



Fot. Cedo

Zarządzanie kryzysowe w przedsiębiorstwie – niezbędny element dzisiejszych czasów

Kryzys w przedsiębiorstwie niejedno ma imię – problemy wizerunkowe, klęski żywiołowe, wypadki czy wreszcie – jak pokazał 2020 rok – światowa pandemia. Jak sobie z tym poradzić? Czy księga zarządzania kryzysowego jest wystarczająca i odpowiada na wszystkie pytania? Czy wypracowanie określonych procedur to klucz do sukcesu? Rozmawiamy o tym z Dominiką Frydlewicz, HR Manager firmy Cedo.

Kryzys to w ostatnim czasie słowo odmieniane przez wszystkie przypadki zarówno w świecie dużych przedsiębiorstw, jak i małych oraz średnich firm. Jednak nie tylko światowa pandemia jest w stanie postawić w stan gotowości organizacje – jak pokazują wyniki badań PwC Global Crisis Survey 2019 aż 67% firm w Polsce doświadczyło przynajmniej jednego kryzysu w ciągu ostatnich 5 lat działalności. Założenie, że do niego nie dojdzie jest błędem, który może wiele kosztować.

Myśl perspektywicznie

W momencie, kiedy pojawia się sytuacja kryzysowa, a zazwyczaj dzieje się to nagle, trzeba reagować szybko i podejmować trafne decyzje, mimo dużego stresu. Dlatego warto wcześniej wypracować plan i przygotować kilka scenariuszy na wypadek sytuacji, które jesteśmy w stanie przewidzieć. Procedury zawarte w księdze zarządzania kryzysowego będą swego rodzaju przewodnikiem i pozwolą skupić wszystkie siły na zażegnaniu kryzysu, bez marnowania potencjału na tworzenie planu działania od zera.

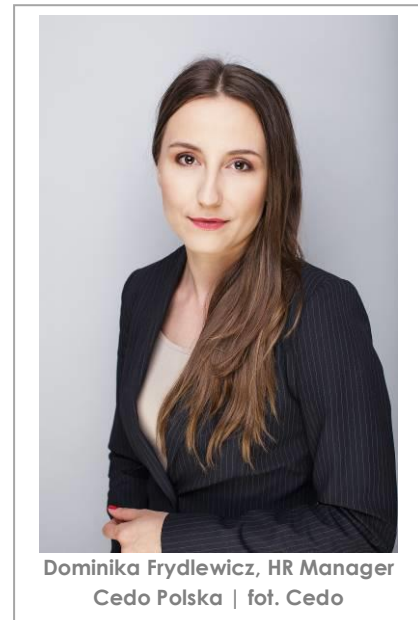
– Kryzys kryzysowi nierówny i dla każdej firmy może oznaczać coś innego, dlatego nie ma jednej słusznej ścieżki postępowania. Wszystko zależy od wielkości organizacji, okoliczności i tego, jakim zespołem jesteśmy. Są jednak sytuacje, które ze względu na specyfikę pracy jesteśmy w stanie przewidzieć z wyprzedzeniem i powinniśmy być na nie przygotowani. Dlatego ważne jest wcześniejsze opracowanie księgi zarządzania kryzysowego, stworzenie planu awaryjnego A, B czy nawet C, określenie potencjalnych ścieżek działania i powołanie

sztabu kryzysowego, który dzięki swoim kompetencjom będzie je koordynował. Warto także pamiętać, że nawet najlepszy scenariusz nie jest gwarancją wyjścia z trudnej sytuacji. Pandemia dobitnie pokazała, że procedury są ważne, ale niewystarczające. Kluczowy jest sposób zarządzania organizacją, to czy „czujemy” jej potrzeby i czy potrafimy podejmować takie decyzje, które na nie realnie odpowiadają. To największy sprawdzian dla naszych umiejętności managerskich – mówi **Dominika Frydlewicz, HR Manager firmy Cedo**.

