



AFETLERDE İLETİŞİM VE KOORDİNASYONUN ÖNEMİ



Cengiz ÇAĞIRTEKİN
AFAD Uzmanı

GİRİŞ

Afetin en zor dönemi olarak nitelendirilebilecek müdahale aşamasında, farklı disiplinlerden çok sayıda kişi, kurum ve kuruluş, yürütülmekte olan çalışmalara katılım sağlamaktadır. Yapılacak faaliyetlerin uyum içinde, hızlı, etkin ve verimli şekilde yerine getirilmesi, müdahale çalışmalarına katılım sağlayan tüm paydaşların, daha önce planlanmış basit, esnek, nitelikli ve uygulanabilir iletişim ve koordinasyon sistemine sahip olmasıyla mümkün olabilecektir.

Afet yönetimi sürecinde müdahale aşamasının en önemli mekanizmaları olarak

karşımıza çıkan iletişim ile koordinasyonun etkili şekilde yerine getirilmesi durumunda; kaynaklar seri, doğru, uyumlu bir şekilde bölgeye ulaşacak ve zaman kullanımı verimli bir hale gelerek kaynakların etkin ve ekonomik kullanımı ile afetin daha az hasarla atlatılması sağlanacaktır.

İletişim ve koordinasyon mekanizmalarının iyi işletilmemesi ülkemizde Marmara Depremi'nde, ülkemiz dışında ise Katrina Tayfunu'nda eleştirilen alanlar olmuştur. Marmara Depremi sonrası ulusal ve uluslararası ölçekte çeşitli kamu, özel, STK kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda, müdahale aşamasında ortaya çıkan aksaklıkların temel gerekçesi

ve güdüleyicisi iletişim ve koordinasyonda yaşanan sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır.

1. BÖLÜM- İLETİŞİM

Farklı alanlarda farklı anlamlarda kullanılan iletişim teriminin (www.tdk.gov.tr) anlamı, “*Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon*” olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre hayatın her anının vazgeçilmez olan iletişim; tüm araçlarla, kişiler, gruplar, kurum ve kuruluşlar arasında ortak dili kullanarak, akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak bilgi aktarılmasıdır. Bir başka deyişle iletişim, iletilen bilginin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı ortamda bilginin göndericiden alıcıya aktarılma sürecidir.

1.1. İletişimin Süreci ve Öğeleri

İletişimde en önemli nokta, bilgi aktarımının iki yönlü olmasıdır. Bilgi aktarımı tek yönlü ise bilgilendirme, çift yönlü ise iletişim olarak adlandırılır. Bu tanıma göre önce mesajı gönderenin olması gereklidir. Yani duygu, düşünce ve isteklerin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluktur. Gönderilen mesajın karşısında alıcısı vardır. Alıcı; duygu, düşünce ve isteklerin iletildiği, aktarıldığı kişi ya da topluluktur. Göndericinin alıcıya aktardığı duygu, düşünce, isteklerine de mesaj, son olarak iletim kanalı göndericinin, mesajı alıcıya gönderirken kullandığı yol veya araçtır.



1.2. İletişim Türleri

Konumuz olan afet veya acil durumlarda olaya müdahil olanlarla kurulan iletişim çeşitlerinin tasnifini yapmak istersek karşımıza aşağıda belirtilen iletişim türlerinin kurulduğu görülmektedir.

Özellikle afetlere müdahale aşamasında, olayın aktörleri arasında yani yönetim merkezi çalışanlarının kendi aralarında, olay yerinde bulunanlarla ve olay bölgesinde yürütülen çalışmalarda görev alanların kendi aralarında yapılan faaliyetlerdeki iletişimin kişilerarası ve yüz yüze dayalı olduğu, sahada çok sayıda paydaş olduğundan en çok kurulan iletişim çeşidinin de bu olduğu görülmektedir.

Afetlere müdahale çalışmalarının merkezi olarak yönetildiği ve daha hiyerarşik bir yapıya sahip birimlerde, özellikle acil müdahale safhasında gerçekleştirilen çalışmaların herhangi bir aksaklığa uğramaması için üst/alt ve eşit seviyeli birimler arası kurulan eşgüdüm,

iletişim çeşitlerinden birini oluşturmaktadır.

