конкурентами



потеря крупного клиента



серьезные дефекты продукции, проблемы с



утечка материалов

Теоретический базис: Кризис

...крайнее обострение противоречий в социально-экономической системе (организации), угрожающее ее жизнестойкости в окружающей среде. (Э.М. Коротков)

...специфическое, неожиданное, нестандартное событие, которое создает высокий уровень неопределенности и воспринимается как значительная угроза приоритетным целям. (Сигер, Селлнау и Улмер)

... это событие, по вине которого компания попадает в центр не всегда доброжелательного влияния СМИ и других внешних целевых аудиторий, в том числе акционеров, политиков, профсоюзных организаций, движений в защиту окружающей среды, которые по той или иной причине вполне законно интересуются действиями организации. (Роджестер)

Теоретический базис (Кумбс)

...особое восприятие, основанное на разрушении некоторых прочно укоренившихся ожиданий

...то, что воспринимается стейкхолдерами критически важным, что угрожает жизнеспособности организации и что субъективно переживается, как лично и социально угрожающее. Кризис может привести к разочарованию, потере смыслов, разрушению убеждений, ценностей, базовых основ

Кумбс: 3 группы КРИЗИСОВ



ВИКТИМНЫЕ

СЛУЧАЙНЫЕ

ПРЕДОТВРАТИМЫЕ



Кумбс: угрозы

1. угроза
общественно
й
безопасности

2. угроза
финансовых
потерь

3. угроза
репутационн
ых потерь



Лербингер: группы кризисов

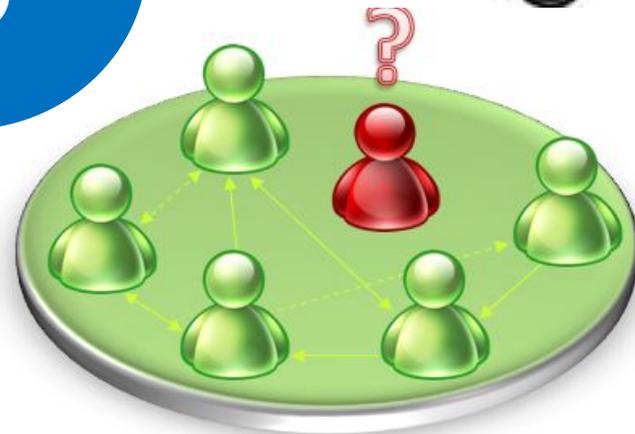


окружающей
среды

3



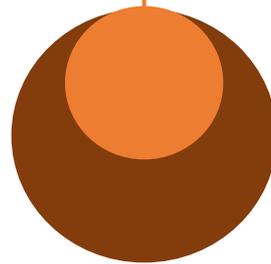
управленч
их
провалов



социального
климата

Информационные характеристики кризиса:

событие уже
произошло, его
нельзя
изменить



требуется немедленное
"лечение"
информационного
представления события

информационное
представление о событии
развивается в независимой от
организации плоскости

Кризисные

коммуникации-

это комплекс информационно-коммуникативных мероприятий, ориентированных на прогнозирование кризиса, выявление рисков и их минимизацию, предотвращение кризиса, управление кризисом и выход из него а также на регулирование

Д.П.Гавра



Смысл кризисных коммуникаций

- сделать кризисный процесс **управляемым** для руководства и персонала компании,
- **минимизировать ущерб** от него,
- **защитить репутацию**,
- **сохранить партнерские отношения** со своими целевыми группами.



