

Intuïtie, de rode vlag binnen Crisis Management. Intuïtie wordt in het woordenboek Van Dale omschreven als: inzicht zonder nadenken. Wetenschappers en experts op het gebied van crisis en analyse van besluitvorming daarbinnen zijn het echter niet op alle aspecten met elkaar eens als het gaat om op welke wijze besluitvorming onder grote druk binnen crisissituaties tot stand komt en wat de effecten/resultaten daarvan zijn.



Expect the Unexpected, Verwacht het Onverwachte is binnen de 'business as not usual', de 'rode vlag' in elke vorm van disruptie tot ramp waarbij het crisismanagement actief is. Deze dwingt tot het nemen van besluiten onder hoge druk. Hoe en op basis van welke 'ingrediënten' besluiten onder hoge druk door bestuurders worden genomen blijkt binnen het mechanisme van dilemma 'keuze' een mix van factoren en actoren.

De stellingen en overtuigingen van wetenschappers verschillen sterk, maar waar zowel de wetenschappers, als de experts het wel over eens zijn is dat is dat ervaring en kennis een belangrijk basis ingrediënt is van 'gebruik' van intuïtie binnen besluitvorming.

If you do not expect the unexpected you will not find it, for it is not to be reached by search or trail. Heraclitus of te wel: Als je niet het onverwachte verwacht dan je zal je het niet vinden, want het is niet te bereiken door zoeken of speuren.

CONFUSION OF TONGUES

ART AND THE LIMITS OF LANGUAGE

Uit onderzoek (Kahneman & Klein, 2009) blijken emotie, intuïtie en onbewuste kennis een belangrijke rol te spelen in het nemen van beslissingen en focust op de successen van intuïtie van experts in crisissituaties.

NDM, Naturalistic Decision Making is gericht op besluitvorming in crisissituaties waarin veel verwarring heerst (Klein, 1999, p. 1). Deze stroming richt zich op experts van wie verwacht wordt dat zij binnen extreme omstandigheden binnen taak, functie en rol presteren. Tijdsdruk, diffuse doelen en grote verantwoordelijkheden zijn dan de ultieme uitdaging.

Expectation Management vormt dan ook vaak de beslis rationale tussen kennis en intuïtie en vereist een ultra gerichte inzet tussen de status quo en de verwachtingen.



Er staat veel op het spel, binnen besluitvorming en risicoverantwoordelijkheden in crisissituaties heerst veel verwarring. Er is een duidelijke noodzaak voor de ontwikkeling van crisismanagers van wie verwacht wordt dat zij goed presteren onder tijdsdruk in onzekere tijden. Tijden waar geen duidelijke doelen zijn maar wel sprake is van hoge verwachtingen, er staat veel op het spel dus de belangen en verwachtingen worden binnen een ultiem centrum geplaatst.



Effectief scenariomanagement en geoefend dilemma management kan het crisismanagement enorm helpen om binnen een gesimuleerde omgeving het verschil te ervaren tussen de beslis/besluit logic, of wel, op basis waarvan beslissingen worden genomen.

Naturalistic Decision Making (NDM) richt zich op twee processen. Ten eerste op het proces waarin de besluitvormer de situatie duidt en hier een passende maatregel aan koppelt. Ten tweede op het proces waarin de maatregel geëvalueerd wordt door de maatregel mentaal te simuleren. Maar in feite is er ontzettend veel gaande in het menselijk brein tijdens besluitvorming.

Crisismanagers worden niet met intuïtie geboren maar het wordt ontwikkeld door ervaring. De ervaring brengt niet bepaalde feiten naar boven uit het geheugen, maar het heeft invloed op de waarneming van de situatie en de te ondernemen

"Never trust your gut feeling unless it tells you to run"

acties. Tijdens een crisis is er nu eenmaal niet veel tijd om 'systemen' uit te proberen maar ook niet om te snelle conclusies intuïtief te trekken die gevoelig zijn voor de kwaliteit en kwantiteit van de verkregen informatie vanuit de omgeving.

Never trust your gut feeling unless it tells you to run blijkt binnen een geoefend crisismanagement team een waarheid. Ook uit langjarige ervaringsanalyse van BCM Academy van Crisismanagement teams blijkt dat juist het volwassenheidsniveau ruimte kan bieden voor toepasbare intuïtie vanuit kennis.