

Gestionarea crizelor si sustinerea angajatilor

Situațiile de criză sunt evenimente definitorii pentru orice organizație. Managementul crizei arată felul în care o organizație abordează situațiile delicate și, mai ales, felul în care acestea se pregătesc pe termen lung. De multe ori, o organizație poate ieși dintr-o astfel de situație mai puternică și mai înțeleaptă, mai ales dacă arată că a învățat ceva din ceea ce s-a întâmplat. Indiferent de asta, totuși, planificarea în avans este cheia pentru supraviețuire.

Ce trebuie să faci înainte de o criză?

De cele mai multe ori, astfel de situații nu pot fi prevenite și, de aceea, un plan de criză trebuie să existe mereu și să fie actualizat. De asemenea, trebuie calculat impactul crizei asupra tuturor elementelor – angajați, clienți, furnizori, piața și restul stakeholderilor. De asemenea, trebuie luat în considerare și impactul asupra elementor care nu sunt atât de palpabile – valoarea companiei, imaginea și brandul.

Ce trebuie să faci în timpul unei crize?

Dacă fiecare organizație ar avea pus la punct un plan de urgență, acțiunile care trebuie luate în timpul crizei ar fi de la sine înțelese. Pe lângă elementele ce țin strict de business, pe care le acoperă un plan de urgență, managementul crizei se ocupă și de elemente ce țin de bunăstarea angajaților și de buna funcționare a lucrurilor, în general.

La fel ca în multe situații, comunicarea este cheia, iar legat de asta, există câteva aspecte foarte importante:

1. Alege una sau mai multe persoane responsabile cu comunicarea – poate fi vorba de CEO, responsabilul de HR, responsabilul de marketing și o persoană care este mereu în contact cu stakeholderii. CEO-ul se va ocupa de comunicarea generală în timp ce, responsabilul de HR poate păstra o comunicare mai strânsă cu angajații, managerul de marketing se ocupă de comunicarea cu clienții iar cealaltă persoană se ocupă de păstrarea relației cu stakeholderii. În funcție de tipul și dimensiunea organizației pot exista mai multe astfel de persoane. Aceste persoane





Instrumente Structurale
2014-2020

pot fi parte și din echipa responsabilă cu criza, fiind cei care contribuie la luarea deciziilor importante.

2. Ai grijă ce comunică – În primul rând, trebuie să te asiguri că informația comunicată este actualizată constant, în funcție de ritmul în care evoluează lucrurile. Un proverb chinezesc zice că „Marii generali dau comenzi dimineața și le schimbă seara.” De asemenea, ai grijă să consulți mai multe surse, mai mulți experți și să încerci să te concentrezi pe imaginea în ansamblu și să nu cazi pradă panicii de moment. De asemenea, să nu crezi că faptul că informația este atât de abundentă garantează și faptul că toată lumea este informată. Centralizează informația constant și ofer-o ca pe o sursă sigură și cuprinzătoare. Legat de comunicare, încearcă, de asemenea să eviți micro-managementul și birocrăția pentru a te asigura că procesul de comunicare este eficient și nu se pierde informația esențială.

Pe lângă comunicare, managementul crizei trebuie să ia în considerare și procesele. În primul rând, construiește o echipă responsabilă cu criza, care să ia deciziile importante. Este esențial ca acea echipă să fie multi-disciplinară și să se întindă pe o arie cât mai largă de activități ale organizației. O caracteristică esențială în momente de criză este reziliența. Reziliența este mult mai importantă decât eficiența deoarece oferă un mindset adaptabil în momente în care planificarea pe termen lung nu este posibilă. În urma unei crize trebuie luată în considerare și situația externă. Cum se va schimba piața în urma crizei sau, de ce nu, cum se va schimba lumea? Acest lucru este extrem de important deoarece poate scoate la iveală anumite oportunități.

