

Krīzes komunikācija

Izglītības kvalitātes valsts dienesta mācības

16.09.2021

Konfilkti, riski, krīzes



Konflikts

- Tradicionālā, savstarpējo attiecību un mijiedarbības pieeja.
- Iespējas konfliktsituācijās:
 - mainīt citu cilvēku viedokli,
 - mainīt situāciju,
 - mainīties pašam.

Mutvārdu daiļrade (un baumas)

- Baumas = nepārbaudīti aktuāli ticējumi, kas cirkulē starp cilvēkiem

/Knapp/

Galvenie baumu virzītājspēki: nenoteiktība, ticamība un nozīmīgums (personīgais).

Baumu pamatā var būt cerības, bailes un naids, un tās var norādīt uz sazvērestību vai briesmām.

Vai baumas var būt pozitīvas?

- 3/5 ☹️
- 1/5 😊
- 1/5 😐

/Kimmel & Audrain-Pontevia/

- Nepārbaudīts ≠ nepatiess

Risks

Negatīva notikuma prognozēta iespējamība vai varbūtība.

Notikums pats par sevi var nebūt krīze, bet tā izraisītās sekas gan.

- Objektīvie un subjektīvie («optimista ilūzija») riski.
- Risks – konflikts/negadījums – krīze.

Risku novērtēšana

- Dažādu situāciju varbūtības analīze un scenāriju izstrāde to risinājumiem
- «Prāta vētras» metode, darbinieku aptaujas
- Gadījumu analīze
- Mācīšanās no citiem

Risku komunikācija

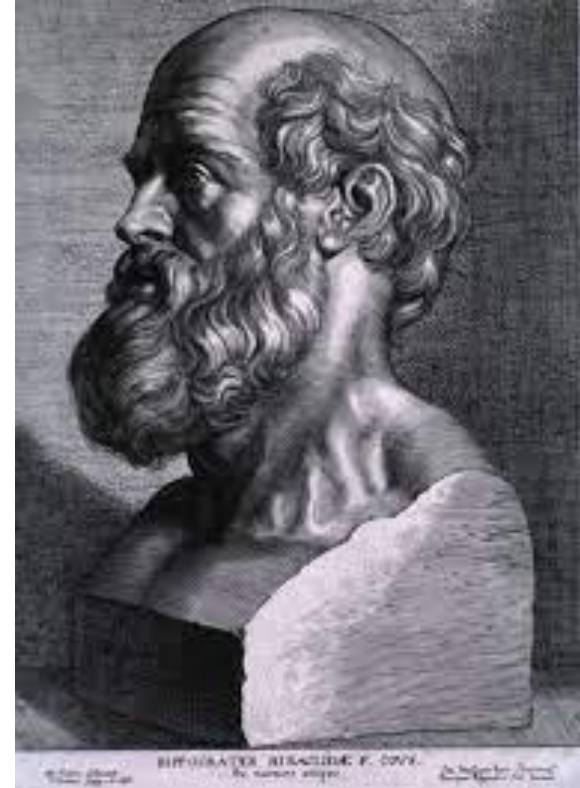
- Publiskot ar lietu saistīto skaitlisko informāciju
- Skaidrot skaitļu nozīmi
- Salīdzināt informāciju ar kaut ko zināmu
- Pārliecināt informācijas saņēmējus mainīt paradumus
- Radīt priekšnoteikumu dialogam

Krīze

危机

wéi

jī



- **Krīzes** – individuālas/personiskas (attiecību, veselības, finansiālas u.c.), organizāciju (iekšējs vai ārējs apdraudējums, negaidīti notikumi u.c.), valstiskas (lokālas, nacionālas, starptautiskas, ekonomiskas, demogrāfiskas, vērtību, tiesiskās paļāvības u.c.), globālas (pandēmijas, starpvalstu, drošības u.c.).
- Pēkšņas, pieaugošas, pastāvīgas. Apzinātas darbības, neapzinātas darbības, dabiskas izcesmes.
- Krīze: pārsteidz, apdraud, pieprasa nekavējošu rīcību.

Krīzes 4 etapi

- Atgadījums;
- krīzes izplešanās;
- «mutuļošana»;
- norimšana.

Darbs ar krīzēm skolā

- Risku analīze un to darbības to mazināšanai
- Tūlītējā rīcība krīzes situācijā
- Darbības ilgtermiņa seku likvidācijai

- Plānošana, pārrunāšana, «treniņi» – visām 3 aktivitātēm

Cilvēki satraucas, ja

- nav iespējams pašiem izlemt – uzņemties risku vai nē;
- uzskata kaut ko par netaisnīgu;
- situācijas izraisītājs nav zināms vai izprotams;
- draudi skar bērnus;
- eksperti sniedz pretrunīgus paziņojumus u.c.

- Veiksmīga krīzes situācijas vadība nozīmē atpazīt, ka jums tāda ir, veikt attiecīgās darbības, lai labotu situāciju, pārraudzītu to un sadzirdēt sakām pareizās lietas (bet - pēc kara visi gudri).
- Organizācijas bieži nepareizi novērtē problēmu, koncentrējoties uz tehniskiem aspektiem un ignorējot uztveri.

Regester & Larkin

Bet uztvere = realitāte (lai kā mums gribētos savādāk).

Stress un krīzes

Brīdinājuma zīmes hroniskam stresam:

- psihiskas (dažāda veida sāpēs – galvas, vēdera utt.);
- uzvedības (nekontrolētas darbības – pārmērīga ēšana, smēķēšana, raudāšana utt.);
- emocionālas (nemiers, garlaicība, nespēks, nervozitāte);
- kognitīvas (nespēja skaidri domāt, aizmāršība, nespēja koncentrēties, neizlēmība).

Kāpēc ir svarīga reputācija

- Organizācija ar labu reputāciju var piesaistīt vairāk un labākus darbiniekus, ietaupīt/maksāt mazāk par pakalpojumiem, iegūt pozitīvu publicitāti un nodrošināt citus labumus.

Doorley, J., Garcia, H., F

Laba reputācija palīdz iesaistītajām pusēm attiekties pret organizāciju pieļautajām kļūmēm daudz tolerantāk.

Argenti, P.

Rīcība sarežģītās situācijās:

- Sacensība (arī sāncensība) – iespēja vinnēt vai zaudēt bieži ir 50:50.
- Piekāpšanās - savu vēlmju zināma upurēšana, iespēja meklēt vidusceļu.
- Sadarbība (pielāgošanās) – iespēja visiem justiem kā ieguvējiem.

Cilvēkiem, kas izvēlas sadarbības stilu, raksturīga augsta emocionālā stabilitāte, varas izjūta, spēja kontrolēt emocijas, kā arī radošums.

8 ieteikumi krīzes komunikācijai

- Cilvēka drošība vienmēr ir pirmajā vietā
- Veidojiet labas attiecības ar ieinteresētajām grupām (brīdī, kad vajadzīgs draugs, pare vēlu meklēt kādu, ar ko sākt draudzēties)
- Pieņemiet citu viedokļus kā vienlīdzīgus, ļaujiet izteikties
- Ieklausieties savā publikā, vāciet informāciju, diskutējiet
- Nenovērtējiet citus par zemu, neironizējiet nevietā
- Esiet atvērti, godīgi, atklāti
- Akceptējiet atšķirīgo
- Ņemiet vērā masu medijus (gan tradicionālos, gan sociālos)

Lai izdodas!