

Indholdsfortegnelse

Forord 11

Generel indledning 13

- Et bidrag til krisologien 13
- Krisekommunikation – en snæver og en bred opfattelse 15
- En multidimensionel tilgang 19
- Hvilken slags kriser? 24
- Bogens opbygning 25
- Bogens målgruppe 27

Kapitel 1

Samfund, risiko og krise. Skitse til en sociologisk forklaringsramme 29

- 1.1. Indledning 29
 - Udenlandske kriser:** Union Carbide og katastrofen i Bhopal 32
- 1.2. Lever vi i et krisesamfund? 35
- 1.3. Kriser – set i lyset af samfundsudviklingen 42
- 1.4. Patrick Lagadec og risikocivilisationen 45
 - Den store teknologiske risiko 46
 - Krise 50
 - Brud 52
 - Danske kriser:** N.P. Johnsens Fyrværkerifabrik og branden i Kolding 54
- 1.5. Ulrich Beck og risikosamfundet 56
 - Den refleksive modernisering 57
 - Fra gamle til nye risici 58
 - Kritik af Beck 60
- 1.6. Kriseledelse og crisekommunikation som risikoforvaltning 61
- 1.7. Reaktioner på risikosamfundets opkomst 62
 - Kriseledelse og crisekommunikation i virksomheder og organisationer 63
 - Rådgivning i kriseledelse og crisekommunikation 64
 - Krisejournalistik 64
 - Forskning i kriser, kriseledelse og crisekommunikation 65

Kapitel 2

Hvad er en krise? Definitioner og typologier 69

- 2.1. Indledning 69
- 2.2. Definitioner af kriser 70
 - Krisebegrebets idéhistorie 71
 - Krisens ontologi og aksiologi 72
 - Danske kriser:** Danske Bank og IT-nedbruddet 74
 - Definitioner af kriser 77
- 2.3. Krisetypologier 81
 - Arten af kriser 83
 - Intensiteten af kriser 89
 - Udenlandske kriser:** Audi of America og "accelerationskrisen" 97
- 2.4. Hinsides typologierne 100
 - Dynamik 101
 - Fortolkning – eller krisen som social konstruktion 102
- 2.5. Krise – begivenhed eller proces? 107

Kapitel 3

Kriseledelse: før, under og efter 113

- 3.1. Indledning 113
 - Udenlandske kriser:** Johnson & Johnson og Tylenol-krisen 115
- 3.2. Kriseledelse i et historisk perspektiv 118
 - Det snævre perspektiv: *crash management* og *damage control* 119
 - Det brede perspektiv: kriseledelse og kriselederskab 120
 - Kriseledelse: et komplekst fænomen 124
- 3.3. Katastrofeledelse, risikoledeelse og *business continuity management*
– hvad er forskellen? 127
 - Katastrofeledelse 127
 - Risikoledeelse 129
 - Business Continuity Management* 131
- 3.4. Fasemodeller og principper for kriseledelse 133
 - Før krisen 138
 - Under krisen 138
 - Efter krisen 140
 - Udfordringer til de enkelte faser 141
 - Hinsides de tre faser? 142
 - Danske kriser:** SAS: fra kartelsag til ulykke og røde bundlinjer 143
- 3.5. Redskaber til før krise-fasen: fra signaldetektion til krisestab
og kriseplan 146

- Hvordan man forhindrer, at en krise opstår 146
- Hvordan man forbereder sig 154
- 3.6. Redskaber til under krise-fasen: fra erkendelse til inddæmning og recovery 164
 - Hvordan man erkender en krise 165
 - Informationsbehov og videndeling 167
 - Hvordan man inddæmmer en krise 168
 - Hvordan man restituerer sig 170
- 3.7. Redskaber til efter krise-fasen: fra evaluering til læring og forandring 170
 - Hvordan man evaluerer 171
 - Hvordan man lærer af en krise 172
 - Hvordan man kommer videre 175
 - Krisen som facilitator for forandringer 176
- 3.8. Kriseledelse: et credo 177