Działaj

Kiedy się tego najmniej spodziewamy, przychodzi moment, że życie mówi „sprawdzam”, a sytuacja kryzysowa paraliżuje firmę. Weryfikuje to, czy i w jaki sposób jako organizacja przygotowaliśmy się do awaryjnej sytuacji – czy dysponujemy jedynie zestawem procedur, czy też możemy liczyć na wsparcie kompetentnego zespołu zaangażowanych osób, które dobrze znają specyfikę firmy. Choć każdy biznes widzi taką potrzebę, to jak pokazuje badanie PwC Global Crisis Survey 2019 aż 54% polskich firm nie ma oficjalnie wyłonionego sztabu kryzysowego.

– Szybka identyfikacja problemu, ocena ryzyka i wdrożenie działań naprawczych to w uproszczeniu sedno zarządzania kryzysowego. Pandemia koronawirusa wzniosła go na nowy, bardziej wymagający poziom, wymykając się podręcznikowym regułom i zasadom. Mam wrażenie, że także obnażyła kondycję różnych firm ze wszystkimi bolączkami – pokazała, jaką jest się organizacją na płaszczyźnie wewnętrznej, ale i zewnętrznej. To z pewnością miało duży wpływ na jakość zarządzania kryzysowego w tym trudnym czasie, które w przypadku niektórych firm przerodziło się w stan permanentnej walki. W Cedo również musieliśmy zmierzyć się z kryzysem wywołanym pandemią. Księga zarządzania kryzysowego okazała się dobrą bazą, jednak kluczowy okazał się zaangażowany zespół, który potrafił szybko odpowiadać na wszystko to, co zadziwiała się w danym momencie. Codzienne raporty ze sztabu, stałe monitorowanie sytuacji w Polsce i na świecie oraz sprawne podejmowanie konkretnych decyzji stało się naszym chlebem powszednim. Z perspektywy czasu widzimy, że nasze działania przyniosły właściwy rezultat – komentuje **Dominika Frydlewicz, HR Manager firmy Cedo**.



Wyciągaj wnioski

Monitorowanie sytuacji kryzysowej nie kończy się w momencie rozwiązania problemu, naprawienia awarii czy ugaszenia pożaru. Doświadczenie uczy, aby być czujnym i stale analizować to, co się dzieje oraz szybko reagować na potencjalnie niebezpieczne sytuacje. To także nauka na przyszłość, aby mieć w szeregach pracowniczych osoby, które nie tylko rozumieją charakter organizacji, ale także potrafią przekuć tę wiedzę w kierunkowe działania. Dzięki temu możemy wyjść z sytuacji kryzysowej wzmocnieni, co potwierdza 5% polskich firm w badaniu PwC Global Crisis Survey 2019.

– Stworzenie strategii działań na wypadek trudnych sytuacji to tylko wstęp do skutecznego zarządzania kryzysowego. Jego trzon stanowi silny i kompetentny zespół, który potrafi w niespodziewanych sytuacjach myśleć i działać nieszablonowo. W Cedo mechanizmy i procedury, które wprowadziliśmy w marcu, zdały egzamin, jednak ciągle kontynuujemy naszą pracę. Wybuch światowej pandemii to ważna lekcja dla biznesu, aby zawczasu zatroszczyć się o system zarządzania kryzysowego, bo nigdy nie wiadomo, z czym przyjdzie się zmierzyć – podsumowuje **Dominika Frydlewicz**.

Cedo Sp. z o.o.
ul. Nowowiejska 32
53-671 Wrocław
Telefon: 71 334 68 00
<https://praca.cedo.com/>

Cedo Sp. z o.o. to firma z ponad 25-letnim stażem w Polsce. Siedziba Cedo, a także dwa zakłady produkcyjne mieszczą się w Kątach Wrocławskich. W jej portfolio produktowym znajdują się elementy niezbędne do funkcjonowania każdego gospodarstwa domowego – przede wszystkim worki na śmieci, ale także ściereczki bawełniane, papier do pieczenia, folia aluminiowa i wiele innych.

W swoich działaniach firma kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju, dlatego przy produkcji wykorzystywane są przede wszystkim materiały uzyskane z recyklingu. Sprzedaż produktów odbywa się dwukanałowo – w ramach „private label” dużych marek, a także poprzez markę własną „Paclan”.