Sustinerea angajatilor

1. Oferă-le angajaților tăi permisiunea explicită de a face față crizei. Recunoașteți că angajații dvs. sunt supuși unei presiuni extreme pentru a-și îndeplini responsabilitățile în viața personală în acest moment. Permiteți-i și încurajați-i să pună acele nevoi mai presus de cele ale afacerii. Un început bun ar fi să trimiteți un e-mail la începutul crizei tuturor celor din organizație. Pur și simplu recunoașterea faptului că lucrurile nu sunt normale și că înțelegi că alte priorități au nevoie de



Instrumente Structurale
2014-2020

atenție chiar acum va face o impresie pozitivă. Invitați angajații să comunice și informațiile critice între ei. Doar pentru că ești un lider nu înseamnă că vei auzi mai întâi despre noile evoluții și informații critice. Pe măsură ce criza se desfășoară, încurajați întreaga organizație să se bazeze una pe cealaltă pentru actualizări și asistență.

2. Asigurați-vă că managerii se conectează cu angajații. Dacă managerii sunt capabili, cereți-i să verifice cu fiecare dintre subordonații lor directe despre bunăstarea lor. Dacă un manager nu poate face din cauza propriilor circumstanțe, asigurați-vă că altcineva din echipa de conducere poate contacta acești indivizi. Nu este momentul să punem accent pe proiectele de lucru. Asigurați-vă că managerii înțeleg că prioritatea principală este să vă asigurați că fiecare membru al echipei este în regulă și să-i sprijine în timpul crizei. De asemenea, managerii ar trebui să întrebe în mod proactiv dacă există ceva de care are nevoie angajatul, în cazul în care alții din organizație ar putea ajuta. Organizația dvs. este o comunitate în cadrul unei comunități, iar membrii echipei vor fi de obicei bucuroși să facă tot ce le stă în putință pentru a se ajuta reciproc într-o perioadă de criză.

3. Angajații se luptă cu o criză. În calitate de lider, va trebui să faceți alegeri grele cu privire la prioritățile operaționale care pot fi amânate până când angajații dvs. își vor reveni. Amintiți-vă că clienții, partenerii și alte părți interesate externe sunt, de asemenea, ființe umane și ar trebui să poată înțelege că organizația dvs. se confruntă cu circumstanțe în afara controlului dumneavoastră. Fiți cât mai clar și transparent cu privire la ceea ce se poate și nu se face în condițiile actuale și oferă actualizări regulate pe măsură ce situația evoluează. Acesta este momentul să vă profitați de răbdare și empatie.

4. Acordați-vă timp liber pentru a avea grijă de ceilalți Fie că este vorba de asigurarea siguranței personale sau de familie, de a ajuta prietenii aflați în nevoie sau de voluntariat în eforturile de ajutor comunitar, permiteți angajaților tăi să se deconecteze complet de la serviciu, după cum este necesar, pentru a face față crizei.

Nimeni nu ar trebui să fie stresat și forțat să aleagă între satisfacerea nevoilor de bază (sau ale unei persoane dragi sau ale vecinului) sau respectarea unui termen limită de lucru. Oferă flexibilitate în termenele limită sau identifică un alt membru al echipei care poate interveni să ajute. Cel mai important lucru este să eliminați orice presiune reală sau percepută pe care membrul echipei dumneavoastră o poate simți ca urmare a responsabilităților lor de muncă.

5. Creați un plan de acoperire bazat pe priorități Flexibilitatea și sensibilitatea sunt esențiale atunci când încercați să vă dați seama cum să duceți mai departe munca în acest moment. Odată ce obțineți un puls al situațiilor individuale ale fiecărui membru al echipei, ar trebui să înțelegeți cine este disponibil să dedice timp muncii în timpul crizei și cine nu. De acolo, vedeți dacă puteți eșalona un program de schimb în jurul priorităților esențiale pentru afaceri. Împingeți orice proiecte care nu sunt urgente și cu risc scăzut la o dată ulterioară. Încercați să identificați 1-2 sarcini sau proiecte importante, dar realizabile, per angajat pe zi. Și trimiteți comunicări regulate pentru a vă menține echipa aliniată la prioritățile de top. Menținerea lucrurilor simple și directe va ajuta pe toți să rămână concentrați și să aducă câștiguri rapide la masă, ridicând astfel moralul.

6. Încurajați și recunoașteți munca în echipă Când membrii echipei se apropie de lucru pentru a-și asuma munca suplimentară și pentru a-și acoperi colegii în timpul unei crize, recompensează-i pentru asta.

Intocmit de

Expert informare si constientizare S

Toth Tiberiu Dorin