



Halkla İlişkiler

Kriz Yönetimi

Barış Baraz, 2017



Kriz

- Herhangi bir durumun normal gidişi sırasında birdenbire ortaya çıkan ve doğal olmayan aykırılık, bunalım.
- Var olan düzeni yıkıcı beklenmeyen durum.
- Çince'de tehlike ve fırsat.
- Neden, nasıl?

Kriz Yönetimi

○ Kriz

- Birey, şirket, devlet olarak...
- Beklenmeyen bir durum
- Olumlu ve olumsuz sonuçları olması

○ Kriz Yönetimi (Crisis Management)

- Beklenmeyen durumlardan en az zararla çıkmak için kriz öncesi ve sonrası yapılacakların planlanması
- Krizi atlattık için girişilen planlı faaliyetler
- Belirsizliğe ve riske hazır olmak
- Şirket maaş ödemesi + sınav vb.

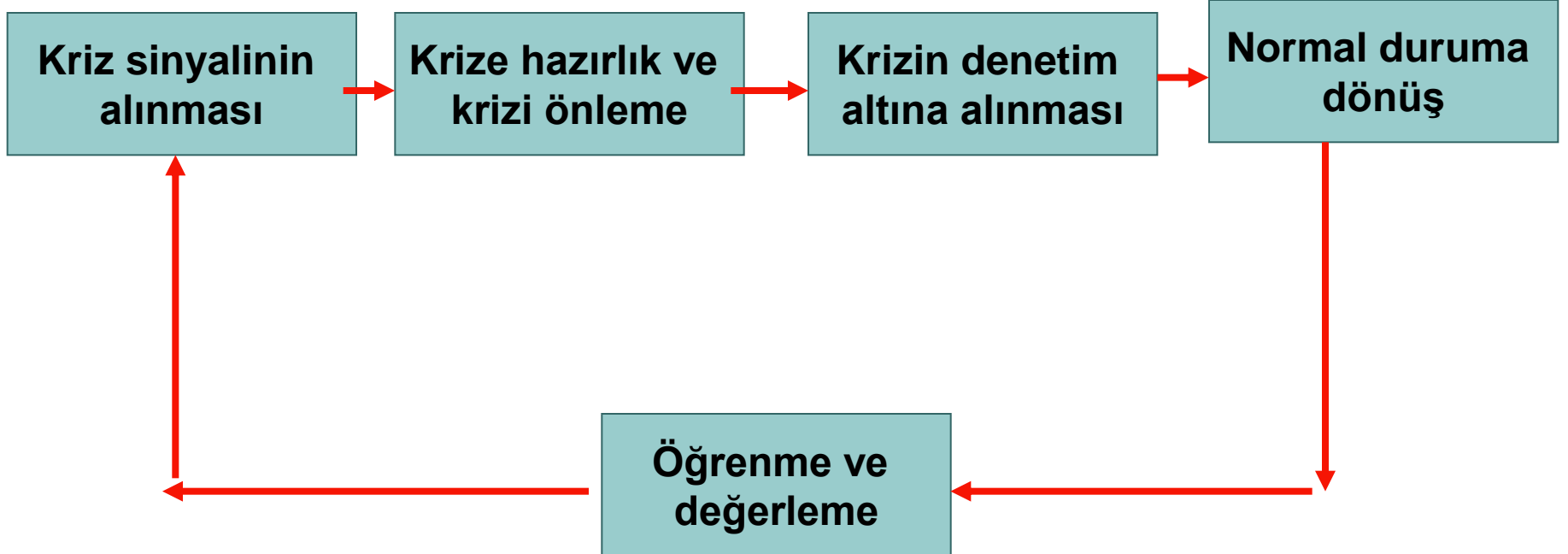


Kriz neden ortaya çıkar?

- İç çevre faktörleri
 - Önlem almaya olanak tanınması
- Dış çevre faktörleri
 - Küreselleşme,
 - Ekonomik, doğal, hukuksal, teknolojik
 - Basel-II, TTK, AB vb.

Kriz Yönetim Süreci

Olası kriz durumuna karşılık, kriz sinyallerinin yakalanarak değerlendirilmesi ve işletmenin kriz durumunu en az kayıpla atlatabilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması





1.Kriz Sinyalinin Alınması

- Veri toplama
- Kriz ortaya çıkmadan önce -genellikle- erken uyarı sinyalleri gönderir.
- İzleme sistemi kurulmalı
- Medya, mevzuat, teknoloji izlenmelidir

2. Krize Hazırlık ve Krizi Önleme

- Krizi önlemek için en basit ve ucuz yol olmasına rağmen çoğu zaman atlanır. Sebep,
- Erken uyarı mekanizmalarıyla aldıkları sinyalleri kullanması ve bazı mekanizmalar kurmasıdır.

Mekanizmalar şunlardır

1. **Kriz planının oluşturulması** (olası krizlerin belirlenmesi, alternatif üretim seçenekleri, ürünlerin geri toplanması, ana satıcıların değişmesi, planlanmış reklamların geri alınması vb.)
2. **Kriz el kitabının hazırlanması**
3. **Kriz yönetim takımının kurulması**
4. **Kriz denetim merkezinin kurulması**
5. **Planın test edilmesi ve eğitim**

3. Krizin Denetim Altına Alınması

- Duruma hakim olma, zarar kontrolü
- Krizin etkilerini önleyerek durdurma aşaması
- **Kriz iletişimi öne çıkar...**
- Yönetim medya ile, çıkar gruplarıyla ilişki kurarken bazı ilkelere uymalıdır.
- Medyanın işi haberdir ve bir olayın haber değeri onlar için önemlidir.
- Kriz yönetiminde iletişim şu iki mesajı taşımalıdır:
1) Önemsiyorum, 2) Güvenilirim.
Hastane A-Hastane B

4.Normal Duruma Dönüş

- İyileşme
- Krizin yol açtığı sorunlar ve işletme üzerindeki etkileri belirlenir
- Kamuoyuna bu sorunların atlatıldığı mesajı verilir

5. Öğrenme ve Değerleme

- Deneyim, dersler çıkarma
- Krizin tekrarını önleyici önlemler alınması,
- Krizden yarar sağlama (medyada yer vb)
 - Kriz nasıl çözümlendi?
 - Hangi uyarıcı belirtiler nerede ve kim tarafından ortaya çıkarıldı?
 - Uyarıcı sinyaller alındığında uygun tepkiler oluştu mu?
 - Yapılan faaliyetler kriz çözümüne yardım mı etti, yoksa onu engelledi mi?

Tylenol, Pizza Hut