



KRİZ İLETİŞİMİ UYGULAMASINDA DOKUZ ADIM*

Herhangi bir olayın ilk birkaç saati genellikle kaotiktir. Bu saatler, hızlı yanıt vermenin kritik olabileceği; belirsizliğin fazla olacağı zaman dilimidir. Kriz iletişim planı, bir kriz olmadan önce bazı ilk iletişim kararlarını almak için tasarlanır. Böylece ilgili kurum/organizasyon derhal yanıt verebilir ve hızlıca uyum sağlayabilir. Her olay benzersiz olsa da, bazı kriz iletişim adımları evrenseldir ve kurum/ organizasyonun acil durumların çoğunu etkili bir şekilde yönetmesine yardımcı olabilir.

1. Adım: Durumu Doğrula

Duruma ilişkin farkındalık, bilinçli bir yanıtın ilk adımıdır. Bilgi sınırlı olacak olsa da, gerçekleri öğrenin ve birden fazla güvenilir kaynakla doğrulamaya çalışın.

2. Adım: Bildirim Yapın

Müdahaleyle ilgili gereken tüm cevap birimlerini bilgilendirin ve kimin, ne zaman, nasıl bilgilendirildiğinin ve onlara ulaşıp ulaşılmadığının veya takip gerekip gerekmediğinin kaydını tutun.

3. Adım: Kriz Değerlendirmesi Yapın (Kriz Planını Etkinleştirin)

Yeni bilgileri, durumun ciddiyetini, hedef kitleyi ve hangi bilgilerin iletilmesi gerektiğini sürekli olarak değerlendirin.

4. Adım: Görevleri Hızla Düzenleyin

Müdahale edecekler hızla belirli sorumluluklar verin. Verilecek sorumlulukları acil ve devam eden sorunlara göre bölün. Tüm iletişim ihtiyaçlarını karşılamak için uygun müdahale ortaklarıyla koordinasyon sağlayın.

5. Adım: Bilgileri Hazırlayın ve Onayları Alın

Etkinliklerin ve mesajların gelişimini koordine edin, bilgileri zamanında yayınlamak için kurum/ organizasyonunuz içinde hızla düzenleyin ve paylaşın.

6. Adım: Önceden Düzenlenmiş Kanallar Yoluyla Bilgi Yayınlayın

Bir krizden önce kitleyi ve iletişim kanallarını belirleyin, böylece acil bir durumda bilgi hızla yayılabilir.

7. Adım: Geri Bildirim Alın ve Kriz Değerlendirmesi Yapın

Bir kriz başladıktan sonra mümkün olan en kısa sürede, kurum/ organizasyonunuzun müdahalesini değerlendirin. Kilit kitlelerden gelen geri bildirimler ve medyadan alınan haberler, mesajların ve sorunların ele alınmasına olanak sağlayabilir.

8. Adım: Halk Eğitimi Yürütün

Halkın kavrayışını, desteğini ve gelecekteki acil durumlara hazırlığını geliştirmek için eğitim fırsatları sunun.

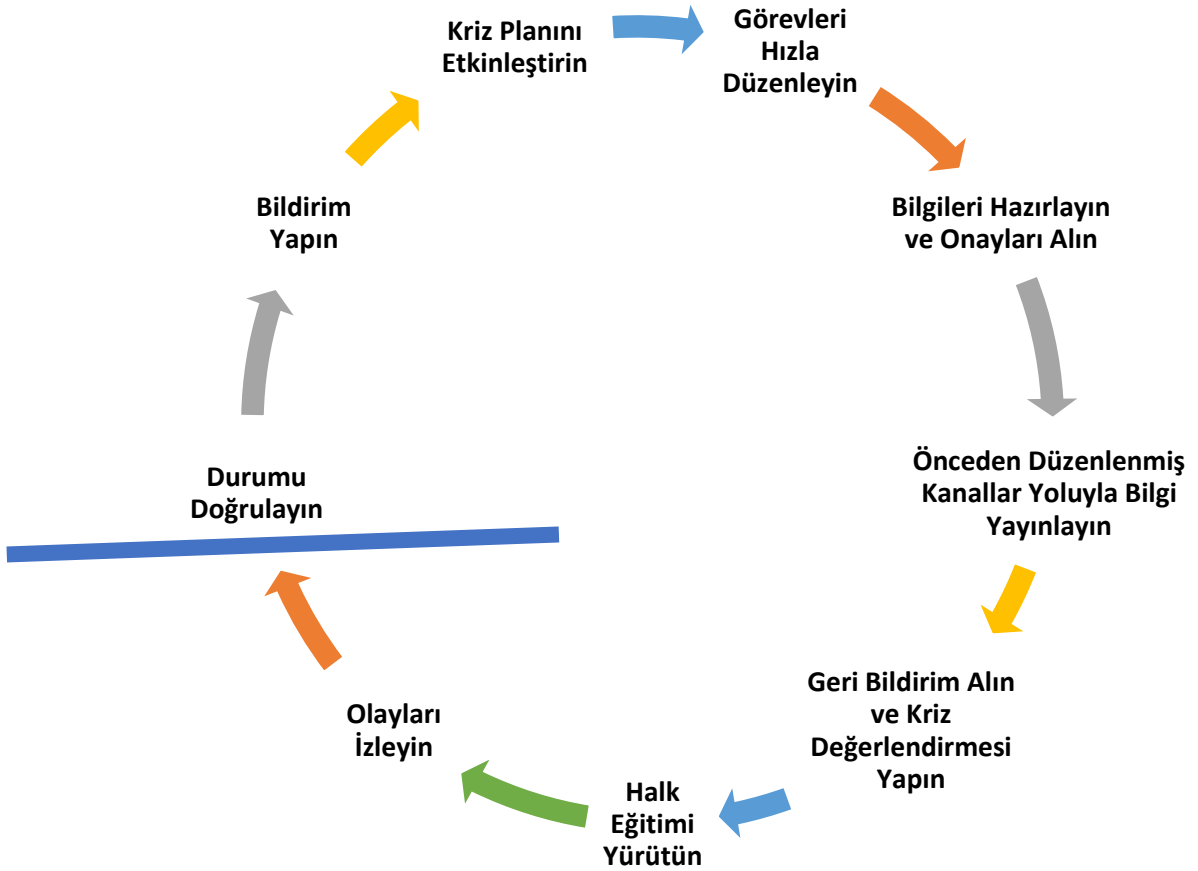
9. Adım: Olayları İzleyin

Mesajların ve genel iletişim stratejisinin nasıl iyileştirileceğini belirlemek için medya, sosyal medya ve alıcıların etkileşimleri dahil olmak üzere iletişim faaliyetlerini sürekli olarak izleyin.



KRİZ İLETİŞİMİ UYGULAMASINDA DOKUZ ADIM*

Planlama; kriz ve acil durum risk iletişimini kullanarak etkili bir müdahale sağlamak için en önemli adımdır. Bir kriz iletişim planı geliştirmek ve sürdürmek önemli ölçüde zaman ve çaba gerektirir. Planlar tüm soruları cevaplamaya veya tüm kararları belirlemeye çalışmamalı, bir süreci ortaya koymalıdır. Bir planın özelliklerinin yanı sıra dahil edilecek bilgi türlerini ve sorulacak soru türlerini anlamak, bir yanıtın başarısı için hayati önem taşır.



HASUDER Afet ve Acil Durumlar Çalışma Grubu

*Kaynak: CDC (https://emergency.cdc.gov/cerc/cerccorner/article_071516.asp)

Erişim Tarihi: 11.02.2023