

Kryzys wstrząsnął naszym urzędem. Co zrobić? Jak sobie poradzić, aby nie zostały tylko zgłiszcza?

Głównym elementem strategii wygaszania kryzysów jest dokładny plan kryzysowy zawierający wszystkie możliwe typy kryzysów, podział obowiązków i strategie komunikacyjne. Strategia komunikacji kryzysowej powinna bazować na zrozumieniu sposobu reakcji ludzi na pojawiający się kryzys oraz odpowiedniemu radzeniu sobie z tymi reakcjami, poprzez m.in. podawanie adekwatnych informacji o rodzaju kryzysu, jego następstwach oraz podjętych działaniach ograniczających.

Konsekwencje kryzysu zależą od jego rodzaju i dziedziny życia w której występuje. Można dokonać rozróżnienia pomiędzy konsekwencjami na następujące: zniszczenia niematerialne – dotyczą ludzi, fizyczne, lub psychiczne, dotyczą również zwierząt i zniszczenia materialne – dotyczą własności.

Plan kryzysowy jest przewodnikiem do strukturalnego przeciwdziałania skutkom kryzysu, staje się on obowiązującym prawem w momencie wybuchu kryzysu. Zawiera on szczegóły dotyczące struktur komunikacyjnych i obowiązków przypisanych pracownikom i kierownictwu firmy na czas kryzysu. Ukrywanie informacji podczas kryzysu może być groźniejsze niż sam kryzys. Plan kryzysowy zawiera przegląd wszystkich możliwych typów kryzysów i sposoby radzenia sobie z kryzysem określonego typu. Wszystkie akcje i działania są opisane w detalach. Plan kryzysowy zawiera szczegółową listę wszystkich działań, które należy podjąć w trakcie przygotowań do możliwego kryzysu, podczas kryzysu i po jego zakończeniu.

Pierwszym krokiem tworzenia planu kryzysowego jest określenie zasad działania, odnoszącymi się do zapobiegania konsekwencjom kryzysu i komunikacji w kryzysie. Zespół kryzysowy powinien zadbać o to, aby wszystkie aspekty, również te dotyczące otoczenia organizacji zostały przedyskutowane na etapie tworzenia planu. Wszystkie osoby, których może dotyczyć ewentualny kryzys powinny osobiście brać udział w tworzeniu planu kryzysowego. Umożliwia to natychmiastowe zastosowanie planu w sytuacji zagrożenia. Komunikacja i informacja są tu kwestiami podstawowymi.

Komunikacja w trakcie kryzysu powinna:

- Odpowiednie zarządzanie kryzysem z uwzględnieniem rodzaju kryzysu, efektywną komunikację z grupami dotkniętymi kryzysem oraz z osobami zajmującymi się zwalczaniem kryzysów;
- Otwartą komunikację w momencie kryzysu, wyjaśniającą rodzaj kryzysu, jego możliwe konsekwencje;
- Odpowiednią informację o wszystkich zaangażowanych grupach;
- Udział szefów organizacji w komunikacji z zaangażowanymi grupami oraz w kontaktach z prasą;
- Optymalną dostępność dla osób poszukujących informacji o zdarzeniach zachodzących w czasie kryzysu;
- Odpowiednie działania pokryzysowe w stosunku do grup odbiorczych zwłaszcza tych, które ucierpiały w skutek kryzysu;
- Publiczną oceną kryzysu i jego konsekwencji, z uwzględnieniem podjętych działań objętych planem kryzysowym.

Drugim krokiem w przygotowaniu planu kryzysowego jest oszacowania ryzyka w organizacji i jej otoczeniu. Należy szczegółowo zinwentaryzować oraz podzielić na główne kategorie wszelkie ryzyko i

Zostały tylko zgłiszcza czyli zarządzanie w sytuacji kryzysowej

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: piątek, 03, lipiec 2015 00:00

Barbara Łączna

Odśłony: 1046

zagrożenia. Należy dokonać analizy możliwych konsekwencji kryzysu ze szczególnym uwzględnieniem wpływu na grupy odbiorcze i otoczenie organizacji. Studium oszacowanego ryzyka zawiera kompletną listę wypadków i kładzie fundament pod późniejsze zarządzanie kryzysem.

Strategia komunikacji kryzysowej powinna opierać się na zrozumieniu reakcji ludzi w czasie kryzysu, mechanizmów zapobiegania panice i kierowaniu grupami ludzi w ich działaniach. Może to być sprawą o fundamentalnym znaczeniu w razie konieczności ewakuacji. Należy mieć na uwadze trzy przesłanki odnoszące się zarówno do aspektów racjonalnych, jaki i emocjonalnych:

- Wiedza: ryzyko i metody ograniczania zagrożenia muszą być znane wszystkim zaangażowanym grupom odbiorczym;
- Postawa: akceptacja podstawowych strategii walki z kryzysem przez wszystkie zaangażowane osoby jak również porozumienie, co do konieczności postępowania według zasad;
- Zachowanie: grupy odbiorcze powinny być efektywnie przygotowywane pod kątem prawidłowych reakcji podczas kryzysu,

Podczas trwającego kryzysu, komunikacja winna być szybka i kompletna. Odnosi się to szczególnie do ofiar i ich bliskich, jak również do osób narażonych na ryzyko. Należy z wyprzedzeniem zadbać o stworzenie strategii zapobiegania panice. Działania takie obejmują zapewnienie dostępu do bezpiecznych schronień i określenie tras ewakuacji. Organizacje zaangażowane w walkę z kryzysem powinny zostać na czas powiadomione o sytuacji w celu podjęcia właściwych działań.

Aktywne wykorzystanie mass-mediów, jako środka komunikacji stanowi podstawę komunikacji kryzysowej. Chociaż media we wszystkich okolicznościach winny wykonywać swoje własne zadania, można stworzyć im szczególne warunki działania, głównie radiu i telewizji.

Lokalna stacja radiowa może funkcjonować, jako źródło informacji dla mieszkańców poprzez np. transmitowanie ostrzeżeń i regularnych serwisów informacyjnych przygotowywanych przez członków zespołu kryzysowego. Informacje te są podawane pomiędzy normalnymi audycjami radiowymi przygotowywanymi przez dziennikarzy. Nie należy podawać informacji o charakterze niepewnych przypuszczeń. Konferencje prasowe należy organizować regularnie, pierwsza powinna odbyć się najwyżej w kilka godzinach po powstaniu sytuacji kryzysowej, bez względu na ilość informacji, jaka może być przekazana. Należy udostępnić informacje dodatkowe takie, jak mapy, dokumentacje, itp.

Ukrywanie ważnych informacji może uczynić więcej zła niż sam kryzys, dlatego, że niszczy to zaufanie grup odbiorczych do organizacji.