

# Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	15
---------------	----

## Κεφάλαιο 1

### Τι είναι κρίση;

1.1. Εισαγωγή.....	19
1.2. Δύο σενάρια.....	20
1.2.1. Σενάριο φρίκης.....	21
1.2.2. Σενάριο σιγουριάς.....	22
1.3. Κίνδυνοι.....	25
1.4. Checklist για την ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων.....	26
1.5. MME.....	27
1.6. Οι κρίσεις στην Ελλάδα.....	28

## Κεφάλαιο 2

### Ποια είναι τα χαρακτηριστικά στάδια της κρίσης;

2.1. Τα στάδια μιας κρίσης.....	31
2.2. Το στάδιο πριν από την κρίση.....	33

2.2.1.	Οι οιωνοί μιας κρίσης.....	35
2.2.2.	Μερικοί μη εμφανείς οιωνοί.....	39
2.3.	Το στάδιο της κρίσης .....	41
2.3.1.	Όταν η κρίση γίνεται ευρέως γνωστή.....	42
2.3.2.	Αποδυνάμωση της διοίκησης.....	42
2.3.3.	Γκρίνια από εργαζόμενους.....	43
2.3.4.	Το προϊόν της εταιρείας δέχεται επίθεση .....	43
2.3.5.	Γκρίνια από πιστωτές.....	44
2.3.6.	Εγκατάλειψη από μετόχους.....	44
2.3.7.	Ζημιά στην εταιρική φήμη.....	44
2.3.8.	Η διαχείριση της εταιρείας δυσκολεύει.....	45
2.4.	Το στάδιο μετά την κρίση.....	46

### Κεφάλαιο 3

## Είναι δυνατόν να προβλεφθεί η κρίση;

3.1.	Το στάδιο πριν από την κρίση .....	49
3.1.1.	Το στάδιο διάβρωσης της άμυνας .....	50
3.2.	Το στάδιο της έντονης κρίσης.....	53
3.3.	Σημείο ανάφλεξης: διαχειριστική αποτυχία .....	58

### Κεφάλαιο 4

## Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την επίλυση μιας κρίσης;

4.1.	Το άλλοθι.....	61
4.2.	Η παθολογία.....	63
4.3.	Ο μανιώδης οργανισμός.....	65
4.4.	Ο δραματικός οργανισμός.....	66
4.5.	Ο καταθλιπτικός οργανισμός.....	68

<b>4.6.</b>	Ο κατακερματισμένος οργανισμός.....	69
<b>4.7.</b>	Ο φιλύποπος οργανισμός.....	70
<b>4.8.</b>	Ο δικός σας οργανισμός; .....	71

## Κεφάλαιο 5

### **Ποια είναι τα μέσα εξόδου από την κρίση: διαχείριση ζητημάτων (Issues Handling) στη διαχείριση κρίσης (Crisis Management) και επικοινωνιακός χειρισμός κρίσεων**

<b>5.1.</b>	Τι είναι ζήτημα .....	73
<b>5.2.</b>	Πότε δημιουργείται το ζήτημα .....	74
<b>5.3.</b>	Πώς αντιλαμβανόμαστε τα ζητήματα.....	74
<b>5.4.</b>	Το εργαλείο του συμβούλου επικοινωνίας και η σημασία της αναγνώρισης στην πρόληψη.....	75
<b>5.4.1.</b>	Ποιος ανασύρει το ζήτημα/ποιος θέτει στην καθημερινή ατζέντα το ζήτημα .....	75
<b>5.4.2.</b>	Πώς αναγνωρίζουμε τα ζητήματα σε έναν οργανισμό-εταιρεία (Issues audit); Ενέργειες υποδομής .....	76
<b>5.5.</b>	Διαχείριση των ζητημάτων στην καθημερινότητα/ Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσης.....	79
<b>5.6.</b>	Μπορεί ένα ζήτημα να εξελιχθεί σε κρίση; Πότε και γιατί; Μέσα στην κρίση.....	82
<b>5.6.1.</b>	Επικοινωνούμε την κρίση; Πότε και γιατί;.....	85
<b>5.6.2.</b>	Γιατί πρέπει να επικοινωνούμε μια κρίση .....	86

## Κεφάλαιο 6

### Τι οφείλουμε να κρατήσουμε από μια κρίση;

- 6.1. Τα εργαλεία διαχείρισης της κρίσης ..... 87
- 6.2. Η εταιρεία που έθεσε ψηλά τον πήχη ..... 89

