

Acil Durum ve Afetlere Müdahale Personelinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği¹

Evaluation of Internal Communications of Emergency and Disaster Response Personnel at The Time of Crisis: The Case of Trabzon Province

Öznur Çınar², Sevil Cengiz³

Öz

Araştırmanın amacı Acil Durum ve Afetlere Müdahale personelinin kriz anı kurum içi iletişim düzeylerinin belirlenerek, demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespit edilmesidir. Elde edilecek bulgular vesilesiyle Acil Durum ve Afetlere Müdahale personelinin iletişim anlamındaki sorunları tespit edilerek daha etkin çalışmalarının önünün açılması hedeflenmektedir. Araştırma ölçeğinin ana başlığı "Kriz Anı Kurum İçi İletişim" olup 4 alt faktöre ayrılmıştır: "Kriz Anı Ekip İletişiminin Değerlendirilmesi", "Kriz Anı Bireysel İletişim Aktivasyonunun Değerlendirilmesi", "İletişimsel Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi" ve "İletişimsel Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi". Anket 6 adet demografik soruyu veya toplamda 23 adet Kriz Anı Kurum İçi İletişim ölçeğinin sorularını içermektedir. Araştırmada frekans, yüzde tabloları ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni Trabzon'da görev yapan, Devlet Hava Meydanları İşletmesi, Afet ve Acil Durum Başkanlığı, Orman Bölge Müdürlüğü ve İtfaiyede (acil durum ve afetlere müdahalede görev yapan) çalışanlardır. Toplamda 103 personele ulaşılmış ve anket uygulanmıştır. Anket 28.11.2020-15.12.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Kriz anı ekip iletişiminin farklı faktörler ve değişkenler açısından değişiklik gösterdiği bulunmuştur. Ayrıca, sorulara verilen cevapların demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan test sonucu cinsiyet değişkeni açısından 2 soru, medeni durum açısından 1 soru, kıdem değişkeni açısından 2 soru, yaş değişkeni açısından 2 soru, çalışılan kurum açısından 13 soru, ünvan değişkenine göre 6 soru farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Afet, Afet İletişimi, Kriz, Kriz iletişimi

Abstract

The aim of the study is to determine whether there is a significant difference according to demographic variables by determining the internal communication levels of the Emergency and Disaster Response personnel at the moment of the crisis. With the findings to be obtained, it is aimed to determine the communication problems of Emergency and Disaster Response personnel and to pave the way for more effective work. The main title of the research scale is "Internal Communication During Crisis" and it is divided into 4 sub-factors: "Evaluation of Crisis Team Communication", "Evaluation of Crisis Individual Communication Activation", "Evaluation of Accessibility and Awareness of Communicative Crisis Management Plans" and "Evaluating the Functionality of Communicative Crisis Management Plans". The questionnaire includes 6 demographic questions or a total of 23 questions of the Internal Communication Scale of the Moment of Crisis. Frequency, percentage tables and Mann-Whitney U test were used in the study. The universe of the research is the employees working in the State Airports Administration, the Disaster and Emergency Presidency, the Regional Directorate of Forestry and the Fire Department (working in emergency and disaster response), working in Trabzon. A total of 103 personnel were reached and a questionnaire was conducted. The survey was conducted between 28.11.2020-15.12.2020. It has been found that team communication at the time of the crisis varies in terms of different factors and variables. In addition, when the results of the test conducted to determine whether the answers given to the questions differ according to demographic variables, it has been found that 2 questions in terms of gender, 1 question in terms of marital status, 2 questions in terms of seniority, 2 questions in terms of age, 13 questions in terms of the institution employed, and 6 questions according to the title variable differs.

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

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL Codes : I10, I12, I14

Submitted: 21 / 05 / 2021

Accepted: 17 / 07 / 2021

¹ Bu makale "Acil Durum ve Afetlere Müdahale Personellerinin Kriz Anı Kurum İçi İletişimlerinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

² Bilim Uzmanı, oznurcnarr@gmail.com, Orcid No: <https://orcid.org/0000-0001-5367-9449>.

³ Dr. Öğr. Üyesi, Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Afet Yönetimi ABD, sevil_cengiz@yahoo.com, Orcid No: <https://orcid.org/0000-0002-3562-1793>

Giriş

Acil bir durum meydana geldiğinde veya afet anlarında etkili iletişim kuramamanın yıkıcı sonuçlar doğurması beklenir. Buna karşın, 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 sayesinde de gerek kurum içi gerek ise paydaşlar arası iletişimin standardize edilmesi ile görev karmaşası oluşmasının önüne geçilmiş olacaktır (Perez, 2018). Toplanma alanları ve sığınakların kullanıldığı afetlerde seyyar baz istasyonlarının kurulacağı alanların planlanmasında sosyal medya haberleşmesinin devamlılığının sağlanması göz önünde bulundurulmalıdır. Afetlerde ikaz ve alarm sistemleri ile halka verilecek uyarılarda sosyal medya ve online sitelerin kullanımı önerilmektedir. Fakat paydaşlarla yapılacak iletişimden önce personelin kurum içi iletişimi öncelik arz etmektedir (Oral ve Turan, 2018)

Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ile afet ve acil durumlarda görev ve yükümlülükleri bulunan kurum ve kuruluşlar hizmet gruplarına ayrılmış olup, 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 belirlenmiştir.

