

Afetlerde Kriz ve Acil Risk Haberleşme İlkeleri

Crisis and Emergency Risk Communication Principles in Disasters

Aylin DURMAZ EDEER,^a
Filiz ÖĞCE^b

^aCerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD,
Dokuz Eylül Üniversitesi
Hemşirelik Fakültesi,
^bHemşirelik Bölümü,
Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD,
İzmir Ekonomi Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi,
İzmir

Yazışma Adresi/Correspondence:
Aylin DURMAZ EDEER
Dokuz Eylül Üniversitesi
Hemşirelik Fakültesi,
Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD,
İzmir, TÜRKİYE
aylin_durmaz@yahoo.com

ÖZET Krizler aniden ortaya çıkan, içerdikleri belirsizlikler nedeniyle yönetilmesi güç, örgütün varlığını, imajını ve temel amaçlarını tehdit eden, örgütün kontrolünde olmayan, zaman baskısı altında acil karar verilmesini gerektiren olaylardır. Kriz yönetimi, olası kriz durumlarına karşı önlem alma, kriz ortaya çıktıktan sonra hızla krizin zararlarını en aza indirme, kriz sonrasında ise örgütün yeniden yapılanması için gerekli hazırlıkların yapılması, ve kontrol etme görevlerinin üstlenilmesidir. Başarılı bir kriz yönetimi, başarılı bir iletişim sürecine dayanır. İletişim, en temel anlamıyla acil durum sürecinde haberleşmeyi sağlayan tüm araçlar, kişiler, gruplar, örgütler arasındaki ortak dilin, anlamlar bütünüünün oluşturulmasıdır. Kriz durumunda; etkili bir kriz iletişiminin sağlanması için İlk, doğru ve güvenilir olmak, empati yapmak, eyleme teşvik etmek ve saygı göstermek ele alınması gereken ilkelerdir. Kriz süreci; kriz öncesi, başlangıç, süreç, çözüm ve değerlendirme olarak aşamalara bölünmeli; bu aşamaların her biri için de, belirli bilgi türlerinin oluşturulup kitlelere ulaştırılmasında kriz ve acil risk iletişim yaşam döngüsü kullanılmalı ve kişiler bilgilendirilmelidir.

Anahtar Kelimeler: Afetler; haberleşmeler; risk yönetimi

ABSTRACT Crises are events that suddenly emerges, that need to be urgently decided, that threaten the power, the organization, its image and its main purposes. Crisis management includes taking precautions against possible crisis situations, reducing the damage to the crisis quickly after the crisis emerges, and implementing and controlling the necessary preparations for restructuring the organization after the crisis. A successful crisis management is based on a successful communication process. Communication is the creation of the common language, meanings and totality between all means, persons, groups, organizations that provide communication in the emergency process. Effective crisis communication is necessary to be first, right and reliable, to empathize, to encourage action and to respect. Crisis process; as a pre-crisis, initial, process, solution and evaluation; for each of these phases, crisis and emergency risk communication lifecycle should be used and information should be given when certain types of information are created and delivered to masses.

Keywords: Disaster; risk management; telecommunications

Afet, Türk Dil Kurumu tarafından; çeşitli doğa olaylarının sebep olduğu yıkım olarak tanımlanmaktadır.¹ Afetler, insanların yaşamını olumsuz etkileyen, kargaşa ve karışıklık doğuran, fiziksel, sosyal ve ekonomik kayıplara neden olan olaylardır. Afetler acil durum, kriz durumu oluşturması nedeniyle ortaya koyduğu sonuçlar ile önem kazanmaktadır ve yaşandığı dönemler kriz dönemleridir.²

Kriz Türk dil kurumu tarafından; bir ülkede, toplumda veya bir kuruluşun yaşamında görülen güç dönem, bunalım, buhran olarak tanımlanmaktadır.¹ Kriz durumunu olağan dönemden ayıran en önemli özellik, oluşan sorunlara hızla yanıt verilebilme ihtiyacıdır ve beklenmeyen koşulların üstesinden gelmek ve gerekli eylemi hızlı bir şekilde gerçekleştirmek gerekmektedir.³

KAYNAK GÖSTERMEK İÇİN:

Durmaz Edeer A, Öğce F. Afetlerde Kriz ve Acil Risk Haberleşme İlkeleri. Öztekin SD, editör. Afet Hemşireliği. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2018. p.49-54.

