

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ACİL DURUM VE AFETLERE MÜDAHALE PERSONELLERİNİN KRİZ ANI
KURUM İÇİ İLETİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TRABZON İLİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Öznur ÇİNAR

OCAK – 2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ACİL DURUM VE AFETLERE MÜDAHALE PERSONELLERİNİN KRİZ ANI
KURUM İÇİ İLETİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TRABZON İLİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Öznur ÇİNAR

OCAK – 2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ACİL DURUM VE AFETLERE MÜDAHALE PERSONELLERİNİN KRİZ ANI
KURUM İÇİ İLETİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TRABZON İLİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Öznur ÇİNAR

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Sevil CENGİZ

OCAK – 2021

GÜMÜŞHANE

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “ Acil Durum Ve Afetlere Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği ” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

04/02/2021

.....
Öznur ÇİNAR

ÖNSÖZ

Öncelikle çalışmamın yürütülmesinde ve tamamlanmasında danışmanlığını yapan, bana her daim yol gösteren ve önemli desteklerini esirgemeyen değerli danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Sevil CENGİZ 'e teşekkürü borç bilirim. Akabinde çalışmamın bütün aşamalarında kendilerinden çok şey öğrendiğim ve çalışmam esnasında bilgisini, deneyimini ve hoşgörüsünü esirgemeyen değerli hocam Öğr. Gör. Melikşah TURAN' a sonsuz teşekkür ve minnetlerimi sunarım.

Zorlu ve meşakkatli tez sürecim boyunca benden yardımlarını, güvenini ve desteğini esirgemeyen değerli arkadaşlarım Lokman ODABAŞ ile Buse DUMLUPINAR' a teşekkür eder, öğrenim hayatım boyunca desteklerini esirgemeyen ve mucizelerimin mimarı olan aileme sonsuz minnetlerimi belirtmek isterim.

Bu çalışma Gümüşhane Üniversitesi, Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü'nce desteklenmiştir. Proje no:20.E6902.07.02

Gümüşhane- 2021

Öznur ÇİNAR

ÖZET

ÇİNAR Öznur, Acil Durum ve Afetlere Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, 2021, (XIV+120)

Acil durum ve afetler, ortak çalışılması gereken olağan akışın dışındaki haller olarak değerlendirilmektedir. Kurum ve kuruluşların bu durumları en az hasarla atlatabilmesi için etkin bir koordinasyona ve uygulanabilir bir plana sahip olmaları elzemdir.

Bu çalışma ile; Trabzon ili Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nda (AFAD), Büyükşehir Belediye İtfaiyesinde, Orman Bölge Müdürlüğü'nde çalışan müdahale personellerine ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde (DHMİ) görev yapan uçak kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) memurlarına kriz anlarında kurum içi iletişimlerini değerlendirmek ve kriz yönetim planlarına dair bilgi düzeylerini ölçmek amaç edinilmiştir. İlgili literatür tarandıktan sonra, araştırmanın anket ve ölçeği, araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Ankette demografik soruların yanı sıra yöneticilerin kişisel becerilerini ölçen 58 soru bulunmaktadır. Elde edilen veriler SPSS 22 veri programı ile analiz edilmiştir.

Çalışmamızın sonucunda; kriz anlarında iletişim kurabileceği konusunda, çekimser kalmakta olan personeller olduğu saptanmıştır. Ekibiyle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşeceğine ise tüm personeller kararsız kalırken orman personelleri kesinlikle iletişime geçebileceğini ifade etmiştir. Ayrıca kriz durumlarında kimlerle ortak çalışılacağını da tam olarak bilmeyen personellerin mevcudiyetinden söz etmemiz mümkündür. Kurum içi toplantılarda iletişim kurmaktan genellikle rahatsız olan, toplantılarda kendini ifade etmekten çekinen, toplantılara katılırken sakin ve rahat olmadığını belirten, konuşma yaparken çok gerginleşeceğini düşünen personellerin mevcudiyetini saptamak da çalışmamızın sonuçlarındandır. Hem personellere hem idarecilere yönelik olası afet ve acil durumlar için bilgilendirme programları uygulanması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Acil durum, Afet, Afet İletişimi, Kriz İlet

ABSTRACT

ÇİNAR Öznur, Evaluation of Internal Communications of Emergency and Disaster Response Personnel at the Time of Crisis: The Case of Trabzon Province, Master Thesis, 2021, (XIV+120)

Emergency situations and disasters are considered as situations outside of the ordinary flow that should be worked together. It is important that institutions and organizations have an effective coordination and an applicable plan in order to overcome these situations with the least damage.

With this work; In times of crisis, the intervention personnel working in the Trabzon Province Disaster and Emergency Management Authority (AFAD), the Metropolitan Municipality Fire Department, the Regional Directorate of Forestry and the aircraft rescue and firefighting (ARFF) officers working at the State Airports Authority (DHMI), the aim was to evaluate their internal communications and to measure their knowledge of crisis management plans. For this purpose, the relevant literature was scanned, and a questionnaire form was created in line with the information obtained. In addition to demographic questions, the questionnaire includes 66 questions measuring the personal skills of managers. The obtained data were analyzed with SPSS 22 data program.

As a result of our study; It has been determined that there are personnel who abstain from communicating in times of crisis. He/She stated that he/she will communicate with her team even if there are no mass media such as phone and internet, and that forest staff can definitely communicate while all staff remain indecisive. In addition, it is possible to talk about the presence of personnel who do not know exactly who to work with in crisis situations. One of the results of our study is to detect the presence of personnel who are generally uncomfortable with communicating in in-house meetings, who are afraid to express themselves in meetings, who stated that they are not calm and comfortable while attending the meetings, and who think that they will be very nervous when speaking. It is recommended to implement information programs for potential disasters and emergencies for both staff and administrators.

Keywords: Emergency, Disaster, Disaster Communication, Crisis Communication.

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK

İÇ KAPAK

KABUL VE ONAY	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.
BİLDİRİM	IV
ÖNSÖZ.....	V
ÖZET.....	VI
ABSTRACT	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	XII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XIV

GİRİŞ	1
-------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TEMEL KAVRAMLAR	3-27
1.1 Acil Durum/ Acil Durum Yönetimi.....	3
1.2 Afet	5
1.2.1 Afetin Büyüklüğüne Etki Eden Faktörler.....	5
1.2.2 Afetlerin Sınıflandırması.....	6
1.3 Afet Yönetimi	9

1.3.1 Afet Yönetimi Evreleri.....	10
1.4 Zarar Görebilirlik.....	15
1.5 Tehlike / Tehlike Yönetimi.....	15
1.6 Risk.....	17
1.6.1 Risk Yönetimi	19
1.6.2 Afetlerde Risk Yönetimi	20
1.7 Kriz	22
1.7.1 Krizlerin Nedenleri.....	23
1.7.2 Kriz Yönetimi.....	25
1.7.3 Krizlerde Etkin Yönetimin Dört Temel Boyutu.....	26

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	30-45
2.1 İletişim Kavramı.....	30
2.2 İş İletişimi.....	32
2.2.1 Ekip İletişimi	33
2.3 Örgütsel İletişim	33
2.4 Acil Durum İletişimi/Sağlık İletişimi.....	34
2.5 Risk İletişimi	35
2.6 Kriz İletişimi.....	37
2.6.1 Kriz İletişimi Teorileri	38
2.7 Afet İletişimi.....	39
2.7.1 Afet Öncesi İletişim	41
2.7.2 Afet Anı İletişim.....	41

2.7.3 Afet Sonrası İletişim.....	42
2.8 Türkiye’de Afetlerde Haberleşme	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	49-97
3.1 Problem Cümlesi	49
3.1.1 Alt Problemler	49
3.2 Araştırmanın Amacı	49
3.3 Araştırmanın Gerekçesi	49
3.4 Araştırmanın Önemi	49
3.5 Araştırmanın Kapsamı.....	50
3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları	50
3.7 Verilerin Toplanması.....	50
3.8 Veri Toplama Araçları ve Yöntem.....	51
3.8.1 Güvenilirlik Analizi.....	52
3.8.2 Verilerin Analizi.....	52
3.9 Araştırmanın Hipotezleri	53
3.10 Bulgular	53
3.10.1 Araştırma Grubuna İlişkin Tanımlayıcı Bulgular.....	53
3.10.2 Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular.....	55
3.10.3 Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular.....	57
3.10.4 Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	62

3.10.5 Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	63
3.10.6 Hipotezlerin Değerlendirilmesi	95
3.11 Tartışma.....	95
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	102
KAYNAKÇA	105
EKLER	
EK 1. Anket Formu	115
EK 2. Enstitü Dilekçe ve İzin Yazıları	117
EK 3. Etik Kurulu İzni.....	121
ÖZGEÇMİŞ.....	124

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Afetlerin Sınıflandırması	6
Tablo 2. Krizin Oluşum Nedenleri.....	24
Tablo 3. Krizde Etkin Yönetimin Temel Boyutu.....	26
Tablo 4. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	52
Tablo 5. Araştırmaya Ait Demografik Veriler	54
Tablo 6. Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı.....	55
Tablo 7. Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı	57
Tablo 8. Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı	62
Tablo 9. Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı	64
Tablo 10. Tüm Ölçekler ile Cinsiyet Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	65
Tablo 11. Tüm Ölçekler ile Medeni Durum Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	66
Tablo 12. Tüm Ölçekler ile Kıdem Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	67
Tablo 13. Tüm Ölçekler ile Yaş Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	68
Tablo 14. Tüm Ölçekler ile Kurum Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	70
Tablo 15. Tüm Ölçekler ile Unvan Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular	80
Tablo 16. Ölçek ile Alt Boyutlar Arası Korelasyon Tablosu.....	93

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Afet Yönetimi Evreleri	10
Şekil 2. Tehlike Yönetimi	16
Şekil 3. Risk Analizi ve Riske Karar Verme Süreci	19
Şekil 4. TAMP Kapsamında Haberleşme Hizmet Grubu Çözüm Ortakları	42
Şekil 5. TAMP Kapsamında Haberleşme Hizmet Grubunun Görev ve Sorumlulukları	43



KISALTMALAR LİSTESİ

TÜRKÇE		İNGİLİZCE	
bs.	Basım, Baskı	vol.	Volume
c.	Cilt		
Der./der.	Derleyen		
Ed./ed.	Editör	Ed. / ed.	Editor / Edited by
Erişim	Erişim Tarihi	Accessed	Access Date
Haz./haz.	Hazırlayan		
Ktp.	Kütüphanesi	Lib.	Library
md.	Madde		
nr.	Numara	no.	Numara/Sayı
sy.	Sayı	no.	Issue
vb.	Ve Benzeri	etc.	et cetera
vd.	Ve Diğerleri	et al.	And other people
AFAD	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı	AFAD	Disaster And Emergency Management Presidency
DHMI	Devlet Hava Meydanları İşletmesi	DHMI	General Directorate of State Airports Authority
ARFF	Uçak Kurtarma ve Yangınla Mücadele	ARFF	Aircraft Rescue and Fire Fighting
NCI	Ulusal Kanser Enstitüsü	NCI	National Cancer Institute
ASHRM	Amerikan Sağlık Hizmetleri Risk Yönetimi Derneği	ASHRM	American Society for Health Care Risk Management
STK	Sivil Toplum Kuruluşu		
TRT	Türkiye Radyo Televizyon Kurumu		

GİRİŞ

Acil bir durum meydana geldiğinde veya afet anlarında etkili iletişim kuramamanın yıkıcı sonuçlar doğurması beklenir. Ayrıca ortak müdahale zorunluluğu bulunan kolluk kuvvetleri, itfaiye istasyonu, arama kurtarma personelleri ve diğer afet yönetimi personelleri arasındaki etkin bir iletişimin varlığı oluşan hasarın en aza indirilmesine yardımcı olacak ve kargaşa ortamının oluşmasını engelleyecektir. Acil durum ve afet anlarında uygulanabilir ve proaktif bir acil durum yönetim planı ile gerek kurum içi gerek ise paydaşlar arası iletişimin standardize edilmesi görev karmaşasının da önüne geçilmiş olacaktır (Perez, 2018).

Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ile afet ve acil durumlarda görev ve yükümlülükleri bulunan kurum ve kuruluşları, hizmet gruplarına ayrılmış olunup ana ve destek çözüm ortakları olarak tanımlanmıştır. Acil durum ve afetlerde iletişim güvenliğini sağlamak amacıyla da Haberleşme hizmet grubu oluşturulmuştur. Bu grup dâhilinde haberleşme alanında, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'na (AFAD) ana çözüm ortağı olarak Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı belirlenmiş, destek çözüm ortakları olarak ise Genelkurmay Başkanlığı, İçişleri Bakanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, TRT, TÜRKSAT, Kızılay, STK'lar Özel Sektör olarak belirlenmiştir.

Bir kriz olgusunun varoluşu ise kurum ve kuruluşlar için; kuruluşun varlığının tamamen sona erdirmesi, kuruluşun varlığının zarar vermeden kurumsal imajına hasar vermesi ve yahut bir kriz sonucunda kar elde etmesi ve kurumsal itibarının kuvvetlenmesi gibi olası 3 sonucu bulunmaktadır (Fearn, 2016: 17). Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin kriz anı kurum içi iletişimleri, karar verme kabiliyetleri, aktiflikleri ve ekibi ile sahada birlik içerisinde olma çabaları bu bağlamda önem arz etmektedir.

Yürütülen bu tez çalışmasının amacı, öncelikli olarak personellerin kriz anı kurum içi iletişimlerini ve kriz yönetim planlarına hâkimiyetlerini değerlendirmektir. Araştırmanın örneklemini ise acil durum ve afet yönetimi alanında Trabzon ili Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nda (AFAD), Büyükşehir Belediye İtfaiyesinde çalışan müdahale personelleri, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Trabzon

Havalimanı'nda (DHMI) görev yapan uçak kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) memurları ve Orman Bölge Müdürlüğü'nde görev yapan yangın personelleri oluşturmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. TEMEL KAVRAMLAR

1.1 Acil Durum/ Acil Durum Yönetimi

Acil durum yönetimi, birçok analist tarafından sürdürülebilir toplulukların gelişimi için kritik bir döngü olarak görülmeye başlanmıştır. Ayrıca acil durum yönetiminin işlevi, çevre yönetimi ve toplum planlaması gibi konularla ilişkilendirilmiştir. Sürdürülebilir kalkınma bağlamında tehlike azaltma çabaları ile tehlike planlaması arasındaki bağlantı da özellikle önemlidir. Bu kavramların bağlantılarını pratikte uygulamak zordur ve bu zorluğun çözümü ile tehlike azaltmanın, acil durum planlamasında mevcut temel bağlantının netleştirilmesi, acil durum yönetimi kavramının işlevinin genişlemesine ve yeniden düzenlenmesine sebebiyet verecektir. Sonuç olarak planların uygulanmasının önünde duran engellerin değerlendirilmesi, revize edilmesi ve ortadan kaldırılması gerekmektedir (Schneider, 2002: 141-147). Amerikan Sağlık Hizmetleri Risk Yönetimi Derneği'ne (ASHRM) (2009) göre acil durum yönetiminde uygulanabilir bir plan hazırlamanın temeli, hangi adımların dâhil olduğunu saptamaktan geçmektedir. Bu adımların nasıl tanımlanacağına dair çeşitli varyasyonlar vardır ancak hepsi ana hatlarıyla aşağıda verilen 4 başlık altında incelenebilir:

Önleme: Temel riskler hakkındaki bilgilerin doğru akışını sağlamak amacıyla etkili raporlama sistemleri oluşturma. Uyarıları ciddiye alıp, olması muhtemel kötü senaryolara açık ve bu senaryolara karşı nasıl tepki vereceğini bilen bir yönetim kültürü geliştirme,

Planlama ve Hazırlık: Müdahale ve kurtarma aşamalarının, tüm işlevlerini ele alan etkili bir müdahale planı hazırlanması ile planın tatbikatlarla desteklenmesi. Yönetim dâhil tüm personellere, acil durum eylem planı etkinleştirildiğinde rollerin nasıl farklı olabileceğine dair eğitimlerin verilmesi,

Uygulama ve Yanıt: Acil durum müdahale planını nasıl etkinleştireceğinizi ve acil duruma müdahale ederken bireylerin yükleneceği rol ve sorumlulukları tanıma, deneyimleme. Herkese açık ve erişilebilir bir bilgi ağı kullanma,



Kurtarma: Finansal kurtarma sürecini başlatıp iş gücü üzerindeki şiddetli ve uzun süreli oluşması muhtemel zararı en aza indirme çabaları üzerine odaklanma.

Bu adımların her biri dikkate alındığında, sağlık hizmeti organizasyonunun boyutu her ne kadar geniş çapta olursa olsun, en çok ihtiyaç duyulan anda işlevsel bir planı mevcut olmuş değerli bir kaynağa sahip olacaktır.

Başka bir taraftan acil durum yönetimi, kamusal eğitim alanında tamamen yeni olmamakla birlikte halkın eğitime odaklanmıştır. Bu yönetim kapsamındaki uygulayıcılar, büyük tehlikelerden nüfus genelindeki riski azaltma yeteneği açısından, halk eğitiminin faydalarını uzun zamandır kabul etmektedir (Coppola ve Maloney, 2009: 1-5).

1.2 Afet

Tarih boyunca afetler meydana gelmiş ve bunlar hakkında yazılıp çizilmiş olmasına rağmen afet araştırmaları 20. yüzyılın başlarında yeni başlayan bir çalışma alanıdır. Afetler hakkında yazılanların ilk öncülerinden biri olan George Simmel, 1904 tarihli çalışması ile afetin doğurduğu kargaşa ortamında bireylerin başa çıkmak için birlikte çalıştıklarında çatışmanın nasıl bir birleşmeye yol açabileceğini göstermiştir (Stein, 1976: 144; Wilkinson, 2012: 25-26). 21. yüzyılın başlarında ise afetler, 11 Eylül 2001 saldırıları, sosyal huzursuzluk, orta doğu ve başka coğrafyalardaki savaşlar, sel, kasırga, deprem, heyelan vb. gibi doğal kaynaklı afetler ile örgütsel gelişim alanının, krize ve afet yönetimine potansiyel katkısı ile yeni bir araştırma gündemi oluşturmuştur (Lalonde, 2007: 95-101).

1.2.1 Afetin Büyüklüğüne Etki Eden Faktörler

Afet şiddet seviyelerini ayırt edebilmek için tutarlı ve detaylı bir yöntem olmamasından ötürü bir afetin ciddiyetinin gerçek büyüklüğü hakkında bir fikir edinilmesi kolay sayılmaz. Ayrıca ciddiyet ve etki eden faktörler arasındaki ilişkiyi tanımlayan bir ölçek mevcut olmamakla birlikte acil müdahale ekiplerinin doğal afetlerin etkisini ölçmelerine, kaynakların doğru dağılımını belirlemelerine veya müdahale süreçlerini hızlandırmalarına yardımcı olacak ortak bir sistem de henüz mevcut değildir (Below vd., 2009:1-9; Hristidis vd., 2010: 1701-1714; Caldere, 2017: 23).

Genel hatlarıyla afetin büyüklüğüne etki eden ana faktörler;

- Olayın fiziksel ölçüde büyüklüğü,
- Meydana geliş merkezinin yerleşim alanlarına yakınlığı,
- Yoksulluk ve az gelişmişlik,
- Dengesiz nüfus dağılımı,
- Tehlikeli bölgelerde denetimsiz ve hızlı kentleşme, endüstrileşme,
- Doğal yaşamın ve çevrenin tahribatı veya yanlış değerlendirilmesi,
- Bilinçsizlik, bilgisizlik ve eğitim eksikliği,
- Toplumun afet olgusuna karşı proaktif olarak alması, gereken önleyici ve koruyucu tedbirlerin düzeyleri (Below vd., 2009: 1-9; Hristidis vd., 2010: 1701; Caldere, 2017: 20-23).

1.2.2 Afetlerin Sınıflandırması

Afetler olayların niteliğine göre, doğa ya da insan tarafından tetiklenen olaylar olarak kategorize edilebilir. Bunlar geniş grupları belirli afet türlerine ayıran ana tür, alt tür ve ikincil alt tür olarak sınıflandırılabilir (Caldere, 2017: 23). Ayrıca uluslararası afet veri tabanı kapsamında da doğal ve teknolojik kökenli olmak üzere iki ana grupta kategorize edilmektedir. Bu gruplar, afetin alt gruplarına ve afet türlerine bağlanmaktadır (<https://www.emdat.be/classification>, 2019).

Tablo 1. Afetlerin Sınıflandırması

Afet Grup	Afet Alt Grup	Afet Tip	Afet Alt Tip	Afet Alt-Alt Tür
D O Ğ A L	Jeofizik	Deprem	Yer Hareketi	
			Tsunami	
		Volkanik Faliyet	Kül Yağışı	
			Lahar	
			Piroklastik Akış	
			Lav Akışı	
		Heyelan		

Tablo 1. (Devamı)

Afet Grup	Afet Alt Grup	Afet Tip	Afet Alt Tip	Afet Alt-Alt Tür
D O Ğ A L	Meteorolojik	Fırtına	Tropikal Fırtına	
			Şiddetli Tropikal Fırtına	
			Konvektif Fırtına	Dereko
				Dolu
				Yıldırım/Gök Gürültülü Fırtına
				Yağmur
				Kasırğa
				Kum/Toz Fırtınası
				Kar Fırtınası/Tipi
				Fırtına/Basınç Yükselişi
				Rüzgâr
				Şiddetli Fırtına
		Aşırı Sıcaklık	Soğuk Dalgası	
			Sıcak Dalgası	
			Şiddetli Kış Koşulları	Kar/Buz
				Don/Kırağı
		Sis		
	Hidrolojik	Sel	Kıyı Seli	
			Nehir Seli	
			Ani Sel	
		Heyelan	Çığ (Kar, Enkaz, Çamur Akışı, Kaya Düşmesi)	
		Dalga Hareketi	Aşırı Büyük Dalga	
			Gel-Git	

Tablo 1. (Devamı)

Afet Grup	Afet Alt Grup	Afet Tip	Afet Alt Tip	Afet Alt-Alt Tür
D O Ğ A L	Hidrolojik	Kuraklık	Kuraklık	
	Klimatolojik	Buzul Gölü Patlaması		
		Söndürülmesi	Orman Yangınları	
		Güç Yangınlar	Anız Yangınları	
	Biyolojik	Salgın	Virüs Hastalığı	
			Bakteriyel Hastalık	
			Parazit Hastalığı	
			Mantar Hastalığı	
			Prion Hastalığı	
		Böcek İstilasası	Çekirge	
		Hayvan Kazası		
	Dünya Dışı	Etki	Havai Patlama	
		Uzay İklimi	Enerji Yüklü Parçacıklar	
			Jeomanyetik Fırtına	
			Şok Dalgası	

Tablo 1. (Devamı)

Afet Grup	Afet Alt Grup	Afet Tip	Afet Alt Tip	Afet Alt-Alt Tür
T E K N O L O J İ K	Teknolojik	Endüstriyel Kaza	Kimyasal Serpinti	
			Kolaps	
			Patlama	
			Yangın	
			Gaz Sızıntısı	
			Yağ Sızıntısı	
			Zehirlenme	
			Radyasyon	
			Diğer	
		Çeşitli Kazalar	Kolaps	
			Patlama	
			Yangın	
			Diğer	
		Ulaşım Kazası	Hava	
			Ray	
			Yol	
			Su	

Kaynak: <https://www.emdat.be/classification>,2019.

1.3 Afet Yönetimi

Afetler, mevcut çevremizi olduğu kadar sosyal, politik, ekonomik ve kültürel sistemlerimizi de etkilemektedir. Maalesef ki afetlerden kaynaklanan risklerin çoğu da ortadan kaldırılamaz ve doğal, jeofiziki ve meteorolojik kaynaklı tehditlerin yaşam boyu var olacağını bilmemiz gerekir. Farkındalığımız, yapısal veya yapısal olmayan hafifletme önlemlerini uygulama çabalarımızla birlikte, sistemlerimizin maruz kaldığı hasar, kayıp ve yıkımın boyutunu belirleyecek olan, bilinen tehdide hazırlıklı olmamız ve bilinmeyen de ele alma çevikliğimiz açısından önemlidir. Afeti meydana getirme potansiyeli olan olguların hafifletilmesi, hazırlıklı olunma durumu, müdahale çabaları ve bunlardan kurtulmayı amaçlayan bir dizi işlem önemli olmakla birlikte burada esas

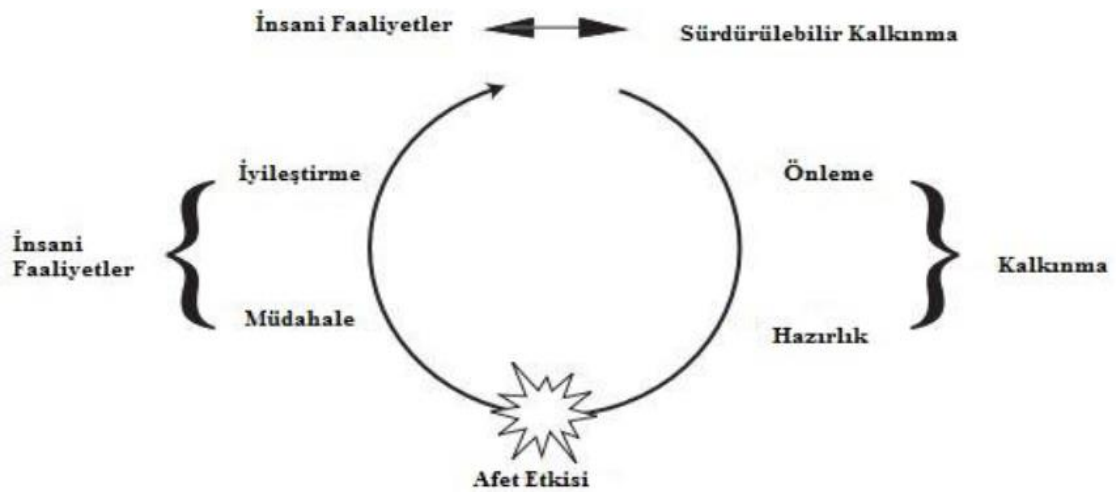
amacımız fiziksel ve sosyal yapılarımızı “afete dirençli” olacak şekilde tasarlamaktır (Kendra ve Wachtendorf, 2003: 83-160).

Bu bağlamda afet yönetimi; bilgisayar bilimi, çevre bilimleri, sağlık bilimleri ve işletme de dâhil olmak üzere birçok araştırma topluluğu tarafından da büyük bir ilgi görmektedir. Afet esnasında mevcut durum hakkında rapor oluşturmak, altyapı ve kaynak verilerini paylaşmak ve paylaşılan bilginin güvenilirliğini sağlamak, acil durum iletişimini kesintisiz sağlamak için olağanüstü durum veri yönetimi araçlarına ve sistemlerine ihtiyaç duyulması afet yönetiminin kapsamlı ve sistemli işlemesi gereken, bir olgu olduğunu göstermektedir. Mevcut afet verilerini yönetme ve analiz etme gibi rollerinin paylaşılmasından ötürü afet yönetimi alanının birçok araştırma disiplinde yer etmesine sebebiyet doğurmuştur (Hiristidis, 2010: 1701-1714).

1.3.1 Afet Yönetimi Evreleri

Tehlike, risk ve afet yönetimine yönelik geleneksel yaklaşım, esas olarak olayların meydana geldiği anda yanıt vermeye odaklanmıştır (Gregg ve Houghton, 2006). Afet yönetimi ise; afet öncesi, sırası ve sonrası dönemler olarak ele alınıp incelendiğinde, öncesi dönemi; hazırlık ve zarar azaltma, sonrası dönemi müdahale ve iyileştirme olarak karşımıza çıkar. Bu dönemler entegre, dört aşamalı bir planlama sistemi olan Afet Yönetimi Döngüsünü oluşturur ve afet yönetimi planlaması, afet yönetimi döngüsü etrafında yapılanmıştır (Jedlovec, 2009: 318).

Şekil 1. Afet Yönetimi Evreleri



Kaynak: Adams, 2002

1.3.1.1 Hazırlık

Bir kuruluşun insani ve mali kaynaklarını potansiyel olarak tehdit eden afetlerin etkilerinden korunması, afetlerin etkilerini sınırlaması ve azaltması için önceden belirlenmiş bir dizi önlem prosedürleri, afetlere hazırlık kapsamında geniş çapta incelenmektedir. Afetlere etkin bir şekilde müdahale etmek ve kurtarma çalışmalarının verimli bir şekilde yürütülebilmesi için hazırlık organizasyonlarının uygulanabilir yapılması elzemdir (Osburn, 2008: 21).

Afete hazırlık, ulusal bir halk sağlığı sorunu olmakla birlikte doğal afetlerden etkilenen bireylerin ve toplulukların oluşması beklenen afetlere karşı hazırlık çalışmaları artmıştır ve bu eğilimin devam etmesi beklenmektedir. Afetlerin etkilerini hafifletebilecek, azaltabilecek veya geciktirebilecek davranışların bilgisi, bu davranışlara karşı halkın gerek bireysel gerek ise toplumsal katılımını teşvik edebilir ve afetlerin doğuracağı zararlı etkileri minimize edebilir (Mishra ve Mazumdar, 2015: 211-219). Afetlerde hazırlık kişisel ve hane halkından halka, devamında ise hükümet yetkililerine kadar her seviyede vurgulanması gereken bir olgudur (Paton ve Johnson, 2001: 270-276). Örneğin yiyecek ve temiz su depolamak, duvarlarda yüksekte konumlandırılmış mobilya ve sıcak su tesisatlarını sabitlemek, bir binanın tahliye planını hazırlamak gibi alınabilecek önlemler mevcut doğal tehlikelere karşı hazırlıklı olmak için risk iletişimi programlarına yıllık olarak önemli miktarda fon ayrılmalıdır. Bu önlemlerin benimsenmesi, tehlike faaliyeti ile ilişkili afet sırası ve sonrası meydana gelecek olan geçici kesinti ile başa çıkma ve hasar maliyetlerini en aza indirmeyi hedefler (Lindell ve Whitney, 2000: 13).

Bir topluluğun veya bir sistemin olağan dışı koşullara uyum sağlayabilme kabiliyeti, direnç geliştirir ve savunmasızlığını azaltır. Bu nedenle bir afete yeterince hazırlıklı olmak olağan işleyişin devamı açısından son derece önemlidir. Afetlere hazırlıklı olmanın da ilk adımı etkili bir afet hazırlık planı ve protokolü geliştirip, bu plan dâhilinde toplumun güçlü ve zayıf yönlerini anlamak amacıyla her kuruluşun, bir tehlike analizi yapması ve zarar görebilme potansiyellerini belirlemeleri gerekmektedir (Seminen, 2017).

Kamuda afetlere hazırlık eğitim kampanyaları, kapsamaları ve boyutları ne olursa olsun karmaşık çabalar olarak değerlendirilir. Bu, kapsayıcı kamusal afete hazırlık eğitim kampanyaları;

1.Tehlike ve riskler konusunda halkı bilinçlendirmek,

2.Halkın davranışına rehberlik etme;

- Afet öncesi risk azaltma sürecinde,
- Afet öncesi hazırlık çalışmalarında,
- Afet sırası müdahale sürecinde,
- Afet sonrası iyileştirme sürecinde.

3.Halkı uyarma çalışmalarını içermektedir. Ayrıca genel amaçları bireyleri mevcut tehlikeler konusunda uyarmak, olası riskler konusunda bilinçlendirmektir ve bu risklerin onları hem bireysel hem de toplumsal olarak ne düzeyde etkileyebileceğine karşı bireylere doğru bir izlenim vermektir. Bireysel risk ürünlerini ve mesajlarını aceleyle tasarlamak, üretmek ve kamusalılaştırmak büyük bir strateji yokluğuna işaret etmekle birlikte nadiren de olsa kamusal davranışta ölçülebilir bir değişiklik meydana gelebilir. Fakat uzmanların ulaşmak istedikleri esas hedef nokta, toplumun afetlere karşı direncinde gerçek iyileştirmelerle birlikte kritik noktaların, derinlemesine planlanmasını sağlamak ve geçici, düzensiz hazırlık çalışmalarından kaçınmaktır. Her ikisini de gerçekleştirmek zaman ve maddi kayıp olarak değerlendirilse de uzun vadede kurum ve kuruluşun itibarı ile hedef nüfusun güvenliği için fayda sağlayacaktır (Coppola ve Maloney, 2009: 16-17).

1.3.1.2 Müdahale

Bir afet meydana geldikten sonra müdahale kapsamında ilk, keşif amaçlı yapılan hızlı müdahale ile karşılaşırız. Afetlerde hızlı müdahale kavramı afetin hemen sonrasında, toplanmaması durumunda kaybolma ihtimali bulunan bilgileri önden toplamaktır. Hızlı müdahalenin amacı, yalnızca geçici olarak var olan koşulları anlamak ve/veya zarar verici olan olayın sebeplerini belgelemektir. Sonuç olarak, sosyoloji ve yapısal mühendislik gibi birçok disiplinlerdeki araştırmacılar, afetlerin doğasını ve hemen sonrasında neler yaşandığını araştırmaya çalışırlar. Hasar ve zarar verici bir olay sonrasında yapılan ilk çalışmalara sosyal bilimlerde “hızlı tepki” adı verilirken bilim, mühendislik ve mimarlık alanlarında çalışan uzmanlar “alan keşfi” gibi başka terimler kullanmaktadır (Deaton, 2002: 1-77).