Bir kriz olgusunun varoluşu kurum ve kuruluşlar için; kuruluşun varlığının tamamen sona ermesi, kuruluşun varlığının zarar görmeden kurumsal imajının hasar alması ve bir kriz sonucunda kar elde ederek kurumsal itibarın kuvvetlenmesi gibi olası 3 sonuç bulunmaktadır (Fearn, 2016). 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.

Araştırmanın amacı Acil Durum ve Afetlere Müdahale personelinin kriz anı kurum içi iletişim düzeylerinin belirlenerek, demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespit edilmesidir. Elde edilecek bulgular vesilesiyle Acil Durum ve Afetlere Müdahale personelinin iletişim anlamındaki sorunları tespit edilerek daha etkin çalışmalarının önünün açılması hedeflenmektedir. Bu çalışmada ilk bölümde kavramsal bir çerçeve çizilmiş, arkasından araştırmanın metodolojisi verilmiş, bulgular kısmından sonra ise sonuç ve değerlendirmeler yazılmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

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 veya bilinçsizce gerçekleştirilen mesaj gönderme ve mesajları alma eylemleri iç içe geçmiştir ve üretimde verimden bahsedebilmek için iş yerlerinde iletişim becerilerinin kuvvetli olması beklenir (Givens, 1978).

Ekip arkadaşları ile kurulan iletişimde doğrularmanın önemi büyüktür ve bu karşındaki kişiye güven verip, konuya olan katılımının takdir edildiğini gösterir. Bir ekip yönetiminde, takım arkadaşlarının katkılarının önemli olduğunun düşünülmesi sağlanmazsa, iletişimi keserler ve etkili iletişim kurulması gerektiğinde basit ve klişe dönütler alınır. Doğrulama sırasında ise dikkat edilmesi gereken en önemli nokta patronluk taslamadan ve karşındaki kişinin düşüncelerine önem verildiğinin hissettirilmesiyle birlikte iletişime geçmektir (Becker ve Wortmann, 2009).

Kriz, paydaşların sağlık, güvenlik, çevresel ve ekonomik konularla ilgili beklentilerini önemli ölçüde tehdit eden ve bir kurumun performansına ciddi şekilde hasar verebilme kabiliyetine sahip olan, olumsuz sonuçlar doğurabilme potansiyeli yüksek, öngörülemeyen bir olayın algısıdır. Bu tanım kriz üzerine çeşitli bakış açılarının sentezidir. Krizlerin genellikle beklenmedik durumlar olduğu düşünüldüğünde bir kuruluşun, kriz durumlarında hasarı hafifletme eğiliminde olabilmesi ve mevcut itibarını koruması için 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 adına tasarlanmış bir dizi faktörü temsil etmekle birlikte krizin doğuracağı olumsuz sonuçları azaltıp, etkilenen kurumu, paydaşları ve sektörü zarardan korumaktadır (Coombs, 1999; Yang, 2011).

Günlük hayatta iletişim kurma günün rutin bir parçası olarak sayılır fakat kriz anında her şey tamamen farklı işler. Paydaşlarla iletişim kurma becerileri normal düzende sorunsuz devam edebilmesine rağmen kriz anlarında paydaşlarla sağlıklı bir iletişim kurabilmek bir yana, zaman zaman kurum içi dahi iletişimin etkin bir iletişim olmadığı görülür. Mesajların zamanında ve anlaşılır bir şekilde iletilmesi, kurumun çeşitli bölümleri arasında planlama ve iş birliği gerektirir (Brataas, 2018). Kriz dönemlerinde hızlı ve etkin bilgi akışı gerektiren birçok durum meydana gelmesine rağmen, her paydaş ile paylaşılması gereken bilginin içeriği ve süreci, krizin etkili bir şekilde yönetilebilmesinde çok önemli bir rol oynar (Taylor ve Kent, 2007). Bu doğrultuda kriz iletişiminin bir krizin etkin bir şekilde yönetilebilmesinin en önemli adımı olduğu

söylenbilir. Kriz anlarında iletişim anlamında yapılması gerekenler şunlardır; bilginin alınma sürecinin tasarlanması, iç ve dış alıcıların tanımlanması ve önceden hazırlanmış kod halindeki mesajların oluşturulması, geri bildirim sürecinin ayarlanması (Zaremba, 2010). Kriz dönemlerinde bilgi akışı gereken birçok durum meydana gelmekle birlikte her paydaş ile paylaşılan bilginin içeriği de krizin yönetilebilmesinde etkili bir faktördür (Taylor ve Kent, 2007). Kriz iletişimi, bir krizin etkin bir şekilde yönetilebilmesinin en önemli alt boyutudur.

