PR kryzysowy – case study

Inne | Case studies / Maria Ochwat, wykładowca WSB

Pierwszy z cyklu case studies dla naszych czytelników

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Case study
PR kryzysowy

Opis sytuacji:

W latach 1958–61 firma "Distillers Company Ltd." produkowała na licencji i sprzedawała w Wielkiej Brytanii lekarstwo zawierające składnik zwany thalidomidem (składnik ten po raz pierwszy zastosowano w RFN przez firmę Chemie Gruenental). Lek polecany był jako środek uspokajający, bardzo bezpieczny dla kobiet w ciąży.

W 1961 roku wiele kobiet zażywających w ciąży ten lek urodziło dzieci z poważnymi deformacjami ciała. Nieco później doliczono się 450 takich przypadków.

Początkowo nikt nie łączył tych faktów z thalidomidem. Taką zależność odkrył dopiero, latem 1961 roku, australijski lekarz. W związku z tym w listopadzie tego samego roku firma Chemie Gruenental wycofała lek ze sprzedaży. Niedługo po tym to samo zrobiła firma Distillers na rynku brytyjskim. W kwietniu 1962 roku opublikowano wyniki testów na zwierzętach, w których potwierdzono groźne konsekwencje zażywania thalidomidu. Mimo to szpitale w Wielkiej Brytanii sprzedawały ten lek aż do grudnia 1962 roku.

Rodzice 70 kalekich dzieci wystąpili przeciwko Distillers, twierdząc, że przyczyną deformacji było działanie thalidomidu na płód. Środka tego nie przetestowano odpowiednio przed podjęciem decyzji o produkcji i dystrybucji.

Zadanie:

Wybraź sobie, ze jesteś specjalistą ds. PR, a opowiedziana historia właśnie się wydarzyła.

Pytanie główne:

- W jaki sposób firma Distillers powinna wybrnąć z tego kryzysu?

Pytania/zadania pomocnicze:

- Wskaż udziałowców omówionej sytuacji kryzysowej.
- Jakie kroki powinna podjąć firma, by ochronić swój wizerunek?
- Jak powinna wyglądać komunikacja firmy Distillers z mediami, społeczeństwem i poszkodowanymi?
- Jakie narzędzia można wykorzystać do rozwiązania tej sytuacji kryzysowej?

Do przygotowania case study wykorzystałam orzecznictwo Europejskiego Trybunału Praw Człowieka w

Strasburgu (sprawa The Sunday Times przeciwko Wielkiej Brytanii, 26.04.1979).

– –

dr Maria Ochwat – politolog i kulturoznawca, wykładowca akademicki, doradca ds. PR, public affairs, komunikacji międzykulturowej, międzynarodowych stosunków politycznych.