Afetlere müdahalenin son yıllarda giderek daha karmaşık bir hal aldığı gözlenmektedir. Teknolojide meydana gelen olumlu gelişmeler ve kriz içi koordinasyon

abaları, üstesinden gelinmesi zor krizleri başarılı bir şekilde yönetmek için yeni fırsatlar yaratırken, küresel iklim değışikliği gibi koşulların sonucunda ortaya çıkan doğal tehditler ile terörizm gibi diğer olumsuz faktörler beraberinde, müdahale ortamlarının verimsizleşmesine sebep olmuştur. Ayrıca afetlerin doğurduğu iletişimsizlik süreci ve bilgi akışında meydana gelen aksaklıklar, yetki kullanımı ve karar vermedeki mantıksız eğilimler, komuta koordinasyon merkezlerinin gerek kendi gerek ise paydaşları ile iletişimsizliği, daha düşük seviyelerin daha yüksek seviyelere bağılı olduğu farklı karar alma yetkililerinin kriz yönetim basamaklarındaki eksiklikler dolayısıyla oluşan krize ve ardından meydana gelme potansiyeli bulunan afete karşı savunmasızlıkları gibi pek çok olumsuz koşul, müdahale esnasında işbirliği içerisinde çalışması gereken kurum ve kuruluşların müdahale planlarının aksamasına sebebiyet verirken müdahale ortamında güvenlik açığının oluşmasına, dolayısıyla da eldeki kaynakların israfına ve yahut verimsiz kullanımına sebep olmaktadır (Berchtold vd., 2020: 48-57).

1.3.1.3 Zarar Azaltma

Genel olarak olası etkiyi azaltma süreci veya belirli bir ilerlemenin sonucu olarak olası bir olay veya olayın ciddiyetini kavrayıp, olayın ciddiyetini azaltma süreci olarak -tanımlanmaktadır (Osburn, 2008: 7-12). Gregg ve Houghton'un (2006) da ifade ettiği gibi zarar azaltma faaliyetleri bir afetin gerçekleşme olasılığını azaltan tüm önlemleri ve planlamayı içerir. Bu risklerin tanımlanması ve değerlendirilmesi aracılığı ile yapılır.

Başka bir ifade ile zarar azaltma, afetlerin doğurduğu zararlı fiziksel ve sosyal etkilerini azaltmak için devam eden çabalar bütünüdür. Etkiyi önlemek ve zararı azaltmak amacıyla yapılan kalıcı koruma sağlamak için tasarlanan faaliyetler bütünüdür. Yapısal ve yapısal olmayan olmak üzere iki ana zarar azaltma türü mevcuttur. Yapısal zarar azaltma, afetin etkilerinin fiziksel güçlerine direnmek için fiziksel yapıların ve altyapının tasarlanması, bakımı ve yenilenmesini kapsamaktadır. Yapısal olmayan zarar azaltma ise afetin, insan popölasyonları üzerindeki maruziyeti azaltma çabalarını kapsamaktadır. Temel amaç gelecekte meydana gelmesi muhtemel afetlerin sosyal ve fiziksel etkilerini azaltmaktır (Quarantelli, 2000: 1-5; National Research Council, 2007: 16-17).

1.3.1.4 Yeniden Yapılanma

Afet sonrası yeniden yapılanma dönemi, sadece tuğla ve harç ile yapılan yapıların yeniden inşası ile ilgili değildir. Afete maruziyeti sonucu, zarar gören bireylerin ve toplulukların yaşamlarını yeniden inşa etmekle de ilgilenir. Bununla birlikte çoğu zaman yeniden inşa döneminden sorumlu olan karar vericiler, yerel girişimleri ile tasarladıkları yapılanma politikalarının ve dış kurumlar tarafından sağlanan yardımların afetzedeler üzerinde nasıl bir etki bıraktığını gözden kaçırmaktadır. Bu sorun belirli bir bağlamdaki toplulukların, resmi ve gayri resmi olarak nasıl örgütlendiğine ve afet meydana gelmeden önce kapasite durumları ile nelere ihtiyaç duyabileceklerine yanıt vermeyi amaçlayan araştırmaları gerektirir. Yerel koşulların etkileri ve sahada yeniden yapılanma politikaları uygulanması için zorluklar nelerdir? Oluşturulan politikaların uygulanabilirliği ne ölçüde verimlidir? Afetzedelerin kapasiteleri ve uzun vadede zayıflıkları üzerine etkileri neler olabilir? Gibi soruların yanıt bulma zorunluluğu olup bu da esasında afet meydana gelmeden önce yapılması gereken bir dizi önlem ve planlama bütünü olarak değerlendirilir (Barenstein ve Leemann, 2012: 32-35).

Afetler sonucu savunmasız bireyler daha uzun iyileşme süreciyle karşı karşıya kalmakla birlikte, zarar görebilme potansiyelleri artacak ve savunmasızlıklarını bir dizi daha arttırabilecek koşullar türeyecektir (Carruthers, 2017: 10-16). Bir afetin ardından afetzedenin, yaşam koşullarının zarar görmesi de yoksullaşmaya yol açacaktır. Yoksullaşma tam anlamıyla etkilenen kişinin topraklarının, işlerinin ve evlerinin zarar görmesinin yanı sıra artan hastalık oranından, kamu kurum ve kuruluşlarına erişimin kesintiye uğramasından kaynaklanmaktadır (Cernea, 2004: 9-28).

İster insan yapımı ister doğal olsun afetler, krizler, tehlikeler, riskler, tehditler ve zayıflıklar, afet planlaması ve hazırlığı, acil durum yönetimi, iş sürekliliği ve risk yönetimi ile ilgili literatürün çeşitli sektörlerinde sıkça birbirleri ile kullanılan terimlerdir. Afet durumlarını tahmin etme ve bunlara yanıt verme sürecini açıklamak için planlama, hazırlıklı olma, zarar azaltma ve risk yönetimi süreçleri birbirleri ile ilişkili olup her biri, bir diğerinin sonucu olma potansiyeline sahiptir (Osburn, 2008: 16-17).

1.4 Zarar Görebilirlik

Genel olarak normalde beklenenden daha az olumsuz etkiye sahip olan doğal veya insan yapımı bir olayın etkisine karşı, mevcut organizasyonel veya kurumsal kapasite, afetlerde dayanıklılık kavramını ifade etmektedir (Osburn, 2008: 1-12). Değişen iklim koşulları ve gelişen teknoloji ile birlikte bir afetten etkilenme olasılığı da ivme kazanmıştır. Etkilenen toplumun sağlık ve güvenlik koşulları ile ilgili endişeleri giderek artmakta olup bir afete hazırlanırken dayanıklılık oluşturma kilit bileşenlerinden biri, toplumun savunmasızlığını anlamaktan, zarar görebilirliğini ölçmekten geçmektedir (Reams, 2013: 1-2). Zarar görebilirlik, bir bireyin ve/veya bir grup insanın sahip olabilme potansiyeli olan yaralanma veya hasar riskini arttırabilecek zayıflıktır (Turner, 2003: 8074).

Hem doğal hem de insan oluşumu tehlikelerle düzenli olarak karşılaşılan bölgelerde yaşayan bireyler, bu bölgelerde yaşamayan nüfusa kıyasla daha savunmasızdır (Bullard, 2000). Afet risklerini yönetmek için etkili stratejiler geliştirilmedikçe, afetler savunmasız insanları etkilemeye devam edecektir (Carruthers, 2017: 10).

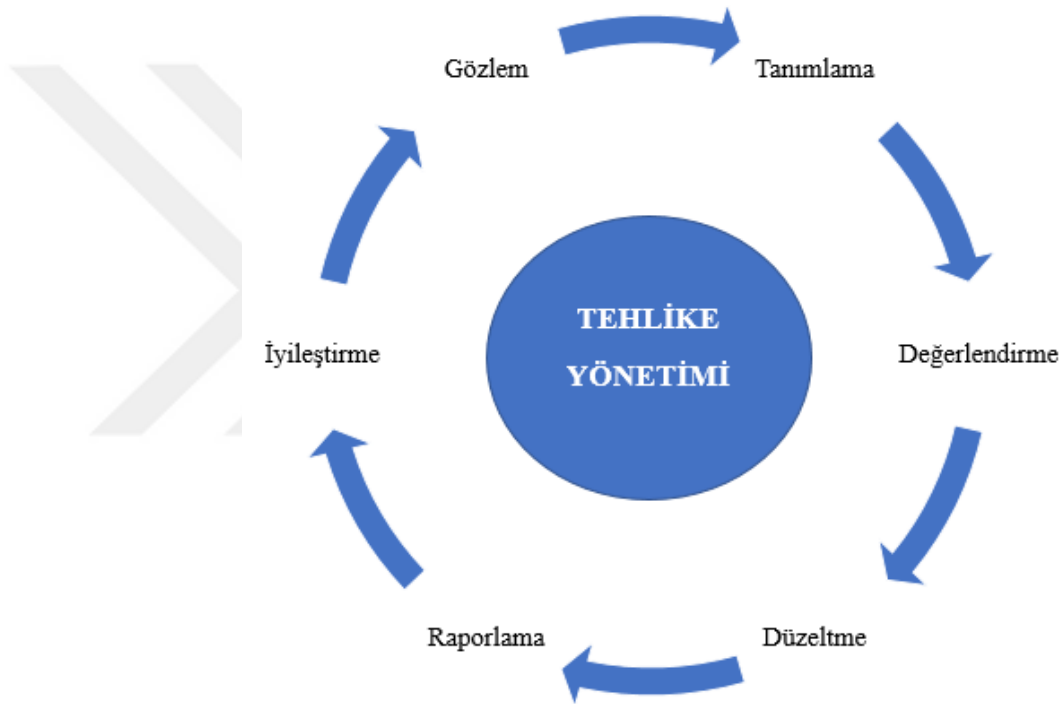
1.5 Tehlike / Tehlike Yönetimi

Doğal tehlike olarak kabul edilen seller, depremler ve kasırgalar, insanların inşa ettiği ortamlar ile doğanın etkileşiminden doğmakta olup ölümlere, yaralanmalara ve maddi kayıplara neden olan doğal kaynaklı bir afet boyutuna ulaşır. Örneğin; ıssız bir adada meydana gelen bir depremi mevcut bir nüfusu veya mülkü etkilemediği için afet olarak değerlendirmemiz mümkün değildir. Bir tehlikeye ek olarak, bir olayın afeti meydana getirebilmesi için bünyesinde doğal etkiye karşı bir “zayıflık” mevcut olmalıdır. Gelir durumu düşük olan bireylerle yüksek gelire sahip olan bireylerin afetlerden aynı düzeyde etkilenme potansiyelleri bulunmadığı aşikâr olmakla birlikte afeti deneyimleyen, düşük gelirli kişilerin de aynı gelire sahip, afeti deneyimlemeyenlere oranla aynı etkilenme potansiyeline sahip olmadığı açıktır (Center, 2005: 5-9).

Tehlike yönetimi şehirler, kabileler, uluslar ve şirketler tarafından binlerce yıldır kullanılmaktadır. Herhangi bir kuruluşun operasyonel ve mühendislik başarıları, olması muhtemel bir saldırı sonucunda hasar görme potansiyeli bünyesinde barındırdığı

tehlikelerini tanımlama ve düzeltme kabiliyetiyle orantılıdır (Foreman, 2019: 1-6). Tehlikeler her zaman vardır ve olmaya da devam edecektir. Mevcut tehlikelerin değerlendirilmesi, bir kuruluşun bilgi güvenliği açısından önemli bir unsurunu temsil eder. Güvenlik açıklıklarının vurgular ve yönetimi için teşvik oluştururlar. Tehlikelerin yönetimi de ister yazılım ister donanım ile ilgili olsun, bir kuruluşun barındırdığı riskleri yönetme süreci olarak tanımlanır. Bir tehlike yönetimi planı oluşturmak oldukça basittir ve kuruluşun güçlü ve zayıf noktalarının belirlenmesi, değerlendirilmesi, düzeltilmesi ve izlenmesini içerir (Manzuik vd., 2006: 148-166).

Şekil 2. Tehlike Yönetimi



Kaynak: Manzuik vd., 2006: 150.

Bu süreç bir topluluğun tehlike ile karşı karşıya kaldığı potansiyel zorlukları, fırsatları ve tehditleri tanımlayan, tehlike senaryoları ile tehlikelerden yararlanmayı hedefleyen ve yahut bunları etkili yönetip kontrol altına alabilmek için her türlü strateji geliştirme faaliyetlerinin tasarlandığı bir dizi kompleks yönetim biçimidir. Tehlike olgusunun nadirliği, sürecin tehlike eğitimi ve toplum gelişimini, problem çözme ile bütünleştirmeye odaklanarak mevcut veya çağdaş problemlerle başa çıkma ve büyüme fırsatlarına odaklanması gerektiğini göstermektedir. Bu senaryolar tehlike algıları ve inançları ile ihtiyaçların ve hedeflerin tutarlı olarak azaltma stratejilerinin formüle

edilmesi ve benimsenmesi için gerekli bilgi ve kaynak gereksinimlerini ortaya çıkararak taleplerden yararlanmak ve oluşması muhtemel hasarı en aza indirmek için kullanılabilir (Paton ve Johnston, 2001: 270-276).

Afet planlaması ve hazırlık dâhilinde bulunan tehlike azaltma, genellikle öngörülebilir olan ve tekrarlayan doğal tehlikelerle ilgili olmak üzere acil durum yönetiminde kritik bir faaliyet olarak görülmektedir. Yapısal azaltma (yapı tasarımı, belediye kuralları ve inşaat uygulamaları ile gerçekleştirilebilen çalışmalar) ve yapısal olmayan azaltma (doğal özelliklerin korunması, güvenli olmayan alanlardan ve yüksek riskli bölgelerden kaçınma gibi bir dizi önlem uygulamaları) olmak üzere iki tür tehlike azaltma faaliyetleri mevcuttur (Schneider, 2002: 141-147). Ayrıca tehlikelerin azaltılması, öngörülebilir olan ve tekrarlayan doğal tehlikelerle ilgili olarak, acil durum yönetiminin her alanında gerçekleştirilmesi gereken kritik faaliyetler bütünü olarak tanımlanmıştır (Godschalk vd., 1999: 5).

1.6 Risk

Bir tehlikenin nasıl kamusal alanda meydana geldiğine bakılmaksızın, tehlike kurum ve kuruluşlar için bir risk meydana getirir. Tehlikenin sunduğu risk olgusu;

- Yapılan risk değerlendirilmeleri,
- Kurum veya kuruluştaki etkilenen sistem sayısı,
- Etkilenen sistem veya organizasyonların kritikliği,
- Kurum veya kuruluşa sunulan maruziyet sonucu olumsuz etkilenen sistemler gibi bir dizi faktöre bağlıdır.

Bir kurum veya kuruluş riski farklı şekillerde hesaplayabilir ve matematiksel olarak;

$RİSK = TEHLİKE \times ZARAR \times GÖREBİLİRLİK \times MARUZİYET \times HASSASİYET$ ifade edilir (Manzuik vd., 2006: 9-10).

Yaşamsal risklerin çoğu için ise, yönetimleri bireysel sorumluluklarımız kapsamındadır ve bu nedenle kişisel düzeyde gerçekleştirilir. Bu riskler için hazırlık yapmasak da yeterli önlem almasak da sonuçlarının genellikle bireysel olması veya etkin olduğumuz çevreye hasar verebilme potansiyeline sahip olması beklenir. Bireysel risk örneklerini hayal etmek kolaydır ve;

- Sağlık ile ilgili riskler,

- Ekonomik ve finansal riskler (Örneğin: Yatırımlar ve istihdam kararları),
- Sosyal riskler (Örneğin: Kamusal davranış ve itibar)
- Fiziksel ve güvenlik riskleri olarak kategorize edilebilir.

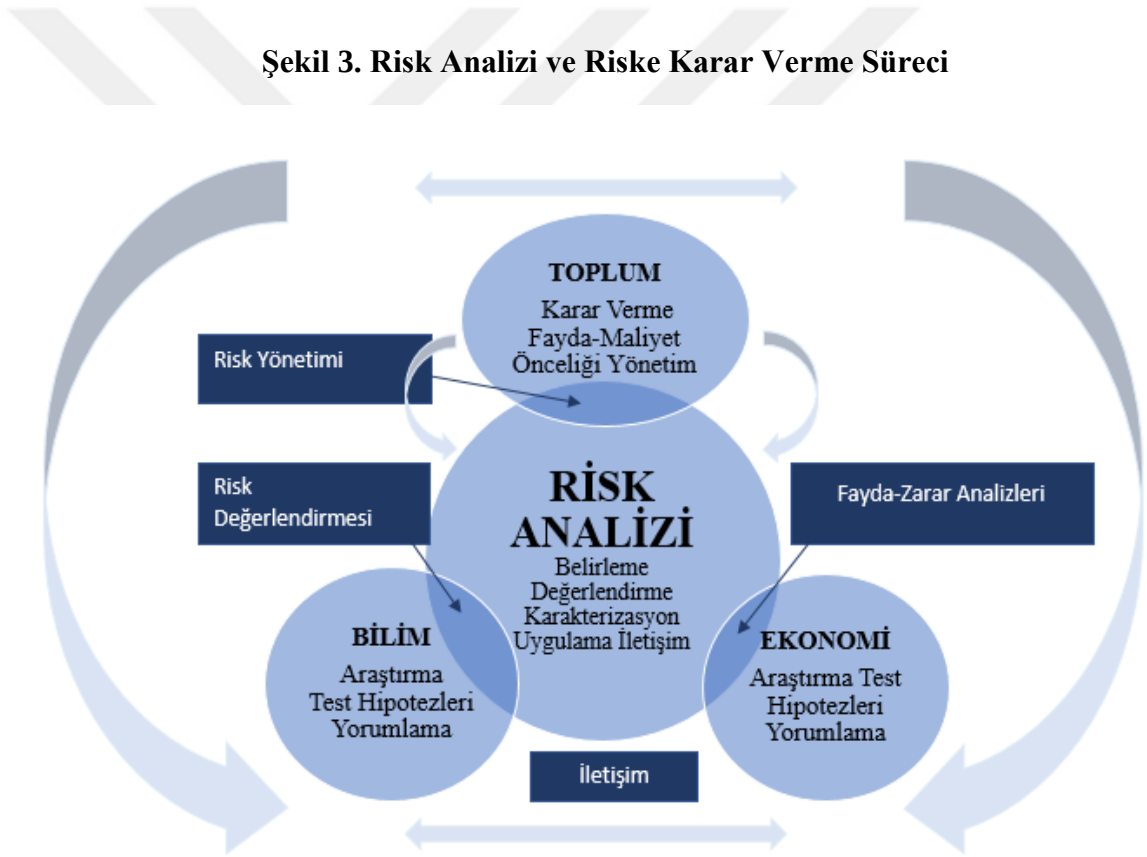
Geniş ölçekte, topluluklar ve uluslar çok daha büyük hasar verebilme potansiyeline sahip gerçekleşen, bir dizi tehlikenin yol açtığı risklerle karşı karşıyadır. Depremler, seller, volkan patlamaları, terör saldırıları ve salgın hastalıklar bunlardan sadece bir kaçıdır ve önemli ölçüde ekonomik hasar boyutlarına sahiptir (Hristidis vd., 2010: 1701-1710; Osburn, 2008: 12; Coppola ve Maloney, 2009: 43-55).

Günümüzde risk kavramı, çok çeşitli özel araştırma alanları ve farklı bilimsel disiplinler tarafından ele alınmaktadır (Luhman, 1993: 1-14). Fakat ana hatlarıyla bir kuruluş için risk; bir kuruluşun, yükümlülüklerini yerine getirmesi ve stratejisini yürütmesi için olumsuz yönde etkileyebilecek herhangi bir olay veya eylem olarak tanımlanabilir (Hult ve Lindskog, 2007: 4). Bir kuruluşun işletilmesiyle ilişkili olan risk kavramı operasyonel risk olarak tanımlanır. Operasyonel riski, operasyonel stratejik risk ve arıza riski olarak iki bileşene ayırmak mümkündür. Arıza riski, işin yürütülmesi sırasındaki potansiyelden kaynaklanır. Bir firma iş planlarını uygulayabilmek için çalışanları, teknolojiyi ve süreci kullanırken herhangi bir hata karşılaşma ihtimalidir. Sonuç olarak operasyonel arıza riski, iş birimindeki kişilerin, süreçlerin ve teknolojinin arızalanması bir risk olarak tanımlanabilir. Arızaların bir kısmı tahmin edilebilir ve bunlar risk planına dâhil edilir. Fakat kilit operasyonel risklere yol açan beklenmeyen arızaların meydana gelmesi, meydana geliş sıklığı ve hasar potansiyelleri belirsiz olması muhtemeldir. Operasyonel stratejik risk, iş paradigmasında değişiklikler meydana getiren, yeni bir rakip, büyük bir politik değişim ve depremler gibi firmanın kontrolü dışındaki çevresel faktörlerden kaynaklanmaktadır. Aynı zamanda yeni bir iş kolu geliştirmek veya mevcut bir iş kolunu yeniden tasarlamak gibi büyük yeni stratejik girişimlerden kaynaklanmaktadır (Crouhy ve Galai, 2001:479).

Gerçeklere dayalı olarak gelecekteki potansiyel tehlikeleri belirlemek ve önceliklendirmek için risk değerlendirmelerinin önemi büyüktür. Dikkatli bir analiz, olası karşı önlemlerin mevcut riskler üzerindeki etkisini ölçmeye yardımcı olacaktır (Green vd., 2007). 1950 ve 1960 yılları arasında risk analizi çalışmaları durdurulma eğilimindeyken, genel varsayım bir sorunun ana nedeninin kolayca tespit edilip bir çözüm üretilebileceğiydi. Fakat zaman ilerledikçe, toplum ve bilim yeni sorunlarla karşı

karşıya kaldıkça bu varsayım artık karar verme sürecinde etkinliğini yitirir olduğu görülmüştür (Quinn vd., 2009:1). Portier ve Wolfe, 1998'den aktaran Olsen vd. için risk analizi ve riske karar verme süreci; bilimin, ekonominin ve toplumun ihtiyaçlarını dengelemek ile oluşturulur. Bilim ve ekonomi hipotezlere dayalı araştırmalar yapar ve sonuçları, toplumsal uygulamalar ve kurallar çerçevesinde yorumlanır. Kararların alınabilmesi, uygulanabilmesi, değerlendirilmesi ve tüm paydaşlara iletilmesi risk analizi ile mümkün olup çoğu risk analizinde, bir kişinin her bir riskin bağımsız olarak yönetilebileceği ve halkın sağlığının korunabileceği varsayımı, zaman ilerledikçe ve toplum yeni sorunlarla karşı karşıya kaldıkça ortadan kaldırıldı. Yerine ise daha kompleks bir risk analizi ile riske karar verme süreci geliştirildi.

Şekil 3. Risk Analizi ve Riske Karar Verme Süreci



Kaynak: Portier ve Wolfe, 1998'den aktaran Olsen vd., 2007.

1.6.1 Risk Yönetimi

ASHRM'ye (2009) göre geçmişten günümüze dek kuruluşlar ve bireyler her zaman varlıklarını tehdit eden riskleri belirleme ve azaltmanın bir şekilde yollarını aradılar. Toplumun en temel ihtiyaçlarını karşılayacak kadar, zar zor ürettikleri ilkel

tarım toplumlarında ister doğanın güçleri olsun ister savaşan kabilelerin yağması olsun, bir yıllık hasadın kaybı, kesinlikle büyük bir afet anlamına gelmekteydi. Bu tür kültürlerin yiyecek kaynaklarını ve yaşamın diğer gereksinimlerini yangın, sel ve hırsızlıkla yok edilmekten koruma girişimleri, tarihin en eski risk yönetimi çabalarını temsil etmektedir. Toplumlar sanayileşmiş ekonomiler halinde geliştikçe, bireyler ve kuruluşlar, değerli mülklerini zamanla değişen tür tehditlerden korumak için bu tür tehlikelerle ilişkili riskleri anlamaya ve tahmin etmenin yollarını aramaya devam etmiştir. En nihayetinde bu tür kayıpların finansal sonuçlarını, sigortalama yoluyla transfer etmek için mekanizmalar kurmaya yöneldiler. Etkili bir risk yönetim programı; anahtar yapısal unsurlar, tüm uygulanabilir stratejiler ve yazılı politikalar, beklenen olası tehditler ile mevcut her türlü risk kategorileri gibi bazı temel yapı taşlarını bünyesinde barındırmaktadır.

Risk, kökeninde matematiksel bir anlam barındıran olasılıklar bütünü olarak ifade edilmesinden ötürü, yönetimi karmaşık bir olgudur. Risk yönetimine yönelik modeller ve çerçeveler, risk türleri kadar çeşitli ve kapsamlıdır ve risk yönetimi açısından yönetim ilkeleri belirleyen 4T adı verilen model yaygın olarak kullanıp,

- Riski kabul etme,
- Riski yok etme,
- Riskin transferi ve
- Riski iyileştirme gibi 4 satırlık basit bir açıklamadan meydana gelmektedir ve bu model bir risk faktörü ortaya çıktığında neler yapılabileceğini göstermektedir (Gibson, 2011: 47).

Risk yönetimi modellemeleri olası tehlikeleri tanımlar ve bunlarla bağlantılı her türlü nesne ve öğeyle ilişkili haritalandırma yapar. Bu modeller kayıt yönetimi de dâhil olmak üzere birçok ilişkili konuyu ele alıp koruyucu faaliyetleri belirler ve bu koruyucu faaliyetlerin temelinde odaklanılması gereken noktalara ana hatlarıyla vurgulama yapar (Gibson, 2011: 51).

1.6.2 Afetlerde Risk Yönetimi

Genel anlamda risk, bir tehlikenin sebebiyet verebileceği kayıpların (ölüm, yaralanma, mal kaybı vb.) beklenen değeridir (Center, 2005: 16-22). Bir risk, bir disiplin olabilmekle birlikte aynı zamanda bir nitelik de olup bir tanım oluşturabilir.

Tanımlanan riskin türüne bağlı olarak terimin, farklı bir yorumu kullanılabilir ve bu da belirli risk sözcüklerinin kullanımı için yeterli bir argümanda tanımlanmasına veya farklı risk alanlarının oluşmasına olanak sağlar (Luhmann, 1993: 1-31). Afet riski; tehlike, maruz kalma ve kırılganlığın bir fonksiyonu olarak görülebilir. Zarar görebilirlik, bir topluluğun bir tehlikenin etkisine olan duyarlılığını arttıran fiziksel, sosyal, ekonomik ve çevresel faktörler veya süreçlerden kaynaklı bir durum olarak tanımlanmaktadır. Maruziyet ise afet riskinin bir başka bileşeni olup insanlar ve mülk gibi afetten etkilenen olgu olarak ifade edilebilir. Afetler tüm dünyada insanlar ve geçim kaynakları için göz ardı edilemez tehditler olup her geçen gün etki mekanizmalarını genişletmiştir. Afet riskini azaltmak için nüfusu ve mülkleri doğru konumlandırabilme kabiliyetine sahip olma, zarar görebilirlik düzeyini en aza indirerek, maruz kalınması muhtemel tehlikelerden mümkün olduğunca kaçınmayı gerektirir (Center, 2005: 16-22). Doğal afet riskinin değerlendirilmesi ve bunun azaltılması çok önemli olmakla birlikte risklerin uygun şekilde değerlendirilmemesi ve azaltılmaması afet olgusunu meydana getirebilir (Liu vd., 2008: 116-117).

Yamori'ye göre (2007; 2009), insanların afetlerle ne zaman karşılaştıklarına ilişkin doğal risk yönetimi ve aktif risk yönetimi olmak üzere iki tür risk kavramı belirlenmiştir. “Doğal risk” yönetimi dar anlamda risk demektir ve riski ciddiyet seviyesine göre değerlendirir. Yerel halk tarafından bu riskin nasıl algılandığı değerlendirilmeden doğal çevre ile belirlenip şekillenen risk yönetimidir. “Aktif risk” yönetimi, riskin istatistiklere kıyasla pozitif insan davranışını nasıl harekete geçirdiğine odaklanan geniş kapsamlı risk yönetimi anlamına gelir. Bu durumda risk tarafsız bir risk yönetimi değildir ve insanların bir afetle karşılaştıklarında nasıl yüzleşip eyleme geçtikleriyle ilgilidir. İnsanlar uzmanlar tarafından sağlanan bilgileri anlamaya çalışabilir ve afetten etkilenen bölgelerde hayatta kalan afetzedelerin kurtarılmasına yardımcı olmak amacıyla uzmanlarla ortak çalışabilirler.

Gelişmiş entegre afet risk yönetimi için;

- Araştırma perspektiflerini genişletmek ve yeni kavramsal modeller oluşturmak,
- Yeni metodolojiler geliştirmek,
- Henüz ortaya çıkmamış ve yeni ortaya çıkması muhtemel olayları keşfetmek,
- Yüksek afet riskleriyle karşı karşıya kalınan ancak araştırmaların yapılmadığı bölgelerde proaktif saha araştırmaları yapmak, afet mağduru bölgelerde

araştırma ilerlemelerini içeren saha çalışmaları yapmak gereken çabalar arasındadır.

Bu çabaların birbiriyle ilişkili olduğu açık olmakla birlikte entegre afet risk yönetimi, bu çabaların en iyi şekilde bütünleştirilmesiyle desteklenir. Başka bir taraftan toplumsal uygulanması için uzun vadeli planlama, kaçınılmaz olarak yukarıdaki çabaların çoğunu kapsamayı gerektirir (Yamori, 2020: 26).

1.7 Kriz

Bir kriz geleneksel olarak, derin belirsizlik koşullar altında, yetkililer tarafından acil eylem gerektiren bir toplumun temel bir parçası ve yahut değeri için ortak bir tehdit algısı olarak tanımlanır (Berchtold vd., 2020: 48-57).

Kriz, ortak sınırlar içerisindeki bir alanla sınırlı olmayıp, hızla çökebilen, alanda mevcut diğer krizlerle bütünleşebilen ve sonuçları uzayabilen, süreçler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Mikušová ve Horváthová, 2019: 1856-1864).

Afetler, insan hayatının riske atan ve fiziksel özelliklere zarar veren depremler, volkan patlamaları, hortum ve kasırgalar, seller, heyelanlar, gelgit olayları fırtınalar ve kuraklıklar gibi doğa olaylarının açtığı afetler olarak kategorize edilirken, krizler insan yapımı olaylar ve doğa olayları olarak sınıflandırılmıştır (Lerbinger, 1997).

Kriz anları ile ilgili farklı alanlardaki akademik tanımlar incelendiğinde;

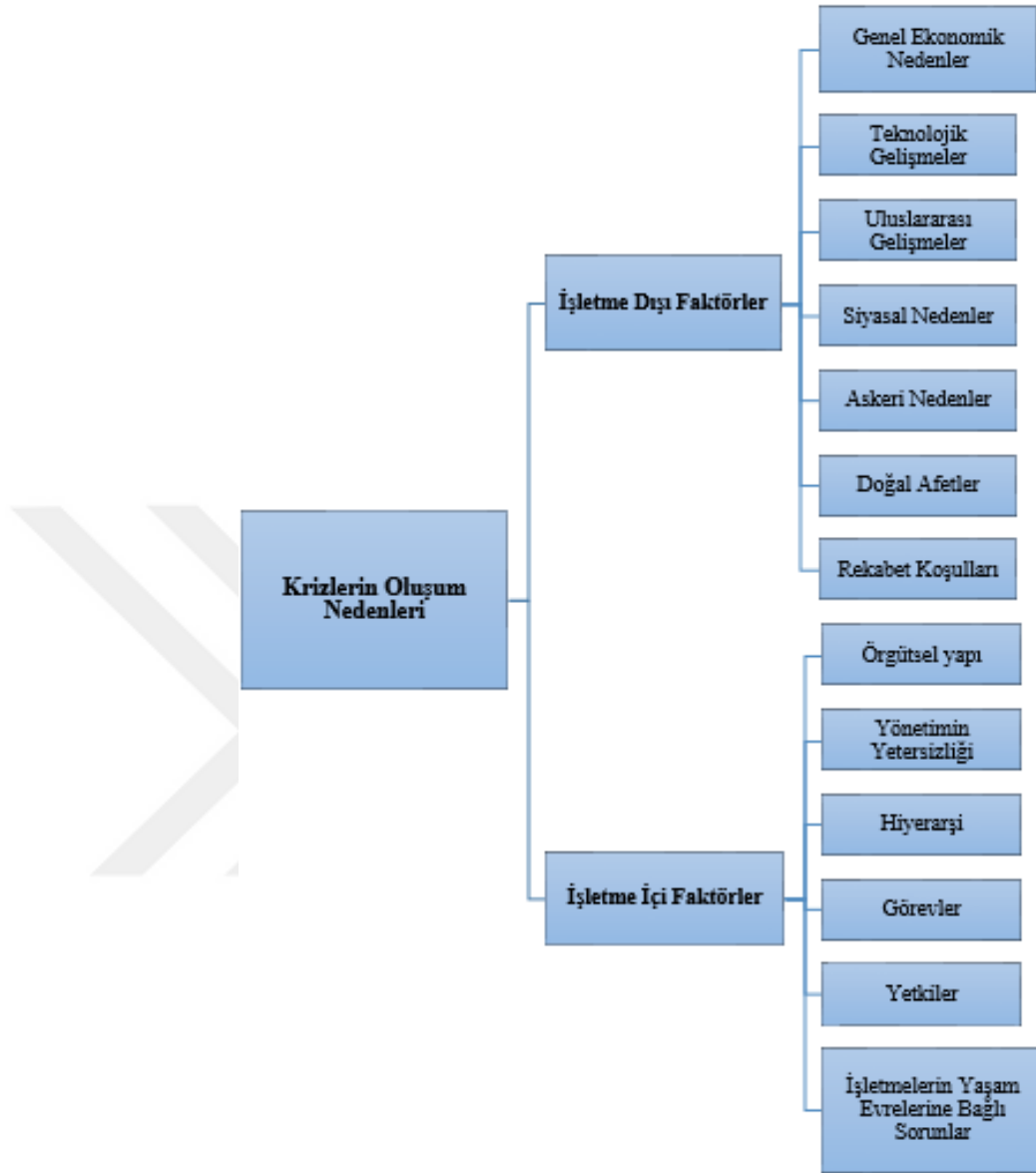
- Halk sağlığı sektörü için: Kirlenmiş kan, SARS virüsü, kuş gribi vb.,
- Siyasi ve insani sektörü için: Ruanda soykırımı ve Dafur'da vb.,
- Uluslararası ilişkiler sektörü için: Terörizm, Dünya Ticaret Merkezi- Oklahoma Şehir bombalaması, Londra saldırısı, Madrid tren saldırısı, şarbon gibi biyo-terörizm saldırısı vb.,
- Tarım sektörü için: Deli dana hastalığı ve genetiği değiştirilmiş gıdalar ile ilgili riskler vb.,
- Çevre sektörü için: Erozyon, ozon tabakasının incelmesi, küresel ısınma vb.,
- İş sektörü için: Enron ve Andersen gibi şirketlerin çöküşü
- Ve doğal afetlerin çoğalması New Orleans'ta Katrina Kasırgası gibi, Batı Nil virüsü ile ilgili tehlikeler, Avrupa'daki sıcak hava dalgası, İran'daki Bam depremi, Güneydoğu Asya'daki tsunami ve diğerleri ile karşılaşılır (Perrow, 1994: 212-219).