2. Metodoloji

Araştırmanın amacı Acil Durum ve Afetlere Müdahale personelinin kriz anı kurum içi iletişimlerinin düzeyini belirlemektir. Araştırma soruları, taranan literatürden elde edilen bilgiyle oluşturulmuştur. Araştırma ölçeğinin ana başlığı "Kriz Anı Kurum İçi İletişim" olup 4 alt faktöre ayrılmıştır: "Kriz Anı Ekip İletişiminin Değerlendirilmesi"(4 soru), "Kriz Anı Bireysel İletişim Aktivasyonunun Değerlendirilmesi"(12 soru), "İletişimsel Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi"(5 soru) ve "İletişimsel Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi" (2 soru). Anket 6 adet demografik soruyu veya toplamda 23 adet Kriz Anı Kurum İçi İletişim ölçeğinin sorularını içermektedir. Anket, ilgili literatürden oluşturulduktan sonra yüzey geçerliliğinin tespit edilmesi amacıyla Afet Yönetimi Bölümü hocalarına gösterilmiş ve muğlak, anlaşılamayan veya yanlış anlaşılabilir sorular düzeltilmiştir. Alt faktörlerin tek boyutluluğu için yapılan faktör analizi (herbir alt faktör kendi içinde faktör analizine tabi tutulmuştur) sonucu hiçbir değişken alt faktörlerden çıkarılmamıştır. İç tutarlılık için yapılan Cronbach's Alfa testi sonucu da % 70'in üzerinde çıkmıştır. Dolayısıyla ölçek sadece bazı ifadeler düzeltilerek işleme konulmuştur. Araştırmada frekans, yüzde tabloları ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Anket ibarelerinin derecelendirilmesinde 5'li Likert ölçeği uygulanmıştır. Araştırmanın evreni Trabzon'da görev yapan AFAD, DHMİ, Orman Bölge Müdürlüğü ve İtfaiyede (acil durum ve afetlere müdahalede görev yapan); veri hazırlama kontrol işletmeni (VHKİ), sağlık memuru, sosyal çalışmacı, arama kurtarma teknisyeni (AKT), Hava Alanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele (ARFF) memuru, ARFF şefi, memur, itfaiye personeli ve orman personelidir. 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 (DHMİ) görev yapan uçak kurtarma ve yangınla mücadele (ARFF) memurları ve Orman Bölge Müdürlüğü'nde görev yapan yangın personelleri oluşturmaktadır. Toplamda 103 personele ulaşılmış ve anket uygulanmıştır. Anket 28.11.2020-15.12.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında deneklerin haklarının korunması için araştırma verilerini toplamaya başlamadan önce deneklere araştırmanın amacı ve önemi açıklanmış, gönüllü olanların istedikleri zaman araştırmadan çekilebilecekleri belirtilmiş elde edilen bilgilerin gizli tutulacağı söylenmiştir. Zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı sadece Trabzon'daki Acil Durum ve Afet Müdahale Çalışanları kapsama alınmıştır. Dolayısıyla araştırma sonuçları tüm Acil Durum ve Afet Müdahale çalışanlarına genellenemez. Araştırma betimleyici bir nitelik arz etmektedir.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan personellerin demografik özellikleri kapsamında cinsiyet, kıdem, medeni durum, yaş, kurum ve unvan incelenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Demografik Bulgular

Özellik	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
Kurum	AFAD	13	12,6
	DHMİ	33	32,0
	İtfaiye	49	47,6

Unvan	Orman	8	7,8
	V.K.H.İ	1	1,0
	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
	Orman Personeli	8	7,8

Kriz anı ekip iletişiminin değerlendirilmesi faktörünün sonuçları Tablo 2'deki gibidir. Bu ölçekte araştırmada verilen 8 maddenin en önemli 4'ü verilmiştir. Değerlendirmelerde kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum toplamı 'olumlu' şeklinde değerlendirilecektir. Katılımcıların %93,2'si "afet anında ekibimle anında iletişime geçebilirim" sorusuna olumlu yanıt vermiştir. "Telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa da ekibimle haberleşebilirim" sorusuna deneklerin sadece %38,8'i olumlu yanıt vermiştir. "Afet ve acil durumlarda kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum" sorusuna ise deneklerin %94,2'si olumlu yanıt vermiştir. "Afet anında ilk kime ulaşmam gerektiğini biliyorum" maddesine personelin %97,1'i olumlu yanıt vermiştir.

Tablo 2. Kriz Anı Ekip İletişimlerinin Değerlendirilmesi Faktörü

	N	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		Ortalama	Standart sapma
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
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
A4	103	65	63,1	32	31,1	3	2,9	2	1,9	1	1,0	4,53	0,739
A7	103	64	62,1	36	35,0	0	0	2	1,9	1	1,0	4,55	0,696

Tablo 3. Kriz Anı Bireysel Aktivasyonun Değerlendirilmesi Faktörü

	N	Her Zaman		Genellikle		Bazen		Ara sıra		Hiç		Ortalama	Standart sapma
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
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
B5	103	4	3,9	14	13,6	29	28,2	19	18,4	37	35,9	2,31	1,205
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
B19	103	35	34,0	33	32,0	9	8,7	8	7,8	18	17,5	3,57	1,466
B21	103	7	6,8	6	5,8	19	18,4	26	25,2	45	43,7	2,07	1,215
B23	103	50	48,5	27	26,2	14	13,6	4	3,9	8	7,8	4,04	1,220
B25	103	58	56,3	31	30,1	8	7,8	2	1,9	4	3,9	4,33	0,984
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

Kriz anı bireysel aktivasyonun değerlendirilmesi faktörünün sonuçları Tablo 3'teki gibidir. Bu ölçekte araştırmada verilen 35 maddenin en önemli 12'si verilmiştir. "Genellikle toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum" sorusuna deneklerin %85,5'i olumlu yanıt vermişlerdir. "Ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken rahatım" maddesine çalışanların %79,6'sı olumlu cevap vermiştir. "Kurum içi toplantılarda kendimi ifade etmekten çekinirim" sorusuna deneklerin %13,6'sı olumlu yanıt vermişlerdir. "Yeni insanlarla grup tartışmaları yapmak beni gerginleştiriyor" sorusuna deneklerin %17,5'i olumlu yanıt vermişlerdir. "Normalde konuşma yaparken sakin ve rahat olurum" sorusuna çalışanların %80,6'sı olumlu yanıt vermişlerdir. "Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim" sorusuna deneklerin %70'i olumlu yanıt vermiştir. "Bir topluluk karşısında konuşma korkum yoktur" sorusuna deneklerin %66'sı olumlu yanıt vermişlerdir.

