WORKSHOP: CRISIS MANAGEMENT

INTERNATIONAL SOS

WORKFORCE RESILIENCE DAY

IL VOSTRO MODERATORE

INTERNATIONAL SOS

Gautier POROT
Crisis management pratice Director
EMEA

CONSULTING & SOLUTIONS

INCARICHI ACCADEMICI

IMD
REAL LEARNING. REAL IMPACT

emba
ETH Zurich ✦ University of St.Gallen

SciencesPo

OBIETTIVI DEL WORKSHOP

INTERNATIONAL SOS

✓ DIALOGO TATTICO PARTECIPATO

✓ CONDIVIDERE GOOD PRACTICE

✓ METTERE ALLA PROVA IL VOSTRO APPROCCIO

AGENDA

1

INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE DEI RELATORI

2

PANORAMICA SULLA GESTIONE DELLA CRISI

3

WORKSHOP

AGENDA

1

INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE DEI RELATORI

2

PANORAMICA SULLA GESTIONE DELLA CRISI

3

WORKSHOP

AGENDA

INTERNATIONAL SOS

15h25 – 15h30	Introduzione e presentazione dei relatori
15h30 – 15h40	Panoramica sulla gestione della crisi
15h40 – 16h10	Prima di una crisi: leggere i segnali deboli
16h10 – 16h45	Risposta alla crisi: 3 pilastri
16h45 – 17h00	Chiusura dei lavori

Aspetti pratici

✓ Pausa	In qualsiasi momento!
✓ Acqua/Caffé	Durante i lavori di gruppo
✓ Emergenza	In qualsiasi momento! (fuori dalla sala)

