

Leiding geven in tijden van crisis en chaos

Wat brengt crisis teweeg?

- Alle voorspelbaarheid valt weg
- Mensen en teams komen onder druk te staan
- De organisatie komt onder druk te staan
- Er is sprake van veel meer, uitéénlopende emoties
- Mensen handelen veel impulsiever
- Er is veel meer nood aan duidelijkheid en houvast
- Fouten leiden veel sneller tot negatieve vicieuze cirkels
- Rust en verbondenheid <<<< hectiek en versplintering

Toestand van de mensen

Gevarenzone

Werking van de organisatie

Een groot deel van de 'negatieve' emoties ontstaan niet door de crisis maar door hoe ermee omgegaan wordt ...

- De 'werking' van de organisatie leidt tot negatieve emoties.
- Emoties leiden dan weer tot een chaotische werking van de organisatie.
- Deze vicieuze cirkel zal leiden tot meer menselijke schade dan nodig.



Toestand van de mensen

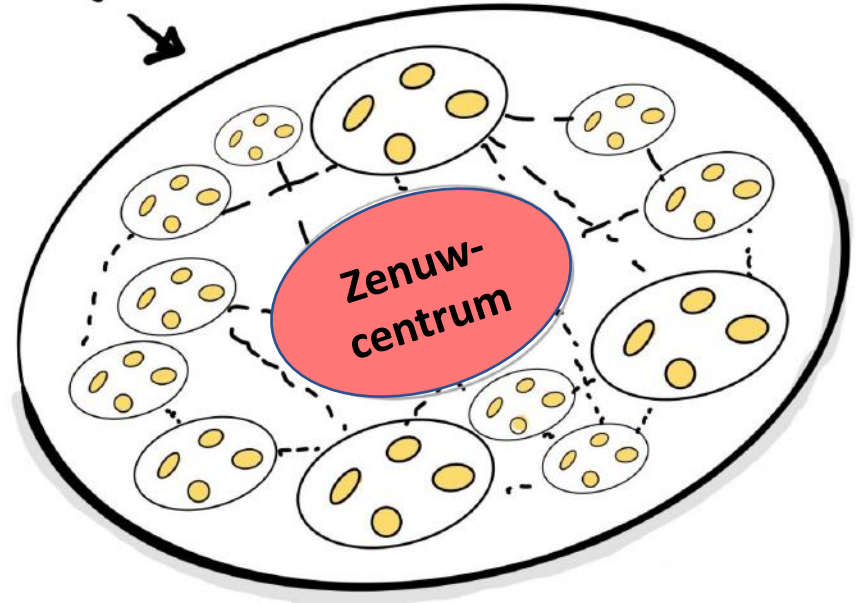
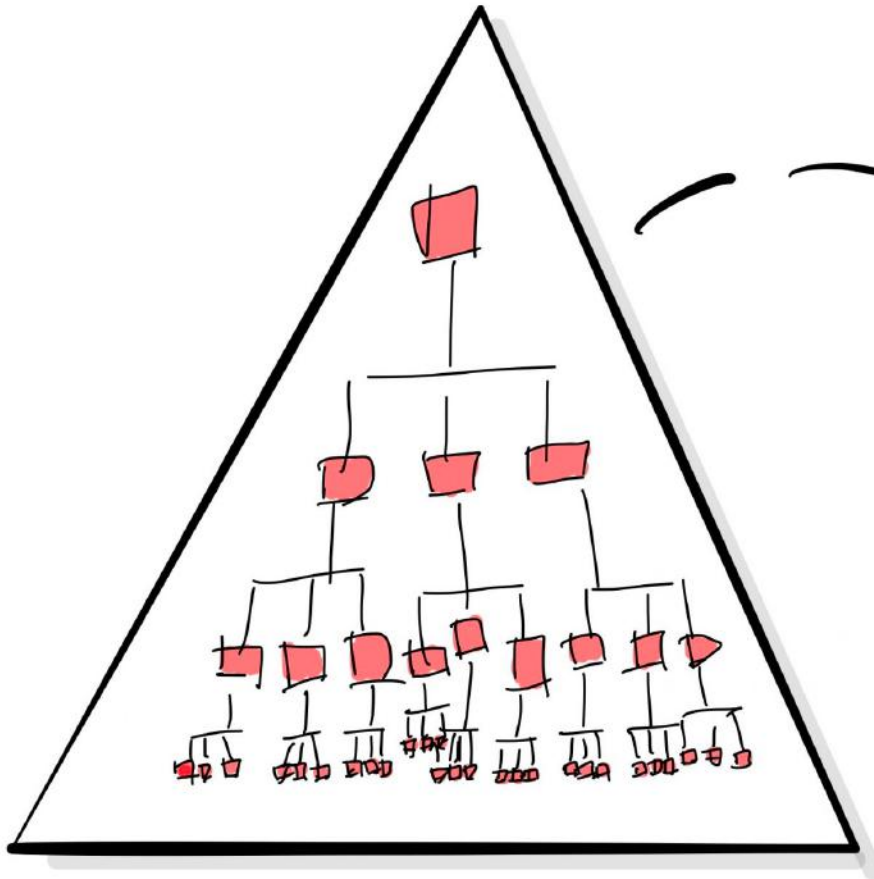
Werking van de organisatie