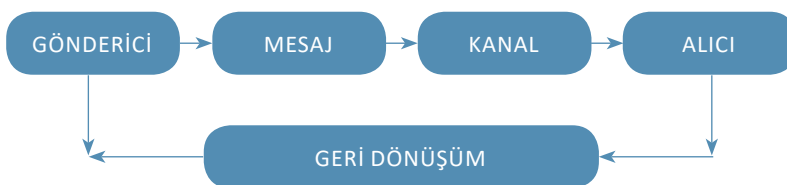
Yapılan faaliyetlerin saha ve merkez çalışanları arasında bilgi paylaşımı yanında kamuoyu ve medyayla anlatılması bağlamında teknoloji kullanılarak yapılan iletişim türlerinden bir diğeri de paydaşlarla haberleşme, üst makamlara bilgi verme, medya ile kamuoyunu bilgilendirme gibi yapılan çalışmalar teknolojik iletişim türü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Son olarak afetin bütünlük bir yapıda yürütülmesini göz önüne alırsak birçok kurum, kuruluş ile toplumun değişik kesimlerinden çok sayıda aktörlerle bu görevlerin yerine getirildiği düşünüldüğünde uygulanması gereken en önemli iletişim çeşidi afet/kriz ve acil durumlarda ilgili kurum, kuruluşlar ve görev yapanlarla kurulan ortak iletişim olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.3. İletişimin Ortak İlkeleri

Kriz ve afetlerde önemi bir kez daha ortaya çıkan başarılı iletişimin ortak ilkelerine bakacak olursak; iletişim kuranların afet çalışmalarında yapılacak hizmetleri bilmesi, kurumsal bir kapasiteye sahip olması gereklidir. Bunu yaparken afete müdahale aşamasında yapılacaklara motive olmak, organize olmak, paydaşlara

İLETİŞİM SÜRECİ VE UNSURLARI



Afete müdahale yönetiminin doğru ve ivedi bir şekilde yapılabilmesi, afet yönetim merkezlerinde görev yapanların bilgi ve tecrübeli olmaları ile yakından ilgilidir.

karşı şeffaf olmak, bilginin doğruluğundan emin olmak, bilgiyi doğru zamanda diğer paydaşlara doğru şekilde aktarmak ana ilkeler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada dikkat edilecek en önemli husus; afetle ilgili ihtiyaç duyulan bilgiyi en kısa sürede en etkili ve basit biçimde en doğru yoldan ve en doğru içerikle kısa ve net bir biçimde ihtiyaç duyan taraflara ileterek sonuçlarının ihtiyaç duyan noktalara ulaşmasını sağlamaktır.

Ayrıca, sağlıklı iletişim için; doğal olmak, sakin kalmak, olayı kabul etmek ve iletişim içinde olduğu diğer paydaşlara karşı saygılı olmak, afet-zede ve diğer etkilenenlerin psikolojik durumlarını göz önüne alarak empati yapmak, bilgi alışverişinde tutarlı olmak, iletişimde bulduklarına güven verici olmak, mesajların alıcısı veya vericilerine yargılayıcı olmamak, açık olmak, gerçeği doğru dille aktarmak hususları hayati öneme sahiptir.

1.4. Afet/Acil Durum Sırasında Çalışanlarının Yaşadığı İletişim Sorunları

Afet veya acil durumlarda görev yapanların, afetzedelerin içinde bulunduğu olağanüstü durumlardan kurtarılması ve afetzedelerin ihtiyaçlarını karşılamak için hizmetlerin

bir an önce yetiştirilmesine yönelik çalışmaları yaparken, zaman, amir, kamuoyu, medya gibi baskılar yanında afet çalışanları arasında paylaşılan eksik veya yetersiz bilgiler yüzünden problemler çıkmaktadır.