1.7.1 Krizlerin Nedenleri

Meydana gelen her bir kriz olgusu, bir bilgi kaynağı olarak değerlendirilmelidir. Sorun bir şekilde tespit edildiğinde, kriz yönetimi süreci doğar ve nedenlerinin doğru analizi bu bağlamda çok önemlidir. Eylemlerin ve verilen tepkilerin sonuçlarının analizi, kriz yönetim personellerinin ve genel olarak çalışanların davranış analizleri değerlendirilip kriz olgusunun oluşmasına olanak sağlayan ana nedenler belirlenmelidir (Mikušová ve Horváthová, 2019: 1856-1864).

Bunun yanı sıra krizler ani olarak ortaya çıkan olgulardır. Kurum ve kuruluşların bir krizle karşı karşıya kalmalarının ana nedeni, hızla artan rekabetten geri kalmalarıdır. Burada temel sorun işletme dışı faktörler ve işletme içi faktörler olarak incelenebilir.





Tablo 2. Krizin Oluşum Nedenleri

Kaynak: Sumer ve Pernsteiner, 2009:37-39.

1.7.1.1 İşletme Dışı Faktörler

Bu faktörler, çevresel faktörler veya dış çevre etmenleri olarak da adlandırılır. Krizin oluşumuna sebebiyet veren işletme dışı faktörlerin oluşumu genellikle, makro düzeyde olmakla beraber kontrol mekanizmaları zor olan faktörlerdir. Ulusal ve devamında uluslararası düzeyde genişleyerek örgütlerin varlığını tehdit edebilir. İşletmelerin sürdürdüğü faaliyetleri, devam ettirebilmesi adına işletme dışı faktörlerin

değişimine ayak uydurması gerekmektedir. Değişime ayak uyduramayan, gelişmeye kapalı olan kurum ve kuruluşlar için krizler kaçınılmazdır. Krizlerin oluşumuna sebebiyet veren bu faktörler, işletmeler tarafından doğru algılanıp bertaraf edilmezse krizin zarar mekanizmasının artması muhtemeldir ve işletmelerin varlığı için büyük tehdit oluşturur (Tüz, 1996: 5).

İşletme dışı faktörler; ekonomik nedenler, teknolojik gelişmeler, uluslararası gelişmeler, askeri ve siyasi nedenler, doğal afetler ve rekabet koşulları olarak incelenebilir (Sumer ve Pernsteiner, 2009:37).

1.7.1.2 İşletme İçi Faktörler

İşletmelerin örgütsel yapısında ve işleyişinde meydana gelen aksaklıkların, yetersizliklerin tümü kriz oluşumuna sebep olmaktadır. Kurum içi faktörler de en az kurum dışı faktörler kadar önemlidir. Bunun yanında işletme dışı faktörlerin, içlerinde fırsat barındırabilme ihtimali varken işletme içi faktörlerin böyle bir ihtimali olmamaktadır (Tutar, 2016: 26; Can, 2002: 335-336).

İşletme içi faktörler; örgütsel yapı, yönetim yetersizliği, hiyerarşi, yetki ve görevler, işletmenin yaşam evrelerine bağlı sorunlar olmak üzere kategorize edilebilir (Sumer ve Pernsteiner, 2009:38-39).

1.7.2 Kriz Yönetimi

Uzun yıllar boyunca kriz yönetimi alanı; kriz yönetiminde planlama ve kriz anı örgütsel olasılıkların analizi olmak üzere iki ana eğilim ile karakterize edilmiştir. Örgütsel olasılıkları analiz eden literatür çoğunlukla afet sosyolojisine dayanmakla birlikte bu araştırma alanı afetlere sebebiyet veren aktörler arasında genellikle karmaşık ve dağınık dinamiğin yanı sıra vatandaşların kriz anlarındaki rol ve davranışlarını içeren zengin veriler elde etmemize olanak sağlamıştır. Bu perspektife göre kriz yönetimi, toplum içerisinde meydana gelebilecek birçok ihtimal göz önünde tutularak, kriz anlarında müdahale etmek zorunda olan kurum ve kuruluşların özelliklerine ek olarak daha geniş sosyal bağlamda incelenmelidir (Lalonde, 2007: 95-101).

Kriz yönetiminin birçok farklı tanımı olmakla birlikte bir kuruluşun, kuruluşa, paydaşlarına veya genel anlamda halka zarar verme potansiyeli barındıran, yıkıcı ve beklenmedik bir olayla uğraşılma süreci olarak ifade edilmektedir. Tek bir faaliyetten

ibaret olmadığı vurgulanan bu süreç; krizi önleme, planlama, eğitim, müdahale ve iyileştirme gibi yapılanmaları bünyesinde barındırmaktadır. Ayrıca kriz yönetim sürecinin geliştirilmesi, uygulanması ve etkin kullanımı için kuruluştaki uygun koşulların (kişisel tutumların, hazırlık koşullarının ve eğitim alt sistemlerinin) oluşturulması gerekmektedir (Mikušová ve Horváthová, 2019: 1856-1864).

Kriz yönetimi kritik bir örgütsel işlemdir ve kriz iletişiminin başarısızlıkla sonuçlanması durumunda paydaşlara ciddi zararlar verebileceği gibi bir kuruluşun varlığının tamamen sona ermesine de neden olabilir. Kriz iletişimi; kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası olmak üzere 3 fazda incelenebilir (Coombs, 2007). Kriz öncesi aşamasında, bir hükümetin çalışma önceliği doğal afetlerin hasarlarını engelleyebilmek ve meydana gelen bir krizin önlenememesi durumunda, acil müdahalelere hazırlanmaktır. Uygun yardım politikaları geliştirip iletişim ağlarını kuvvetlendirmek bu aşamada şekillenmektedir. Afet meydana gelmeden önce kriz anı vuku bulmadan önce ideal iletişim stratejileri belirlenmelidir. İkinci aşama krizin başlangıç aşamasıdır. Krizin tanınması, kontrol altına alınması ve iş düzeninin yeniden kurulmasının hedef haline getirildiği aşama olup, bir krizin patlak vermesiyle başlayıp kriz öncesi ortaya konan önlem mekanizmalarının ve hükümetin, krize anında müdahalesini içermektedir. Kriz tehdidi geçtiğinde kriz sonrası diye adlandırılan, afet yönetimi çalışmaları ve ek krizlerin önlenmesi çalışmalarının tasarlandığı, paydaşlar ile iyi ilişkiler ve aktif iletişimin sağlandığı, hükümetin afet olgusunu önleme, acil durum müdahalesi ve restorasyon çalışmalarının gerçekleştirdiği aşamadır. Bu aşamada bir kurumun ve yahut kuruluşun kriz anından önce kendi bünyesinde ve paydaşlarıyla olumlu ilişkiler kurması önem arz etmektedir (Coombs, 1999: 10-16; Yang, 2011: 10-14).

1.7.3 Krizlerde Etkin Yönetimin Dört Temel Boyutu

Baltaş 2002'ye göre krizde etkin yönetim aşağıdaki gibi kategorize edilmiştir.

Tablo 3. Krizde Etkin Yönetimin Temel Boyutu

Krizde Etkin Yönetimin Dört Boyutu	
Stratejik Yönetim	• Kurum felsefesinde krize uygun köklü değişiklik, • Yeni vizyona uygun stratejik planlama, • Krizde yönetimle bütünleşen görevlendirme stratejileri, • Kriz ortamında uygun zihin haritaları ve çalışanlara yeni beceriler kazandırmak amacıyla eğitim, • Çalışanlar arası işbirliği ve tek hedefe kilitlenme.
Teknik ve Yapısal Yönetim	• Hızlı karar üreten kriz yönetim ekibi, • Bütçede revizyon, • Kurumun öğrenme yeteneğini artırma, • Veri tabanı oluşturma, • Riskleri azaltma.
İletişimin Yönetimi	• Kurum içi etkin iletişim, • Medya ile ilişkiler, • Halkla ilişkiler.
Psikolojik ve Kültürel - Öğelerin Yönetimi	• Kuruma yeni bir ruh ve dinamizm kazandırmak, • Ekip ilişkilerini güçlendirmek, • Korku ve paniği gidermek, • Duygusal/psikolojik tepkiler için uzman desteği almak.

Kaynak: Baltaş, 2002: 22.

1.7.3.1 Stratejik Yönetim

Stratejik yönetim krizler için etkin yönetimin ilk adımını oluşturmaktadır. Kriz koşullarının örgütsel yapıda değişiklikler meydana getirmesiyle birlikte yeni stratejiler uygulamak zorunlu bir hal alır. Bu çerçeveden, örgütün geleceğe dair vizyonunda stratejik bir yenilenme süreci doğar (Baltaş, 2002: 22-23).

Planlamanın rolü bu süreçte göz ardı edilemez boyuttur. Kriz yönetimi planlamasında uygulanan ilkeler, neredeyse tüm kurumsal kriz türleri için genel olarak aynıdır. Ortaya çıkabilecek her krizi önceden tahmin etmek genellikle imkansızdır ancak her kuruluşun, bir krize hazırlanmak için atabileceği adımlar vardır.

Kriz yönetimi planlaması şu şekilde özetlenebilir:

- Potansiyel kriz durumlarını kategorize etmek,
- Bunların önlenmesi için politikalar geliştirmek,
- Her bir olası krizle başa çıkmak için strateji ve taktikler geliştirmek,

- Bunlardan kimlerin etkileneceğini belirlemek,
- Kuruluşun itibarına verilen zararı en aza indirmek adına etkilenenlerle etkili iletişim kanalları tasarlamak,
- Son olarak da tasarlanan bütün senaryoların tatbikatlarını gerçekleştirmek (Regester ve Larkin, 2008: 198).

1.7.3.2 Teknik ve Yapısal Yönetim

Kurum ve kuruluşların çalışma, performans ve davranış biçimlerini şekillendiren politik ve düzenleyici, ekonomik, sosyal ve teknolojik birçok dinamik güç vardır (Regester ve Larkin, 2008: 7). Kriz durumlarında bir topluluk oluşturmak, bireylere sadece hayatta kalma şansı değil aynı zamanda bir afet karşısında gelişme şansı sunar. Öncesinde teknik olarak hazırlanan planlar dâhilinde mevcut sanal alanlar ile topluluklar için sığınabilecek bir ortam kalmadığında, coğrafi alanların ötesine geçerek benzersiz bir fayda sunar (Janoske, 2014: 210-222).

1.7.3.3 İletişim Yönetimi

Krizlerde iletişim yönetimi, bir kriz sırasında hem bilgiyi yönetmek hem de anlamını yönetmek için kullanılan faaliyetlerin kombinasyonudur. Geçmişten günümüze meydana gelebilme potansiyeli olan krizler için ortak tepkiler ve kurumsal yanıtlar oluşturmaya odaklanılmıştır. Buradaki temel amaç krizi erken tanımlayıp yönlendirilmesine olanak sağlamak, krizin hasar boyutunun azaltılması ve yok edilmesidir. Krizlerde iletişim yönetimi, kurumsal itibarın zedelenmemesi ve kurumun sürdürülebilir varlığının devamı adına kurumların, bir krizi idare edebilme arzuları ile ortaya çıkmıştır (Coombs, 2010: 21-28).

1.7.3.4 Psikolojik ve Kültürel Yönetim

Kriz yönetim planları, mevzuat tarafından zorunlu kılındığı için hazırlanmış bile olsa amaç krizin önlenmesidir. Bir yangın çıkması durumunda hazırda bulunan acil durum eylem planları sayesinde olayın bertarafı sağlanır. Bu planlar, kurumsal ve bireysel itibara verilen zararın boyutunu en aza indirilebilir (Regester ve Larkin, 2008: 196-197). Ayrıca bir kurumun ve yahut kuruluşun kurum içerisinde ekipleriyle ve

paydaşlarıyla olumlu ilişkiler kurması da son derece önemlidir (Coombs, 1999: 52;
Yang, 2011: 11).



İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 İletişim Kavramı

Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması olarak tanımlanırken, teknik anlamda; telgraf, telefon, radyo, televizyon vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon olarak ifade edilir (<https://sozluk.gov.tr/>, 2020).

Kişiler arası iletişim kurma, bisiklete binerken kullandığımız gibi motor becerileri kullanmaktan çok farklıdır. Zihnimizi ve duygularımızı bisiklete binmekten çok daha fazla kullanırız ve herhangi bir durumda ne söyleyeceğimiz veya ne yapacağımız konusunda sürekli olarak önümüzde seçenekler bulunur. Bunun nedeni, iletişimin doğası gereği etkileşimli olmasıdır. Bu etkileşimlerde diğer insanların tahmin edilemez davranışlarına karşılık verdiğimiz davranışlarımız, çalışma arkadaşlarımız ve çevremizdeki kişiler üzerinde belirli bir etkiye sahip olur. Bu nedenle kişisel becerilerimize ek, sosyal alanda ve iş yaşamında kurduğumuz iletişim değerlidir (Koprowska, 2008; 2).

İş beklentilerini etkin bir şekilde yerine getirirken, sosyal tatmin etmenin bir aracı olarak görülen iletişim, insanlar için hayati bir öneme sahiptir. Motive etme yoluyla çalışanları etkilemek hem çalışanları hem de kurumsal ihtiyaçları tatmin etme eylemleri, iletişim sürecinin temelinde yatan unsurdur (Modrijan, 1997: 1-4).

Belirli bir grup insanı bilgilendirmek, ikna etmek veya zayıf yönlerini güçlendirmek gibi belirli bir hedefi gerçekleştirmek için kullanılan organize olarak gerçekleştirilen çabalar bütünü olarak iletişim kampanyaları karşımıza çıkar. Bu kampanyalar çok güçlü bir sosyal etki aracı olabilir fakat iletişimin yapabileceği veya

yapamayacağı şeyleri iyi analiz etmek önemlidir. Ulusal Kanser Enstitüsü (NCI) iletişimin iyi analizi noktasında aşağıdaki basamaklara odaklanmıştır.

Tek başına iletişim becerileri ile yapılabilecekler;

- Hedef kitlenin bir konu, sorun veya çözüme ilişkin bilgi ve farkındalığını arttırmak,
- Sosyal normları değiştirebilecek algıları, inançları ve tutumları etkileme,
- Acil uygulama,
- Bilgi ve becerileri gösterebilme, sergileyebilme,
- Bilgiyle birlikte tutumları ve davranışları pekiştirme,
- Davranış değişikliklerinin faydalarını gösterme,
- Bir konu veya politika hakkında bir görüşü savunma,
- Sosyal hizmetlere olan talebi veya desteği arttırma,
- Yanlış anlamaları çürütme,
- Organizasyonel ilişkileri güçlendirme.

Strateji ile bütünleşen iletişim becerileri ile yapılabilecekler;

- Bir bireyin benimsediği veya sürdürdüğü davranışa karşılık yeni bir davranış kazandırma veya bir kuruluşun benimsediği veya sürdürdüğü politikasının yerine yeni bir politika benimsetme,
- Sağlık hizmetlerinde yeterli erişim gibi engelleri, sistemsel sorunları aşma, İletişim becerileri ile yapılamayacaklar;
- Yetersiz hizmetleri ve kaçırılan fırsatları telafi etme,
- Hizmetleri, teknolojiyi ve düzenlemeleri politikalardaki değişiklikler kapsamında ele alan bileşenler de dâhil olmak üzere, daha büyük bir değişim programının desteği olmadan karmaşık davranışlarda üretim,
- Konu veya önerilen davranış değişikliği karmaşık olabileceğinden, hedef kitlenin konu veya mesajı gönderen hakkındaki önyargıları olabileceği için tüm sorunları ele alırken veya tüm mesajları iletirken eşit derecede etkili olma (<https://www.cancer.gov/search/results?swKeyword=communication+campaigns>, 2020).

Başka bir taraftan, başkalarını nasıl anladığımız ile kendimizin nasıl algılandığı, eylemlerimizin ve düşüncelerimizin kaynağını oluşturmaktadır. Algılama sürecini anlamlandırmak ve karmaşıklığın farkında olmak, kendimizi doğru ifade etme ile

karşımızdakini iyi anlamamıza katkıda bulunur. Kullandığımız kelimeler, bakış şeklimiz ve beden dilimiz burada bir araç halini almaktadır. Davranışımıza rehberlik etmede algı ve iletişimin önemi, başkalarıyla olan etkili ilişkiler ışığında anlaşılmaktadır. Yani iletişim ve algı ayrılmaz bir şekilde birbirine bağlıdır. Meslektaşlarımız, yöneticiler, astlar, arkadaşlar ve ortaklarla iletişim şeklimiz, onlar ile zaman içinde gelişen ilişkilerimiz, duygusal durumlara ilişkin algımıza bağlı olacaktır (Mihai ve Mihai, 2016: 91-95).

2.2 İş İletişimi

İletişim kabaca çok sayıda aşamadan ve birçok boyuttan oluşan karmaşık bir süreç olarak ifade edilir. İş yerinde görevlerin yerine getirilme zorunluluğu, paydaşların varlığı, kültürel farklılıklar ve arz talep ilişkileri bu süreci daha da karmaşık bir hale sokabilir. Bilinçli ve bilinçsiz gerçekleştirdiğimiz mesaj gönderme ve mesajları alma eylemleri iç içe geçmektedir ve üretimde verimden bahsedebilmek için iş yerlerinde iletişim becerilerinin gelişmiş olma ihtiyacını doğurur. Kuruluşlar arası artan kültürlerarası etkileşim ve sanal iletişim bu ihtiyacın artmasını tetiklemekle birlikte çoğu kuruluşta etkili iş iletişimi, çalışanların kariyer gelişiminde önemli hale gelmiştir (Givens, 1978: 346-359).

Kuruluşlar, işleyişlerinde meydana getirdikleri değişimle birlikte çalışanlarından iletişim becerilerini geliştirmelerini bekler. Bir kuruluşun bünyesinde iş birliğine sahip olması, koordinasyon eksikliği ve karar verme birimlerinde mevcut bir bozukluk olmaması, stratejilerinin baltalanmaması, vizyon ve misyonunun zarar görmemesi ve iç çatışmalar nedeniyle herhangi bir zararın ortaya çıkmaması gibi istekler doğrultusunda çalışanların, iş ortamında etkili iletişim kurma becerilerinin geliştirmiş olması beklenir hal almıştır. Ayrıca gelişen dünyada kuruluşlar, üretim aşamasından hizmet aşamasına geçtiğinde, kuruluşun etki mekanizması fiilen ülke dışına genişlediğinde, geleneksel ve bürokratik yapıları değiştiğinde ve kültürlerarası etkileşim ihtiyacı meydana geldiğinde, iş iletişimi kavramı yaygınlaşmaya başlayan popüler kavramlardan biri olmuştur (Sinclair vd., 2005).

İş iletişimi; Etkili bir iletişim nasıl kurulur? Stratejik olarak iletişim önemli midir? İletişim ihtiyaçlarımızı nasıl yönetebiliriz? Gibi konularla ilgilenen bir alan değildir. Bunun yerine iletişim kavramını çeşitli disiplin alanları ile birleştirir ve iş

dünyasında iletişime, eleştirisel bir bakış açısı ile odaklanır ve tek bir görüşe sahip çıkmayı reddeder. İş yerlerinde iletişim, işyerlerinde işgücü yönetimi ilişkisinde stratejik bir araç olduğuna dair ifadeler bir tartışma alanıdır (Klikauer, 2007: 21-42).

İş iletişiminde iletişime hâkim olma basamakları;

- Mesajınızın amacını belirleme,
- Çok yönlü düşünme,
- Ses tonunuzu vermek istediğiniz mesaja uydurma,
- Sessiz kalarak nasıl etkileyeceğinizi öğrenme,
- Kendinizi kontrol etmeden geçmektedir (Becker ve Wortmann, 2009: 95).

2.2.1 Ekip İletişimi

Ekip arkadaşlarınız ile kurduğunuz iletişimde doğrulamanın önemi büyüktür ve bu karşınızdaki kişiye güven verip, konuya olan katılımını takdir ettiğinizi gösterir. Bir ekibi yönetiyorsanız veya bir ekip içerisinde yönetiliyorsanız, takım arkadaşlarınızın katkılarının önemli olduğunu düşünmelerine sebebiyet vermezseniz, sizinle iletişimi keserler ve etkili iletişim kurmanız gerektiğinde basit ve klişe dönütler alırsınız. Doğrulama sırasında ise dikkat etmeniz gereken en önemli nokta ise patronluk taslamadan ve karşınızdaki kişinin düşüncelerine önem verdiğinizi hissettirerek iletişime geçmektir. Aksi taktirde alacağınız yanıtlar yine basit ve klişe olup sizi tatmin etmeyecektir (Becker ve Wortmann, 2009: 205-226).

İş ilişkileri görevler üzerinde iş birliği ve koordinasyon ihtiyacından gelişir. Ancak zamanla ekip içinde psikolojik ve sosyal bir anlam kazanmaya başlar. Çalışanların işyerlerinde sahip oldukları olumlu-olumsuz etkileşimleri ruh hallerini ve iş tatminlerini etkiler (Guirdham, 2014: 3-26).

2.3 Örgütsel İletişim

Genelde örgütsel iletişim kavramı iş iletişimi ile karıştırılır. Örgütsel iletişim; raporlar, mektuplar, notlar, internet siteleri ve reklam kampanyalarında kodlandırılmış olan planlı, resmi veya gayri resmi mesajları ve günlük konuşmaları içeren iletişim türü olarak değerlendirilmektedir. İş iletişimi ise; liderlik, karar verme, denetim, çatışma yönetimi, işe alma ve işten çıkarma vb. faaliyetleri gerçekleştirme aracıdır. Bu nedenle örgütsel iletişim, örgüt üyelerinin, iç ve dış paydaşlar olarak rolleri üstlenen, bireyler ve

insan grupları ile sözlü olan/olmayan elektronik ve yazılı ortamda iletişim kurarak, kurumun oluşturduğu, sürdürdüğü ve değiştirdiği karmaşık ve sürekli bir süreçtir (Keyton, 2010: 12-17).

McPhee ve Zaug (2001)'a göre ise örgütsel iletişim, herhangi bir paydaş grubu içerisindeki mesajlarla sınırlı değildir. Bir organizasyonun var olabilmesi için tüm paydaş gruplarıyla birlikte mevcut çalışanlar, mevcut ve potansiyel müşteriler, mevcut ve potansiyel tedarikçiler, düzenleyiciler veya gelecekte düzenleyici rolüne sahip olabilmeye potansiyeli olan bireyler arasında iletişimin gerçekleşmesi gerekir ve örgüt iletişimi özellikle yönetimin, örgütü yapılandırma isteği ve kontrol etme çabalarından doğmuştur. Fakat bazı durumlarda ise yalnızca aralarına katılan yeni üyeleri sosyalleştirmeye veya kişinin kuruluştaki konumunu müzakere etmeye adanmış bilinir. İş faaliyetlerini müzakere etmeye, başka bir deyişle işi üreten iletişime adanmıştır.

2.4 Acil Durum İletişimi/Sağlık İletişimi

İletişim bilimi, her düzeyde profesyonel uzmanlaşmayla, sağlık sistemlerinde de giderek önem kazanmaktadır (Modrijan, 1997: 1-10). Acil durumlara hazırlık çalışmaları yapan uzmanların çabalarını ilerletmek için büyük potansiyele sahip bir uygulama ve araştırma alanı olarak değerlendirilir. Bu alan, bilginin bir bireye veya gruba iletildiği mekanizmanın, mesaj alıcısı üzerindeki etkisine yakın rol oynadığı gerçeğine dayanmaktadır. Bu sektörün uzmanları tarafından yapılan onlarca yıllık araştırmalar, bireylerin acil durumlarda maruz kaldıkları, altı aşamanın ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bunlar;

- Mesaj ile karşı karşıya kalma,
- Mesaja dikkat etme,
- Mesajda sunulan argümanların ve sonuçların anlaşılması,
- Mesajı değerlendirilmesi,
- Mesajı kabul etme ve
- Bilgi entegrasyonudur (Abelson vd., 1968; McGuire, 1968).

Acil durumlarda medyanın olayların takip edilmesi adına çok önemli bir rolü vardır ve bunları nasıl doğru şekilde anlamlandıracağımızı bilmemiz gerekir. Medya bilgi aktarımı için hayati bir araçtır fakat acil durumlarda durum değişmektedir.

Medyanın acil durumlar için sistemin bir parçası haline geldiği hatasına düşmemeliyiz. Bilgi aktarımı sırasında tamamen bağımsız kalacak, bilgiyi filtreleyebilecek, eleştiri dile getirebilecek ve kendi kaynaklarını tercih edebilecektir. Halk sağlığı ve acil sağlık birbirinden farklı iki disiplin olmasına rağmen her ikisi de kriz anlarında basit yanıtlara yönelir ve bulgular veya müdahale gerçekleştirme ihtiyaçlarına sahiptir. Müdahaleler, çeşitli noktalarda şeffaf olmalı ve aynı zamanda tedavinin süreci hakkında sürekli ve anlamlı bir iletişim sağlanmalıdır. Bulgular ise doğası gereği dinamiktir ve bu nedenle yeni anlayış barındırmak için bir stratejiye ihtiyaç duyar. Bulguların hem klinik ortamında hem de halk sağlığı merkezlerinde yorumlanmasıyla ilgili belki de en önemli nokta, kurulan etkili iletişimin merkezliliğidir. Bu süreçlerin doğru işlemesi anlamlı ve sürekli olarak kurulan iletişim sayesinde gerçekleştirilir. Bulguların medya ve diğer iletişim ağlarıyla yanlış yorumlanma zorluğuyla birlikte etkili bir iletişim strateji zorunluluğu vardır. Bulgular ister bireysel ister klinik veya ister toplum çapında müdahaleler için olsun karar verme noktasında, etkili bir iletişimin hayati önemi vardır (Olsen vd., 2007: 35-48). Bu da işlevsel bir plan, kapsamlı bir program hazırlama zorunluluğunu doğurur ve herhangi bir sağlık iletişimi programı hazırlanırken;

- Mesajın amacı,
- Bilişsel yetenekleri ve mental durumu göz önünde bulundurularak hedeflenen alıcının zihin durumu,
- Mesajın alınacağı genel bağlam veya ortam,
- Kullanılacak iletişim ortamı,
- Mesajın etkilerinin kapsamını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen geri bildirim mekanizmaları,
- İzleme ve değerlendirilmesi gibi dikkate alınması gereken, altı temel konu bulunmaktadır ve istenilen etkiyi, elde etme şansına sahip olmak için bu konularla ilgili netliğin sağlık iletişiminde çok önemli olduğu bilinmektedir (Edwards ve Hugman, 1997: 223).

2.5 Risk İletişimi

Çoğu zaman risk iletişimi kavramı iyi anlaşılmamaktadır. Ancak riskin doğasını ve bilimsel sürecin gelişen doğasını açıklama yeteneği, halkın bilimsel anlamda kararların nasıl alındığını anlamasını sağlamak için hayati önem taşımaktadır. Bir

bireyin kesin yanıtı duyduğu doğal arzu ile hiçbir şeyin kusursuz olmadığına iyi bilindiği, bilimsel sürecin doğası arasında bir gerilim vardır. Bu gerilimi hem bireysel hem de nüfus bazında iletme esastır. Öğretim kurumları ve diğer yollar henüz toplumu, riskin arkasındaki teoriyi öğrenmeye dâhil etmemiştir. Fakat toplumun bir sorunun arkasındaki işleyişi daha iyi anlayabilmesi için verilerin evrimsel ve dinamik doğasının nasıl iletildiğini anlamlandırmasına ihtiyacı vardır (Olsen vd., 2007: 13-33). Risk iletişimi “risk ile ilgili bilgi, algı, tutum ve davranışları ele alan bireylerle yüz yüze olma zorunluluğu bulunmayan iletişim” olarak tanımlanmaktadır. Risk yönetimi politikalarının geliştirilmesinden insanları, maruz kaldıkları çeşitli riskler hakkında bilgilendirmeye kadar bir sürü amaca hizmet edebilir. Fakat genel olarak risk iletişimi;

- Medya ve diğer kurumları belirli büyük ölçekli teknolojik riskler hakkında bilgilendirmek için yasal gereklilikler,
- Karar vermeyi hızlandırmak için bilim insanları, politikacılar ve risk yöneticileri arasındaki teknik bilgilerin iletişimi,
- Karar vermeyi bilgilendirmek için tüm paydaş grupları arasında iletişimi,
- Bireylerin bir riski kabul edip etmeme konusunda bilinçli kararlar vermelerine ve belirli risk azaltıcı eylemler gerçekleştirmelerine olanak tanıyan bilgi sağlanması gibi görevlere sahiptir (Green vd., 1999: 59)

Risk iletişimi, izlediği sistemik yaklaşım sayesinde hedef kitleleri inceler, olası sorunları saptar, mesajların doğru yolla, doğru şekilde, doğru zamanda ve doğru kişiye ulaşmasını tasarlar ve gerektiğinde kullanacağı tüm yöntemleri önceden test edip kurum ve kuruluşların afete karşı dayanıklılığında, göz ardı edilemez değişimler meydana getirir. Tüm risk iletişimi biçimleri, ele alınan sorunların, iletişim kurulan bireylerin ve grupların mevcut yöntemlerin, ortakların ve kaynakların doğru anlaşılmasına bağlıdır. Bu faktörlerin sadece tam olarak anlaşılması değil, aynı zamanda uygun şekilde kullanılmasını sağlamanın en etkili yolu, gerçekleştirilmesi gereken her adımı titizce takip etmekten geçer. Uygulamada risk iletişimi oldukça zor bir olgu olmakla birlikte en iyi ihtimalle, hedeflenen nüfusa ulaşmak için en uygun yöntemlerin, kanalların yardımıyla verilmek istenilen mesajı iletmede elzemdir. Her kesime uyan tek bir risk iletim mesajı diye bir şey yoktur ve bunu gerçekleştirmeye yönelik her bir girişim başarısız olmaya mahkûmdur. Ancak acil durum yöneticileri, halk sağlığı topluluğu ve afetlerde sorumlu olan diğer yetkililer tarafından onlarca yıldır geliştirilen etkili

uygulamaları öğrenerek ve uygulayarak, risk iletişiminde başarılı olabilirler (Coppola ve Maloney, 2009: 29-40).

2.6 Kriz İletişimi

Kriz, paydaşların sağlık, güvenlik, çevresel ve ekonomik konularla ilgili beklentilerini önemli ölçüde tehdit eden ve bir kurumun performansına ciddi şekilde hasar verebilme kabiliyetine sahip olmakla birlikte olumsuz sonuçlar doğurabilme potansiyeli yüksek, öngörülemeyen bir olayın algısıdır. Bu tanım kriz üzerine çeşitli bakış açılarının sentezidir. Krizlerin genellikle beklenilmedik durumlar olduğu ele alındığında bir kuruluşun, kriz durumlarında hasarı hafifletme eğiliminde olabilmesi ve mevcut itibarını korumak adına gerek kendi içerisinde gerek paydaşları ile sorunsuz, şeffaf, zamanında ve çift yönlü bir asimetrik iletişim planı ile önceden hazır durumda olması gerekmektedir. Kriz yönetimi, krizlerle mücadele etmek için tasarlanmış bir dizi faktörü temsil etmekle birlikte krizin doğuracağı olumsuz sonuçları azaltıp, etkilenen kurumu, paydaşları ve sektörü zarardan korumaktadır (Coombs, 1999: 78-87; Yang, 2011: 14-16).

