

Tunnista, tiedosta ja varaudu

Kanna riskisi hallitusti

Yritystoimintaan kuuluu olennaisena osana riski ja sen kantaminen, mutta osataanko riskejä tunnistaa, saati niihin varautua ennen kuin ne kehittyvät kriiseiksi? Entä miten menetellä, jos yritys joutuu kriisitilanteeseen ja esimerkiksi sen maine on vaakalaudalla? Apua riskienhallintaan on onneksi saatavilla.

JAANA SIVÉN

Kuljetusyrittäjä-lehti keskusteli riskienhallinnan merkityksestä Maa-kuljetuspoolin valmiuspäällikön **Lasse Otrasen** kanssa. Kuljetusalalla yrityksen toimintavarmuuden yllä leijuu monenlaisia tummia pilviä. Muutokset toimintaympäristössä tai yrityksen rahoituksessa – kuten lainsäädännön muuttuminen, luottokustannusten tai markkinoiden heilahtelut – voivat pahimmillaan olla yritystoiminnalle hyvin vahingollisia. Nämä ovat ulkoisia uhkia. Suurin osa riskipotentiaalista liittyy yrityksen normaaliin liiketoimintaan. Liiketoimintaan liittyvän riskin laukeaminen lisää myös yritysrahoituksen riskejä ja voi vahingoittaa yrityksen mainetta. Näin ollen riskienhallinta tulisi ottaa osaksi päivittäistä toimintaa.

Riskienhallinta systemaattiseksi

SKAL on kehittänyt kuljetusyritysten riskienhallintaan osana **Aski.fi**-palvelua **Vastuullisuus**-osion, jolla voi vaivattomasti tunnistaa toimintaympäristön



Lasse Otranen.

uhkia ja vaaroja ja laatia näiden pohjalta yrityksen riskianalyysin. Se toimii erinomaisena apuna tavanomaisiin häiriötilanteisiin varautumisessa. Aski esittelee yritystoiminnalle yleisimpiä uhkia, joista yritys voi poimia itselleen ajankohtaisimmat.

Kuljetusyrityksen on hyvä tunnistaa

toiminnassaan ainakin kalustoon, kuljetuksiin, henkilöstöön, tietojärjestelmiin, sopimuksiin ja ympäristöön liittyviä uhkia. Myös suoritealakohtaiset uhat tulee huomioida. Seuraavassa havainnollistetaan riskianalyysin laatimista kolmen erilaisen riskin avulla:

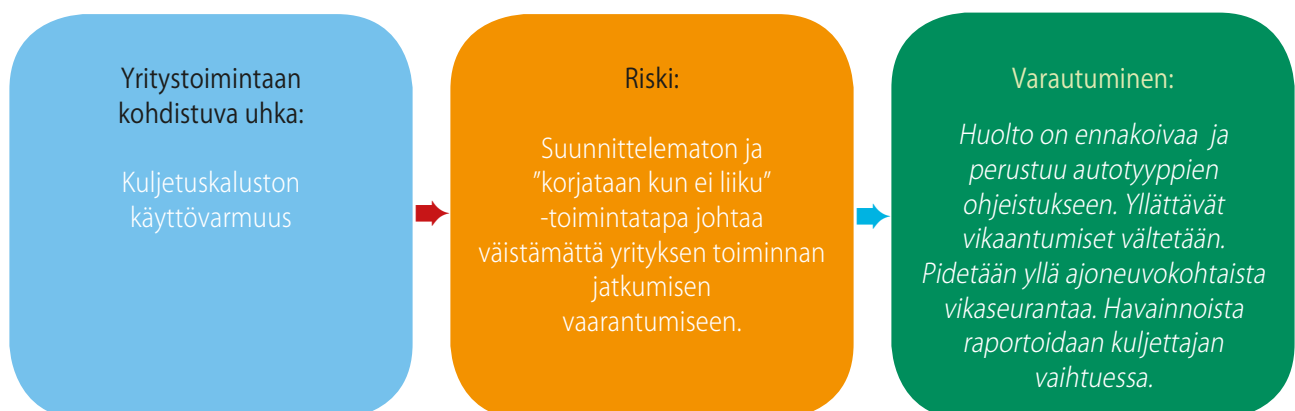
Henkilöstö



Sopimukset ja vastuut



Kuljetuskalusto



Aski-järjestelmä ohjaa määrittelemään riskin vakavuuden ja priorisoimaan riskejä. Askin tarjoamat hyvät käytänteet auttavat oman yrityksen toimintaan sopivien varautumistoimenpiteiden määrittelyssä. Kun toteutukseen on sitouduttu, on siirrytty analyysistä riskienhallintaan.

SKAL kehittää ASKI-palvelua kuljetusyrityksen tarpeisiin. Uusi ASKI+ -palvelu lanseerataan kesällä 2017, ja sen avulla kuljetusyritykset voivat muun muassa hallinnoida henkilöstöään, kalustoaan sekä sopimuksiaan. Näin yrityksen kriittiset tiedot ovat koottuna yhteen paikkaan. ASKI+ muistuttaa yrittäjää esimerkiksi lupien ja pätevyysien vanhenemisesta.



