

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İTFAİ OLAYLARDA ETKİN HABERLEŞMENİN KRİTİK
ROLÜ: İSTANBUL İTFAİYESİ ÖRNEĞİ**

GÜLTEKİN KILIÇ

TEZ DANIŞMANI: DOÇ. DR. MUSTAFA BÜTE

İSTANBUL, 2020

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İTFAİ OLAYLARDA ETKİN HABERLEŞMENİN
KRİTİK ROLÜ: İSTANBUL İTFAİYESİ ÖRNEĞİ**

GÜLTEKİN KILIÇ

TEZ DANIŞMANI: DOÇ. DR. MUSTAFA BÜTE

İSTANBUL, 2020

TEZ ONAY SAYFASI

Bu tez tarafımızca okunmuş olup kapsam ve nitelik açısından, İşletme alanında Yüksek Lisans Derecesini alabilmek için yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

Unvanı – Adı Soyadı

Kanaati

İmza

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bu tezin İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından konulan tüm standartlara uygun şekilde yazıldığı teyit edilmiştir.

Teslim Tarihi

Mühür/İmza

ÖZ

İTFAİ OLAYLARDA ETKİN HABERLEŞMENİN KRİTİK ROLÜ: İSTANBUL İTFAİYESİ ÖRNEĞİ

Yazar Kılıç, Gültekin

İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Mustafa BÜTE

Haziran 2020, 69 sayfa

Dünyanın en zor ve tehlikeli mesleklerinden biri olan itfaiyecilikte hızlı ve etkili müdahale çok önemlidir. Ekip halinde gerçekleşen bu müdahale sürecinde ekibin sevk ve koordine edilerek başarı sağlaması için ekip üyeleri arasında bilgi alışverişinin zamanında ve doğru bir şekilde yapılması gerekir. Bunun gerçekleşebilmesi için ekip üyeleri arasında etkin bir haberleşme gerekmektedir.

Bu çalışmada tüm ekip üyeleri arasında haberleşmenin sağlandığı Beyoğlu ekibi ile sınırlı sayıda ekip üyeleri arasında haberleşmenin sağlandığı Kocasinan ekibinin müdahale ettiği iki farklı olayın müdahale ve haberleşme süreçleri örnek olay analizi uygulanarak 5N,1K yöntemine göre karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma neticesinde tüm ekip üyeleri ile haberleşmenin sağlandığı Beyoğlu takım ekibinin daha hızlı ve etkili müdahale gerçekleştirdiği gözlemlenmiştir.

Çalışmada elde edilen sonuca göre itfai olaylarda tüm ekip üyeleri arasında haberleşme sağlandığında daha başarılı müdahale süreci gerçekleşeceği, iş kazalarının engelleneceği ve olay yerinde oluşabilecek tehlikelere karşı önlem alınabileceği görülmüştür. Bu sonuca dayanarak haberleşmenin itfai olaylara müdahalede başarılı olmanın en önemli unsuru olduğu anlaşılmış olup tüm itfaiye personelinin olay yerinde bu haberleşmeyi sağlamak için üzerinde telsiz bulundurması büyük önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Ekip Çalışması; Haberleşme; İtfaiye; Örnek Olay Analizi; Tehlike;

ABSTRACT

CRITICAL ROLE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN EVENTS OF FIRE-FIGHTING: SAMPLE OF ISTANBUL FIRE DEPARTMENT

Student Name Kılıç, Gültekin

MA in Management

Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Mustafa BÜTE

June 2020, 69 Pages

Being fast and effective act at firefighting, which is one of the most difficult and dangerous occupation in the World, is very important. In order to ensure success in this intervention process, the exchange of information among the team members must be timely and accurate. It should be noted that an effective communication is the key words to obtain good results.

The aim of this study is to compare the two different situations occurred by Beyoğlu team where the communication is provided among all the team members and Kocasinan team where the communication is provided among limited number of team members according to 5w1h questions method, the intervention and communication processes by applying case studies. As a result of this comparison, it was observed that Beyoğlu team performed faster and more effective intervention.

According to results obtained in this study, It is seen that an efficient group communication will be able to achieve a more successful intervention process. Moreover, it will be prevented occupational hazards and precautions can be taken against the hazards that may occur at the scene. Consequently, communication is the major importance of being successful in intervening firefighting events. Therefore, all the firefighters stuff must carry their radios.

Keywords: Teamwork; Communication; Fire Department; Firefighting; Case Study Anlysis; Hazards;

TEŞEKKÜR

Bu tez alıőması için beni ynlendiren, bilgi ve tecrbesi ile bana destek sağlayan kıymetli Danıőman Hocam Do. Dr. Mustafa BTE' e Őukranlarımı sunmayı bor bilirim.

Bu araştırmada sürekli beni destekleyen benimle bilgi ve tecrübesini paylaşan değerli arkadaőım Fatih ORDU' a, Okan ARSLAN' a, Hande YILDIRAN' a, Kübra BOSTANCI' a, yesi bulunduğum İstanbul İtfaiyesi Daire Başkanlığı' na ve tüm çalışma arkadaőlarıma teőekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her evresinde olduğu gibi burada da yanımda olan aileme çok teşekkür ederim.

Gültekin KILIÇ

İSTANBUL, 2020

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
BÖLÜM I GİRİŞ.....	1
BÖLÜM II İTFAİYE TEŞKİLATI	3
2.1. İtfaiye Tarihi	3
2.1.1. Dünya’da İtfaiye Teşkilatlarının Tarihi Süreci	3
2.1.2. Geçmişten Günümüze İstanbul İtfaiyesi	4
2.2. İtfaiye Teşkilatının Görevleri.....	5
2.3. İtfaiye Personeli ve Görevleri	6
2.3.1. İtfaiye Erinin Görevleri.....	6
2.3.2. Mıntıkacı Personelinin Görevleri.....	6
2.3.3. Yazıcı Personelin Görevleri	7
2.3.4. Santral Görevlisinin Görevleri.....	7
2.3.5. Şoförün Görevleri	8
2.3.6. Merdiven Operatörünün Görevleri	8
2.3.7. Baş Şoförün Görevleri	8
2.3.8. Obbaşının Görevleri.....	8
2.3.9. Çavuşun Görevleri	8
2.3.10.Ekip Amirinin Görevleri	9
2.3.11.Grup Amir Yardımcısının Görevleri	9
2.3.12.Grup Amirinin Görevleri.....	9
2.3.13.Müdür Yardımcısının Görevleri.....	10
2.3.14 .Müdürün Görevleri	10
2.3.15.Daire Başkanının Görevleri.....	10
2.4. İstanbul İtfaiyesi Çalışma Yapısı	11
2.5. İstanbul İtfaiyesinin Organizasyon Şeması.....	11

BÖLÜM III EKİP ÇALIŞMASI.....	13
3.1. Ekip Nedir?.....	13
3.1.1. Ekip Türleri.....	14
3.1.1.1. Çalışma Ekibi.....	14
3.1.1.2. Paralel Ekip.....	15
3.1.1.3. Proje Ekipleri.....	15
3.1.1.4. Yönetim Ekipleri.....	15
3.2. Ekip Çalışmasının Faydaları.....	16
3.3. Ekip Çalışmasında Rol Oynayan Faktörler.....	17
BÖLÜM IV İLETİŞİM.....	19
4.1. İletişim Kavramı.....	19
4.2. İletişim Süreci ve Öğeleri.....	21
4.3. İletişim Sürecinin İşleyişi.....	24
4.3.1. Tek Yönlü İletişim.....	24
4.3.2. Çift Yönlü İletişim.....	25
4.4. Örgütsel İletişim.....	25
4.4.1. Örgütsel İletişim Araçları.....	26
4.4.1.1. Sözlü ve Yazılı İletişim.....	26
4.4.1.2. Sözsüz İletişim.....	27
4.4.2. Örgütsel İletişim Çeşitleri.....	27
4.4.2.1. Biçimsel İletişim.....	27
4.4.2.1.1. Dikey İletişim.....	28
4.4.2.1.2. Yatay İletişim.....	29
4.4.2.1.3. Çapraz İletişim.....	29
4.4.2.2. Biçimsel Olmayan İletişim.....	30
4.4.3. Örgütsel İletişim Ağ Modelleri.....	33
4.4.3.1. Tekerlek (T) İletişim Modeli.....	34
4.4.3.2. Yıldız (Y) İletişim Modeli.....	34
4.4.3.3. Zincir İletişim Modeli.....	35
4.4.3.4. Çember İletişim Modeli.....	35
4.5. İtfaiyede Kullanılan İletişim Ağ Modeli.....	36
BÖLÜM V İTFAİYEDE EKİP ÇALIŞMASI VE HABERLEŞME	37
5.1. İtfai Olaylara Göre Ekip Çalışmaları.....	37
5.1.1. Başlangıç Ekibi.....	37
5.1.2. Takım Ekibi.....	37

5.1.3. Tam Takım Ekibi	38
5.1.4. Birden Fazla Takım Ekibi	39
5.2. İtfaiyede Haberleşme	40
5.2.1. İtfaiyede İhbar Süreci.....	40
5.2.1.1. Telefonla İhbarda Bulunma.....	40
5.2.1.2. Telsizle İhbarda Bulunma	40
5.2.1.3. Vatandaşın İstasyona Gelerek İhbarda Bulunma	40
5.2.2. İtfaiyede Haberleşme Merkezleri.....	41
5.2.2.1. İtfaiye Komuta Merkezi	41
5.2.2.2. İtfaiye Grup Santral Merkezi.....	41
5.2.2.3. İtfaiye Müfreze Santral Merkezi	41
5.2.3. İtfaiyede Haberleşme Araçları	41
5.2.4. İtfaiyede Işık, Zil ve Anons Sistemi	42
5.2.5. İtfaiyede Telsiz Kodları	44
5.3. İtfaiye Olaylara Göre Haberleşme Süreci	47
5.3.1. Başlangıç Ekibi Haberleşme Süreci.....	47
5.3.2. Takım Ekibi Haberleşme Süreci	48
5.3.3. Tam Takım Ekibi Haberleşme Süreci.....	49
5.3.4. Birden Fazla Takım Ekibi Haberleşme Süreci.....	51
BÖLÜM VI İSTANBUL İTFAİYESİNDE HABERLEŞME SÜRECİYLE İLGİLİ ÖRNEK OLAY ANALİZİ	53
6.1. Örnek Olay Analizi	53
6.2. Tüm Ekip Üyeleri İle Haberleşmenin Sağlandığı İtfai Olay	54
6.3. Sınırlı Sayıda Ekip Üyesi İle Haberleşmenin Sağlandığı İtfai Olay.....	57
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	61
REFERANSLAR.....	65
ÖZGEÇMİŞ.....	69

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 5.1. İtfaiye Daire Başkanlığı Telsiz Kodları	45
Tablo 5.2. İtfaiye Daire Başkanlığı Operasyon- Araç Telsiz Kodları.....	46

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. İstanbul İtfaiyesi Organizasyon Şeması.....	12
Şekil 4.1. Genişletilmiş İletişim Süreci.....	22
Şekil 4.2. Tek Yönlü İletişim Süreci.....	24
Şekil 4.3. Örgüt İçi İletişim Süreci.....	26
Şekil 4.4. Dikey İletişim	28
Şekil 4.5. Yatay İletişim.....	29
Şekil 4.6. Çapraz İletişim.....	30
Şekil 4.7. İletişimin Biçimsel Boyutu	30
Şekil 4.8. Tek Hat Modeli	32
Şekil 4.9. Dedikodu Zinciri Modeli	32
Şekil 4.10. Olasılık Zinciri Modeli	33
Şekil 4.11. Küme Modeli	33
Şekil 4.12. Tekerlek Modeli.....	34
Şekil 4.13. Yıldız Modeli	34
Şekil 4.14. Zincir Modeli	35
Şekil 4.15. Çember Modeli	35
Şekil 4.16. İtfaiyede Zincir Modeli	36
Şekil 5.1. Personele İhbarın Duyurusu Süreci	44

BÖLÜM I

GİRİŞ

Çok eski bir geçmişe sahip olan itfaiyecilik, sadece yangın olaylarından ibaret değildir. İtfaiye teşkilatlarındaki itfai olaylar içerisinde insanların can ve mal güvenliğini tehlikeye atan deprem, su baskını, patlama, toprak kayması, her türlü araç kazası, bina çökmeleri ve canlılar için kurtarma gerektiren olaylar da girmektedir. Tüm bu itfai olaylara müdahale ederken çalışmalar ekip halinde yapılır. Hiçbir itfai olayda bireysel çalışma yapılmaz. Bu sebepten dolayı ekip çalışanlarının birbirleri ile uyumlu çalışması çok önemlidir.

İtfaiye ekipleri olaylara müdahalede bulduklarında hızlı ve koordineli çalışmaları gerekmektedir. Bu olaylara hızlı ve etkili müdahalede bulunulmadığında can ve mal kayıplarının artması kaçınılmazdır. Hızlı ve etkili müdahaleyi sağlayan en önemli unsurlardan biri doğru kararlar almaktır. Doğru kararlar alabilmek için ise ekip içinde bilgi alışverişinin sağlanması gerekir. Bu bilgi alışverişi ancak tüm ekip çalışanları arasında etkili haberleşme ile sağlanır. İtfai olaylardaki zorluk derecesi düşünüldüğünde en etkili haberleşme ekipmanı telsizlerdir. Tüm ekip çalışanlarında telsiz bulunması ekip üyelerinin birbirleri ile kolay bir şekilde haberleşmesini sağladığından dolayı müdahale süreci hızlı, etkili ve başarılı olmaktadır.