Kriz dönemlerinde bilgi akışı gereken birçok durum meydana gelmekle birlikte her paydaş ile paylaşılan bilginin içeriği, krizin yönetilebilme kabiliyetinde etkilidir (Taylor ve Kent, 2007: 141-144). Kriz iletişimi, bir krizin etkin bir şekilde yönetilebilmesinin en önemli adımıdır. Kriz anlarında bilgi alınması gereken, iç ve dış alıcıları tanımlamayı içermektedir ve iletişimin etkin bir şekilde kurulabilmesi adına çalışan personeller, iç ve dış alıcıların değerlendirebileceği ve gerektiğinde kullanabileceği mesajlar tasarlar, oluşturur, dağıtır ve aldığı geri bildirimi değerlendirip yanıtlamaya hazırlanır (Zaremba, 2010: 473-477). Günümüzde kurum ve kuruluşlar, video, grafik, ses, indirebilir formlar gibi geleneksel ve yeni iletişim tekniklerini harmanlayıp kullanarak, krizin gerçek zamanlı işleyişini takip edip, çalışanların arama yapmalarını, e-posta göndermelerini veya yazma becerilerini kullanmalarına fırsat tanırken, kriz iletişimini geçmişe nazaran daha işlevsel gerçekleştirebilmektedir (Taylor ve Kent, 2007: 141-144).

Günlük hayatta iletişim kurma günün rutin bir parçası olarak sayılır fakat kriz anında her şey tamamen farklı işler. Paydaşlarla iletişim kurma becerileri normal düzendeyken sorunsuz devam edebilmesine rağmen kriz anlarında bırakın paydaşlarla

sağlıklı bir iletişim kurabilmeyi, zaman zaman kurum içi dahi iletişimin etkin bir iletişimin kurulamadığı gözlenmektedir. Mesajların zamanında ve anlaşılır bir şekilde iletilmesi, kurumun çeşitli bölümleri arasında planlama ve iş birliği gerektirir (Brataas, 2018).

2.6.1 Kriz İletişimi Teorileri

Kriz iletişim teorileri, ana hatlarıyla kriz iletişim modellerinin kriz anında başarılı olup olmadıklarını ve/veya benzer uygulamaların gelecekte etkili olma potansiyellerini değerlendirir (Fearn, 2016: 39-46).

Bu bağlamda Grunig ve Hunt (1984)'a göre; Tanıtım Modeli, Kamu Enformasyon Modeli, İki Yönlü Asimetrik Model, İki Yönlü Simetrik Model olarak tanımlanan 4 model bulunmaktadır. Daha sonra bu model 1992 yılında geliştirilmiştir (Grunig, J.E. ve Grunig, L.A., 1992). Bu modeller bireylerin ve kuruluşların kriz iletişimi için uygulayabileceği etkin modellerdir (Fearn, 2016: 39-46).

2.6.1.1 Model 1: Tanıtım Modeli

Bu model ile kuruluşlar, kuruluşlarını veya ürünlerini tanıtmak ile ilgilenirler. Kurumsal imaj ve itibar için önemli bir modeldir. Yalan veya doğru ifadeleri kullanmakla ilgilenmezler. Tanıtım gerçekleştirilirken yalanlar, yarı doğru yarı yalan cümleler veya eksik bilgiler kullanılabilir. Uygulayıcıların değişmez gerçeği “Tüm tanıtım iyi tanıtımdır” sloganıdır. Çok az araştırma gerekli olan bir model olup, bilgi aktarımının tek yönlü olduğu modeldir. Geri bildirimi bulunmamaktadır. Uygulayıcılar daha bilgili hale geldikçe bu modeli kullanan uygulayıcı sayısının azalması beklenmektedir (Fearn, 2016: 42; Aydemir, 2001: 78).

2.6.1.2 Model 2: Kamu Enformasyon Modeli

Bu modelde doğru bilgilerin çok önemli olması onu, ilk modelden tümüyle ayrı tutar. Günümüzde devlet kurumlarında mevcut olan, halkla ilişkiler uygulamalarının çoğu bu kategoriye girmektedir. Raporlamanın elzem olduğu bu modellemede uygulayıcılara “Flack” adı verilir. Bu model aynı zamanda organizasyondan halka bilgi aktarımını da içermektedir. Çok az araştırma yapmak gerekli olabilir veya hiç gerekli

olmaz. Model 2 en çok şirketlerde yaygın olan kriz iletişimi teorilerindendir (Fearn, 2016: 39-46; Aydemir, 2001: 78).

2.6.1.3 Model 3: İki Yönlü Asimetrik Model

Bilimsel ikna modeli olarak da adlandırılan bu model ile kuruluşlar, halkı kuruluşun bakış açısını kabul etmeye yardımcı olmak amacıyla anketler gibi bilimsel araçlar kullanır. Bazen geri bildirimler alınan bir modeldir fakat kuruluşlar bu sonuçlar çerçevesinde kuruluşun iletişim yönetimine etki etmez. Bu modelde kuruluşların belirlediği kurallar geçerlidir ve kuruluşun her zaman en iyisini bildiği savunulur (Fearn, 2016: 42; Aydemir, 2001: 79).

2.6.1.4 Model 4: İki Yönlü Simetrik Model

Karşılıklı arayış modeli olarak da adlandırılan bu modeldeki halkla ilişkiler uzmanı, kuruluş ve halk arasında bir aracıdır. Uygulayıcı, diğer modellerin tersine diyalog kurmaya çalışır. Yönetim ve halk, iletişim programının bir sonucu olarak davranışlarında değişiklikte bulunabilmektedir. İki yönlü simetrik model halkla ilişkiler programları ile müzakere eder, dinler ve halkın ne istediği ile neye ihtiyacı olduğunu bilir (Fearn, 2016: 43).

2.7 Afet İletişimi

İletişimin önemi, insanları ortak bir görevde veya ortak bir hedefe doğru koordine etme konusunda birlikte çalıştırma yeteneğidir. Bu her bireyin kendi bireysel çabalarının, iletişim kurmak istediği bireylerle nasıl bütünleştiğini anladığı süreçtir. Sıklıkla iletişim sorunu olarak algılanan sorunların esasında koordinasyon sorunu olma ihtimali de muhtemeldir. Afetler kurum ve kuruluşlar arası beklenmeyen talepler doğurur ve bu taleplerin karşılanması için etkili bir koordinasyon ve etkili bir afet iletişimi şarttır. Afet iletişim sorunlarının büyük bir kısmı bilgi alışverişi ile ilgilidir. Paylaşılması gereken en önemli bilgi türleri:

- Afet durumunun ne olduğuna dair devam eden bir değerlendirilmesi, hangi afete karşı önlemlerin alınması gerektiği,
- Karşı önlemleri almak için hangi kaynakların gerekli olduğu ve bunların nasıl elde edilebileceği, hangi kaynakların mevcut olduğu ve kapasitelerinin ne

seviyede olduğu, hangi kaynakların hizmet içi, hangi kaynakların hizmet dışı olduğuna dair kararlar,

- Afete karşı önlem öncelikleri belirlenmesine ve kaynak teminine dair prosedürler,
- Hangi kişi ve kurumların, hangi rol ve sorumluluklarda görev yapacağı ile ilgili bilgiler (Brunacini, 1985:54).

Afetler, rutin acil durumlarda bulunmayan bir dizi sorunu bünyesinde barındırmaktadır. Birden çok kurum ve kuruluşun bir arada çalışmasını gerektirmekle birlikte ortak rol ve sorumluluklar doğurur. Bu görev ve sorumlulukların kapsamı doğru bir şekilde anlaşılmadığında veyahut afet sırası meydana gelen bir iletişim sorununda, afetzedelere etkili müdahale edilemez ve gerçekleştirilmesi gereken birçok faaliyet, görevli olmayan kişiler veya gönüllü kişiler tarafından sürdürülür. Başka bir taraftan birden fazla kuruluşun rol ve sorumluluklarında çakışma sorunu da karşımıza çıkmaktadır. Bunların hepsi kuruluşlar arası iletişim problemlerinden kaynaklanmakla birlikte öngörülemeyen yeni rol ve sorumluluklar doğurabilir. Sonuç olarak birden fazla kuruluş, afet sırasında gerçekleştirmesi gereken faaliyetleri uygulamak amacıyla birbirleri ile koordine olma ihtiyacı duyar ve birbirleri arasında gerekli koordinasyonu geliştirmek için gereken zamana sahip olamayabilirler, bu da gerçekleştirilmesi gereken görevlerin uygulanamamasına veya yarım kalmasına, dolayısıyla afetin hasar boyutunun artmasına sebebiyet verir (Heide, 1989: 23-33).

National Research Council'a (Ulusal Araştırma Konseyi) (2007) göre afet anında iletişim ve bilgi işleme gereksinimleri çok karmaşık olmakla birlikte afetlerin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için bilgi ve iletişim ihtiyaçları, doğası gereği oldukça çeşitlidir. Bir afetle ilgili olarak farklı zamanlarda ve yerlerde meydana gelen olaylar, bilgi ve iletişim ağı için çok sayıda amacı ve faaliyetleriyle birlikte bilgi ve iletişim gereksinimlerini yansıtır. Afet iletişim mesajları düşünüldüğünde, hedef yalnızca savunmasız nüfus değil, aynı zamanda genel halkı, afet eğitmenlerini, acil durum hizmetlerini ve sivil toplum kuruluşlarını hatta politika yapıcılarını kapsamaktadır. Bu da afet iletişimini kompleks ve kademeli bir yapıda olmasına sebep olur (Coppola ve Maloney, 2009: 23-40).

2.7.1 Afet Öncesi İletişim

Afetlerde iletişim sorunlarını anlamının kilit noktalarından biri, afet öncesi iletişim kavramından geçmektedir. Verimli rutin acil durum operasyonlarında, iletişimin büyük çoğunluğu olaydan önce gerçekleşmektedir. Yani acil durum sırasında gerçekleştirilen etkili müdahale, olaydan önce belirlenen görev ve sorumluluklar sayesinde gerçekleştirilir. Bu görev ve sorumluluklar genellikle mevcut performans standartları çerçevesinde kurallar, tüzükler, yönetmelikler, sözleşmeler ile kesinleştirilir. Burada önemli olan nokta, bu görev ve sorumlulukların çoğunun önceden bilinmesi, tasarlanmasıdır. Her kurum ve kuruluş oluşması muhtemel acil duruma veya afete göre vereceği yanıtı, kendi performans standartları ve kabiliyetleri doğrultusunda önceden tasarlayıp bildirmelidir (Dynes ve Quarantelli, 1970: 2-11). Ortak planlama ve eğitim, afetlerde yüklenilmesi gereken rol ve sorumlulukların paylaşımı için afet öncesi hazırlanmış prosedürler ve benzer terminoloji tasarlanması, performans ve kriterlerin değerlendirilmesi noktasında afet öncesi iletişimde olması gereken kurum ve kuruluşlar radyo ağları, ortak haritalama sistemleri ve bilgisayar ağları ile etkili iletişime sahip olabilirler (Heide, 1989: 40-52).

2.7.2 Afet Anı İletişim

Bir afet sırasında hem ticari hem de kamu güvenliği iletişim altyapısı telefon hatları, radyo kuleleri, iletişim anahtarları, ağ iletişim merkezleri ve ihtiyaç duyulan gerekli güç kaynakları genellikle azalır veya zarar görür. Müdahale ekiplerinin halkın tahliyesini güvenli bir şekilde sağlaması şart olup, ilk müdahale ekiplerinin çökmüş binalar gibi karşılaştıkları ortamlardan bilgi aktarımı için acil ve güvenilir iletişim ağlarına ihtiyacı arttırır. Aynı anda hem halktan hem de müdahale ekiplerinden gelen iletişim talepleri artmaktadır. Bu da sonucunda afet sonrası zarar görmemiş iletişim ağlarının dahi kesilmesine yol açabilir. İletişimin basit kullanılabilirliği, afet müdahalesi için kritik bir başlangıç noktasıdır ve kurulan iletişimi sağlamlığı, sistemlerin kullanılabilirliğini iyileştirmek için iyi anlaşılmış teknikler uygulayarak, yeni altyapıyı güçlendirerek, ağ esnekliğini ve uygulanabilirliğini iyileştirerek, yedeklilik ve çeşitliliği sağlayarak, bileşen sağlamlığını iyileştirerek ve kurtarma hızını optimize ederek geliştirilebilir. Özellikle birçok iletişim sorunu, iletişim cihazlarının veya iletişim ağlarının tahribatından, altyapı hasarında meydana gelen güç kayıplarından, telefon ve

diğer mobil cihazların şarj edilememe probleminden kaynaklanmaktadır. Bunlar genellikle fiziksel yapılarda (binalar ve baz istasyonlarında) meydana gelen hasar kaynaklıdır. En kötü senaryolar için tüm ilgili ekipmanları sağlamlaştırmak ekonomik açıdan her daim mümkün olmasa da iyileştirme çabaları her zaman mümkündür (National Research Council, 2007: 68-98).

2.7.3 Afet Sonrası İletişim

Yetkililerin afeti önleme, acil durum müdahalesi ve rehabilitasyon çalışmaları sırasında paydaşlarıyla ilişkilerinin iyi olması ve iletişiminin aktif devam etmesi gerektiği düşünülmektedir. Afet öncesi önleyici ve hazırlayıcı çalışmalar hakkında bilinçlendirme çalışmaları yapılmalı, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arası ve paydaşlar arası iletişimlerin güvenilir, kesintisiz olabilmesi için gerekli hazırlıklar, doğal afet acil durum eylem planları uygulanmalıdır (Yang, 2011: 16-27).

2.8 Türkiye’de Afetlerde Haberleşme

Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ile hayat kurtarmak, kesintiye uğrayan yaşamı ve olağan düzeni kısa sürede normale döndürmek, müdahale çalışmalarını etkin ve planlı gerçekleştirmek, halk sağlığının, kültürel mirasın, çevre ve mülkiyetin korunmasını sağlamak, ekonomik ve sosyal kayıpları azaltmak, ikincil afetleri önleme veya etkisini hafifletme, etkin kaynak kullanımını gerçekleştirme hedeflenmiştir. Bütün bu hedefleri gerçekleştirirken afet ve acil durumlarda görev ve yükümlülükleri bulunan kurum ve kuruluşları, hizmet gruplarına ayırmış olup ana veya destek çözüm ortakları olarak tanımlamıştır. Haberleşme hizmet grubunda görev alan ana ve destek çözüm ortakları aşağıda verilip olup, grubun görev ve sorumlulukları da gösterilmektedir (<https://www.afad.gov.tr/turkiye-afet-mudahale-planı>, 2020).

Şekil 4. TAMP Kapsamında Haberleşme Hizmet Grubu Çözüm Ortakları

HİZMET GRUBU	ANA ÇÖZÜM ORTAĞI	DESTEK ÇÖZÜM ORTAKLARI
HABERLEŞME HİZMET GRUBU	ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI Afet ve acil durumlarda ulusal ve yerel düzeyde kesintisiz ve güvenli haberleşmenin sürdürülmesine yönelik koordinasyondan sorumludur.	GENELKURMAY BAŞKANLIĞI, İÇİŞLERİ BAKANLIĞI, ORMAN VE SU İŞLERİ BAKANLIĞI, SAĞLIK BAKANLIĞI, TRT, TÜRKSAT, KIZILAY, STK'lar, ÖZEL SEKTÖR

Kaynak: Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP).

Şekil 5. TAMP Kapsamında Haberleşme Hizmet Grubunun Görev ve Sorumlulukları

HİZMET GRUBUNUN GÖREV VE SORUMLULUKLARI
- Mevcut haberleşme kaynaklarını belirlemek ve kurumlar arası entegrasyonu sağlamak. - Afet alanındaki faal iletişim tesislerini belirlemek. - Geçici iletişim tesisleri kurmak, koordine etmek ve işletmek. - Haberleşme trafiği nedeniyle santrallerin hizmet dışı kalmasını önlemek. - Afet ve acil durum hizmetlerine ilişkin haberleşmeye öncelik tanımak. - Afet bölgesi ile iletişimin sürekliliğini sağlamak için alternatif haberleşme sistemlerini çalıştırmak. - İkaz ve alarm sistemlerini işler halde tutmak. - İkaz ve alarm haberlerinin halka duyurulması için gereken çalışmaları yapmak. - Hasar gören aktarıcılar, rölelerin tamirini/yenilenmesini sağlamak.

Kaynak: Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP).

Gelişen dünyada çok zorlu ve belirsiz durumlar mevcuttur. Kuruma dair her bilginin ayrıntılı olarak tartışıldığı ve geniş çaplı analizinin yapıldığı stratejik planlar, her tür işletmeler için bu zorluklarla rekabet etmenin en güvenilir ve verimli yolu olarak kabul edilmektedir (Aljuhmani ve Emeagwali, 2017: 50).

Afet ve acil durumlar ile sivil savunma hizmetlerinin etkili bir şekilde organize edilebilmesi adına gereken önlemlerin alınması ve olaylar meydana gelmeden önce; zarar azaltma ve hazırlık, olay esnasında; müdahale, olay sonrası; iyileştirme çalışmalarında görev alan kurum ve kuruluşlar arasında etkin koordinasyonun sağlanması ve bu konularda politikaların üretilip uygulanması sorumluluğu bulunan Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), 2019-2023 dönemi stratejik planında koordinasyon ve iletişim etkinliğinin önemini vurgulamıştır. Bu bağlamda aşağıda verilen hedefler, amaçlar ortaya çıkmış olup stratejiler belirlenmiştir (AFAD, 2019).



A1: Afet ve acil durum yönetiminde koordinasyonun etkinliğini artırmak										
Hedef	H1.1: Afet yönetiminde standartlaşmayı geliştirmek									
Sorumlu Birim	Deprem Dairesi Başkanlığı									
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	İl Müdürlükleri									
Faaliyetler	- Deprem Yönetmeliği'nin doğru ve etkin bir şekilde kullanılmasına yönelik yaygınlaştırma çalışmalarının yürütülmesi (PG1.1.1, PG1.1.2) - Yüksek binaların yapı sağlığı izleme sisteminin belirlenmesi ve yaygınlaştırılması (PG1.1.3)									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG1.1.1: Gerçekleştirilen toplantı/çalıştay sayısı	35	2	4	6	8	10	12	6 ayda bir	6 ayda bir	
PG1.1.2: Eğitim alan kişi sayısındaki artış oranı	30	1.000 kişi	%10	%10	%10	%10	%10	6 ayda bir	6 ayda bir	
PG1.1.3: Yapı sağlığı izleme standartlarının belirlenmesi ve yaygınlaştırılması için gerçekleştirilen toplantı/çalıştay sayısı	35	3	6	9	10			6 ayda bir	6 ayda bir	
Riskler	- Eğitimlerin yetersiz olması nedeniyle yönetmeliğin uygulanmasında sorunlar yaşanması - Yetersiz bütçe nedeniyle çalıştay/toplantının gerçekleştirilememesi - Mevzuatlardaki eksikliklerden dolayı, denetim mekanizmasının tam olarak çalıştırılmaması nedeniyle yapılardan aktarılması gereken verilerin aksaması									
Stratejiler	- Ülke genelinde yönetmeliğin etkin kullanılması sağlanarak depreme dayanıklı yapı stoğu artırılabilecektir. - Hasar tespit çalışmalarında önceliklendirme yapılarak daha etkin bir acil durum müdahalesi gerçekleştirilecektir.									
Maliyet Tahmini	10.250.000 TL									
Tespitler	- Mühendislerin ülke genelinde yeni yönetmelik eğitimi talepleri - Deprem Yönetmeliği'nin yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim materyallerinin eksikliği - Yapı sağlığı konusunda mevzuat eksikliği - Kamu ve özel sektörde konuyla ilgili deneyim ve farkındalık eksikliği									
İhtiyaçlar	- Eğitim taleplerinin karşılanmasına yönelik uzaktan ve yakından eğitimlerin verilmesi - Eğitim materyallerinin hazırlanması ve dağıtılmasına yönelik bütçenin artırılması - Mevzuat geliştirme ve kapasite artırımına yönelik toplantılar düzenlenmesi - Ülkede mevcut yapı sağlığı uygulamalarının durumunun tespitine yönelik ihtiyaç analizi									

Kaynak: AFAD 2019-2023 Stratejik Planı.

Amaç	A1: Afet ve acil durum yönetiminde koordinasyonun etkinliğini artırmak								
Hedef	H1.2: Afet ve acil durum yönetiminde sivil savunma sisteminin etkinliğini artırmak								
Sorumlu Birim	Sivil Savunma Dairesi Başkanlığı								
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Daire Başkanlığı, Planlama ve Risk Azaltma Dairesi Başkanlığı								
Faaliyetler	- Sivil savunma planlarının TAMP'a entegre edilmesi - Sivil savunma planlarının AYDES'e aktarılması								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG1.2.1: Sivil Savunma Planlarının TAMP'a entegre edilme oranı	50	%20	%50	%75	%100			6 ayda bir	6 ayda bir
PG1.2.2: Sivil Savunma Planlarının AYDES'e aktarılma oranı	50	%10	%50	%75	%100			6 ayda bir	6 ayda bir
Riskler	- Planın zorunlu mükellefiyete dayalı kurgusunun işlememesi - TAMP'ın güncellenme sürecinin farklı paydaş kurumlarla çalışılmasından dolayı uzun sürmesi								
Stratejiler	- Sivil Savunma Plan formatı ile TAMP plan formatı mukayese tablosu oluşturulacaktır. - AYDES'e sivil savunma planının formatı yüklenecektir. - İlgili birimlerin katılımıyla çalıştaylar yapılacaktır. - İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri'nin katılımıyla değerlendirme toplantıları yapılacaktır. - İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personeline AYDES kullanıcı eğitimi verilecektir. - Sivil Savunma Planı AYDES'e yükleyecek il AFAD personeli ile izleme ve değerlendirme yapılacaktır.								
Maliyet Tahmini	500.000 TL								
Tespitler	- Mevzuatın güncellenme ihtiyacının bulunması - Sivil savunma planlarının elektronik ortamda bulunmaması - TAMP'ta benzer yapıların yarattığı mükerrerlikler - Plan şablonunda çok ayrıntının yer alması								
İhtiyaçlar	- Sivil savunma planının elektronik ortama taşınması - Planın mükerrer kısımlarının sadeleştirilmesi - Planın izlenebilir olmasının sağlanması - Kaynaklara tek merkezden hızlı erişim sağlanması - İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri'nde plan yapma görevi bulunan personele eğitim verilmesi								

Kaynak: AFAD 2019-2023 Stratejik Planı.

Amaç	A1: Afet ve acil durum yönetiminde koordinasyonun etkinliğini arttırmak								
Hedef	H1.3: Afet ve acil durum yönetiminde etkin haberleşme ve iletişim sağlamak								
Sorumlu Birim	Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri								
Faaliyetler	Sürdürülebilir ve güvenli haberleşme sisteminin yeni teknolojiler doğrultusunda geliştirilmesi (PG1.3.1) Sayısal telsiz altyapısının geliştirilmesi (PG1.3.2)								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG1.3.1: Sürdürülebilir ve güvenli haberleşme sisteminin kablosuz haberleşme sistemleri ile geliştirildiği il sayısı	50	10	25	40	55	70	81	6 ayda bir	6 ayda bir
PG1.3.2: Sayısal telsiz sistemine dahil edilen il sayısı	50	1	0	21	51	66	81	6 ayda bir	6 ayda bir
Riskler	- İllerimizde kurulan KGHS sisteminin kablosuz haberleşme sistemleri ile geliştirilmesinin riskleri; il müdürlüğü binalarının fiziki yetersizliği ve il müdürlüğü ve AADYM binalarının yer değiştirmesi - Jandarma Genel Komutanlığı iş birliği ile gerçekleştirilen projede; 68 ilde mevcut sistemin Jandarma Genel Komutanlığı'na 81 ile yayınlanamaması - Bütçe								
Stratejiler	- Afet ve acil durumlara yönelik merkez ile taşra arasında sürdürülebilir ve güvenli bir haberleşme sistemi tesis edilecektir. - Operasyonel ekiplerin haberleşmesi için mevcut sayısal telsiz altyapısı kullanılarak haberleşme tesis edilecektir.								
Maliyet Tahmini	134.801.164 TL								
Tespitler	- KGHS sistemi ile 81 il nezdinde verimli sonuçlar alınması - Sayısal telsiz sisteminin pilot il uygulaması (Sakarya) ile denenerek ülkemize ve kurumsal ihtiyaçlarımıza yönelik olarak uygun bulunması								
İhtiyaçlar	- İllerimiz için kablosuz erişim ve kontrol cihazlarının teminleri - İl müdürlükleri kablolarının tamamlanması - Uydu üzerinden haberleşme yapan mobil terminallerin temin edilmesi - Data trafiğini destekleyici ses trafiği sağlanabilmesi için telsiz sistemlerinin kurulması								

Kaynak: AFAD 2019-2023 Stratejik Planı.

A 1: Afet ve acil durum yönetiminde koordinasyonun etkinliğini artırmak									
Hedef	H1.4: Afet ve acil durum yönetiminde kullanılacak bilişim sistemlerinin etkinliğini artırmak ve karar desteği sağlamak								
Sorumlu Birim	Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Dairesi Başkanlığı								
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Daire Başkanlıkları, İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri								
Faaliyetler	Afet Yönetimi ve Karar Desteği Sistemi (AYDES) Projesi'nin tamamlanması (PG1.4.1, PG1.4.2) Uydü-Uzay teknolojileri konusunda bilişim sistemlerimize yeni yetenekler kazandırılması (PG1.4.3)								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG1.4.1: AYDES'de devreye alınan modül sayısı	60	139	165	170	180	193	206	6 ayda bir	6 ayda bir
PG1.4.2: AYDES kullanıcı sayısı	30	6.761	8.000	9.000	9.500	10.000	10.500	6 ayda bir	6 ayda bir
PG1.4.3: İnternet sitemiz üzerinden yayınlanan afet analiz raporu sayısı	10	10	11	12	15	20	25	6 ayda bir	6 ayda bir
Riskler	- Uydü görüntüsü temin süreçlerinde aksama - Kullanıcı direnci - Bütçe								
Stratejiler	- Afet yönetim sistemi geliştirilecektir. - Yöneticilere karar desteği sağlanacaktır. - Ülkemizde ve dünyada yaşanan afetler için analiz raporları hazırlanacaktır.								
Maliyet Tahmini	15.906.000 TL								
Tespitler	- Afet Yönetimi ve Karar Desteği Sistemi (AYDES) projesi 2012 yılından beri devam etmekte, kullanıma sunulan sistemin müdahale, iyileştirme, kaynak yönetimi gibi konulardaki koordinasyon sağladığı görülmekte olup, karar desteği sağlamaya yönelik geliştirmelere ihtiyaç duyulmaktadır. - Ayrıca bu konuya yönelik Ar-Ge çalışmalarına ihtiyaç duyulmaktadır.								
İhtiyaçlar	- Gereksinim duyulan konfigürasyonlarda donanım ve sistem altyapısı - Yakın gerçek zamanlı, yüksek çözünürlüklü uydü / hava görüntüsü								

Kaynak: AFAD 2019-2023 Stratejik Planı.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 Problem Cümlesi

Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin kriz anı kurum içi iletişimleri ne düzeydedir?

3.1.1 Alt Problemler

Alt problem olarak kurumlarda kriz anı müdahale personeli olarak görev yapan çalışanların kriz yönetim planlarına dair bilgisi ve erişimi ne düzeydedir?

3.2 Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı öncelikli olarak personellerin kriz anı kurum içi iletişimlerini ve kriz yönetim planlarına hâkimiyetlerini değerlendirilmesidir. Böylelikle sosyal iletişim literatürüne katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

3.3 Araştırmanın Gerekçesi

Günden güne her özel veya devlet kurumunun dış çevre ile iletişimi karşı koyulamaz bir şekilde artmaktadır. Dışa karşı sağlıklı bir iletişim kurma eğilimi de beraberinde iç ilişkileri kuvvetlendirme ve kurum içi iletişimi yapılandırma gereksinimi doğurmuştur. Çalışmamızın gerekçesini, afet ve acil durumlara müdahale etmekle yükümlü olan kurumların yürüttükleri tüm iletişim politikalarında, iç iletişime ne derece özen gösterdikleri saptamak ve bu özen düzeyinin çalışanlar arası ilişkiye nasıl yansıdığına değerlendirilmesi oluşturmaktadır.

3.4 Araştırmanın Önemi

Afetlerde haberleşme süreci karmaşık ve yönetilmesi zor bir süreç olmakla birlikte doğru yönetim ve uygulama basamakları ile üstesinden gelinebilecek bir boyut halini

almıştır. Afetlerin doğurabileceği hasarlardan kurtulabilmek olası risklerin bertarafı ve mevcut risklerden kaçınabilmek, kriz anı kurum içi iletişimi önemli kılan unsurlardandır.

Taranılan literatür sonucunda önerilen inceleme alanı ile ilgili çalışmalara, afet literatüründe rastlanılmamış olup bu alana katkı sağlanacaktır.

3.5 Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın örneklemini acil durum ve afet yönetimi alanında Trabzon ili Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nda (AFAD), Büyükşehir Belediye İtfaiyesinde çalışan müdahale personelleri, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Trabzon Havalimanında (DHMİ) görev yapan uçak kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) memurları ve Orman Bölge Müdürlüğü'nde görev yapan yangın personelleri oluşturmaktadır. Çalışma, nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulaması ile yürütülmüştür.

3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları

COVID-19 salgını, zaman kısıtlılığı ve maddi imkânsızlıklar sebebiyle araştırma Trabzon ili ile sınırlandırılmıştır. Hedef kurumlarda uygulanan, anket formlarına verilen dönütler hastalık, yıllık ya da idari izin vb. nedenlerle örneklemin tamamına ulaşamaması da çalışmanın diğer sınırlılıklarındandır.

3.7 Verilerin Toplanması

Verilerin toplanmasında ilk aşamada nicel verileri elde etmek üzere ilgili literatür kapsamında ve uzman görüşüne dayalı geliştirilen ölçme araçlarının uygulanması ile sağlanmıştır. Araştırmanın olgusal verileri; “*Genel Bilgi Formu*” ile elde edilirken, yargısal verileri; “*Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirilmesi Ölçeği*” , “*Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği*”, “*Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilme Ölçeği*” ve “*Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilme Ölçeği*” dâhilinde alınan yanıtlardan elde edilmiştir.

Ölçme araçlarının uygulanması için AFAD, DHMİ, Orman Bölge Müdürlüğü ve İtfaiyede görev yapan acil durum ve afetlere müdahale personelleri olmak üzere 4 farklı

kurum üzerinde çalışılmıştır. Veri hazırlama kontrol işletmeni (VHKİ), sağlık memuru, sosyal çalışmacı, arama kurtarma teknisyeni (AKT), ARFF memuru, ARFF şefi, memur, itfaiye personeli, orman personeli ile 9 farklı grup dâhilinde çalışma yürütülmüştür.

3.8 Veri Toplama Araçları ve Yöntem

Araştırma verileri, araştırmacı tarafından taranan literatür ile hazırlanmış olup tanıtıcı özellikleri, “Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirilmesi Ölçeği” , “Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği”, “Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği” ve “Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ’ni içeren toplam 65 sorudan oluşan anket formu kullanılarak toplandı (Ek 1).

Değerlendirme formu 5 bölümden oluşmaktadır.

1.Tanıtıcı Bilgiler;

Çalışanların kurum, yaş, gelir, unvan gibi vb. tanıtıcı özelliklerini içeren toplam 7 sorudan oluşmaktadır.

2. Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirilmesi Ölçeği;

Afet ve acil durumlara müdahale personellerinin, olası bir kriz ve afet anlarında ekibiyle ve paydaşlarıyla olan iletişiminin, etkinliğini değerlendiren 8 soruluk Likert tipi ölçektir.

3.Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği

Afet ve acil durumlara müdahale personellerinin, olası bir kriz ve afet anlarında bireysel etkinliğini ve karar verme yetkinliğini değerlendiren 35 soruluk Likert tipi ölçektir.

4.Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği

Afet ve acil durumlara müdahale personellerinin, olası bir kriz ve afet anlarında kriz yönetim planlarına erişebilme potansiyellerini ve planların içeriğine dâhil bilgi düzeylerini değerlendiren 10 soruluk Likert tipi ölçekten oluşturulmuştur.

5. Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği

Afet ve acil durumlara müdahale personellerinin, olası bir kriz ve afet anlarında uygulamaya geçecek olan planlara, idarecilerine ve ekibine karşı güvenini değerlendiren 5 soruluk Likert tipi ölçektir.

3.8.1 Güvenilirlik Analizi

Tanıtıcı bilgiler çıkarıldıktan sonra kalan soruluk toplam 57 soruluk “Acil Durum ve Afetlere Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilme Formunun Alpha değeri 0,843 olarak belirlendi. Literatüre göre $0,80 \leq \alpha \leq 1$ ise ölçek güvenilirdir (Kalaycı, 2010:405).

Tablo 4. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

N of Items	Cronbach's Alpha
58	0,843

3.8.2 Verilerin Analizi

Verileri analiz edebilmek adına (SPSS) 22 “Statistical Package For The Social Sciences” adlı Windows programı kullanılmıştır. $P=.05$ değeri, anlamlılık değeri olarak kabul edilmiştir.

Elde edilen verilerin, Kolmogorow Smirnow testi sayesinde normal dağılıma uyup uymadığı kontrol edilmiştir. İkinci üzerinde grubun ortalamaları karşılaştırılırken, ortalamaların normal dağılım gösterdiği tespit edilmiş ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), ortalama normal dağılım göstermediği tespit edilmişse “Kruskal-Wallis H Testi” kullanılmıştır. Ayrıca analizde Korelasyon Analizi de uygulanmıştır.