I NOSTRI RELATORI

GIOVANNI MAGLIA

Head of Business Continuity &
Resilience - Deputy Crisis Manager

UNICREDIT SpA

LUIGINO CICERO

Legale e Supporto RUP

CROCE ROSSA ITALIANA

DANIELE GRASSI

Director of Account Management
& Operations Liaison

INTERNATIONAL SOS

AGENDA

1

INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE DEI RELATORI

2

PANORAMICA SULLA GESTIONE DELLA CRISI

3

WORKSHOP

UN MONDO VOLATILE, COMPLESSO, IN RAPIDA EVOLUZIONE E AMBIGUO

PERICOLI

DISASTRI NATURALI

PANDEMIE

INSTABILITÀ SOCIALE

CONFLITTI SIMMETRICI

LUPI SOLITARI

ESTREMISMI

GLOBALE

VELOCE

OLTRE I CONFINI

POLIEDRICO

NON LINEARE

INGOMBRANTE

ENVIRONMENT

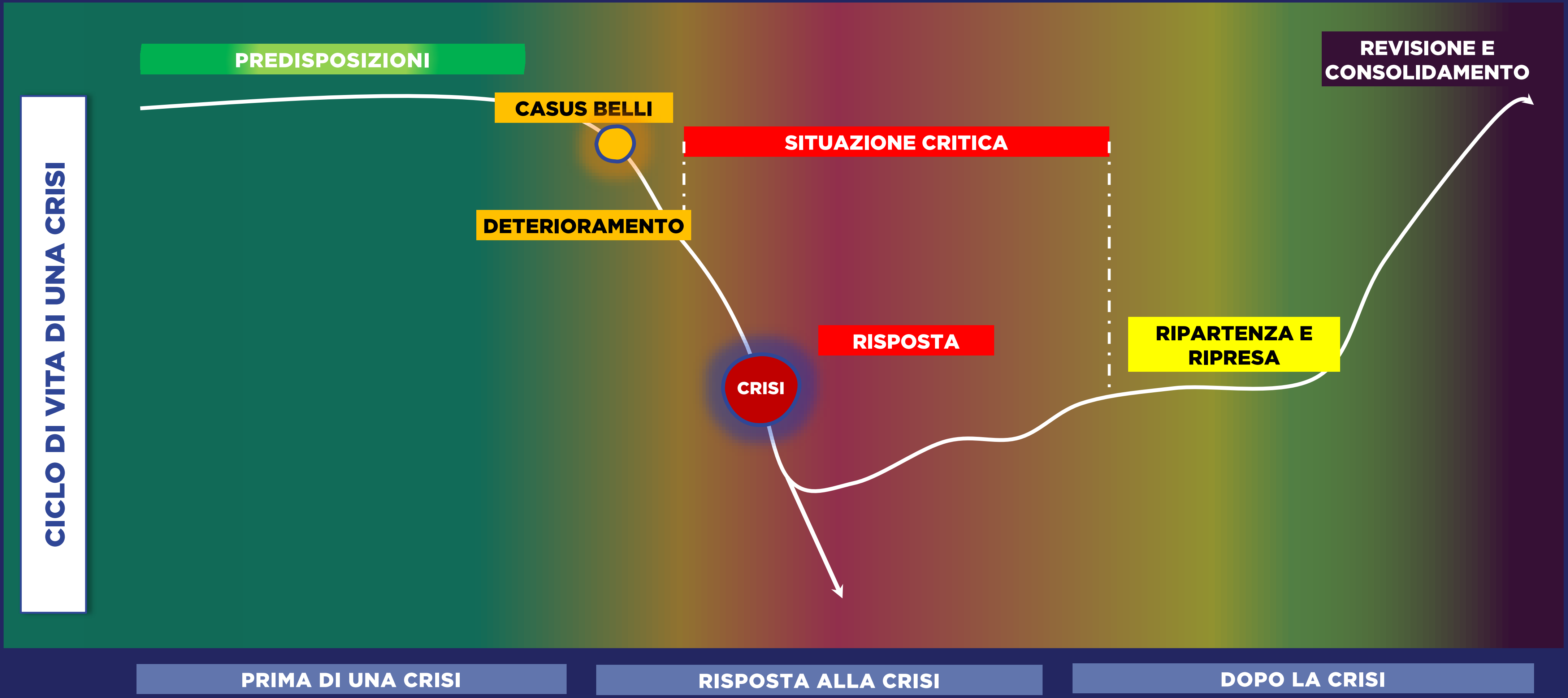
(POSSIBILE) DEFINIZIONE DI CRISI

INTERNATIONAL SOS

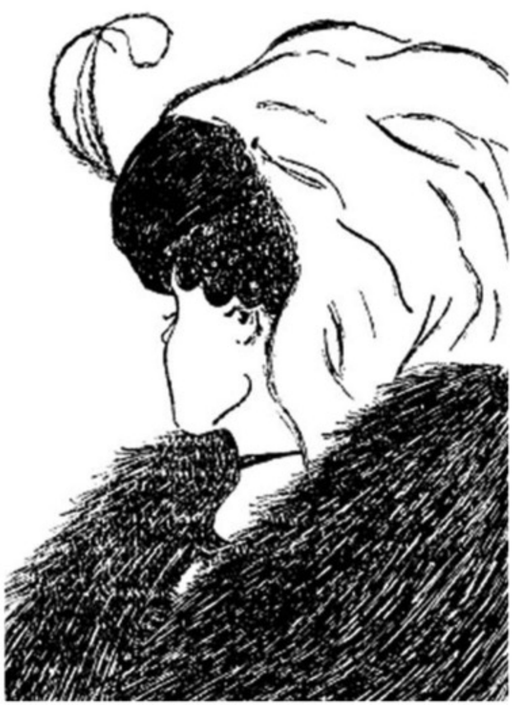
> “Un evento con bassa probabilità ed elevato impatto, che minaccia la continuità e la sopravvivenza di un’organizzazione e che è caratterizzato da ambiguità della causa, delle conseguenze e dei mezzi d’intervento, nonché dalla convinzione che le decisioni debbano essere prese rapidamente.“
>
> Pearson & Clair

- **AMBIENTE**
- **POSTA IN GIOCO**
- **MODUS OPERANDI**

CICLO DI VITA DI UNA CRISI


CICLO DI VITA DI UNA CRISI
PREDISPOSIZIONI
CASUS BELLI
DETERIORAMENTO
SITUAZIONE CRITICA
CRISI
RISPOSTA
RIPARTENZA E RIPRESA
REVISIONE E CONSOLIDAMENTO
PRIMA DI UNA CRISI
RISPOSTA ALLA CRISI
DOPO LA CRISI