Bu çalışmada İstanbul İtfaiyesine bağlı Beyoğlu ve Kocasinan itfaiye istasyonlarında yaşanmış iki itfai olay örnek olay analizi uygulanarak incelenmiştir. Beyoğlu takım ekibinde tüm personel arasında sağlanan haberleşme süreci ile Kocasinan takım ekibinde sınırlı sayıda personel arasında sağlanan haberleşme süreci 5N,1K metodu uygulanarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda tüm personel arasında sağlanan haberleşmenin sınırlı sayıda personel arasında sağlanan haberleşmeye oranla itfai olaya müdahale açısından daha hızlı, etkili ve başarılı olduğu gözlenmiştir.

Etkili haberleşme müdahalede başarı sağlamanın yanında olay yerinde iş kazaların yaşanması, patlama, parlama, çökme vb. oluşabilecek tehlikelerin de önceden fark edilip tedbir alınmasını sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı itfai olaylarda tüm personel arasında sağlanan haberleşmenin itfai olaylara müdahalede başarılı olmanın en önemli unsuru olduğunu vurgulamaktır.

BÖLÜM II

İTFAYİYE TEŞKİLATI

2.1. İtfaiye Tarihi

2.1.1 Dünya’da İtfaiye Teşkilatlarının Tarihi Süreci

- “1189 İngiltere’de Londra Şehir Meclisinin kararıyla binaların önünde içi su dolu fiçı konması zorunlu kılındı,
- 1212, 3000 kişinin öldüğü büyük Londra yangını günlerce söndürülemedi,
- 1633 Tulumba tipli ilk araçlar yangında etkili olamadı,
- 1666 Büyük Londra Yangını,
- 1680 İlk İtfaiye Birlikleri kurulmaya başlandı. Ahşap binalar yerlerini betonarmeye bıraktı,
- 1833 Sigorta şirketlerinin teşvikiyle teknik düzeyde Londra İtfaiyesi kuruldu,
- Avusturya’da 1685 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Paris (Fransa) itfaiye anlamında ilk teşkilat olan Garda Pompa Teşkilatı 1714 yılında kuruldu,
- Philadelphia’da (ABD) 1736 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Virginia’da (Avustralya) 1782 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Ottawa’da (Kanada) 1838 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Queensland’da (Avustralya) 1842 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- California’da (ABD) 1850 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Berlin’de (Almanya) 1851 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Honolulu’da (Hawaii) 1851 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Stuttgart’ta (Almanya) 1852 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Dublin’de (Kuzey İrlanda) 1852 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Atlanta’da (ABD) 1860 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu.” (Koçan, 2013: 6)

2.1.2. Geçmişten Günümüze İstanbul İtfaiyesi

Osmanlı İmparatorluğu döneminde can ve mal kaybına sebep olan yangınların önüne geçmek için Padişah “III. Murat” İstanbul Kadısına 1579 senesinde bir ferman gönderir. Fermanla; “Her evde bir büyük fıçı su, dam yüksekliğinde bir merdiven bulundurulmasını, yangın çıkan yerlerde halkın kaçmayıp yangını söndürme çalışmasına katılması” emri, itfaiye tarihinde yangın önlemeye yönelik alınan ilk yazılı tedbirdir.

Osmanlı İmparatorluğu'nda ilk itfaiye teşkilatı kabul edilen “Çardaklı Tulumbacıları” İstanbul'da 1714 yılında oluşturulmuştur. Bu yüzden “İstanbul İtfaiyesi”nin kuruluş tarihi olarak 1714 tarihi kabul edilir ve tüm etkinlikler bu tarih baz alınarak yapılmaktadır. Bu yıllarda İstanbul'da yaşayan Gerçek Davut adında bir mühendis yangın tulumbasını icat eder ve bu tulumba yangın söndürmede kullanılmaya başlanır. 1718 yılında “Tüfekhane” ve “Tophane” yangınlarının söndürülmesinde bu tulumbanın çok büyük fayda sağladığı görülünce padişah III. Ahmet ve Sadrazam Damat İbrahim Paşanın emriyle, Gerçek Davut'un yönetiminde Yeniçeri Ocağına bağlı olarak “Tulumbacı Ocağı” kurulur. Bu yapı, şu an var olan modern itfaiyenin temelini oluşturmaktadır.

Osmanlı İmparatorluğu için tamamen bir sorun haline gelen Yeniçeri Ocağı 1826 yılında II. Mahmut tarafından kaldırılınca buna bağlı olan Tulumbacı Ocağı da kaldırılır. Bu süreçten sonra semtlerde çıkan yangınları söndürmek için halk tarafından mahalli tulumbacılar kurulmuştur. Ancak, 1828 yılında meydana gelen Büyük Hoca Paşa Yangını sonrası itfaiye teşkilatının yeniden kurulması gerektiği anlaşılır. Dönemin yetkilileri tarafından Askeri Teşkilata bağlı olarak Yangıncı Taburu adında tulumbacı taburu oluşturulur. Abdülaziz döneminde, İstanbul Şehremaneti ve Belediye daireleri kurulunca, bu daireler içinde birer tulumbacı takımı oluşturup, bunlara “Daireli” adı verilmiştir. Bunlar, gündüz kendiışlerinde çalışır, geceleri de tulumbacı koışularında kalan kişilerdir.

1871 yılında yaşanan “Büyük Beyoğlu Yangını” bu kuruluşların yeterli olmadığını göstermiştir. Padişah Abdülaziz'in buyruğuyla, Macaristan'dan itfaiye alanında geniş bir bilgiye sahip bir subay olan Kont Odön Secheny getirtilir. Bu kişinin çalışmaları

için tüm olanaklar sağlanarak paşalık rütbesi verilmiştir. Kont Odön çalışmaları sonucu; 4 Nizamiye (kara), 1 Bahriye (deniz) taburundan oluşan İtfaiye Alayı 26 Eylül 1874 tarihinde kurulur.

Türkiye Cumhuriyeti'nin 1923 yılında kurulmasıyla 49 yıllık askeri bir kuruluş olan itfaiye teşkilatları Belediyelere devredilmiştir. İlk itfaiye teşkilatı olan İstanbul İtfaiyesi 1997 yılına kadar "müdürlük" düzeyinde hizmet vermiş olup 1997 yılından sonra İtfaiye Daire Başkanlığına dönüştürülmüştür. 306 yıllık bir geçmişi bulunan İstanbul İtfaiyesi, her zaman olduğu gibi günümüzde de ülkemizde itfaiyecilik alanında yeniliklerin öncüsü olmayı sürdürmektedir. ("İstanbul İtfaiyesi," 2019)

2.2. İtfaiye Teşkilatının Görevleri

03.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 52'nci maddesine dayanılarak hazırlanan 21.10.2006 tarih ve 26326 sayılı Resmî Gazete yayınlanan Belediye itfaiye yönetmeliğine göre;

MADDE 6 – (1) "İtfaiye teşkilatının görevleri şunlardır:

- a) Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- b) Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilkyardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak
- c) Su baskınlarına müdahale etmek,
- ç) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda çalışmalara katılmak,
- d) 12.06.2002 tarihli ve 2002/4390 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan, binaların yangından korunması hakkında yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
- e) 05.06.1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan sivil savunma ile ilgili şahsi mükellefiyet, tahliye ve seyrekleştirme, planlama ve diğer hizmetler tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak,
- f) Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak,

- g) Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; Bunların bina, araç- gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle iş birliği yapmak,
- ğ) Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek,
- h) Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek,
- ı) Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülme çalışmalarına katılmak,
- i) İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
- j) İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek
- k) Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yapmak.” (Belediye İtfaiye Yönetmeliği, 2006)

2.3. İtfaiye Personeli ve Görevleri

2.3.1. İtfaiye Erinin Görevleri

İtfaiye eri; yangına müdahale ederek söndürme, doğal afet ile olağan üstü durumlarda arama-kurtarma vd. tüm itfai çalışmaları yapar. İtfaiye hizmet binasının güvenliğini ve temizliğini sağlar. Araç, araç üstü ekipman ve teçhizatın bakımını yapar. Üst amirinin verdiği diğer işleri yerine getirir. Onbaşı ve Çavuşa bağlı olarak çalışır. (Kırmiç, 2011: 8)

2.3.2. Mıntıkacı Personelin Görevleri

Mıntıkacı Personel; çalıştığı bölge sınırları içinde bulunan yol güzergâhlarını ve su hidrantlarını bilen, ekibi güvenli ve hızlı olarak olay yerine götüren itfaiyecilerdir. İtfaiye teşkilatının birincil amacı itfai olaylara en kısa sürede müdahale etmektir. Zamanla yarışın söz konusu olduğu bu durumlarda mintıkacının rolü çok büyüktür. Mıntıkacı personel görev yaptığı bölgede grup amirinin görevlendirmesi ile tecrübeli bir mintıkacı ile beraber sorumluluk alanı olan bölgeyi dolaşır ve öğrenirler.

Bu süreci tamamlayan mıntıkacı personel takım, ilk müdahale aracı ve diğer araçlarda çalışan mıntıkacı personel yanında yardımcı olarak görev yapmaya başlar, iş bilgisi artıktan sonra tek başına bu görevi yürütürler. (Kırmiç, 2011: 8)

2.3.3. Yazıcı Personelin Görevleri

Yazıcı Personel; Daire Başkanlığı, müdürlük ve itfaiye gruplarında yazışma işlerini yapan; personel, araç, gereç, malzeme ve her türlü çalışmalarla ilgili resmi yazıların hazırlanması, düzenlenmesi, arşivlenmesi, takibi ve ibraz edilmesiyle görevli itfaiye personelidir. (Kırmiç, 2011: 9)

2.3.4. Santral Görevlisinin Görevleri

Santral Görevlisi; İtfaiye komuta, grup ve müfreze santral merkezinde telefon, telsiz, vb. iletişim araçlarını kullanarak ihbar alınmasıyla başlayıp olayın sona ermesine kadar geçen süreçte bilgi alma, bilgilendirme, olay yerine ekiplerin sevki, olaya giden ekibin yardıma ihtiyacı söz konusu olduğunda muavenet ekiplerini olay yerine sevk eden, su takviyesi gibi diğer tüm desteklerin sağlanmasını koordine eden ve tüm bu işlemleri kayıt altına alan itfaiye personelidir.

İtfaiye Komuta Merkezi haberleşme ağının merkezidir. Müfreze Santral Merkezi Grup Santral Merkezine, Grup Santral Merkezleri de İtfaiye Komuta Merkezine bağlı olarak bir ağ şeklinde çalışır. Santral personeli gelen ihbarları iyi değerlendirip müdahaleye giden ekiplere doğru bilgiler vermek zorundadır. Verilen yanlış bilgiler yanlış müdahalelere, yanlış müdahaleler de istemediğimiz sonuçların doğmasına neden olabilir. İtfaiyede etkili haberleşme, olaylara doğru ve etkili müdahaleye etki edeceği için çok önemlidir. Bu yüzden santral personeli seçilirken hızlı ve doğru kararlar verebilen, zeki, diksiyonu düzgün, soğukkanlı kişiler tercih edilir. (Kırmiç, 2011: 9)

2.3.5. Şoförün Görevleri

İtfaiye Şoförü; itfaiye araçlarını ve araç üstünde bulunan ekipmanları kullanan, faal kalması için bakımlarını yapan, arızalı olanların arızalarını bildiren itfaiye personelidir. Merdiven Operatörü ve Baş şoföre bağlı olarak çalışmalarını yürütür. (Kırmiç, 2011: 10)

2.3.6. Merdiven Operatörünün Görevleri

Merdiven Operatörü; itfaiyede bulunan merdiven araçlarını ve araç üstünde bulunan ekipmanları kullanmak için özel eğitim almış itfaiye personelidir. Sorumluluğunda çalışan şoför personelin iş dağılımını yapar. Yangın araçları ve ekipmanlarının bakımları ile arızalı olan araçların arza bildirimini ve takibini yapar. Baş şoföre bağlıdırlar. (Kırmiç, 2011: 10)

2.3.7. Baş Şoför 'ün Görevleri

Baş şoför; çalıştığı grupta bulunan itfaiye araçları, şoför ve merdiven operatörlerinden sorumlu itfaiye personeldir. Şoför personelin görev dağılımı, araçların ve araç üstünde bulunan ekipmanların faal kalması için bakımlarının yapılmasını, arızalı olanların gerekli birimlere gönderilmesine karar verir ve takibini sağlar. Ekip Amirine bağlı olarak işleri yürütür. (Kırmiç, 2011: 10)

2.3.8. Onbaşı'nın Görevleri

Onbaşı; kendisine bağlı itfaiye personelinin spor, eğitim, nöbet, karargâh temizliği gibi işlerin bildirimini ve yaptırımını sağlar. Çavuşun yardımcısıdır. Çavuş olmadığı zaman olayları sevk ve idare eder. (Kırmiç, 2011: 10)

