

Tek Sayfalık ARA'lar



ACIL DURUM YÖNETİCİLERİ İÇİN BEŞ İLETİŞİM ÖNERİSİ

Acil durum yöneticileri, vatandaşları, çalışanları, medyayı ve paydaşları afet ve acil durumlarda yönetmekten sorumludur. Afetler başladığında, panik ve kafa karışıklığı ortaya çıkabilir. Bu nedenle her zaman gayretli ve sakin kalmak afet yöneticilerinin görevidir. Acil durum yöneticilerinin bir acil durumda kullanabileceği kritik beceri ise, doğru ve etkili iletişimidir.

Afete müdahale çabalarını ve acil durumları yönetmek için açık, tutarlı ve zamanında iletişim çok önemlidir. Acil durum yöneticilerinin basit mesajlar sunması, bilgileri tutarlı kılması ve hazır olur olmaz yeni güncellemeler yayınlaması gerekir. Doğru iletişim olmadan, yanlış bilgi ve yanlış iletişim gelişebilir ve yaralanma veya ölümlerle sonuçlanabilir. İster il çapında bir kriz, isterse iş yerinde meydana gelen bir acil durum olsun, iletişim, acil durum yöneticisinin elindeki en güçlü araçlardan biridir.

Mesajları Netleştirin: Acil durumun sırası, etkileyici kelimeler ile teknik bir dil kullanma zamanı değildir. Bilgileri basit ve net bir şekilde sunmanın zamanıdır. Acil durum yöneticileri, durumu özetleyerek, gerekli arka plan bilgilerini ve yapılması gereken veya alınmaya hazırlanan eylemleri vurgulayarak mesajlarını basit tutmalıdır.

Mesajın Tutarlılığını Sağlayın: Bir mesajın tutarlı olması herkesin aynı noktada olmasına yardımcı olur. Bazı kriz durumlarında, bilgi paylaşan birden fazla yetkili olabilir. Fakat bu yetkililerin vermek istediği mesajın aynı olması gerekir. Aksi halde bilgiler kolayca yanlış anlaşılabilir ve farklı şekilde tercüme edilebilir. Bu nedenle, tüm yetkililer ve medya platformları aracılığıyla tek bir mesajı iletmek, bu tuzakların azaltılmasına yardımcı olabilir. Ayrıca kafa karışıklığına daha az yer kalması için aynı mesajların tekrar edilmesi gerekebilir. Sadece aynı mesajın muhafaza edilmesi gerekmez, aynı zamanda zamanında güncellenmesi de gerekir, böylece tehlikede olanlar buna doğru tepki verebilir.

Zamanı Planlayın: Doğru iletişim beşlisinin üçüncü kısmı, zamanlamadır. Açık ve tutarlı bir mesajın yanı sıra, acil durum yöneticilerinin zaman bilincine sahip olmaları gerekir. Tekrar etmeyen herhangi bir bilgi, güncelleme olmadan ortamda çok fazla zaman geçirirse, yanlış iletişim ve yanlış varsayımlar ortaya çıkabilir. Söylenecek yeni bir şey olmasa bile, tekrar eden mesajların ve de yeni bilginin ne zaman mevcut olacağına dair basit bir zaman çizelgesinin aktarılması insanlara güven verilebilir.

Sosyal Medyayı Takip Edin: Acil durum yöneticilerinin zamana uyum sağlaması, yaygın kullanımı ve anlık güncelleme yeteneği nedeniyle sosyal medya platformlarının kullanılması ve izlenmesi gerekmektedir. Mesajları net ve tutarlı kılmak için acil durum yöneticileri, yanlış bilgiyi düzeltmeli ve kontrolden çıkmadan önce doğru bilgi akışını sağlamalıdır. Sosyal medya, çok sayıda insana hızlı bir şekilde ulaşmak için idealdir, ancak acil duruma bağlı olarak gerekli olmayabilir. Acil durum yöneticisinin rolünün bir kısmı, en uygun iletişim seviyesini ve mevcudiyetini belirlemektir.

En Uygun İletişim Yöntemini Seçin: İnsanları etkileyen büyük felaketlerde haber almak için çeşitli iletişim araçları kullanılabilir. Acil durum yöneticilerinin hangi iletişim aracının gerekli olduğunu anlamaları oldukça elzemdir. Televizyon ve radyolar en yaygın iletişim yöntemlerinden bazılarıdır. Ancak günümüzde hedef kitlelerle daha güvenilir bağlantı kurmak için yeni iletişim teknikleri ve araçları kullanılabilir. Sosyal medya ve kısa mesaj gibi yöntemler, bireylere doğru bilginin daha hızlı bir şekilde aktarılmasına yardımcı olabilir.

10 Eylül 2020

Afet Risklerini Azaltma Grubu

Kaynaklar

USGS.gov, "İnsan Sermayesi"

FEMA.gov, "Etkili İletişim"

Facebook, "Kriz Müdahalesi"

Pew Araştırma Merkezi "Sosyal Medya Platformlarında Haber Kullanımı 2016"

AmberAlert.gov "AMBER Alert America's Missing: Broadcast Emergency Response"

FEMA.gov, "Acil Durum Yönetimi"