Krizler beklenmeyen, istenmeyen, aniden ortaya çıkan, içerdikleri belirsizlikler nedeniyle yönetilmesi güç, örgütün varlığını, imajını ve temel amaçlarını tehdit eden, örgütün kontrolünde olmayan, zaman baskısı altında acil karar verilmesini gerektiren olaylardır.^{3,4}

KRİZİN ÖZELLİKLERİ

Krizin olduğu yerde belirsizlik meydana gelmesinin yanı sıra krizin üç temel özelliği vardır. Bunlar tehdit, zaman baskısı ve sürprizdir. Kriz sonucu meydana gelebilecek muhtemel kayıplar tehdit olarak tanımlanmaktadır. Tehditlerin kapsamı, kriz türlerine, yönetimin kriz anındaki tutumlarına ve toplumun olaylara yönelik tepkilerine göre farklılık gösterebilmektedir. Zaman baskısı da, mevcut zaman ile karar verilebilecek son an arasındaki fark olarak açıklanmaktadır. Sürpriz, toplumda şok etkisi meydana getiren, olumsuz etkisi olan, öngörülmeyen değişimler olarak tanımlanmaktadır. Sürpriz, yöneticilerin sorumlu oldukları çevreyi inceleme, bilgi toplama, değerlendirme ve raporlama sistemindeki hatalar sonucu oluşmaktadır. Kriz bu özellikleri nedeniyle acil müdahale gerektiren ve özellikle yöneticilerin üzerinde zaman baskısı yaratan bir durumdur.^{3,5}

KRİZ TÜRLERİ

İki tip kriz vardır. Bunlardan biri iş ya da hizmetin doğasından kaynaklanan krizlerdir. Bu kriz türüne nükleer alanda radyoaktif sızıntı olması örnek verilebilir. Diğer kriz türü ise dış etkenlerden kaynaklanan ve tahmini çok zor olan krizlerdir. Deprem bu kriz türüne örnektir.⁵

KRİZİN AŞAMALARI

Kriz farklı evrelerden oluşan karmaşık bir süreçtir; kriz süreci, kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası olarak dört aşamada gerçekleşir.

Kriz Öncesi

Kriz öncesi dönem kriz henüz oluşmadan önceki dönemdir. Bu dönemde krizler belirtiler verir. Kriz öncesi dönem, körlük, eyleme geçmeme ve yanlış eylemler olmak üzere üç aşamadan oluşur. Körlük aşaması; krizin tanınması gereken dönemdir fakat bu dönemdeki yönetimsel yetersizlikler nedeniyle karşılaşılan sorunların yattığı kriz belirtileri algılanmaz ve duruma yönelik önlem alınmaz. Eyleme geçmeme evresinde; karşılaşılan sorunlar nedeniyle örgütte veya kurumda krizin belirtileri giderek artar, kalite düşer. Kurum veya örgüt yönetimleri krizi algılamadığından dolayı hala önlem alamaz

ve eyleme geçemez. Yanlış eylem evresinde; yönetim tarafından krize neden olan sorunlar algılanır ancak çözüme yönelik alternatifler geliştirilemez, sıradan çözümler uygulanmaya çalışılır. Sorun çözmede yanlış yöntemler, yönetimin performansını düşürür, bunun sonucu olarak da motivasyon bozulması, huzursuzluk ve gerilim meydana gelir. Örgütte bu olumsuz hava sonucunda kriz başlar.^{3,5}

Krizi oluşturacak durumun belirtilerinin fark edilmemesi, örgütsel yapıdaki sorunlardan (kontrolü güçleştiren büyüklük, bürokratik ve merkezi eğilimler, iletişimsizlik); üst düzey yönetiminin yönetsel kapasitesinin yetersizliklerinden (hızlı hareket edememe, doğru karar verememe); iletişim sisteminin yapısı ve sorunlarından (etkili bilgi toplama ve dağıtım sisteminin yokluğu, bilginin niteliği ile ilgili sorunlar) kaynaklanabilir.⁶