2.3.9. Çavuş'un Görevleri

Çavuş; sorumlu olduğu itfaiye personelinin iş bölümünü yaparak istasyonda, olay yerinde işlerin yürütülmesini ve takibini sağlar. Ekip Amirinin yardımcısıdır. Ekip Amiri olmadığı zaman ekibi sevk ve idare eder. (Kırmiç, 2011: 10)

2.3.10. Ekip Amiri'nin Görevleri

Ekip Amiri; başçavuş rütbesinde olup çalıştığı ekibin tamamının yönetiminden sorumlu en üst yöneticidir. Gruptaki işleyişi, kendisine bağlı personelin günlük eğitim, spor ve diğer aktivitelerin yapılmasını sağlar. Grupta bulunan araç-gereç ve ekipmanın takibini, itfai olaylarda ekibinin sevk ve koordinasyonunu yapar. Grup amir yardımcısına bağlı olarak çalışıp, grup amir yardımcısı olmadığında grup yönetiminden sorumlu amirdir. (Kırmiç, 2011: 11)

2.3.11. Grup Amir Yardımcısı'nın Görevleri

Grup Amir Yardımcısı; Grup amirine bağlıdır. Grup amiri olmadığında grup amirliğine vekâlet eder. Çalıştığı grup ve gruba bağlı müfrezelerden sorumludur. Grup ve müfrezelerde eğitim sürekliliğini sağlayarak personelin bilgilerini artıracak çalışmalar yapar. İtfai olaylar öncesi, personel, araç, ekipman dağılımının sevk ve organizasyonunu yapar. Eksik olan araç ekipmanın teminini ve arızalı olanların tamirini yaptırır. Her türlü itfai olaya müdahaleyi, bu olaylarla ilgili raporları ve diğer yazışmaları sağlayıp takibini yapar. Grup ve müfreze binalarının temizliğini, tamiratını yaptırır. (Kırmiç, 2011: 11)

2.3.12. Grup Amiri'nin Görevleri

Grup Amiri; Müdür Yardımcısına bağlı olarak çalışmalarını yürütür. Çalıştığı grup ve gruba bağlı bulunan müfrezelerden sorumlu en üst amirdir. Grup ve müfrezelerde eğitim sürekliliğini sağlayarak personelin bilgilerini artıracak çalışmalar yapar. İtfai olaylar öncesi personel, araç, ekipman dağılımının sevk ve organizasyonunu yapar. Eksik olan araç, ekipmanın teminini ve arızalı olanların tamirini yaptırır. Her türlü itfai olaya müdahaleyi, bu olaylarla ilgili raporları ve diğer yazışmaları sağlayıp takibini yapar. Grup ve müfreze binalarının temizliğini, tamiratını yaptırır. (Kırmiç, 2011: 11)

2.3.13. Müdür Yardımcısı'nın Görevleri

Müdür Yardımcısı; Müdüre bağlı olarak çalışır. Sorumluluk alanındaki grup ve müfrezelerin çalışma işleyişini sağlayıp, meydana gelen itfai olayların müdahale ve yönetimini yapar. Hizmet içi eğitimin sürekliliğini sağlayarak personelin verimliliğini ve bilgilerini artıracak çalışmalar yapar. Sorumluluk alanında bulunan büyük işyerleri, okullar, hastaneler, avm ve resmi daireler gibi toplu yaşam alanlarının müdahale eylem planlarını yaptırır. Riskin yüksek olduğu bu gibi yerlerde tatbikatlar düzenleyerek vatandaşları itfai olaylar öncesi veya olması durumunda yapması gerekenler hakkında bilgilendirici çalışmalar yapar. (Kırmiç, 2011: 11)

2.3.14. Müdür'ün Görevleri

Müdür; Daire Başkanı'na bağlı olarak çalışır. Kendisine bağlı olan bölgenin en üst amiridir. Sorumluluk alanındaki grup ve müfrezelerin çalışma işleyişini sağlayıp, meydana gelen itfai olayların müdahale ve yönetimini yapar. Hizmet içi eğitim sürekliliğini sağlayarak personelin verimliliğini ve bilgilerini artıracak çalışmaları uygulayıp takip eder. Sorumluluk alanında bulunan büyük işyerleri, okullar, hastaneler, avm ve resmi daireler gibi toplu yaşam alanlarının müdahale eylem planlarını yaptırır. Riskin yüksek olduğu bu gibi yerlerde tatbikatlar düzenleyerek vatandaşları itfai olaylar öncesi veya olması durumunda yapması gerekenler hakkında bilgilendirici çalışmalar yapar. (Kırmiç, 2011: 12)

2.3.15. Daire Başkanı'nın Görevleri

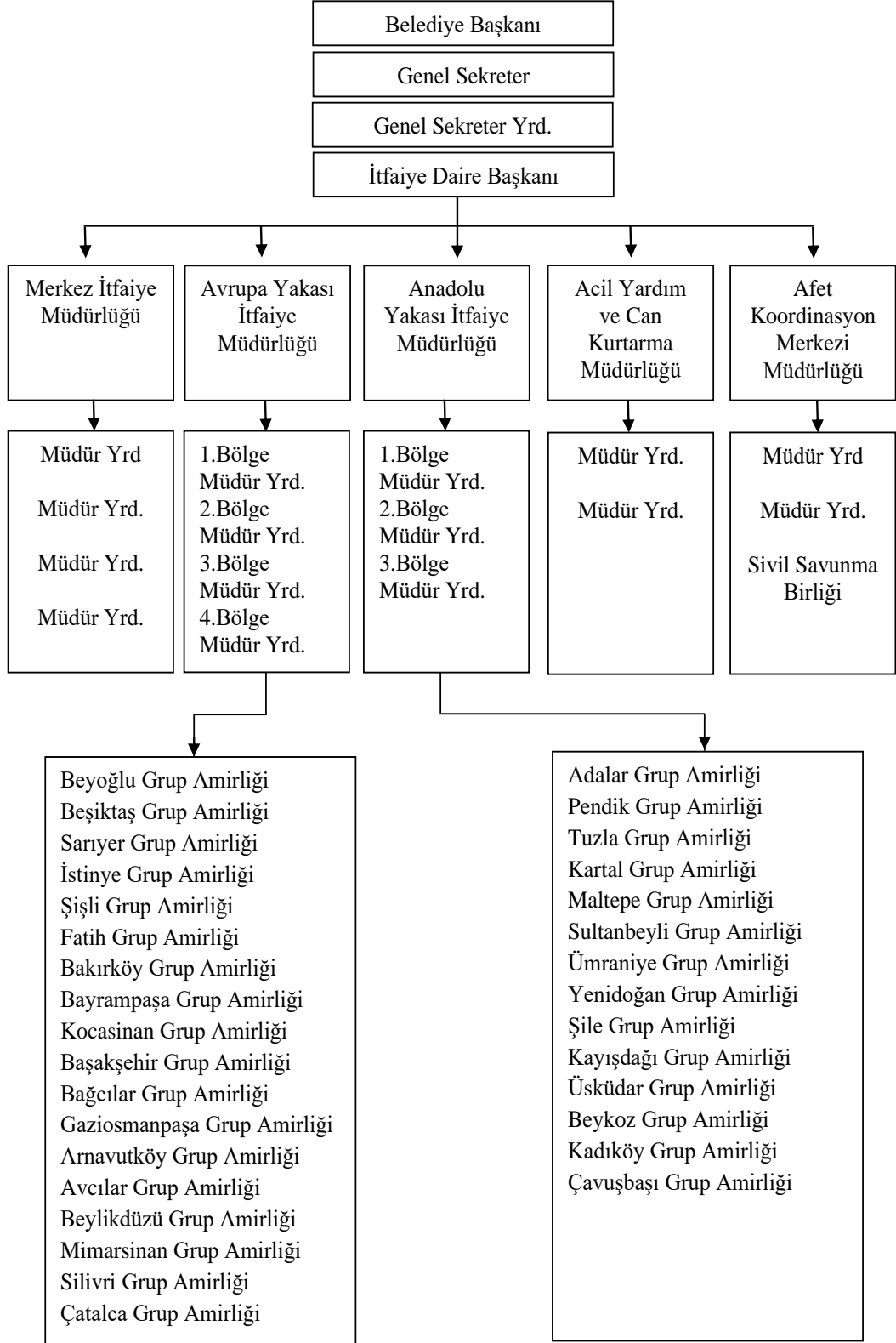
Daire Başkanı; statüsü büyükşehir olan illerde itfaiye teşkilatının başındaki en üst amirdir. İtfaiye müdürlükleri ve alt birimleri arasındaki koordinasyonu sağlar. Her türlü itfai olaylara hazırlıklı olup itfaiye teşkilatını sevk ve organize eder. Hızlı bir şekilde ilerleyen teknolojik gelişmelerin takipçisi olup, itfaiye teşkilatında personel, araç, ekipman vb. her türlü ihtiyacı belirleyerek bunları talep eder. İhtiyaç halinde yeni istasyonlar açılmasını talep eder. Personelin eğitim ihtiyaçlarını belirleyip, hizmet içi eğitimlerle personelin bilgi ve verimliliğini artırır. Genel Sekreter Yardımcısına bağlı olarak çalışır. (Kırmiç, 2011: 12)

2.4. İstanbul İtfaiyesi Çalışma Yapısı

Dünyanın gelişmiş ülke itfaiye teşkilatlarında olduğu gibi İstanbul İtfaiye Teşkilatı'nda da İtfaiye hizmetlerini yılın 365 günü ve 24 saati kesintisiz olarak sürdürdüğü bilinmektedir. Bu kesintisiz çalışma sistemini, posta düzeni şeklinde ve 3'lü vardiya sistemiyle sağlamaktadır. Bu postalar harflerle (A Postası, B Postası, C Postası) veya sayılarla (1. Posta, 2. posta, 3. Posta) adlandırılmaktadır. Üçlü vardiya sistemi 24 saat mesai 48 saat istirahat olacak şekilde işlemektedir. Posta görev değişim saatleri her gün sabah saat 10.00 'da yapılmaktadır. Görev değişim saatinde içtima yapılır, görevde olan ve görevi devir alan postalar bir araya gelir, her personel karşılığıyla görev değişikliği yapar. Bu görev değişikliği esnasında personel yaptıkları ve yapılması gerekenler hakkında bilgi alışverişlerin bulunur. Vardiya sisteminde çalışanlar dışında teknik destek ve eğitim gibi hizmetleri veren diğer birimlerde normal çalışma düzeni olan (hafta içi 08:00-17:00 arası) çalışma şekli uygulanmaktadır. (Kırmiç, 2011: 13)

2.5. İstanbul İtfaiyesinin Organizasyon Şeması

İstanbul İtfaiyesinin kuruluş yılı olarak 1714 tarihi başlangıç kabul edilmektedir. 306 yıllık bir tarihe sahip İstanbul itfaiyesi Osmanlı İmparatorluğu döneminde askeri birim kökenli olarak kurulmuş bir kuruluştur. Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla 1923 yılında belediye yönetimine devredilmiştir. Uzun yıllar müdürlük düzeyinde hizmet verdikten sonra büyükşehir statüsü yüzünden 1997 yılından itibaren İtfaiye Daire Başkanlığına geçiş yapmıştır. Yönetim bazında bir üst amirin katılımı söz konusu olduğunda sevk ve koordinasyonu devir alan Hiyerarşik yönetim şeklinin geçerli olduğu İstanbul itfaiyesinin organizasyon şeması Şekil 1.1. de sunulmuştur.



Şekil: 2.2. İstanbul İtfaiyesi Organizasyon Şeması

BÖLÜM III

EKİP ÇALIŞMASI

3.1.Ekip Nedir?

Tjosvold ve Tjosvold (1991), iş yeri ekibini: “Ortak bir neden dolayısıyla üyelerin birbirine etkili ve başarılı olabilmek için olabildiğince yardım ettiği üyeler” olarak tanımlamışlardır.

Katzenbach ve Smith (1993a), ekip kavramını: “Ekip, kendilerini ortak olarak sorumlu gördükleri ortak bir hedefe, performans amaçlarına ve yaklaşıma adanmış, birbirini tamamlayan yetenekte kişilerden oluşan küçük bir insan grubudur.” diye tanımlamaktadır.

Mohrman ve diğerleri (1995), ekibi: “Ortak bir şekilde sorumlu oldukları hizmetleri sunmak veya ürünleri üretmek için bir araya gelen bireyler grubudur. Ekip üyeleri amaçları paylaşır ve bunları başarmak için ortak sorumluluğa sahiptirler. Ekip üyeleri amaçları başarmada birbirine bağımlıdır ve birbirileri ile ilişkileri aracılığıyla sonuçları etkilerler. Ekip, sonuçlardan ortak sorumluluğa sahip oldukları için işin diğer üyeler ile bütünleştirilmesi her üyenin sorumluluğu arasında yer alır.” diye tanımlamaktadır. (Aktaran: Çıraklı, 2012: 4)

Cohen ve Bailey (1997), ekibi: “görevlerinde karşılıklı bağımlığı olan, çıktılarda sorumluluğu paylaşan, kendilerini daha büyük bir veya daha fazla sosyal sistemin içinde yer alan bütün bir sosyal sistem olarak gören ve diğerleri tarafından da böyle görülen ve örgütsel sınırlar içinde ilişkilerini yöneten bireyler topluluğu” olarak tanımlamaktadır.