Afete müdahale yönetiminin doğru ve ivedi bir şekilde yapılabilmesi, afet yönetim merkezlerinde görev yapanların bilgi ve tecrübeli olmaları ile yakından ilgilidir. Bunun için yönetim merkezlerine gelişigüzel personel ataması veya görevlendirilme yapılmamalıdır. Bilgi ve tecrübeden yoksun olanların merkezlerde görev yapmaları halinde olay haberinin yönetim üssüne ulaşması sonucunda heyecan ve panik gibi kriz iletişimini zaafiyete uğratabilecek hususlar çeşitli eksikliklere neden olmaktadır.

Öte yandan iletişimin nasıl sağlanacağı konusunda iş akışı şeması veya yol haritası bulunmaması durumunda neleri ve hangi sırayla yapacaklarını bilmemeleri veya irade koyamaları iletişimin ilk anında yapılacak çalışmalara sekte vurmaktadır.

Doğru ve sağlıklı bir iletişimin temel nedenlerinden biri olan ortak terminolojinin olmayışı çalışmalara katılan paydaşlar arasında iletişimi engelleyen bir diğer nedendir.

Diğer önemli bir husus ise, çalışanların kendi aralarında, diğer kurum kuruluş ve ilgililerle yapılan veya yapılacak tüm faaliyetlerin birbirleriyle haberdar olabilmesi için kullanılan yazılı iletişim araçları yani mesaj formları, bilgi formları, afet raporları vb. gibi kullanılacak materyallerin standardizasyonu olmaması iletişimi engellemektedir.

2. BÖLÜM – KOORDİNASYON

Türkçe sözlükte koordinasyon kavramı, genel olarak belli bir amaca ulaşmak için türlü işler arasında

bağlantı, uyum ve düzen sağlama, şeklinde tanımlanmaktadır. Ortak amacı gerçekleştirmek isteyen çok sayıda kurum, kuruluş ve kişilerin ortak ve belli bir düzen içerisinde çalışmasını ifade eden (www.tdk.gov.tr) **koordinasyon kelimesinin anlamı** eşgüdüm olarak açıklanmakta olup ayrıca, iş ve faaliyetler arasında bulunan sistemli bir bağlantıyı ve ilişkiyi ifade etmek için kullanılmaktadır.

Bununla birlikte, koordinasyon kelimesi, bir alanda hedeflenen başarıya ulaşmak için kişilerin arasındaki uyum ve iş birliğini ifade eden kavram olarak açıklanmaktadır. Çok sayıda aktörün aynı anda uyum içinde yapılan tüm çalışmalar için koordinasyon kelimesi kullanılmaktadır. Bu noktada, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından 1966 yılında hazırlanan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) raporunda yer alan koordinasyon tanımına göz atmak yararlı olacaktır: “Merkezi hükümet örgütünün ve ona bağlı yönetsel birimlerin ortak bir tek mekanizma halinde birlikte çalışabilmelerini sağlama amacını güden her türlü faaliyet koordinasyon kavramı içine girer” (MEHTAP Raporu, 1966: 56). Koordinasyon, herhangi bir kurumda veya ülke düzeyinde yapılacak çalışmaların belli bir düzende yapılması için iş bölümü ile faaliyetlerin farklılaşması ve çoğalmasının bir gereği olarak ortaya çıkmıştır.

Konumuz afet olduğu için burada hem yerel hem ulusal düzeyde oluşabilecek herhangi bir doğal afette çalışmalara katılacak tüm kesimlerin, kuruluşların ve kişilerin ortak amaç doğrultusunda uyum ve birliktelik açısından çalışmalarının sağlanması ile etkili ve verimli bir planlama ve operasyon faaliyeti bağlamında oluşturulacak iletişim ve koordinasyon sistemine odakla-



nılması gereklidir. Buradan hareketle afet yönetim sisteminde; afete uğramış veya uğraması muhtemel toplulukların kısa, orta ve uzun vadeli ihtiyaçlarını birlikte belirleyerek yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası kurumların imkan ve kabiliyetlerinin verimli şekilde kullanılması amacıyla uyum ve birliktelik içinde çalışmalarına koordinasyon denilmektedir.