3.9 Araştırmanın Hipotezleri

H1: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri, müdahale planlarının işlevselliğine inanmaktadır.

H2: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri, kriz anlarında ilk kim ile iletişime geçmesi gerektiğini bilmektedir.

H3: Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin cevapları cinsiyet, kıdem, medeni hal, yaş, gelir durumu, kurum ve unvan dâhilinde değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H4: Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin kriz anlarında kendilerini ifade etme kabiliyetleri değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H5: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri, toplanma alanlarının konumlarını bilmektedir.

H6: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri kriz anlarında kimlerle ortak çalışacağını bilmektedir.

3.10 Bulgular

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen, birbirleri ile ilişkili olan nicel bulgular, yorumları ile beraber verilmiştir. Bulguların sınıflandırılmasında araştırma dâhilinde geliştirilen nicel ölçme araçları temel alınmıştır. Nicel veriler dâhilinde yapılan karşılaştırmalarda, sadece istatistiksel anlamlılığa sahip olan bulgulara yer verilmiştir.

3.10.1 Araştırma Grubuna İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan afet ve acil durumlara müdahale personellerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiş olup, personellerin demografik özellikleri kapsamında cinsiyet, kıdem, medeni hal, yaş, gelir durumu, kurum ve unvan incelenmiştir.

Ankete katılan afet ve acil durumlara müdahale personellerinin 95'inin erkek (%92,2), 8'inin kadın (%7,8) olduğu görülmektedir. Örneklemi oluşturan personellerin kıdemlerine ilişkin sınıflandırmada ise 39 kişi (%37,9) 0-5 yıl arası, 35 kişi (%34,0) 6-10 yıl arası, 16 kişi (%15,5) 11-15 yıl arası kıdeme sahip olup son olarak da 13 personel

(%12,6) 15 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir. Bu personellerin 72' sinin (%69,9) evli olup 31'inin (%30,1) bekâr olduğu saptanmıştır.

Yaş dağılımına bakıldığında ise 9'unun (%8,7) 18-25 arası, 36'sının (%35,0) 26-34 yaş arası, 44'ünün (%42,7) 35-45 yaş arası, 14'ünün (%13,6) ise 46-55 yaş arası olduğu saptanmış olup, 55 yaş ve üzeri kriz anı müdahale personeli bulunmadığı görülmüştür.

Tablo 5. Araştırmaya Ait Demografik Veriler

Özellik	Dağılım	Sayı	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	95	92,2
	Kadın	8	7,8
Kıdem	0-5	39	37,9
	6-10	35	34,0
	11-15	16	15,5
	16 ve üstü	13	12,6
Medeni Durum	Evli	72	69,9
	Bekâr	31	30,1
Yaş	18-25	9	8,7
	26-34	36	35,0
	35-45	44	42,7
	46-55	14	13,6
	55 ve üzeri	0	0,0
Kurum	AFAD	13	12,6
	DHMI	33	32,0
	İtfaiye	49	47,6
	Orman	8	7,8
	V.K.H.İ	1	1,0
Unvan	Sağlı Memuru	1	1,0
	Sosyal Çalışmacı	1	1,0
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	9,7
	ARFF	28	27,2
	ARFF Şefi	4	3,9
	Memur	1	1,0
	İtfaiye Personeli	49	47,6
	Diğer	0	0,0

Orman Personeli	8	7,8
-----------------	---	-----

Trabzon ili afet ve acil durumlarda kriz anı, müdahale personellerine kurum bazlı bakıldığında Afet ve Acil Durum Müdürlüğü'nde (AFAD) 13 kişi (%12,6), Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde (DHMI) 33 kişi (%32,0), İtfaiye 'de 49 kişi (%47,6), Orman Bölge Müdürlüğü'nde 8 kişi (%7,8) kişi bulunmaktadır.

Unvan bazlı incelendiğinde ise 1 (%1) veri hazırlama kontrol işletmeni (VKHİ), 1 (%1) sağlık memuru, 1 (%1) sosyal çalışmacı, 10 (%9,7) arama kurtarma teknisyeni (AKT), 28 (%27,2) hava kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) personeli, 4 (%3,9) hava kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) şefi, 1 (%1) memur, 49 (%47,6) itfaiye personeli, 8 (%7,8) orman personeli bulunmaktadır.

3.10.2 Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlara müdahale personellerine uygulanan, kriz anı ekip iletişimlerinin değerlendirilmesi adlı ölçeği ile elde edilen bulgulara değinilmiştir. Personellerin ekibiyle ve gerektiğinde paydaşlarıyla kurması gerektiği iletişimin etkinliği değerlendirilmiştir. 5'li Likert analizi (tamamen katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, hiç katılmıyorum) olarak derlenmiş olup, bütün soruların ortalaması hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 6'de verilmiştir. Bu analiz sonucunda 1'e yaklaştıkça hiç katılmıyorum, 5' e yaklaştıkça tamamen katılıyorum seçeneğinin ağır bastığı kabul edilmiştir.

Tablo 6. Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		Ortalama	Standart sapma
		N	5	4		3		2		1		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
A1	103	70	68,0	26	25,2	4	3,9	3	2,9	0	0	4,58	0,707
A2	103	26	25,2	14	13,6	23	22,3	23	22,3	17	16,5	3,09	1,429

A3	103	72	69,9	30	29,1	1	1,0	0	0	0	0	4,68	0,528
A4	103	65	63,1	32	31,1	3	2,9	2	1,9	1	1,0	4,53	0,739
A5	103	60	58,3	29	28,2	7	6,8	5	4,9	2	1,9	4,36	0,948

Tablo 6. (Devamı)

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		Ortalama	Standart sapma
	N	5		4		3		2		1		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
A6	103	28	27,2	17	16,5	21	20,4	21	20,4	16	15,5	3,19	1,435
A7	103	64	62,1	36	35,0	0	0	2	1,9	1	1,0	4,55	0,696
A8	103	61	59,2	38	36,9	2	1,9	1	1,0	1	1,0	4,52	0,684

Katılımcıların %68,0'ı olası bir afet durumunda anında ekibiyle kesinlikle iletişime geçebileceklerini düşünürken, bu düşünceye hiç katılmayan bulunmamaktadır. Ayrıca telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmaması durumunda ise haberleşmenin sağlanamayacağının katılımcıların sadece %16,5 i düşünmektedir. Kriz anında ilk kime ulaşması gerektiğini bilen katılımcı sayısı ise %69,9 iken, katılımcıların sadece %1'i kararsız kalmıştır. Afet ve acil durumlarda ortak çalışması gereken paydaşları sorulduğunda katılımcıların %63,1'i kimlerle ortak çalışacağını kesin bilirken katılımcıların sadece %1'i kesinlikle bilmediğini ifade etmektedir. Burada afet ve acil durumlarda, ekibiyle anında iletişime geçemeyecek ve kimler ile ortak çalışacağını bilmeyen personellerin varlığından söz etmemiz mümkündür.

Kriz anında ekibiyle anında iletişime geçeceğine inanan katılımcı %58,3 iken %1,9'u kesinlikle iletişime geçemeyeceğini düşünmektedir. Aynı zamanda telefon, internet, gibi kitle iletişim araçlarının yokluğunda kriz anında iletişime kesinlikle geçebileceğini düşünen kişi yüzdesi %27,2'dir. Bu doğrultuda kriz anlarında ekibiyle

iletişime geçemeyeceğine inanan katılımcı personel yüzdesinin de göz ardı edilemez miktarda olduğunu söylememiz mümkündür.

Afet anında ilk kime ulaşması gerektiğini kesinlikle bilen katılımcı personel yüzdesi ise %62,1 iken, %1,0 kişi kesinlikle bilmemekte olup, %1,9 kişi bilmemekte olduğunu ifade etmiştir. Kriz durumlarında ise kimlerle ortak çalışacağını kesinlikle bilen %59,2 kişi, kesinlikle bilmeyen %1,0 kişi, kararsız kalan %1,9 kişi bilmeyen kalan %1,0 kişi mevcuttur.

3.10.3 Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlara müdahale personellerine uygulanan, kriz anı ekip bireysel aktivasyonunun değerlendirilmesi adlı ölçeği ile elde edilen bulgulara değinilmiştir. Personellerin kriz anında gerek kurum içi gerek paydaşlar ile iletişim adına bireysel çabaları ve bireysel yeterlilikleri değerlendirilmiştir. 5’li Likert analizi (her zaman, genellikle, bazen, ara sıra, hiç) olarak derlenmiş olup, bütün soruların ortalaması hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 7’de verilmiştir. Bu analiz sonucunda 1’e yaklaştıkça hiç, 5’ e yaklaştıkça her zaman seçeneğinin ağır bastığı kabul edilmiştir.

Tablo 7. Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı

		Her Zaman		Genellikle		Bazen		Ara sıra		Hiç		Ortalama	Standart sapma
	N	5		4		3		2		1		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
B1	103	42	40,8	46	44,7	7	6,8	3	2,9	5	4,9	4,14	1,010
B2	103	42	40,8	40	38,8	12	11,7	5	4,9	4	3,9	4,08	1,036
B3	103	1	1,0	13	12,6	20	19,4	24	23,3	45	43,7	2,04	1,111
B4	103	32	31,1	30	29,1	25	24,3	6	5,8	10	9,7	3,66	1,249
B5	103	4	3,9	14	13,6	29	28,2	19	18,4	37	35,9	2,31	1,205
B6	103	29	28,2	42	40,8	12	11,7	15	14,6	5	4,9	3,73	1,165
B7	103	7	6,8	14	13,6	16	15,5	28	27,2	38	36,9	2,26	1,275

B8	103	9	8,7	17	16,5	24	23,3	19	18,4	34	33,0	2,50	1,335
B9	103	26	25,2	31	30,1	17	16,5	19	18,4	10	9,7	3,43	1,311
B10	103	5	4,9	12	11,7	26	25,2	22	21,4	38	36,9	2,26	1,212
B11	103	2	1,9	12	11,7	15	14,6	28	27,2	46	44,7	1,99	1,116
B12	103	33	32,0	36	35,0	11	10,7	10	9,7	13	12,6	3,64	1,357
B13	103	7	6,8	13	12,6	18	17,5	20	19,4	45	43,7	2,19	1,307
B14	103	29	28,2	24	23,3	15	14,6	14	13,6	21	20,4	3,25	1,506
B15	103	4	3,9	18	17,5	12	11,7	21	20,4	48	46,6	2,12	1,278
B16	103	35	34,0	48	46,6	10	9,7	7	6,8	3	2,9	4,02	0,990
B17	103	31	30,1	38	36,9	15	14,6	8	7,8	11	10,7	3,68	1,277

Tablo 7. (Devamı)

		Her Zaman		Genellikle		Bazen		Ara sıra		Hiç		Ortalama	Standart sapma
		N		5		4		3		2		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
B18	103	6	5,8	9	8,7	8	7,8	15	14,6	65	63,1	1,80	1,247
B19	103	35	34,0	33	32,0	9	8,7	8	7,8	18	17,5	3,57	1,466
B20	103	43	41,7	38	36,9	4	3,9	7	6,8	11	10,7	3,92	1,304
B21	103	7	6,8	6	5,8	19	18,4	26	25,2	45	43,7	2,07	1,215
B22	103	11	10,7	10	9,7	17	16,5	19	18,4	46	44,7	2,23	1,388
B23	103	50	48,5	27	26,2	14	13,6	4	3,9	8	7,8	4,04	1,220
B24	103	41	39,8	23	22,3	11	10,7	15	14,6	13	12,6	3,62	1,449
B25	103	58	56,3	31	30,1	8	7,8	2	1,9	4	3,9	4,33	0,984
B26	103	56	54,4	27	26,2	12	11,7	4	3,9	4	3,9	4,23	1,059
B27	103	38	36,9	25	24,3	11	10,7	15	14,6	14	13,6	3,56	1,453
B28	103	41	39,8	31	30,1	16	15,5	7	6,8	8	7,8	3,87	1,234
B29	103	58	56,3	32	31,1	10	9,7	3	2,9	0	0,0	4,41	0,785
B30	103	66	64,1	27	26,2	9	8,7	1	1,0	0	0,0	4,53	0,698
B31	103	61	59,2	37	35,9	3	2,9	1	1,0	1	1,0	4,51	0,698
B32	103	50	48,5	32	31,1	8	7,8	4	3,9	9	8,7	4,07	1,231
B33	103	43	41,7	34	33,0	16	15,5	1	1,0	9	8,7	3,98	1,188
B34	103	40	38,8	33	32,0	12	11,7	13	12,6	5	4,9	3,87	1,202
B35	103	29	28,2	29	28,2	13	12,6	12	11,7	20	19,4	3,34	1,486

Katılımcıların %40,8'inin her zaman toplantılara katılırken sakin ve rahat olduğunu ifade ederken, %4,9'unun genellikle hiçbir zaman sakin ve rahat olmadığı yanıtını vermektedir. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken her zaman rahat olduğu ifade eden %40,8'i bulunurken ise, %3,9'u hiçbir zaman rahat olmamakla birlikte %4,9 kişi de ara sıra rahat olduğunu ifade etmektedir.

Kurum içi toplantılarda kendini ifade etmekten kesinlikle çekinirim diyen kişi yüzdesi %1,0 iken, %43,7 kişi hiç çekinmeden kendini ifade edebileceğini belirtmektedir. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılmayı her zaman seven %31,1 katılımcı bulunmakla birlikte hiç sevmeyen %9,7 katılımcı, bazen seven %24,3 katılımcı bulunmaktadır. Yeni insanlarla grup tartışmaları yaparken her zaman gergin hisseden katılımcı yüzdesi %3,9 iken, %35,9'u hiçbir zaman gergin hissetmemektedir.

Grup tartışmalarına katılırken her zaman sakin olduğunu düşünen katılımcı yüzdesi ise %28,2 iken, %40,8'i genellikle sakin olduğunu, %4,9'u da hiçbir zaman sakin olmadığını ifade etmiştir. Her zaman genel olarak, bir toplantıya katılması gerektiğinde gergin olduğunu düşünen %6,8'lik katılımcı yüzdesi mevcut iken, hiçbir zaman gergin olmadığını ifade eden %36,9'luk dilimi, genellikle gergin olduğunu ifade eden ise %13,6 katılımcı yüzdesini oluşturur.

Katılımcıların %8,7'si ekip ve kurum içi tartışmalara katılmayı her zaman sevmediğini söyleyen katılımcı yüzdesini oluştururken, %16,5'i genellikle sevmediğini, %33,0'ı her zaman sevdiğini ifade etmiştir. Bir toplantıda görüş bildirmesi istendiğinde her zaman sakin ve rahat olan katılımcı yüzdesini ise %25,2, genellikle sakin ve rahat olan kişilerin yüzdesi ise %30,1'dir. Her zaman ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken gergin olduğunu hisseden katılımcı yüzdesi %4,9 iken, ara sıra gergin olduğunu hisseden %21,4, hiçbir zaman gergin hissetmeyen katılımcı yüzdesi ise %36,9' dur.

Kurum içi toplantılarda iletişim kurmaktan genellikle rahatsız olan katılımcılar %11,7'sini, hiçbir zaman rahatsız olmayan katılımcılar %44,7'yi oluşturur. %32,0 kurum içi bir toplantıda soruları cevaplarken her zaman rahat hisseden katılımcıları, %12,6 da hiçbir zaman rahat hissedemeyen katılımcı yüzdesini ifade etmektedir.

Katılımcıların %6,8'i yeni bir kişiyle sohbet ederken kendini her zaman gergin hissedeceğini düşünürken, %12,6'sı genellikle gergin hissedeceğini, %43,7'si ise hiçbir zaman gergin olmayacağını ifade etmiştir. Bunun yanı sıra %28,2'sinin hiçbir zaman konuşma yaparken bir korkusu olmadığı, %20,4'ünün ise her zaman bir korkusu olduğu

saptanmıştır. Normalde konuşurken her zaman gergin olan kişi yüzdesi ise %3,9 olup, %46,6'sı ise hiçbir zaman gergin olmamaktadır. %34,8'i konuşma anında her zaman sakin ve rahat olduğunu, %2,9'u ise normalde bir konuşma yaparken hiçbir zaman sakin ve rahat olmadığını ifade etmektedir.

Katılımcıların %30,1'i her zaman ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendini rahatlamış hissedeceğini ifade ederken %10,7'si hiçbir zaman rahatlamış hissetmeyeceğini, %36,9'u genellikle hissedeceğini düşünmektedir. Konuşurken her zaman kendini ifade etmekten korkan katılımcıların yüzdesi %5,8 iken, %63,1'i hiçbir zaman kendini ifade etmekten korkmamaktadır.

Katılımcıların bir topluluk karşısında konuşma korkuları değerlendirildiğinde, %34,0'ı her zaman bir korkuya sahip olduğunu, %32,0'ı genellikle sahip olduğunu, %17,5'i de hiçbir zaman bir topluluk karşısında konuşma korkusu bulunmadığını ifade etmektedir. %41,7'si bir konuşma yaparken kendini her zaman rahat hissedeceğini, %6,8'i de bir konuşma yaparken her zaman düşüncelerinin karışacağını düşünmektedir. Buna karşın %10,7'si hiçbir zaman bir konuşma yaparken kendini rahat hissedemeyeceğini, %43,7'si de hiçbir zaman bir konuşma yaparken düşüncelerinin karışmayacağını düşünmektedir.

Katılımcıların %10,7'si bir konuşma yaparken çok gerginleşeceğini, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unutacağını düşünmekte olup, %9,7'si genellikle gerginleşeceğini ve unutacağını düşündüğünü, %44,7'si de hiçbir zaman gergin hissetmeyeceğini ve unutmayacağını düşündüğü ifade etmiştir.

Kriz anına yön vermek için her zaman kendiyile ve ekibiyle konuşan katılımcı yüzdesi %48,5 iken, genellikle iletişime geçen katılımcı yüzdesi %26,2, hiçbir zaman kendi muhakemesini ve ekip değerlendirmesini yapmayan personel yüzdesi ise %7,8'dir. Katılımcıların kriz anında kendine olan güvenlerini arttırmak için her zaman kendi kendine konuşan, değerlendirilmesini yapan personel yüzdesi %39,8 iken, genellikle yanıtını veren personel yüzdesi %22,3, hiçbir zaman kendi öz değerlendirmesini yapmadığını ifade eden personel yüzdesi ise %12,6'dır.

%56,3 kriz anında kendini ve ekibini motive etmek amacıyla her zaman iletişim halinde olan katılımcıların yüzdesini, %30,1 genellikle iletişim halinde olan katılımcıların yüzdesini, %3,9 ise hiçbir zaman kendini ve ekibini motive etmek için iletişim kurmayı reddeden katılımcıların yüzdesini oluşturmaktadır. Kriz anıyla

harcanan çabanın verimliliğini arttırmak amacıyla ekibi ile konuşma halinde olan katılımcıların yüzdesi %54,4 iken, %26,2 genellikle konuşmayı tercih eden katılımcıları, %3,9 hiçbir zaman konuşmayı tercih etmeyen katılımcıları ifade etmektedir.

Katılımcıların %36,9'u kriz anında her zaman olumsuz düşünmeyi engellemek için kendimle konuşacağını ifade ederken, %10,7'si bu konuda kararsız kaldıklarını ifade etmektedir. %39,8'i ekibiyle birlikte kriz anı toplanma alanlarımızı tartışacağını söylerken, %15,5'i kararsız kalıp, %7,8'i hiçbir zaman toplanma alanlarını tartışmayacağını belirtmiştir.

Ayrıca katılımcıların %56,3'ü her zaman kriz anında hatalarını düzeltmek amacıyla ekibi ile iletişim halinde olacağını ifade ederken, %31,1'i genellikle olacağını, %9,7'si bu konuda kararsız olduğunu ve %0,0'ı hiçbir zaman iletişime geçmeyeceğini ifade etmiştir. %64,1'i kriz anı olumlu konuşmasının her zaman iyi performansa yol açabileceğine inanmakta olup, %26,2'si genellikle yol açabileceğine inanıp, %0,0'ı hiçbir zaman kriz anlarında olumlu konuşmanın iyi performansa yol açmayacağına inanan katılımcı yüzdesini oluşturmaktadır.

Katılımcıların %59,2'si her zaman kriz anı olumlu görüşmelerinin, bir göreve odaklanılmasına gerçekten yardımcı olacağına inanmakta olup, %35,9 genellikle olduğunu düşünmektedir ve %2,9'u bu konuda kararsız kalmıştır. Kriz anında olumsuz konuşmasının her zaman ekip konsantrasyonunu kırabileceğine inanan katılımcı yüzdesi %48,5 iken, %31,1 genellikle kırabileceğine inanan katılımcı yüzdesini oluşturmaktadır.

Katılımcıların %41,7'si her zaman kriz anında olumsuz konuşmasının ekip endişesini artırabileceğine inanmakta olup, %8,7'si hiçbir zaman böyle bir sorun yaşamayacaklarını ifade etmektedir. %38,8'i ise her zaman bir iş yapma yeteneğinden şüphe duymanın ekip performanslarını zedelediğine inanıp, %32,0'sı genellikle performans düşüklüğü yaşayacaklarına, %4,9'u ise hiçbir zaman bir iş yapma yeteneğinden şüphe duymanın ekip performanslarını zedelediğine inanmadığını ifade etmektedir. Katılımcıların %28,2'si kriz anında her zaman telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi ekibimle haberleşebileceğini ifade ederken, %12,6'sı bu konuda kararsız kalmıştır.

3.10.4 Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlara müdahale personellerine uygulanan, kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi adlı ölçeği ile elde edilen bulgulara değinilmiştir. Personellerin planın içeriğinde mevcut iletişim bilgilerini finansman planlarının mevcudiyetini, toplanma yerlerinin bilinirliği ve planın erişilebilirliği değerlendirilmiştir. 5’li Likert analizi (tamamen katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, hiç katılmıyorum) olarak derlenmiş olup, bütün soruların ortalaması hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir. Bu analiz sonucunda 1’e yaklaştıkça hiç katılmıyorum, 5’ e yaklaştıkça tamamen katılıyorum seçeneğinin ağır bastığı kabul edilmiştir.

Tablo 8. Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama	Standart sapma
	N	5		4		3		2		1		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
C1	103	54	52,4	31	30,1	10	9,7	3	2,9	5	4,9	4,22	1,066
C2	103	54	52,4	31	30,1	13	12,6	1	1,0	4	3,9	4,26	0,990
C3	103	46	44,7	35	34,0	15	14,6	5	4,9	2	1,9	4,15	0,974
C4	103	44	42,7	33	32,0	20	19,4	2	1,9	4	3,9	4,08	1,026
C5	103	41	39,8	41	39,8	16	15,5	3	2,9	2	1,9	4,13	0,915
C6	103	44	42,7	34	33,0	21	20,4	3	2,9	1	1,0	4,14	0,908
C7	103	50	48,5	36	35,0	13	12,6	3	2,9	1	1,0	4,27	0,865
C8	103	46	44,7	37	35,9	14	13,6	5	4,9	1	1,0	4,18	0,916
C9	103	42	40,8	41	39,8	15	14,6	4	3,9	1	1,0	4,16	0,883
C10	103	48	46,6	36	35,0	12	11,7	5	4,9	2	1,9	4,19	0,961

Katılımcı personellerin %52,4’ü, görev yaptığı kurumda yerel makamlarla iletişim planlarının mevcut olduğunu kesinlikle bildiği, %9,7’sinin bu konuda kararsız

olduğu saptanmış olup, %4,9'u kesinlikle mevcut olmadıklarını ifade etmektedir. Ayrıca katılımcıların yine %52,4'ü çalışanları, kriz anlarında haberdar etmek adına iletişim planlarının varlığını kesinlikle ifade ederken, %12,6'sı kararsız olduklarını ifade etmekte, %3,9'u ise mevcudiyetini kesinlikle reddetmektedir. %44,7'si kriz anında paydaşları bilgilendirmek amacıyla planların mevcut olduğuna kesinlikle katılırken, %14,6'sı kararsız olduğunu belirtmekte ve %1,9'u kesinlikle katılmamaktadır.

Katılımcıların %42,7'si kriz medyasını uyarmak için iletişim planlarının kesinlikle olduğuna katılırken, %32,0'ı katılmakta, %19,4'ü kararsız kalmakta, %1,9'u da kesinlikle katılmamaktadır. Ayrıca %39,8'i 5 kriz anında tedarikçileri durdurmak ve bilgilendirmek için iletişim planları mevcut oluşuna kesinlikle katılmakta olup, %39,8'i katılmakta, %15,5'i kararsız kalmış ve %1,9'u mevcut olduğuna kesinlikle katılmadığını ifade etmiştir.

Personellerin %42,7'si gerektiğinde operasyonları değiştirme planları mevcut olduğuna kesinlikle katıldığını belirtmekle birlikte %1,0'ı kesinlikle mevcut olmadığını ifade etmiştir. %48,5'i müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planların kesinlikle mevcut olduğuna katılırken, %12,6'sı kararsız kalmış ve %1,0'ı kesinlikle mevcut olmadığını belirtmektedir. Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planlarının kesinlikle mevcut olduğuna katılan personel yüzdesi %44,7 iken, %13,6'sı bu konuda kararsız kalmış ve %1,0'ı ise kesinlikle mevcut olmadığını belirtmektedir.

Katılımcıların %40,8'i alternatif finansman planları mevcut olduğuna kesinlikle katılırken, %14,6'sı bu konu hakkında kararsız kalmış ve %1,0'ı ise kesinlikle mevcut olmadığını belirtmektedir. Ayrıca bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcut olduğuna katılımcıların %46,6'sı kesinlikle katılırken, %11,7'si kararsız kalmış ve yine %1,0'ı kesinlikle mevcut olmadığını belirtmektedir.

3.10.5 Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlara müdahale personellerine uygulanan, kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi adlı ölçeği ile elde edilen bulgulara değinilmiştir. Bu ölçek ile personelin, kriz anında yönetim planının ne düzeyde etkili olacağını düşündüğü, kurum içi iletişiminin ne düzeyde verimli ve etkili olacağını

düşündüğü, şeflerine ve idarecilerine olan güveni, kendi ekibine olan güveni değerlendirilmiştir. 5’li Likert analizi (çok yüksek, yüksek, orta, düşük, çok düşük) olarak derlenmiş olup, bütün soruların ortalaması hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 9’da verilmiştir. Bu analiz sonucunda 1’e yaklaştıkça çok düşük, 5’e yaklaştıkça çok yüksek seçeneğinin ağır bastığı kabul edilmiştir.

Tablo 9. Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği Frekans Dağılımı

		Çok Yüksek		Yüksek		Orta		Düşük		Çok Düşük		Ortalama	Standart sapma
	N	5		4		3		2		1		X	(SS)
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
D1	103	31	30,1	37	35,9	26	25,2	6	5,8	3	2,9	3,84	1,017
D2	103	32	31,1	39	37,9	27	26,2	2	1,9	3	2,9	3,92	0,957
D3	103	36	35,0	40	38,8	23	22,3	3	2,9	1	1,0	4,04	0,885
D4	103	32	31,1	39	37,9	19	18,4	9	8,7	4	3,9	3,83	1,086
D5	103	46	44,7	39	37,9	11	10,7	7	6,8	0	0,0	4,20	0,890

Katılımcı personellerin %30,1’i kriz anında yönetim planlarının işlevselliğinin çok düşük düzeyde etkili olacağını, %25,2’si kararsız kalmış ve %2,9’u ise çok yüksek düzeyde etkili olacağını ifade etmiştir. %31,1’i kriz anında kurum içi iletişimlerinin çok yüksek düzeyde etkili olacağını, %26,2’si kararsız olduğunu ve %2,9’u çok düşük düzeyde etkili olacağını belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların %35,0’ı kriz sonrasında kurum içi iletişimlerinin ise çok yüksek düzeyde verimli olacağını, %22,3’ü kararsız olduğunu ve %1,0’ı çok düşük düzeyde verimli olacağını düşünmektedir.

Son olarak da katılımcı personellerin %31,1’inin kriz anında şeflerine ve idarecilerine güveninin çok yüksek düzeyde olduğu, %3,9’unun da çok düşük düzeyde

olduğu ifade edilirken, %44,7'sinin kriz anında ekibine olan güveninin çok yüksek olduğu ve %0,0'ının çok düşük düzeyde olduğu belirtilmiştir.

3.10.5.1 Cinsiyete Göre İstatiksel Olarak Anlamlı Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulamıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05'ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Tüm Ölçekler ile Cinsiyet Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Cinsiyet	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum.	Kadın	8	3,50	1,414	0,028
	Erkek	95	4,40	0,916	
Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum	Kadın	8	3,38	1,408	0,030
	Erkek	95	4,31	1,001	
Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum.	Kadın	8	3,38	1,188	0,004
	Erkek	95	4,49	0,682	

Kriz anında kendini ve ekibini motive etmek adına iletişim kurma eğilimi sorusu için $p=0,028$ olduğundan anlamlı bir farklılık mevcuttur. Kadın personellerin verdikleri cevabın ortalamasına (3,50) bakıldığında 3 (Bazen) derecesine yakınken, erkek personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,40) 4 (Genellikle) derecesine yakın olduğu saptanmıştır.

Personellerin kriz anında çabaları arttırmak amacıyla ekibiyle konuşurum sorusu için anlamlı bir fark olmakla birlikte $p=0,030$ 'dur. Erkek personellerin verdikleri cevabın ortalaması (4,31) 4'e (genellikle) yakın iken, kadın personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (3,38) 3'e (bazen) yakındır.

Ayrıca kriz anında hatalarını düzeltmek için ekibi ile iletişimde olurma sorusu için de kadın ve erkek personeller arası $p=0,004$ anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Kadın personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (3,38) 3'e (bazen) yakın iken, erkek personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,49) 4'e (genellikle) yakın olduğu belirlenmiştir.

3.10.5.2 Medeni Duruma Göre İstatiksel Olarak Anlamlı Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulanmıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05'ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Tüm Ölçekler ile Medeni Durum Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Medeni Durum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	P
Konuşma yaparken korkum yoktur.	Evli	72	3,06	1,528	0,043
	Bekâr	31	3,71	1,371	
Bir iş yapma yeteneğinden şüphe duymanın performansımı zedelediğine inanırım.	Evli	72	4,04	1,106	0,042
	Bekâr	31	3,48	1,338	

Konuşma yaparken korkum yoktur sorusu medeni duruma göre anlamlı $p=0,043$ farklılık çıkan sorulardan ilkidir. Buna göre evli personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (3,06) 3'e yakın iken (bazen) bekâr personellerin verdiklerin yanıtın ortalaması (3,71) 4'e (genellikle) yakındır.

Bir diğer anlamlı farklılık ise; bir iş yapma yeteneğinden şüphe duymanın ekip performansını zedeleyeceğine inanma soruları arasında rastlanan $p=0,042$ değerinin oluşturduğu farklılıktır. Buna göre; evli personellerin verdikleri cevabın ortalaması

(4,04) 4’e (genellikle) yakın iken, bekâr personellerin verdikleri cevabın ortalaması (3,48) 3’e (bazen) yakın olduğu saptanmıştır.

3.10.5.3 Kıdeme Göre İstatiksel Olarak Anlamlı Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile kıdeme göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulamıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05’ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Tüm Ölçekler ile Kıdem Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Kıdem	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur.	0-5	39	4,38	1,067	0,041
	6-10	35	4,03	1,043	
	11-15	16	3,88	1,310	
	15 yıl ve üzeri	13	4,69	0,480	
Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur.	0-5	39	4,26	0,966	0,031
	6-10	35	3,86	0,974	
	11-15	16	4,13	1,025	
	15 yıl ve üzeri	13	4,62	0,768	
Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur.	0-5	39	4,46	0,643	0,031
	6-10	35	4,06	0,998	
	11-15	16	3,94	0,998	
	15 yıl ve üzeri	13	4,69	0,630	
Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur.	0-5	39	4,38	0,815	0,016
	6-10	35	3,91	1,040	
	11-15	16	3,94	1,124	
	15 yıl ve üzeri	13	4,69	0,630	

“Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur” sorusu için $p=0,041$ olduğundan anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Mesleki kıdemi açısından 0-5 yıl arası kıdemi olan müdahale personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması (4,38) ile 6-10 yıl

arası kıdeme sahip olan personellerin (4,03) ve 11-15 yıl arası kıdeme sahip personellerin verdikleri yanıtların ortalaması (3,88) 4'e (katılıyorum) yakın olduğu görülmüştür. Buna karşın 15 yıl ve üzeri görev yapmakta olan personellerin verdikleri yanıtın ortalama değeri ise (4,69) 5'e (tamamen katılıyorum) yakın olduğu saptanmıştır.

“Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur” sorusu için $p=0,031$ olduğundan anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Kıdemleri dâhilinde değerlendirildiğinde 0-5 yıl arası görev yapan müdahale personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması (4,26) 4'e (katılıyorum) yakın iken, 6-10 yıl arası kıdeme sahip olan personellerin (3,86) 4'e (katılıyorum) yakın ve 11-15 yıl arası kıdeme sahip personellerin de yanıtlarının ortalaması (4,13) 4'e (katılıyorum) yakın olduğu görülmüştür. Buna karşın 15 yıl ve üzeri görev yapmakta olan personellerin verdikleri yanıtın ortalama değeri ise (4,62) 5'e (tamamen katılıyorum) yakın olduğu saptanmıştır.