Kriz Anı

Kriz anı, krizin sonuçlarının ortaya çıktığı, sonuçların şiddetli bir şekilde yaşandığı ve sonlandırılması için faaliyetlerin yapıldığı dönemdir. Kriz etkisi örgütün, kurumun veya toplumun tamamı üzerinde en yoğun şekilde hissedilir. Krizin ilk şoku atıldıktan sonra krizin türüne ve büyüklüğüne göre, gerekli tedbirlerin alınması ve krizin etkilerinden kurtulma çalışmaları gerçekleştirilmelidir. Kriz anı tırmanma aşaması ile tırmanmanın durması ve gerileme aşamalarından oluşur. Tırmanma aşamasında düzen bozulur, bir kargaşa ortamı vardır. Kriz anının ikinci aşamasında belirsizlik ve kargaşa ortamının ortadan kalkması için alınan tedbirler uygulanır ve krizdeki tırmanma durdurulur ve gerilemesi sağlanır.

Kriz anında yöneticilerin doğru ve hızlı karar verme sorumlulukları vardır.^{3,5}

Kriz Sonrası

Krizin sona erdiği ve örgüt üzerindeki etkilerinin ortadan kalktığı dönemdir. Bu dönemin süresi, alınan tedbirler ve bunların uygulamalarına göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu dönemde, kriz sonrası iyileştirme ve benzer kriz durumlarına yönelik öğrenme süreçleri yer almaktadır.^{3,5}

Kriz Yönetimi

Kriz yönetimi, olası kriz durumlarına karşı önlem alma, kriz ortaya çıktıktan sonra hızla krizin zararlarını en aza indirme, kriz sonrasında ise örgütün yeniden yapılan-

ması için gerekli hazırlık ve faaliyetlerini uygulama, kontrol etme görevlerini üstlenen yönetim modelidir.⁵ Krizlerde yönetimin önde olması; doğru hareket etmesi ve güvenilir olması önemlidir.

Afetlerde kriz yönetimi; afetlerin önlenmesi ve zararların en aza indirilmesi, afetlere karşı hazırlıklı olunması, afet anında hızlı ve etkili bir kurtarma, ilk yardım, geçici barındırma ve afet sonrasında yeniden inşa faaliyetlerinin yürütülmesi için toplumun ve devletin tüm kaynaklarının (insan gücü, malzeme, donanım ve para) en iyi şekilde yönlendirilmesini ve amaca uygun kullanılmasını hedeflemektedir.⁵ Aktel ve Çağlar'ın afetlerde kriz yönetimi yapılanması ile ilgili yaptığı çalışmada yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları ve ilgili müdürlüklerin afet hazırlıkları ile ilgili eksiklerinin olduğu saptanmıştır.⁷ Ayrıca Türkiye'de afet yönetim mevzuatlarının değerlendirildiği bir çalışmada afet de kriz yönetimlerinin yapılanmasında, görev yetki ve sorumlulukların paylaşılmasında karışıklıklar olduğu bildirilmiştir.⁵

Kriz yönetiminde, kriz oluşmadan önce, başlangıç aşamasında önlemek temel amaç olmalıdır. Yönetimler krizleri önlemek için, olabilecek her türlü sıra dışı olaya karşı stratejik plan yapma ve bu planın uygulanması için gerekli organizasyonu yapmak zorundadırlar. Organizasyonlar, kriz öncesi; haberleşme, ulaşım, kurtarma ve enkaz kaldırma, ilk yardım ve sağlık, güvenlik, çevre, altyapı hizmetlerini nasıl yapacağını planlamalıdır.² Krize ball meydana gelebilecek zararı en az hasarla gidermek amacıyla gerekli önlemleri alması gerekmektedir. Krizin önlenemeyen etkilerini hafifletmeye yönelik düzenlemelerin yapılması, hedef grubun iç ve dış çevresindeki muhataplarının bilgilendirilmesi ve etkili iletişim kanallarının oluşturulması gerekir.⁸

KRİZDE İLETİŞİM

Başarılı bir kriz yönetimi, başarılı bir iletişim sürecine dayanır. İletişim, en temel anlamıyla acil durum sürecinde haberleşmeyi sağlayan tüm araçlar, kişiler, gruplar, örgütler arasındaki ortak dilin, anlamlar bütünü oluşturulabilmesinin sağlanmasıdır. Krize yönelik belirtilerin, sinyallerin iyi anlaşılabilmesi, krizlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu anlamda kriz yönetimi sürecinin her aşamasında (krizin öncesi, kriz anı ve sonrasında) iletişimin önemi büyüktür.⁹

