

Krizne situacije živilskih podjetij: Bolje preprečevati kot reševati

KADROVSKA KONFERENCA ZKŽP
LJUBLJANA, 15. OKTOBER 2018



Dr. Damjana Pondelek
Strateški in krizni management
www.urednica.si

Urednica.
Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Krizne situacije

- Pritisk na podjetje in vodstvo.
- Javno ogorčenje (ne glede na dejstva).
- Resno ogrozijo poslovanje in prihodnost.



Dr. Damjana Pondelek
Strateški in krizni management
www.urednica.si

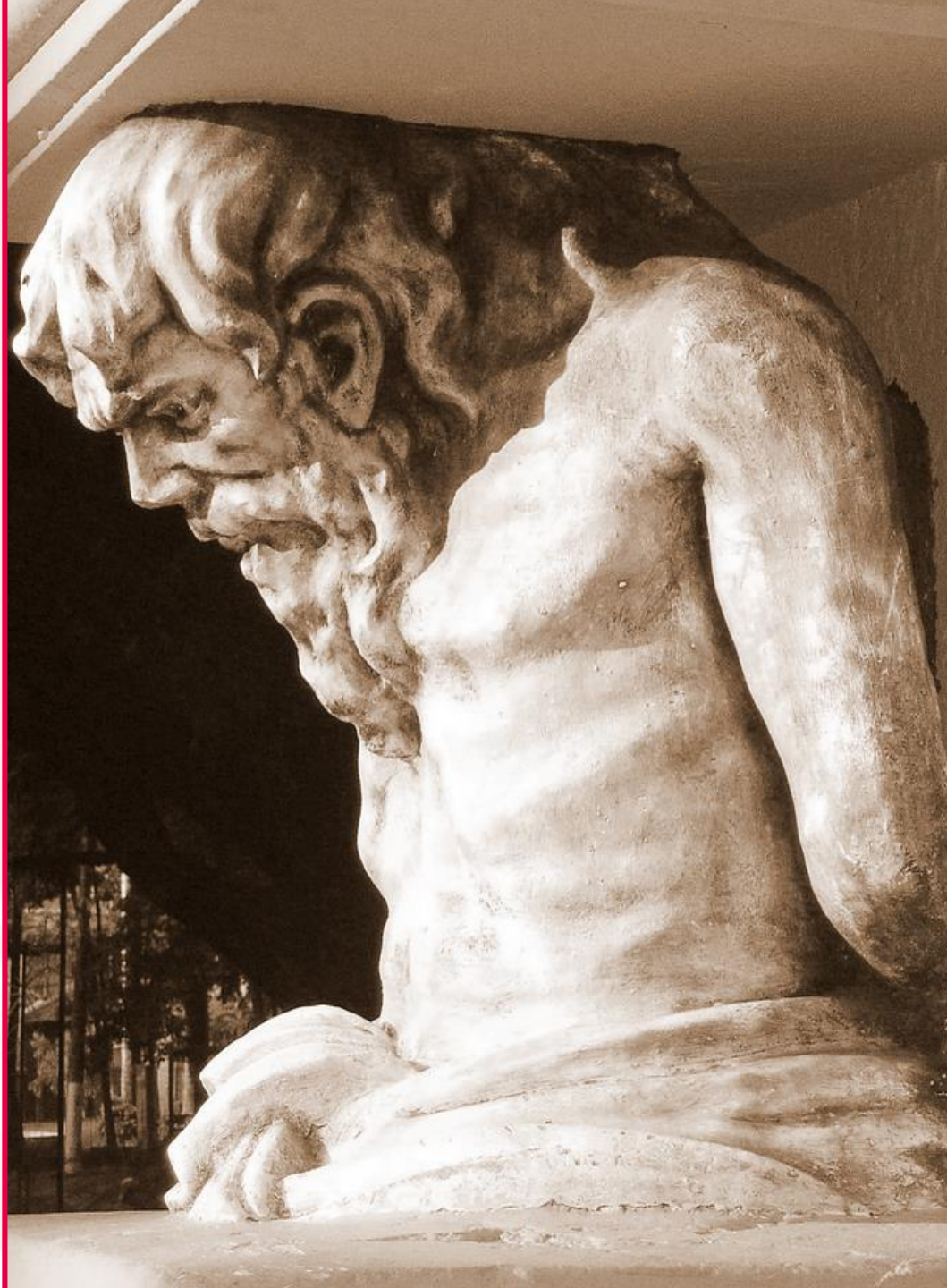
Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Okolja visokih pričakovanj:

- Javni odziv je čustven, ogorčen, silovit.
- Krizne situacije in afere so pogostejše in zahtevnejše, bolj zapletene, terjajo strokovno vodenje.
- Rušijo (se) ugled in dostojanstvo, zaupanje, prihodnost.

