

KRIZOVÉ ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ

(CRISIS RESOURCE MANAGEMENT – CRM)

Volej včas o pomoc

- Volej lépe dříve než později
- Vždy jsou dobré další ruce a mozek
- Zavolání o pomoc není ostuda ani důkaz malé kvalifikace
- Volej včas lidi se speciálními znalostmi (dovednostmi). Počítej s časem příchodu

Poznej své pracovní prostředí

- Znáš jak se ovládají všechny přístroje a kde jsou?
- Víš, jak rychle jsou k dispozici různé další pomůcky (přístroje)? (i během služby)
- Udržuj neustálou bdělost ve vývoji událostí
- Přemýšlej nad silnými a slabými podmínkami prostředí, kde pracuješ

Předvídej a plánuj dopředu

- Buď připraven na nejhorší
- Měj vysoký stupeň nedůvěry a všímavosti
- Vždy měj plán B (C) a diskutuj ho s teamem
- Snaž se být o krok napřed před událostmi (letět před letadlem)

Převezmi vedoucí úlohu v teamu

- Team potřebuje jasného vedoucího (udává příkazy, distribuuje úlohy, shromažďuje informace, dělá klíčová rozhodnutí, dobře komunikuje)
- Člen teamu poslouchá vedoucího, ale neznamená to, že nepřemýšlí. Vždy je nutné upozornit, když si myslíme, že se dělá špatné rozhodnutí
- Není důležité **kdo** má pravdu, ale **jaká** je pravda

Rozděl pracovní zátěž

- Urči kdo bude dělat co
- Rozděl zátěž podle znalostí, schopností, zkušeností
- Zátěž musí být smysluplná, splnitelná
- Vedoucí by měl spíše delegovat a sledovat výsledek
- Člen teamu by se měl aktivně zajímat, co je třeba dělat

Dbej na dobrou teamovou práci

- Rozděl zátěž dle schopností členů teamu
- Sleduj a změň rozdělení dle vývoje stavu
- Snižuj míru míru emocí (mohu spolupracovat s každým)

Komunikuj jistě a efektivně

- Příkladuj a žádej jasně a přesně
- Nepoužívej zvýšený hlas (pokud to není opravdu nutné), adresně oslovuj (ne do vzduchu)
- Je nutné říkat, co je zrovna děláno, co Vás zaměstnává (uzavření smyčky)
- Co je myšleno - není řečeno, co je řečeno – není slyšeno, co je slyšeno – není rozuměno, co je rozuměno – není uděláno

Používej všechny dostupné informace

- Vyhodnocuj všechny informace a zjisti riziko
- Informace ověřuj
- Snaž si získat informaci v historii, od kolegů
- Vše co se o situaci ví, je dobré

Zmobilizuj všechny dostupné zdroje

- Personál – každý kdo může pomoci, je třeba (i ten, kdo bude „jen“ pomáhat)
- Technika – slouží k převedení znalostí v akci
- ČAS??? Některé zdroje budou k dispozici za delší dobu...
- Informace

Ovládej vědomě svou pozornost

- Lidská pozornost je limitována (tlak mnoha informací), snaž se snižovat rozptýlení
- Soustřeďuj pozornost tam, kde je potřeba
- Snaž se nefixovat chybu
- Deleguj sledování na členy teamu

Používej mnemotechnické pomůcky

- Checklisty, příručky, kalkulátory, hotline
- Jsou k dispozici všem a vždy (ne jen v něčí hlavě)
- Nepodléhají stresu (jako paměť a rozum)
- Jsou zdrojem relevantních postupů a informací

Vyhodnocuj situaci stále znovu

- Princip 10 sekund pro 10 minut
- Dynamický proces – co je nyní dobře, za chvíli není
- Někdy je těžké zachytit změnu (pomalá), důležité je sledovat trendy

Stanov si dynamicky priority

- Dynamický stav vyžaduje dynamické rozhodování modifikované podle okolností
- Co je dobré nyní, nemusí být dobré později
- Mít jedno řešení neznamena mít nejlepší řešení pro všechny situace