Yukardaki tanımlar doğrultusunda ekip, önceden belirlenmiş ortak bir amaca veya hedefe ulaşmak için farklı uzmanlık alanlarından bir araya gelmiş, birlikte hareket

eden, birbirlerini tamamlayan özelliklere sahip en az iki veya daha fazla kişinin oluşturduğu bireyler topluluğudur. (Canlı, 2010: 4)

Ekip kavramında üç önemli öge vardır. Birincisi, ekibin oluşabilmesi için en az iki kişinin olması gerekir. İkincisi, ekibi oluşturan kişilerin birlikte hareket etmesi ve birbirlerini tamamlayan özelliklere sahip olması gerekir. Üçüncüsü ise, ekibi oluşturan kişilerin ortak bir amaç veya hedefe ulaşmak için çalışmalarınıdır. (Canlı, 2010: 4)

3.1.1. Ekip Türleri

Birçok farklı ekip şekli vardır. Bu ekiplerin başarılı olabilmesi için birçok faktör söz konusudur. Ekip şekline göre bu faktörler değişir. Bu durum ekipleri farklı şekilde sınıflandırmayı gerekli kılar. Bu ekipler resmi olan ekipler olabileceği gibi resmi olmayan ekipler şeklinde de olabilir. (Çıraklı, 2012: 12)

Zaman içerisinde ki farklı bakış açıları birçok ekip türünü meydana getirmiştir. Cohen ve Bailey (1997) bu ekipleri; çalışma ekipleri, paralel ekipler, proje ekipleri ve yönetim ekipleri olarak sınıflandırmıştır. Bu ekiplerin tanımları aşağıda belirtilmiştir.

3.1.1.1. Çalışma Ekipleri

Cohen ve Bailey (1997), Çalışma ekipleri farklı bakış açılarıyla en çok düşünülen ve değerlendirilen ekip türüdür. Ekip çalışanları genellikle sabit, sorumlukları belli ve görev yerleri belirlidir. Ekip çalışanlarında kimin, neyi, nasıl, ne zaman yapacağı bellidir. Bu işleyişi sağlayan ekip lideri tarafından yönetilirler. Günümüzde bu ekiplere alternatif olabilecek güçlendirilmiş ekipler, özerk ekipler, yarı özerk ekipler ve kendi kendini yöneten ekipler gibi ekiplerden sık sık bahsedilmektedir.

İtfaiye teşkilatında itfai olaylara müdahale için itfaiye grup ve müfreze merkezlerinde bulunan müdahale ekipleri çalışma ekiplerine örnektir. Bu ekipler sürekli hazır, görev ve sorumlulukları belli olan ekiplerdir.

3.1.1.2. Paralel Ekipler

Cohen ve Bailey (1997), Kurumun normal işleyişini sürdürebilmesi ve sahip olmadığı fonksiyonlara sahip olabilmesi için farklı mesleki yeterliliğe sahip kişilerle oluşturulan ekiplerdir. Schweitzer, (2005), Bu ekipler sadece işleyişi sağlayan üst yönetimdeki kişilere öneriler sunabilecek yetkilere sahiptirler.

İtfaiye teşkilatında kurumun mevcut durumunu korumak ve gelişimini sağlamak için çalışmalar yapan Kurumsal İletişim Amirliği (KİA), Kurumsal İyileştirme ve Geliştirme Amirliği (KİGA) ve İtfaiye Ar Ge ekipleri paralel ekiplere örnek gösterilebilir.

3.1.1.3. Proje Ekipleri

Schweitzer (2005), İhtiyaç duyulan yeni bir araç, hizmet veya veri sağlamak için bir araya gelmiş, tek seferlik çalışmalar yapan ekiplerdir.

İtfaiye teşkilatında yeni bir istasyon binasının yapımı, yeni bir araç alımı veya yeni bir ekipman alımı gibi durumlar söz konusu olduğunda bunu gerçekleştirmek için oluşturulan geçici ekipler proje ekibi niteliğindedir.

3.1.1.4. Yönetim Ekipleri

Shortell ve Kaluzny (2000), Yönetimin işleyişini sağlayan alt birimleri sevk ve koordine eden ekiplerdir. Bu yönetim ekipleri üst düzey yönetimi sağlayan ekipler olabileceği gibi birim düzeyinde yönetimi sağlayan ekiplerde olabilir. Yönetim süreklilik arz ettiği için bu ekiplerin uzun süreli olması gerekir.

İtfaiye teşkilatının işleyişinde önemli kararlar, sevk ve koordinasyon üst düzey yöneticiler olan daire başkanı, müdür ve müdür yardımcıları tarafından sağlanır. Bu üst düzey yöneticiler itfaiye teşkilatındaki yönetim ekiplerini oluşturur.

3.2. Ekip Çalışmasının Faydalar

Hamlin (2008), Ekip çalışmasının faydaları birçok düşünür tarafından ele alınmıştır. İnsanlar birlikte çalıştıklarında bireysel çalışmadan daha çok başarılı olduğu düşüncesi benimsenmiştir. Bu düşüncenin benimsenmesi ekip çalışmasındaki faydaların temeli sayılmaktadır.

Lucke (2004), ekiplerin faydalarını belirtirken şunlara değinmiştir.

- Ekipler çözümler konusunda çok yaratıcı olabilirler.
- Ekip olarak verilen karar, uygulama esnasında da birlikte olmayı getirir.
- Ekipler oluşturulurken zor problemlerle karşılaşılacağı düşünülerek farklı yetenek ve özelliklere sahip kişiler bir araya getirilir.
- Ekipler çok sayıda üyeye iletişim kurarak daha çok bilgi ve donanım elde edebilir.
- Ekipler, etkili bir diyalog ve dayanışma geliştirebilir.

Hamlin (2008), ekip çalışmalarının bir diğer faydası olarak gördüğü örgüt içindeki liderlik yeteneğinin geliştirilebilirliğinden bahsetmektedir. Yazar bunu, “Eğer her şeyi kendimiz yapmaya çalışırsak asla liderlik sınırlarımızın cam tavanının ötesine geçemeyiz” yorumuyla belirtiyor.

Robbins ve Finley (1995), ekip faydalarını aşağıdaki şekilde sıralamıştır.

- Verimliliği yükseltir,
- İletişim artırır,
- Yapılması zor olan çalışmalar yapılır,
- Kaynaklar daha verimli kullanır,
- Karar almada üstün kalite sağlar,
- Daha iyi mal ve hizmet üretimini sağlar,
- Süreç gelişimi ile birlikte bütünleşirken farklılaşmayı sağlar.

Mohrman ve diğerleri (1995), ekip çalışmasının faydalarını şu şekilde sıralamaktadır.

1. Örgütün içerik, strateji ve tasarım açısından davamlılık zorunluluğundan dolayı ekipler örgütün stratejilerini belirlemek ve kalıcılığını sağlamak için en iyi çözümdür.
2. Ekipler kaliteden ödün vermeden düşük maliyetli hizmet sunmaya imkân sağlar.

3. Ekipler örgütün öğrenme sürecini daha etkin kılar.
4. Ekipler işlevler arası üstün hizmet kalitesi sunar.
5. Süreçlerin verimli bir şekilde tekrardan yapılandırılmasında ekipler önemli bir rol alabilir.
6. Ekip çalışmaları bireysel çalışmalara göre daha fazla zaman tasarrufu sağlar.
7. Ekiplerde karşılıklı fikir alışverişleri yeniliklerin oluşmasını sağlar.
8. Ekip çalışmaları bireysel çalışmalara göre daha etkili yönetilebilir ve takip edilebilir.
9. Bireylerin yapamayacağı şekilde bilgi işleme süreçleri ekip tarafından bütünleştirilebilir.
10. Ekip çalışmasının mal ve hizmet sunumunda hem kaliteyi hem de niteliği arttırdığı deneysel olarak kanıtlandığı için ekip çalışması yaklaşımı sürekliliği olan bir yaklaşımdır. (Aktaran: Çıraklı, 2012: 19)

Kahleberd ve Moody (1994), birden fazla çalışma örgütü üzerinde yaptığı araştırmalar sonucunda, ekip çalışmasının uygulandığı örgütlerdeki gelişimin ekip çalışmasının uygulanmadığı örgütlerden daha başarılı olduğunu gözlemlemiştir. (Aktaran: Borrill vd, 2001)

3.3. Ekip Çalışmasında Rol Oynayan Faktörler

Ekip başarısının sağlanması için çeşitli unsurların bulunması ve doğru bir şekilde işlemesi gerekir. Başarılı bir çalışma için etkili olan bu faktörler aşağıda belirtilmiştir. (Canlı, 2010: 13)

Amaç odaklılık: Ekip çalışanları ortak amaç veya hedefe ulaşmak için birlikte hareket ederek görev paylaşımında bulunmaları birliktelik yaratır. (Canlı, 2010: 13)

Doğru üyelerden oluşma: Ekip çalışmasında ortak hedefe ulaşmak için farklı yeteneklere ve teknik beceriye sahip çalışanların bulunması ve bunların doğru yerlerde değerlendirilmesi başarı oranını yükseltir. (Canlı, 2010: 13)

Konu üzerinde çalışacak yeterli zamana sahip olma: Ekip çalışmalarında ortak amaca, hedefe ulaşmaya çalışırken önemli olan doğru şekilde sonuca ulaşmaktır. Sonuca ulaşırken süreye değil doğru sonuca ulaşmaya odaklanmalıdır. (Canlı, 2010: 13)

Yönetimin katılımı: Ekip çalışmalarında ekibin sevk ve koordinasyonundan sorumlu yönetim biriminin çalışmalara katılması, çalışanlara ekip ruhunu hissettirmesi ekip başarısını etkiler. (Canlı, 2010: 13)

Etkili bir iletişim: Ekip ortak amaca ulaşmaya çalışırken ekip üyeleri birlikte hareket eder ve sürekli bilgi alışverişinde bulunurlar. Bu bilgi alışverişi etkili ve doğru bir iletişimle gerçekleştirildiğinde ekip başarısını etkiler. (Canlı, 2010: 13)

Bilgi sahibi olma: Ekip kaynaklara ulaşma ve bilgi toplama konusunda eğitilmiş, becerikli olmalıdır. Bu karşılaşılan problemlerin çözümünde ekibin etkinliği artırır. (Canlı, 2010: 13)

Güven ve saygı: Ekip üyeleri karşılıklı bilgi alışverişi yapıp dayanışma içinde çalışırken güven ve saygı ortamının sürekliliği ekip başarısını etkiler. Anlaşmazlıkların oluşmasını engeller. (Canlı, 2010: 13)

Motivasyon: Motivasyon, ekip üyelerini bir amaca ulaştırmak için arzulu ve istekli olmalarını, belirli davranışlara yönlendirmelerini ya da kurumsal hedeflere yaklaşımcı ve özendirici nitelikteki tüm etkenler olarak tanımlanır. Ekip motivasyonunu arttıran en önemli araçlardan biri ödül sistemidir. (Canlı, 2010: 13)

Hetorejenlik: Ekip üyeleri arasındaki farklılıklar performansı yukarı çekebildiği gibi bazı koordinasyon sağlama ve iş birliği gibi bazı konularda görüş ayrılıklarına neden olabilmektedir. Heterojen ekiplerin homojen nitelikteki ekiplere göre yenilikçilik, yaratıcılık ve sorun çözme konularında daha başarılı olduğu görüşünü savunanların yanında farklılıklarından dolayı başarısız olabileceğini savunan görüşlerde mevcuttur.

Uyum: ekip üyelerinin farklı yetenek ve özelliklere sahip kişilerden oluşması bu kişilerin farklı bilgi, beceri ve kişiliklerini beraberinde getirir. Bütün bu farklılıklara rağmen ekip üyelerinin bir birliktelik içinde hareket etmeleri ekibin uyumunu içermektedir. (Canlı, 2010: 14)

BÖLÜM IV

İLETİŞİM

4.1. İletişim Kavramı

İletişim dünyadaki tüm canlıların yaşam gerekliliğidir. İletişimin bitmesi canlıların fiziksel ve örgütsel yaşamının son bulmasıdır. Dünyada var olan bir biyolojik organizmada iletişimin kesilmesi, o organizma için canlılık sürecinin son bulması yani o organizmanın ölümüdür. Toplumsal yaşamda iletişimin durması ancak o toplumu oluşturan insanların yok olmasıyla gerçekleşebilir. İnsanların yok oluşu toplum kavramının yok olmasıdır. Buradan anlaşılıyor ki canlıların ve insanın bulunduğu her alanda yaşam vardır. İletişim canlıların ve insanların hayatı sürdükçe ilişkilerini sürdürebilmeleri için temel koşuldur. (Erdoğan, 2005:109)

İletişim nedir? İletişim kavramından ne anlıyorsunuz? Sorularına cevap arayan araştırmacılar, iletişim ile ilgili birçok tanımda bulunmuşlar. Özünde ortaklığı, anlaşmayı temel alan iletişim, sayısız tanımlar yüzünden kavram karışıklığına, iletişimsizliğe neden olabilmektedir. (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 2)

İletişim kullanım şekline göre farklılıklar ortaya koyabilmektedir. İnsanların birbirlerini anlayabilmesi için karşılıklı bilgi alışverişi sürecinde ortaya çıkan bilgi aktarımı veya ortak davranışı sağlayan etkileşim süreci şeklinde tanımlanabilir. (Vural vd, 2012: 5)

İletişim hakkında çok sayıda tanım yapılmıştır. Aşağıda bu tanımlardan bazıları belirtilmiştir.