3 TIPOLOGIE DI CRISI



SUDDEN CRISIS

Il disastro è già avvenuto e peggiorerà quanto più tarderemo a reagire.
es. L'Aquila (2019)

SLOW BURN CRISIS

Allarmi preventivi, non necessariamente collegati tra loro, prima che la situazione provochi un danno reale.
es. Famine Yemen (2017)

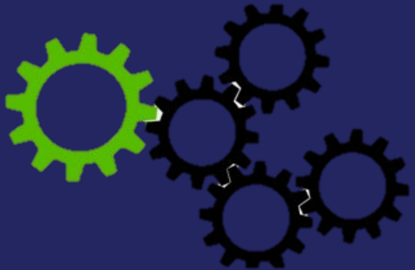
CRAWLING CRISIS

Preceduta da una serie di eventi che i decision maker non considerano parte di un pattern e in cui il principio di negligenza può essere sospettato o provato.
es. Boeing 737 Max (2019)

GENERATORI DI BIAS DA 7 MILIONI DI ANNI

11 milioni di informazioni al secondo, processate solo 40

"Effetto tunnel"
Idee sbagliate, giudizi errati, che portano a decisioni ripetitive, con risultati identici



"Il cervello attiva il pilota automatico"
Decide a chi chiedere consiglio, a chi affidarsi…

Utilizza l'esperienza passata come riferimento e formula ipotesi e conclusioni

PROATTIVO - ATTIVO - REATTIVO

INTERNATIONAL SOS

PRIMA DI UNA CRISI

- MAPPARE
- RILEVARE
- ORGANIZZARE
- PREPARARE

RISPOSTA ALLA CRISI

- CONTROLLARE
- ORGANIZZARE
- RISOLVERE

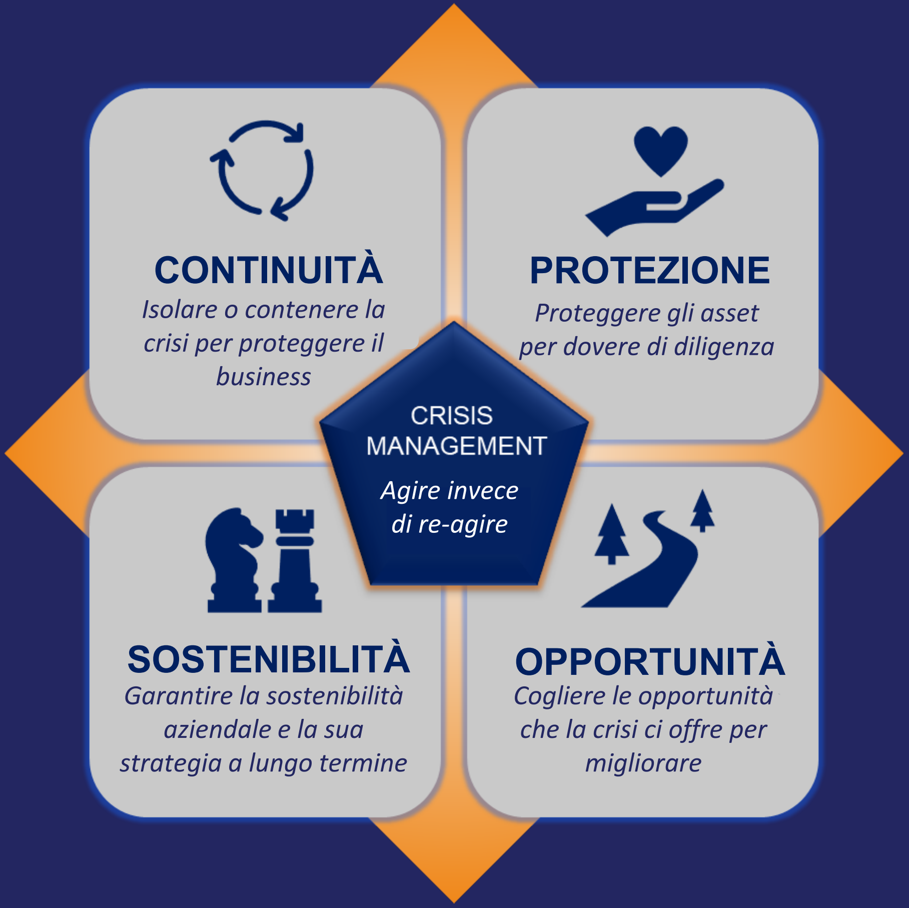
UNA SINGOLA METODOLOGIA PER TUTTI GLI SCENARI

