

# Kryzys medialny

Nowa dynamika, nowe rozwiązania

dr Maksymilian Pawłowski

Warszawa, Kwiecień 2018

# Agenda

- #1** Anatomia współczesnego kryzysu medialnego,
- #2** Jak zapobiegać, a nie naprawiać - czy da się przewidzieć nadchodzący zewnętrzny kryzys?,
- #3** Metody i rozwiązania wspierające zarządzanie kryzysami,
- #4** Korporacyjna kultura antykryzysowa.

# Anatomia kryzysu

Współczesne kryzysy/incydenty mają zmienną dynamikę w trakcie ich trwania, co powoduje konieczność odpowiedzi o zróżnicowanej sile lub, w niektórych przypadkach, w ogóle wstrzymanie się od odpowiedzi,

Różne kanały przekazu (TV, prasa, social media, radio itp.) determinują różne narzędzia odpowiedzi, zawsze jednak powinny być oparte na tej samej linii komunikacyjnej. Niemniej jest to utrudnione ze względu na silosowość współczesnych organizacji,

Współczesne organizacje ze względu na skale operowania zawsze mają w sobie komponent, który może stać się zarzewiem kryzysu,

Transparentność rynku oraz organizacji powoduje, że zarządzanie kryzysem/incydem wykracza poza narzędzia komunikacji i staje się domeną twardego zarządzania organizacyjnego.