İletişim insanın var olduğu ortamda kendi beklentilerini, duygu, düşünce ve bilgilerini karşısındaki kişiye çeşitli yol ve yöntemler kullanarak aktaran ve sürekliliği olan kişisel ve toplumsal ilişkiler sürecidir. (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 6)

İletişim, “Anlamların aktarılması ve anlaşılması”dır. (Robbins ve Judge, 2012: 343)

İletişimi özetle açıklamak istersek aşağıda belirtilen 7 tanımla özetlenebilir. (Erdem, 2013: 31)

1. İletişim, karşılıklı duygu ve düşünce transferidir.
2. İletişim, karşılıklı anlaşmaktır.
3. İletişim, karşılıklı etkileşimdir.
4. İletişim, duygu ve düşüncenin iletilmesidir.
5. İletişim, paylaşmaktır.
6. İletişim, gönderilen mesajın karşı tarafa bıraktığı izlenimdir.
7. İletişim, kişinin kişiyi etkileme aşamasıdır.

İletişim insan varlığıyla başlayan, insan tarafından sürdürülen bir eylemdir. Geçmiş tarihe baktığımızda insanların dünyada var oldukları ilk zamandan itibaren iletişimin olduğunu söyleyebiliriz. İnsanlık tarihinde insanın ilk savaşı doğaya karşı var olmak mücadelesidir. Bu mücadeleyi kazanmak için güçlü, güçlü olabilmek içinde insanların güçlerini birleştirmesi gerekiyordu. Bunların gerçekleşmesinde iletişim zorunluydu. (Güngör, 2011: 36)

İnsanlar kendi aralarında daima etkileşim halindedirler. Bu yüzden insan davranışları aynı zamanda toplumsal davranışı oluşturur. Bu etkileşimi sağlayan unsur iletişimdir. Bu şekilde insanlar isteklerini, tutumlarını, duygu ve değerlerini açığa çıkararak karşı tarafa iletirler. Dış etmenlerin beklentileri örnek olarak aile bireyleri, arkadaş grupları, çalışma ortamındaki kişiler ve kültür kişinin neyi, nasıl ileteneğine yön verir. (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2009: 396)

Toplumsal hayatın her aşamasında insanın karşısındaki bireyle ilişkilerini belirlemede en önemli etken iletişimdir. Bu yüzden nasıl gerçekleşirse gerçekleşsin iletişim insanlar için vazgeçilmez bir araçtır. (Vural vd, 2012: 78)

4.2. İletişim Süreci ve Öğeleri

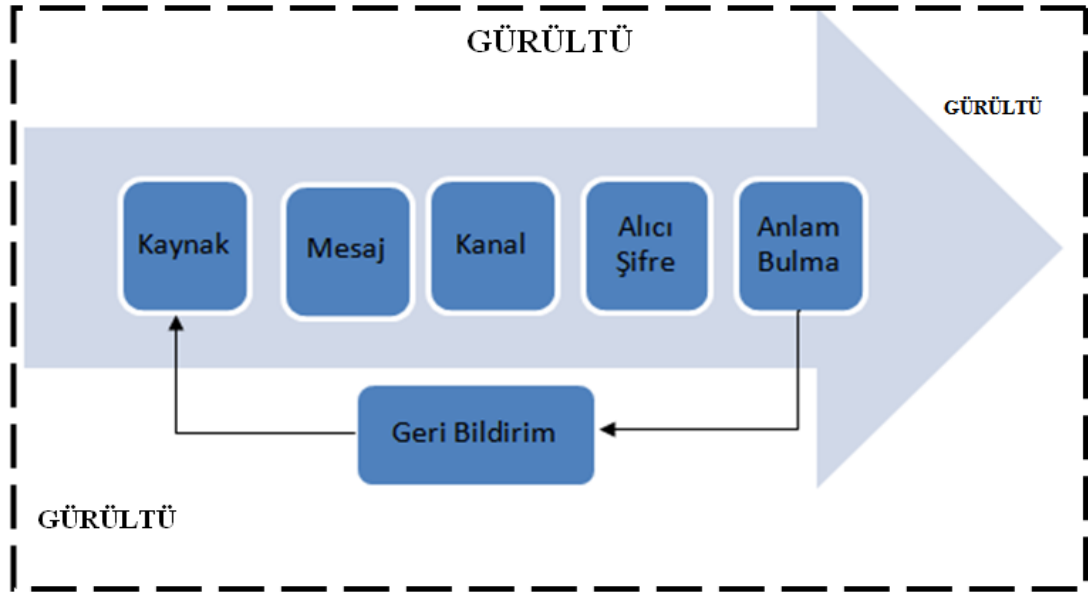
İletişim sürecinde oluşturulan mesaj gönderici tarafından alıcıya iletilir. Alıcı aldığı mesajı yorumlar tekrar göndericiye iletir. Bu şekilde iletişim süreci sağlanmış olur. İletişim ile ilgili yapılan tanımlara bakıldığında, iletişim kaynağın mesajı oluşturup iletmesiyle süreç başlar. Bir sonraki aşamada alıcı kendisine ulaşan mesajın kodunu algılayarak çözer. Daha sonra alıcı kaynaktan gelen mesajı çözüp anlamlandırıp geri iletmesiyle iletişim süreci tamamlanır. (Tutar ve Yılmaz: 47)

Örgütsel iletişim süreci; herhangi bir kurumda aynı düzeydeki kişiler arasında veya üst ve üst konumundaki kişiler arasında veri, bilgi ve düşünceleri ileterek kişilerin anlaşmalarını sağlamaktadır. Basit bir şekilde bu süreç bilgi ve düşünceleri bazı sembollerle karşıya (alıcıya) ileten bir verici (kaynak) ve bu sembolleri anlamlandıran (deşifre eden) alıcı gerektirir. Oluşan bu süreç sonunda alıcıda bir etki oluşur. (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008: 159,160)

İletişim sürecinin öğelerini ve bu iletişim sürecinin işleyiş şeklini açıklayabilmek için iletişimin bir süreç olduğunu kabullenmek gerekir. İletişim süreci birkaç aşamada gerçekleşir. Süreç ilkönce göndericinin duygu ve düşüncelerini kodlaması ve bu kodları alıcıya iletmesiyle başlar. İletişim üç temel öğeden oluşur. Bunlar iletiyi gönderen gönderici (kaynak), aktarılan ileti (mesaj) ve iletiyi alan hedef (alıcı) öğeleridir. İletişimin gerçekleşmesi için bu öğelerin olması gerekir. Biri olmadığı zaman iletişim oluşmaz. Kaynak iletiyi yollar ama alıcı iletiyi duymaz veya algılamazsa iletişim süreci gerçekleşmez. (Tutar ve Yılmaz: 47)

İletişim en sade haliyle bilgi, duygu, düşünceleri belli sembollerle anlatan bir göndericinin ve bu sembolleri çözüp algılayan bir alıcının olmasıyla gerçekleşir. İletişim süreci içinde var olan diğer öğeler kaynak, mesaj, kanal, gürültü, kod açma, kodlama, geri bildirim öğeleridir. İletişimi açıklamak için belirtilen temel öğeler

aşağıda Şekil 4.1’de gösterilmiştir. (Gürgen, 1997: 13)



Şekil 4.1. Genişletilmiş İletişim Süreci

Kaynak: (Gürgen, 1997: 13)

İletişim sürecinin öğelerini aşağıda belirtilen şekilde tanımlayabiliriz.

Gönderici (kaynak): İletişimin başlama noktasıdır. Gönderici olmazsa iletişim gerçekleşmez. İletişimde en önemli görev göndericiye aittir. Gönderici mesajı oluşturan ve gönderendir. Gönderici zihnindeki düşüncelerden bilgi, beceri ve tecrübesini kullanarak mesaj olacak şekilde bir düşünce yaratır. Kısaca mesajı göndermeden önce onu kodlar. Kodladığı o mesajı bazı semboller kullanarak alıcıya iletir. İletişimin gerçekleşebilmesi için gönderici mesajı kodlarken alıcının algılayabileceği şekilde kodlamalıdır. Çünkü mesaj alıcı tarafından algılanmadığında o mesaj sadece bir gürültüdür. (MEB, 2011: 5)

Mesaj (ileti): İletişim sözel bir şekil yapılabileceği gibi sözel olmayan bir şekilde de yapılabilir. İletişim anlamında her iki mesaj aynı değerlere sahiptir. Örneğin karşınızdaki kişiye orda bulunan bir makine hakkında bilgi vermeniz sözel bir iletişim biçimidir. Karşınızdaki kişinin yüz ifadesi o makine hakkında nasıl bilgi vermeniz konusunda size ipuçları verir. Karşınızdaki kişi size sözel olmayan işaretlerle geri bildirim (feedback) yapar. Bu geri bildirim baş sallama, göz kırpma, o makineye dikkatini yöneltme vb. şekillerde olabilir. (Ak, 2015: 36)

Kanal: Herhangi bir şeyi bir yerenden başka bir yere aktarırken bir taşıyıcıya gereksinim vardır. Gönderici tarafından alıcıya gönderilen mesaj bir kanaldan aktarılır. Kanal göndericinin mesajı alıcıya aktardığı yolu belirtir. İnsanlar iletişim kanalları olarak duyu organlarını kullanmaktadırlar. İşitme ve görme duyuları iletişim kanalı olarak daha çok fonksiyona sahiptirler. (Topaloğlu ve Koç, 2003: 180-181)

Alıcı: İletişimde gönderici kadar önemli olan diğer öğedir. Göndericiden gelen mesajı alan kişidir. Alıcıda olması gereken kişisel özellikleri sıralarsak bilgili, algılayabilen, iletişime açık ve geri bildirim önem veren yapı özelliklerini sayabiliriz. İletişimde alıcı tarafından bakıldığında algılanmanın sağlanabilmesi en önemli konudur. Gönderici tarafından bakıldığında alıcının mesajı tam anlamıyla alabilmesidir. Bu süreçte asıl önemli olan alıcının gelen mesajı göndericinin gönderdiği şekliyle algılayabilmesidir. (Özgen, 2003: 101-102)

Kodlama (kod açma): Gönderici zihnindeki düşünce, bilgi ve duygunun mesaj olacak şekilde düzenlenmesine kodlama diyoruz. Göndericinin zihninde oluşan düşünceler alıcı tarafından sembollerle kodlanarak mesaja dönüşür. Bu mesajın alıcı tarafından anlamlandırılmasına kod açma denir. İletişim sürecinde kod açma yoluyla mesajlar anlam kazanır. Gönderici kodlama yaparken alıcı kod açma işlemini gerçekleştirir. Mesajın kod açma işlemi alıcı tarafından doğru bir şekilde yapıldığında iletişimin başarısı sağlanmış olur. (Gürgen, 1997: 18)

Gürültü: İletişim sürecinde gelen mesajı alırken veya gönderdiğiniz mesaj başkaları tarafından algılanırken araya karışır. Gürültü çeşitli şekillerde olabilir. Bunları Fiziksel gürültü (ortamda yüksek sesin olması, araba korna sesi, işyerindeki makine sesleri, bozuk el yazısı vb.), Fizyolojik gürültü (konuşma, duyma, görme bozuklukları), Psikolojik gürültü (zihinsel kafa karışıklığı, önyargılı yaklaşım), Semantik gürültü (anlamaların bilinmemesi) olarak sayabiliriz. Kısaca gürültüyü tanımlamak gerekirse alıcıya gelen mesajın almasına engel olan her şeydir. Gürültü ve onun iletişimdeki önemini anlamayı sağlayan önemli bir unsur “gürültü-sinyal oranı”dır. Burada sinyal yararlı olan bilgiye gönderme yapar, gürültü de yararlı olmayan bilgiye gönderme yapar. (Kaypakoğlu, 2010: 13)

Geri bildirim (feedback): İletişim sürecinde mesaj alıcıya eksiksiz ve doğru olarak ulaşmıyorsa bu en önemli sorundur. Alıcı gelen mesajın kod açımını yaptıktan sonra gönderici konumuna geçer. Başka bir ifadeyle alıcı mesajı aldıktan sonra göndericiye cevap vermek için yeni bir mesaj oluşturur ve gönderir. İletişim gerçekleşirken buna geri besleme denir. (Topaloğlu ve Koç, 2003: 181)

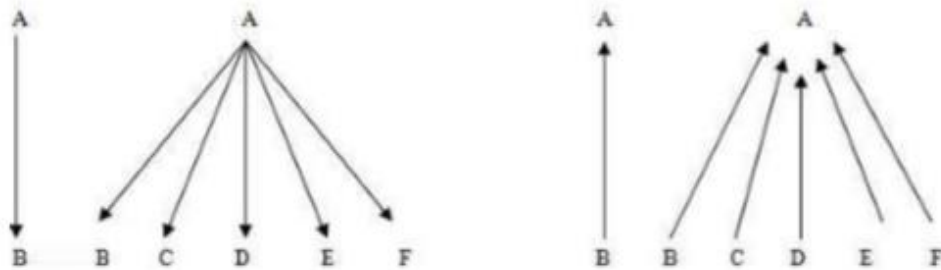
İletişim sürecinde olumlu veya olumsuz geri bildirimler söz konusu olduğu için ikiye ayrılır. Göndericiden gelen mesaj tam ve doğru bir şekilde algılanınca olumlu, eksik ve yanlış bir şekilde algılanınca olumsuz geri bildirim gerçekleşmiş olur. Tam ve doğru geri bildirim karşılıklı, yüz yüze gerçekleşir. Bunun sebebi anında geri bildirim söz konusu olduğu için eksik veya yanlış algılanması durumunda hızlı bir şekilde cevap bulur. (Tengilimoğlu, Atilla ve Bektaş, 2008: 207)