Riskianalyysi kannattaa päivittää vuosittain ajantasaisen tilannekuvan ylläpitämiseksi.

Entäpä jos pahin tapahtuu?

Kuvittelepa, että toimitilassasi palaa ja palo uhkaa levitä naapurustoon – tai yrityksesi avainhenkilö on pidätettynä vakavasta rikoksesta epäiltynä. Yrityksestä kiinnostuvat yhtä aikaa sekä media että viranomaiset, ja tulipalotilanteessa yrittäjää tarvitaan myös välittömään tilanteen hallintaan. Puhelimet käyvät kuumina ja paniikki uhkaa iskeä. Ollaan kriisissä, johon yritys on toivottavasti varautunut. Lasse Otranen neuvoo ottamaan seuraavat asiat huomioon häiriötilanteisiin varautumisessa. Kriisiviestintään perehtynyt SKAL:n viestintäpäällikkö **Heini Polamo** täydentää.

Ennen häiriötilannetta:

LO: Tunnista yrityksesi kriittiset avainhenkilöt ja selvitä heille heidän roolinsa häiriötilanteessa.

HP: Avainhenkilöiksi voivat sopia toimitusjohtajan lisäksi esimerkiksi hallituksen puheenjohtaja, liikenteestä vastaava johtaja, talouspäällikkö tai vastaava henkilö. Kannattaa huomioida, että häiriötilanteessa joku näistä henkilöistä saattaa olla estynyt toimimasta. Yksi henkilöistä nimitään nk. spokesperson-rooliin ("puhemies"), eli hän on se, johon tiedotusvälineet ja viranomaiset ovat pääasiassa yhteydessä. Hänelle on määriteltävä varahenkilö siltä varalta, että juuri hän on estynyt. Spokesperson voi olla myös tilannevastuussa, jolloin sama henkilö hal-

linnoi tilannetta ja tiedottaa siitä. Nämä voivat olla myös eri henkilöitä, kunhan heidän välisensä yhteys on katkeamaton.

LO: Muodosta yrityksen sisäiset ja ulkoiset yhteistoimintaryhmät sekä kon-taktiverkko häiriötilanteita varten jo normaalioloissa.

HP: Tähän riittää palaveri, jossa käydään läpi avainhenkilöiksi sopivimmat, heidän suostumustaan kysytään ja palaverin päätökset kirjataan ylös. Yhdessä käydään myös läpi roolit. Jos kriisitilanteeseen todella joudutaan, roolitus päivitetään ko. tilannetta varten: "sinä olet spokesperson, sinä hoidat tilannetta ja minä autan." Kannattaa miettiä myös sitä, mistä saa nopeasti ammattitaitoista lainopillista tukea, jos yritykseen kohdistuisi rikosepäilyjä.

LO: Määritä häiriötilanteiden todennäköisimmät ongelmat ja mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot jo normaalioloissa. Harjoittele vakavampia kriisejä.

HP: Kriisitilanteiden harjoittelu ilman ammattilaisten apua on hankalaa. Huoltovarmuuskeskus on järjestänyt simulaatioita, jotka ovat hyödyllisiä osallistujille. Oppi unohtuu nopeasti, sillä kriisitilanne on harvinainen poikkeus. Myös jotkut viestintätoimistot järjestävät simulaatioita, jotka ovat kalliita mutta hyviä. Jos on kiinnostunut tällaisesta, voi olla yhteydessä SKAL:n viestintään niin kerromme vinkkejä.

LO: Muistele aikaisempia kriisejä ja ota niistä opiksi. Voimavarasi ovat rajalliset. Valmistaudu kohdentamaan ne vakavimpaan asiaan.

Häiriötilanteen aikana:

LO: Toimi etupainotteisesti varautuen, että tilanne etenee pahimmalla mahdollisella tavalla. Tiedota usein ja selvästi.

HP: Tämä koskee erityisesti kriisitilanteessa viestimistä: Mitä vain tapahtuu, älä valehtele. Jos et tiedä, älä lähde arvaamaan. On myös mahdollista ottaa aikalisä esimerkiksi tiedotusvälineiden suhteen sanomalla, että kerrotte lisätietoja klo 15. Silloin on luonnollisesti sitouduttava antamaan lausunto tuohon aikaan, mutta siten saa pienen hengähdystauon lisäselvityksiä ja viestin kirkastamista varten. Jos on sattunut henkilövahinkoja, viranomaisten auttaminen ja omaisten tilanteen helpottaminen ovat ensisijaisia asioita. Jos yritykseen kohdistuu syytöksiä tai epäilyksiä väärinkäytöksistä tai rikoksista, juridisen avun hankkimisessa ei kannata viivyttellä.

Häiriötilanteen jälkeen:

● Arvioi, analysoi ja ota opiksi tapahtuneesta.

Otrasen mukaan riskienhallinta on asennekysymys:
– Siitä 80 prosenttia on ennakointia ja 20 prosenttia siivousta. Jokainen yritys voi joutua kriisiin riippumatta siitä, miten asiat on hoidettu. Asianmukainen ja ajantasainen riskienhallinta kuitenkin nopeuttaa yrityksen toipumista kriisitilanteesta ja pienentää kriisin vaikutuksia normaaliin toimintaan. ■