

Zbilje, 20. 3. 2020

Nekaj nasvetov za krizno upravljanje

Krizno upravljanje / krizno komuniciranje

- Upravljanje (potencialnih) tveganj (entreprise risk management) je v marsikaterem podjetju del strateškega upravljanja na najvišjem, korporativnem nivoju
- ko prepoznavamo in predvidevamo tveganja, se ukvarjamo s prihodnostjo, to pa je pogosto težko napovedati
- Žal se pogosto zgodi tisto, česar nismo predvideli. Tudi današnje situacije nismo mogli predvideti. Nam je pa vsekakor lažje, če imamo v podjetju vzpostavljen vsaj osnovni nivo upravljanja tveganj in kriznega upravljanja.
- Olajševalna okoliščina je, da smo se v tej situaciji znašli vsi in da nas je predvsem hitrost dogodkov vse na nek način presenetila
- In kako delovati tukaj in zdaj? Kako naprej? S temi vprašanji se ukvarja vsakdo od nas, ki je delovno aktiven. Veliko odgovornost pri tem pa imajo seveda vodilni v podjetjih.

In kaj svetovati....

managerju kot posamezniku?

- **Ohranite mirnost in zbranost, bodite odločni** - četudi v sebi čutite nelagodje. Kot manager ste odgovorni za vse zaposlene. Zdaj najbolj velja tisi rek: vodi z zgledom (lead by example).
- **Osebni stik** – če se le da, komunicirajte osebno (posneti video je danes enostavno), pisno v primerih, ko vsi zaposleni nimajo možnosti dostopa do oglada video vsebin in kadar morate posredovati jasna navodila za delo.
- **Občutek za sodelavce kot ljudi** – pokažite empatijo, vzpostavite točke za medsebojno pomoč, saj se mnogi pri delu od doma ali delu v kriznih razmerah ne najdejo najbolje. Znotraj podjetja poiščite ljudi, ki so neformalni vodje, ki jih ljudje zaupajo, ki so pozitivno naravnani, naj bodo oni vaši »ambasadorji« kriznega komuniciranja.
- **Pravi voditelji** se pokažejo in izkažejo v kriznih razmerah, bodite ena / eden izmed njih.

posamezniku v vlogi managerja?

- **Komunicirajte, komunicirajte, komunicirajte!**
 - o Najprej in predvsem z zaposlenimi in drugimi sodelavci (zunanji, pogodbeni, ipd.).
 - o Uporabite KISS princip – keep it simple and smart.
 - o Komunikacija naj bo jasna, enostavna, redna. Skozi komunikacijo izpostavljajte vrednote podjetja in korporativno kulturo.
 - o Razložite kaj delate, kakšne ukrepe ste oz. boste sprejeli, kaj pričakujete od vsega posameznika.
- **Upravljanje kriznih razmer tukaj in zdaj.**
 - o preverite, kako delujejo in kako so zaščitene kritične infrastrukture v vašem podjetju.
 - o Naredite hitro, ad-hoc oceno najbolj kritičnih poslovnih področij v vašem podjetju danes.
 - o In če ugotovite »črne luknje« ukrepajte takoj, saj je ohranjanje nemotenega delovanja ključnih poslovnih funkcij izjemnega pomena.
- **Učimo se iz lastnih napak.**
 - o poiščite projekte, aktivnosti, ki ste jih izvajali v zadnjih 6-12 mesecih in za katere si po zaključku niste vzeli dovolj časa za t.i. »PS« (ali post-mortem analizo).
 - o pregledajte jih, poiščite možnosti za izboljšave, z časovno distanco boste zagotovo našli priložnosti, kako bi to lahko naredili bolje, drugače.
 - o uporabite PDCA model – načrtuj, naredi, preveri, ukrepaj (plan, do, check, act).
- **Pogled v prihodnost.**
 - o s sodelavci iz vseh ključnih poslovnih funkcij se pričnite ukvarjati s prihodnostjo.
 - o Razmišljajte skupaj, iščite ideje, rešitve za prihodnost, četudi je ta negotova. Pomembno je, da že danes začnete pripravljati scenarije in konkretne aktivnosti za čas, ko se bo situacija začela normalizirati.

Pripravila:

Barbara Krajnc

Aurora Borealis, Studio za strateške komunikacije in poslovno svetovanje, Barbara Krajnc s.p.