# #1 Anatomia kryzysu



#2 Anatomia  
kryzysu



# #3 Anatomia kryzysu



# #4 Anatomia kryzysu



# #5 Anatomia kryzysu

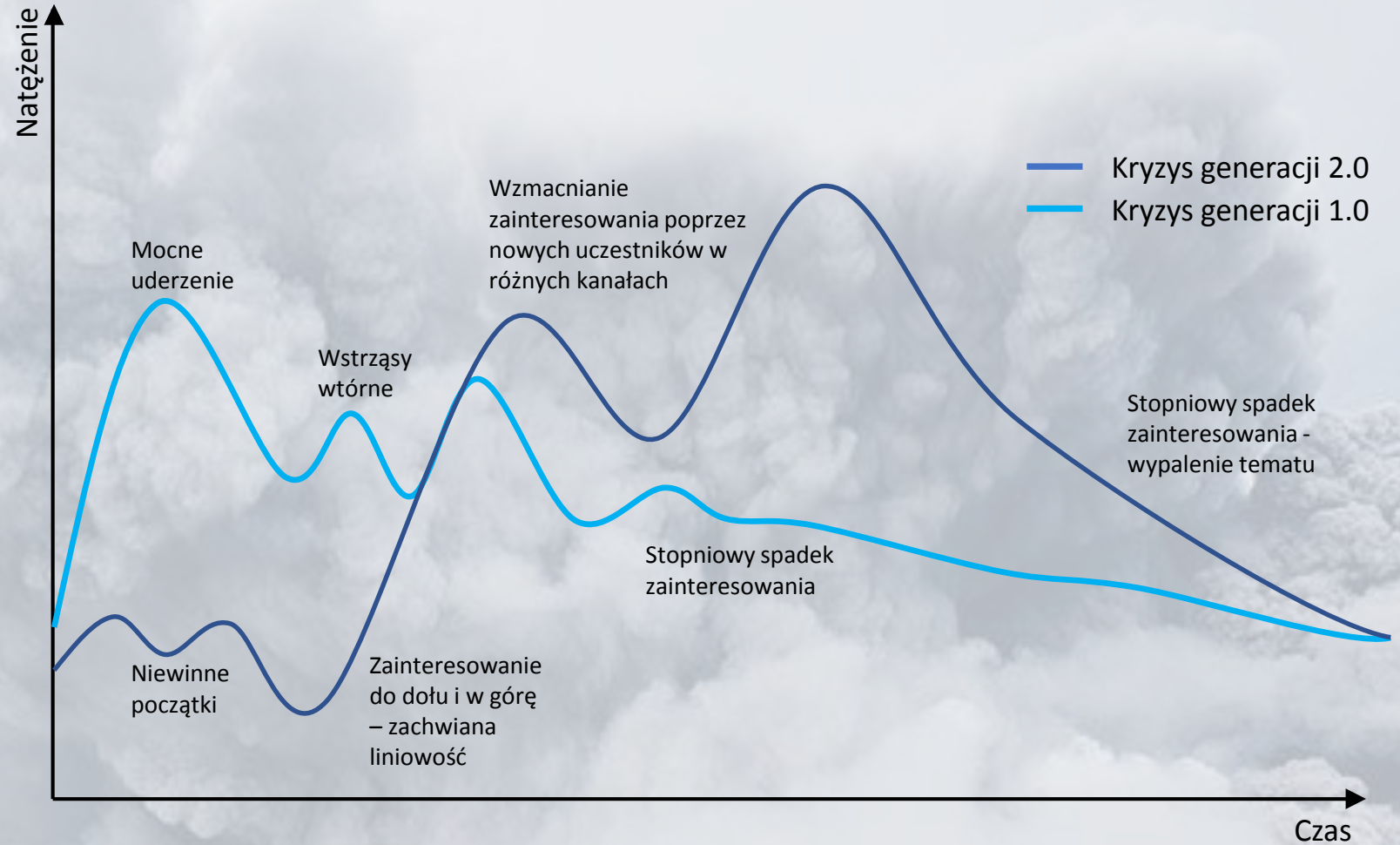




# #6 Anatomia kryzysu



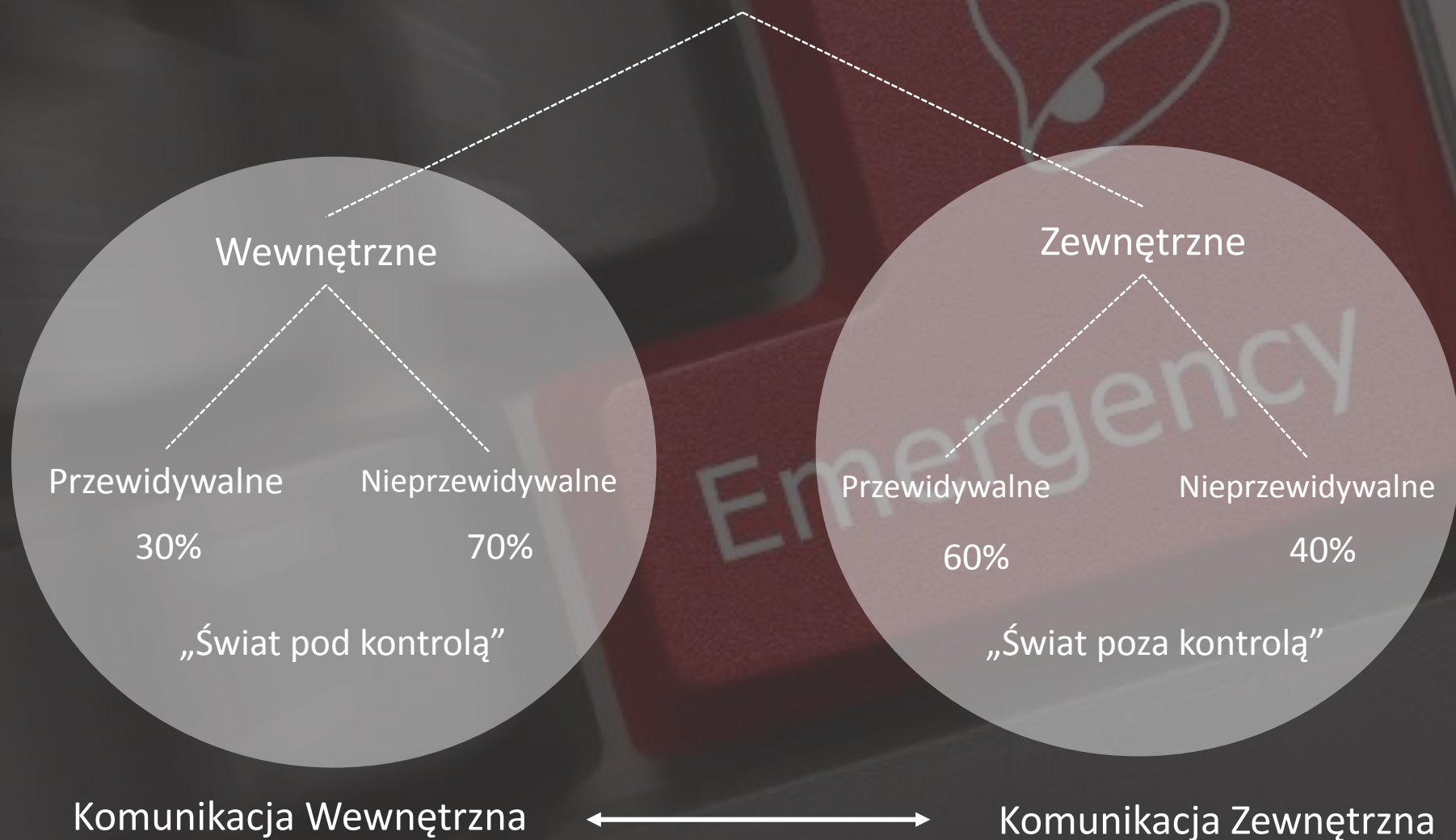
Mniej więcej do 2013 kryzysy/incydenty dynamicznie wybuchały w swojej początkowej fazie aby potem stopniowo wyciszać się. Po 2013 roku kryzysy/incydenty często tworzą się z pozornie mało istotnych zdarzeń, które łatwo przeoczyć na poziomie diagnozy. Warto analizować otoczenie mając na uwadze efekt „trzepotu skrzydeł motyla”.



