

Kā pieņemt lēmumus sarežģītās situācijās

Krīzes situāciju vadība

DBHUB, 2019



Volkswagen



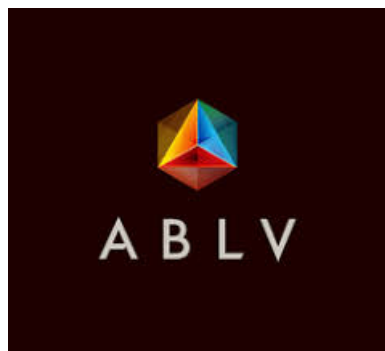


SS.LV
sludinājumu serviss



INTEGRĀLĀS
IZGLĪTĪBAS
INSTITŪTS

●●● LATVIJAS
●●● ALTERNĀTĪVO FINANŠU
●●● PAKALPOJUMU ASOCIĀCIJA



MAXIMA



松本 **tokyo** City

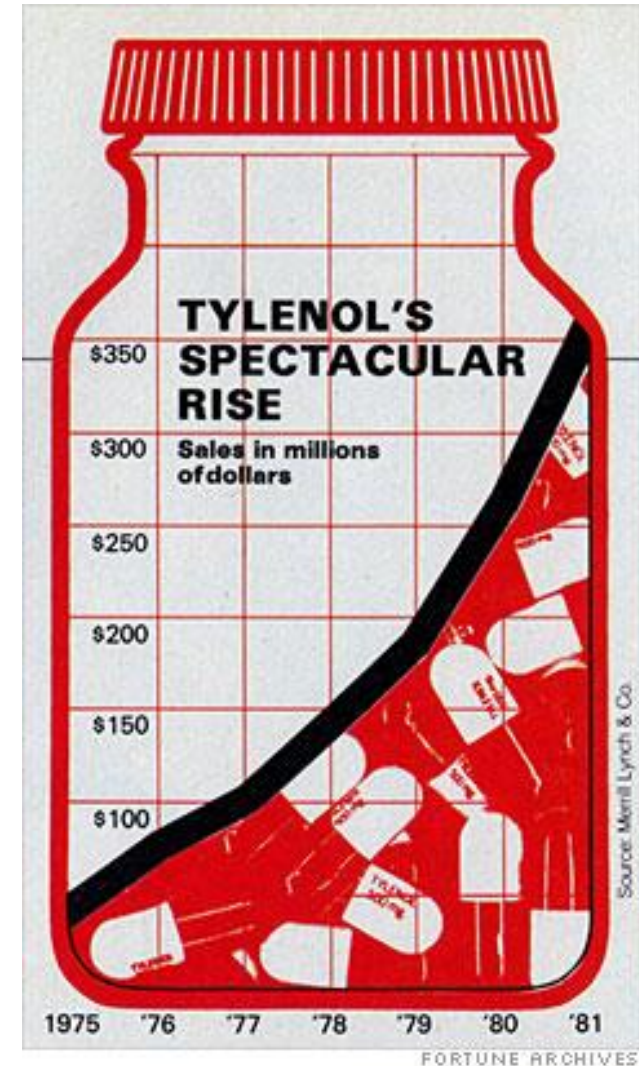
Grīndex



危机

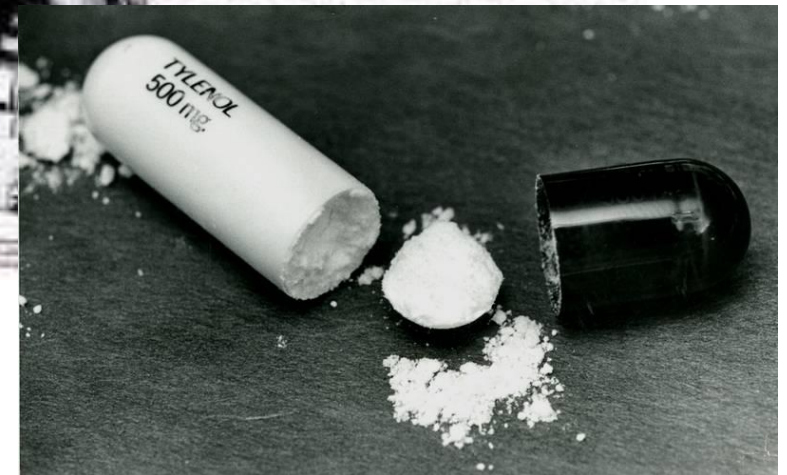
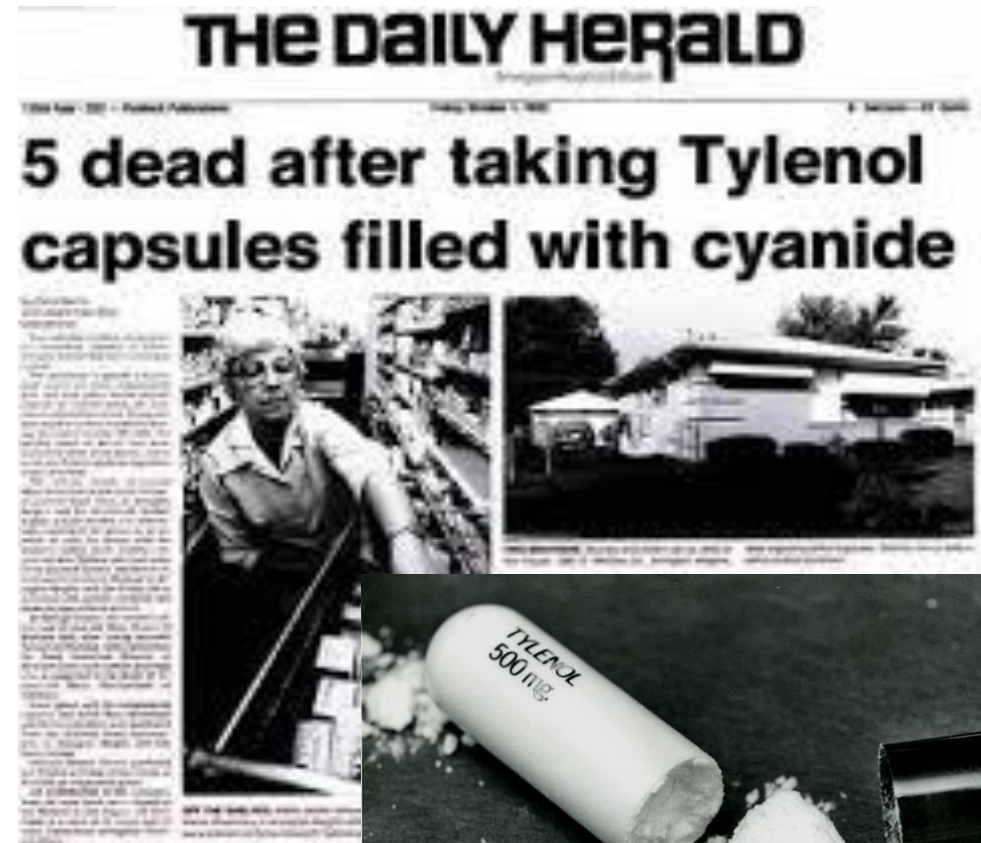
Johnson & Johnson, Tylenol, 1982

- 149 kompānijas un simtiem zīmolu
- Apgrozījums 5,4 miljardi USD
- Tylenol ir J&J vispelnošākais produkts:
 - 34% tirgus daļa
 - Veido 19% no kompānijas peļņas



1982. gada septembris-oktobris

- Kuka apgabala varas iestādes paziņo, ka **trīs cilvēki ir miruši** pēc Tylenol lietošanas
- Tuvākajās dienās Čikāgas apkārtnē mirsts **vēl četri cilvēki**
- Saindēšanās ar cianīdu



Galvenie lēmumi

- Visā ASV teritorijā Tylenol tiek **izņemts no aprites**:
 - 31 miljons iepakojumu
 - Zaudējumi 100 m USD
- Vērienīga komunikācijas kampaņa:
 - Paziņojumi TV un drukātajos medijos ar aicinājumu **nelietot Tylenol** un nodot to atpakaļ
 - Bezmaksas telefonu līnijas
 - Tiek brīdināti ārsti un slimnīcas