Koordinasyon, paydaşlara talimat veren, yöneten ve kontrol eden olarak düşünülmemelidir. Ortak amacın gerçekleşmesi için yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası olarak her kademedeki ilişkilerin yönetilmesini, çok çeşitli araçları kullanarak, hizmetlerin uyum içinde yapılmasını sağlamak olarak görülmelidir. Bu da gösteriyor ki koordinasyon çok sayıda kurum ve kişileri ilgilendiren dinamik ve gelişen bir süreç bir organizmadır. Bu sürecin doğru ve seri şekilde yürütülmesi için birisi (yöne-

Koordinasyon, paydaşlara talimat veren, yöneten ve kontrol eden olarak düşünülmemelidir. Ortak amacın gerçekleşmesi için yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası olarak her kademedeki ilişkilerin yönetilmesini, çok çeşitli araçları kullanarak, hizmetlerin uyum içinde yapılmasını sağlamak olarak görülmelidir.

tici) tarafından yönetilmesi, yerinde ve zamanında nasıl hareket edileceği konusunda yön gösterici olması gerekli olduğu unutulmamalıdır.

2.1. Koordinasyon Çeşitleri

TODAIÉ 2011-2012 döneminde hazırlanan "Kamu Yönetimi - Koordinasyon ve Denetimde Koordinasyon" raporunda "Koordinasyonu yapılış biçimine göre, hiyerarşiye dayanan koordinasyon, inandırıcı koordinasyon, komiteler yolu ile koordinasyon, yatay ve dikey koordinasyon, yapı ve görevle ilgili koordinasyon ve son olarak iç ve dış koordinasyon olarak türlere ayrılabiliriz" denilmektedir.

Afetlere yönelik hizmetlere müdahil olanlar arasında yukarıda sayılan koordinasyon çeşitlerinden ziyade farklı bir şekilde koordinasyon sağlanmaktadır. Amaç afet zararlarının asgari düzeyde atlatılması için

paydaşlar arası süreçlerin hızlandırılmasıdır. Bu aşamada gerçekleştirilen koordinasyon çeşidine bakıldığında; eldeki mevcut bilgilerin yani kimin nerede olduğunu ve ne yaptığını bilmeyi gerektiren yani bilgiyi yönetmek için müdahale aşamasında görev yapanlar arasında bu paylaşımın yapılması elzemdir. Buna bilginin yönetilmesi, dezenformasyonun engellenmesi ve süreçlerin hızlandırılması için gerçekleştirilen koordinasyon diyebiliriz.

Öte yandan olası afetlerde etkili ve süratli bir şekilde sahaya inen kişi ve ekipler arasında ortak amacı gerçekleştirmek için uyum içinde kaynakların sahada ekonomik olarak kullanılmasını müdahale koordinasyonu olarak görebiliriz.

Son olarak afetlerde paydaşların çalışmalarının önceden hazırlanan ve tüm kesimlerde bilinen belli bir plana dayalı, ortak değer ve uygulamaların yapılmasını sağlamak için afet yönetim merkezinin diğer kurum kuruluş ve kişiler ile olay bölgesinin kendi içindeki çalışanlar ile yapılan

tüm çalışmaların ortak amacı gerçekleştirmesine yönelik faaliyetlerini içeren işbirliğini de koordinasyon olarak sayabiliriz.

Bununla birlikte koordinasyonu kullanım alanı ve yerine göre sınıflandırabiliriz. Bu kapsamda ülke genelinde uygulanacak olan koordinasyon olarak adlandırabileceğimiz husus; öncelikle afetin olduğu bölgenin yerel imkanları, çevresinden bölgeye destek amacıyla aktarılan kaynakların yanı sıra ülke düzeyinde bölgeye gönderilen devletin resmi kaynakları, ülke dışından gelen dış yardımlar, sivil toplum kuruluşları ile askeri imkanlarla olaya etkilerini az hasarla atlatılması için gelen kaynakların ulusal koordinasyonu olarak görebiliriz.

Son olarak, afetin meydana geldiği bölgenin tüm imkân ve kabiliyetlerinin önceden hazırlanan planlar doğrultusunda mevcut kaynakların koordinasyonunu da yerel koordinasyon diyebiliriz.