Urednica.





Točke ranljivosti



- Vodenje.
- Poslovne odločitve.
- Poslovni procesi.
- Etično delovanje.
- Varstvo potrošnikov.
- Kakovost, nadzor.
- Kadrovanje.
- Odnosi v kolektivu.
- Odnosi z uporabniki.
- Odnosi z deležniki.
- Zakonske in regulatorne zahteve.
- Varnost in zdravje pri delu.
- Zaščita okolja.
- Razvoj.
- Proizvodnja.
- Nabava.
- Prodaja.
- Logistika.
-

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Pre den vas
začnejo rezati...



Preden se zaplete

- Točke ranljivosti.
- Krepitev odnosov z deležniki.
- Krepitev organizacije, vodstva in kolektiva.

Ko zadiši...



Ne kupujte njihovih izdelkov, ne poslužite z njimi!

Kdo je kriv?

Več nadzora, več regulacije!


Kdo bo odgovarjal?

Samo vprašanje časa je bilo!!

Nezaslišano !!!

Urednica.

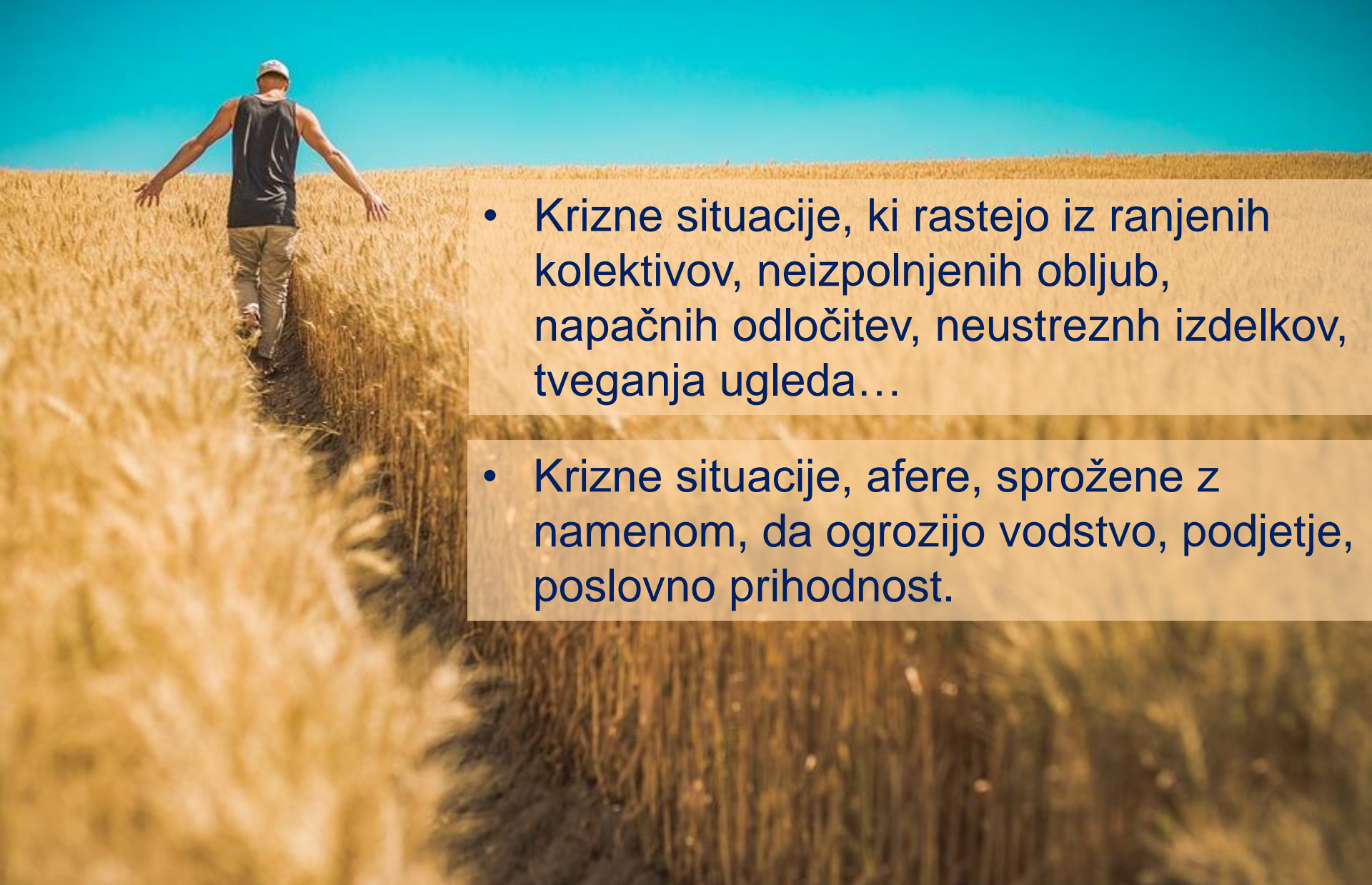
Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