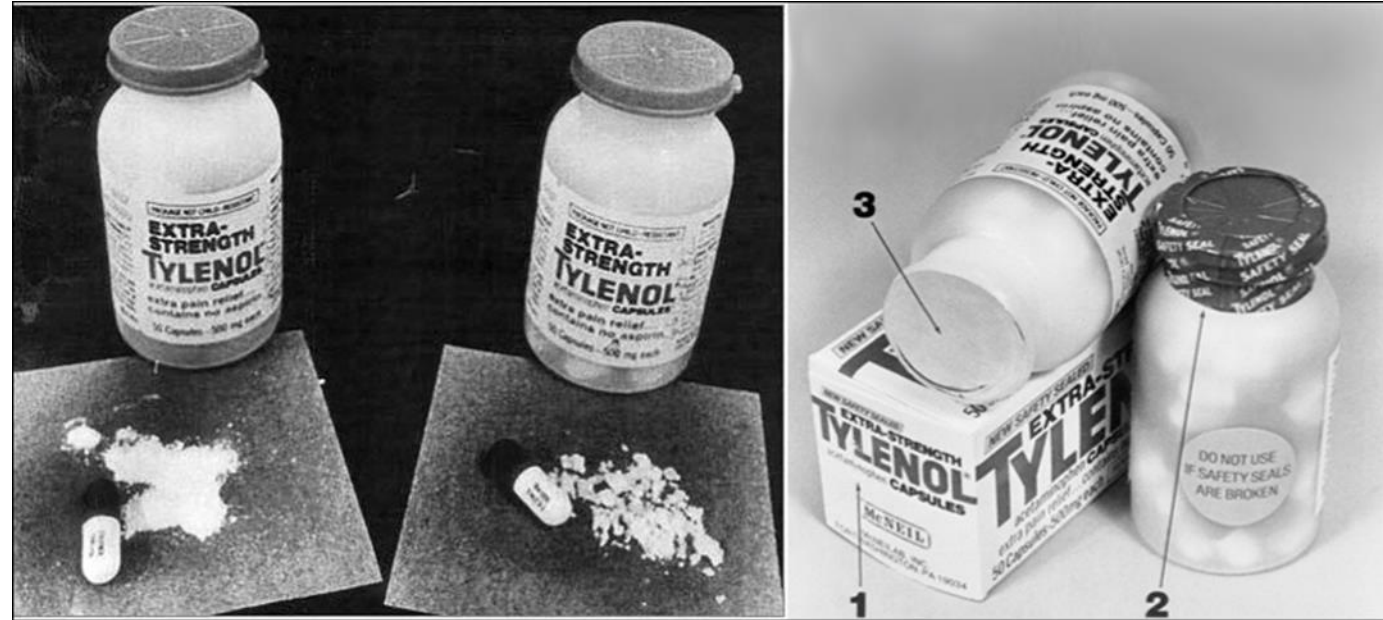
Jaunais produkts

- Uzlabota drošība:

- Jauna kapsula
- Trīskārša iepakojuma aizsardzība

- Vērienīga komunikācijas kampaņa:

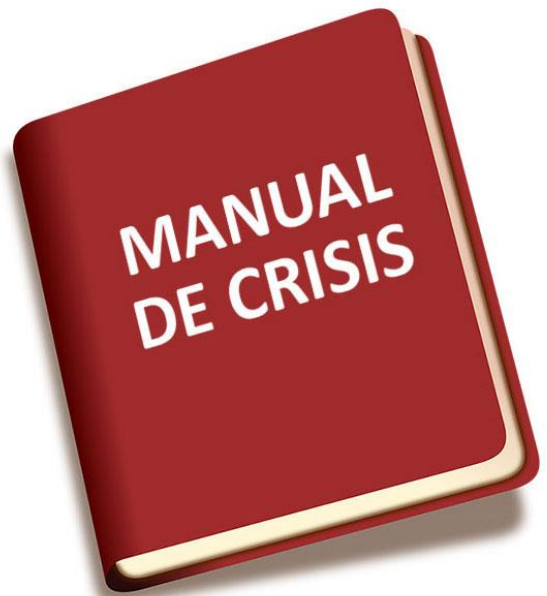
- Reklāma TV un drukātajos medijos
- 40m bezmaksas kuponi
- Vēršanās pie ārstiem un slimnīcām



Rezultāts

- 46% tirgus daļa 18 mēnešu laikā
- Jauns industrijas standarts





Gatavība krīzes situāciju pārvaldei

Darbības virzieni

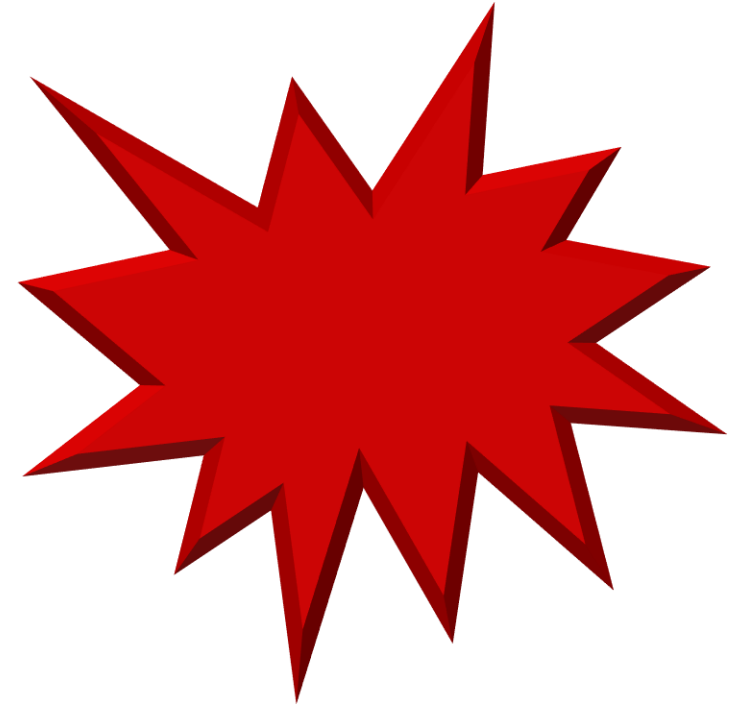
Preventīva ar riskiem saistītu situāciju risināšana, to novēršana un mazināšana

