

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1.	19
Charakterystyka sytuacji kryzysowej i rola komunikowania w zarządzaniu kryzysowym	
1.1. Sytuacja kryzysowa i jej elementy	20
1.1.1. Zadania organów administracji publicznej w zarządzaniu sytuacją kryzysową	32
1.1.2. Grupy dyspozycyjne w sytuacji kryzysowej	36
1.2. Zarządzanie kryzysowe w kontekście procesu komunikowania	40
1.3. Schematyczne ujęcia procesu komunikowania kryzysowego	43
Podsumowanie	50
Rozdział 2.	51
Komunikowanie w sytuacji kryzysowej	
2.1. Media relations w obszarze sfer zadaniowych public relations	52
2.2. Media w sytuacji kryzysowej	60
2.3. Etyka mediów w sytuacjach kryzysowych	65
2.4. Profesjonalizacja komunikowania	71
Podsumowanie	77
Rozdział 3.	79
Opis procedury badawczej	
3.1. Zakres badawczy	79
3.2. Cel pracy i hipotezy badawcze	81
3.3. Metody badawcze	84
Podsumowanie	96
Rozdział 4.	97
Proces komunikowania w sytuacji kryzysowej – analiza wyników badań ilościowych i jakościowych	
4.1. Schemat procesu komunikowania w sytuacjach kryzysowych	97
4.2. Procedury przekazywania informacji w sytuacji kryzysowej	106
4.2.1. Zarządzanie informacją w sytuacji kryzysowej	121

Spis treści

4.2.2. Kompetencje pracowników administracji publicznej i grup dyspozycyjnych	122
4.2.3. Struktura organizacyjna głównych komunikatorów	127
4.3. Metody i techniki komunikowania pracowników administracji publicznej oraz grup dyspozycyjnych	139
Podsumowanie	149
Rozdział 5.	151
Komunikowanie w kryzysie – korelacje podmiotów	
5.1. Analiza sprzężenia zwrotnego administracji publicznej, grup dyspozycyjnych i mediów	152
5.1.1. Realizacja celów administracji publicznej i dziennikarzy w komunikowaniu o kryzysie	164
5.1.2. Organizacja współpracy administracji publicznej i grup dyspozycyjnych	178
5.1.3. Sytuacja kryzysowa w kontekście kreowania wizerunku i działalność ci PR	182
5.2. Wpływ nowych technologii na komunikowanie o zagrożeniach	190
Podsumowanie	203
Zakończenie	205
Zalecenia i rekomendacje	217
Spis literatury	221
Monografie i artykuły w czasopismach	221
Źródła internetowe	234
Akty normatywne	236
Wykorzystane materiały audiowizualne	237
Spis rysunków	239
Spis tabel	241
Spis wykresów	243
Spis zdjęć	245
Aneksy. Narzędzia badawcze	247
Aneks 1: Ankieta skierowana do dziennikarzy	247
Aneks 2: Ankieta skierowana do administracji publicznej	254
Aneks 3: Ankieta skierowana do grup dyspozycyjnych	261
Aneks 4: Wywiad pogłębiony dla dziennikarzy	269
Aneks 5: Wywiad pogłębiony dla przedstawicieli administracji	271
Aneks 6: Wywiad pogłębiony dla przedstawicieli grup dyspozycyjnych	273

Aneks 7: Wywiad pogłębiony dla osób odpowiedzialnych za komunikację kryzysową w czasie powodzi w 1997 roku	275
Aneks 8: Lista respondentów, z którymi przeprowadzono wywiady pogłębione ..	277
Indeks rzeczowy	279
Indeks osobowy	287
Streszczenie	293
Summary	295