

Krishantering under pågående kris

Vägledning för företag och organisationer som befinner sig mitt i den stora osäkerhet som råder under pågående krishantering.



Krishantering under pågående kris

Alla företag och organisationer är på olika sätt påverkade av den pågående Corona-pandemin. Många har också redan dragit igång, eller kommer behöva dra igång, sin krisorganisation.

Oavsett hur väl förberedd organisationen är, finns det stora utmaningar att hantera i en situation som denna. Inte minst när ett överhängande problem är brist på personal och resurser för att etablera och bemanna krisorganisationen.

” ***Avgörande för att kunna hantera en kris är en fungerande krisledning med förmåga att fatta strategiska beslut***

En första uppgift för krisledningen är att förstå vad som händer, att greppa situationen, ta ledning och peka ut riktning. Denna avgörande uppgift sker lättast genom att så snabbt som möjligt få igång ett strukturerat krisarbete.

Under en pågående kris kan det vara svårt att få en överblick över läget, för att kunna prioritera och fatta rätt beslut. Till detta adderar stress och förväntningar på att agera.

Viktiga uppgifter för krisledningen:

- Etablera krisorganisationen
- Skapa struktur och former för daglig rapportering
- Skapa en samlad, gemensam lägesbild som underlag för planering, prioritering och operativa beslut
- Kommunicera

Aktivera krisorganisationen

Vilka som behöver ingå i krisledningsorganisationen är i regel givet, ofta är även roller och förberedda åtgärder fastställda i verksamhetens krisplan. En tidig utmaning är att kunna mobilisera alla nödvändiga nyckelpersoner, inte minst när vi har en sjukdomsspridning som riskerar att försvåra medverkan.

” Omfördela resurser. Ta hjälp. Utöver krisledning behöver krisorganisationen bemannas av individer som har förmågan att analysera, samverka och kommunicera.

I ett krisläge behöver roller och ansvar vara tydliga. Vem äger och förväntas hantera en fråga eller ett specifikt område? En vanligt men otydlig lösning är att låta den normala ansvarsfördelningen gälla även för krisorganisationen.

” Fördela ansvarsområden och mandat mellan deltagarna i krisorganisationen. Markera och kommunicera vem som bestämmer.

När det är dags att aktivera krisorganisationen, se till att alla viktiga kontaktvägar är etablerade. Förbered och tryck upp kontaktlistor och kontaktuppgifter till alla som deltar i krisledningen.

Skapa struktur och former för daglig styrning

Förmågan att skilja rena fakta från antaganden är en viktig men svår konst, inte minst när det finns självutnämnda "experter" som ger uttryck för "hur det egentligen är".

” Fakta är det vi faktiskt vet. Inget annat. Vad har hänt? Vilka åtgärder har vi vidtagit?

Antaganden tillsammans med en trolig prognos om den fortsatta utvecklingen behöver också finnas med i analysen. Det är också viktigt att dokumentera dessa antagande då de ligger till grund för den fortsatta planeringen. Här behöver även centrala bedömningar och ledningens strategiska inriktning för hanteringen göras synliga.

” Under pågående kris behöver nuläge, prognos och inriktning för fortsatt hantering kommuniceras.

Baserat på den framtagna lägesbilden och inriktningsbeslutet tas förslag på åtgärder fram. Många organisationer är ovana vid att uttrycka sina prioriteringar i ett krisläge. Ett vanligt misstag hos krisledningar är att de är alltför operativa.

” Krisledningen ska behålla ett strategiskt fokus genom att planera för och skapa förutsättningar för implementering av åtgärder.

Krisledningens roll är att ge tydliga inriktningar, förutsättningar och mandat. Låt andra inom verksamheten agera utifrån kommunicerad åtgärdsplan. Det operativa ansvaret ligger hos verksamhetsansvariga och stödfunktioner inom organisationen.

Skapa en samlad, gemensam lägesbild som underlag för planering, prioritering och operativa beslut.

En enkel, tydlig och välbeprövad modell för att skapa en samlad lägesbild är att använda en enkel fyra-fälts-tabell innehållandes rubrikerna fakta, prognos, inriktning och åtgärder.

FAKTA	PROGNOS
- Vad har hänt? - Vilka åtgärder har vi vidtagit?	- Vad tror vi om den fortsatta utvecklingen? - Vilka centrala antaganden har vi gjort?
INRIKTNING	ÅTGÄRDER
- Vilken är vår strategiska inriktning?	- Vilka åtgärder, på övergripande nivå, planerar vi att genomföra?



Kommunicera! Kommunicera! Kommunicera!

Under de dagliga avrapporteringarna kan lägesbilden behöva kompletteras med ytterligare information. Men det är mellan krisledningsmötena som alla förutsättningar fångas upp. Krisledningens deltagare måste ha en ständig dialog med alla berörda aktörer.

” ***Snabba larm direkt till krisledningen kan vara direkt avgörande för det fortsatta arbetet med att hantera krisen!***

Målet är att ha en så färdigställd lägesbild som möjligt inför varje krisledningsmöte. Det ger den högsta ledningen de bästa möjligheterna att kunna göra nödvändiga prioriteringar och fatta operativa beslut.

” ***Var transparent och kommunicera! Det är nödvändigt för att nå ut och för att skapa förtroende!***

Beslut om uppdaterad lägesbild och planerade åtgärder tas vid krisledningsmötet för att därefter publiceras och kommuniceras löpande i verksamheten.

Medarbetare måste förstå vad som görs och varför. Det skapar legitimitet till beslutade åtgärder.

Vill du veta mer? Har du behov av stöd?

Det kan vara svårt att hinna med allt som behövs under pågående kris. Har du några frågor? Behöver du hjälp? Hör gärna av dig till oss.

GUNNAR HAMBER

Konsultchef Informationssäkerhet

B3 Effekt

Mobil: 070-696 30 70

Gunnar.Hamber@b3.se

