

KRİZ VE İLETİŞİM YÖNETİMİ STRES VE ZAMAN YÖNETİMİ



İLETİŞİM

İletişim;

**duygu,
düşünce ve
bilgilerin**

**akla gelebilecek her türlü yolla
başkalarına aktarılmasıdır.**



ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

ÖRGÜTSEL YAPININ NİTELİĞİ AÇISINDAN İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Biçimsel – Formal İletişim

Doğal – İnfomal İletişim

HABER AKIMININ YÖNÜ AÇISINDAN İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

Dikey İletişim

Yatay İletişim

Çapraz İletişim



İLETİŞİMİ ENGELLEYEN ETMENLER

➤ Teknik engeller

- Zamanlama
- Aşırı bilgi yükleme
- Gürültü
- Kültürel farklılıklar

➤ Dil güçlükleri

- Seçilen sözcük
- Semantik (sözcüklerin anlamları bilimi)

➤ Psikolojik güçlükler

- İletilecek şeyin açıklığa kavuşturulması
- Güven ve açıklık
- Kıskançlık
- Dinlememe
- Duymak istediklerimizi duyma



İLETİŞİMİ GELİŞTİRME YOLLARI

- **Geribildirim**
- **Alıcının dünyasına karşı duyarlık**
- **Etkili dinleme, çok okuma ve gözlemde bulunma**
- **Sözle anlatımın yanında eylemle açıklama**
- **Yeterince tekrarlama**
- **Tehdit edici olmayan iş ortamı yaratma**
- **Geçişim analizi**
- **Çatışma yönetimi**
- **Johari penceresi**



Kriz

TEHDİT

ve

FIRSAT

Korku Krizi



Kayıplar asgariye
indirilmeye çalışılır

Fırsat Krizi



Kazançların
azamileştirilmesine
çaba sarfedilir



Kriz

- **Beklenmeyen,**
- **Acil müdahale** gerektiren ,
- **İşletmenin önleme ve uyum mekanizmalarını etkisiz hale getirerek,**
- **Mevcut değerlerini, amaçlarını ve varsayımlarını tehdit eden**
- **Örgüt üyelerini strese sokan belirsizlik durumudur.**



Kriz

- **Tıp biliminde kriz;** hastanın sağlık durumunun aniden bozulması ve acil olarak tedavi edilmezse gittikçe kötüye gitmesi



KRİZ TÜRLERİ

- **Ortaya çıkış nedenlerine**
 - Örgüt içi
 - Örgüt dışı
 - ◆ Doğal afetler veya yanlış karar verme ve hatalar sonucu oluşan krizler
- **Örgütün içinde bulunduğu duruma**
 - Başlangıç
 - Büyüme
 - Olgunluk
 - Gerileme
- **Hiyerarşik seviyeye göre**
 - Stratejik
 - Likidite
 - Fonksiyonel Krizler



ÖRGÜT DIŞI KRİZ NEDENLERİ

- Doğal Felaketler
- Teknolojik Yenilikler
- Hukuki ve Politik Düzenlemeler
- Sosyo- kültürel Faktörler
- Güçlü Rekabet ve uluslar arası çevre
- Ekonomik çevre



ÖRGÜT İÇİ KRİZ NEDENLERİ

➤ Yönetimin yapısı

- Üst yönetimin tahmin etme ve sezgi gücünün zayıflığı
- Yeni prolemlerin farklılığını kavrayamama ve onlara eski çözümler uygulama eğilimi
- Çevrenin aktif ve dinamik yapısı karşısında pasif veya yavaş kalma
- Sistemi kusurlu bulma
- Krizi inkar etme ve taktikleri tehir etme
- Karar verme konumundaki yöneticinin kişiliği, krizin algılanması
- Tepe yöneticinin rolünü algılayışı
- Bilgi toplama ve tecrübe yetersizliği
- Yönetimin değerleri, inanç ve tutumları



ÖRGÜT İÇİ KRİZ NEDENLERİ

➤ Örgüt yapısı

- Örgütün büyüklüğü
- Örgütün yaşı
- İşin özellikleri
- Mal veya hizmetin türü ve çeşitliliği
- Yapı esnekliği
- Bilgi akışı ve karar verme



Kriz Yönetimi



➤ **Krizin en az kayıpla atlatabilme faaliyetleri sürecidir.**

➤ **Krizi tahmin etme, önleme, hazırlanma, öncelikleri belirleme, iyileşme ve öğrenme mekanizmalarının planlanması ve uygulanması gibi seri faaliyetleri içeren bir süreçtir.**

Krize işaret eden problemler:

- **ehil olmayan** eleman sayısındaki artış
- **eskimiş yönetim** süreçleri
- **şekille içeriğin** yer değiştirmesi
- **amaçların açıkça** tanımlanmaması
- **amaçlara yönelik** araçların ön plana çıkması
- **sabit karar kriterlerinin** azlığı
- **sıkıntı ve çalışan korkusu**
- **etkili iletişimde** zayıflamalar
- **firma yapısının geçerliliğini kaybetmeye başlaması**





Kriz Yönetimi Yaklaşımları

- 1. Krizden Kaçma Yaklaşımı**
- 2. Krizi Çözme Yaklaşımı**
- 3. Kriz Yönetimi Süreci**

Zaman Yönetimi

- **Zaman;**
- **Yerine konması,**
- **geri döndürülmesi,**
- **yenilenmesi,**
- **depolanması,**
- **satın alınması**
- **mümkün olmayan bir kaynak**



Zaman Yönetimi

- Yapılacak her iş için bir zaman gereklidir.
- Zaman pahalıdır.

Zaman herkes için eşit tek kaynaktır.

Ancak:

**Zaman, gençken mutluluk hissederken hızlı,
acı çekerken, yaşlıyken yavaş geçer**

**İstemek, Başarmak İçin
Gereklidir; Ama Bitirmek İçin
Başlamak Gereklidir.**



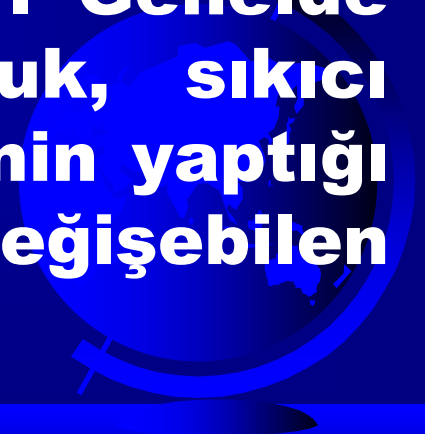
Zaman Yönetimi

Zaman, bazen **hızlı**, bazen de **yavaş** geçer.

Bu nedenle zamanı **objektif** (gerçek) ve **sübjektif** (algılanan) zaman olarak ikiye ayırabiliriz.

➤ **Objektif zaman;** Ölçülebilen ve gözlenebilen saat zamanıdır.

➤ **Sübjektif zaman;** Ölçülmesi ve değerlendirmesi zor bir zamandır. Genelde kişiler için zevkli saatler çabuk, sıkıcı saatler yavaş geçer. Kişiye , kişinin yaptığı ve ilgi duyduğu işlere göre değişebilen zaman



Zaman Yönetimi

- **Yöneticilerin Yaptıkları İşler**
- ***Kritik İşler***
- ***Ajanda İşler***
- ***Planlanması Gereken İşler***
- ***Günlük İşler***
- ***Özel İşler***



Zaman Yönetimi

- **Zaman Tuzakları**
- **Plânsızlık**
- **Öncelikleri belirleyememek ve sıralayamamak**
- **Ertelemek**
- **Kendini gereğinden fazla işe adanmak**
- **Acelecilik**
- **Kırtasiyecilik ve Verimsiz Okuma**



Zaman Yönetimi

- **Rutin ve gereksiz işler**
- **Açık kapı politikası ve Hayır diyememek**
- **Gereksiz telefonlar**
- **Gündemsiz ve verimsiz toplantılar**
- **Kararsızlık**
- **Yetki devri yapmamak**
- **Dağınık büro ve masa düzeni**



Etkili Zaman Yönetimi İlkeleri

- **Yöneticinin Kendini Yönetmesi**
- **Zaman Tutanağı Hazırlama**
- **Planlamaya Önem Verme**
- **Yöneticinin Kendini Örgütlemesi**
- **Kesintilerin Ortadan Kaldırılması**
- **Yetki Devri**
- **Zamanı programlama**
- **İşte yoğunlaşma**
- **Başlanılan işi bitirme**
- **Sekreteri Etkili Kılma**
- **Etkili İletişim**
- **Toplantı Yönetimi**
- **Etkili Okuma ve Yazma**



Stress Yönetimi



STRES NEDİR ?

- **Bireylerin, fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi veya zorlanması ile ortaya çıkan psikolojik bir durumdur.**
- **Kişilerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerinden sapmaya zorlayan durumdur.**
- **Kişinin kendisini rahatsız hissettiği ve performansının normalden aşağıda veya çok yukarıda olduğu psikolojik bir durumdur.**



STRES ÇEŞİTLERİ

➤ Fiziksel Stres

- Hava Kirliliği,
- Gürültü,
- Kalabalık,
- Radyasyon,
- Sıcaklık,Soğukluk

➤ Duygusal Stres

Yaşamımızı **direkt etkilemeyip, dolaylı olarak etkileyen** strestir.