Özellikle kriz sırasında hedef kitle ile sağlanacak olan iletişim, krizin aşılmasını sağlayan en önemli etkenlerden biri olmaktadır.^{4,8} Kriz dönemlerinde iletişim, önceden hazırlanmış ve kriz anında elde edilen bilgiler-

den oluşan bir iletişim stratejisine dayanmalı, bilginin en hızlı ve doğru biçimde hedef kitlelere ulaştırılmasını amaçlanmalıdır. Bu amaçla, iletişim planında, hedef kitlenin belirlenmesi, kriz hakkında kimin açıklama yapacağı, bu kişinin eğitimi, verilecek mesajların niteliği önem taşır. Kriz durumunda yöneticilerin doğru ve hızlı karar verebilmeleri için düzenli bir bilgi akışını sağlayacak bir yapılanmanın da kurulması gerekmektedir.^{4,10,11} Afetlere müdahalede kurumlar arası iletişim de önemlidir. Kriz anında müdahaleye katılan grupların/örgütlerin kapasitelerine bağlı olarak karmaşık bir yapının olması iletişimde sorun yaşanmasına yol açmaktadır. Ayrıca, Afetlerde görülen krizlerde, krize müdahale eden kurumlar arasındaki iletişim/ koordinasyon sorunlarına da dikkat etmek gerekmektedir. Afet halinde çok sayıda farklı kurumun sürece katılmasından dolayı, etkili koordinasyonu gerçekleştirmek güçleşmektedir. Başka bir ifadeyle ortak hareket eden bir çerçeve oluşturmak ancak acil durum yönetiminden/kriz yönetiminden sorumlu olan örgütler arasında açık, şeffaf iletişimle, koordinasyonla ve afet öncesinde hazırlanmış planlarla mümkün olabilmektedir.^{4,6,8} Farklı örgütler arasında yeterli düzeyde bir bilgi paylaşımının olması, her örgütün rolünü ve durumun gereklerini anlamış olmasıdır. Bu da ancak ortak eğitim faaliyetleri ile yıllar içinde edinilen bilgi birikimi ve tecrübeyle, acil durum personelinin kendi aralarındaki profesyonel etkileşimle sağlanabilmektedir.⁶ Bu sağlanamadığında sorunlar yaşanmaktadır. Genç'in yaptığı çalışmada Marmara depreminde, Akut evrede haberleşme sağlanamadığı, kamuoyuna yeterli ve doğru bilgi verilmediği, iletişim araçlarının kullanılmadığı, coğrafi bilgi sistemlerinin (CBS) olmaması nedeniyle gerekli ve doğru bilgiye kısa zamanda ulaşamadığı ve duyurulmadığı, Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi ve il, ilçe kriz yönetim merkezleri arasında koordinasyon eksikliği yaşandığı bildirilmiştir.⁶ Afetlere bağlı krizlerle başa çıkabilmek için, müdahale sürecinde etkili bir iletişim ve koordinasyonun önemli rolleri vardır.

Bu bilgiler doğrultusunda,

■ Afet olduğunda meydana gelen krizde önemli bir iletişim ilkesi olan 'olaylar meydana çıkana kadar bekleme' düşüncesine kapılmamalı,

■ Krizle ilgili olan bilgiler mümkün olduğunca medya ile paylaşılmalıdır. Eğer medyaya bilgi verilmezse ikinci veya üçüncü kaynaklardan alınan yeterli olmayan veya yanlış bilgiler farklı bir etki yaratacaktır.^{10,11}

■ Kriz olduktan sonra iki saat içinde basın toplantısı, yarım gün içerisinde basın konferansı düzenle-

mek, belli gazeteci veya yorumcularla temasa geçmek, hedef kitleyi çeşitli iletişim araçları ile bilgilendirmek, acil telefon danışma hattı kurmak gibi eylemler yapılmalıdır.¹⁰

■ Kriz sırasında yönetim adına açıklamaları başkan yapmalıdır ya da medya karşısında sorulara nasıl cevap vereceğini bilen, kurumu iyi temsil edebilen ve kurum adına yetkili olarak konuşabilecek biri olmalıdır.

■ Medya sözcüsünün medya karşısında sakin olması, savunmacı bir tavra girmemesi, beden dilini iyi kullanması gerekir.

