

HALKLA İLİŞKİLER

KRİZ DÖNEMLERİNDE HALKLA İLİŞKİLER

Yrd.Doç.Dr. Özgür GÜLDÜ

- Psikolojik olarak insanların kriz yaşayabileceği gibi toplumlar, işletmeler vb. kuruluşlar da kriz yaşayabilir.
- **Psikoloji de kriz, bireyin tehdit ediliyor hissi içerisinde olması, korku, panik, aşırı zorlama, aşırı ya da çok az iş yükünün oluşturduğu stres olarak değerlendirilmektedir.**
- **Kriz, bir kuruluşun yüksek seviyedeki hedeflerini tehdit eden, kuruluşun varlığını sıkıntıya sokan ve hızla tepki vermenin zorunluluk olduğu durumlardır.**
- **Kriz olumsuzluk çağrıştıran bir kelime olmasına rağmen bazı şirketler ve sektörler için fırsatlar da doğurabilir.**
- Krize ulusal ve uluslar arası politikalar sebep olabileceği gibi kurumsal olarak da şirketlerin yaşadığı kısa ve uzun vadeli farklı boyutlarda krizlerde söz konusu olabilir.

- Genel olarak kriz, beklenmeyen, önceden tahmin edilemeyen fakat hemen karşılık verilmesi gereken, kuruluşların varlığını devam ettirme, uyum ve savunma mekanizmalarını yetersizleştirerek mevcut değerlerini, amaçlarını ve imajını tehdit eden gerginlik durumudur.
- Kriz, durumunun özellikleri şöyle sıralanabilir:
 - Kriz, örgütün üst düzey hedeflerini hatta varlığını tehdit eder,
 - Krizde örgütün tehlikeleri öngörme ve önleme mekanizmaları yetersiz kalır,
 - Krizde işletme, zamanın baskısı altındadır ve ivedi müdahale gereklidir.

Krizi Meydana Getiren Nedenler

➤ *Çevreden Kaynaklanan Nedenler*

- *Ekonomik sistem ve ülkenin ekonomik durumu*
- *Teknolojik gelişmeler*
- *Toplumsal ve kültürel değerler*
- *Hukuki ve siyasi etkiler*
- *Uluslar arası çevre etmenler*
- *Doğal etkenler*
- *Terörizm*

➤ *İşletmeden Kaynaklanan Nedenler*

- *İşletmenin iç yapısı*
- *Yönetimin niteliği*

Kriz Süreci

Örgütlerin krizle karşılaşması, hızlı bir değişim sürecinin sonucunda ortaya çıkar.

Kriz uyarılarının algılanması ve hareketsizlik

Kriz dönemi

Çözülme dönemi

➤ ***Kriz uyarılarının algılanması ve hareketsizlik***

Örgütün amaç ve varlığını tehdit eden olaylar ve durumlarla ilgili sinyallerin ortaya çıktığı aşamadır.

Kriz Süreci

➤ Kriz dönemi

Kriz döneminde, örgütlerde yetkinin merkezileşmesi, korku, panik ve karar sürecinin bozulması gibi durumlar ve davranışlar gözlenir.

➤ Çözülme dönemi

Kriz dönemini başarıyla atlatacak çözümler geliştirilmezse, krizin şiddetine bağlı olarak örgüt ortadan kalkabilir.

Kriz Yönetimi

Kriz yönetimi, bir yöneticinin oluşabilecek tehlike durumlarında kendi amaçlarını kabul edilebilir bir maliyetle karşılamaya çalışması sürecidir.

Kriz yönetimi sürecinde genelde beş aşamadan geçilir:

- **Sinyal alma:** Krizler ortaya çıkmadan çok önce sinyallerini ya da belirtilerini göstermeye başlar. Örgüt yöneticileri, çok güçlü olmayan sinyalleri algılayıp gerekli önlemleri almalarıdır.

Kriz Yönetimi

- **Hazırlanma/Önleme:** Kriz oluştuktan sonra pek az insan etkili ve soğukkanlı bir şekilde hareket edebilir. Bunun için önceden bir eğitim düzenlenmeli, bu eğitimlerle çeşitli senaryolar tasarlanıp, hayal edilen krize karşı atılacak adımlar aşama aşama belirlenmelidir.
- **Zararı sınırlama:** Yaşanılan krizden en az seviyede etkilenebilecek çalışmaları üretmek, krizi en az zararla kapatmak için gereklidir.
- **İyileşme:** Bu aşama, önceden geliştirilen ve denenmiş kısa ve uzun vadeli iyileşme mekanizmalarının uygulanmasını içerir.
- **Öğrenme:** Geçmişteki krizlerin ve sonuçlarının yeniden gözden geçirilerek, değerlendirilmesidir.

Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler

❖ Bir kriz meydana geldiğinde bu krizin etkilediği kişi ya da kuruluşlar, krizle ilgili açık, net ve hızlı bilgi almak ve normal duruma dönmek için neler yapılacağını detaylı bir biçimde kontrol edebilen davranış biçimleri göstermek yerine akılcı olmayan beklenmedik tepkiler verebilirler.

Kriz yönetiminde halkla ilişkiler en çok şu konular üzerinde yoğunlaşmaktadır:

- Kriz yönetim planı dahilinde kriz dönemi iletişiminin planlanmasını sağlamak,
- İşgörenler ya da diğer kişiler hayati tehlike ile karşı karşıya ise, öncelikle bu sorunu ortadan kaldırmak ve hayati tehlikesi olan kimselerin yakınları ile irtibata girmek,
- İç iletişimi sağlamak.

Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler

□ Kriz yönetiminde esas, bilgi ve iletişimin kontrol altında tutulmasıdır. Bunun için gerçek bilgilere ve bulgulara ihtiyaç vardır.

□ Kriz dönemlerinde halkla ilişkiler yoluyla elde edilen bilgilerin, karar verme sürecinde değerlendirilmesi ve akabinde hedef kitlelere (*basın-yayın kurumları, müşteriler, ortaklar, kredi veren kuruluşlar, kamu idareleri*) en uygun mesaj ve bu mesajın hangi iletişim araçlarıyla ne zaman iletileceğinin bilinmesi çok önemlidir.

Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler

□ Kriz ekibinin amaçları üç ana başlık altında toplanabilir:

Basınla iyi ilişkiler kurmak ve geliştirmek,

Basını yönlendirmek ve benzeri işi yapan firmaların stratejilerini izlemek,

Potansiyel krizi belirleyerek, senaryolar geliştirmek.

□ Kriz döneminde medya ile kimin ilgileneceği belirlenmeli ve ilgili basın yayın organlarıyla ilişki sıklığı kriz yönetimi ekibince tartışılıp karara bağlanmalıdır.

□ Halkla ilişkilerin en önemli görevi şirketin iç hedef kitesiyle, dış hedef kitesi dediğimiz kişi ve kuruluşlarla iletişimi sağlamasıdır. Böyle bir iletişimin sağlanması ve bunun sağlıklı yürütülmesi, işletmenin varlığını sürdürmesi açısından hayati önem taşır.