Bir diğer soru ise “Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur” ve $p=0,031$ değerinde anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. 0-5 yıla sahip kıdemi bulunan katılımcı personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,46) 4'e (katılıyorum) yakın iken 15 yıl ve üzeri katılımcıların verdikleri cevabın ortalamasının yine (4,69) 5'e yakın olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur sorusu için de $p=0,016$ değerinde anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Yine 15 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan katılımcıların verdikleri cevabın ortalaması (4,69) 5'e (tamamen katılıyorum) yakın iken, diğer tüm katılımcıların cevapları 4'e (katılıyorum) yakındır.

3.10.5.4 Yaşa Göre İstatiksel Olarak Anlamlı Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulanmıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05'ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Tüm Ölçekler ile Yaş Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Yaş	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum.	18-25	9	4,78	0,441	0,017
	26-34	36	3,94	1,218	
	35-45	44	4,43	0,873	
	46-55	14	4,71	0,469	
Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum.	18-25	9	4,78	0,441	0,004
	26-34	36	4,08	0,841	
	35-45	44	4,48	0,792	
	46-55	14	4,79	0,426	

Tablo 13. (Devamı)

	Yaş	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur.	18-25	9	4,44	1,014	0,042
	26-34	36	4,22	0,929	
	35-45	44	3,98	1,000	
	46-55	14	4,64	0,745	

“Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum” sorusu için $p=0,017$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yaşı 18-25 arası olan katılımcı personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,78) 5’e (her zaman) yakın iken, 26-34 yaş ve 35-45 yaş arası personellerin verdikleri yanıtın ortalamaları (3,94), (4,43) 4’e (genellikle) yakındır. Ayrıca 46-55 yaş arası personellerin verdikleri yanıtın ortalamaları da (4,71) 5’e (her zaman) yakındır.

“Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum” sorusu için $p=0,004$ ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. 18-25 yaş arası katılımcı personellerin soruya verdikleri yanıtın ortalaması (4,78) 5’e (her zaman) iken 45-55 yaş arası olan personellerin de verdikleri yanıtın (4,79) 5’e (her zaman) yakın olduğu saptanmıştır. Buna karşın 26-34 (4,48) ve 35-45 (4,48) yaşa sahip katılımcıların cevap ortalamaları ise 4’e (genellikle) yakındır.

Yaşa göre $p=0,042$ anlamlı bir farklılık bulunan son soru ise “Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur” sorusudur.

46-55 yaşa sahip personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,64) 5'e (tamamen katılıyorum) iken diğer tüm personellerin 4'e (katılıyorum) yakındır.

3.10.5.5 Kuruma Göre İstatiksel Olarak Anlamlı Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile kuruma göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulamıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05'ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 14. Tüm Ölçekler ile Kurum Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında ekibimle anında iletişime geçebileceğime inanırım.	AFAD	13	4,69	0,480	0,003
	DHMI	33	4,64	0,699	
	İTFAİYE	49	4,35	0,779	
	ORMAN	8	2,75	1,669	
Ekibimle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşirim.	AFAD	13	3,31	1,437	0,004
	DHMI	33	2,73	1,281	
	İTFAİYE	49	3,22	1,476	
	ORMAN	8	4,75	0,463	
Afet anında ilk kime ulaşmam gerekirse ulaşırım.	AFAD	13	4,54	0,877	0,025
	DHMI	33	4,79	0,415	
	İTFAİYE	49	4,45	0,792	
	ORMAN	8	4,25	0,463	
Kriz durumlarında kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum.	AFAD	13	4,69	0,630	0,007
	DHMI	33	4,76	0,502	
	İTFAİYE	49	4,37	0,782	
	ORMAN	8	4,25	0,463	
Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum.	AFAD	13	4,15	0,689	0,000
	DHMI	33	4,36	0,699	
	İTFAİYE	49	4,41	0,610	
	ORMAN	8	1,50	0,756	

Grup tartışmalarına katılırken sakinim.	AFAD	13	3,77	0,927	0,018
	DHMİ	33	4,00	0,968	
	İTFAİYE	49	3,76	1,199	
	ORMAN	8	2,38	1,302	
Genel olarak, bir toplantıya katılmam gerektiğinde gergin olurum.	AFAD	13	2,77	1,235	0,007
	DHMİ	33	2,09	1,182	
	İTFAİYE	49	2,00	1,137	
	ORMAN	8	3,75	1,488	
Bir toplantıda görüş bildirmem istendiğinde sakin ve rahatımdır.	AFAD	13	3,54	0,967	0,001
	DHMİ	33	3,82	1,131	
	İTFAİYE	49	3,45	1,324	
	ORMAN	8	1,50	0,756	

Tablo 14. (Devamı)

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	P
Kurum içi toplantılarda iletişim kurmak beni genellikle rahatsız eder.	AFAD	13	2,85	1,214	0,004
	DHMİ	33	2,15	1,202	
	İTFAİYE	49	1,78	0,963	
	ORMAN	8	1,25	0,463	
Kurum içi bir toplantıda soruları cevaplarken rahatım.	AFAD	13	3,62	1,193	0,001
	DHMİ	33	4,00	1,173	
	İTFAİYE	49	3,80	1,241	
	ORMAN	8	1,25	0,463	
Yeni bir kişiyle sohbet ederken kendimi gergin hissedirim.	AFAD	13	2,69	0,947	0,001
	DHMİ	33	2,00	1,173	
	İTFAİYE	49	1,88	1,218	
	ORMAN	8	4,13	1,126	
Konuşma yaparken korkum yoktur.	AFAD	13	3,23	1,166	0,033
	DHMİ	33	3,39	1,540	
	İTFAİYE	49	3,41	1,540	
	ORMAN	8	1,75	0,886	
Normalde, konuşma yaparken gergin olurum.	AFAD	13	2,62	1,193	0,001
	DHMİ	33	1,79	1,193	
	İTFAİYE	49	1,92	1,170	
	ORMAN	8	3,88	0,835	
Ekibe yeni katılan bir kişiyle	AFAD	13	3,62	0,768	0,001

konuşurken kendimi rahatlamış hissederim.	DHMİ	33	4,27	0,911	
	İTFAİYE	49	3,69	1,228	
	ORMAN	8	1,25	0,463	
Konuşurken kendimi ifade ederken korkarım.	AFAD	13	2,31	1,251	0,001
	DHMİ	33	1,36	0,742	
	İTFAİYE	49	1,57	1,099	
Konuşma yaparken kendimi rahat hissederim.	ORMAN	8	4,13	1,126	0,000
	AFAD	13	4,00	0,816	
	DHMİ	33	4,36	1,025	
	İTFAİYE	49	4,02	1,216	
	ORMAN	8	1,38	0,518	

Tablo 14. (Devamı)

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Bir konuşma yaparken düşüncelerim karışır.	AFAD	13	2,69	0,947	0,015
	DHMİ	33	1,73	1,098	
	İTFAİYE	49	2,22	1,343	
	ORMAN	8	1,50	0,535	
Bir konuşma yaparken çok gerginleşirim, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unuturum.	AFAD	13	2,23	1,092	0,001
	DHMİ	33	1,67	0,990	
	İTFAİYE	49	2,31	1,432	
	ORMAN	8	4,13	1,356	
Kriz anına yön vermek için kendimle ve ekibimle konuşurum.	AFAD	13	3,92	0,862	0,046
	DHMİ	33	4,00	1,392	
	İTFAİYE	49	4,29	1,021	
	ORMAN	8	2,88	1,553	
Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum.	AFAD	13	4,15	0,899	0,001
	DHMİ	33	4,52	0,755	
	İTFAİYE	49	4,33	1,049	
	ORMAN	8	2,63	1,188	
Kriz anı olumlu görüşmelerimizin bir göreve odaklanmamıza gerçekten yardımcı olacağına inanırım.	AFAD	13	4,54	0,660	0,016
	DHMİ	33	4,67	0,479	
	İTFAİYE	49	4,57	0,577	
	ORMAN	8	3,50	1,309	
	AFAD	13	4,00	1,414	0,001

Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur.	DHMİ	33	4,79	0,415	0,020
	İTFAİYE	49	3,92	1,187	
	ORMAN	8	4,13	0,641	
Çalışanları krizden haberdar etmek için iletişim planları mevcuttur.	AFAD	13	4,38	0,506	0,003
	DHMİ	33	4,61	0,864	
	İTFAİYE	49	4,02	1,145	
Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur.	ORMAN	8	4,13	0,641	0,003
	AFAD	13	4,08	0,641	
	DHMİ	33	4,58	0,867	
	İTFAİYE	49	3,88	1,073	0,003
	ORMAN	8	4,13	0,641	
	AFAD	13	4,08	0,641	

Tablo 14. (Devamı)

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur.	AFAD	13	4,00	0,707	0,007
	DHMİ	33	4,52	0,870	
	İTFAİYE	49	3,80	1,154	
	ORMAN	8	4,13	0,641	
Gerektiğinde operasyonları değiştirme planlar mevcuttur.	AFAD	13	3,92	0,641	0,007
	DHMİ	33	4,55	0,754	
	İTFAİYE	49	3,90	1,026	
	ORMAN	8	4,25	0,463	
Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur.	AFAD	13	3,92	0,760	0,001
	DHMİ	33	4,76	0,561	
	İTFAİYE	49	4,06	0,988	
	ORMAN	8	4,13	0,354	
Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planları mevcuttur.	AFAD	13	4,08	0,641	0,001
	DHMİ	33	4,70	0,585	
	İTFAİYE	49	3,88	1,073	
	ORMAN	8	4,13	0,354	
Alternatif finansman planları mevcuttur.	AFAD	13	3,77	0,725	0,001
	DHMİ	33	4,73	0,574	
	İTFAİYE	49	3,86	0,957	
	ORMAN	8	4,25	0,463	
Bir kriz sonrasında üst yönetim	AFAD	13	4,08	1,188	0,001

için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur.	DHMİ	33	4,70	0,585	
	İTFAİYE	49	3,90	1,046	
	ORMAN	8	4,13	0,354	
Bir Kriz anında <u>kriz yönetim planınızın</u> ne düzeyde etkili olacağını düşünüyorsunuz?	AFAD	13	3,31	0,751	0,027
	DHMİ	33	4,15	0,834	
	İTFAİYE	49	3,71	1,155	
Bir Kriz anında <u>kurum içi iletişiminizin</u> ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?	ORMAN	8	4,25	0,707	0,004
	AFAD	13	3,00	1,000	
	DHMİ	33	4,12	0,781	
	İTFAİYE	49	3,96	0,978	
	ORMAN	8	4,38	0,518	

Tablo 14. (Devamı)

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Bir Kriz sonrası <u>kurum içi iletişiminizin</u> ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?	AFAD	13	3,23	0,832	0,006
	DHMİ	33	4,18	0,808	
	İTFAİYE	49	4,10	0,895	
	ORMAN	8	4,38	0,518	
Kriz anında <u>şeflerinize ve idarecilerinize</u> güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz?	AFAD	13	3,08	1,256	0,004
	DHMİ	33	4,15	0,834	
	İTFAİYE	49	3,69	1,122	
	ORMAN	8	4,63	0,518	
Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	AFAD	13	4,02	0,529	0,001
	DHMİ	33	4,63	0,542	
	İTFAİYE	49	3,91	0,931	
	ORMAN	8	4,15	-	
Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	AFAD	13	3,32	0,785	0,006
	DHMİ	33	4,21	0,637	
	İTFAİYE	49	3,90	0,820	
	ORMAN	8	4,40	-	

“Kriz anında ekibimle anında iletişime geçebileceğime inanırım” sorusu için $p=0,003$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (4,69) ve DHMİ (4,64) personellerinin verdikleri yanıtın ortalamaları 5’e (tamamen katılıyorum) yakın iken,

itfaiye personellerinin verdikleri yanıt (4,35) 4'e (katılıyorum) yakın, orman personellerinin (2,75) 3'e (kararsızım) yakındır. Görev yaptıkları kuruma göre değerlendirildiğinde $p=0,004$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunan bir diğer soru ise; "Ekibimle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşirim" sorusudur. AFAD (3,31) , DHMİ (2,73) ve itfaiye (3,22) personellerinin verdikleri yanıtın ortalamaları 3'e (kararsızım) yakın iken, orman personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması (4,75) 5'e (tamamen katılıyorum) yakındır. Bu da gösteriyor ki orman personelleri olağan durumda ekibiyle internet, telefon gibi iletişim araçları bulunmasa dahi haberleşeceğine tamamen katılırken, kriz anlarında ekibiyle iletişime geçebileceği konusunda kararsız kalmıştır.

"Afet anında ilk kime ulaşmam gerekirse ulaşırım" sorusu için $p=0,025$ değeri ile anlamlı bir farklılık vardır. AFAD (4,54) ve DHMİ (4,79) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5'e (tamamen katılıyorum) yakın iken itfaiye (4,45) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (katılıyorum) yakındır. $P= 0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunan bir diğer soru "Kriz durumlarında kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum" sorusudur. AFAD (4,69) ve DHMİ (4,76) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (tamamen katılıyorum) yakinken, itfaiye (4,37) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (katılıyorum) yakındır.

"Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum" sorusu için $p=0,000$ anlamlı bir farklılık vardır. AFAD (4,15), DHMİ (4,36) ve itfaiye (4,41) personellerinin verdikleri yanıtların ortalama değeri 4'e (genellikle) yakındır fakat orman personellerinin verdikleri yanıtların ortalama değeri 1'e (hiç) yakındır. Ayrıca "Grup tartışmalarına katılırken sakinim" sorusu için de $p=0,018$ değerinde anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Buna göre, AFAD (3,77), DHMİ (4,00), itfaiye (3,76) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e yakın iken (genellikle), orman personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması (2,38) 2'ye (ara sıra) yakındır.

$P=0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunan diğer bir soru ise "Genel olarak, bir toplantıya katılmam gerektiğinde gergin olurum" sorusudur. Verdikleri yanıtın ortalamasına göre AFAD personellerinin (2,77) 3'e (bazen) yakın, DHMİ (2,09) ve itfaiye (2,00) personellerinin 2'ye (ara sıra) yakın, orman (3,75) personellerinin 4'e (genellikle) yakındır. "Bir toplantıda görüş bildirmem istendiğinde sakin ve rahatımdır" sorusu için $p=0,001$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD

(3,54) ve DHMİ (3,82) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (genellikle) yakın iken, itfaiye (3,45) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3'e (bazen) yakın, orman personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 2'ye (ara sıra) yakındır.

“Kurum içi toplantılarda iletişim kurmak beni genellikle rahatsız eder” sorusu için $p=0,004$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (2,85) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3'e (bazen) yakın iken, DHMİ (2,15) ve itfaiye (1,78) personellerinin 2'ye (ara sıra) yakın, orman (1,25) personellerinin ise 1'e (hiç) yakındır. Bir başka $p=0,000$ değeri ile anlamlı bir fark saptanan soru ise “Kurum içi bir toplantıda soruları cevaplarken rahatım” sorusudur. AFAD (3,62), DHMİ (4,00) ve itfaiye (3,80) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (genellikle) yakın iken orman (1,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 1'e (hiç) yakındır.

“Yeni bir kişiyle sohbet ederken kendimi gergin hissedirim” sorusu için ise $p=0,000$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (2,69) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3'e (bazen) yakın iken, DHMİ (2,00) ve itfaiye (1,88) personellerinin 2'ye (ara sıra) yakın, orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (genellikle) yakındır. Bir başka $p=0,033$ değeri ile anlamlı fark bulunan soru “Konuşma yaparken korkum yoktur” sorusudur. Katılımcı personellerin çalıştıkları kurumlara göre verdikleri yanıtın ortalamaları; AFAD (3,23), DHMİ (3,39), itfaiye (3,41) 3'e (bazen) yakındır fakat orman (4,13) personellerinin 4'e (genellikle) yakındır.

“Normalde, konuşma yaparken gergin olurum” sorusu için $p=0,000$ değeri ile anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Verdikleri yanıtların ortalama değerleri AFAD (2,62) personellerinin 3'e (bazen) yakın iken, DHMİ (1,79) ve itfaiye (1,92) personellerinin 2'ye (ara sıra) yakın, orman (3,88) personellerinin ise 4'e (genellikle) yakındır. “Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlatmış hissedirim” sorusu da $p=0,000$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunan sorulardandır. AFAD (3,62), DHMİ (4,27), itfaiye (3,69) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (genellikle) yakın iken, orman (1,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 1'e (hiç) yakındır.

$P=0,000$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanan başka bir soru ise “Konuşurken kendimi ifade ederken korkarım” sorusudur. Buna göre katılımcı personellerin verdikleri yanıtın ortalamaları AFAD (2,31) ve itfaiye (1,57) personellerinin 2'ye (ara

sıra), DHMİ (1,36) personellerinin 1'e (hiç) ve orman (4,13) personellerinin 4'e yakındır. Ayrıca "Konuşma yaparken kendimi rahat hissederim" sorusu için de $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır. AFAD (4,00), DHMİ (4,36) ve itfaiye (4,02) personellerinin verdikleri yanıtların ortalaması 4'e (genellikle) yakın iken, orman (1,38) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 1'e (hiç) yakındır.

"Bir konuşma yaparken düşüncelerim karışır" sorusu için ise $p=0,015$ değerinde bir anlamlı farklılık saptanmıştır. Buna göre AFAD (2,69) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3'e (bazen) yakın, DHMİ (1,73) ve itfaiye (2,22) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 2'ye (ara sıra) yakındır. Ancak orman (1,50) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 1'e (hiç) yakındır. Bir diğer $p=0,001$ ile anlamlı farklılık bulunan soru ise "Bir konuşma yaparken çok gerginleşirim, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unuturum" sorusudur. AFAD (2,23), DHMİ (1,67) ve itfaiye (2,31) personellerinin verdikleri yanıtların ortalamaları 2'ye (ara sıra) yakın iken orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (genellikle) yakındır.

"Kriz anına yön vermek için kendimle ve ekibimle konuşurum" sorusu için $p=0,046$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (3,92), DHMİ (4,00) ve itfaiye (4,29) personellerinin verdikleri yanıtların ortalamaları 4'e (genellikle) yakın iken orman (2,88) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3'e (bazen) yakındır. "Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum" sorusu için de $p=0,001$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (4,15) ve itfaiye (4,33) personellerinin verdikleri yanıtların ortalamaları 4'e (genellikle) yakın iken, DHMİ (4,52) personellerinin 5'e (her zaman) yakın, orman (2,88) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 3'e (bazen) yakındır.

"Kriz anı olumlu görüşmelerimizin bir göreve odaklanmamıza gerçekten yardımcı olacağına inanırım" sorusu için $p=0,016$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (4,54), DHMİ (4,67) ve itfaiye (4,57) personellerinin verdikleri yanıtların ortalamaları 5'e (her zaman) yakın iken orman (3,50) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3'e (bazen) yakındır.

"Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur" sorusu ise $p=0,001$ değerinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır. AFAD (4,00), itfaiye (3,92) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,79) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5'e (tamamen katılıyorum) yakındır. Ayrıca

“Çalışanları krizden haberdar etmek için iletişim planları mevcuttur” sorusu için de $p=0,020$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (4,38), itfaiye (4,02) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,61) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır. $P=0,003$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunan bir diğer soru da “Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur” sorusudur. Buna göre AFAD (4,08), itfaiye (3,88) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,58) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır.

“Kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur” sorusu $p=0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. AFAD (4,00), itfaiye (3,80) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,52) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır. Ayrıca, “Gerektiğinde operasyonları değiştirme planlar mevcuttur” sorusu için $p=0,007$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre, AFAD (3,92), itfaiye (3,90) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,55) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır.

“Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur” sorusu kapsamında $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. AFAD (3,92), itfaiye (4,06) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,76) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır. “Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planları mevcuttur” sorusu için de $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre; AFAD (4,08), itfaiye (3,88) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,70) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır. Ayrıca “Alternatif finansman planları mevcuttur” sorusu için de $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık vardır. AFAD (3,77), itfaiye (3,86) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,73) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır.

“Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur” sorusu için $p=0,001$ değeri için anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Buna göre; AFAD (4,08), itfaiye (3,90) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakın iken DHMİ (4,70) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır.

“Bir kriz anında kriz yönetim planınızın ne düzeyde etkili olacağını düşünüyorsunuz?” sorusu için $p=0,027$ değeri için anlamlı bir farklılık saptanmıştır. AFAD (3,31) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3’e (orta) yakın, DHMİ (4,15), itfaiye (3,71) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4’e (yüksek) yakındır. $P=0,004$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanan diğer bir soru ise “Bir kriz anında kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?” sorusudur. AFAD (3,00) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3’e (orta) yakın iken, DHMİ (4,12), itfaiye (3,96) ve orman (4,38) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 4’e (yüksek) yakındır.

“Bir kriz sonrası kurum içi iletişiminizin ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?” sorusu için $p=0,006$ değerinde anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre AFAD (3,23) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3’e (orta) yakın iken, DHMİ (4,18), itfaiye (4,10) ve orman (4,38) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 4’e (yüksek) yakındır. $P=0,004$ değeri ile anlamlı bir farklılık oluşturan başka bir diğer soru ise; “Kriz anında şeflerinize ve idarecilerinize güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz” sorusudur. AFAD (3,08) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3’e (orta) yakın iken, DHMİ (4,15), itfaiye (3,69) ve orman (4,63) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 4’e (yüksek) yakındır.

Kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi ölçeği değerlendirildiğinde ise $p=0,004$ ile anlamlı bir farklılık saptanmıştır. DHMİ (4,63) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 5’e (çok yüksek) yakın iken, AFAD (4,02) itfaiye (3,91) ve orman (4,15) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 4’e (yüksek) yakındır. Ayrıca kriz yönetim planlarının işlevselliğini değerlendirilmesi ölçeğinde de $p=0,006$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre AFAD (3,32) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3’e (orta) yakın iken, DHMİ (4,21), itfaiye (3,90) ve orman (4,40) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması ise 4’e (yüksek) yakındır.

3.10.5.6 Unvana Göre İstatiksel Olarak Anlamli Çıkan Sorular

Katılımcıların Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği, Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ile unvana göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirtmek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulamıştır. İstatistikler tablosunda p değeri (anlamlılık değeri) 0,05’ten küçük çıkanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 15. Tüm Ölçekler ile Unvan Arasında İstatiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Saptanan Sorular

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Ekibimle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşirim.	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,019
	Sağlık Memuru	1	3,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	5,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,10	1,524	
	ARFF Memuru	28	2,89	1,286	
	ARFF Şefi	4	1,50	0,577	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,22	1,476	
	Orman Personeli	8	4,75	0,463	
	V.H.K.İ	1	5,00	-	
Kriz durumlarında kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum.	Sağlık Memuru	1	5,00	-	0,042
	Sosyal Çalışmacı	1	5,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,60	0,699	
	ARFF Memuru	28	4,75	0,518	
	ARFF Şefi	4	5,00	0,000	
	Memur	1	4,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	4,37	0,782	
	V.H.K.İ	1	5,00	-	

	Orman Personeli	8	4,25	0,463	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,30	0,675	
	ARFF Memuru	28	4,32	0,723	0,001
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	4,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	4,41	0,610	
	Orman Personeli	8	1,50	0,756	

Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum.

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
	V.H.K.İ	1	2,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	2,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,80	0,789	
	ARFF Memuru	28	3,86	1,113	0,008
	ARFF Şefi	4	3,75	1,500	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,45	1,324	
	Orman Personeli	8	1,50	0,756	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	2,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	2,80	1,317	
	ARFF Memuru	28	2,04	1,105	0,036
	ARFF Şefi	4	2,50	1,732	
	Memur	1	4,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	1,78	0,963	
	Orman Personeli	8	1,25	0,463	

Bir toplantıda görüş bildirmem istendiğinde sakin ve rahatımdır.

Kurum içi toplantılarda iletişim kurmak beni genellikle rahatsız eder.

Kurum içi bir toplantıda soruları cevaplarken rahatım.	V.H.K.İ	1	2,00	-	0,003
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma	10	3,80	1,229	
	Teknisyeni				
	ARFF Memuru	28	4,11	1,066	
	ARFF Şefi	4	3,50	1,915	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,80	1,241	
	Orman Personeli	8	1,25	0,463	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Yeni bir kişiyle sohbet ederken kendimi gergin hissedirim.	V.H.K.İ	1	3,00	-	0,007
	Sağlık Memuru	1	2,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	2,00	-	
	Arama Kurtarma	10	2,80	1,033	
	Teknisyeni				
	ARFF Memuru	28	1,96	1,201	
	ARFF Şefi	4	2,25	1,258	
	Memur	1	2,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	1,88	1,218	
	Orman Personeli	8	4,13	1,126	
Normalde, konuşma yaparken gergin olurum.	V.H.K.İ	1	2,00	-	0,008
	Sağlık Memuru	1	2,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	4,00	-	
	Arama Kurtarma	10	2,60	1,265	
	Teknisyeni				
	ARFF Memuru	28	1,82	1,188	
	ARFF Şefi	4	1,75	1,500	
	Memur	1	1,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	1,92	1,170	

	Orman Personeli	8	3,88	0,835	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	3,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma				
	Teknisyeni	10	3,70	0,823	
Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim.	ARFF Memuru	28	4,25	0,928	0,001
	ARFF Şefi	4	4,25	0,957	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,69	1,228	
	Orman Personeli	8	1,25	0,463	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
	V.H.K.İ	1	1,00	-	
	Sağlık Memuru	1	2,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	2,00	-	
	Arama Kurtarma				
	Teknisyeni	10	2,50	1,354	
Konuşurken kendimi ifade ederken korkarım.	ARFF Memuru	28	1,43	0,790	0,001
	ARFF Şefi	4	1,00	0,000	
	Memur	1	1,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	1,57	1,099	
	Orman Personeli	8	4,13	1,126	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	2,00	-	
	Arama Kurtarma				
	Teknisyeni	10	4,20	0,632	
Konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim.	ARFF Memuru	28	4,29	1,084	0,001
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	5,00	-	

Bir konuşma yaparken çok gerginleşirim, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unuturum.	İtfaiye Personeli	49	4,02	1,216	0,012
	Orman Personeli	8	1,38	0,518	
	V.H.K.İ	1	1,00	-	
	Sağlık Memuru	1	2,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	2,30	1,160	
	ARFF Memuru	28	1,71	1,013	
	ARFF Şefi	4	1,50	1,000	
	Memur	1	1,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	2,31	1,432	
	Orman Personeli	8	4,13	1,356	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum.	V.H.K.İ	1	5,00	-	0,007
	Sağlık Memuru	1	3,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	4,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,20	0,919	
	ARFF Memuru	28	4,54	0,744	
	ARFF Şefi	4	4,50	1,000	
	Memur	1	4,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	4,33	1,049	
	Orman Personeli	8	2,63	1,188	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
Kriz anı olumlu görüşmelerimizin bir göreve odaklanmamıza gerçekten yardımcı olacağına inanırım.	Sağlık Memuru	1	4,00	-	0,032
	Sosyal Çalışmacı	1	4,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,70	0,675	
	ARFF Memuru	28	4,68	0,476	
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	

Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur.	Memur	1	4,00	-	0,022
	İtfaiye Personeli	49	4,57	0,577	
	Orman Personeli	8	3,50	1,309	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	5,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,90	1,595	
	ARFF Memuru	28	4,79	0,418	
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,92	1,187	
	Orman Personeli	8	4,13	0,641	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur.	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,006
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,00	0,816	
	ARFF Memuru	28	4,75	0,585	
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	4,06	0,988	
	Orman Personeli	8	4,13	0,354	
Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planları mevcuttur.	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,019
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	4,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,10	0,738	
	ARFF Memuru	28	4,68	0,612	

Alternatif finansman planları mevcuttur.	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	0,001
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,88	1,073	
	Orman Personeli	8	4,13	0,354	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,80	0,789	
	ARFF Memuru	28	4,71	0,600	
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,86	0,957	
	Orman Personeli	8	4,25	0,463	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur.	V.H.K.İ	1	5,00	-	0,018
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	4,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	4,00	1,333	
	ARFF Memuru	28	4,68	0,612	
	ARFF Şefi	4	4,75	0,500	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,90	1,046	
	Orman Personeli	8	4,13	0,354	
Bir Kriz anında <u>kurum içi iletişiminizin</u> ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,027
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	2,80	0,789	

Bir Kriz sonrası <u>kurum içi iletişiminizin</u> ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?	ARFF Memuru	28	4,18	0,787	0,036
	ARFF Şefi	4	4,00	1,155	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,96	1,155	
	Orman Personeli	8	4,38	0,707	
	V.H.K.İ	1	4,00	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,10	0,876	
	ARFF Memuru	28	4,18	0,819	
	ARFF Şefi	4	4,50	0,577	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	4,10	0,895	
	Orman Personeli	8	4,38	0,518	

Tablo 15. (Devamı)

	Unvan	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında <u>şeflerinize ve idarecilerinize</u> güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz?	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,039
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	2,90	1,370	
	ARFF Memuru	28	4,18	0,819	
	ARFF Şefi	4	4,25	0,957	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,69	1,122	
	Orman Personeli	8	4,63	0,518	
Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	V.H.K.İ	1	4,10	-	0,007
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,60	-	
	Arama Kurtarma	10	4,06	0,593	

Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	Teknisyeni				0,023
	ARFF Memuru	28	4,62	0,562	
	ARFF Şefi	4	4,60	0,490	
	Memur	1	5,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,91	0,931	
	Orman Personeli	8	4,15	-	
	V.H.K.İ	1	4,20	-	
	Sağlık Memuru	1	4,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,20	-	
	Arama Kurtarma	10	3,18	0,813	
	Teknisyeni				
	ARFF Memuru	28	4,26	0,591	
	ARFF Şefi	4	4,20	0,816	
	Memur	1	3,00	-	
	İtfaiye Personeli	49	3,90	0,820	
	Orman Personeli	8	4,40	-	

Unvana göre anlamlı çıkan soruları incelediğimizde $p=0,019$ değeri ile “‘Ekibimle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşirim” sorusunda anlamlı bir fark bulunmaktadır. Buna göre; V.H.K.İ (4,00) olarak görev yapan personelin verdiği yanıt 4 (katılıyorum), sağlık memurunun (3,00), arama kurtarma teknisyenlerinin (3,10) , ARFF memurlarının (2,89), memurun (3,00) ve itfaiye (3,22) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 3’e yakın (kararsızım), sosyal çalışmacının (5,00) verdiği yanıt ve orman (4,75) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 5’e yakın (tamamen katılıyorum) ve ARFF şefinin ise 1’e (hiç katılmıyorum) yakındır.

“‘Kriz durumlarında kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum” $p= 0,042$ değeri için anlamlı farklılık oluşturan bir diğer sorudur. V.H.K.İ (5,00), sağlık memurunun (5,00), sosyal çalışmacının (5,00) verdiği yanıtın değeri ve arama kurtarma teknisyenlerinin (4,60), ARFF şeflerinin (5,00) , ARFF memurlarının (4,75) verdiği yanıtın ortalama değerleri 5’e (tamamen katılıyorum) yakındır. Ayrıca memurun (4,00) verdiği yanıt ve itfaiye (4,37) personellerinin ile orman (4,25) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 4’e (katılıyorum) yakındır.

“‘Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum” sorusu için $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre; V.H.K.İ (4,00), sağlık memurunun (4,00) ve memurun (4,00) verdiği yanıtın değeri ve arama kurtarma teknisyenlerinin (4,30),

ARFF memurlarının (4,32), itfaiye (4,41) personellerinin verdikleri yanıtın değeri 4'e (genellikle) yakındır. Ayrıca sosyal çalışmacının (3,00) verdiği yanıt 3 (bazen) iken ARFF şeflerinin (4,75) verdiği yanıtın ortalama değeri 5'e (her zaman) yakın ve orman (1,50) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 1'e (hiç) yakındır.

“Bir toplantıda görüş bildirmem istendiğinde sakin ve rahatımdır” sorusu için $p=0,008$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre V.H.K.İ (2,00) ve sosyal çalışmacının (2,00) verdiği yanıtın değeri ile orman personellerinin (1,5) verdiği yanıtların ortalaması 2'ye (ara sıra) yakındır. Memurun verdiği yanıt ile itfaiye (3,45) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması ise 3'e (bazen) yakındır. Başka bir yandan sağlık memurunun (4,00) verdiği yanıtın ve ARFF şeflerinin (3,75) arama kurtarma teknisyenlerinin (3,80), ARFF memurlarının (3,86) verdikleri yanıtların ortalaması 4'e (genellikle) yakındır.

$P=0,036$ değeri ile “Kurum içi toplantılarda iletişim kurmak beni genellikle rahatsız eder” sorusu anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır. İncelenen sonuçlara göre; V.H.K.İ (4,00) ve memur (4,00) verdikleri yanıtın değeri 4'e (genellikle), sağlık memuru (2,00) ile ARFF memurlarının (2,04) ve ARFF şeflerinin (2,50) verdikleri yanıtın ortalaması 2'ye (ara sıra) yakındır. Buna karşın $p=0,003$ değeri ile “Kurum içi bir toplantıda soruları cevaplarken rahatım” sorusu için de anlamlı bir farklılık gözlenmektedir. Sağlık memuru (4,00), ARFF memurları (4,11) ve arama kurtarma teknisyeni (3,80) ve itfaiye (3,80) personelleri verdikleri yanıt ile 4'e (genellikle) yakındır. Orman personellerinin (1,25) verdiği yanıtların ortalaması 1'e (hiç) yakındır.