Операционные цели кризисных коммуникаций

обеспечение опережающего
предоставления стейкхолдерам
собственной версии происходящих
событий в целях предотвращения
закрепления
в СМИ негативной
интерпретации
кризисных
ситуаций



мобилизация
общественно
й
поддержки

управление негативными
мнениями, их
переформатирование,
нейтрализация сообщений
негативного характера



Шварц: 3 подхода к пониманию кризисных ситуаций

1. Институциональный подход

2. Техничко-инструментальный
подход

3. Семволическо-реляционный
подход

Современные характеристики Кризисных коммуникаций

смещение акцента с субъекта коммуникации на стейкхолдеров

возросшее влияние сетевого общества

глобализация локальных проблем

необходимость в открытых и честных бизнес-стратегиях

транзакционность коммуникаций

широта и скорость коммуникации

компания – это общественная персона

Рассмотрение кейсов



ТРЕНЕР НЕ
ВЫПУСКАЕТ
НА ИГРЫ



ЯВЛЯЕТСЯ
РАЗДРАЖИТЕ-
ЛЕМ ДЛЯ
ИГРОКА

НЕ ВЫПУСКАЮТ
НА ИГРЫ



♥ Нравится: 9 085

a.kerzhakov11 Три истории про "не попал". История первая-"не попал в заявку на матч с Монако": Главный тренер пояснил, что я пропустил много времени и то сколько я тренировался в итоге не позволяет мне попасть в заявку на матч. Существуют "но", но пожалуй обойдёмся без них.... История вторая - "не попал в самолёт Санкт-Петербург-Ницца": Хотел полететь с командой и посмотреть игру, но по решению главного тренера в самолёте могут находиться только те игроки, которые принимают участие в матче, остальные могут добраться своим ходом. История третья- "не попал на матч лиги чемпионов Монако-Зенит": смотрите историю вторую...

#победа #мычемпионы #вперёдзапитер #зенитчемпион #грнепопал #нашимязенит #синелоголубыхейкей #fczenit #Zenit



♥ Нравится: 7 679

a.kerzhakov11 Мне бы хотелось в Новом Году не оставлять неразрешенных ситуаций и негативных эмоций, впереди трудный сезон и мы должны показывать новые результаты и достижения.

В связи с этим я хотел бы принести свои извинения главному тренеру Андре Виллашу-Боашу за то, что придал огласке инцидент, который должен был остаться в стенах клуба, ведь мы - одна команда, и наша основная задача - работать коллективно и с полной самоотдачей на благо нашего города, страны и бесконечно преданных своему клубу фанатов.

#нашимязенит #вперёдзапитер #мычемпионы #зенит #вместевсектойзвезде #синелоголубыхейкей

ПОДДЕРЖ
КА



ДОКРИЗИСНЫЙ
ЭТАП

КРИЗИСНЫЙ
ЭТАП

Рассмотрение кейса

МИТИНГИ
ПРОДОЛЖАЮТСЯ



ФУТБОЛИСТ
НЕ ИГРАЕТ



ЗАПРЕЩАЮТ
ПОЯВЛЯТЬСЯ
НА
ТРЕНИРОВКАХ

НЕГАТИВ В СМИ



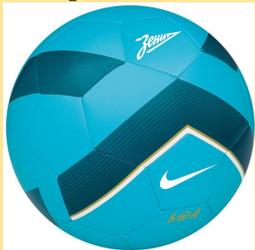
ПОСТКРИЗИСНЫЙ
ЭТАП

Рассмотрение кейса:

ИТОГИ

РЕЗУЛЬТАТ:

- потеря двух легендарных игроков;
- недовольств о болельщиков;
- некрасивая история о том, как клуб «бросил»



УЩЕРБ:

- дискредитация управленцев клуба
- «неблагодарный» образ клуба, потеря игроков, олицетворяющ их Петербург



ЦЕЛИ УЧАСТНИКОВ:



со стороны тренера – воспитать игрока, добиться беспрекословного подчинения со стороны игрока – сохранить лидирующие позиции в клубе, отстаивать свое мнение

ПРИЧИНЫ:

- личная неприязнь тренера и игрока
- вопрос власти и лидерства;
- своевольное информационное поведение игрока;
- отсутствие прописанных в регламенте принципов коммуникационного поведения и системы санкций
- игнорирование с

**Спасибо за
внимание!**