“Bir konuşma yaparken düşüncelerim karışır” sorusuna deneklerin %12,6’sı olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında yön vermek için kendimle ve ekibimle konuşurum” sorusuna deneklerin %74,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum” sorusuna deneklerin %86,4’ü olumlu cevap vermiştir. “Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibimle iletişimde olurum” sorusuna deneklerin %87,4’ü olumlu yanıt vermişlerdir. “Kriz anı olumlu konuşmanın iyi performansa yol açabileceğine inanırım” maddesine deneklerin %90,3’ü olumlu yanıt vermiştir.

Tablo 4. Kriz Yönetim Planları Erişilebilirliğinin ve Bilinirliğinin Değerlendirilmesi Faktörü

	N	Kesinlikle Katılıyor		Katılıyor		Kararsız		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama X	Standart sapma (SS)
		5	4	3	2	1							
		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

Kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinebilirliğinin değerlendirilmesi faktörünün sonuçları Tablo 4’deki gibidir. Bu ölçekte araştırmada verilen 10 maddenin en önemli 5’i verilmiştir. “Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur” sorusuna deneklerin %82,5’i olumlu yanıt vermiştir. “Çalışanları krizden haberdar etmek için iletişim planları mevcuttur” sorusuna personelin %82,5’i olumlu cevap vermiştir. “Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur” sorusuna deneklerin %78,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur” maddesine deneklerin %74,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında tedarikçileri durdurmak ve bilgilendirmek için iletişim planları mevcuttur” sorusuna deneklerin %79,6’sı olumlu yanıt vermiştir.

Tablo 5. Kriz Yönetim Planlarının İşlevselliğinin Değerlendirilmesi Faktörü

	N	Çok Yüksek		Yüksek		Orta		Düşük		Çok Düşük		Ortalama X	Standart sapma (SS)
		5	4	3	2	1							
		S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
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

Kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi faktörünün sonuçları Tablo 5’deki gibidir. Bu ölçekte araştırmada verilen 5 maddenin en önemli 2’si verilmiştir. “Bir kriz anında kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz” sorusuna deneklerin %69’u olumlu yanıt vermiştir. “Bir kriz sonrası kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz” sorusuna ise deneklerin %73,8’i olumlu yanıt vermiştir.

Katılımcıların, kriz anı ekip iletişimlerinin değerlendirilmesi faktörü, kriz anı bireysel aktivasyonun değerlendirilmesi faktörü, kriz yönetim planları erişilebilirliğinin ve bilinirliğinin değerlendirilmesi faktörü ve kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi faktörünün cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere “Mann-Whitney U” testi uygulanmıştır. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 6’da görülebilir. ‘Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum’ ve ‘Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum’ sorularında cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 6. Tüm Faktörlerin Cinsiyete Göre Farklılıkları

	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 hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum.	Kadın	8	3,38	1,188	0,004
	Erkek	95	4,49	0,682	

Kriz anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin bütün alt faktörlerinin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan“Mann-Whitney U” testi sonucunda elde edilen sonuçlar Tablo 7’de görülmektedir. Medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 7. Tüm Faktörlerin Medeni Duruma Göre Farklılıkları

	Medeni Durum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Bir topluluk karşısında konuşma korkum yoktur	Evli	72	3,06	1,528	0,043
	Bekâr	31	3,71	1,371	

Kriz anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin bütün alt faktörlerinin kıdem durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan“Mann-Whitney U” testi sonucunda elde edilen sonuçlar Tablo 8’de görülmektedir. ‘Yerel makamlarla iletişim mevcuttur’ ve ‘paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur’ soruları kıdeme göre istatistiksel olarak anlamlı fark göstermiştir.

Tablo 8. Tüm Faktörlerin Kıdeme Göre Farklılıkları

	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	
	11-15	16	3,94	1,124	
	15 yıl ve üzeri	13	4,69	0,630	

Kriz anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin bütün alt faktörlerinin yaş durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan“Mann-Whitney U” testi sonucunda elde edilen sonuçlar Tablo 9’da görülmektedir. ‘Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum’ ve ‘Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibim ile iletişimde olurum’ soruları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermişlerdir.

Tablo 9. Tüm Faktörlerin Yaşa Göre Farklılıkları

	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	

Kriz anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin bütün alt faktörlerinin kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan“Mann-Whitney U” testi sonucunda elde edilen sonuçlar Tablo 10’da görülmektedir. Araştırma kapsamında 13 soru çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı fark göstermişlerdir.