2.2. Koordinasyon Aşamaları

Koordinasyonun aşamalarına bakıldığında, önce afete uğraması muhtemel riskli bölgelerin tespiti ile afe-

tin merkezi ve yerel koordinasyonu yapacak görevliler yanında riskli bölgede görev yapacak kurum kuruluş ve müdahalede görev alacaklar ile riskli bölgede yaşananların riskleri bilmesi, hazırlık yapması, olabilecek bir afette zararların ne olacağını bilmesini ifade eden algılama aşamasıdır. Bu aşamanın iletişim, koordinasyon ve kontrol faaliyetleri ile yakında ilişkisi görülecektir.

Afetin oluşu ile birlikte acil durum sürecinde iletişimi sağlayan ve olaya müdahil olacaklar tüm araçlar, kişiler, gruplar, kurumlar arasındaki ortak amaçlarını gerçekleştirmek üzere önceden belirlenen prosedür ve süreç kapsamında görev alacakların bilgilendirilmesi dönemine geçilir, bu süreç iletişim dönemidir.

Müdahale sürecinde ortak amacı gerçekleştirmek için yapılacak faaliyetlerinin diğer paydaşlarla uyum içinde olması koordinasyon aşamasıdır.

Son olarak müdahale aşamasında yapılan tüm faaliyetlerin ortak amaç olan insan hayatının kurtarılması ve ihtiyaç duyulan hizmetlerin devam

Koordinasyon iyi planlanmaması, yöneticilerin yetersizliği veya etkisinin bulunmaması afet yönetimi ile ilgili olarak kararlarla ilgili irade ortaya koyamamaları nedeniyle olay yeri ile afetin yönetim üssü arasında uygulamada birtakım sorunlara yol açmaktadır.



etmesi için yapılan tüm faaliyetlerinde geçen süreç ise kontrol aşamasıdır.

2.3. Koordinasyon Hazırlık

Etkili bir müdahale çalışmaları için tüm kurum, kuruluş ve kişilerle yapılacak faaliyetlerin hızlı, seri, verimli, ekonomik olması için afet öncesi ve afet sırasında yapılacak faaliyetlerin koordinasyonu için birtakım planlamalar yapılarak işler hale getirilmelidir.

Bu dönemde yapılacak çalışmalarını kısaca iki bölüme ayırabiliriz. Bu minvalde, hazırlık döneminde yapılması gerekenler;

- Olası afet veya acil durumlarda görev yapacakların tespit edilmesi, afetlerde görev yapacak kurum ve kuruluşların yöneticileri ile görev yapacaklar arasında tanışıklığın ve iş birliğinin geliştirilmesi,
 - İş birliği, yardımlaşma ve dayanışma faaliyetlerin standartlaştırılması ve gerekli mekanizmaların oluşturulması sonrası kurum ve kuruluşlarla ortak planlar geliştirilmesi ve tatbikatlar yapılması,
 - Afetlerde görev alacak tüm paydaşlarla birlikte düzenli toplantı ve görüşmeler yapılması,
 - Koordinasyonda yer alacak kuruluşların afetlere katkısının insan ve araç-gereç envanterinin çıkarılması müdahale safhasında kullanılacak kaynakların tüm taraflarca bilinmesi,
 - Koordinasyon aşamasına yeni katılacaklara eğitim verilerek, diğer paydaşlarla birlikte hazır ve zinde tutulması,
- bu dönemde yapılmalı ve ihmal edilmemelidir.

Müdahale döneminde yapılması gerekenlere bakıldığında;



- Olabilecek herhangi bir afet veya acil durumlarda sahada görev yapanların kendi aralarında ve afet yönetim merkezi ile yapılacak iletişim ve koordinasyonda herhangi bir aksaklığa sebep vermeden iletişim kurması ve değişen durumları ilgili paydaşlara seri şekilde bilgi verilmesi,
- Sahada görev yapacak her ekibin kendi ve diğer paydaşlarla birlikte uyum içinde çalışması, sahadaki diğer ekiplerle bilgi paylaşımı yapılması ve kolektif çalışmaların işlerliği için ortak çalışma gruplarının oluşturulması,
- Sahada yapılan faaliyetlerin afet yönetim merkezi ile düzenli bir şekilde yapılması önemlidir.

