

สารบัญ

หน้า

บทนำ	4
สารบัญ	15
บทที่ 1 การตรวจสอบความเสี่ยง	19
» แหล่งที่มาของภาวะวิกฤติ	20
» การบ่งชี้ภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้	33
» การจัดลำดับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้	40
» บทสรุป	45
บทที่ 2 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง	47
» การจัดเตรียมโครงการที่เป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤติ	51
» ตอบสนองต่อสัญญาณต่าง ๆ ของภาวะวิกฤติที่กำลังจะเกิด	54
» มองก่อนที่คุณจะกระโดด	57
» อย่าลืมทำประกัน	60
» บทสรุป	63
บทที่ 3 การเตรียมแผนสำรอง	65
» ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งทีมวางแผน	68
» ขั้นตอนที่ 2 การประเมินขอบเขตของปัญหา	70
» ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำแผนสำรอง	72
» ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบแผนสำรอง	75
» ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงแผนให้ทันสมัย	78

บทที่ 3 การเตรียมแผนสำรอง (ต่อ)

- » คุณพร้อมหรือยัง ? 79
- » วิธีที่องค์กรหนึ่งวางแผน และเตรียมพร้อมสำหรับ
ภาวะวิกฤติ 85
- » บทสรุป 87

บทที่ 4 การรับรู้ถึงภาวะวิกฤติ 89

- » สัญญาณเตือนภัยที่แตกต่าง 90
- » เหตุผลที่สัญญาณเตือนภัยไม่ได้รับความสนใจ 97
- » ทางแก้ไข 100
- » บทสรุป 104

บทที่ 5 การควบคุมขอบเขตของภาวะวิกฤติ 107

- » กฎข้อที่ 1 ดำเนินการอย่างเด็ดขาดและทันทั่วทั้งที่ 109
- » กฎข้อที่ 2 ให้ความสำคัญสูงสุดกับเรื่องคน 111
- » กฎข้อที่ 3 ไปอยู่ในจุดเกิดเหตุ 113
- » กฎข้อที่ 4 สื่อสารอย่างทั่วถึง 115
- » หากไม่แน่ใจ ให้เชื่อในสิ่งที่คุณได้ฝึกฝน ค่านิยม
และสัญชาตญาณของคุณ 120
- » บทสรุป 122

	หน้า
บทที่ 6 การแก้ไขภาวะวิกฤติ	125
» ดำเนินการอย่างรวดเร็ว	126
» รวบรวมข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง	129
» สื่อสารอย่างไม่ลดละ	129
» บันทึกสิ่งที่คุณได้ทำ	131
» ใช้เทคนิคการจัดการโครงการตามความเหมาะสม	132
» เป็นผู้นำ	138
» การประกาศจุดสิ้นสุดของภาวะวิกฤติ	143
» บทสรุป	145
บทที่ 7 การรับมือกับสื่อต่างๆ อย่างเชี่ยวชาญ	147
» รับมือกับสื่อต่างๆ ด้วยความระมัดระวัง	148
» เลือกข้อความและสื่อที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ	157
» คำถามที่ถูกลถามบ่อยๆ	162
» บทสรุป	166
บทที่ 8 การเรียนรู้จากประสบการณ์ของคุณ	169
» กำหนดจุดสิ้นสุดของภาวะวิกฤติ	171
» การบันทึกการตอบสนองต่อภาวะวิกฤติ	173
» เก็บรวบรวมบทเรียน	175
» บทสรุป	181

	หน้า
ภาคผนวก ก. : เครื่องมือที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปปฏิบัติ	183
ภาคผนวก ข. : วิธีการเขียนแถลงการณ์ หรือข้อความประชาสัมพันธ์	189
แหล่งอ้างอิง	192
ประวัติผู้แปล	195