DOPO LA CRISI

- RIVEDERE
- SUPPORTARE
- ADATTARE
- PREPARARE

RESILIENZA OPERATIVA

INTERNATIONAL SOS



CONTINUITÀ

Isolare o contenere la crisi per proteggere il business

PROTEZIONE

Proteggere gli asset per dovere di diligenza

CRISIS MANAGEMENT

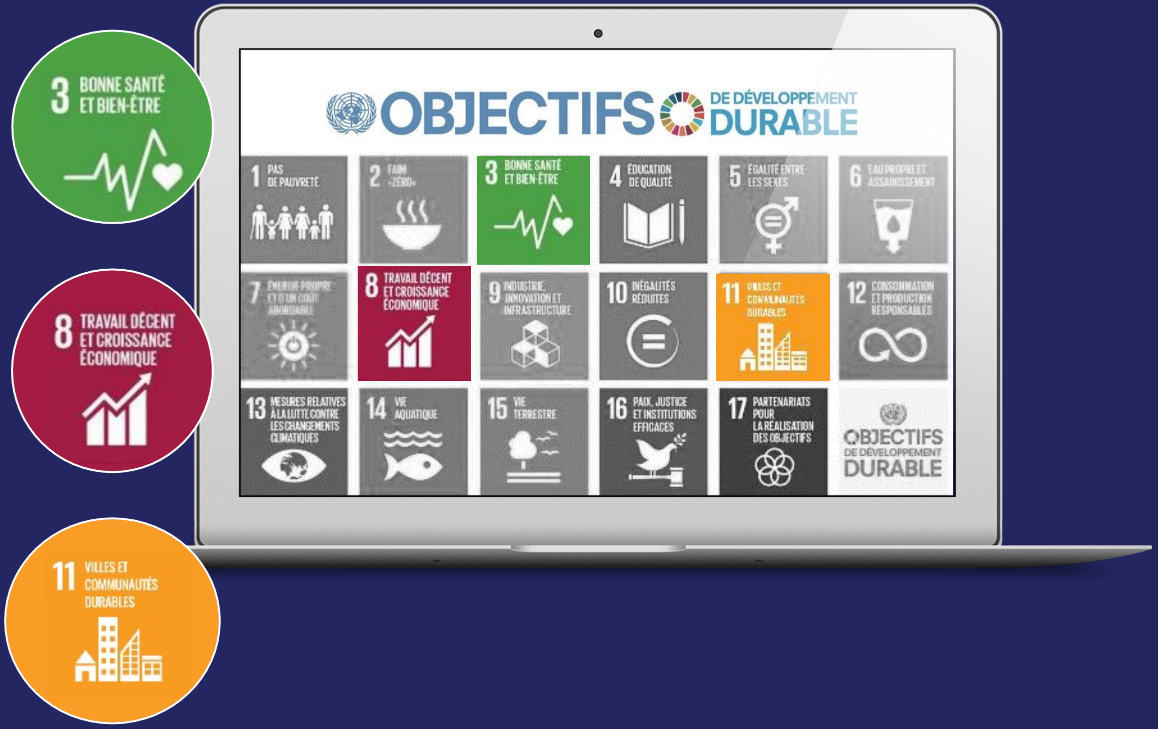
Agire invece di re-agire

SOSTENIBILITÀ

Garantire la sostenibilità aziendale e la sua strategia a lungo termine

OPPORTUNITÀ

Cogliere le opportunità che la crisi ci offre per migliorare


3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
1 PAS DE PAUVRETÉ
2 FAIM «ZÉRO»
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE
10 INÉGALITÉS RÉDUITES
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
14 VIE AQUATIQUE
15 VIE TERRESTRE
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