## Κεφάλαιο 7

### Δασικές μεγαπυρκαγιές στην Ελλάδα

- 7.1. Περιβαλλοντική κρίση ή καταστροφή;..... 95
- 7.2. Τα στάδια της κρίσης ..... 96
  - 7.2.1. Πρώτο στάδιο: Εκδήλωση της πυρκαγιάς ..... 96
  - 7.2.2. Δεύτερο στάδιο: Κινητοποίηση μηχανισμού καταστολής..... 98
  - 7.2.3. Τρίτο στάδιο: Αποτίμηση της καταστροφής..... 99
- 7.3. Θα μπορούσαν οι κρίσεις του 2007 και του 2009 να αποφευχθούν;..... 100
- 7.4. Ποιοι παράγοντες επηρέασαν την επίλυση της κρίσης; ..... 102
- 7.5. Ποια είναι τα μέσα εξόδου από την κρίση;..... 103
- 7.6. Τι οφείλουμε να «κρατήσουμε» από αυτή την κρίση; ... 104

## Κεφάλαιο 8

### Αγωγός πετρελαίου στο Αιγαίο

- 8.1. Πιθανά σενάρια καταστροφής ..... 106
- 8.2. Μπορεί η καταστροφή να αποφευχθεί; ..... 107
- 8.3. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την αντιμετώπιση της καταστροφής; ..... 113

**Κεφάλαιο 9****Ορυκτέλαιο σε ηλιέλαιο (Απρίλιος, Μάιος και Ιούνιος 2008)**

- 9.1.** Τι είναι η κρίση του ορυκτελαίου; ..... 119
- 9.2.** Τα στάδια της κρίσης ..... 120
  - 9.2.1.** Το πρώτο στάδιο: συναγερμός..... 120
  - 9.2.2.** Το δεύτερο στάδιο: ενεργοποίηση ..... 120
- 9.3.** Ήταν δυνατόν η κρίση να προβλεφθεί;..... 122
- 9.4.** Ποιοι παράγοντες επηρέασαν την επίλυση της κρίσης;... 122
- 9.5.** Ποια είναι τα μέσα εξόδου από την κρίση;..... 125
- 9.6.** Τι οφείλουμε να «κρατήσουμε» από αυτή την κρίση; ... 125

**Κεφάλαιο 10****Βαρέα μέταλλα σε νερό και τρόφιμα  
(on going crisis από το καλοκαίρι  
του 2007 μέχρι σήμερα...)**

- 10.1.** Τι είναι η κρίση της ύπαρξης των βαρέων μετάλλων  
σε νερό και τρόφιμα; ..... 129
- 10.2.** Τα στάδια της κρίσης ..... 132
  - 10.2.1.** Το πρώτο στάδιο: συναγερμός..... 132
  - 10.2.2.** Το δεύτερο στάδιο: ενεργοποίηση ..... 132
  - 10.2.3.** Το τρίτο στάδιο: επιμόλυνση της διατροφικής  
αλυσίδας..... 133
- 10.3.** Ήταν δυνατόν η κρίση να προβλεφθεί;..... 134
- 10.4.** Ποιοι παράγοντες επηρέασαν την επίλυση της κρίσης;... 135
- 10.5.** Ποια είναι τα μέσα εξόδου από την κρίση;..... 137
- 10.6.** Τι οφείλουμε να «κρατήσουμε» από αυτή την κρίση; ... 138

**Κεφάλαιο 11**

**Διαχείριση κρίσεων  
στην αυτοκινητοβιομηχανία**

<b>11.1.</b> Τι είδους προβλήματα εμφανίζονται σε καινούργια αυτοκίνητα.....	141
<b>11.2.</b> Τα στάδια της κρίσης .....	144
<b>11.2.1.</b> Πρώτο στάδιο: η ταχύτητα επισήμανσης .....	144
<b>11.2.2.</b> Δεύτερο στάδιο: ενεργοποίηση των διορθωτικών επεμβάσεων .....	146
<b>11.2.3.</b> Η αντιμετώπιση της κρίσης μέσω των ανακλήσεων.....	147
<b>11.3.</b> Παράγοντες που επηρεάζουν την επίλυση κρίσεων ....	149
<b>11.4.</b> Τι μας μαθαίνουν παλαιότερες κρίσεις.....	151
<b>11.5.</b> Συμπεράσματα .....	153
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	163