Kapitel 4

Krisekommunikation (I): Fra imagegenoprettelse til relationship management 183

- 4.1. Indledning 183
- 4.2. Public relations: samtale – eller blot tale? Teorier om offentlige relationer (I) 185
 - Den symmetriske grundopfattelse: det systemteoretiske paradigme 185
 - Excellent krise-PR 191
 - For eller imod James Grunig? 193
 - Den nye asymmetriske grundopfattelse: det retoriske og det kritiske paradigme 194
 - Mellem symmetri og asymmetri: hvor står vi? 197
 - Danske kriser:** Dandy og V6-tyggegummikrisen 197
- 4.3. Forskning i krisekommunikation: en oversigt 200
- 4.4. William Benoit: krisekommunikation som imagegenoprettelse 202
 - Inspirationskilder: fra retorik til sociologi 204
 - Teorien om imagegenoprettelse 205
 - Kombination af strategier og strategiernes effektivitet 209
 - Benoits selvkritik og videreudvikling af teorien 210
 - Tyggegummifabrikant i krise: Dandy og V6 (1) 211
 - Kritik af Benoits teori 213
- 4.5. Keith Michael Hearit: undskyldningen som strategi for krisekommunikation 217
 - Undskyldningen som del af et forløb 217

- Apologetisk etik – eller hvordan man siger undskyld
på den korrekte måde 218
- 4.6. David L. Sturges: krisefaser og krisekommunikation 224
Typologi for krisekommunikation 224
Instruktioner og psykologisk krisehjælp: et spørgsmål om omdømme? 226
- 4.7. Timothy Coombs: krisekommunikation som relationship management 227
Public relations som relationship management 229
Neoinstitutionel organisationsteori 231
Attributionsteori 233
Krisetype, ansvar og respons 235
Situational Crisis Communication Theory (SCCT) 236
Tyggegummifabrikant i krise: Dandy og V6 (2) 242
Kritik af Coombs' teori 244

Kapitel 5

Krisekommunikation (II): den retoriske arena 251

- 5.1. Indledning 251
- 5.2. Public relations: spil eller kompleksitet? Teorier om offentlige
relationer (II) 252
Spilteori 254
Kompleksitetsteori 261
Mellem spil og kompleksitet: hvor står vi? 267
Komplekse kriser: Arla og Muhammed-krisen 268
- 5.3. Den retoriske arena 270
Kommunikationsforskning: fra transmission til interaktion 271
Det tredje skridt 273
Den retoriske arena (I): kontekstmodellen 275
Den retoriske arena (II): tekstmodellen 280
- 5.4. Arla og Muhammed-krisen 304
Første nedslag: krisekommunikation på mange fronter 306
Andet nedslag: en direkte henvendelse til borgerne i Mellemøsten 312
- 5.5. På vej ud af reduktionismen? 315

Kapitel 6

Kriser og kultur 321

- 6.1. Indledning 321
Interkulturelle kriser: Daimler-Benz og Mercedes A-klasse 322

- 6.2. Hvad er kultur? 324
 - Kulturniveauer 326
 - Kultur(er) på tværs af landegrænser: det interkulturelle perspektiv 331
 - Det interkulturelle perspektiv inden for forskning i
 - public relations og kriser 332
- 6.3. Nationalkultur og kriseledelse 334
 - To flystyrt, to nationalkulturer: Japan Airlines og Pan Am 334
 - Coca-Cola – eller hvordan man får ondt i maven i
 - forskellige nationalkulturer 337
 - Interkulturelle kriser: LEGO, Bionicle og Maorierne på New Zealand 341**
- 6.4. Organisationskultur og kriser 343
 - Perrier i stormvejr 344
 - ... og tilbage til Daimler-Benz og Mercedes A-klasse 346
- 6.5. Afslutning 346

Af skade bliver man klog? Forsøg på en konklusion 349

Ressourcer. Kriser, kriseledelse og krisekommunikation 355

- Indledning 355
- Forskningsinstitutioner 355
- Forskere og forskergrupper 361
- Konferencer 366
- Fagtidsskrifter 366
- Bibliografier 367
- Websites 368

Referencer 369

Emne- og personregister 385