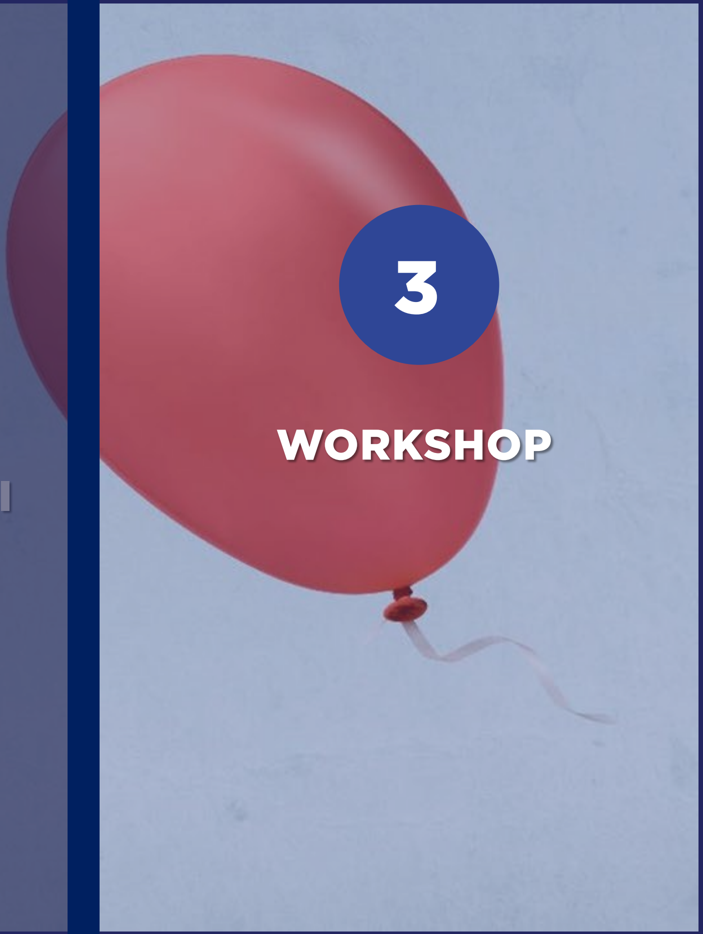
AGENDA

1

INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE DEI RELATORI

2

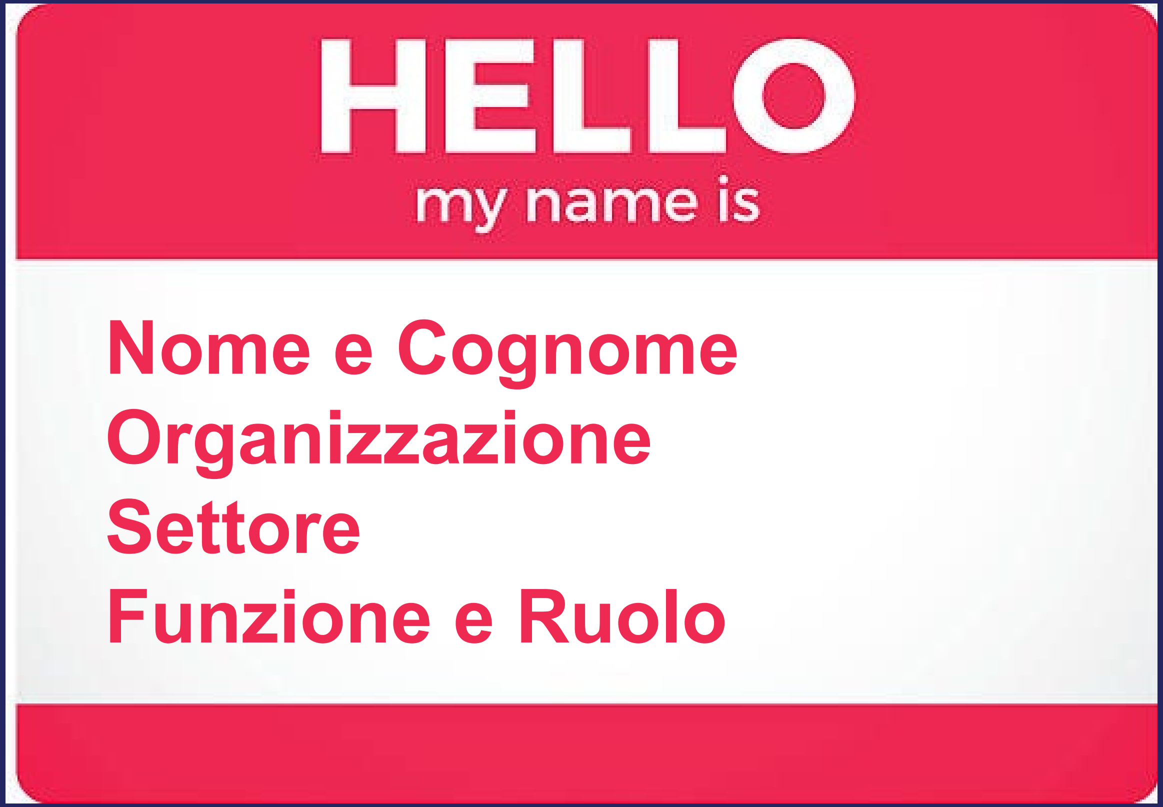
PANORAMICA SULLA GESTIONE DELLA CRISI



3

WORKSHOP

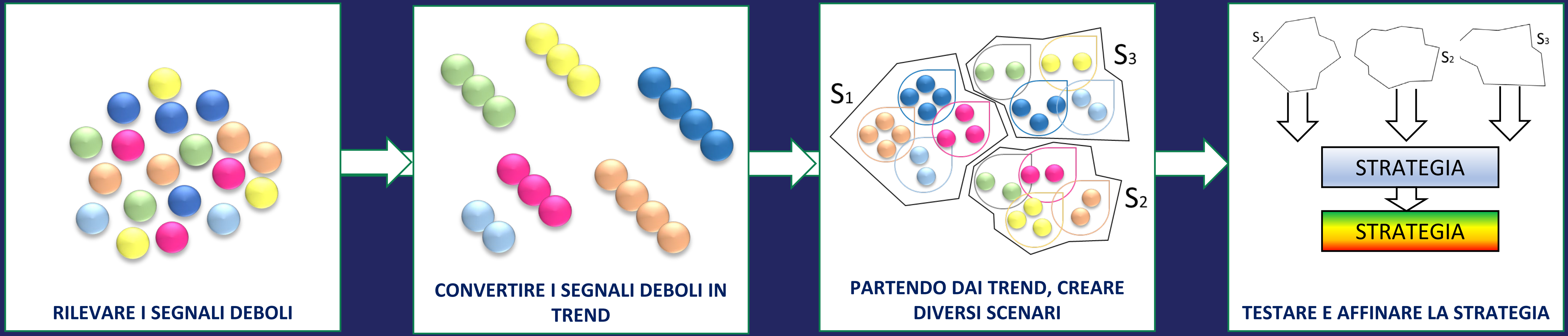
DIVISI IN GRUPPI


HELLO
my name is

Nome e Cognome
Organizzazione
Settore
Funzione e Ruolo

PRIMA DI UNA CRISI: DALLA RILEVAZIONE ALLA STRATEGIA

INTERNATIONAL SOS


S1
S3
S2
S1
S2
S3
STRATEGIA
STRATEGIA

RILEVARE I SEGNALI DEBOLI

CONVERTIRE I SEGNALI DEBOLI IN TREND

PARTENDO DAI TREND, CREARE DIVERSI SCENARI

TESTARE E AFFINARE LA STRATEGIA

PRIMA DI UNA CRISI: IMMAGINARE DRAGHI E UNICORNI

INTERNATIONAL SOS

Prospettiva 1

Preparing for the future

Identificare i trend di evoluzione in atto ed esaminarne le conseguenze

Risultati
- ➢ Trend da tenere d’occhio e su cui agire
- ➢ Conseguenze da integrare nelle misure di mitigazione