Vsi naenkrat terjajo odgovore,
vendar jih niso pripravljene sprejeti.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



- Krizne situacije, ki rastejo iz ranjenih kolektivov, neizpolnjenih obljub, napačnih odločitev, neustreznih izdelkov, tveganja ugleda...
- Krizne situacije, afere, sprožene z namenom, da ogrozijo vodstvo, podjetje, poslovno prihodnost.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

- Ni prostora za napačen korak.
- Vsi ga čakajo.



Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

- Omajano zaupanje.
- Finančne posledice.
- Pravne posledice.
- Neželena publiciteta.
- Okrnjeno delovanje.



- Omajano zaupanje.
- Finančne posledice.
- Pravne posledice.
- Neželena publiciteta.
- Okrnjeno delovanje.
- Zdravstvene posledice.
- Izguba ljudi, ki si jih šteje za prijatelje.
- Prizadeti bližnji.

Okrnjeno dostojanstvo, čast, dobro ime

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

- 
- Ni pravil.
 - Ni pravice.
 - Ni razumevanja.
 - Ni spoštovanja.
 - Ni znanja.
 - Ni možnosti.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



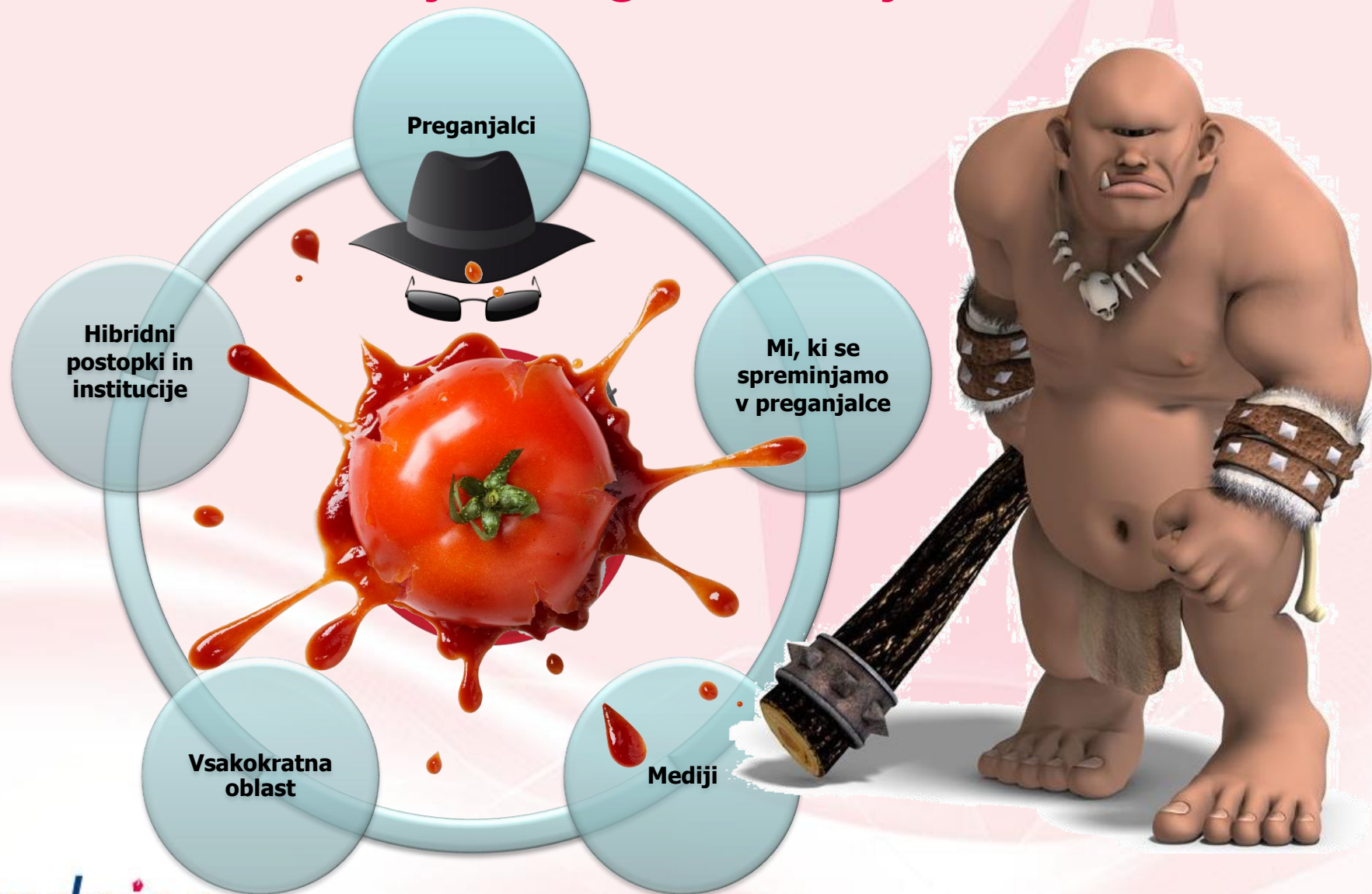
Kdo je kriv ?