■ Medyaya yapılacak açıklamalarda mümkün olduğunca yazılı açıklama tercih edilmelidir.

■ Medya sözcüsü, açık sözlü bir şekilde yeni bilgiler geldiğinde medyaya bu bilgilerin iletileceğini bildirmelidir. Medya karşısında veya başkalarına “yorum yok” şeklinde bir tutum içerisine girmek yerine sorulan soruya neden cevap verilemediği açıklanmalıdır.

■ Kriz ile ilgili bilgiler alındıkça basın toplantısı düzenlenmeli ve eldeki bilgiler paylaşılmalıdır. Basında kriz ile ilgili haberler takip edilmeli, yanlış ve eksik bilgiler var ise düzeltilmelidir.

■ Yetkili kişilerin basın açıklamalarında veya krizin olduğu yerde bulunması sağlanmalıdır. Böyle bir davranış yöneticilerin krizi çözmek için konuya gösterdiği ilgiyi ve çabayı göstermesi bakımından önemlidir.¹⁰

Kriz durumunda; etkili bir kriz iletişiminin sağlanması için ele alınması gerekenler altı başlıkta toplanabilir;⁴

İlk Olunmalı: Krizlerde zamanla yarışılır. Bilgilerin çevreye hızlıca iletilmesi her zaman önemlidir.

Doğru Olunmalı: Doğruluk, güvenilirliği sağlar. Mümkün olduğunca çabuk doğru bilgilendirmenin yapılması çok önemlidir. Kriz sırasında hızlı bir bilgilendirme zararın azaltılmasında önemli bir etken olabilir. Doğru bilgilendirme yapılmazsa söylentiler başlar ve boşluklar spekülasyon ile doldurulmaya başlanır. Bize ulaşan ilk mesaj doğru olmasa bile kabul edilir ve daha eksiksiz bilgi edinildiğinde, onu duyduğumuz ilk mesajlarla karşılaştırırız.

Güvenilir Olunmalı: kriz sırasında özellikle dürüstlük ve doğruluk elden bırakılmamalıdır. Bir kriz veya felaketle karşı karşıya gelen biriyle iletişim kurarken, mesajlar basit, güvenilir ve tutarlı olmalıdır.

Empati yapılmalı: Krizler zarar oluşturur ve acı çekenleri anladığınızı kelimelerinizle belirtin. İnsanların

ne hissettiğini ve karşılaştıkları zorlukları ele almak, güven ve uyum sağlar.

Eyleme Teşvik Edilmeli: İnsanlara, anksiyetelerini yatıştırmak, düzeni düzeltmeye yardımcı olmak ve onarılmış kontrol duygusunu oluşturmak için anlamlı şeyler verin

Saygı Gösterilmeli: insanlar kendilerini savunmasız hissettiklerinde, saygılı iletişim özellikle önemlidir. Saygılı iletişim, işbirliği ve uyumunu teşvik eder.

Kriz iletişiminde güven ve bununla bağlantılı olarak tutarlılık, inandırıcılık, gerçekleri söylemek başarıyı etkileyen en önemli unsurlardır.

İLETİŞİMİN YAŞAM DÖNGÜSÜ

Bir krizin modelini anlamak, iletişimcilerin problemleri tahmin etmelerine ve uygun bir şekilde yanıt veremelerine yardımcı olabilir. İletimciler için, her acil durumun, felaketin ya da krizin aşamalarında gelişenleri bilmesi hayati önem taşımaktadır. İletim bu değişimler sayesinde gelişmek zorundadır. Kriz durumu, kriz öncesi, başlangıç, süreç, çözüm ve değerlendirme gibi aşamalara bölünerek, iletişimciler medya, ajanslar, kuruluşlar ve kamuoyunun bilgi ihtiyaçlarını öngörebilir. Bu aşamaların her biri için, belirli bilgi türlerinin oluşturulup kitlelere ulaştırılması gerekir. Bu aşamalar kriz ve acil risk iletişim yaşam döngüsünde verilmiştir (Tablo 1).⁴

Kriz Öncesi Aşama

Beklenen sorular önceden tahmin edilip tutarlı cevaplayan mesajlar geliştirilmelidir. Mesajların, kültürel ve demografik olarak uygun olduklarından emin olunması önemlidir.

