

САДРЖАЈ

	Страна
<i>Предговор</i>	10
I. ТЕОРИЈСКИ КОНЦЕПТ КРИЗЕ	13
1. Појам кризе	13
1.2. Карактеристике кризе	17
1.3. Референтне тачке кризе	21
1.4. Символичке димензије кризе	22
2. Криза и повезани концепти	24
2.1. Ванредна (хитна) ситуација	24
2.2. Катастрофа	25
2.3. (Не)могућност разграничења	29
3. Извори и порекло криза	31
3.1. Карактеристике организације – предиспозиције за кризу	37
3.1.1. Хијерархија припремљености на кризу	41
3.1.2. Критичне инфраструктуре	43
4. Типологија криза	44
4.1. Класичне типологије	45
4.2. Типологија криза на основу предвидљивости и могућности утицаја на кризу	49
4.3. Комбинована типологија	57
5. Динамика кризе	59
6. Модерне кризе	62
6.1. Критички трендови	65
6.1.1. Транснационализација	65
6.1.2. Медијско друштво	65
6.1.3. Технолошки развој	66
6.1.4. Осипање ауторитета државе	67
6.2. Криза као политички процес	68

	Страна
II. КРИЗНИ МЕНАЏМЕНТ	73
1. Појам кризног менаџмента	73
1.1. Кризни менаџмент и слични концепти	77
1.2. Специфичности кризног менаџмента	81
1.3. Модели процеса кризног менаџмента	85
2. Фазе кризног менаџмента	90
2.1. Ограничавање (спречавање) – mitigation	90
2.1.1. Идентификација хазарда и анализа рањивости	90
2.1.2. Улога менаџера	91
2.1.3. Различите превентивне стратегије	92
2.2. Припрема (планирање) – preparedness	99
2.2.1. План кризних операција	100
2.2.1.1. Остали аспекти плана	103
2.3. Одговор на кризу – response	107
2.3.1. Кризни оперативни центар	111
2.3.1.1. Активирање КОЦ-а	112
2.3.2. Поступак стављања КОЦ-а у оперативну функцију	113
2.3.2.1. Контрола приступа КОЦ-у	114
2.3.3. Процена штете	115
2.4. Опоравак – recovery	115
2.5. Завршетак кризе	118
2.6. Учење из криза	120
3. Принципи ефикасног кризног менаџмента	123
3.1. Тешкоће у кризном менаџменту	125
3.2. Кризно одлучивање	131
4. Алати кризног менаџмента	134
4.1. Контингентно планирање	134
4.2. Систем раног упозорења	135
4.2.1. Менаџерске препреке за уочавање сигнала кризе	139
4.3. Симулирање криза	140
4.3.1. Типична кризна симулација	140
4.3.2. Симулација институционалне кризе	142
4.3.3. Симулација будућих криза	145

	Страна
4.4. Алати за управљање абнормалним кризама	147
4.4.1. Кризни точак	148
4.4.2. Унутрашњи атентатори	149
4.4.3. Комбиноване метафоре	150
4.4.4. Шпијунске игре	151
4.5. Специфичности управљања појединим врстама криза	152
5. Организациони аспекти кризног менаџмента	158
5.1. Стварање и развој тима за управљање кризама	158
5.1.1. Ефективност тима за управљање кризама	160
5.1.2. Етичка питања рада тима за управљање кризама	162
III. КРИЗНО КОМУНИЦИРАЊЕ	165
1. Уопште о кризном комуницирању	165
2. Стратешки ниво кризног комуницирања	167
2.1. Теорије кризног комуницирања	167
2.2. Стратегије кризног комуницирања	170
2.3. Најчешће грешке у кризном комуницирању	175
3. Оперативни ниво кризног комуницирања	177
3.1. Припреме за кризно комуницирање	178
3.2. Комуницирање током кризе	179
3.2.1. Токови информација у кризи	179
3.3. Кризно комуницирање након завршетка кризе	185
4. План кризног комуницирања	186
5. Комуникацијски алати у кризном комуницирању	197
5.1. Конференције за штампу	197
5.2. Интервју	199
5.3. Одговори на позиве	204
5.4. Саопштење за јавност	205
5.5. Коришћење веб-сајта	206
6. Комуницирање са унутрашњом јавношћу	206
7. Произвођачи криза на комуникацијском нивоу	207
7.1. Гласине	207
7.1.2. Борба против гласина	209

	Страна
7.2. Непромишљене изјаве	211
7.3. Сензационалистичко новинарство	212
7.4. Сајбер кризе	213
7.4.1. „Пљувачки“ веб-сајтови	213
7.4.1.1. Борба против „пљувачких“ сајтова	214
7.4.2. И-мејл гласине	216
 IV. НАДНАЦИОНАЛНИ НИВО КРИЗНОГ МЕНАЏМЕНТА	 221
1. Уједињене нације (УН)	221
1.1. ИНСАРАГ – Систем Уједињених нација за одговор на катастрофе	 229
2. Европска унија (ЕУ)	238
2.1. Начела организације и деловања цивилне заштите у Европској унији	 246
3. Организација за европску безбедност и сарадњу (ОЕБС)	248
4. Северноатлантски војни савез (НАТО)	250
 V. НАЦИОНАЛНИ СИСТЕМИ КРИЗНОГ МЕНАЏМЕНТА	 257
1. Уједињено Краљевство Велике Британије и Северне Ирске	257
2. Краљевина Шведска	272
3. Бугарска	282
4. Србија	293
 <i>Корисни Инјернет сајтови</i>	 303