## #7 Anatomia kryzysu

# #1 Forecasting kryzysu

## Źródła kryzysu



## #2 Forecasting kryzysu

Jak nauczyć świat  
aby kontrolował  
się sam w oparciu  
o społecznie  
akceptowalne  
normy i zasady ?

Zaufanie ↔ Odpowiedzialność



...i na kim spoczywa tworzenie norm i zasad?



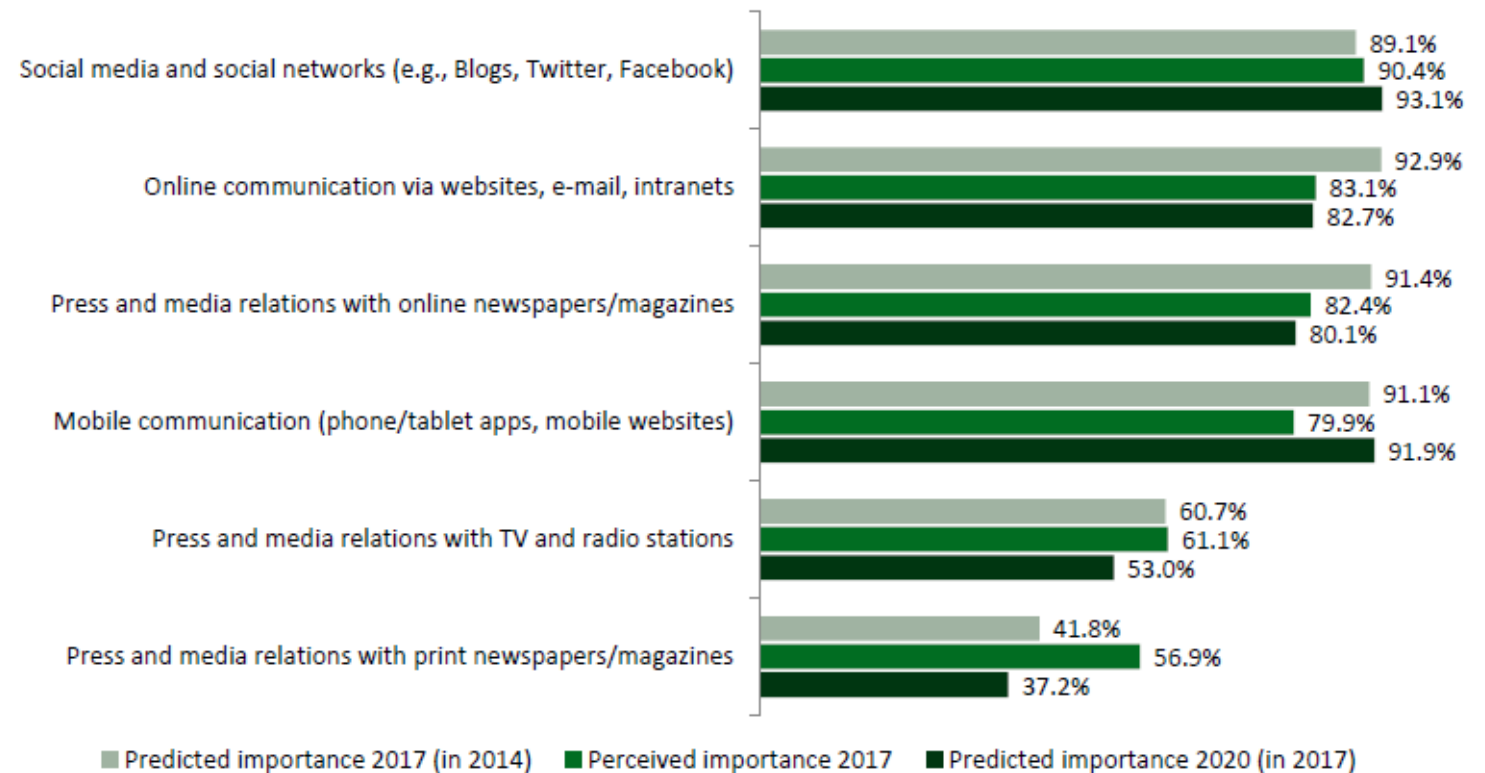
# #4 Forecasting kryzysu

Na mapie istotnych mediów w dalszym ciągu warto utrzymać media off-line. Informacje o ich śmierci są przesadzone podobnie jak przewidywanie śmierci kin w latach 80tych.

Dynamika wzrostu znaczenia mediów społecznościowych w dalszym ciągu utrzymuje się na wysokim poziomie.

Longitudinal analyses show an overestimation of the shift towards online and mobile, while print media relations are still stronger than expected

*Perceived importance for addressing stakeholders, gatekeepers and audiences today in 2014, 2017 and 2020*



www.communicationmonitor.eu / Zerfass et al. 2017 / n ≥ 3,239 communication professionals; Zerfass et al. 2014 / n ≥ 2,631 (Q 24). Q 6: How important are the following methods in addressing stakeholders, gatekeepers and audiences today? In your opinion, how important will they be in three years? Scale 1 (Not important) – 5 (Very important). Percentages: Frequency based on scale points 4-5.

# #5 Forecasting kryzysu - otoczenie

Klika elementów otoczenia ma szczególne znaczenie z punktu widzenia zarządzania kryzysami/incydentami medialnymi.

Mobile

24/7

Fake Newsy

Ultra łączność

Transparentność

Nowe  
otoczenie  
cyfrowe – AI,  
Booty...

Hiperdynamika

Zmienna geometria otoczenia komunikacyjnego powoduje trudność w opracowaniu „standardowej” odpowiedzi na zagrożenie i skutecznej ochrony reputacji.

# #1 Wewnętrzna kultura antykryzysowa

Co pomaga?

- Procedury, podręczniki, survival kit'y, świadomość dotycząca znaczenia reputacji i trudności jej odbudowy,
- Sieć kontaktów i dostępność osób decyzyjnych,
- Rozumienie Komunikacji jako Zarządzania,
- Edukacja dotycząca ryzyka i odrobionych lekcji,
- Przygotowanie pracowników do radzenia sobie w pierwszych momentach kryzysu – szkolenia, jasny podział odpowiedzialności,
- Uwzględnienie roli technologii – There is an app for everything...





# Q&A



Maksymilian Pawłowski

[maksymilian.pawlowski@home.se](mailto:maksymilian.pawlowski@home.se)