Başlangıç Aşaması

Akut tehlikenin bu aşamasında, herkes için öncelik temel güvenlik ve hayatta kalmadır. Stres altında çoğu insan hayatlarını ve başkalarının hayatlarını korumak için uygun şekilde karşılık verirken, bazıları dengesiz ve tutarsız davranabilir. Bir krizde ne kadar fazla stres hissedilirse birey üzerindeki etkisi o kadar büyük olur.^{12,13}

Onarım Aşaması

Bu aşamada, krizin büyüklüğü, kişisel risk kavramı, iyileşme ve çözüme yönelik ilk adımlar atılmaktadır. Duygusal tepkiler insanların yaşadığı veya beklediği strese ve riskle ilgili algılara bağlı olarak değişebilir. İlk başta insanlar, etraftaki yıkıma ya da ölüme rağmen kendileri

TABLO 1: Kriz ve acil risk iletişim yaşam döngüsü.⁴

| Kriz öncesi | Başlangıç | Onarım | Çözüm | Değerlendirme |
|---------------------------------------|---|---|--|--|
| Hazır ol Birlik olmayı teşvik edin | Olayları empati ile karşılayın. | Halkın kendi risklerini daha doğru anlamalarına yardımcı olun. | Eğitim yoluyla gelecekteki benzer acil durumlarda uygun halk tepkisini geliştirin. | İletişim planı performansını değerlendirin. |
| Oy birliğiyle öneriler geliştirin. | En basit haliyle risk hakkında, halka açıklama yapın ve bilgilendirin. | İhtiyacı olanlara geçmiş deneyimleri ve kapsamlı bilgi aktarın. | Sorunları ve aksaklıkları dürüstçe inceleyin, kurtarma ve müdahale çabalarında işe yarayan şeyleri güçlendirin. | Öğrenilen dersleri belgelendirin. |
| Mesajları Test edin | Ajans ve sözcü güvenilirliğini oluşturun. Daha fazla bilgiyi nasıl ve nereden alacakları dahil acil durum eylemlerini sağlayın. Paydaşlara ve kamuya iletişimi sürdürme sözü verin. | Yanıt ve kurtarma planları için anlayış ve destek kazanın. Paydaş ve dinleyici geri bildirimlerini dinleyin ve yanlış bilgileri düzeltin. Acil durum önerilerini açıklayın. Risk / fayda karar verme gücünü güçlendirin. | Halkı, kamu politikalarını ve sorunlara kaynak tahsisini desteklemeye ikna edin. Kurum kimliğini içsel ve dışsal olarak güçlendirmeyi de içeren ajans faaliyetlerini ve yeteneklerini arttırın. | Kriz sistemlerini veya kriz planını iyileştirmek için özel eylemler belirleyin |

hayatta kaldıkları için çok mutlu görünebilirler, ancak, bakım aşaması ilerledikçe, insanlar uyuşukluk, inkar, geri dönüşler, keder, öfke, çaresizlik, suçluluk ve umutsuzluk gibi çeşitli duygusal karışıklıklar yaşatabilirler.

Onarım aşaması ne kadar uzun sürerse, bu reaksiyonlar o kadar büyük olur. Hayatta kalmak için temel ihtiyaçlar karşılandıkça, duygusal denge ve kendini kontrol için diğer ihtiyaçlar ortaya çıkacaktır. Etkilenenler daha normal şartlara geri dönemezler ise hayal kırıklıkları artarak sorunlar büyür.

Çözüm Aşaması

Acil durum artık ön planda değilse de krizden etkilenenlerin önemli duygusal ihtiyaçları devam edecektir. Duygusal sorunlar uyku bozukluğu, hazımsızlık veya yorgunluk gibi fiziksel sağlık şikayetleri olarak ortaya çıkabilir. Evde ve işte kişilerarası ilişkilerde sorunlara neden olabilir. Bu noktada, organize dış destek genellikle aşınmaya ve kaybin gerçekliği ile kalıcı yaşam değişiklikleri çökmeye başlar.

Çözüm aşamasında güven ve güvenilirliği korumak çok önemlidir, başlangıç aşamasında belirtilen taahhütler unutulmamalı, başarısızlık veya hatalar kabul edilmeli ve dikkatlice açıklanmalıdır.