Previsione a breve termine

Prospettiva 2

Futures Planning

Discutere le diverse prospettive future se non esiste ancora un quadro chiaro

Risultati
- ➢ Sviluppo di scenari alternativi
- ➢ Bozza di possibili scenari futuri

Previsione a medio e lungo termine

Prospettiva 3

Developing Futures

Ampliare la varietà di scenari futuri e mettere in discussione le ipotesi fatte

Risultati
- ➢ Spunti di revisione
- ➢ Approccio contro intuitivo

Previsione a medio e lungo termine

RISPOSTA ALLA CRISI:
3 PILASTRI

CONTROLLO DELLA SITUAZIONE

"Convertire il rumore in musica"

- ✓ Mantenere il controllo sul proprio ambiente
- ✓ Valutare l'impatto sugli asset
- ✓ Identificare la necessità di agire
- ✓ Stimare la propria capacità di agire
- ✓ Mantenere la libertà di manovra
- ✓ Visualizzare l'evoluzione della situazione
- ✓ Immaginare possibili rischi e opportunità
- ✓ Curare il processo decisionale

ORCHESTRAZIONE DEL TEAM

« Attvare i sensori»

- ✓ Organizzare le risorse
- ✓ Consentire l'interoperabilità
- ✓ Creare network di comunicazione
- ✓ Strutturare scambi e interazioni
- ✓ Scambiare informazioni e decisioni
- ✓ Dare una direzione di intenti
- ✓ Ritmo di lavoro e riunioni

PROBLEM SOLVING

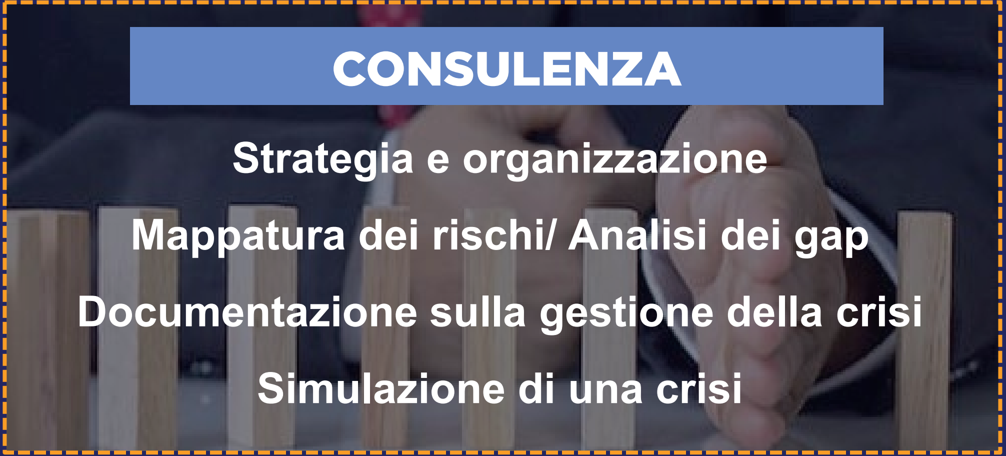
"Rallenta per accelerare!"

- ✓ Definire il risultato finale auspicato
- ✓ Rendere comprensibile il problema
- ✓ Identificare le linee guida
- ✓ Pensare per opzioni
- ✓ Stabilire piani di emergenza in fase di progettazione
- ✓ Comunicare un intento
- ✓ Neutralizzare i bias cognitivi
- ✓ Sincronizzare le azioni nel tempo

DOMANDE

IL NOSTRO SUPPORTO AL VOSTRO PROGRAMMA DI GESTIONE DELLA CRISI

INTERNATIONAL SOS



CONSULENZA

Strategia e organizzazione

Mappatura dei rischi/ Analisi dei gap

Documentazione sulla gestione della crisi

Simulazione di una crisi

INTERNATIONAL SOS

13.000 dipendenti
6.000 professionisti sanitari
3.200 specialisti security
27 24/7 Centri di Assistenza