



# DE 5 AFGØRENDE SPØRGSMÅL I AKUT KRISESTYRING

# De 5 afgørende spørgsmål i akut krisestyring

---

Krisestyring er i sig selv et tvivlsomt begreb. For enhver, der ved bare lidt om kriser, ved også hvor uforudsigelige og kaotiske, de kan være. Når krisen rammer, opstår der højspændte situationer, der kalder på hurtig og præcis respons – og evnen til at navigere i kaos uden at miste handlekraften.

I denne korte guide vil vi give dig et godt fundament, som hjælper dig til at komme rigtigt fra start, når du står med ansvaret for den akutte krisestyring.

Vi er med på, at der kan optænkes et utal af forskellige scenarier. Så for at en kort guide kan give mening, må vi indsnævre bredden en anelse og tage udgangspunkt i en bestemt type scenarier.

I dette tilfælde bliver det situationer, hvor du ankommer til et sted, hvor der netop er sket noget voldsomt. Det kan fx være en ulykke, et dødsfald, et voldeligt angreb eller noget tilsvarende, hvor mange mennesker er akut påvirket.

Du skal nu overtage eller støtte en igangværende krisestyring, og du skal med det samme danne dig et overblik, så du kan komme i gang.

For at hjælpe dig med denne opgave, vil vi nu forklare dig, hvilke 5 afgørende spørgsmål, du aldrig må glemme at få svar på – uanset hvor akut og kaotisk situationen må være.

Og lad os bare være helt tydelige og firkantede: Du går ikke på kompromis med at indhente svar på de 5 spørgsmål. De er helt fundamentale trædesten, som bringer dig videre i den rigtige retning på den rigtige måde.

---



---

Lad os med det samme løfte sløret for de 5 afgørende spørgsmål i akut krisestyring.

- 1. Hvad er der sket, hvordan er det sket, og hvornår er det sket?*
- 2. Hvad har ledelsen foretaget sig indtil nu?*
- 3. Hvilken respons har der været på ledelsens tiltag?*
- 4. Hvad har ledelsen foretaget sig på baggrund af responsen?*
- 5. Hvilke ressourcer har jeg til rådighed, og hvilket mandat går jeg ind i arbejdet med?*

Og så uddyber vi, hvad der ligger bag hvert enkelt spørgsmål.

## **1. Hvad er der sket, hvordan er det sket, og hvornår er det sket?**

Det første punkt giver næsten sig selv. Du er nødt til at kende situationen for at kunne sætte noget i gang.

Læg mærke til, at spørgsmålet er tredelt, og at du både skal vide hvad, hvordan og hvornår, det er sket.

Husk også at tilsætte bare en lille smule kritisk tænkning, så du sikrer dig, at informationen er valid.

Undersøg fx kort, hvor informationen kommer fra, og om den er baseret på antagelser eller rygter, eller om den er bekræftet.

---

## 2. Hvad har ledelsen foretaget sig indtil nu?

Vi tillader os at tage udgangspunkt i, at nogen har foretaget sig et eller andet, før du kom på banen.

Det vil ofte være en person med større eller mindre ledelsesansvar, men det kan også være en person, der ganske enkelt tog et initiativ, da ingen andre gjorde.

Spørg denne eller disse personer, hvilke handlinger der er iværksat fra hændelsestidspunktet til nu.

Få gerne detaljerne med, men sørg hele tiden for, at detaljerne bidrager til et samlet overblik.

Husk også at få at vide, hvilken kommunikation, der har været både internt og eksternt. Det giver dig viden om, hvem der ellers er informeret og måske skal involveres nu eller på et senere tidspunkt.

---

## 3. Hvilken respons har der været på ledelsens tiltag?

Når man sætter noget i gang for andre mennesker, kommer der altid en respons på det. Så når fx ledelsen har taget et initiativ, har informeret, kommunikeret eller sat konkrete handlinger i gang, har det helt sikkert givet nogle reaktioner i omgivelserne.

Sørg for at få at vide, hvilke reaktioner, der er kommet, hvor de er kommet fra, og hvordan de er kommet til ledelsen.

Undersøg, om de er positive og bærer præg af samarbejde og handlekraft, om de er kritiske og udfordrende, eller om de er præget af magtesløshed og handlingslammelse. Skab et overblik over al den respons, der er kommet indtil nu.

---

#### **4. Hvad har ledelsen foretaget sig på baggrund af responsen?**

Uanset hvilken og hvor meget respons, der er kommet, skal du vide, hvordan der er reageret på den.

Du skal spørge, hvad der er sat i gang på baggrund af responsen, så du får udbygget tidslinjen over hele hændelsesforløbet.

Undersøg, om ledelsen har brugt respons og feedback til at træffe nye beslutninger og igangsætte flere initiativer i retning af at skabe overblik og løse umiddelbare problemer.

Hvis det er tilfældet, er krisestyringen godt i gang. Du kan således supplere eller overtage et stykke arbejde, der allerede har den rigtige retning og et meningsfuldt indhold.

Hvis ledelsen derimod ikke har iværksat yderligere initiativer på baggrund af responsen, må du støtte ledelsen i at træffe nye

beslutninger og sætte nye handlinger i gang.

I værste fald må du midlertidigt overtage styringen, men du skal hele tiden have ledelsen med, så du på et tidspunkt kan give styringen tilbage til den, der skal overtage og videreføre opgaven.

---

#### **5. Hvilke ressourcer har jeg til rådighed, og hvilket mandat går jeg ind i arbejdet med?**

Det sidste punkt bliver indimellem glemt i kampens hede, men det er lige så vigtigt som de første fire.

Inden du går i gang med at bidrage til den praktiske krisestyring, skal du kende dine ressourcer og dit mandat.

Det betyder, at der er en række afsluttende punkter, du skal have helt styr på.

Du skal have afklaret:

- Hvilke personer på stedet, du kan trække på og samarbejde med.
- Hvilke lokaliteter du kan benytte.
- Om du må tilkalde forstærkning fra dit eget bagland.
- Hvilke interventioner, du må igangsætte i forhold til medarbejdere, borgere mv.
- Hvilken opfølgning du må tilbyde.
- En evt. økonomisk eller tidsmæssig ramme for dit arbejde.

Når det går stærkt, kan det næsten være fristende at kaste sig over opgaverne med det samme.

Men det har en uvurderlig værdi, at du bruger den nødvendige tid på at få arbejdet med de 5 afgørende spørgsmål i den akutte krisestyring.

For de sikrer, at du kommer rigtig godt fra start og ikke bliver revet med af andres fortvivlelse, utålmodighed og magtesløshed.





[kantpsyk.dk](http://kantpsyk.dk)