4.3. İletişim Sürecinin İşleyişi

İletişim süreci mesajların gönderici ve alıcı arasındaki gidiş ve geliş yönüne göre tek yönlü iletişim ve çift yönlü iletişim olarak ikiye ayrılır. (Eroğlu, 2011: 355)

4.3.1. Tek Yönlü İletişim

Bir göndericinin bir ya da birden fazla alıcıya mesaj gönderdiği süreç tek yönlü iletişim süreci olarak ifade edilir. Aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi göndericiden çıkan bir mesaj alıcıya ya da alıcılara tek yönlü olarak iletilir. Bu sürecin tersi olarak da bir ya da birden fazla göndericiden bir alıcıya mesajın gönderildiği süreçtir. (Sabuncuoğlu, 1987: 115)



Şekil 4.2 Tek yönlü iletişim süreci

Kaynak: (Sabuncuoğlu, 1987: 115)

Tek yönlü iletişimde gönderici alıcı üzerinde daha baskın ve etkin bir iletişim egemenliğine sahiptir. Tek yönlü iletişim sürecine örnek olarak bir bebek ile yetişkinin iletişimi, şirketlerde üstlerin astları ile olan iletişimi verilebilir. (Eroğlu, 2011: 355)

4.3.2. Çift Yönlü İletişim

Etkili bir iletişim süreci olarak değerlendirilebileceğimiz bu süreçte gönderici ile alıcı arasında belirlenmiş ve sınırlanmış tek taraflı bir iletişim söz konusu değildir. Çift yönlü iletişimde gönderici ve alıcı aktif olarak yer almaktadır. Örnek olarak demokratik toplumlarda sadece öğretmen değil öğrencide öğretmene karşı görüş bildirme özgürlüğüne sahiptir. Bu sayede öğrencide öğretmene fikirlerini belirtebilmektedir. (Eroğlu, 2011: 356)

4.4. Örgütsel İletişim

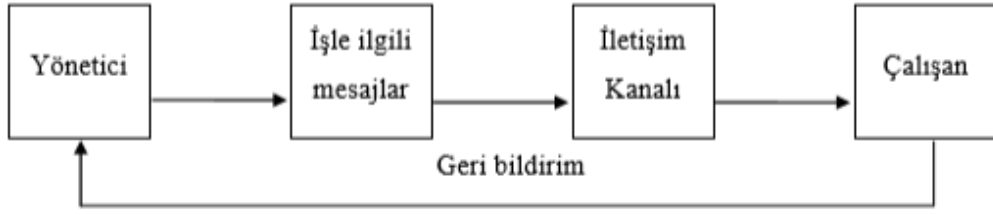
Örgütsel iletişim, birden fazla insanın ortak bir hedef doğrultusunda bir araya gelmesini sağlayan ve birlikte örgütün ortak amacı için etkin bir biçimde çalışmalarını sağlar. Biçimsel ve biçimsel olmayan şekilde anlam ifade eden her çeşit insan etkinliğinin paylaşımıdır. (Vural, 2003: 140)

İletişim, örgütleri buldukları statik durumdan dinamik duruma geçiren ve örgütlerin çalışmalarını en etkili şekilde gerçekleştirmeleri için yardımcı olan bir unsurdur. Kendi içinde ve etrafıyla iyi bir şekilde iletişim sağlayamayan bir örgütün başarılı olabilmesi ya da yaşamını sürdürebilmesi mümkün değildir. (Vural, 2003: 63)

Kurumlarda iyi bir örgütsel iletişim sisteminin faydaları aşağıdaki şekilde belirtilmiştir. (Mısırlı, 2011: 125)

- “Çalışanların moralleri yükselir ve motivasyonları artar.
- Doğru ve eksiksiz bilgilendirildikleri için kaliteli üretim ortaya çıkar.
- İşler daha hızlı yapılır, zaman tasarrufu sağlanır, katılım daha çabuk olur.
- Geri bildirim mekanizması daha çabuk işleyeceği için hatalar azalır.”

Örgüt içi iletişim, gönderici konumundaki yöneticinin iş ile ilgili mesajları bir kanal aracılığıyla alıcı konumundaki çalışana iletmesi sürecidir.



Şekil 4.3. Örgüt içi iletişim süreci

Kaynak: (Gürüz ve Gürel, 2006: 350)

4.4.1. Örgütsel İletişim Araçları

Örgütsel iletişim bireysel ve örgütsel çıkarları dengede tutarak kurulursa örgüt başarıya daha hızlı bir şekilde ulaşacaktır. Bu dengenin önemi kadar örgütsel iletişimin nasıl ve hangi araçlarla yapılabileceğini bilmekte önemli bir konudur. Ayrıca bilgi akışının kolaylaştırıcı ve anlaşılır olması, yerinin ve zamanın uygun bir şekilde kullanılması da önemlidir. (Gürsel, et al. 2003: 47)

4.4.1.1. Sözlü ve Yazılı İletişim

İnsanlar arasında sözlü iletişimde, en etkili araç dildir. Dil oldukça fazla sembol ve işaretlerden oluşmaktadır. Sözlü iletişimde iletilmek istenen anlamların ve mesajların dil vasıtasıyla etkili ve karşılıklı olarak aktarılması amaçlanmaktadır. (Çağlar, Kılıç, 2009: 19)

Sosyal ve iş hayatımızda sözlü iletişim en yaygın iletişim türüdür. Sözlü iletişime örnek vermek istersek; günlük hayattaki muhabbetler, resmi veya özel tartışmalar, dedikodu vb. konuşmalar verilebilir. Sözlü iletişim en büyük avantajı hızlı ve geri bildiriminin çabuk olmasıdır. Dezavantajı ise resmi iletişimin gerekli olduğu durumlarda kullanılamamasıdır.

Yazılı iletişim, iş hayatında yaygın bir şekilde tercih edilen iletişim aracıdır. Bu iletişim aracında iletinin doğruluğunun veya yanlışlığının görülebilmesi, alıcı verici tarafından bu mesajı kayıt etme imkânının olması sebebiyle kanıtlanabilmesi

mümkündür. Bu sebepten dolayı, yasal nitelik taşıyan bir belgenin yazılı iletişim kullanılarak yapılması gerekir. (Yüksel, 2006: 225)

4.4.1.2. Sözsüz İletişim

Yazılı ve sözlü iletişim dışında insanlar arasında sağlanan tüm iletişim sürecine sözsüz iletişim denir. Kimi zaman sözlü iletişimden daha fazla önem arz ettiği görülmektedir. Sözsüz iletişim beden dili ve yüz ifadeleriyle sağlanabileceği gibi çalışma yerinin dizaynı gibi çevresel nesnelere de sağlanabilir. Örneğin bir yöneticinin kendisine bağlı bir çalışana takdir edici bakışlarını yansıtması da iletişimde olumlu bir mesaj olarak algılanır. İletişimde genellikle sözlü ve sözsüz iletişim bir arada kullanılır. Bu iletişim türleri önemli bilgi kaynaklarıdır. (Vural, 2003: 145-146)

4.4.2. Örgütsel İletişim Çeşitleri

Örgütsel iletişim biçimsel (formal) iletişim ve biçimsel olmayan (informal) iletişim şeklinde iki başlıkta incelenebilir.

4.4.2.1. Biçimsel İletişim

Biçimsel iletişim örgüt içindeki kişiler arasındaki resmi iletişimi ifade eder. Bu iletişim türüne örnek olarak çalışanların birbirlerine karşı bey, hanım gibi hitaplar kullanması verilebilir. Örgütsel iletişimde sınırlamaların olması birtakım sorunların oluşmasını engellemektedir. Aynı zamanda çalışanlar arasında bilgi transferini ve sınırlarını çizer. Bu sınırlamalar kurum içinde çeşitli prosedürlerle standart bir hale getirilip, sorunların azaltılması ve nasıl çözüleceği belirlenebilir. Bunun sonucunda çalışanlar arasındaki serbest iletişim kalkar bunun yerine örgüt hiyerarşisine uygun resmi iletişim biçimi uygulanmış olur. (Sabuncuoğlu, 1987: 119, Özarallı ve Torun, 2011: 103)

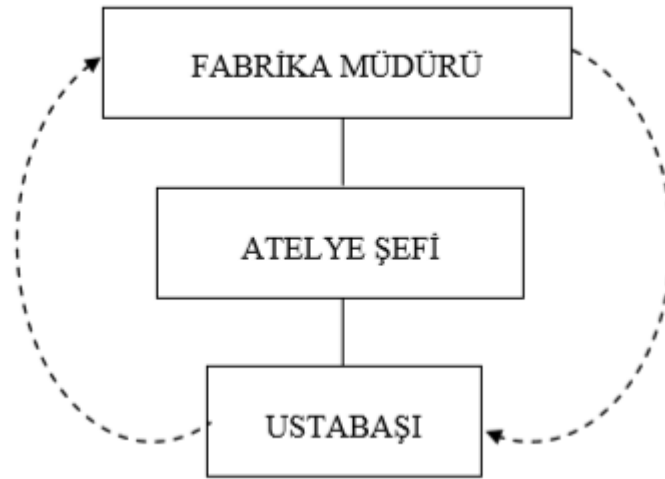
Biçimsel iletişim ile örgüt içinde iletişimde kullanılan kanallar bölümler arasında bir düzene girmiş olur. Çalışanların yetki, görev ve sorumluluk alanları belirtilir. Personelin görev şemasındaki yeri belirlenerek iletişim yapısı ortaya çıkar. (Eroğluer, 2008: 75)

Biçimsel iletişim üç başlık altında incelenebilir. Bunlar dikey, yatay ve çapraz iletişimidir.

4.4.2.1.1. Dikey İletişim

Dikey iletişim bir kurumda üstler (yönetenler) ile astlar (çalışanlar) arasında gerçekleşen iletişim şeklidir. Biçimsel iletişim şekli olarak da kabul gören bu iletişim şekli üstler resmi yollarla astlara emir ve bilgileri gönderirler. Böylelikle astların çalışmalar hakkında geri bildirimleri, başarı veya başarısızlık sonucunda uygulanacak durumlar belirlenmiş olur. Çalışanlar yönetenler tarafından gelen bilgiler sonucunda yapılması gerekenler ile yapılmaması gerekenleri öğrenirler. (Geçikli, Serçeoğlu ve Üst. 2011: 168-169)

Dikey iletişim iki yönlü gerçekleşebilir. Yukardan aşağıya olabileceği gibi aşağıdan yukarıya doğru da gerçekleşebilir.

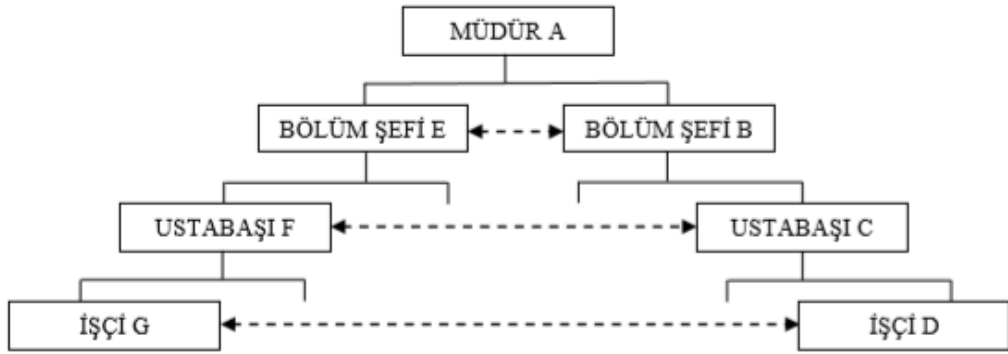


Şekil 4.4. Dikey iletişim
Kaynak: (Sabuncuoğlu, 1987: 121)

Yukardan aşağıya doğru iletişim; emir komuta zincirini hiyerarşik bir düzen içerisinde uygulayarak yukardan aşağıya doğru kademeli olarak gerçekleşen iletişim şeklidir. Aşağıdan yukarıya doğru iletişim; daha çok astların yöneticilere bilgi sunmada kullandığı bir iletişim şeklidir. Bunu yaparken yöneticilere görüş, öneri ve isteklerini ulaştırmış olurlar. (Topaloğlu ve Koç, 2003: 183)

