

## כללי הזהב בניהול משברים:

מבוסס על כללי הזהב של טוני רידלי- מומחה עולמי לניהול משברים

עיבוד ועריכה: ירון חנן

1. אל תבנה על כך שתהיה הודעה מוקדמת וודאית לפני פרוץ המשבר- כי בד"כ לא תהיה כזו!
2. הכן מנגנון רציני לניהול סיכונים: זיהוי סיכונים, הערכת סיכונים, דירוג הסיכונים ודרכי איתורם על סמך שיקולים עסקיים. **הטמע את ניהול הסיכונים כחלק מתהליכי העבודה השוטפים.**
3. חפש אינדיקטורים למשבר במספר פרמטרים ארגוניים משלימים (כגון: תרבותי, סוציולוגי, מנהיגותי) ולא רק בפרמטרים הקלאסיים (כגון: העסקי או התפעולי).
4. דרג אינדיקטורים שונים להמצאות ניצני משבר על פי מידת חומרתם והתייחס אליהם עם הופעתם.
5. המשבר יכול גם להתפתח בשקט מתחת לאפך ולהתפרץ בהמשך, כמעט תמיד מתברר כי ניתן היה לזהות את קיומו של "המשבר הזוחל", זמן סביר לפני התפרצותו.
6. מדוד בקביעות את האינדיקטורים המרכזיים להיווצרות משבר וקבע היכן אזורי ההתרעה הנכונים לפני החמרת המצב והתדרדרות השליטה במצב.
7. חסן את המערכת ע"י "זריקות חיסון" כגון: צוותי "איפכא מסתברא", "פרקליטי שטן" שמזהים את "הנגיף הארגוני" בטרם הוא תוקף. הקשב לאזהרותיהם ואל תינעל רק על מידע מחמיא שבא להרגיע ומתאים לאוזניך.
8. בעת הכרזה על החמרת מצב (אסקלציה) או מעבר למצב חירום- דאג שיהיו ברשותך דיווחים מעודכנים שוטפים. עדיף להתריע כמה התרעות שווא, מאשר לא להתריע ברגע האמת. חשוב שההתרעה תהיה הדרגתית ומתועדת על בסיס עובדות, כדי לשכנע את מקבלי החלטות.

9. הכן תוכנית התאוששות ממשברים שתטפל בשמירת הרציפות התפקודית של

תהליכים קריטיים ושיקום נזקים צפויים.

10. הפק לקחים ותחקר את האירוע זמן קצר לאחר סיומו. זכור כי למרות

הפגיעה שאולי נגרמה מהמשבר, הרווחת בכ"ז שיעור טוב וכדאי להפיק את המיטב

ממנו בהסתכלות עתידית.