Tablo 10. Tüm Faktörlerin Kuruma Göre Farklılıkları

	Kurum	S	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	p
Kriz anında ekibimle anında iletişime geçebileceğime inanırım.	AFAD	13	4,69	0,480	0,003
	DHMİ	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
	DHMİ	33	2,73	1,281	
	İTFAİYE	49	3,22	1,476	
	ORMAN	8	4,75	0,463	
Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum.	AFAD	13	4,15	0,689	0,000
	DHMİ	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	
Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim.	AFAD	13	3,62	0,768	0,007
	DHMİ	33	4,27	0,911	
	İTFAİYE	49	3,69	1,228	
	ORMAN	8	1,25	0,463	
Konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim.	AFAD	13	4,00	0,816	0,000
	DHMİ	33	4,36	1,025	
	İTFAİYE	49	4,02	1,216	
	ORMAN	8	1,38	0,518	
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	
Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur.	AFAD	13	4,00	1,414	0,001
	DHMİ	33	4,79	0,415	
	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	0,020
	DHMİ	33	4,61	0,864	
	İTFAİYE	49	4,02	1,145	
	ORMAN	8	4,13	0,641	
Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur.	AFAD	13	4,08	0,641	0,003
	DHMİ	33	4,58	0,867	
	İTFAİYE	49	3,88	1,073	
	ORMAN	8	4,13	0,641	
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	
Bir Kriz anında kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz?	AFAD	13	3,00	1,000	0,004
	DHMİ	33	4,12	0,781	
	İTFAİYE	49	3,96	0,978	
	ORMAN	8	4,38	0,518	
Bir Kriz sonrası kurum içi iletişiminizin 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 anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi ölçeğinin bütün alt faktörlerinin ünvana göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan "Mann-Whitney U" testi sonucunda elde edilen sonuçlar Tablo 11'de görülmektedir. Aşağıda belirtilen 6 soru unvan değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermişlerdir.

Tablo 11. Tüm Faktörlerin Unvana Göre Farklılıkları

	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	

Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum.	Orman Personeli	8	4,75	0,463	0,001
	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	
	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	
Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış hissedirim.	V.H.K.İ	1	4,00	-	0,001
	Sağlık Memuru	1	3,00	-	
	Sosyal Çalışmacı	1	3,00	-	
	Arama Kurtarma Teknisyeni	10	3,70	0,823	
	ARFF Memuru	28	4,25	0,928	
	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	
	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		
Bir Kriz anında kurum içi iletişiminizin 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	
	ARFF Memuru	28	4,18	0,787	
	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	
	Bir Kriz sonrası kurum içi iletişiminizin ne kadar verimli olacağını düşünüyorsunuz?	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	

Sonuç ve Değerlendirme

Acil durum ve afetlere müdahale personellerinin kriz anı kurum içi iletişimlerinin değerlendirilmesi sonucunda deneklerin %93,2'si "afet anında ekibimle anında iletişime geçebilirim" sorusuna olumlu yanıt vermiştir. Acil durum ve afet çalışanları için bir olay anında aniden harekete geçmek hayati önem arz etmektedir. Elbetteki olay anında ekiple birlikte harekete geçmek gerekmektedir. Çalışanların olaya müdahalede hızlı bir şekilde ekiplerine ulaşabilecekleri güven verici bir durumdur. "Telefon, internet gibi kitle iletişim araçları olmasa da ekibimle haberleşebilirim" sorusuna deneklerin sadece %38,8'i olumlu yanıt vermiştir. Haberleşme araçları olmadan ekip üyelerinin birbirleriyle hızlı bir şekilde iletişime geçemeyecekleri bulunmuştur. Deprem gibi bir olayda telefon ve internet gibi haberleşme araçları devre dışı kalabilir. Bu durumlarda çalışanların alternatif haberleşme yöntemleri bulmaları gerekmektedir. Kitle iletişim araçlarına olan aşırı bağımlılık bir acil durum ve afet çalışanı için sorun olacaktır. Bu konuda ilgili kurumların merkezi teşkilatlarının önlemler alması gerekmektedir. "Afet ve acil durumlarda kimlerle ortak çalışacağımı biliyorum" sorusuna ise deneklerin %94,2'si

olumlu yanıt vermiştir. “Afet anında ilk kime ulaşmam gerektiğini biliyorum” maddesine personelin %97,1’i olumlu yanıt vermiştir. Çalışanların örgütsel yapısının sağlam olduğu sonucu çıkmıştır en azından olaya müdahale aşamasında. Çalışanların bir olay olduğunda hangi süreçleri izleyeceği kimlerle iletişime geçeceği, kimse bilgi verip kimden emir alacağı olaya müdahale etkinliğini doğrudan etkileyecektir.