Gatavība krīzes situāciju risināšanai un pārvaldei, ja tādas ir iestājušās

Gatavības galvenie elementi

Uzņēmuma vadības pārstāvja iecelšana par **atbildīgo koordinātoru** krīzes gatavības nodrošināšanai

- Krīzes vadības grupas izveide, lomu sadalījums un **aizvietotāju** iecelšana
- Reagēšanas un apziņošanas sistēmas izveide un tās regulāra pārbaude
- **Resursu** piešķiršana krīzes vadības nodrošināšanai
- Regulāras apmācības krīzes situāciju vadībā
- **Krīzes gatavības plāna** izstrāde un ieviešana



Krīzes situāciju vadība

Sākotnējā reakcija

Emocionāls stress, īpaši tad, ja ir apdraudēti vai ir cietuši cilvēki
Haoss, neskaidras prioritātes

Pārsteigums, kas pārvēršas panikā
Nepietiekama informācija, vairākas interpretācijas

Notikumi attīstās strauji, tos **nevar kontrolēt**
Nevēlēšanās atzīt notiekošo

Vēlme norobežoties no ārpasaules
Liels spiediens no malas Uzņēmums izskatās slikti

Īstermiņa domāšana
Uzņēmuma ikdienas darbs tiek atstāts novārtā

Krīzes vadības komanda

Sanāksmes **uzdevumi un dienaskārtība:**

1. Pārbaudīt faktus un izvērtēt ietekmi
2. Noteikt darbības virsuzdevumu
3. Izstrādāt rīcības plānu
4. Deleģēt uzdevumus un resursus
5. Noteikt komunikācijas vadlīnijas

Sanāksmes notiek regulāri,
nepieciešamības gadījumā pat reizi 1-2 h

- Katras nākošās sanāksmes pirmais jautājums ir:
«Vai situācija ir mainījusies? **Kas tieši ir mainījies?»**»



Lai ko tu darītu, lai ko tu teiktu, šī ir tavu prioritāšu secība:

1. CILVĒKI

2. VIDE

3. UZŅĒMUMS

20/80

**Operatīvie
risinājumi**

**Informācijas
apkopošana un
komunikācija**

Operatīvie risinājumi

- **Ierobežot** apdraudējuma izplatīšanos
- **Palīdzēt** cietušajiem
- **Likvidēt** tiešo apdraudējuma cēloni, pagaidu risinājums vai alternatīva
- **Rast** ilgtermiņa problēmas risinājumu



Informācijas apkopošana un komunikācija

- **Apkopot** informāciju par notikušo
- **Ziņot** par apdraudējuma novēršanu un skaidrot savu rīcību
 - Sniegt **tikai pārbaudītu informāciju** un tikai savu kompetenču ietvaros
 - Izvairīties no minējumiem. Pacietīgi labojiet baumas, kļūdas un nepatiesus apgalvojumus
 - Ja nepieciešams, izsakiet nožēlu un **atvainošanos**
- Situācijas un mediju **monitorings**



...vēl daži ieteikumi

- Svarīgākos paziņojumus sniedz **uzņēmuma vadītājs**;
- Uzņēmuma **iekšējā auditorija** ir tikpat svarīga kā ārējā;
- Kad iespējams, nodrošinieties ar **trešo pušu atbalstu**.



Krīzes situāciju attīstības etapi komunikācijā:

1. **Kas**/kur/kad ir noticis?
2. **Kāpēc** tas notika?
3. **Kurš** ir vainīgs notikušajā?
4. **Kas tiks darīts**, lai tas neatkārtotos?

Jautājumi!

Ojārs Stūre

Tālrunis: 29166254

E-pasts: ojars.sture@gmail.com