4.4.2.1.2. Yatay İletişim

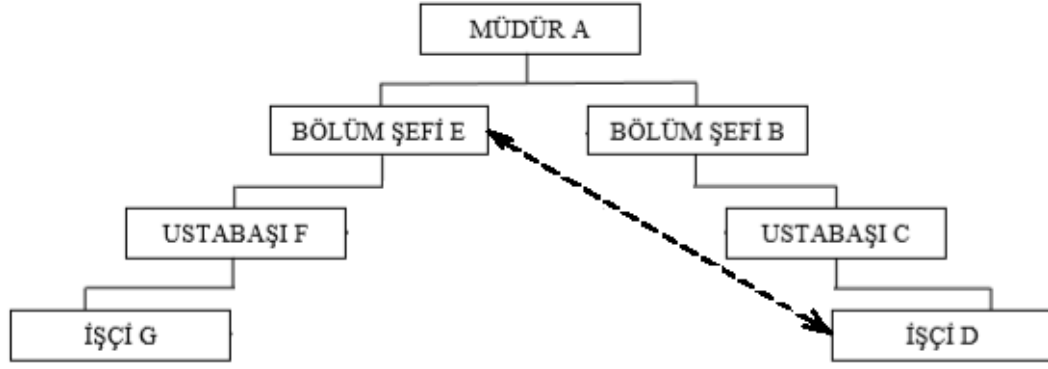
Yönetimsel olarak aynı seviyedeki yönetici ve çalışanlar sorumlu oldukları üst yöneticilere başvurmadan yatay kanalları kullanarak kendi aralarında iletişimi sağlarlar. Eşit konumdaki yöneticilerin iş birliği sağlamak ve geliştirmek amacıyla kendi aralarında dolaysız olarak kullandıkları yatay iletişim bu sürece önemli katkı sağlar. Hiyerarşik yönetime sahip kurumlar bile emir ve talimatların etkili bir şekilde aktarılması için dikey iletişim yerine yatay iletişimi tercih ederler. (Tutar, 2009: 175)



Şekil 4.5. Yatay iletişim
Kaynak: (Sabuncuoğlu, 1987: 123)

4.4.2.1.3. Çapraz İletişim

Aktarılan bilginin özelliğine göre bazen dikey ya da yatay iletişim yerine çapraz iletişimin kullanıldığı görülür. Bazı durumlarda emir komuta sürecinin yukarıdan aşağı tüm bağlantıları dolaşması gerekebilir. Bu ise oldukça zaman kaybına neden olabilmektedir. Bunun önüne geçebilmek için üst kademe yönetici doğrudan ihtiyaç duyduğu en alttaki kişi ile iletişim sağlar. Bu yöntemde hiyerarşik bazı yetkililer atlanır fakat gereksiz mesaj iletiminden kurtulmuş olunur. Henri Fayol'un köprü (granplak) olarak isimlendirdiği bu tip hiyerarşik saplamaların kullanıldığı yöntem çapraz iletişim olarak adlandırılmaktadır. (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2009: 403)

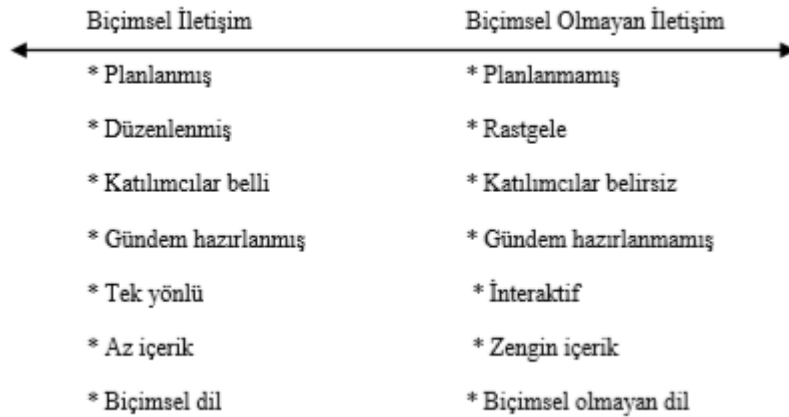


Şekil 4.6. Çapraz iletişim

Kaynak: (Sabuncuoğlu, 1987: 123)

4.4.2.2. Biçimsel Olmayan İletişim

Biçimsel olmayan iletişim çalışanlar arasında kendiliğinden oluşan bir iletişim türüdür. Bu nedenle “doğal iletişim” olarak da adlandırılmaktadır. Bu iletişim türü önceden belirlenmiş iletişim kurallarının ve kanallarının dışında gerçekleşmektedir. Çalışanlar arasındaki ilişkiler sonucunda oluşur. Örgütteki yetki ve statü temeline dayanmaz ve biçimlendirilmemiştir. Biçimsel olmayan iletişime örnek olarak çalışanların dinlenme saatleri, ortak servisi kullanmaları, aynı sosyal etkinliklere katılmaları esnasındaki iletişim verilebilir.



Şekil 4.7. İletişimin biçimsel boyutu

Kaynak: (Kraut vd, 2002: 5)

Biçimsel olmayan iletişimin önemli özelliklerini dört madde halinde sıralayabiliriz. Birinci özellik; biçimsel olmayan iletişimde örgüt içindeki bilgi her yöne iletilebilir. İkinci özellik; bilgi hızlı bir şekilde gönderilebilir bunun nedeni ise hiçbir kurala ve sınırlamaya tabi tutulmamasıdır. Üçüncü özellik; bilgi gönderilirken istenilen kişi seçilebilir. Dördüncü özellik ise iletişimin örgüt dışını da içine alacak şekilde daha geniş alana yayılabilmesidir. (Sarıkamış, 2006: 59)

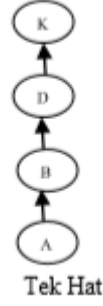
Çoğu zaman biçimsel iletişimin yeterli olmadığı durumlarda biçimsel olmayan iletişim devreye girer. Bu açıdan bakıldığında biçimsel olmayan iletişim biçimsel iletişimin tamamlayıcısı olduğu düşünülebilir. Çünkü insan doğası gereği, biçimsel kanallar ne kadar açık ve etkin olsa da yine de biçimsel olmayan iletişim söz konusu olacaktır. Yönetimin kullanılan bu biçimsel olmayan iletişim yöntemine ilişkin görmezden gelme ya da baskı oluşturmak yerine yayılan haberleri duyarak incelemesi daha doğrudur. Bu haberler yönetimden saklanan ya da çalışanların dile getiremediği bilgiler olabileceği gibi asılsızda olabilir.

Diğer iletişim türlerinde olduğu gibi biçimsel olmayan iletişim türünde de olumlu ve olumsuz yönleri vardır. Asılsız, abartılı mesajların fısıltıyla yayılıp örgüt içinde huzursuzluklara yol açması, örgütte kutuplaşmalara neden olması, örgütteki amaç ve görevlerin ikinci plana atılması biçimsel olmayan iletişimin olumsuz yönlerinden bazılarını oluşturmaktadır. Biçimsel olmayan iletişimin olumlu yönleri ise aşağıdaki gibi açıklanabilir. (Gürgen vd, 2003: 146)

- Biçimsel olmayan iletişim kurumdaki iletişim yükünün birçoğunu karşılayarak biçimsel iletişime yardımcı olur ve onu tamamlar.
- Örgütte kurum üyeleri arasında birliktelik sağlayarak motivasyonun yükselmesini sağlar.
- Etkili kullanıldığında yöneticiler için iyi bir yönetim aracıdır.
- Üstlere taleplerin iletilmesinde biçimsel iletişimin bir aracı olarak kullanılabilir.
- Koşullara uyum sağlamak ve gerekli değişikliklerin devamlı ve etkin bir şekilde yapabilmek için kurum çevresindeki değişiklikler hakkında zamanında haber alınmasını sağlar.

Örgüt içinde biçimsel olmayan iletişim farklı modellerle gerçekleşmektedir. Bunlar; tek hat modeli, dedikodu zinciri, olasılık zinciri ve küme modelidir.

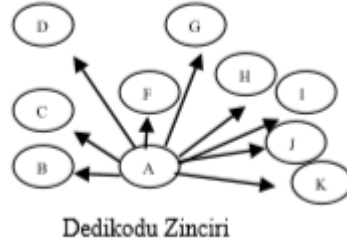
Tek hat modeli: Bu modelde mesaj bir bireyden diğerine aktarılır. İletişim süreci mesaj A' dan K' ye varana kadar sürer. Genellikle mesaj içeriği hattın sonunda değişime uğrar.



Şekil 4.8. Tek Hat Modeli

Kaynak: (Gürüz vd, 1998: 48-49)

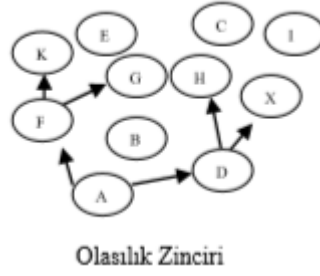
Dedikodu zinciri: Bu modelde tek kişi tarafından mesaj ulaşılabilen tüm kişilere iletilir.



Şekil 4.9. Dedikodu Zinciri Modeli

Kaynak: (Gürüz vd., 1998: 48-49)

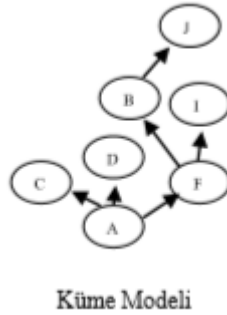
Olasılık zinciri: Bu modelde kişi rastgele seçtiği kişilere mesajı iletir. A kişisi rastgele F ve D'ye onlarda rastgele H, X, K ve G' ye mesajı iletir.



Şekil 4.10. Olasılık Zinciri Modeli

Kaynak: (Gürüz vd., 1998: 48-49)

Küme modeli: Mesaj seçilen kişilere iletilir. Onlarda mesajı seçtiği diğer kişilere iletir. Akış bu şekilde sürer.



Şekil 4.11. Küme Modeli

Kaynak: (Gürüz vd, 1998: 48-49)

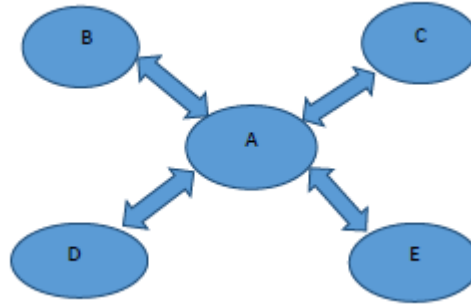
4.4.3. Örgütsel İletişimde Ağ Modelleri

Örgüt içindeki iletişim şeklini daha iyi anlayabilmek için kişiler arasında sağlanan temel iletişim ağlarının ilişki ve etkileşimlerini incelemek gerekir. Rogers' ın tanımına göre "communication network" belli bir iletişim akış düzeni içerisinde birbirine bağlı bir birey ya da örgütler topluluğudur. Toplumda bulunan herkes bu ağlardan bir veya birkaçına bağlıdır. Bu iletişim ağları; Tekerlek, Yıldız, Zincir ve Çember modelleridir. (Gürüz ve Gürel, 2006: 344)

Örgüt içinde etkili bir iletişim ağı sağlanamadığında çalışanlar arasında kopukluklar, aksaklıklar ve zıtlasmalar oluşmaktadır. (Karatepe, 2005: 79)

4.4.3.1. Tekerlek (T) İletişim Modeli

Tekerlek modeli T modeli olarak da bilinir. İletişim ağlarının bu modelinde tüm bilgi ve yetkinin merkezdeki bir kişide olduğu bir süreci belirtmektedir. Şekil 12.' de olduğu gibi yetki ve kontrol A' nın elindedir. Bundan dolayı tekerlek modelin en belirgin özelliği otokratik niteliğidir. Modelin en iyi yönü, bilgi paylaşımının hızlı olması ve doğruluk oranının çok yüksek olmasıdır. (Gürüz ve Gürel, 2006: 344)

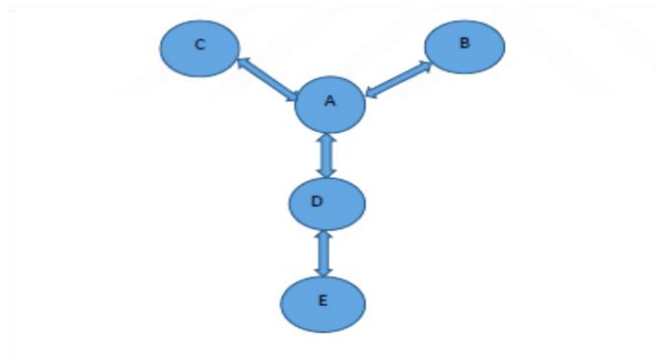


Şekil 4.12. Tekerlek modeli.

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2012:100)

4.4.3.2. Yıldız (Y) İletişim Modeli

Yıldız modeline Y modeli de denilir. İlk başladığında demokratik olarak ilerlese de sonradan kapanarak otokratik bir nitelik kazanmaktadır. Şekil 13.' de olduğu gibi bu modeldeki iletişim sürecinin kontrolünü A yapmakta ve bilgiler sırayla A' ya gelmektedir. İletişim süreci sürdükçe örgütteki diğer üyeler tüm bilgileri A' da toplanmasından rahatsız olur. Yıldız modelinde bu durumun çalışanlar arasında huzursuzluk ve mutsuzluk yaşatma ihtimalinin yüksek olduğunu söyleyebiliriz. (Gürüz ve Gürel, 2006: 345)



Şekil 4.13. Yıldız modeli.

