

# **CIRI-CIRI DAN KOMPETENSI MENGURUS KRISIS**

*Oleh Dr Jakaria Dasan*

Krisis timbul kesan daripada pelbagai punca seperti bencana alam, penyakit, kesilapan manusia, tujuan yang disengajakan, atau mana-mana gabungan ini. Apabila ia berlaku di tempat kerja, krisis adalah peristiwa yang tidak dijangka yang akan menguji kewibawaan seorang pengurus, khususnya pengurus di Jabatan yang mengurus krisis. Pengetahuan terhad boleh menyebabkan serangan panik dengan cepat dan menjejaskan keupayaan seseorang untuk berfikir dengan jelas. Akibatnya, apabila krisis bertambah buruk, keadaan menjadi lebih teruk.

Tatkala berhadapan dengan krisis, mengekalkan ketenangan adalah tindakan yang bijak. Sekiranya anda sebagai pegawai bertanggungjawab dalam pengurusan krisis, anda pastinya akan dihujani dengan persoalan yang memerlukan penjelasan. Pendekatan segera anda ialah dengan kembali kepada empat ciri krisis yang akan membantu anda menanganinya dengan berkesan.

Unsur kejutan adalah perkara lumrah dalam krisis. Krisis berlaku tanpa amaran dan tanpa sebarang petunjuk tentang bila, apa, atau bagaimana ia berpunca. Tanpa perancangan yang mencukupi, anda tidak akan dapat mengawal keadaan ini dan akan terkejut dengan kehadirannya.

Pada ketika itu, ciri krisis kedua—kekurangan maklumat—bakal dialami. Reaksi tertunda anda terhadap isu tersebut hanya akan menyerlahkan kelemahan anda dan pasukan. Justeru, sedikit fakta yang ada merupakan permulaan yang baik untuk

mewujudkan kredibiliti anda. Fakta selanjutnya perlu disegerakan bagi membuat keputusan strategik.

Apabila krisis melanda, perkara biasanya berlaku dengan pantas. Perkara berlaku begitu cepat sehingga anda hampir tidak dapat rehat yang cukup atau makanan yang sihat. Anda akan berada dalam keadaan yang boleh dipengaruhi oleh pelbagai emosi negatif dan cepat keletihan. Sebenarnya, ciri yang ketiga ini boleh membuatkan anda menumpukan pada solusi segera tanpa berfikir panjang. Akibatnya, hal ini memaksa anda membuat penilaian pantas yang belum tentu tepat.

Keempat, media, pihak berkuasa, pihak berkepentingan, dan pesaing akan memerhati dengan teliti. Setiap tindakan diikuti dengan teliti dan hampir sepanjang masa. Tekanan kerana tidak bersedia hanya akan memburukkan lagi keadaan. Gerak-geri dan cuitan di media sosial sebagai contoh memberi indikasi yang bakal menjadi berita hangat.

Teknik pengurusan krisis adalah kemahiran penting dalam mengurus krisis dengan berkesan. Kecekapan pertama yang dapat memandu krisis ke pengakhirannya ialah dengan memiliki seorang ketua atau pengurus yang berkebolehan memimpin sebuah pasukan yang saling melengkapi dalam isu-isu berkaitan dengan krisis yang dihadapi. Adalah menjadi tanggungjawab ketua pasukan untuk memimpin dan bukannya mengurus krisis. Justeru, kepercayaan mesti dibina dengan tingkah laku dan persepsi yang baik ditonjolkan.

Kedua, dengan mengenal pasti risiko dan mengatur penyelesaian lebih awal, organisasi boleh mengukuhkan keupayaan pengurusan krisis mereka. Mewujudkan

rangka kerja komunikasi asas adalah perlu untuk mengelakkan pembaziran masa dalam kecemasan. Berhati-hati tentang siapa yang membuat keputusan untuk anda, cara menghubungi mereka dan mesej yang anda hantar. Simpan butiran hubungan untuk pasukan keselamatan anda, sumber manusia, jabatan berkaitan, pasukan komunikasi dan sesiapa sahaja yang mungkin anda perlukan untuk dihubungi bila dikehendaki untuk berbuat demikian.

Ketiga, anda mesti memiliki keupayaan untuk memahami khalayak anda dan ekosistem media. Ianya adalah penting untuk melaraskan pelan komunikasi anda mengikut persekitaran anda. Dengan itu, anda akan memiliki pemahaman yang jelas tentang khalayak sasaran anda termasuk pihak media. Sekaligus, ini membolehkan anda mewujudkan hubungan yang baik dengan mereka. Pada ketika krisis berlaku, kumpulan ini akan membantu mempermudah proses penyelesaian krisis yang dihadapi.

Kesimpulannya, perlu disedari bahawa terdapat empat ciri krisis sebelum anda boleh menguruskan sesuatu krisis yang berlaku: unsur kejutan, kekurangan maklumat yang sesuai, tempo yang pantas, dan penelitian ke atas tindakan yang diambil. Anda akan berasa lebih tenang dan bersedia untuk mengemudi krisis sehingga ke penyelesaiannya jika anda menggabungkan pemahaman ini dengan tiga kecekapan mengurus krisis yang dibincangkan.

**Dr Jakaria Dasan** ialah Pensyarah Kanan di Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakaunan di Universiti Malaysia Sabah. Beliau memiliki ijazah kedoktoran dalam Pengurusan Sumber Manusia dan merupakan pensyarah kursus Komunikasi Korporat. Salah satu topik utama kursus Komunikasi Korporat adalah berkaitan dengan pengurusan krisis. Di samping itu, beliau adalah Pengarah Pusat Komunikasi Korporat UMS, di mana beliau mempunyai pengalaman berkaitan dalam menguruskan krisis.