“Genellikle toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum” sorusuna deneklerin %85,5’i olumlu yanıt vermişlerdir. “Ekip ve kurum içi tartışmalara katılırken rahatım” maddesine çalışanların %79,6’sı olumlu cevap vermiştir. “Kurum içi toplantılarda kendimi ifade etmekten çekinirim” sorusuna deneklerin %13,6’sı olumlu yanıt vermişlerdir. “Yeni insanlarla grup tartışmaları yapmak beni gerginleştiriyor” sorusuna deneklerin %17,5’i olumlu cevap vermişlerdir. “Normalde konuşma yaparken sakin ve rahat olurum” sorusuna çalışanların %80,6’sı olumlu cevap vermişlerdir. “Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlatmış hissederim” sorusuna deneklerin %70’i olumlu yanıt vermiştir. “Bir topluluk karşısında konuşma korkum yoktur” sorusuna deneklerin %66’sı olumlu cevap vermişlerdir. “Bir konuşma yaparken düşüncelerim karışır” sorusuna deneklerin %12,6’sı olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında yön vermek için kendimle ve ekibimle konuşurum” sorusuna deneklerin %74,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum” sorusuna deneklerin %86,4’ü olumlu cevap vermiştir. “Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibimle iletişimde olurum” sorusuna deneklerin %87,4’ü olumlu yanıt vermişlerdir. “Kriz anı olumlu konuşmanın iyi performansa yol açabileceğine inanırım” maddesine deneklerin %90,3’ü olumlu yanıt vermiştir. Grup içindeki iletişim açısından bakıldığında çalışanların sosyalleşme düzeylerinin yüksek olduğu, başkalarıyla özellikle de diğer ekip üyeleriyle irtibat kurma, fikirlerini paylaşma, onlarla bir fikri tartışma ve topluluk önünde fikirlerini savunmaktan çekinmedikleri görülmüştür. İçine kapanık, diğer insanlarla ilişki kurmakta zorlanan bireylerin acil müdahale ve afet alanında çalışması uygun değildir. Tehlike anında bireyler kendilerini iletişime kapatırlar veya heyecandan dolayı makul bir şekilde konuşamayabilirler. Tehlike durumuyla karşılaşmış insanların yardımına giden personelin sosyallik seviyesinin yüksek olması ve empatik olmaları gerekir ki tehlikedeki bireylere tam anlamında yardım edebilsinler. Olay anında olaya maruz kalmış bireylerin, olayın detaylarını olaya sonradan müdahaleye gelmiş olanlardan daha fazla bilmesi olasılığı, afetzedeyi konuşturmayı ve ondan bilgi almayı gerektirir. Diğer yandan ekip iletişiminin yüksek seviyede ve demokratik bir ortamda gerçekleştiği görülmüştür. Çünkü çalışanlar fikirlerini söylemekten ve onu savunmaktan çekinmiyorlar. Buna ilave olarak liderler de astlarıyla iletişime açık, motive edici bir karakter sergilemektedirler.

“Yerel makamlarla iletişim planları mevcuttur” sorusuna deneklerin %82,5’i olumlu yanıt vermiştir. “Çalışanları krizden haberdar etmek için iletişim planları mevcuttur” sorusuna personelin %82,5’i olumlu cevap vermiştir. “Paydaşları bilgilendirmek için planlar mevcuttur” sorusuna deneklerin %78,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz medyasını uyarmak için iletişim planları mevcuttur” maddesine deneklerin %74,7’si olumlu yanıt vermiştir. “Kriz anında tedarikçileri durdurmak ve bilgilendirmek için iletişim planları mevcuttur” sorusuna deneklerin %79,6’sı olumlu yanıt vermiştir. İletişimin ekip dışındaki durumuna bakıldığında bunun için süreç planlarının hazırlandığı görülmektedir. Herhangi acil bir durumda paydaşların, medyanın, diğer personelin ve tedarikçi konumunda olanların bilgilendirilmesi için planlar vardır. Bu durum olaylara müdahalede sadece acil durum ve afet çalışanlarının müdahalesini değil diğer ekiplerinde onlara yardımını sağlayarak bir sinerji oluşturacaktır.

Kriz yönetim planlarının işlevselliğinin değerlendirilmesi faktörünün sonucunda “Bir kriz anında kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz” sorusuna deneklerin %69’u olumlu yanıt vermiştir. “Bir kriz sonrası kurum içi iletişiminizin ne kadar etkili olacağını düşünüyorsunuz” sorusuna ise deneklerin %73,8’i olumlu yanıt vermiştir. Gerek kriz anında gerekse kriz sonrasında genel anlamda kurum içi iletişimin iyi olduğu görülmektedir. İletişimin sadece olay anlarında değil olaylardan sonrada iyi gerçekleşmesi gerekir. Bu sayede olay sonrasında elde edilen bilgiler paylaşılabilir ve geri döngü sağlanabilir.

“Kriz anında kendini ve ekibini motive etmek adına iletişim kurma” sorusu için cinsiyet açısından farklılık bağlamında $p=0,028$ olduğundan anlamlı bir farklılık mevcuttur. Kadın personellerin verdikleri cevabın ortalamasına (3,50) bakıldığında 3 (Bazen) derecesine yakinken, erkek personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (4,40) 4 (Genellikle) derecesine yakın olduğu saptanmıştır. Bu araştırma kapsamında erkek liderlerin daha çok motive edici iletişimi kullandıkları görülmektedir. Motivasyon insanların olaylara müdahalesinde görev bilinçlerini canlandırarak ve onların daha heyecanlı işlerini yapmasına katkıda bulunabilecektir. “Kriz anında hatalarımızı düzeltmek için ekibimle iletişimde olurum” 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. Kadın ekip yöneticilerine iletişimin önemi anlamında, motivasyon ve diğer faydaları açısından bilgi verilmesi veya eğitim sunulması gerekir. “Bir topluluk karşısında konuşma korkum yoktur” maddesi medeni duruma göre anlamlı $p=0,043$ farklılık çıkan tek sorudur. Buna göre evli personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (3,06) 3’e yakın iken (bazen) bekâr personellerin verdikleri yanıtın ortalaması (3,71) 4’e (genellikle) yakındır.