Değerlendirme Aşaması

Bu aşamada hedefler, etkilenen topluluğuna yönelik iletişimi içerir. Krizden edinilen dersler tartışılmalı, belgelenmeli ve paylaşılmalıdır. Kriz iletişimi ve krize müdahale kabiliyetini iyileştirmek için spesifik işlemler belirlenmelidir. İletişim planının performansı değerlendirilmeli ve kriz öncesi faaliyetlere yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.

Genellikle, kayıtların gözden geçirilmesi ve ilgili kilit kişilere danışılması yoluyla “sıcak gelişme” veya “öğrenilen dersler” olarak adlandırılan bir eylem sonrası raporu hazırlanır. Unutulmamalıdır ki, öğrenmek için her zaman bir şey vardır.^{12,13}

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KRİZ YÖNETİMİ

Sağlık hizmetleri, afet durumunda etkilenen toplum tarafından talep edilen ve kaliteli bir şekilde yürütülmesi gereken hizmetlerdir. Sağlık hizmeti veren mesleklerden olan hemşirelerin, bu olağanüstü durumlara hazır olması, ekibin sistemli çalışması açısından önemlidir. Hemşirelerin hazır oluşluğunu inceleyen literatür incelemesinde, hemşirelerin afetlere yönelik eğitimlerinin yetersiz olduğu ve afetlere müdahale etmek için kendilerini hazır ve yeterli görmedikleri ortaya çıkmıştır.¹⁴ Başka bir çalışmada; yönetici hemşirelerin

%53,3'ü çalıştıkları hastanelerde afet senaryo uygulamalarının yapılmadığını bildirmişlerdir.¹⁵ Bu durumda, hemşirelerin hazır oluşluklarının yetersiz olduğu sonucuna varılabilir. Afet anında ve sonrasında düzen-

sizlik ve bilgisizliğin neden olacağı problemlerin önlenmesi için önceden etkili bir hazırlık planı yapılması ve bu planın belirli aralıklarla uygulanması gerekmektedir.

KAYNAKLAR

1. TDK. afet ve kriz tanımı. Türk Dil Kurumu. 2018. <http://www.tdk.gov.tr/>. Accessed February 3, 2018.
2. Erkal T, Değerliyurt M. Türkiye'de Afet Yönetimi. *East Geogr Rev* 2009;(22):147-164.
3. Demirtaş H. Kriz Yönetimi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi 2000;23(23):353-73. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/kuey/article/view/5000050864>.
4. Reynolds B and et al. Crisis and Emergency Risk Communication. 2014 Editi. U.S. Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention (CDC); 2014.
5. Büyükkaracıgan N. Türkiye'de yerel yönetimlerde kriz ve afet yönetim çalışmalarının mevzuat açısından değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sos ve Tek Araştırmalar Derg* 2016;12:195-219.
6. Genç FN. Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim* 2008;5(3):161-75.
7. Aktel M, Çağlar N. Isparta İli Afet (Kriz) Yönetim Yapılanması Üzerine Bir Çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi* 2007;12(3):147-62.
8. Comfort LK. Crisis management in hindsight: Cognition, communication, coordination, and control. *Public Adm Rev* 2007;67(1):189-97.
9. Genç FN. Türkiye'de Doğal Afetler ve Doğal Afetlerde Risk Yönetimi. *Strat Araştırmalar Derg* 2007;5(9):201-226.
10. Okay A. Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler. *İletişim Fakültesi Derg* 2002;1(12):473-98.
11. Böl G-F. Risk communication in times of crisis. *EMBO Rep* 2016;17(1):1-9.
12. Reynolds B, Seeger MW. Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *J Health Commun* 2005;10(43):43-55.
13. Raphael B. Phases of Traumatic Stress Reactions in a Disaster. In: *Disaster Mental Health Response Handbook*. USA: U.S. Department of Veterans Affairs, National Center for PTSD; 2000:2-5. <https://www.ptsd.va.gov/professional/trauma/disaster-terrorism/pha-ses-trauma-reactions.asp>.
14. Taşkıran G, Baykal Ü. Afetler ve Türkiye'de Hemşirelerin Afetlere Hazır Olma Durumları: Literatür İnceleme. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Derg* 2017;4(2):79-88.
15. Vatan F, Salur D. Yönetici hemşirelerin hastanelerdeki deprem afet planları konusundaki görüşlerinin incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Derg* 2010;3(1):32-44.