

Kjetil Sander presenterer:

estudie.no

Kriseledelse



Hva er kriseledelse og hvordan gå frem for forberede og håndtere krisesituasjoner? En komplett håndbok i kriseledelse på SMB-bedrifter.

Skrevet av:
Kjetil Sander

Utgitt av:
eStudie.no

Revisjon:
1.0 (August 2017)

Innhold

1	Kriseledelse	4
1.1	Hvorfor kriseledelse?	4
1.2	Hva er kriseledelse?	4
1.2.1	Før krisen:	4
1.2.2	Under krisen:	5
1.2.3	Etter krisen:	5
1.3	Definisjon av kriseledelse	6
1.4	Kriseledelsens oppgaver	6
1.5	Hva er en krise?	7
1.5.1	Definisjon	8
1.6	Hva kjennetegner en krise?	9
1.7	Uønskede hendelser og villedede handlinger	11
1.8	Tre krisefamilier/kriseklynger	12
1.9	Krisehåndtering	13
1.9.1	Planleggingsfasen	14
1.9.2	Reaksjonsfasen	14
1.9.3	Etterspillet av hendelsen	15
1.10	Utviklingen av informasjonssamfunnet	16
2	Modell for kriseledelse	18
2.1	Drift "Business Contingency"	18
2.2	Kriseplan – "Crisis management"	19
2.3	Risikovurdering	19
2.4	Ledelse	19
2.5	Mennesket	20
2.6	Forholdet til media	20
2.7	Utvikling	20
2.8	Kriseforberedelser	21
3	Risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS)	22
3.1	Hva skal risikoanalysen gi svar på?	23
3.2	Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS)	23
3.3	Hvilken risiko må vurderes?	23
3.4	Interne og eksterne risikoelementer	24
3.5	Risiko håndtering i HMS sammenheng	25
3.6	Eksempler og videre lesing	26
4	Forebyggings- og beredskapsfasen	27
4.1	Kriseforberedelser	28
4.2	Beredskapsplan og struktur for kriseorganisasjonen	28
5	Kriseplan – "Crisis management"	30
5.1	Krisetyper	31
5.2	Kriseteam	31
5.3	Berørte	33
5.4	Interessenter	34
5.5	Varsling	34
5.6	Kanaler	34
5.7	Handlingsplaner	34
5.8	Krisekommunikasjonsplan	35

5.9 Krisetrening	36
6 Krisekommunikasjon.....	37
6.1 Risikokommunikasjon.....	38
6.2 Krisekommunikasjon	39
7 Krisestrategier.....	42
7.1 Primære krisestrategier	42
7.2 Gjenopprettelsesstrategier	44
7.2.1 Benektelse	44
7.2.2 Ansvarsundragelse.....	45
7.2.3 Reduksjon av angrepets omfang	46
7.2.4 Korrigerende handling	47
7.2.5 Bønn om tilgivelse	47
7.3 Crisis and Emergency Risk Communication (CERC).....	48
7.3.1 5 kommunikasjonsfeil som kan skade virksomheten	50
7.4 Hvordan ivareta omdømme i en krisesituasjon?	51
8 Medie miksen ved kriser.....	54
8.1 Krisekommunikasjon i nyhetsmedier	54
8.2 Personlige møter	56
8.3 Telefon/videopresentasjon	57
8.4 Egne nettsider.....	58
8.5 Radiokommunikasjon	58
8.6 Oppslagstavler/plakater	59
8.7 Pressemeldinger.....	59
8.8 Pressekonferanse.....	60
8.9 Sosiale medier i krisehåndtering	60
8.9.1 Finne familie og venner	62
8.9.2 Allmenn deltagelse	62
8.9.3 Kriseledelse	62
8.9.4 Varsling av befolkningen	63
8.9.5 Formidling av behov	63
8.9.6 Kunnskapsledelse	63
8.9.7 Kart	63
8.9.8 Situasjonsbevissthet	64
8.9.9 Rådgeving	64
8.9.10 Donasjoner.....	64
8.9.11 Omtanke.....	64
8.9.12 Bildedeling	65
8.9.13 Informasjonsinnhenting.....	65
8.9.14 Fordeler ved sosiale medier.....	65
8.10 Nettchat/podcast.....	66
8.11 E-post	67
8.12 Videomontasje/bakgrunnsinformasjon	67

1 Kriseledelse

1.1 Hvorfor kriseledelse?

Alle virksomheter i privat og offentlig sektor kan komme i krisesituasjoner, f.eks. ulykker, streik, naturkatastrofer e.l., der arbeidet stopper helt eller delvis opp, og der medias interesse om årsaker og virkninger tar helt uvante proporsjoner.

Medias interesse kan i verste fall gå ut over virksomhetens omdømme (renommé), og især for virksomheter som ikke har forberedt seg på slike eventualiteter.

Alle virksomheter trenger derfor en kriseplan de har utarbeidet før krisen oppstår og som forteller de ansvarlige i virksomheten hvordan eventuelle kriser skal håndteres for å redusere skadeomfanget og sørge for at den ikke skade virksomhetens omdømme.

1.2 Hva er kriseledelse?

Kriseledelse er:

en fellesbetegnelse for for alle tiltak en virksomhet iverksetter for å sikre korrekt krisehåndtering når en krise oppstår.

En begrep som omfatter tre hovedfaser:

før, under og etter krisen.

1.2.1 Før krisen:

Hvilke kriser kan oppstå og hvordan bør vi håndtere potensielle kriser?

I perioden før krisen oppstår er vi opptatt av kriseforebygging og kriseforberedelser. Vi starter først med å avdekke hvilke kriser som kan oppstå. Deretter går vi videre og analysere hvilke konsekvenser disse krisene kan ha for virksomheten og hvilke interessenter som vil være involvert ved de ulike krise