“Kriz anında kendimi ve ekibimi motive etmek için iletişimde olurum” sorusu yaş bağlamında $p=0,017$ 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 46-55 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. Orta yaşta kişilerin motivasyon amaçlı iletişim durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha kötü durumda olduğu görülmektedir. Bunun sebebi orta yaş krizi olabilir. Gençlerin duygusal yönelimleri hormonal durumlarından dolayı yüksek olup, aşk ve şevk içinde işlerini yaparlar. Fakat orta yaş seviyesinde çalışan aynı işleri yapmaktan dolayı meydana gelen bir bıkkınlıkla boş vermişlik içine girebilir. Yaşı yüksek olanların ise iletişime daha açık olmalarının nedeni sorumluluk duygusunun yaşla birlikte artması olabilir. Kriz anında hata düzeltme olayında iletişim sorusunda, orta yaşta kişilerin durumu diğerlerine göre daha düşük düzeydedir. Bunun sebebi gençlerin bilgisizliği, yaşlıların ise tecrübesidir. Orta yaşta kişiler hata düzeltme işinde paylaşımda fazla bulunmuyorlarsa bunun nedeni ne çok ne de az bilmeleridir. Kısmi tecrübesizliklerinin farkında olmadıkları için hatayı göremeyebilirler.

"Kriz anında ekibimle anında iletişime geçebileceğime inanırım" sorusu için çalışılan kuruma göre $p=0,003$ 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. "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 yanıtın ortalama değeri 4'e (genellikle) yakındır fakat orman personellerinin verdikleri yanıtın 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. "Ekibe yeni katılan bir kişiyle konuşurken kendimi rahatlamış 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. Ayrıca "Konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim" sorusu için de $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır. AFAD (4,00), DHMİ (4,36) ve itfaiye (4,02) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 4'e (genellikle) yakın iken, orman (1,38) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 1'e (hiç) 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 yanıtın ortalamaları 4'e (genellikle) yakın iken orman (2,88) personellerinin verdikleri yanıtın ortalaması 3'e (bazen) yakındır. Yani sosyallik anlamında orman çalışanlarının daha düşük düzeyde oldukları tartışma ve konuşmada rahat olmadıkları tespit edilmiştir. Diğer kurum çalışanlarının (itfaiye hariç) eğitim seviyelerini yüksek olması orman kurumunda çalışanlara göre daha sosyal olmalarına vesile olmuş olabilir.

"Bir kriz anında kriz yönetim planınızın ne düzeyde etkili olacağını düşünüyorsunuz?" sorusu için kurum bazında $p=0,027$ değerinde 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 da kurum bağlamında $p=0,006$ 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. AFAD çalışanlarının kriz öncesi ve sonrası kurum içi iletişimlerinin verimiyle ilgili sorunları olduğu görülmektedir. Ayrıca kriz anında AFAD çalışanlarının idarecilerine karşı güvenlerinin geliştirilmesi için çözümler bulunması gerektiği tespit edilmiştir. Buna ilave olarak AFAD'ın kriz yönetim planını gözden geçirmesi gerekebilir.

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. Dolayısıyla sosyal çalışmacı ve orman personelinin kitle iletişim araçları olmadan da haberleşme imkanı buldukları görülmektedir. Bunu nasıl yapabildikleri ise nitel araştırma konusudur.

“Genellikle, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum” sorusu unvana göre $p=0,000$ değerinde anlamlı bir farklılık göstermektedir. 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) personellerin verdiği yanıtın ortalaması 1'e (hiç) yakındır. Orman çalışanlarının kendilerini toplantılarda rahat hissetmemeleri normal karşılanabilirken sosyal çalışmacının kendini toplantılarda rahat hissetmemesi garip bir durumdur. ARFF şefi ise toplantı sever ünvanını hak etmiş gibi durmaktadır.

“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.

“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 yanıtın ortalama değeri 3'e (orta) yakındır.

Kaynakça

- Becker, E. F., & Wortmann, J. (2009). *Mastering communication at work: How to lead, manage, and influence*. McGraw Hill Professional.
- Brataas, K. (2018). *Crisis Communication: Case Studies and Lessons Learned from International Disasters*. Routledge.
- 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*, Sage.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Givens, G. (1978). The non-verbal basis of attraction: flirtation, courtship and seduction, *Psychiatry*, 41: 346–359.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri (Vol. 5)*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Oral, V., & Turan, M. (2018). Social media use in disaster. *International Journal of Scientific and Technological Research*, 4(10), 275–286.
- Perez, A. (2018). *The Role of Law Enforcement-Community Communication in Disaster Readiness*.
- Taylor, M., & Kent, M. L. (2007). Taxonomy of mediated crisis responses. *Public Relations Review*, 33(2), 140-146.
- 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.
- 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*. University of Southern, California.
- Zaremba, A. J. (2010). *Crisis communication theory and practice*. Armonk, NY: M.E. Sharper.

Extended Abstract

Aim and Scope

The aim of the study is to determine whether there is a significant difference according to demographic variables by determining the level of in-house communication of Emergency and Disaster Response personnel during the crisis. With the findings to be obtained, it is aimed to determine the communication problems of Emergency and Disaster Response personnel and to pave the way for more effective work.