Hoşgörüsüz yöneticiler,problemliyönetilenler,sınavlar,trafik problemi, maddi problemler, gelecekle ve geçmişle ilgili düşünceler,savaşlar



STRES KAYNAKLARI

➤ Çevresel Etmenler

Bu etmenlerde kendi içinde ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlikler olarak alt gruplara ayırabiliriz.



STRES KAYNAKLARI

- **Örgütsel Stres Kaynakları**
- **İşle Doğrudan İlişkili Olan Nedenler**
 - **Can Sıkıntısı**
 - **Yetersiz Fiziksel Çalışma Şartları:**
 - **Ağır İş Yükü**
 - **Bilgi Yığılması**
 - **İş Akışı veya Teknik Sorunlar**



STRES KAYNAKLARI

➤ **Organizasyonda Oynanan Rol**

- **Çelişkili Görev**
- **Görevdeki Belirsizlik**
- **Kişilere karşı Sorumluluk**
- **Bölgesel Sınırlar**

➤ **İşteki ilişkiler**

- **Yetersiz terfi**
- **Hızlı terfi**
- **İş Güvencesizliği**
- **Hırs:**
- **Başarı**
- **Meslekte ilerleme**



STRES KAYNAKLARI

- **Kişisel Stres Kaynakları**
- **İş hayatı Dışındaki sosyal hayattan kaynaklanan stresler**
 - Ailevi Sorunlar,
 - Orta yaş bunalımı,
 - Tekdüze yaşam,
 - Parasal güçlükler.
- **Bireyden Kaynaklanan Stresler**
 - İş Hayatının anlamsızlığı,
 - hayal Kırıklığı,
 - işe gösterilen aşırı ilgi,
 - endişe düzeyi,
 - heyecan düzeyi
 - A tipi Davranış,
 - Gerilime tahammül Düzeyi



STRESİN ETKİLERİ

1. Kas gerginliği,
2. Sinirlilik,
3. Mide ağrısı,
4. Baş dönmesi,
5. Baş ağrısı,
6. Yorgunluk hissi,
7. Boyun tutulması,
8. Sık idrara çıkma,
9. Ellerin yumruk yapılması,
10. Yüzün gergin olması,
çenenin sıkılması
11. Depresif görünüş,
12. Fevri davranış,
13. Ani kaygılanma,
14. En ufak sesle irkilme,
15. Sinirli bir şekilde yüksek
sesle gülme,
16. Diş gıcırdatmak,
17. Uykusuzluk veya uykuya
dalmada güçlükler çekme,
18. Adet öncesi gerilim veya
düzensiz adet görme,
19. Sakarlık, kaza yapmaya
yatkınlık,
20. İlaç, sigara veya alkolün
kullanımında artış
21. İşten veya görevden kaçma,
22. İlişkilerde gerginlik yaşama,
23. Hata yapma eğilimi,
24. Kararsızlık,
25. Unutkanlık,
26. Alaycılık veya sürekli şikayet
etme
27. Hasta olmaya yatkınlığın
artması,
28. Motivasyonun azalması,
29. Pasif agresif davranışların
artması veya pasif direnme,
30. Ufak tefek sorunları
büyütmek,
31. Erteleme eğilimi,

STRESİN BİREY ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

- **Davranışsal Sonuçlar:** [Alkol alma, aşırı yemek yeme vb.]
- **Fizyolojik Sonuçları:** [Dolaşım sis., kalp ve damar hastalıkları, sindirim ve üreme sis.hastalıkları]
- **Psikolojik Sonuçları:** [Kaygı, depresyon ve uykusuzluk] zihinsel olayların damarlar ve iç organlar üzerindeki etkilerini hep göz ardı edilmiştir. Ruhsal durumun fiziksel durumu ne şekilde etkilediği araştırılmamıştır.



STRESİN ÖRGÜT ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

- **Performans Düşüklüğü**
- **Çalışan Devir Hızı (turnover)**
- **İşe Devamsızlık (absenteeism)**
- **Yabancılaşma**



BAŞAÇIKMAYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

▶ STRESÖRE AİT ÖZELLİKLER

- Stresörün şiddeti/yoğunluğu
- stresörün etkilediği alan
- stresörün süresi
- stresörlerin yapısı ve sayısı

▶ BİREYE AİT ÖZELLİKLER

- Cinsiyet
- Kişilik yapısı
- Gereksinim ve güdüler
- Birey için stresörün anlamı
- İnanç sistemleri
- Sosyo-ekonomik düzey
- Eğitim ve bilgi birikimine bağlı zihinsel kaynaklar