Leiding geven is in eerste instantie zorgen voor de goede werking van de organisatie zodat mensen hun werk naar behoren kunnen doen. Hiermee vang je al tonnen emoties op.

Jouw rol als leidinggevende

- Probeer geen held te zijn.
- Jouw "toestand" heeft impact op het geheel.
- Volg zowel de mensen als de organisatie op.
- Zorg voor rust en verbondenheid.
- Werk met korte, snelle leerlussen.





TEAM OF TEAMS

Werking binnen elk van die teams

- Start elke dag/shift/... met een **TEAM CHECK-IN**.
- Werk met **DUIDELIJKE ROL(HER)VERDELING**.
- Hou de **MENTALE TOESTAND** (rood - oranje - groen) van elkaar in de gaten, installeer een buddy-systeem.
- Elk team heeft een eigen **'WAR ROOM'**
- Het **ZENUWCENTRUM** staat in directe verbinding met alle omringende teams.
- **Plan de momenten van uitwisseling** zodat je een vlotte uitwisseling hebt tussen alle teams.
- Rond elke dag/shift/... af met een **TEAM CHECK-OUT**.

CHECK-IN

- **Landen** met enkele korte zinnen (= gronden & verbinden)
- Korte **briefing**: "Waar staan we nu?"
- Overlopen **issues-bord**
- **Nieuwe issues** aankaarten
- **Issues** aanpakken, op het bord hangen en toekennen
- **Rol(her)verdeling**
- **Mental-check**: rood - oranje - groen
- **Afronden** en aan de slag

CHECK-OUT

- **Landen** met enkele korte zinnen (= gronden & verbinden)
- Korte **briefing**: "Waar staan we nu?"
- Overlopen en aanvullen **issues-bord**
- **Mental-check**: rood - oranje - groen
- **Afronden** en naar huis

WAR ROOM DESIGN



Relevante informatie binnen bereik:

- Telefoonlijsten (hard- en softcopy)
- Checklists in een draaiboek
- Hoek met relevante informatie
- Staffing-bord (bv. met avatars)
- Rolverdeling
- Materiaal voor goede werking WAR ROOM: post-its, printer, computer, stiften, magneten, ...
- Pas ook dit alles voortdurend aan



EMOTIES OPVANGEN

- Emotioneel worden is niet hetzelfde als erdoor zitten.
- Een crisissituatie kan 'oud zeer' los maken.
- Onderdrukken van emoties kost meer energie dan ze ventileren. Forceer echter niemand om emoties te delen.
- Emoties hoeven niet opgelost te worden, ze moeten ruimte krijgen, best 1 op 1. Check de aanwezigheid van hulpbronnen.
- Schaamte om collega's in de steek te laten leidt tot roofbouw en eens iemand in het rood zit, helpt hij/zij de collega's niet meer.
- Op basis van **rood** - **oranje** - **groen** zorg je voor opvang, vervanging, rust, Hou contact.

Het zal een marathon zijn, geen sprint.

Bedankt, take care en reik uit.

Philippe Bailleur

www.coachingforheroes.be



**Coaching
for Heroes**

SUPPORT OUR COMMUNITY