Methods

The aim of the research is to determine the level of in-house communication of Emergency and Disaster Response personnel during the crisis. The research questions were created with the information obtained from the searched literature. The main title of the research scale is "Internal Communication During Crisis" and it is divided into 4 sub-factors: "Evaluation of Crisis Team Communication", "Evaluation of Crisis Individual Communication Activation", "Evaluation of Accessibility and Awareness of Communicative Crisis Management Plans" and "Evaluating the Functionality of Communicative Crisis Management Plans". The questionnaire includes 6 demographic questions or a total of 23 questions of the Internal Communication Scale of the Moment of Crisis. Frequency, percentage tables and Mann-Whitney U test were used in the study. A 5-point Likert scale was used in the rating of the questionnaire phrases. The universe of the research, working in Trabzon, State Airports Administration, Disaster and Emergency Presidency, Regional Directorate of Forestry and Fire Department (working in emergency and disaster response); data preparation control operator, health officer, social worker, search and rescue technician, Airport Rescue and Fire Fighting officer and chief, officer, fire brigade and forestry personnel. A total of 103 personnel were reached and a questionnaire was conducted. The survey was conducted between 28.11.2020-15.12.2020.

Findings

As a result of the evaluation of in-house communications of emergency and disaster response personnel at the moment of the crisis, 93.2% of the subjects gave a positive answer to the question "I can contact my team immediately in case of a disaster". Only 38.8% of the equivalents answered positively to the question "I can communicate with my team even though there are no mass media such as telephone and internet". 94.2% of the subjects answered positively to the question "I know who I will work with in disasters and emergencies". 97.1% of the personnel responded positively to the item "I know who should I contact first in case of disaster". 85.5% of the subjects answered positively to the question "Generally, I will be calm and comfortable while attending meetings". 79.6% of the employees answered positively to the item "I am comfortable participating in team and in-house discussions". 13.6% of the subjects answered positively to the question "I hesitate to express myself in in-house meetings". 17.5% of the subjects answered positively to the question "Having group discussions with new people makes me nervous". 80.6% of the employees answered positively to the question "I would normally be calm and comfortable when speaking". 70% of the subjects answered positively to the question "I feel relieved when talking to a new member of the team". 66% of the subjects answered positively to the question "I have no fear of speaking in front of a community". 12.6% of the subjects gave a positive answer to the question "My thoughts get confused while making a speech". 74.7% of the subjects answered positively to the question "I will talk to myself and my team to give direction in a crisis". 86.4% of the subjects answered positively to the question "I will be in contact in order to motivate myself and my team in case of crisis". 87.4% of the subjects answered positively to the question "I will be in contact with my team to correct our mistakes in case of crisis". 90.3% of the subjects answered positively to the item "I believe that speaking positively in the moment of crisis can lead to good performance". 82.5% of the subjects answered positively to the question "There are communication plans with local authorities". 82.5% of the personnel answered positively to the question "There are communication plans to inform the employees about the crisis". 78.7% of the subjects answered positively to the question "There are plans to inform stakeholders". 74.7% of the subjects gave a positive answer to the item "There are communication plans to warn the crisis media". 79.6% of the subjects answered positively to the question "There are communication plans to stop and inform suppliers in case of crisis". As a result of the factor of evaluating the functionality of crisis management plans, 69% of the subjects answered positively to the question "How effective do you think your internal communication will be in a crisis time". To the question "How effective do you think your internal communication will be after a crisis", 73.8% of the subjects answered positively. The results of the test on whether the answers given to the questions differ according to demographic variables are 2 questions in terms of gender variable, 1 question in terms of marital status, 2 questions in terms of seniority variable, 2 questions in terms of age variable, 13 questions in terms of the institution they work for, 6 questions according to the title variable. .

Conclusion

It is vital for emergency and disaster workers to act suddenly in the event of an incident. Of course, it is necessary to act together with the team at the time of the incident. It is a reassuring situation where employees can quickly reach their

teams in response to the incident. It was found that without communication tools, team members would not be able to communicate with each other quickly. In an event such as an earthquake, communication tools such as telephone and internet may be disabled. In these situations, employees must find alternative communication methods. Excessive reliance on mass media will be a problem for an emergency and disaster worker. Central organizations of the relevant institutions should take measures in this regard. It is concluded that the organizational structure of the employees is solid, at least at the stage of intervention. The processes employees will follow in case of an incident, whom they will contact, and from whom anyone will give information and receive orders will directly affect the effectiveness of the intervention. In terms of communication within the group, it was observed that the employees had a high level of socialization, they did not hesitate to contact others, especially with other team members, to share their ideas, to discuss an idea with them, and to defend their ideas in front of the community. Individuals who are introverted and have difficulty in establishing relationships with other people are not suitable to work in the field of emergency intervention and disaster. In times of danger, individuals shut themselves off from communication or may not be able to speak reasonably due to excitement. Staff who go to help people in danger must have a high level of sociability and be empathetic so that they can help people in danger fully. The possibility that individuals who have been exposed to the incident at the time of the incident know the details of the incident more than those who have come to intervene later, requires making the victim speak and obtaining information from him. On the other hand, it has been observed that team communication takes place at a high level and in a democratic environment. Because employees do not hesitate to speak out and defend it. In addition, leaders display a motivating character, open to communication with their subordinates. Considering the situation of communication outside the team, it is seen that process plans are prepared for this. There are plans to inform stakeholders, the media, other staff and those in the position of suppliers in any emergency. This will create a synergy by not only intervening emergency and disaster workers, but also helping other teams. It is observed that in-house communication is generally good both during and after the crisis. Communication should take place not only at the moments of the event but also after the events. In this way, the information obtained after the event can be shared and feedback can be provided.