

KRİZ İLETİŞİMİ VE YÖNETİMİ

KISA ÖZET

ILT202U

1. Ünite – Kriz Kavramı ve İşletmeler Açısından Kriz Yaratan Faktörler

KRİZ KAVRAMI

Son yıllarda örgütlerin gerek kendi kontrolleri dışında oluşan birtakım olumsuz çevre koşullarından gerekse de kendi uyguladıkları yönetim politikalarının başarısızlığından dolayı karşılaştıkları krizlerin sayısında önemli artışlar olmakta, krizler örgütsel yaşamın önemli bir parçası haline gelmektedir. Örgütler faaliyet gösterdikleri endüstri dalı ve sahip oldukları büyüklük ne olursa olsun krizlere karşı dayanıklı değildirler. Bir kriz uzmanı örgütlere şu mesajı vermektedir. “Eğer kriz aşamasında değilseniz, kriz öncesi aşamayı yaşamaktasınız, bu yüzden ufukta görülebilecek bir kriz için hemen hazırlık yapmalısınız”. Krizler, çok yüksek oranlarda finansal maliyetlerin yanında, binlerce işletmenin yok olmasına, birçok insanın ölmesine, çevreye ve gelecek kuşaklara yönelik zararların ortaya çıkmasına yol açmaktadır.

Krizin Tanımı:

İşletme krizleri insanlardan, örgütsel yapıdan, ekonomiden veya başka teknolojiden kaynaklanan, insan hayatına doğal ve sosyal yaşama büyük zararlar veren felaketlerdir. Krizler işletmelerin finansal yapısı ve ünü üzerinde olumsuz etki yaratabilecek oluşumlardır. Hermann’a göre kriz; örgütün yüksek öncelikli hedeflerini tehdit eden, krizi önlemek için zamanın sınırlı olduğu, ortaya çıktığında karar vericileri hayrete düşüren, bu nedenle yüksek oranlarda stres yaratan bir durumdur krizle ilgili genel bir tanım yapmak istersek:

- ✚ Önceden sezilemeyen ve anlaşılmasında güçlük çekilen,
- ✚ İşletmenin öncelikli hedeflerini ve hayatta kalmasını ciddi bir şekilde tehdit eden,
- ✚ Çözülmesi için acil tedbirler gerektiren,
- ✚ İşletmenin saptama ve önleme sistemlerini yetersiz hale getiren,
- ✚ Örgüt personeli üzerinde baskı ve stres yaratan bir durumdur

3

Krizin Belli Başlı Özellikleri:

Krizlerin normal durumlardan ayrılan kendine özgü birtakım özellikleri bulunmaktadır. Bu özelliklerden bazıları şunlardır:

- Kriz olağandışı bir durumdur. Kriz durumları işletmedeki tüm yönetimi değiştirerek yerine yenisini getirebilecek ve böylece işletmeye yepyeni bir perspektif kazandıracak ölçüde önemli değişikliklerin yapılmasını zorunlu hale getirebilmektedir. Bu durum, işletme üst yönetiminin kriz yönetiminin gerektirebileceği yeniliklere karşı isteksiz davranmasına yol açmaktadır.
- Krizler, farklı yerlerde ve değişik zamanlarda oluşan birbirine bağlı birçok olaydan ortaya çıkmaktadır. Her olay, bir zincir reaksiyonu olarak diğerine basamak oluşturmakta ve krizi artırmaktadır.
- Krizler ciddi bir hastalık gibidir, çözülmesi büyük ve köklü tedbirleri gerektirmektedir. Dar kapsamlı ve yüzeysel tedbirler problemin kökünden çözülmesinde yetersiz kalmaktadır.
- Krizler kritik, mücadele edilmesi gereken örgütsel durumlardır. Örgütler üzerinde baskı, stres, güvensizlik, panik ve karışıklık gibi olumsuz durumlar yaratırlar.
- Krizler örgütlerin genel amaçlarını ve uzun dönemde gerçekleştirmeyi düşündükleri stratejik amaçları tehdit ederler. Kriz dönemlerinde krizin çözülerek örgütün devamlılığının sağlanması öncelikli bir amaç olarak ortaya çıkmaktadır.

Krizin Aşamaları:

Bir kriz dört farklı aşamadan geçmektedir. Bu aşamalar tıbbi terimlerle adlandırılmaktadır, çünkü kriz bir hastalık kadar ciddi özelliklere sahiptir. Krizin dört aşaması şunlardır:

- ⊗ Krizin oluşum aşaması (Prodromal crisis stage)
- ⊗ Krizin ortaya çıkma aşaması (Acute crisis stage)
- ⊗ Krizin süregelen hale gelme aşaması (Chronic crisis stage)
- ⊗ Krizin çözülmesi aşaması (Crisis resolution stage)

Krizin ilk aşaması “krizin oluşumu” ya da “prodromal dönem” dir. Bu dönem içinde potansiyel bir krizle ilgili önemli ipuçları ortaya çıkmaya başlamaktadır. Bu uyarıcı mesajlar fark edildiklerinde örgütlere krize engel olabilecek ya da krizin potansiyel etkilerini azaltmaya yardım edebilecek tekrarlanan mesajlar ve sürekli ipuçları sunmaktadırlar. Çevrelerinde ortaya çıkan eğilim ve gelişmelere karşı hassasiyetlerini koruyan örgütler, bir krizi saptama ve ortaya çıkışını önlemede daha şanslı olabilmektedirler.

