







Kryzys wybuchu nagle?

Podział kryzysów wg sposobu pojawienia się

CATEGORY	2018	2017	2016
Catastrophes	8.2%	4.1%	0.2%
Casualty Accidents	0.6%	1.6%	0.02%
Class Actions	0.7%	3.7%	3.9%
Activism	2.3%	5.8%	6.9%
Cyber	12.8%	4.5%	5.2%
Defects/Recalls	2.8%	2.9%	3.2%
Discrimination	14.3%	18.0%	21.8%
Environmtl Damage	3.0	4.5%	2.7%
Exec Dismissals	3.0%	4.2%	3.7%
Financial Damage	xxx	0.1%	0.1%
Hostile Takeovers	1.2%	1.3%	0.1%
Labor Disputes	9.4%	3.8%	0.1%
Mismanagement	22.3%	26.8%	30.9%
Sexual Harassment	9.4%	0.7%	0.5%
Whistleblowers	5.5%	6.6%	6.6%
White Collar Crime	5.4%	11.0%	11.0%
Workplace Violence	1.4%	0.2%	0.3%

Źródło: https://crisisconsultant.com/wp-content/uploads/2019/05/ICM-Annual-Crisis-Report-for-2018_Issued-30-May-2019.pdf

Etapy zarządzania kryzysem a teoria zarządzania

Zarządzanie

- Planowanie
- Organizowanie
- Koordynowanie
- Kontrolowanie

Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

- Wykrywanie sygnałów
- Przygotowanie / zapobieganie
- Powstrzymanie / ograniczenie szkód
- Normalizacja
- Uczenie się

Fazy kryzysu

- Przed
- W trakcie
- Po

Źródło: K. Szuklik: Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi w klubie piłkarskim [w:] Public relations w sporcie. Redakcja naukowa Godlewski P., Rydzak W., Trębacki J. Poznań 2010, Sportwin Sp. z o. o.

Przed KRYZYSEM

Wykrywanie sygnałów kryzysów 

- Monitoring otoczenia i potencjalnych kwestii problemowych
- Monitoring mediów
- Monitoring social media
- Procedury zgłaszania kwestii problemowych
- Czujność całej organizacji
- Zaangażowanie zarządu



Przygotowanie na wypadek kryzysów 



8

Manual kryzysowy 

Typologia kryzysów _____

Sztab kryzysowy _____

Scenariusze kryzysowe i plany działań w kryzysie _____

Listy kontaktowe _____

Materiały kryzysowe _____

Materiały backgroundowe _____




Ćwiczenia przygotowujące

Akademia Zarządzania Sportem

Szkolenia medialne/ kryzysowe → Symulacje kryzysów



W trakcie KRYZYSU



Etapy działań w kryzysie

Akademia Zarządzania Sportem

PRIORYTET! Ochrona życia i zdrowia ludzi + **Przygotowanie** + **Powstrzymanie kryzysu** → **Rozpoczęcie pozytywnej komunikacji**

- Weryfikacja faktów
- Przygotowanie organizacyjne
- Przygotowanie komunikacji
- Usunięcie przyczyny (jeśli możliwe)
- Zastąpienie eskalacji negatywnych opinii
- Wyjaśnienia, szerszy kontekst
- Wprowadzone zmiany
- Pozytywna komunikacja

Działania równoległe, stąd tak istotna waga przygotowań

12

Strategie reakcji na kryzys a wina

Akademia Zarządzania Sportem

organizacja jest „ofiara” – niska odpowiedzialność za kryzys

kryzysy przypadkowe – umiarkowana odpowiedzialność za kryzys

kryzysy intencjonalne/zwinione – duża odpowiedzialność za kryzys

zaprzeczenia (sytuacja kryzysowa się nie zdarzyła lub ktoś inny był za nią odpowiedzialny)

umniejszenia (minimalizowania odpowiedzialności organizacji za sytuację kryzysową i/lub redukowania postrzeganej powagi kryzysu)

odbudowywania (wypłata odszkodowań i/lub przeprosiny)

13

Działania w kryzysie

Akademia Zarządzania Sportem

Działania organizacyjne – prowadzone na bieżąco

Bezpośrednia i błiska współpraca z mediami

Współpraca z innymi grupami zaangażowanymi

Indywidualna współpraca z osobami dotkniętymi przez kryzys

• liderzy opinii, władze lokalne, kibice, społeczność lokalna, pracownicy i in.

14

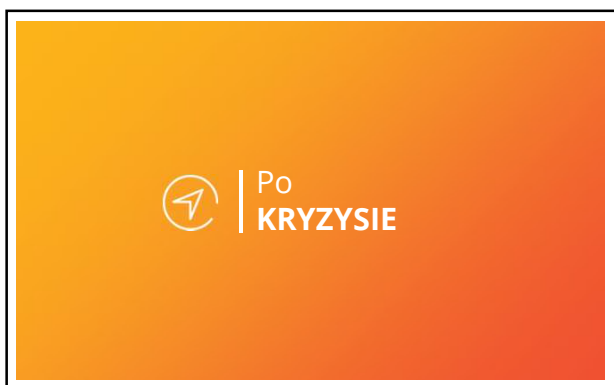
Złote zasady komunikacji kryzysowej

Akademia Zarządzania Sportem

- Rozpocznij komunikację natychmiast
- Demonstruj otwartość
- Kontroluj przepływ informacji
- Przygotuj oświadczenie i trzymaj się go
- Nie daj się wpędzić w szczegóły
- Nie spekuluj, nie odpowiadaj na hipotetyczne pytania
- Udzielaj oficjalnych komentarzy
- Nie żartuj
- Nie kłam
- Nie powtarzaj zarzutów
- Akcentuj pozytywne
- Bądź dostępny dla dziennikarzy
- Pamiętaj, że komunikacja kryzysowa to nie tylko komunikacja z mediami
- Zapewnij sobie dystans

15










 Zarządzanie kryzysowe
PODSUMOWANIE



Wnioski 

- Podmioty działające w sporcie bywają bardziej podatne na kryzysy niż inne organizacje ze względu na ogromne zainteresowanie i emocje związane ze sportem
- Sytuacją kryzysową należy zarządzać, a nie poddawać się oczekiwaniom otoczenia; należy działać świadomie i planowo, a nie pod wpływem bieżących emocji
- Podstawą dobrego zarządzania sytuacjami kryzysowymi jest kompleksowe podejście: zarządzanie przed, w trakcie i po kryzysie - skupienie się na komunikacji jest niewystarczające
- Sytuacją kryzysową należy zarządzać z uwzględnieniem długoterminowych skutków podejmowanych działań dla organizacji i jej otoczenia

20





Dziękuję za uwagę

Kinga Szkutnik
Managing Director
Practum Consulting Sp. z o. o.
609 88 44 80
kinga.szcutnik@practum.pl

2
1