Kdo bo odgovarjal ?

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Sodišče javnega mnenja



Urednica.

www.urednica.si/javni-pritiski-obtozbe-in-diskreditacije-nic-osebnega/

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Vsi naenkrat od vas zahtevajo
odgovore in jih hkrati niso
pripravljene sprejeti.

**Vedno manj
nadzora**

**Naraščajoča
negotovost**

**Vedno
bolj
sami**

**Pritiski
iz vseh
strani**



Ko letijo polena pod noge, smo sami



A person in a dark jacket stands on a large, weathered log on a beach. The background shows a calm body of water and a forested hillside under a hazy sky. Overlaid on the scene is a word cloud of negative traits in various orientations and sizes.

Zaničevanje
Hinavščina
Obrekovanje
Spori
Laži
Kričanje
Nedelolgnoriranje
Negativnost
Nezaupanje
Žalitve
Neenakost
Neodgovornost
Agresivnost
Nevoščljivost
Ljubosumje
Zahrbnost
Govorice
Zavist
Nespoštovanje
Egoizem

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Vsi naenkrat hočejo odgovore
in jih hkrati niso pripravljene sprejeti



Kaj si bodo o tem mislili naši deležniki?

Različni smo si



Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Kaj se bo zgodilo?



Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



Časa je malo, prostora za napačen korak ni

- 45 minut
- 6 ur
- 3 dni
- 2 tedna



Podjetje, vodstvo v središču hude zgodbe



Ukrepanje:

Ustavimo nevarnost oz. vpliv na prizadete.

Delovanje:

Odgovorno delovanje in proaktivna komunikacija.

Umirjanje:

Pomirimo deležnike, med njimi zaposlene, uporabnike in dobavitelje.

Spremembe:

Sistemske spremembe, krepitev organizacije, zaposlenih in vodstva.

Varovanje ugleda, zaupanja, podjetja



To je v naših rokah.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Tveganja ugleda

- Odločitve vodstva.
- Vodenje.
- Delovni procesi.
- Odnosi med sodelavci.



Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Nihče vas ne more tako prizadeti,
kot se lahko ranite med seboj



Urednica.

Pesem o zvezdah

A včasih so daleč poti,
da roka v roko ne seže,
a včasih preblizu so si,
da z nohti lahko
srce kdo doseže.
Od tega menda človek umre,
od tega z neba se zvezda ospe.

(Tone Pavček)

Urednica.