“Yeni bir kişiyle sohbet ederken kendimi gergin hissederim” sorusu için $p=0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık gözlenmektedir. Buna göre sosyal çalışmacının (2,00), sağlık memurunun (2,00) ve memurun (2,00) verdiği yanıtın değeri ile ARFF memurları (1,96), ARFF şefleri (2,25) ve itfaiye personellerinin (1,88) verdikleri yanıtın ortalama değeri 2'e (ara sıra) yakındır. Ayrıca V.H.K.İ (3,00) verdiği yanıt ve arama kurtarma teknisyenlerinin (2,80) verdiği yanıtın ortalama değeri 3 (bazen) iken orman (4,13) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 4'e (genellikle) yakındır.

“Normalde, konuşma yaparken gergin olurum” sorusu için $p=0,008$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunur. Buna göre katılımcılardan; sağlık memurunun (2,00) ve V.H.K.İ (2,00) verdiği yanıtın değeri ile ARFF memurları (1,82), ARFF şefleri (1,75) ve itfaiye personellerinin (1,92) verdikleri yanıtın ortalama değeri 2'e (ara sıra) yakındır. Buna karşın sosyal çalışmacının (4,00) ve orman (3,88) personellerinin verdiği yanıtın ortalaması 4'e (genellikle) yakındır. Memurun (1,00) verdiği yanıtın değeri ise 1 (hiç)'tir.

“Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim” sorusu için $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık vardır. Katılımcı personellerden V.H.K.İ (4,00) verdiği yanıtın değeri ile ARFF memurları (4,25), ARFF şefleri (4,25) ve itfaiye (3,69) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (genellikle) yakındır. Buna karşın orman (1,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 1’e (hiç) yakındır.

$P=0,000$ değeri ile bir başka anlamlı farklılık saptanan soru ise; “Konuşurken kendimi ifade ederken korkarım” sorusudur. Buna göre; orman personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (genellikle) yakın iken V.H.K.İ’nin (1,00) verdiği yanıt, ARFF memurlarının (1,43), ARFF şeflerinin (1,00) verdikleri yanıtın ortalama değeri 1’e (hiç) yakındır. Başka bir taraftan “Konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim” sorusu için de $p=0,001$ değerinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Sonuçlara göre katılımcı personellerden ARFF memurları (4,29) ve itfaiye (4,02) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (genellikle) yakındır.

“Bir konuşma yaparken çok gerginleşirim, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unuturum” sorusu için $p=0,012$ değerinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Verilere göre orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (genellikle) yakın, V.H.K.İ’nin (1,00) ve memurun (1,00) verdiği yanıtın değeri ile ARFF Şeflerinin (1,50) verdikleri yanıtın ortalama değeri 1’e (hiç) yakındır. “Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum” sorusu için de $p=0,007$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre ARFF memurlarının (4,54) verdikleri yanıtın ortalama değeri 5’e (her zaman) yakın olmakla birlikte ARFF şefleri (4,50) ve itfaiye (4,33) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (genellikle) yakın iken orman (2,63) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 3’e yakındır.

“Kriz anı olumlu görüşmelerimizin bir göreve odaklanmamıza gerçekten yardımcı olacağına inanırım” sorusu için $p=0,032$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanmış olup ARFF memurları (4,68), ARFF şefleri (4,75) ve itfaiye (4,57) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 5’e (her zaman) yakındır. Buna karşın orman (3,50) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri ise 3’e (bazen) yakındır.

“Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur” sorusu ile $p=0,022$ değerinde anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre; Personellerin verdikleri yanıtlara göre, V.H.K.İ (4,00), sağlık memuru (4,00) olarak görev yapan personelin verdiği yanıt ile arama kurtarma teknisyenlerinin, itfaiye (3,92) personellerinin ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4’e (katılıyorum) yakındır. Bunun yanında, memur

(5,00) ve sosyal çalışmacının (5,00) verdiği yanıt ile ARFF memurlarının (4,79) ve ARFF (4,75) şeflerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (tamamen katılıyorum) yakındır.

$P=0,006$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunan bir diğer soru "Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur" sorusudur. Verilere göre; memurun (5,00) verdiği yanıt ile ARFF memurlarının (4,79) ve ARFF (4,75) şeflerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (tamamen katılıyorum) yakındır. Ayrıca itfaiye (4,06) personellerinin ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (katılıyorum) yakındır. Buna karşın sosyal çalışmacı (3,00) bu soruda kararsız kalmıştır.

"Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planları mevcuttur" $p=0,019$ değerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre; memur (5,00), ARFF şefleri (4,75) ve ARFF memurları (4,68) hariç diğer tüm personellerin verdikleri yanıtların ortalama değeri 4'e (katılıyorum) yakındır. $P=0,001$ değeri ile anlamlı çıkan bir diğer soru ise "Alternatif finansman planları mevcuttur" sorusudur. Elde edilen veriler göre; ; memurun (5,00), ARFF şeflerinin (4,75) ve ARFF memurlarının (4,71) verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (tamamen katılıyorum) yakın iken sosyal çalışmacı (3,00) bu soruda kararsız kalmıştır. V.H.K.İ'nin (4,00), sağlık memurunun (4,00), arama kurtarma teknisyenlerinin (3,80), itfaiye (3,86) ve orman (4,25) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (katılıyorum) yakındır.

Bir başka anlamlı çıkan soru $p=0,018$ değeri ile "Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur" sorusudur. Buna göre; V.H.K.İ (5,00) ve memur (5,00) ile ARFF şeflerinin (4,75) ve ARFF memurlarının (4,68) verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (tamamen katılıyorum) yakındır. Bunun yanında sağlık memurunun (4,00), arama kurtarma teknisyenlerinin (4,00), itfaiye (3,90) ve orman (4,13) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (katılıyorum) yakındır.

"Bir Kriz anında kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?" Sorusunda $p=0,027$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanmıştır. V.H.K.İ (4,00) ve sağlık memuru (4,00) ile ARFF şeflerinin (4,00) ve ARFF memurlarının (4,18) verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (yüksek) yakındır. Ayrıca sosyal çalışmacı (3,00), memur (3,00) ve arama kurtarma teknisyenlerinin (2,80) verdikleri yanıtların ortalama değeri 3'e (orta) yakındır.

"Bir Kriz sonrası kurum içi iletişiminizin ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?" $p=0,036$ değeri ile anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre; V.H.K.İ (4,00), sağlık memuru (4,00) ile ARFF şeflerinin (4,50), ARFF memurlarının

(4,18), itfaiye (4,10) ve orman (4,38) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (yüksek) yakındır. Memur (3,00) ve sosyal çalışmacının (3,00) verdikleri yanıt ise 3'tür (orta). $P=0,039$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanan sorulardan biri "Kriz anında şeflerinize ve idarecilerinize güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz?" Sorusudur. V.H.K.İ (4,00) ve sağlık memurunun (4,00) ile ARFF şeflerinin (4,18), ARFF memurlarının (4,25) ve itfaiye (3,69) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri 4'e (yüksek) yakındır. Bunun yanında arama kurtarma teknisyenlerinin (2,90) ve memurun (3,00) verdikleri yanıtın ortalama değeri 3'tür (orta) iken orman (4,63) personellerinin ise 5'e (çok yüksek) yakındır.

Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği incelendiğinde $p=0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık saptanmaktadır. Buna göre; V.H.K.İ (4,10) ve sağlık memurunun (4,00), sosyal çalışmacı (3,60) ile arama kurtarma teknisyenlerinin (4,06), itfaiye (3,69) ve orman (4,63) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri ise 4'e (yüksek) yakındır. Bunun yanı sıra, memurun (5,00), ARFF şeflerinin (4,60) ve ARFF memurlarının (4,62) verdikleri yanıtın ortalama değeri 5'e (çok yüksek) yakındır. Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeğinde ise $p=0,023$ değeri ile anlamlı bir farklılık vardır. Verilere göre; V.H.K.İ (4,10) ve sağlık memurunun (4,00), itfaiye (3,90) ve orman (4,40) personellerinin verdikleri yanıtın ortalama değeri ise 4'e (yüksek) yakındır. Sosyal çalışmacı (3,20) ile arama kurtarma teknisyenlerinin (3,18) verdikleri yanıtın ortalama değeri ise 3'e (orta) yakındır.

3.10.5.7 Ölçek ile Alt Boyut Arasındaki Korelasyon

İki veri dizisi arasındaki ilişkinin yönünü ve miktarını gösteren istatistiksel işleme korelasyon testi adı verilir. Bu işlem sonucunda, korelasyon katsayısı olarak tanımlanan ve -1 ile +1 arasında değere sahip bir sonuca ulaşılır ve bu sonuçlar r harfi ile gösterilir ($-1 \leq r \leq +1$). Korelasyon katsayısı ± 1 'e ne kadar yakın olursa, aradaki ilişkinin o kadar fazla ya da güçlü olduğu düşünülür. Korelasyon katsayısının sahip olduğu işaret ise ilişkinin yönünü göstermektedir. Pozitif (+) yönlü ilişki, değişimin yönünün aynı olduğu anlamına gelir bu da aralarında ilişki sorgulanan değişkenlerden biri artarsa diğeri de artıyor demektir. Negatif (-) yönlü ilişkide ise, değişkenlerden birisi artması durumunda diğeri azaldığı gözlenir. Korelasyon katsayısı değerinin ± 1

olması mükemmel ilişki anlamına gelmektedir ve veri çiftlerinin tümünde artma ya da azalma eğilimi olduğunu ifade eder. Korelasyon katsayısı değerinin 0 “sıfır” olması ise değişkenler arası hiç ilişki bulunmadığını göstermektedir (Can, 2014: 347).

Tablo 16. Ölçek ile Alt Boyutlar Arası Korelasyon Tablosu

	Genel Ortalama	Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği
Genel Ortalama	--				
Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği	0,463	--			

Tablo 16. (Devamı)

	Genel Ortalama	Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği

Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği	0,811	0,115	--		
Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	0,718	0,347	0,275	--	
Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği	0,434	0,162	0,098	0,364	--

Anketin tümü değerlendirildiğinde Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Ölçeği ($r=0,463$; $p<0,01$), Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Ölçeği ($r=0,811$; $p<0,01$), Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği ($r=0,718$; $p<0,01$) ve Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Ölçeğinin ($r=0,434$; $p<0,01$) boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Kriz anı ekip iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin boyutları ile kriz anı bireysel aktivasyonun değerlendirilmesi ölçeği ($r=0,115$; $p<0,01$), kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi ölçeği ($r=0,347$; $p<0,01$) ve kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi ölçeğinin ($r=0,162$; $p<0,01$) boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Kriz anı bireysel aktivasyonun değerlendirilmesi ölçeğinin boyutları ile kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi ölçeği ($r=0,275$; $p<0,01$) ve kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi ölçeğinin ($r=0,098$; $p<0,01$) boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi ölçeğinin boyutları ile kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi ölçeğinin ($r=0,364$; $p<0,01$) boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

3.10.6 Hipotezlerin Değerlendirilmesi

H1: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri, müdahale planlarının işlevselliğine inanmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H2: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri, kriz anlarında ilk kim ile iletişime geçilmesi gerektiği tam olarak bilinmemektedir.

H3: Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin cevapları cinsiyet, kıdem, medeni hal, yaş, gelir durumu, kurum ve unvan dâhilinde değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H4: Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin kriz anlarında kendilerini ifade etme kabiliyetleri değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H5: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri arasında toplanma alanlarının konumlarına bilinirliği anlamlı bir farklılık yaratmaktadır.

H6: Acil durum ve afetlere müdahale personelleri arasında kriz anlarında kimlerle ortak çalışacağını bilmeyen katılımcılar bulunmaktadır.

3.11 Tartışma

Afetlerde, iletişim problemlerinin koordinasyon problemlerinden ayırmak genellikle zordur ve en büyük koordinasyon arası zorluk genellikle kurumlar arasındadır. İletişim sorunlarının çoğu ise, kurum içi iletişimsizlik sorunu olmakla birlikte, kurumlar arası bilgi paylaşımı noktasında bir iletişimsiz problemi yaşanır. Bu problemlerin bertarafını sağlayabilecek iletişim araçları mevcut olmasına rağmen bazı kurumlar, sadece kendi kurumundaki personelleriyle iletişim kurmayı tercih eder ve paydaş kurumlar arası etkili bir iletişim sağlamaktan kaçınırlar. Bu da kolluk kuvvetleri, itfaiye birlikleri, acil durum yönetim merkezleri ve sağlık çalışanları gibi acil durum ve afetlere müdahale personellerinin afet öncesi iletişim eksikliğinin olduğuna kanıt olmaktadır (Heide, 1989: 33-51). Virginia eyaletinde afet yönetimi biriminde, en az 10 yıllık kıdeme sahip ve lider konumunda olan, ayrıca kendi alanlarıyla ilgili mevcut afet

müdahale girişimleri hakkında çalışma bilgisi bulunan kolluk kuvvetleri, afet yöneticileri ve yerel yönetim üyeleri kapsamında gerçekleştirilen bir vaka çalışmasının sonucunda 6 tema ortaya çıkmıştır. Bunlar; halkı dahil etme, kamuya açık bilgileri erişilebilir kılma, reaktif olmaktan çok proaktif olmayı benimseme, paydaşlar arasındaki iş birliğini arttırma, uygulanabilir bir acil durum yönetim sistemi belirleme ve yanlış iletişim kurmaktan kaçınmadır. Geçekleştirilen bu çalışma ile proaktif olmanın kolluk kuvvetleri ile itfaiye personellerinin eylemlerini etkin bir şekilde yerine getirmesine olanak sağlayacağı savunulmaktadır ve afet yöneticilerinin acil durumlara müdahale etmesinde rehber olacağına inanılmaktadır. Ayrıca paydaşlar arasındaki işbirliğinin ve risk bazlı çalışmanın olası bir kriz anında müdahalede rolünün yadsınamaz olduğu görülmüştür (Perez, 2018: 67-115).

Araştırmanın bir parçası olarak, Çin hükümetinin doğal afetlerde yönetimine dair taranan birçok yasal çalışmanın incelenerek hazırlandığı çalışmaya bulunmaktadır. Bu çalışma, hedef seçilen iki afetteki (2008 Sichuan Depremi ve 2008 Kış Fırtınası) Çin hükümetinin performansının incelenmesi ve hükümetin kriz iletişimi çerçevesindeki analizi, son birkaç yıl içerisinde doğal afet iletişim ağları üzerinde iyileştirmeler yapılmasına rağmen hala bazı zayıflıkları bulunduğu tespit edildiği üzerinde durulmuştur. Yazar, Çin’de meydana gelmesi muhtemel doğal afetler için geliştirilmiş, yetkililer ve halk ile medya arasında iletişim kurmaya olanak sağlayabilecek iletişim formları ve formatları gibi öğeleri kapsayan ayrıntılı bir kriz iletişim planı belirlemekte zorlandığını belirtmektedir. Bu nedenle hükümete, olası iletişim kanalları ile tercih edilen iletişim tavırları ve etkili taktiklerin yanı sıra doğal afetler sırasında daha etkili ve verimli iletişime kendini daha iyi hazırlayacak mekanizmaları içeren kapsamlı bir doğal afet iletişim planı geliştirmesini önermiştir (Yang, 2011; 59-60).

ABD Sahil Güvenliğinde Hurikan Kasırgası sırasında müdahale iletişiminin ve yeniliklerin dağılımının incelendiği bir araştırmaya göre; kriz sırasında sosyal medyanın etkinliğini keşfeden katılımcı sayısı ve yüzdesi 11, %61 iken doğru ve güvenilir merkezi uygulama eğiliminde olan katılımcı sayısı ve yüzdesi 8, %47’dir. 11 katılımcı için; koordinasyon, liderlik ve düşünce tarzlarındaki değişim, sosyal medya kullanımının artması müdahale sistemlerine kabul edilmesinin ilk adımı olabilir. Diğer 7 katılımcı için ise; acil müdahale sırasında sosyal medyanın kullanılabilecek resmi bir iletişim

aracı olarak kabul edilmemesinin ana nedenlerinden biri olarak geleneksel inanç ve yöntemlere bağlı olduğu düşünülüyor (Leake, 2018: 41-79).

Katılımcı olan afet ve acil durumlara müdahale personellerinin tümü kriz yönetim planlarının mevcut olduğunu kabul ederek plana dahil sorulara yanıt vermiştir. Fakat liderin/yöneticinin kriz iletişimdeki rolü ve önemi olarak hazırlanan bir tez çalışması kapsamında katılımcı yöneticileri çoğunun kriz yönetim planları sayesinde krizden yarar sağlayabileceklerini düşünmelerine rağmen mevcut bir kriz yönetim planı bulunmadığını belirtmesi dikkat çekmektedir. Başka bir taraftan bir grup katılımcı yüzdesinin, kriz sonrası yapılan durum değerlendirmelerinin mevcudiyetinden bahsederken, göz ardı edilemeyecek bir yüzdenin de bunun tam tersini belirtmesi, araştırmacı tarafından konunun öneminin içselleştirilmediği olarak yorumlanmıştır (Akım ve Görpe, 2005: 99-114).

Örgütsel kriz yönetiminde stratejik planlamanın rollerini araştıran bir çalışmaya göre ise; kurumsal bir yapının, kriz ortaya çıktığında yüzleşmek ve krizden kaçınmak için açık bir stratejik plana sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Yani stratejik planlama ile kriz yönetimi arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışanların performansını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır ve kriz yönetimi teorilerini, stratejik planlama kapsamına dahil etmek için mevcut sınırların genişletmesi gerektiğini önermektedir (Aljuhmani ve Emeagwali, 2017: 21-57).

Yürütülen araştırma kapsamında kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur sorusu $p=0,007$ değeri ile anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. 2010 yılında yürütülen bir çalışmaya göre ekiplerin etkin iletişim kurabilmesi adına; takım toplantısı, video konferans, internet konferansı (3 kişi ile), e-mail, telefon görüşmesi ve CHAT gibi birçok iletişim aracı olduğu saptanmıştır. Fakat gerçekleştirilen vaka çalışması sonucunda proje yöneticilerine göre en etkin kullanılan iletişim aracının e-mail olduğu kabul edilmektedir. Fakat bulgular, düzenli olarak yapılan yüz yüze görüşmelerin, e-mail, telefon veya diğer iletişim araçları yoluyla olduğundan daha fazla ekip iletişimde etkili rol aldığını göstermektedir. Yüz yüze yapılan toplantıların, ortak bir zemin ve paylaşılan anlam oluşturmada önemli olduğu düşünülmektedir (Weimann vd., 2010: 191-194).

Araştırmamın sonucunda şeflere ve idareciler ile personeller arasında bir iletişim problemi olduğu aşıkardır. Taranılan literatürde benzer bir iletişim süreci, sporcu-

antrenör arasında olduğuna rastlanmıştır. Koreli sporcularda iletişim, antrenör-sporcu ilişkisi, takım etkinliği ve saldırganlık arasındaki ilişkiyi araştırmak için yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre iletişimin antrenör-sporcu ilişkisi ve takım etkinliği arasında pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Antrenör sporcu ilişkisi ve takım etkinliği aracılığıyla iletişimden saldırganlığa önemli bir dolaylı etki olduğu saptanmıştır. Etkili iletişimin, takım ortamı oluşumunu desteklemek ve sporcuların saldırganlığını düzenlemek için bir takımdaki değişkenleri sırayla değiştirmede ilk anahtar faktör olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle araştırma sonucunda antrenörlere, sporcuların saldırganlıklarını kontrol etmelerine yardımcı olmak için iletişim becerilerini geliştirmeye dikkat etmesi önerilmiştir (Chio vd., 2019: 4-10).

Ekip çalışmasının ölçülmesi hem bireylerin hem de ekiplerin performansını ve becerilerini değerlendirilmesi adına önemli olup eğitim programları, yeni ekipman tasarımları veya yeni ekiplerin iletişim sürecine katılımı ile müdahalelerin etkinliğini değerlendirilmesi son derece önemlidir. Sağlık hizmetlerinde, ekip çalışması becerilerini değerlendirilmesine yönelik mevcut araçlar veya yöntemler genellikle eldeki sağlık hizmeti görevine özgü olan gözlemci temelli derecelendirme ölçeklerinin kullanılmasını içermektedir (Fletcher vd., 2003: 580-586; Healey vd., 2004: 33-38; Thomas vd., 2004: 57-63). Verimli ekipler, organizasyonların yeniden yapılandırılmasına ve ekip üyelerinin coğrafi konumlarına bakılmaksızın uluslararası ekipler oluşturulmasına sebep olan, günümüz karmaşıklığına ve belirsizliğine karşı mücadelenin yönetiminde, performansın verimli olabilmesi adına hayati önem kazanmıştır. Bu çerçevede Romanya’da yapılan bir araştırma sonuçlarına göre farklı kültürlerle sahip personellerden oluşan ekiplerin tek bir bakış açısına sahip olabileceği kanısına varılmıştır. Sonucunda yönetici ve ekip liderlerinin, her bir iletişim kanalının güçlü ve zayıf yönlerini dikkate alarak iletişim stratejileri belirlemeleri ve ekip personellerini iş akışına dahil etmeleri üzerinde durulmuştur (Savu, 2019: 118-121).

Acil serviste travma vakalarını kullanarak yerinde simülasyon tabanlı disiplinler arası ekip eğitimi, toplam 96 katılımcıdan oluşan 16 travma ekibi ile gerçekleştirilen keşif çalışmasının sonuçlarına göre ise; klinik uygulamada güvenli sözlü iletişim biçimleri oluşturmaya ve teknik olmayan beceriler ile pratik uygulamalar öğrenilmesi gerektiğine dikkat çekilmiştir. Ayrıca gerçek bir hasta yerine gelişmiş bir mankenin travma bakımını incelemek, durumun gerçekliğini etkileyebilecek sınırlamalar getirse

de simülasyon eğitiminin olabildiğince özgün olmasını sağlamak için çaba gösterildiği belirtilmiştir (Härgestam vd., 2013: 2-7).

Disiplinler arası ekiplerin dahil olduğu süreçleri ve bu süreçleri desteklemek için sağlık bilgi sistemlerini nasıl tasarlayabileceğimiz hakkında bilgi veren bir araştırmaya göre; hastanelerden veya bakım merkezlerinden taburcu edilmesine rağmen tedavi süreci tamamlanmamış ve takip edilmesi gereken hastaların takibi ekip üyeleri arasında etkili bir koordinasyon gerektirdiği saptanmıştır. Disiplinler arası ekipler bir araya geldiğinde yanlış veya eksik kararlar alınabileceği üzerinde durulmuştur. Dolaylı olarak da olsa buna sebep olarak, hasta kayıtlarına erişimin sorunlu olabilmesi ve bir hasta ile birden fazla ilgilenici kişinin olması gösterilmiştir. Bununla birlikte bu çalışma sayesinde, hasta için ilaç verileri ile test sonuçlarını aramaları veya bir tedavinin tamamlanıp tamamlanmadığını netleştirmek gibi ekip üyeleri tarafından net bir şekilde açıklanamayan çok sayıda örnek olduğu anlaşılmıştır (Kuziemytsky vd., 2009: 3-14).

Meslekler arası sağlık ekipleri içinde takım çalışmasını ve iletişimi geliştirmek için refleksif müdahalelerin kullanımına odaklanan 15 ampirik makalenin derlendiği bir araştırma sonucuna göre; Meslekler arası ekip çalışması sırasında iletişim, iyileştirme yöntemlerinin en önemli odak noktası kabul edildi. Ayrıca ekip çalışması ve iletişim, güvenli ve yüksek kalitede verilen sağlık hizmetlerinde, hasta bakımına dair önemli katkılar olarak kabul edilmektedir. Ekibin olay karşısındaki davranışı ve kendi içerisinde iletişim kurabilme kabiliyeti müdahale güvenilirliğini ve kalitesini arttırdığı düşünülmektedir (McHugh vd., 2020: 673-678). Japonya’da üç şirketi kullanarak yapılan bir araştırma kapsamında takım çalışmasıyla ilgili değişkenleri ölçen anketler uygulandığı bir çalışmaya göre de ekip içi koordinasyon ile performansın arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu da ekip içi koordinasyonun takım performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir (Nawata vd., 2020: 380-387).

İletişim, öğrenme, yeni fikirler ortaya çıkarma ve yaratıcılık gibi teknik ve pratik süreçlere katkıda bulunur. Bu bağlamda ekip iletişimde üyeler arası iletişimi incelemek amacıyla gerçekleştirilen ve ekip faktörlerini bütünsel değerlendiren bir araştırma sonuçlarına göre de ekipler arası güven ekip içerisindeki davranışları değiştirdiği kanısına varılmıştır. Ayrıca ekibin bağımsızlığı ile ekip güveni arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Üyelerin, davranışsal ve sosyal

farklılıklarını daha özgürce göstererek fırsatlar bulabilme kabiliyeti ile güven geliştirebileceği düşünülmektedir (Polat vd., 2018: 102-107).

Yeni bir ürün geliştirme sürecinde kapsamlı karar verme öncüllerini geliştirmeyi amaçlayan bir çalışma sonucunda ekip içi görevlerin anlaşılabilmesi ile karar verme arasında içbükey bir ilişki olduğu saptanmıştır. Görevlerin iyi analiz edilememesi karar verme sürecinde kargaşa ortamının oluşmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte çalışma, ekip içi olumlu tartışmaların karar vermede destek sağlaması, iş birliğine dayalı iletişim kurmaya göre ekip performansı üzerindeki ana etkinin olumlu olması beklenmektedir. Fakat iş birliği içerisinde olan ekiplerde, karar verme kapsamlılığının önemli ve olumlu bir şekilde olduğu saptanmıştır. Bu sonuca ulaşılması ekip içi iş birliğinin, yenilikçilik üzerinde olumsuz etkisi olduğu kanısının doğmasına sebep olmuştur. Ekip içerisinde oluşan tartışmalı karar verme sürecinin ise ekip performansı üzerindeki ana etkisinin inanılmaz bir şekilde bu çalışmanın beklentilerine aykırı olduğu görülmüştür (Chang ve Yeh, 2014: 96-102).

Acil servisler, meslektaşların hızlı ve uyumlu bir şekilde grup olarak birlikte çalışmasını gerektiren hastalar ve uzmanlar için sürekli olarak yüksek riskli bir ortam olarak tanımlanmaktadır. Hemşireler, doktorlar ve diğer acil servis doktorları arasındaki iletişim süreci karmaşık olmakla birlikte takip edilmesi de zor bir iştir. 3 ay boyunca tüm vardiyalarıyla yoğun çalışılmakta olan bir acil serviste ekip iletişiminin ağ analizini incelemek için gerçekleştirilen bir araştırma sonucunda, sosyal ağ analizi ölçüm tekniklerinin acil servis iletişim modellerinin kapsamlı bir görünüm ve fayda sağladığı gözlenmiştir. Sosyal ağ analizinin kullanılması, acil serviste çalışan o günün vardiya ekibi ile diğer ekip personelleri arasındaki karşılıklı bağımlılığın bir ölçüsü olarak iletişim sıklığının gündüz / gece vardiyasına ve zamana göre değiştiğini ortaya çıkarmıştır (Patterson vd., 2013: 2-10).

Acil durum ekiplerinin performans değerlendirilmesi ve travma bakımında, iletişimlerini araştırma, geliştirme analizleri ve kontrol listesinin doğrulanması adına yürütülen bir araştırma sonucuna göre; ekip liderinin ekip ile iletişiminin dilbilimsel analizi, ölçüm noktasından ölçüm noktasına değişen bir iletişim davranışını gösterdiği açıklanmıştır. Ekibe karşı kullandığı referans içerikli cümlelerin artışı ile birlikte bilişsel ve sosyal kelimelerin yanı sıra duyguların azaldığı da saptanmıştır. Ayrıca bu analiz, katılımcılarda acil eğitimlerden sonraki öznel ve nesnel değişiklikleri ve gerçek hasta

bakımını değerlendiren Paramedik Eğitiminin Hastane Öncesi Travma Bakımı üzerindeki, karma yöntemlerin uzunlamasına etkisini çalışmanın bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Häske vd., 2018: 3-10).

Yürütülen çalışmamızda ekip toplantılarıyla ilgili anlamlı farklılığa rastladığımız birçok soru bulunmaktadır. Taranılan literatür sonucunda, olay sonrası ekip içi görüşmeleri destekleyen bir başka araştırma, biri asistanlarla ve diğeri hemşirelerle olmak üzere iki takip odak grubu ile yürütülen bir araştırmadır. Buna göre bir ekip toplantısı sırasında, meslek grupları ve ekip üyeleri arasındaki iletişim dinamiklerini karakterize etmeyi amaçlayan bir çalışma kapsamında; acil hasta bakımı ile ilgili ön saflarda görev alan ekiplerin kendi arasında gerçekleştirdiği toplantılar, ekibin ortak hedeflerini karşılamak adına önemli olduğu kanısına varılmıştır. Ayrıca bilgi, istek ve soruları paylaşma ve paylaşılan zihinsel modelleri güncelleme fırsatı sunacağı düşünülmektedir (Royse vd., 2020: 1584-1592).

Bir vaka çalışması tabanlı makale de ise telefon, video konferans, mobil teknolojiler ve internet dahil olmak üzere bu iletişim teknolojileri, ekip üyelerinin dağıtılmış veya sanal ekip proje ortamında proje görevlerini yerine getirmelerine yardımcı olacağını savunmaktadır. Bulgular, düzenli olarak gerçekleştirilen yüz yüze toplantıların ekip iletişimde, e-postanın ve telefonun, çeşitli iletişim araçları mevcut olmasına rağmen hala çok önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Sonuçlar ayrıca, dağınık olmayan ekipler gibi, ortak bir zemine ve paylaşılan anlam ihtiyacına veya sosyal bağlamın, dağıtılmış bir ekip içindeki iletişim için temel unsurlar olduğunu göstermektedir. Dağıtılan ekiplerde ortak bir zemin ve paylaşılan anlam oluşturmak için yüz yüze toplantılar hala önemlidir. Dağıtılmış ekip tarafından gerçekleştirilmesi gereken görevlerin karmaşıklığı da bu sosyal bağlamdan etkilenecektir. Ekip üyelerinin genellikle farklı araçların kötüye kullanımından ve farklı iletişim araçlarıyla ilgili iletişim kurmaya çalışırken, kurallarının eksikliğinden şikâyet etmekte olduklarını göstermektedir. Vaka çalışması, ekip üyesi memnuniyetinin ve ekip başarısının ancak ortak iletişim kültürü ile kullanılan teknolojileri ve dağıtılan çalışma ortamını hesaba katarsa başarılabileceğini göstermektedir (Weimann vd., 2010: 191-194).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Trabzon ilinde acil durum ve afetlere müdahale personellerine, kriz anı iletişimlerini değerlendirmek amacıyla uygulanan bu çalışma ile aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Ankete katılan afet ve acil durumlara müdahale personellerinin verdikleri cevaplar ile cinsiyet, medeni hal, mesleki kıdem, yaş, aylık gelir, unvan ve görev yapılan kuruma göre farklılıklar olduğu saptanmıştır. Erkek personellerin kadın personellere oranla kriz anında kendini ve ekibini motive etmek adına ve hatalarını düzeltmek için ekibi ile iletişimde olma eğiliminde oldukları belirlenmiştir. Yerel makamlarla iletişim planlarının, müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planların ve paydaşları bilgilendirmek için planların varlığının bilinirliği ise 15 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip personellerde çok yüksektir. Ayrıca personellerin yaşı yüksek olanlar için, bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcudiyetinden tamamen emin olduğunu söylememiz mümkündür.

Kurum bazlı incelendiğinde ise kriz anlarında AFAD ve DHMİ personelleri kesinlikle iletişim kurabileceğine inanırken itfaiye personelleri inanmakta ve orman personelleri çekimser kalmakta olduğu saptanmıştır. Ekibiyle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşeceğine ise tüm personeller kararsız kalırken orman personelleri kesinlikle iletişime geçebileceğini ifade etmiştir. Bu da gösteriyor ki orman personelleri olağan durumda ekibiyle internet, telefon gibi iletişim araçları bulunmasa dahi haberleşeceğine tamamen inanırken, kriz anlarında ekibiyle iletişime geçebileceği konusunda kararsız kalmıştır. Ayrıca kriz durumlarında kimlerle ortak çalışılacağı tam olarak bilmeyen personellerin de mevcudiyetinden söz etmemiz mümkündür.

Kriz anında kriz yönetim planlarının çok yüksek düzeyde etkili olmayacağını düşünen kurum bulunmamakla birlikte, kurumların kriz sonrası iletişim planlarına da güvenin çok yüksek olmadığını söylemek mümkündür.

Kurum içi toplantılarda iletişim kurmaktan genellikle rahatsız olan, toplantılarda kendini ifade etmekten çekinen, toplantılara katılırken sakin ve rahat olmadığını belirten, konuşma yaparken çok gerginleşeceğini düşünen personellerin mevcudiyetini saptamak da çalışmamızın sonuçlarındandır.