İkinci aşama “krizin ortaya çıkması ya da “akut kriz” dir. Bu aşamada bazı faktörler krizin zarar verici bir gerçeğe dönüşmesine neden olmaktadır. Değişik örgütlerin karşılaştığı fiziksel, mali ve manevi sarsılma korkunç olabilmektedir. Bu aşamada örgüt üst yönetimi en ciddi sınavını verecek, yapılabilecek yanlış uygulamalar örgütün hayatını sona erdirebilecektir. Krizin süregelen bir hal alması üçüncü aşamayı oluşturmaktadır. Bu aşamaya “**kronik kriz aşaması**” da denilmektedir. Bu aşamanın etkileri uzun yıllar sürebilmektedir. Suçlamalar, karşı suçlamalar, deliller, sorgular, yasal hareketler ve medyanın baskısı bir krizin etkilerini uzatabilmektedir.

Son aşama, krizin çözüme kavuşturulması aşamasıdır. Bu aşamada kriz artık örgüt ve çevresi için bir tehdit unsuru olmaktan çıkmaktadır

Kriz Türleri:

Örgütlerin karşılaştıkları krizlerden bir bölümü daha kolay tahmin edilebilirken bazılarının tahmin edilmesi daha güç olabilmektedir. Örgütler açısından tahmin edilmesi daha kolay olabilecek kriz türlerinden bazıları şunlardır:

- ⊗ Uzun süreli grevler
- ⊗ Yangın ve patlamalar
- ⊗ Kirlilik ve sızma problemleri
- ⊗ Hammadde sorunları
- ⊗ Taşımacılık grevleri
- ⊗ Dış pazarlarda ortaya çıkan kayıplar

Tahmin edilmesi daha güç olan krizlerden bazıları şunlardır:

- ⊗ Büyük ürün hataları
- ⊗ Örgüt içinden veya dışından gelebilecek sabotajlar
- ⊗ Önemli fabrika ve/veya donanım hataları
- ⊗ Ürün sahtekarlıkları
- ⊗ Taklitçilik
- ⊗ Büyük endüstri kazaları
- ⊗ Yanlış söylentiler, kötü niyetli iftiralar

İŞLETMELERİN KRİZLE KARŞILAŞMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

İşletmelerin krizle karşılaşmasında birçok faktör etkili olabilmektedir. Bu faktörleri genel olarak iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar:

- ✚ İşletmenin dış çevresiyle ilgili faktörler.
- ✚ İşletmenin doğal yapısı ve faaliyet sonuçlarıyla ilgili faktörler.

İşletmenin Dış Çevresiyle İlgili Öne Çıkan Kriz Faktörlerini; ekonomik, teknolojik faktörler, hukuk ve politika alanında yapılan yeni düzenlemeler, sosyal ve kültürel alanlarda ortaya çıkan değişiklikler, rakip işletmelerin sayısındaki artışlar ve şiddetli rekabet, uluslararası çevre koşullarında yaşanan değişiklikler, kaynak sağlamada karşılaşılan güçlükler, doğal felaketler ve diğer faktörler (kötü niyetli iftiralar, ürün taklitçilikleri, endüstriyel kazalar, müşteri boykotları vb.)olarak sayabiliriz. İşletmenin doğal yapısı ve faaliyet sonuçlarıyla ilgili kriz yaratan faktörleri ise: işletme üst yöneticilerinin yetersizliği ve alınan yanlış kararlar, örgütsel sistemden kaynaklanan sorunlar, stratejik planın belirlenmesinde ve uygulanmasında yapılan hatalar üretim sisteminden ve hatalı ürünlerden (endüstriyel krizler) kaynaklanan sorunlar ve diğer faktörler olarak ele alabiliriz.

Birçok işletme için şiddetli kriz durumları bir günde veya bir akşamda gelişmemekte, tanımlanabilir aşamalar içinde ortaya çıkmaktadır. Bu aşamalar; gizli kriz, hareketsizlik ve krizi yalanlama, hatalı tedbir, kriz ve dağılma aşamalarıdır.

Kriz süreci işletme ve çalışanları üzerinde birçok etkiler yaratabilmektedir.

Bu etkileri genel olarak; işletme içindeki kararlarda merkezleşme eğilimi, personel üzerinde korku ve huzursuzluk eğilimi, zihni süreçlerin zayıflaması ve kararların niteliğinin bozulması olarak sıralayabiliriz.

Krizlerin ortaya çıkmasında iç ve dış çevre faktörlerinin etkileşimi önemli rol oynamaktadır. Bu etkileşimin; örgütün dış çevreyi kontrol etme derecesi, kriz durumlarının pozitif veya negatif algılanması ve örgütün değişikliklere karşı hassasiyeti olmak üzere üç boyutu vardır. Örgütler açısından en şiddetli kriz durumları; örgütün dış çevresini kontrol etme derecesinin düşük, hassasiyetinin yüksek, değişen durumun negatif olarak algılanması sonucu ortaya çıkmaktadır. Bunun tersi durumlarda; örgütün dış çevresini kontrol etme derecesinin yüksek, hassasiyetinin düşük, değişen durumun pozitif olarak algılandığı durumlarda krizin şiddeti azalabilmektedir.

Bu Özetin tamamını,Çıkmış Sorularını,Deneme Sorularını adresinize gönderiyoruz!...



Tıklayınız

<https://www.kolaysinavlar.com/kriz-iletisimi-ve-yonetimi-ilt202u?search=%C4%B0LT202U>