Yukarıdaki açıklamalara bakıldığında en önemli aşamanın hazırlık bölümü olduğu ortaya çıkmaktadır. Herhangi bir afet veya acil durum hallerinde görev alacak kurum ve kişilerin hazırlık sürecine önem verip, gerekli hazırlıkları yapması ve olaya müdahil olma aşamasında hizmetlerin seri ve doğru şekilde yapılması için gereken önem verilmelidir.

2.4. Koordinasyon Aşamasında Yaşanan Sorunlar

Afetlerde etkili bir koordinasyonun sağlanması konusunda birtakım engeller bulunmaktadır. Bu konu, ön-

celikle afetin yönetiminden sorumlu kuruluşun otoritesinin güçlendirilmesi ve nitelikli iş gücüne sahip olması ile yakından ilgilidir. Koordinasyonun iyi planlanmaması, yöneticilerin yetersizliği veya etkisinin bulunmaması afet yönetimi ile ilgili olarak kararlarla ilgili irade ortaya koyamamaları nedeniyle olay yeri ile afetin yönetim üssü arasında uygulamada birtakım sorunlara yol açmaktadır. Bu durumlarda merkezdeki ve sahadaki yöneticilerin olaya vakıf olmamaları halinde merkez ve sahada çalışanları inisiyatif olarak müdahale çalışmalarının yürüttükleri görülmektedir.

Afet bölgesinde bulunanlar afet meydana gelmesi durumunda öncelikle çok yaşamakta, olaya müdahil olmaları zaman almaktadır. Bunun yanında can ve mal kayıplarının yanında, bölgedeki insanların panik yapmaları kaosa neden olmakta, merkez ve saha çalışanlarının olaya katılmaları zaman almaktadır.

Müdahale aşamasında görev yapan birbirlerinden farklı yapıları, çalışma kuralları ve yöntemleri olan, çok sayıda ekibin sahada bulunması iletişim, koordinasyona ve ortak çalışmalara engel olmaktadır. Bu durum diğer kuruluşların faaliyetlerinin yanlış anlaşılmasına, hatta farklı kuruluşlar arasında rekabet oluşmasına neden olmaktadır.

Afet yönetimi sisteminin en önemli aşamalarından biri olan müdahale aşaması herhangi bir zaafiyetin kolaylıkla ortaya çıkabilmesine neden olabilecek birçok alanı barındırmaktadır.

Öte yandan afet dışında olağan durumlarda da yerel, ulusal veya uluslararası ölçekte afetlere müdahale ile ilgili kurumlar, birbirleriyle bağlantının nasıl kurulacağını bilmemesi yüzünden görevli kamu kurumlarından veya birbirlerinden haberdar olmaması da faaliyetler önünde engel teşkil etmektedir. Bu yüzden koordinasyon ve yardımlaşmanın olmaması veya düşük seviyede olması; görev tekrarlarına yol açmaktadır.

Son olarak, afetlere müdahalede çok sayıda ulusal ve uluslararası yardım kuruluşunun merkezden yapılacak koordinenin geç kalması veya yetersizliği yüzünden aynı anda devreye girmesinin neden olduğu kaynakların ekonomik kullanılmaması yüzünden müdahale aşamasında yaşanan temel sorunlardır.

3. ÖNERİLER

Afet yönetimi sisteminin en önemli aşamalarından biri olan müdahale aşaması herhangi bir zaafiyetin kolaylıkla ortaya çıkabilmesine neden olabilecek birçok alanı barındırmaktadır. Bu çerçevede, iyi bir müdahale sisteminin yürütülmesi afet yaşayan ülkenin önemli bir afete hazırlık, planlama ve müdahale kapasitesine sahip olmasının yanın-

da söz konusu kapasitenin etkili bir iletişim ve koordinasyon ile yönetilmesine bağlıdır.