Odnosi v kolektivu



Spoštovanje

Zaupanje

Varnost

Cinizem
Sovraštvo
Ubojstvo
Porništvostvo

Izmikanje

Jeza

Bolezen

Preziranje

Eskapizem

Bojkotiranje

Razdiralnost



Zaničevanje

Hinavščina

Obrekovanje

Spori

Laži Kričanje

Nedelolgnoriranje

Negativnost

Nezaupanje Žalitve

Neenakost

Neodgovornost

Zahrbnost

Agresivnost

Govorice

Nevoščljivost

Ljubosumje

Nespoštovanje

Egoizem

Zavist

Urednica

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Odgovorno vodenje

Nezmožnost vodstev, da bi vodili, razreševali konflikte

Konfliktni, napeti, nezdravi odnosi med sodelavci

Nezadovoljstvo potrošnikov, kupcev, drugih deležnikov

Profesionalizem

Prizadevanje za krepitev
odnosov in ugleda.

Komunikacija, ki **ne rani.**

Empatija kot temeljna
profesionalna drža.

Spoštljiv odnos do **potreb in**
pričakovanj deležnikov.

Zaznavanje in upravljanje
tveganj in ranljivosti.

Pravočasno upravljanje in
komuniciranje **sprememb.**

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



Imate čas za kavo?

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

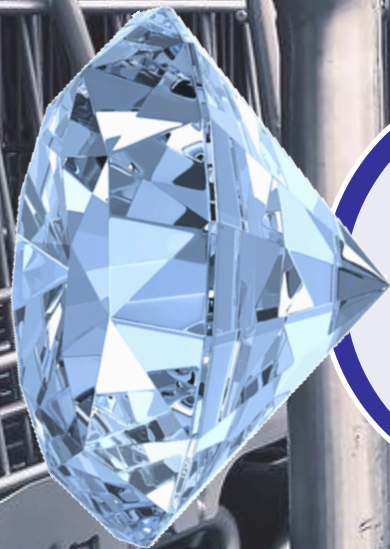


Razumem, da vsakdo izmed sodelavcev skozi življenje nosi svoj **nahrbtnik** in da je v njem morda čisto drugačna oprema, kot jo imam sam. **Profesionalci** smo in zmoremo presegati naše **razlike, nasprotovanja** in **zamere**.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Ugled in zaupanje
je najdragocenejše, kar imate.



**Pošteno,
odgovorno
delovanje.**

**Spoštljivi
odnosi.**

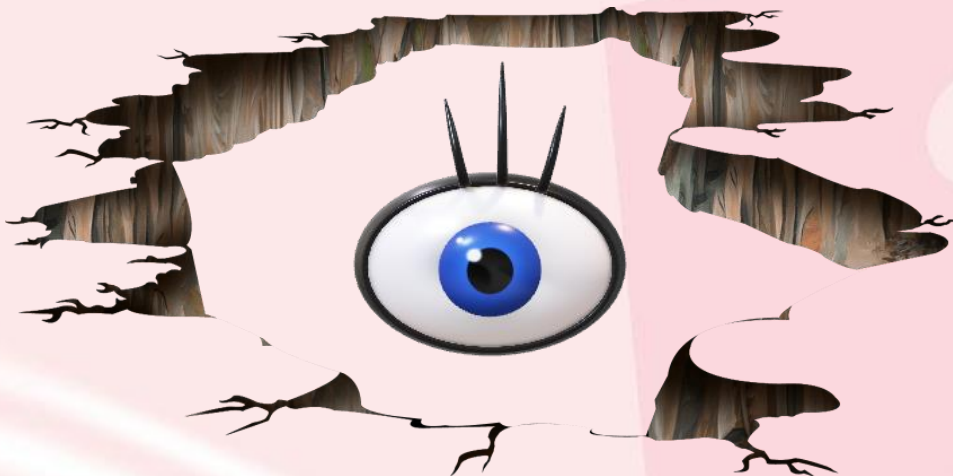
**Odkrita
komunikacija.**

Bolje preprečevati kot reševati!

Tveganja.
Točke ranljivosti.



Krizne situacije.
Afere.



Sistemske
spremembe.



Čas
miru.

Vsem na
očeh.

Vsem na
očeh.

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

Hvala!
Ostajamo povezani.

info@urednica.si

041/773540



www.urednica.si

<https://www.facebook.com/damjana.pondelek>

<https://www.linkedin.com/in/urednica/>

Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...