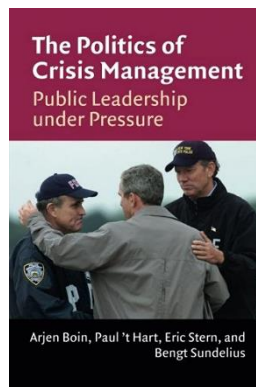


ВИЗНАЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ В КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ

Як і в будь-якій проблемній ситуації, також у випадку кризи визначення проблеми є першою, ключовою і обумовлюючою дією організації. Визначення цього в такій ситуації найчастіше ускладнюється:

1. **Дефіцитом інформації** та неправильним тлумаченням ситуації.
2. **Відсутністю знань** про кризові явища та **розуміння природи кризи**.
3. **Неправильним визначенням головної проблеми** (неправильна проблема) кризової ситуації.
4. **Розгубленістю**, панікою, а іноді й навмисною дезінформацією.
5. **Тиском і очікуванням** з боку ЗМІ та бізнесових груп, зацікавлених у перебігу кризи.



Можна сказати, що під час несподіваної кризової ситуації **все стає каламутним і важко побачити справжню причину**. Для того, щоб діяти ефективно для вирішення кризової ситуації, важливо зосередитися на «основній причині» кризи або її рушійній силі.

Настанови для лідерів, які здебільшого стосуються визначення ситуації в умовах кризи

Література з антикризового менеджменту, особливо на рівні керівництва, дає рекомендації з таких питань, як:

1. **Вловлення природи кризи** – повне розуміння того, що таке криза, на які сфери життя та групи громадян вона вплине в довгостроковій перспективі, що вона говорить нам про природу епохи, в якій вона відбувається, які соціальні макрозміни вона спричиняє і передбачає (також як альтернативні майбутні сценарії) .
2. **Чи були вловлені слабкі спрояви кризи**, чому ні або чому вони були проігноровані (наприклад, домінуюча модель мислення про проблему, слабкі структури, що висвітлюють проблему, когнітивні помилки)?

3. **Чітке розуміння майбутніх подій** та їх наслідків - тих, що за горизонтом або на його межі.
4. **Ключові цінності, які необхідно захистити** під час кризи, і ключові невизначеності в майбутньому, які можна зменшити за допомогою доступних інструментів управління.
5. Скільки у нас є часу або скільки ми його можемо купити за наявні ресурси та інструменти?

На підставі: A. Boin, P. 'tHart, E. Stern, B. Sundelius, *The Politics of Crisis Management*, Cambridge 2017; oraz C. Baubion, *OECD Risk Management: Strategic Crisis Management*, OECD