Bu çerçevede, öncelikle müdahale aşamasında görev alacakların kişilik, iletişim ve koordinasyon konularında özellikleri dikkate alınarak uygun görülenlerin bu alanda çalışmaları sağlanmalıdır. Zor ve stresli bir alanda görev yapılan merkezlere geliş güzel personel ataması veya görevlendirme yapılmamalıdır.

Afetlerde görev alacakların eğitilmiş işgücü oluşturmaları için ihtiyaç duyulacak eğitimler verilmeli, afetin veya acil durumun ne zaman meydana geleceği önceden tahmin edilemediği için bu alanda çalışmalarını yürütmesi için eğitilmiş işgücü hazır ve zinde tutulmalıdır. Afetin meydana gelmesi halinde afetlerde iletişim ve koordinasyon hizmetlerinde yani algılama, iletişim, koordinasyon ile kontrol dönemlerinde nitelikli işgücünün bulunması yapılacak faaliyetlerde avantajların ortaya çıkmasına neden olacaktır.

Afet çalışanlarına yönelik olarak iletişim ve koordinasyon eğitiminin kurumsal bir gereklilik olarak etkili olarak sunulması, söz konusu eğitime dahil olanların afet esnasında nelerin iletileceği, nasıl koordine edilmesi ça-

lışmalarını belli bir plan ve silsile yoluyla yapmaları çerçevesinde önemli bir destek sağlayacaktır. Bu dönemlerde, ilgili ilgisiz eksik veya kesin olmayan bilgilerin afet yönetim üssüne geleceğinden kişileri değil problemi görmenin sağlıklı iletişim kurmanın temel doğruları olduğunun bilinmesi ve uygulamada kriz çalışanlarının bu dezavantaja hazır olması ve üstesinden gelmesi gereklidir.

Bu dönemde dikkat edilmesi gereken önemli yönlerden biri de iyi bir iletişimin olabilmesi mesaj gönderen ile mesajı alıcının bilgi ve tecrübesi ortak terminolojiyi kullanması, ortak amaç için odaklanması ve bunu diğer çalışanlarla doğru paylaşması halinde müdahale faaliyetlerine önemli katkılar sağlaması için iletilen mesajların açık, kısa, öz, somut, doğru, tutarlı, eksiksiz ve nezaketli olması önemlidir.

Yaşanan tecrübeler de göstermiştir ki afetin oluşu ile körlük, harekete geçememezlik veya yanlış harekete geçme döneminde iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır. Afet yöneticisi ile çalışanları ne kadar planlı ve sistemli çalışırsa çalışanlar yönetim üssünde görev yapanların kendi aralarında ve müdahalede görev alan diğer paydaşlarla iyi iletişim kurulmadığı, bu



yüzden de birçok olayda beklenen performansın gösterilemediği sabittir. Bu aşamadaki başarısızlıklar doğru iletişim, bilgi, tecrübeli personel yanında iyi organize edilen koordinasyonla afet çalışanları ile bu safhayı başarıyla atlatabilirler.

Afetin ilk anlarında olay bölgesinde bulunan kurum, kuruluş, yönetim üsleri ile kişiler olaya kısa sürede kendilerini toplayıp müdahil olmaları için iletişim ve koordinasyon alanlarında destek iller, kurum, kuruluş ve sivil toplum kuruluşları belirlenip planlar, tatbikatlar yapılmalı, afetin meydana gelmesi ile afet bölgesine mümkün olan en kısa sürede desteğe gidilmelidir.

Afet esnasında başarılı müdahale için hem afetin yönetim üssü çalışanları hem de sahaya incek tüm paydaş ve kişilerle iyi ve doğru koordinasyon ihtiyacı belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Ortak amacı gerçekleştirmek için diğer paydaşları iş birliği, dayanışma ve yardımlaşmanın önemi bu aşamada dikkate alınmalıdır.

Diğer kurum, kuruluş ve kişilerle uyumlu ve seri şekilde çalışılabilmesi döneminde afet yöneticisine de önemli görevler düşmektedir. Afet haberinin kendisine iletilmesi ile öncelikle afet çalışanlarını afete ekibini motive etmek, görev dağılımı yapmak sonra da paydaşları bilgilendirmek, sakin kararlı şekilde afetin üstesinde gelineceği söylem ve davranışlarını hissettirmesi gereklidir.

