



**Anna Garwolińska**  
prezes firmy **Glaubicz-Garwolińska Consultants** specjalizującej się w zarządzaniu kryzysowym

Trudno podać jeden, uniwersalny przepis na wyjście obronną ręką z każdego kryzysu, ale słowo „przepraszam”, wypowiedziane w odpowiednim momencie, uratowało już niejedną osobę publiczną i firmę. Toyota, która w 2010 r. wyprodukowała tysiące samochodów z wadliwą skrzynią biegów, przeprosiła i mimo że kryzys związany z tą wpadką trwał kilka miesięcy, ogólna sprzedaż firmy nie ucierpiała.

Umiejętność przyznania się do błędu i przeprosiny są skuteczne w ratowaniu reputacji zarówno w Japonii, jak i na całym świecie, także w Polsce. Taką mamy naturę, pod wieloma względami podobną do zwierzęcej. Kiedy jeden z dwóch warczących na siebie psów pokaże podbrzusze, ten drugi już nie zaatakuje. My też możemy w ten sposób uniknąć ataku, a słowo „przepraszam” może nas wręcz wzmocnić, obrócić złe emocje przeciwnika czy krytyka, który nie może nam darować jakiegś wpadki, gafy czy błędu, na naszą korzyść. Tracimy tylko wtedy, kiedy w zacierzwieniu nie potrafimy się wycofać.

Innym skutecznym sposobem radzenia sobie z kryzysem jest pokazanie, że mamy do swoich błędów dystans. Można też spróbować zamienić wpadkę w chętnie opowiadaną przez innych anegdotę. Wszyscy pamiętamy gafę, którą popełniła żona byłego premiera Leszka Millera. Goszcząc japońską parę królewską, wystąpiła w różowej sukience z nadrukiem „Love”. Premier odpowiedział wówczas wszystkim krytykom słowami: „Przecież się z tego powodu z moją żoną nie rozwiodę”. Zyskał w ten sposób sympatię wielu kobiet, a krytyka ucichła.

Z kryzysem poradził sobie też znakomicie Jeffrey Archer, brytyjski pisarz, który z powodu finansowych przekrętów przesiedział dłuższy czas w więzieniu. Kiedy wyszedł na wolność, w zabawny sposób opisał odsiadkę w następnej książce. Na dodatek nieźle na tym zarobił.