Çalışmamızın sonucunda düşüncelerimiz ve önerilerimiz aşağıda sıralanmıştır:

- Acil durumlara ve krizlere yarar sağlana bilinecek bir fırsat olarak bakılması gerektiği ve gerçekleştirilen tatbikatlar ile afet boyutu alması engellenebileceği düşünülmektedir.
- Mevcut kriz yönetim planları personellerin bireysel adlarına göre değil unvanlarına, bireysel yeteneklerine ve eğitim durumlarına göre hazırlanıp revize edilmelidir.
- Hangi görev tanımına sahip olursa olsun tüm müdahale personellerine kurumsal iletişim faaliyetleri ile ilgili seminerler düzenlenmelidir.
- Kurumların, personellerin görevlerini dahil ettiği, her personel izne ayrıldığında revize edilen kurum içi iletişim planları mutlaka olmalıdır.
- Personellere kriz anında sakin çalışabilmelerine olanak sağlayacak psikososyal destek verilmelidir. Kriz anlarında afetzedelere ve halka yaklaşım eğitimleri verilmelidir. Personelin, kurum içerisinde moral düzeyini yükselteceği alanlar oluşturulmalıdır.
- Ayrıca hem personellere hem idarecilere yönelik olası afet ve acil durumlar için bilgilendirme programları uygulanmalıdır. Alternatif iletişim ağları kullanımı ile ilgili eğitimler verilmelidir.
- Tecrübe edilen her kriz anından sonra, yapılan hatalardan ders çıkarmak ve bir sonraki oluşması muhtemel krizlere en iyi şekilde yanıt verebilmek adına durum değerlendirilmeleri yapılmalıdır. Bu değerlendirilmeler, sadece raporlama ile sınırlandırılmamalı ekiplerce de tartışılmalıdır.
- Personellere düzenli olarak motivasyon eğitimleri ve fiziksel güçlerini artırıcı vücut geliştirme eğitimleri verilmelidir.
- Kriz anında iletişim kurmayı sağlayacak programların kullanılmasına dair eğitimler verilmelidir.
- Ekip liderleri ve idareciler personellerin acil durum, kriz ve afet sonrası davranışlarını kontrol etmelerine yardımcı olmak için iletişim becerilerini geliştirmeye dikkat etmesi önerilmektedir.
- Ayrıca ruh sağlığı sorunlarının tespiti ve kaynakları için kullanılabilecek bir araç geliştirmeyi ve işe başladıklarında kurumsal eğitim müfredatı kapsamında personellere bireysel bir kriz yönetim planının tanıtılabileceği bir seminer almaları önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Abelson, R. P., Aronson, E. E., McGuire, W. J., Newcomb, T. M., Rosenberg, M. J., & Tannenbaum, P. H. (1968). Theories of cognitive consistency: A sourcebook.
- Adams, J. (2002). Environmental health in emergencies and disasters: a practical guide. World health organization.
- Akım, F., & Serra Görpe, A. P. R. (2005). Liderin/Yöneticinin Kriz İletişimindeki Rolü ve Önemi. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aljuhmani, H. Y., & Emeagwali, O. L. (2017). The roles of strategic planning in organizational crisis management: The case of Jordanian banking sector. *International Review of Management and Marketing*, 7(3).
- American Society for Healthcare Risk Management. (2009). Risk management handbook for health care organizations (Vol. 30). John Wiley & Sons.
- Auf der Heide, E. (1989). Disaster response: principles of preparation and coordination. In *Disaster response: Principles of preparation and coordination*. Canada. CV Mosby Company.
- Aydemir, E. (2005). Uluslararası krizlerde kriz iletişimi ve uygulaması.
- Baltaş, (2002). Krizde Fırsatları Görmek, Birinci Basım, İstanbul, Remzi Kitabevi A.Ş., s 22.
- Becker, E. F., & Wortmann, J. (2009). Mastering communication at work: How to lead, manage, and influence. McGraw Hill Professional.
- Barenstein, J. E. D., & Leemann, E. (Eds.). (2012). Post-disaster reconstruction and change: Communities' perspectives. CRC Press.
- Below, R., Wirtz, A., and Guha-Sapir, D. (2009). Disaster Category Classification and peril Terminology for Operational Purposes. Brussels.
- Berchtold, Claudia, et al.,; (2020), Barriers and Facilitators in Interorganizational Disaster Response, Identifying Examples Across Europe. *International Journal of Disaster Risk Science*, 1-13.

- Brataas, K. (2018). Crisis Communication: Case Studies and Lessons Learned from International Disasters. Routledge.
- Brunacini, A. V. (1985). Workbook on Fire Command. National Fire Protection Association.
- Bullard, Robert D. (2000). Dumping in Dixie: Race, Class, and Environmental Quality. Boulder, Colo: Westview, Print.
- Caldera, H. J. (2017). Analysis and classification of natural disasters (Order No. 10630447). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Can Abdullah. (2014). SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi. Pegem Akademi, Ankara.
- Can, H., 2002. Yönetim ve organizasyon. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Carruthers, A. (2017). The rising tide The increase in elderly population, disasters and type 2 diabetes (Order No. 10687270).
- Cernea, M. M. (2004, October). Impoverishment risks, risk management, and reconstruction: A model of population displacement and resettlement. In UN symposium on Hydropower and sustainable development, Beijing (pp. 1-61).
- Center,; (2005), Total disaster risk management: Good practices. Asian Disaster Preparedness, Asian Disaster Preparedness.
- Chang, T. J., & Yeh, S. P. (2014). Intra project team disagreement, conflict communications, and team performance in cross-functional new product project teams: a decision-making quality perspective. South African Journal of Economic and Management Sciences, 17(1), 91-104.
- Choi, H., Park, J. A., & Kim, Y. (2019). Decreasing Aggression through Team Communication in Collegiate Athletes. Sustainability, 11(20), 5650.
- Coombs, W. T. (1999). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (pp. 2-3, 4, 9, 13-6, 52-4, 78-87, 117, 119, 123-4, 130-1). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. Institute for public relations, 4(5), 6.
- Coombs, WT (2010). Kriz iletişimi için parametreler. Kriz iletişimi el kitabı , 17-53.
- Coppola, D. P., & Maloney, E. K. (2009). Communicating emergency preparedness: Strategies for creating a disaster resilient public. Auerbach Publications.

- Crouhy, M., & Galai, D. (2001). R., Mark. Risk Management.
- Deaton, S. L. (2002). An integrated digital system for earthquake damage reconnaissance.
- Dynes, R. R., & Quarantelli, E. L. (1970). Interorganizational relations in communities under stress.
- Edwards, I.R. and Hugman, B. (1997) The challenge of effectively communicating risk-benefit information, *Drug Safety*, 17: 216–27.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Foreman, P. (2019). *Vulnerability management*. CRC Press.
- Fletcher, G., Flin, R., McGeorge, P., Glavin, R., Maran, N. and Patey, R. (2003), 'Anaesthetists' Non-Technical Skills (ANTS): Evaluation of a Behavioural Marker System', *British Journal of Anaesthesia* 90:5, 580–88.
- Givens, G. (1978) 'The non-verbal basis of attraction: flirtation, courtship and seduction', *Psychiatry*, 41: 346–359.
- Godschalk, D.r., Beatley, T., Berke, P., Brower, D.s. and Kaiser, E.J. (1999), *Natural Hazard Mitigation: Recasting Disaster Policy and Planning*, Island Press, Washington, DC.
- Gregg C. E. & Houghton B. F. (2006). *Natural Hazards*. In: *Disaster Resilience: An Integrated Approach*, Paton D, Johnston D (Eds.), pp 19-39, Charles C. Thomas Publishers Ltd, Springfield.
- Green, E., Short, S.D., Duarte-Davidson, R. and Levy, L.S. (1999) Public and professional perceptions of environmental and health risks, in P. Bennett and K. Calman (eds) *Risk Communication and Public Health*. Oxford: Oxford University Press.
- Green, M. S., Balicer, R. D., Cohen, D., Wiser, I., & Zenilman, J. (Eds.). (2007). *Risk assessment and risk communication strategies in bioterrorism preparedness*. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Grunig, J.E., & Grunig, L.A. (1992). Models of public relations and communications. In J.E.Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 85–326). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Guirdham, M. (2014). Work communication: Mediated and face-to-face practices. Macmillan International Higher Education.
- Härgestam, M., Lindkvist, M., Brulin, C., Jacobsson, M., & Hultin, M. (2013). Communication in interdisciplinary teams: exploring closed-loop communication during in situ trauma team training. *BMJ open*, 3(10).
- Häske, D., Beckers, S. K., Hofmann, M., Lefering, R., Preiser, C., Gliwitsky, B., ... & Münzberg, M. (2018). Performance Assessment of Emergency Teams and Communication in Trauma Care (PERFECT checklist)—Explorative analysis, development and validation of the PERFECT checklist: Part of the prospective longitudinal mixed-methods EPPTC trial. *PloS one*, 13(8), e0202795.
- Hay-Gibson, N. (2011). Risk and records management Investigating risk and risk management in the context of records and information management in the electronic environment.
- Healey, A.N., Undre, S. and Vincent, C.A. (2004), ‘Developing Observational Measures of Performance in Surgical Teams’, *Quality and Safety in Healthcare* 13:Suppl. 1, i33–40.
- Hristidis, V., Chen, S.-C., Li, T., Luis, S., and Deng, Y. (2010). “Survey of data management and analysis in disaster situations.” *Journal of Systems and Software*, Elsevier Inc., 83(10), 1701–1714.
- Hult, H., & Lindskog, F. (2007). Mathematical modeling and statistical methods for risk management. Lecture Notes.
- Janoske, M. L. (2014). Building online communities after crises Two case studies
- Jedlovec, G. (Ed.). (2009). *Advances in Geoscience and Remote Sensing*. BoD—Books on Demand.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (Vol. 5). Ankara, Turkey: Asil Yayın Dağıtım.
- Kendra, J., & Wachtendorf, T. (2003). Creativity in emergency response to the World Trade Center disaster. *Beyond September 11th: An account of post-disaster research*.
- Keyton, J. (2010). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experiences*. Sage Publications.
- Klikauer, T. (2007). *Communication and management at work*. Springer.

- Koprowska, J. (2008). Communication and interpersonal skills in social work. Learning Matters.
- Kuziemsky, C. E., Borycki, E. M., Purkis, M. E., Black, F., Boyle, M., Cloutier-Fisher, D., ... & Wainwright, W. (2009). An interdisciplinary team communication framework and its application to healthcare 'e-teams' systems design. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 9(1), 43.
- Lalonde, C.; (2007), The potential contribution of the field of organizational development to crisis management, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(2).
- Leake, M. L. (2019). A Study of the Diffusion of Innovations and Hurricane Response Communication in the US Coast Guard.
- Lerbinger, O. (1997). The crisis manager: Facing risk and responsibility. Retrieved from http://books.google.com/books?id=HUnRxTvJsYsC&pg=PA57&dq=Lerbinger+natural+disaster&hl=en&ei=LkaZTcnTC8jgiAL5vcSdCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=Lerbinger%20natural%20disaster&f=false.
- Lindell, M. K., & Whitney, D. J. (2000). Correlates of Household Seismic Hazard Adjustment Adoption. *Risk Analysis*, 20(1).
- Liu, H. L., Deng, A., & Chu, J. (Eds.). (2008). *Geotechnical Engineering for Disaster Mitigation and Rehabilitation: Proceedings of the 2nd International Conference GEDMAR08, Nanjing, China*. Springer Science & Business Media.
- Luhmann, N. (1993) *Risk: A Sociological Theory*. New York: Walter de Gruyter.
- Manzuik, S., Pfeil, K., & Gold, A. (2006). *Network security assessment: from vulnerability to patch*. Elsevier.
- McHugh, S. K., Lawton, R., O'Hara, J. K., & Sheard, L. (2020). Does team reflexivity impact teamwork and communication in interprofessional hospital-based healthcare teams? A systematic review and narrative synthesis. *BMJ Quality & Safety*.
- McGuire, W. J. 1968. Personality and attitude change: An information processing theory. In *Psychological Foundations of Attitudes*, A. G. Greenwald, T. C. Brock, and T. M. Ostrom, Eds., San Diego, CA: Academic Press, pp. 171–196.

- Mcphee, R. D., & Zaug, P. (2001). Organizational theory, organizational communication, organizational knowledge, and problematic integration. *Journal of Communication*, 51, 574-591.
- Mihai, C. G., & Mihai, R. L. (2016). Communication management and team working sale. *Valahian Journal of Economic Studies*, 7(3), 91-96.
- Mikušová, Marie; HORVÁTHOVÁ,; (2019), Petra. Prepared for a crisis? Basic elements of crisis management in an organisation, *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 32.1: 1844-1868.
- Mileti, D. S.; (1999), Disasters by design: A reassessment of natural disasters in the United States, Washington, D.C., Joseph Henry Press.
- Mishra, S. & Mazumdar, S. (2015). Psychology of disaster preparedness. *Ecopsychology*, 7(4), 211-223.
- Modrijan, Marjeta M. (1977), Communication Effectiveness within a Hospital System, Comparing Perceived Subjective Communication with Observed Objective Communication, Columbia, Canada.
- National Research Council. (2007). Improving disaster management: the role of IT in mitigation, preparedness, response, and recovery. National Academies Press.
- Nawata, K., Yamaguchi, H., & Aoshima, M. (2020). Team implicit coordination based on transactive memory systems. *Team Performance Management: An International Journal*.
- Olsen, L. I. O. M., Aisner, D., & McGinnis, J. M. (2007). Roundtable on evidence-based medicine. The learning healthcare system: workshop summary. An Institute of Medicine Report.
- Osburn, T. W. (2008). Hazard mitigation and disaster preparedness planning at american coastal university: Seeking the disaster -resistant university (Order No. 3376047). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (304538543). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304538543?accountid=86200>
- Paton, D., & Johnston, D. (2001). Disasters and communities: vulnerability, resilience and preparedness. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 10(4), 270- 277.doi: 10.1108/EUM0000000005930.

- Patterson, P. D., Pfeiffer, A. J., Weaver, M. D., Krackhardt, D., Arnold, R. M., Yealy, D. M., & Lave, J. R. (2013). Network analysis of team communication in a busy emergency department. *BMC Health Services Research*, 13(1), 109.
- Perez, A. (2018). The Role of Law Enforcement-Community Communication in Disaster Readiness.
- Perrow, C.; (1994), The limits of safety: the enhancement of a theory of accidents, *Journal of contingencies and crisis management*, 2(4), 212-220.
- Polat, V., Lynn, G., Akgün, A. E., & Onat, O. E. (2018). Formal and informal communication in new product development teams: the mediation effect of team trust. *International Journal of Innovation: IJI Journal*, 6(2), 97-111.
- Portier, C., & Wolfe, M. S. (1998). Assessment of health effects from exposure to power-line frequency electric and magnetic fields: NIEHS Working Group Report. National Institute of Environmental Health Sciences, US National Institute of Health, US Department of Health and Human Services, Public Health Services.
- Quarantelli, E. L. (2000). Emergencies, disasters and catastrophes are different phenomena.
- Quinn, K., Coussens, C., & Coble, Y. (Eds.). (2009). Environmental health sciences decision making: Risk management, evidence, and ethics: Workshop summary. National Academies Press.
- Reams, M.A., Lam, N.S., Cale, T.M., and Hinton, C. (2013). Applying a Community Resilience Framework to Examine Household Emergency Planning and Exposure- Reducing Behavior among Residents of Louisiana's Industrial Corridor. *Journal of Emergency Management*.11 (2):107-120. Doi:10.5055/jem.2013.0130.
- Regester, M. ve Larkin, J. (2008). Halkla ilişkilerde risk konuları ve kriz yönetimi: En iyi uygulama örneği . Kogan Sayfa Yayıncıları.
- Royse, L., Nolan, N., & Hoffman, K. (2020). Using a Sociogram to Characterize Communication During an Interprofessional Team Huddle. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 1583-1593.
- Savu, I. (2019). Amplifying performance in virtual teams optimizing communication strategies. *Res. & Sci. Today*, 17, 112-121.

- Schneider, R. (2002). Hazard mitigation and sustainable community development. *Disaster Prevention and Management*, 11(2), 141-147.
- Semien, J. (2017). Developing a disaster preparedness tool kit to effectively train the community of geismar, louisiana in the case of a natural or anthropogenic disaster (Order No. 10281933). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1925028682). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1925028682?accountid=86200>.
- Sinclair, S., Huntsinger, J., Skorinko, J. and Hardin, C.D. (2005) ‘Social tuning of the self: consequences for the self-evaluations of stereotype targets’, *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(2): 160–75.
- Stein Arthur A.; (1976), Conflict And Cohesion: A Review Of The Literature, *Journal of conflict resolution*, 20(1), 143-172.
- Sumer, H., & Pernsteiner, H. (2009). *Kriz Yönetimi* (1. Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Taylor, M., & Kent, M. L. (2007). Taxonomy of mediated crisis responses. *Public Relations Review*, 33(2), 140-146.
- Thomas, E.J., Sexton, J.B. and Helmreich, R.L. (2004), ‘Translating Teamwork Behaviours from Aviation to Healthcare: Development of Behavioural Markers for Neonatal Resuscitation’, *Quality and Safety in Healthcare* 13:Suppl. 1, i57–64.
- Turner B. L., Roger E. Kasperson, Pamela A. Matson, et.al. (July 8, 2003) “A Framework for Vulnerability Analysis in Sustainability Science,” *Proceedings of the National Academy of Science*.
- Tutar, H., 2016. *Kriz ve stres yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- TÜZ Vergiliel Melek. *Kriz Döneminde İşletme Yönetimi*. Ekim Kitap Evi. Bursa. 1996. S:5.
- Weimann, P., Hinz, C., Scott, E., & Pollock, M. (2010). Changing the communication culture of distributed teams in a world where communication is neither perfect nor complete. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 13(2), 187.
- Wilkinson, F. C.; (2012), A culture of camaraderie: Examining emotional intelligence competencies and academic library disaster team members attributes.

- Yamori K (2007) Disaster risk sense in Japan and gaming approach to risk communication. *Int J Mass Emerg Disasters* 25(2):101–131
- Yamori K (2009) Action research on disaster reduction education: building a “community of practice” through a gaming approach. *J Nat Disaster Sci* 30(2):83–96
- Yamori, K. (2020). *Disaster Risk Communication*. Springer Singapore.
- Yang, B. (2011). A comprehensive study of the chinese government's natural disaster communication framework based on the natural disaster management and communication system's response to two natural disasters. (Order No. 1500907, University of Southern California).
- Zaremba, A. J. (2010). *Crisis communication theory and practice* (pp. 21, 23, 87, 96, 98, 126). Armonk, NY: M.E. Sharper.
- <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 01.05.2020.
- <https://www.cancer.gov/search/results?swKeyword=communication+campains>, Erişim Tarihi: 05.06.2020.
- <https://www.afad.gov.tr/afad-baskanligi-stratejik-plani>, Erişim Tarihi: 19.06.2020.
- <https://www.afad.gov.tr/turkiye-afet-mudahale-plani>, Erişim Tarihi: 20.06.2020



EKLER

Ek.1 ANKET FORMU

ACİL DURUM VE AFETLERE MÜDAHALE PERSONELLERİNİN KRİZ ANI KURUM İÇİ İLETİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRMESİ ANKET SORU FORMU

Yogun işleriniz arasında zaman ayırıp bu anket formunu cevaplandırmaya kabul ettiğiniz için öncelikle teşekkürlerinizi sunarız. Bu araştırma Gümüşhane Üniversitesi'nde yapılmakta olduğun yüksek lisans tezi kapsamında yapılan bir çalışmadır. Araştırma ile ilgili veriler tamamen istatistiksel ortamda ve toplu olarak değerlendirilecektir. Katılarınız için tekrar teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Tez Sahibi
Özür ÇINAR
ozmurnar@gmail.com

- 1.Cinsiyetiniz: A.Kadın B.Erkek
2.Kıdeminiz: A:0 – 5 B:6 – 10 C:11 – 15 D:15+
3.Medeni Durumunuz: A:Evli B:Bekar
4.Yaşınız: A:18-25 B:26-34 C:35-45 D:46-55 E:56 Yaş ve Üzeri
5.Aylık Gelir Durumunuz: A:1500-2500 B:2501-3500 C:3501-4500 D:4501 ve Üzeri
6.Ünvanınız:
7.Kurumunuz:

Kriz Anı Ekip İletişimi Değerlendirmesi	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
1. Afet anında ekibimle anında iletişime geçebilirim.					
2. Telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi ekibimle haberleşebilirim.					
3. Kriz anında ilk kime ulaşmam gerekir bilirim.					
4. Afet ve acil durumda kimlerle ortak çalışacağımı bilirim.					
5. Kriz anında ekibimle anında iletişime geçebileceğime inanırım.					
6. Ekibimle telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi haberleşirim.					
7. Afet anında ilk kime ulaşmam gerekirse ulaşırm.					
8. Kriz durumlarında kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum.					

Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirmesi	Her Zaman	Genellikle	Bazen	Ara Sıra	Hiç
1. Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum.					
2. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken rahatım.					
3. Kurum içi toplantılarda kendimi ifade etmekten çekinirim.					
4. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılmayı seviyorum.					
5. Yeni insanlarla grup tartışmaları yapmak beni gerginleştiriyor.					
6. Grup tartışmalarına katılırken sakinim.					
7. Genel olarak, bir toplantıya katılmam gerektiğinde gergin olurum.					
8. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılmayı sevmiyorum.					
9. Bir toplantıda görüş bildirmem istendiğinde sakin ve rahatımdır.					
10. Ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken gerginim.					
11. Kurum içi toplantılarda iletişim kurmak beni genellikle rahatsız eder.					
12. Kurum içi bir toplantıda sorulan cevaplarım rahatım.					
13. Yeni bir kişiyle sohbet ederken kendimi gergin hissedirim.					
14. Konuşma yaparken korkum yoktur.					
15. Normalde, konuşma yaparken gergin olurum.					
16. Normalde, konuşma yaparken sakin ve rahat olurum.					
17. Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim.					
18. Konuşurken kendimi ifade ederken korkarım.					

19.	Bir topluluk karşısında konuşma korkum yok.					
20.	Konuşma yaparken kendini rahat hissedirim.					
21.	Bir konuşma yaparken düşüncelerim karşı.					
22.	Bir konuşma yaparken çok gerginleşirim, gerçekten bildiğim şeyleri dahi unuturum.					
23.	Kriz anına yön vermek için kendimle ve ekibimle konuşurum.					
24.	Kriz anında kendime olan güvenimi arttırmak için kendimle konuşurum.					
25.	Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum.					
26.	Kriz anında çabamızı arttırmak için ekibimle konuşurum.					
27.	Kriz anında olumsuz düşüncemi engellemek için kendimle konuşurum.					
28.	Ekibimle kriz anı toplanma alanlarımızı tartışırız.					
29.	Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum.					
30.	Kriz anı olumlu konuşmanın iyi performansa yol açabileceğine inanırım.					
31.	Kriz anı olumlu görüşmelerimizin bir görevi odaklanmamıza gerçekten yardımcı olacağına inanırım.					
32.	Kriz anında olumsuz konuşmanın konsantrasyonumuzu koruyabileceğine inanırım.					
33.	Kriz anında olumsuz konuşmanın endişemizi artırabileceğine inanırım.					
34.	Bir iş yapma yeteneğimden şüphe duymama performanstanızı zedelediğine inanırım.					
35.	Kriz anında telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa dahi ekibimle haberleşebilirim.					

Lütfen aşağıdaki cümlelerden hangilerinin kuruluşunuzun kriz yönetimi planlarına dahil edildiğini belirtin. Yalnızca kuruluşunuzda bir kriz yönetim planı varsa cevap verin).

Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi		Tamamen Katılıyor-um	Katılıyor-um	Kararsız-ım	Katılmıyor-um	Hiç Katılmıyor-um
1.	Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur.					
2.	Çalışanlar krizden haberdar etmek için iletişim planları mevcuttur.					
3.	Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur.					
4.	Kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur.					
5.	Kriz anında tedarikçileri durdurmak ve bilgilendirmek için iletişim planları mevcuttur.					
6.	Gerektiğinde operasyonları değiştirme planları mevcuttur.					
7.	Müdahale için gerekli malzemeleri barındıran alternatif planlar mevcuttur.					
8.	Operasyonları sürdürmek için alternatif üretim planları mevcuttur.					
9.	Alternatif finansman planları mevcuttur.					
10.	Bir kriz sonrasında üst yönetim için önceden planlanmış toplantı yerleri mevcuttur.					

Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi		Çok düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek
1.	Bir Kriz anında <u>kriz yönetim planınız</u> ne düzeyde etkili olacağını düşünüyorsunuz?					
2.	Bir Kriz anında <u>kurum içi iletişiminiz</u> ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?					
3.	Bir Kriz sonrası <u>kurum içi iletişiminizin</u> ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?					
4.	Kriz anında <u>gözetim ve idarecilerinizin</u> güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz?					
5.	Kriz anında <u>ekibinizin</u> güveninizin ne düzeyde olacağını düşünüyorsunuz?					

Ek.2 ENSTİTÜ DİLEKÇE VE İZİN YAZILARI



T.C.
TRABZON VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

Sayı : 83946291-044-E.90382
Konu : Anket İzni Öznur ÇINAR hk.

06.07.2020

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 18.06.2020 tarihli ve 48376875-2237 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ile; Afet Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans programı 1909021005 numaralı öğrenciniz Öznur ÇINAR'ın "Acil Durum ve Afetlerde Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon ve Erzurum İlleri Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanan anketin yapılabilmesi için izin istenmektedir.

Söz konusu anketin Müdürlüğümüzde yapılmasında sakınca bulunmamaktadır.
Bilgilerinizi rica ederim.

e-imzalıdır
Nusret ŞAHİN
Vali a.
Vali Yardımcısı

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Rize Devlet Karayolu, Büyükşehir Belediyesi Yalıncağ Kampüsü Ortahisar/TRABZON
Telefon No: (462) 334 12 06 Belge Geçer No: (462) 334 22 84
E-posta: trabzonmdr@afad.gov.tr İnternet Adresi: trabzon.afad.gov.tr

Bilgi için: Mustafa Önder BAYTAR
Şef V.



T.C.
TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İtfaiye Dairesi Başkanlığı
Önleme ve Eğitim Şube Müdürlüğü



Sayı : 20297878-044-E.20697
Konu : Anket İzni

29/06/2020

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 18.06.2020 tarihli ve E.2239 sayılı yazı.

İlgi yazınız gereği; Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü Afet Yönetimi Dalı Tezli Yüksek Lisans programı 1909021005 numaralı öğrenciniz Öznur ÇINAR'ın yüksek lisans bitirme tezi için " Acil Durum ve Afetlerde Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon ve Erzurum İlleri Örneği " konulu anket çalışması talebi incelenmiş olup, Daire Başkanlığımız tarafından söz konusu kişinin İtfaiye personelleri ile anket çalışması yapılması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

Süleyman GÜN
Başkan a.
Genel Sekreter Yardımcısı

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://dogrulama.belediye.gov.tr> adresine girerek (ABvbmQ-LCElZw-Ss08Qr-tq9hvu-F1X0chbY) kodunu yazınız.

Pazarkapı Mah.devlet Sahil Yolu Şenol Güneş Cad. Ortahisar/ Trabzon
Telefon No: (462)321 20 01 Faks No: (462)326 69 87
e-Posta: itdb@trabzon.bel.tr İnternet Adresi:
<https://www.trabzon.bel.tr/anasayfa.aspx>

Bilgi için: Esmâ GÜLAY DİNER
Belediye İşçisi
Telefon No:



DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Trabzon Havalimanı Başmüdürlüğü

Sayı : 92352492-044-E.11807
Konu : Anket İzni-Öznur ÇİNAR Hk.

07/10/2020

T.C. GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRLÜĞÜNE
Bağlarbaşı Mah. Kazım Karabekir Cad. No:123/1 29000 Merkez/GÜMÜŞHANE

İlgi : 18.06.2020 tarihli ve 48376875-100-E.2240 sayılı yazınız.

İlgi yazınıza istinaden; Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü Afet Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 1909021005 numaralı öğrenciniz Öznur ÇİNAR'ın "Acil Durum ve Afetlerde Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon ve Erzurum İlleri Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasında kullanmak üzere anket çalışması yapma talebi incelenmiş olup, Başmüdürlüğümüz emrinde görevli ARFF Memurları ile anket çalışması yapması uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi rica ederiz.

Mahmut KULELİ
Başmüdür Yardımcısı

[E-İmzalıdır]
İsa TÜRKMEN
Başmüdür

Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na göre elektronik olarak imzalanmıştır.
Evrak doğrulama adresi: <https://ebys.dhmi.gov.tr/?E=1T3B2N0Y6R337>

Trabzon Havalimanı Başmüdürlüğü Rize Caddesi 61100 Konaklar/Trabzon
Telefon No: Faks No: 462 325 99 50
e-Posta: sefa.CIVELEK@dhmi.gov.tr İnternet Adresi: www.dhmi.gov.tr

Bilgi için: Sefa CİVELEK
ARFF Memuru
Telefon No: 462 325 99 52 Dahili : 1321



T.C.
ORMAN GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Trabzon Orman Bölge Müdürlüğü
Orman İdaresi Ve Planlama Şube Müdürlüğü

Sayı : E-54552519-149-2527584

18.11.2020

Konu : Anket İzni

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
((Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü))

İlgi : 22.10.2020 tarihli ve 12758408-7562 sayılı yazı.

Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü Afet Yönetimi Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 1909021005 numaralı öğrenciniz Öznur ÇINAR'ın yüksek lisans bitirme tezi için "Acil Durum ve Afetlerde Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon ve Erzurum İlleri Örneği" konulu anket çalışması talebi incelenmiş olup;

Söz konusu anketin Bölge Müdürlüğümüzde yapılması uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi rica ederim.

Mustafa GÜVEN
Bölge Müdür Yardımcısı

Bölge Doğrulama Kodu : VVBW18CFC

Bu belge, güvenli elektronik imza ile onaylanmıştır.

Bölge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/gm-oby>

Toklu Mahallesi Devlet Sahil Yolu Karşısı TRABZON
Telefon No: 4622302178 Bölge Geçer No:4622302168
e-posta: istatistik@trabzonobya.gov.tr

Bilgi için: Servet CİNDİK
Mühürle



Ek.3 ETİK KURULU İZİNİ

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

(Proje Onay Formu)

TARİH :
YER :
KATILIMCI : Prof.Dr. GÜNEY ÇAKIR (Başkan)
ILAR : Prof.Dr. BAHRİ BAYRAM (Üye)
Prof.Dr. MÜGE YILMAZ (Üye)
Prof.Dr. BAYRAM NAZIR (Üye)
Prof.Dr. EKREM CENGİZ (Üye)
Prof.Dr. SAİME ŞAHİNÖZ (Üye)
Prof.Dr. FERKAN SİPAHI (Üye)

BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU PROJE ONAY FORMU	
Projenin Adı:	ACİL DURUM VE AFETLERE MÜDAHALE PERSONELLERİNİN KRİZ ANI KURUM İÇİ İLETİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRMESİ: TRABZON VE ERZURUM İLLERİ ÖRNEĞİ
Projenin Niteliği:	Nicel Çalışma
Proje Araştırmacıları:	Öznur ÇINAR
Proje Yürütücüsünün Haberleşme Bilgileri:	Dr. Öğr. Üyesi Sevil CENGİZ
Araştırmanın Amacı:	Araştırmanın amacı öncelikli olarak personellerin kurum içi iletişimlerini ve kriz anında ekip içi tutumlarını incelemektir. Böylelikle sosyal iletişim literatürüne katkı sağlamak amaçlanmaktadır.
Araştırmanın Gerekçesi:	Günden güne her özel veya devlet kurumunun dış çevre ile iletişimi karşı

	koyulamaz bir şekilde artmaktadır. Dışa karşı sağlıklı bir iletişim kurma eğilimi de beraberinde iç ilişkileri kuvvetlendirme ve kurum içi iletişimi yapılandırma gereksinimi doğurmuştur. Çalışmamızın gerekçesini, afet ve acil durumlara müdahale etmekle yükümlü olan kurumların yürüttükleri tüm iletişim politikalarında iç iletişime ne derece özen gösterdikleri ve bu özen düzeyinin çalışanlar arası ilişkiye nasıl yansıdığını değerlendirmek oluşturmaktadır.
Araştırmanın Yöntemi:	Araştırmanın örneklemini acil durum ve afet yönetimi alanında Trabzon ve Erzurum illeri AFAD müdürlüğünde, 112 komuta merkezlerinde, büyükşehir belediyesi itfaiyesinde çalışan müdahale personelleri ve devlet hava meydanları işletmesi Trabzon ve Erzurum havalimanlarında görev alan ARFF memurları oluşturmakta olup, çalışma, nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulaması ile yürütülecektir.
Kullanılacak biyolojik, psikolojik ve teknik vb. tüm yöntemleri açıklayan etik ile ilgili özet:	Araştırma katılımcıların gönüllülük esasına göre yürütülecektir. Ölçüm Araçları: • 6 soruluk demografik bilgiler, • 8, 35, 10 ve 5'er sorulardan oluşan 5'li Likert ölçeklerdir. Ölçeklerle elde edilecek veriler, akademik etik gereği, araştırma dışında başka bir amaçla kullanılmayacaktır.

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi öğretim üyelerinden Sayın Dr.Öğr.Üyesi SEVİL CENGİZ.'in "Acil Durum e Afetlere Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirmesi: Trabzon İli Örneği" adlı projesi değerlendirilmiştir.

- Proje etik açısından uygun bulunmuştur. ☒
- Projenin etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir. ☐
- Proje etik açısından uygun bulunmamıştır. ☐



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Öznur ÇİNAR

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Gümüşhane Üniversitesi-Acil Yardım ve Afet Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrenimi : Gümüşhane Üniversitesi-Afet Yönetimi
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce
Bilimsel Faaliyetler : -

İş Deneyimi

Stajlar : Samsun Büyükşehir Belediye İtfaiyesi
Projeler : -
Çalıştığı Kurumlar : -

Tarih : 04/02/2021