Olaylara müdahale aşamasında yapılacak faaliyetlere ilişkin iletişim, koordinasyon gibi ana hizmetlerin kısa sürede hızlı bir şekilde yerine getirilmesi için hazırlanacak planlar esnek ve değişime açık olmalıdır. Değişim karşısında katı, sıkı kurullarla çizilmiş bir afet müdahale planının ihtiyaca cevap veremeyeceğini hatırlatmakta fayda vardır.

Afet halinde çok sayıda farklı kurumun tek merkezden eşgüdümünün yapılması müdahale faaliyetlerinde özellikle iletişimde ve koordinasyonda yaşanan sorunların önüne geçilebilir.

Afetin her anında özellikle müdahale aşamasında iletişim ve koordinasyon sorunların aşılması, sağlıklı iletişimin kurulması ve iyi işlemesi için görevli kurum, kuruluşlar ile görev alan kişilerin belli aralıklarla bir araya gelerek durum değerlendirilmesi yapması yanında iletişim, koordinasyon ve kontrol yönetimi konularında düzenlenecek masa başı uygulamaları ile tatbikatlarla bilgi, tecrübe ve becerilerinin pekiştirilmesi gerekmektedir.

Afet halinde çok sayıda farklı kurumun tek merkezden eşgüdümünün yapılması müdahale faaliyetlerinde özellikle iletişimde ve koordinasyonda yaşanan sorunların önüne geçilebilir. Çok sayıda farklı kurum ve kişilerin olaya müdahil olmaları nedeniyle hata yapma ihtimali yüksek olacaktır. İletişim ve koordinasyon aşamalarında merkezin tek bir pencereden vereceği kararların diğer paydaşların dikkatleri sayesinde bu aşamada olabilecek olumsuzlukların azalmasına neden olacaktır.

Yine bu aşamada yaşanan sorunlardan biri olan kamuoyuna ve medyaya doğru bilgi verilmesinde yaşanan sorunların giderilmesi için ihtiyaç olması halinde iletişim konusunda ayrı uzman birim de kurulabilir.

SONUÇ

Afetlerde yaşanan tecrübeler göstermiştir ki, afetlerin asgari düzeyde kayıp ve zararlarla atlatılması için yapılan müdahalelerde aynı terminolojinin kullanılmaması, mesajların doğru iletilmemesi hem merkezde hem sahada eşgüdümün sağlanamaması yapılan çalışmalarda sıkıntılara sebebiyet vermekte, kaynakların israfı yanında yönetimde sürat ve etkinliği azaltmaktadır.

Afet ve acil durumlarda yapılacak faaliyetlerin başarısı iletişim ve koordinasyonun iyi işletilmesine bağlıdır. Oluşabilecek aksaklıkların önüne geçilebilmesi öncelikle sağlıklı, doğru ve anlaşılır iletişim kurulması halinde afete yönelik hizmetlerin seri, hızlı, uyum içinde koordine edilmesine neden olacaktır. Bunun için de koordinatör kuruluşun yasal yünden otoritesinin güçlendirilmesi, bu alanda nitelikli iş gücüne sahip olması yanında değişime açık olup belirsizliğe karşı hazırlıklı olmaları konusunda planlama ve organizasyon yapması ile yakından ilgilidir.

Meydana gelen afetlerde yönetim üsleri ile ilgili diğer kurum ve kuruluş temsilcileri yanında sahada görev yapanlarla ortak amacı gerçekleştirmek için yapılan faaliyetlerin uyum içinde çalışmalarının sağlanması kriz veya afete yönelik hizmetlerin etkin, ekonomik ve verimli olmasına neden olacaktır.

KAYNAKÇA

www.tdk.gov.tr

Merkezi Hükümet Teşkilatı
Araştırma Projesi MEHTAP
Raporu.

Mehmet KÖKSEL, Bayram ÖZTÜRK
2011-2012 dönemine ait
Kamu Yönetimi- Koordinasyon
ve Denetimde Koordinasyon
Raporu, TODAİE.