



Johdannoksi.....	6
RISKI VAI KRIISI	9
Ennalta ehkäisevää kriisiviestintää?	10
Stakeholders – organisaation yleisöt.....	11
Riski – enemmän kuin talous- ja vakuutusmatematiikan algoritmi	14
Miksi subjektiivinen riskin arviointi usein erehtyy.....	16
Säteilevä Volvo	20
RISKIEN ARVIOINTI JA ANALYYSI	23
Riskityypit	23
Inhimillinen tekijä.....	28
Kohtalokkaat venttiilit	28
Überlingenin lento-onnettomuus.....	29
MITÄ ON RISKIVIESTINTÄ.....	31
Kriisin mahdollisuus on yksi organisaation riski	37
Skandaalit.....	39
KRIISIN KAHDET KASVOT	43
Kriisi: Organisaation poikkeustilanne	43
Media kriisin katalysaattorina	47
Kriisi: organisaatiolle julkisuudessa lyöty leima	48
Julkisuus on organisaatiolle riski.....	49
Kielteinen julkisuus – tarttuva tauti?.....	50
Kaikki kielteinen julkisuus ei merkitse kriisiä.....	51
ORGANISAATIO JA MEDIAN TOIMINTATAVAT	53
PR-karhu ja paviaanit.....	57
Mikä tekee uutisen	58
”Olen onnekas kun vielä elän”	61
”Sitä ajattelee kuinka lähellä kuolema voi olla”	62
Uutisesta kilpaillaan	62
Oikea ratkaisu.....	64

KRIISI JA MAINE.....	65
Maineensuojelu – kriisiviestinnän päätehtävä?.....	66
Luottamus (trust).....	68
Voiko maineensuojelu olla ennaltaehkäisevää?	66
Maineen halovaikutus.....	71
Uhkana ylin johto.....	72
Impression management.....	74
KRIISI ON MYÖS MAHDOLLISUUS.....	77
Concorde ja British Airways	79
ASiantuntijan tai viranomaisen käynnistämä kriisi.....	81
Ruotsalainen syöpävaara.....	83
‘Golza oil’	84
Belgian dioksiini	85
Gammelfleisch/o6	86
Köttfärsskandalen	87
Miksi viranomainen vaikenee?	87
HARKITSEMATONTA VIESTINTÄÄ.....	89
Coca-Cola ja vatsanpurut.....	89
Mercedes Benz ja kohtalokas koeajo.....	92
Miksi organisaatioissa tehdään järjettömiä päätöksiä	95
KRIISIVIESTINNÄN KEINOT	97
Tapahtuman salaaminen ja kieltäminen.....	99
Mea Culpa ja Stealing Thunder	100
Kirvesniemen Mea Culpa	101
Musta maaliskuu	103
Kriisistä oppiminen	104
Oppimaton toimiala: kunnalliset vesilaitokset.....	105
Nokian vesi ja viestinnän vaihtoehdot.....	106
Pidä kieli keskellä suuta – seinillä on korvat.....	110
Paavin lipsahdus	112
Saako organisaatio valehdella	113
KRIISIVIESTINTÄ VERKOSSA.....	115
Internet ja kriisi	115
Kriisi ja verkkojulkisuus	117
KANSAINVÄLISTYMINEN JA JULKISUUSRISKIT	121
Maaottelu Uruguay–Argentiina	124
LOPUKSI.....	126
VIITTAUKSET	130
KIRJALLISUUS.....	131
TERMEJÄ JA KÄSITTEITÄ.....	135