

Fyrstu viðbrögð leiðtoga á krísutímum

Guðrún Högnadóttir segir að það sé sjaldan sem hæfileikar leiðtoga blasi jafn vel við og í krísuástandi og hryðjuverkaárásirnar í París í vetur minni fólk á mikilvægt hlutverk stjórnenda þegar við stöndum frammi fyrir jafn skelfilegum atburðum. Hún nefnir nokkra lykilmætti sem skipta sköpum þegar á móti blæs.

1. „Sannir leiðtogar gefa sér stund til að ná utan um aðstæður. Mikilvægt er að gæta öryggis, stjórna síðan af skynsemi en ekki hvatvísi. Fyrstu viðbrögð okkar við krísum eru oft ofsafengin en öflugir leiðtogar hafa kjarkinn til að fresta fundum um hálf tíma eða klukkustund og ná utan um

staðreyndir málsins. Hollande Frakklandsforseti kallaði strax saman öryggisráð sitt eftir hryðjuverkin í París en ávarpaði síðan fljótlega þjóðina. Hann náði þannig utan um aðstæður og fyrir miðnætti var hann búinn að upplýsa um lokun landamæra, kalla saman ríkisstjórnina og lýsa yfir neyðarástandi.“

2. Guðrún segir mikilvægt að sameina fólk um mikilvægi og tilgang verksins og nefnir í því sambandi ræðu Obama Bandaríkjaforseta nóttina eftir hryðjuverkaárásirnar þar sem hann minnti fólk á að árásirnar í París beindust í raun að öllum hinum siðmenntaða heimi. „Þannig náði hann til allra og minnti okkur á að þetta var ekki bara árás á París

heldur árás á hvernig við viljum lifa lífi okkar.“

3. Guðrún segir að það sem skipti sköpum í krísu sé að bregðast við tímanlega en alls ekki í flýti. „Það skiptir máli að veita skýra stefnu en ef fólk flýtir sér um of verður það stressað



og hættir að trúá á leiðtogann.“ – Eða eins og með orðum körfuboltaþjálfarans John Woodens: Vertu fljót(ur) en ekki flýta þér.

4. Það skiptir máli að stjórna væntingum, segja hvað viðkomandi veit og veit ekki, vera raunsær, lýsa áskoruninni eins og hún blasir við og muna að tilgangurinn er að stilla saman strengi og efla einstaklinga en ekki að hræða eða draga úr sjálfstrausti. „Það sem ég sá Hollande gera vel var að hann kom með skýr skilaboð þar sem hann sagði að þetta væru skelfilegar staðreyndir en við þyrftum að vera sterk. Á sama tíma lýsti hann yfir miskunnarlausu stríði á hendur hryðjuverkastarfsemi um heim allan.“

5. Það skiptir máli að sýna stjórn – og muna að á svona augnablikum verður sagan til. „Það er ekki hægt að stýra ytri aðstæðum, hvort sem það eru náttúruhamfarir eða markaðirnir, en það er hægt að stjórna eigin hegðun og eigin ákvörðunum og nýta núverandi færni og getu hópsins til að vinna markvisst.“ **FV**