

Kamu idarelerinde ve kurumsal işletmelerde, personelin duygusal dalgalanmaları ve stres krizleri genellikle "kişisel bir sorun" olarak algılanır ve göz ardı edilir. Oysa yönetilemeyen her öfke patlaması, pasif-agresif tutum veya tükenmişlik hali; kurumları doğrudan CİMER şikayetleriyle, mobbing davalarıyla ve "hizmet kusuru" iddialarıyla yüzleştirir. Duygu düzenleme becerilerinin kurumsal bir standarda bağlanmaması, idareye devasa bir gizli maliyet ve yasal risk yüklemektedir.

Kurumunuzun iletişim stratejileri ve psikolojik dayanıklılık kapasitesi aşağıdaki idari ve kurumsal standartlara ne ölçüde uyum sağlıyor?

1. ÖFKE PATLAMALARI VE "HİZMET KUSURU" RİSKİ

- Kontrol Sorusu:** Ön cephe çalışanlarınız (vezne, çağrı merkezi, zabıta vb.), agresif veya talepkar bir vatandaşla karşılaştığında, kendi öfkesini kontrol edip krizi tırmandırmadan (de-eskalasyon) çözecek profesyonel duygu düzenleme tekniklerine sahip mi?
- Gizli Risk:** Vatandaşın öfkesine aynı tonda karşılık vermek veya duygusal bir patlama yaşayarak profesyonel sınırları aşmak, basit bir tartışmayı anında resmi bir şikayete dönüştürür. CİMER veya Valilik üzerinden gelen bu şikayetler, kurumun itibarını zedelerken, ilgili personel ve yöneticiler hakkında disiplin soruşturması açılmasına neden olur. Personelinize kriz anlarında duygusal tetikleyicilerini (triger) kontrol etmeyi öğretmezseniz, kurumunuz sürekli savunma yazmak zorunda kalır.

2. YÖNETİLEMİYEN STRES VE TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) MALİYETİ

- Kontrol Sorusu:** Sürekli zaman baskısı ve yoğun stres altında çalışan personelinizin "psikolojik dayanıklılığı (resilience)" artıracak ve tükenmişlik sendromunu önleyecek kurumsal destek mekanizmalarınız var mı?
- Gizli Risk:** Stres yönetimi becerisi olmayan personel, zamanla duyarsızlaşır, motivasyonunu kaybeder ve hata yapma oranı artar. Tükenmişlik sendromu yaşayan bir çalışanın resmi bir evrakta yapacağı hata veya vatandaşa vereceği yanlış bir bilgi, idare aleyhine "Hizmet Kusuru" davalarının açılmasına zemin hazırlar. Ayrıca, artan personel sirkülasyonu (turnover) ve sürekli alınan sağlık raporları, kurumun operasyonel verimliliğini ve kurumsal hafızasını doğrudan çökertir.

3. TOKSİK ÇALIŞMA ORTAMI VE MOBBİNG DAVALARI

- Kontrol Sorusu:** Kurumunuzda sürekli şikayet eden, pasif-agresif davranan veya duygusal manipülasyon taktikleri kullanan personellere karşı yöneticileriniz proaktif bir çatışma yönetimi uygulayabiliyor mu?
- Gizli Risk:** Duygu düzenleme becerisi zayıf karakterlerin kurum içinde tolere edilmesi, "toksik bir çalışma kültürü" yaratır. Yöneticilerin bu duruma müdahale etmemesi veya yanlış müdahale etmesi, diğer çalışanların motivasyonunu yok eder. Daha da tehlikelisi, yönetilemeyen kurum içi duygusal çatışmalar zamanla "Mobbing (Psikolojik Taciz)" iddialarına dönüşür. İdare mahkemelerine taşınan mobbing davaları, kurumu ağır manevi tazminatlara mahkum eder ve bu tazminatlar yöneticilere rücu edilebilir.

KRİZ YÖNETİMİ KAPASİTESİNİ ULUSLARARASI STANDARTLARA TAŞIMAK

Eğer yukarıdaki kritik sorulara tereddütsüz ve modern yönetim ilkelerine uygun net cevaplar veremiyorsanız, kurumunuzun idari itibarı ve personel verimliliği devasa bir risk altındadır. Bu krizleri hukuki soruşturmalar açıldıktan sonra değil, uzmanlardan proaktif olarak öğrenmek zorundasınız. Süreçlerinizi mevzuata ve modern iletişim standartlarına uygun yönetmek, kurumunuza özel eğitim planlaması yapmak için Vizyonder Duygu Düzenleme Becerileri ve Kriz Yönetimi Eğitimi programına hemen başvurun.

VIZYONDER EĞİTİM DANIŞMANLIK VE TEKNOLOJİ A.Ş.

İSTANBUL	:	Meşrutiyet Mahallesi, Kodaman Sokak, Bahar Apartmanı No:6 Daire:7 Nişantaşı - Şişli / İSTANBUL
ANTALYA	:	Etiler Mah. Evliya Çelebi Cad. No:23 /106 Muratpaşa / Antalya
MERSİS NO	:	0925131571200001
İLETİŞİM	:	0.212 232 2016
GSM	:	0.545 335 2016
Eposta	:	bilgi@vizyonder.org.tr
	:	0.242 338 2016
	:	0.545 337 2016
	:	0.545 332 2016

TİCARET SİCİL NO : 142629

KURUMLAR V.D.: 9251315712

Faks: 0.850 811 2016

0.545 332 2016