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2012:101)

4.4.3.3. Zincir İletişim Modeli

Örgütsel iletişimde Tekerlek modeli gibi merkezçiliğe fazla yol veren iletişim modelidir. Bu modelde zincir iki ucundaki çalışanlar sadece grubun iki çalışanıyla iletişim sağlayabilirken Şekil 14.' de olduğu gibi grubun tam ortasındaki A grubun tüm çalışanlarından bilgi alabilmektedir. Zincir modelde çalışanlar A' ya uzaklaştıkça moralleri bozular. İletişim yakınındaki kişiyle gerçekleştiği için bazı üyeler dışarda kalabilir. Bunun yaşanması iletişimin zayıflanmasına ve örgüt veriminin azalmasına sebep olur. (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 99)

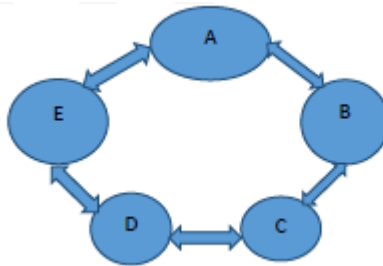


Şekil 4.14. Zincir modeli.

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2012:102)

4.4.3.4. Çember İletişim Modeli

Diğer iletişim modelleriyle kıyaslandığında grupta yer alan çalışanlar birbirleriyle daha çok iletişim imkânı sağlamaktadır. Demokratik bir yapıya sahip olan modelde Şekil 15.' de olduğu gibi bir kişinin iletişimde liderlik yapması engellenmiştir. Çalışanların doyumu orta seviyede, kişisel tatminin düşük olduğu, iletişim hızı ve doğruluk oranının da düşük seviyede olduğu bir modeldir. (Şimşek, Akgemci ve Çelik 2003, 126)



Şekil 4.15. Çember modeli.

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2012:102)

4.5. İtfaiyede Kullanılan İletişim Ağ Modeli

İtfai olaylarda yetki ve kontrol ekip amirindedir. Bu nedenle Şekil 16' da gösterildiği gibi tüm bilgiler ekip amirinde toplanmaktadır. Ekip amirine bu bilgi akışı yardımcıları olan çavuş ve onbaşı gibi rütbeli personel aracılığıyla iletilir. Ekip amirinin verdiği emir ve talimatlar ise yine çavuş ya da onbaşı tarafından itfaiye erlerine iletilir. Ekip amiri ile itfaiye erleri arasında doğrudan bir iletişim söz konusu değildir. Bu açıdan itfaiyede, yukarıda anlatılan iletişim ağ modellerinden zincir modeli kullanılmaktadır. İtfaiyede kullanılan bu iletişim modeli tüm ekip üyeleri ile doğrudan iletişim kurulamamasına dolayısıyla iletişimin zayıflamasına, bilgi doğruluğunun düşmesine, zaman kaybına ve verimin azalmasına neden olmaktadır.



Şekil 4.16. İtfaiyede Zincir modeli.

İtfai olaylarda hızlı ve doğru müdahale çok önemlidir. Zaman kaybının yaşanmaması, yanlış müdahalenin önüne geçilmesi, ekip veriminin düşmemesi için ekip içi iletişim eksikliğinin yaşanmaması gerekir. Bu nedenle tüm ekip üyeleri ile iletişim sağlanmalıdır. Bu açıdan itfaiyede iletişim ağ modellerinden ekip amiri ile itfaiye erleri arasında doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak Tekerlek (T) modeli uygulanmalıdır. Ayrıca tehlikeli ve acil durum söz konusu olduğunda itfaiye erlerinin birbirleri ile iletişim kurmaları için çember modeli tercih etmelidir.

BÖLÜM V

İTFAYEDE EKİP ÇALIŞMASI VE HABERLEŞME

5.1. İtfai Olaylara Göre Ekip Çalışmaları

5.1.1. Başlangıç Ekibi

Başlangıç aşamasındaki yangın olaylarına, kurtarma, trafik kazaları ve su tahliyesi gibi itfaiye olaylarına müdahale eden bir veya iki araçtan oluşan ekiptir. Birinci araç ilk müdahale aracı olup ikinci araç olay şekline göre su ikmal aracı, merdiven aracı veya kurtarma aracı olabilir.

Başlangıç ekibinde ekip amiri; onbaşı veya çavuş rütbesindeki küçük zabittir. Ekibin sevk ve koordinasyonu ekip amiri tarafından sağlanır. Başlangıç ekibi tek araç olduğu zaman ekipteki personel sayısı personel durumuna göre 4 ile 6 kişi arasında değişebilmektedir. Ekip iki araç olduğu zaman 6 ile 8 kişi arasında değişebilir. Başlangıç ekibi personeli onbaşı veya çavuş, şoför, mıntıkacı ve itfaiye erlerinden oluşmaktadır. İtfai olaya müdahale esnasında onbaşı veya çavuş ekip amiri olarak sevk ve koordinasyonu sağlar, muavenete, yardımcı birimlere (polis, İGDAŞ, İSKİ vb.) ihtiyaç olup olmadığına karar verir. Grup santral merkeziyle tüm haberleşme işlemini sağlar. Şoför personel araç veya araçları olay yerine getirdikten sonra aracın teknik özelliğine göre o aracı kullanır ekibe teknik ve lojistik destek sağlar. Mıntıkacı personel ekibi olay yerine getirdikten sonra müdahale personeli olarak göreve devam eder. İtfaiye erleri kurtarma ve müdahale personeli olarak olaylara müdahale ederler.

5.1.2. Takım Ekibi

Yanma olayının büyük olduğu itfaiye olaylarına müdahale eden üç veya yedi araçtan oluşan ekiptir. Yangın olaylarına müdahale etmek dışında bölgesel su baskınları, bina çökmesi gibi büyük kurtarma olaylarına da müdahale eder.

Takım ekibinde ekip amiri başçavuştur. Ekibin sevk ve koordinasyonu ekip amiri tarafından sağlanır. Grup Amir Yardımcısı veya Grup Amiri bulunduğu zaman ekibin sevk ve koordinasyonunu onlar devralır. Takım ekibi üç veya yedi araçtan oluşur. Personel sayısı 15 ve üzeri itfaiye personelinden oluşmaktadır. Ekip personeli başçavuş, çavuş, baş şoför, merdiven operatörü, şoför, mıntıkacı ve itfaiye erlerinden oluşmaktadır. İtfai olaya müdahale esnasında başçavuş ekip amiri olarak sevk ve koordinasyonu sağlar, muavenete, yardımcı birimlere (polis, İGDAŞ, İSKİ vb.) ihtiyaç olup olmadığına karar verir. Grup santral merkeziyle tüm haberleşme işlemlerini sağlar. Çavuş, başçavuş yardımcısı olarak ekibin sevk ve koordinasyonuna yardım eder. Baş şoför tüm şoför personelin, araçların sevk ve koordinasyonunu yapar. Merdiven operatörü merdiven aracını kullanır. Şoför personel araçları olay yerine getirdikten sonra aracın teknik özelliğine göre o aracı kullanır ekibe teknik ve lojistik destek sağlar. Mıntıkacı personel ekibi olay yerine getirdikten sonra müdahale personeli olarak göreve devam eder. İtfaiye erleri kurtarma ve müdahale personeli olarak olaylara müdahale ederler.

5.1.3 Tam Takım Ekibi

Kamu ve topluma açık olan (okul, hastane, avm vb.) toplu yaşam alanlarında meydana gelen itfaiye olaylarına müdahale etmek için gruptaki özel görev araçları hariç tüm araçların sevk edildiği ekiptir.

Tam takım ekibinde ekip amiri Grup Amiridir. Ekibin sevk ve koordinasyonu grup amiri tarafından sağlanır. Grup amiri bulunmadığı zaman Grup Amir Yardımcısı oda bulunmadığı zaman sevk ve koordinasyonu başçavuş devralır. Tam Takım ekibi gurupta bulunan tüm araçlardan oluşur. Personel sayısı olarak santral görevlisi dışındaki tüm itfaiye personelinden oluşmaktadır. Ekip personeli grup amiri, grup amir yardımcısı, başçavuş, çavuş, onbaşı, baş şoför, merdiven operatörü, şoför, mıntıkacı ve itfaiye erlerinden oluşmaktadır. İtfai olaya müdahale esnasında grup amiri ekip amiri olarak sevk ve koordinasyonu sağlar, muavenete, yardımcı birimlere (polis, İGDAŞ, İSKİ vb.) ihtiyaç olup olmadığına karar verir. Grup santral merkeziyle tüm haberleşme işlemlerini sağlar. Grup amir yardımcısı sevk ve koordinasyonda grup amirine yardım eder. Başçavuş sevk ve koordinasyonda grup amir yardımcısına yardım eder. Çavuş, başçavuş yardımcısı olarak ekibin sevk ve koordinasyonuna,

müdahaleye yardım eder. Onbaşı müdahale personelinin sevkinde ve olaya müdahalede görev alır. Baş şoför tüm şoför personelin, araçların sevk ve koordinasyonunu yapar. Merdiven operatörü merdiven aracını kullanır. Şoför personel araçları olay yerine getirdikten sonra aracın teknik özelliğine göre o aracı kullanır, ekibe teknik ve lojistik destek sağlar. Mıntıkacı personel ekibi olay yerine getirdikten sonra müdahale personeli olarak göreve devam eder. İtfaiye erleri kurtarma ve müdahale personeli olarak olaylara müdahale ederler.

5.1.4. Birden Fazla Takım Ekibi

Sanayi tesisleri, fabrikalar gibi yerlerde meydana gelen büyük yangınlarda veya büyük kurtarma olaylarının (su baskını, bina çökmesi vb.) yaşandığı durumlarda olay yerine muavenete birden fazla takım ekibi gelir. Aynı olaya müdahale eden farklı itfaiye istasyonlarının takım ekiplerinin bir araya gelip oluşturduğu bu ekibe Birden Fazla Takım Ekibi denir.

Muavenet: İtfai olaylara müdahalede bulunan itfaiye ekibinin talep ettiği takviye itfaiye kuvvetidir.

Birden fazla takım ekibinin müdahalede bulunduğu itfaiye olayları, büyük boyuttaki olaylar olup birden fazla noktadan müdahale gerektiren olaylardır. Takım ekipleri bir araya gelerek birden fazla takım ekibini oluşturur. Çalışma ve müdahale şekli olarak bir değişiklik söz konusu değildir. Takım ekibindeki çalışma düzeni aynen uygulanır. Her takım ekibinin ekip amiri kendi ekibinin sevk ve koordinasyonunu sağlar. Olay yerindeki genel sevk ve koordinasyonu, haberleşmeyi olayın meydana geldiği bölgenin Grup Amiri veya Nöbetçi Grup Amiri sağlar. Yetki ve sorumluluk ondadır. Olay yerine bir üst amir geldiğinde sevk ve koordinasyonu devralır. Bu hiyerarşik düzen Müdür Yardımcısı, Müdür, Daire Başkanı, Genel Sekreter Yardımcısı, Genel Sekreter, Belediye Başkanı ve en üst amir olan Vali şeklinde devam eder.

5.2. İtfaiyede Haberleşme

Literatürde haberleşme kavramı yerine eşanlamlısı olan iletişim kavramı daha çok yer almaktadır. İtfaiye teşkilatında ise haberleşme ifadesi daha yaygın kullanıma sahiptir. Bundan dolayı bu çalışmada itfaiyede iletişim yerine itfaiyede haberleşme ifadesi kullanılmıştır.

5.2.1. İtfaiyede İhbar Süreci

İnsanların can ve mal güvenliği için tehlikeli olan, deprem, su baskını, fırtına, yangın, patlama, toprak kayması, her türlü araç kazaları, bina çökmeleri vd. canlılar için kurtarma gerektiren olayların tümüne itfai olay denir. Bu tür itfai olaylar olduğu zaman yetkili makam olan itfaiyeye haber verme olayına ihbar denir. Vatandaşlar itfaiyeye üç şekilde ihbarda bulunurlar.

5.2.1.1. Telefonla İhbarda Bulunma

Vatandaşlar cep telefonları ve sabit telefonlardan 110 itfaiye acil numarasını arayarak itfaiye komuta merkezi, grup veya müfreze santral merkezlerine ulaşarak ihbarda bulunurlar. Vatandaşlar cep telefonuyla arama yaptıklarında itfaiye komuta merkezi, sabit telefonlarla arama yaptıklarında buldukları bölgeye hizmet veren grup veya müfreze santral merkezleriyle görüşürler.

5.2.1.2. Telsizle İhbarda Bulunma

İtfaiye dışındaki diğer acil çağrı numaralarını (155,112 vs.) arayarak yardım talep eden vatandaşların verdiği ihbarı alan ilgili kurum görevlileri tarafından telsizle İtfaiye Komuta merkezine ihbarın bildirilmesidir.

5.2.1.3. Vatandaşın İstasyona Gelerek İhbarda Bulunması

Meydana gelen itfai olayı gören kişinin en yakın itfaiye istasyona gelerek olayı ihbar etmesidir.

5.2.2. İtfaiyede Haberleşme Merkezleri

5.2.2.1. İtfaiye Komuta Merkezi

Meydana gelen ve ihbarı alınan tüm itfai olayların değerlendirilmesini, takibini, sevk edilen ekiplerin yönlendirilmesini yapan, bölge santral merkezleri ve diğer kurumlarla koordinasyonu sağlayan itfaiye ana çağrı merkezidir.

5.2.2.2. İtfaiye Grup Santral Merkezi

Kendi görev sahasında meydana gelen ve ihbarı alınan itfai olayların değerlendirilmesini, takibini, ekiplerin sevkini yapan ve İtfaiye Komuta Merkezi ile sürekli irtibat halinde olan bölgesel çağrı merkezidir.

5.2.2.3. İtfaiye Müfreze Santral Merkezi

Sorumluluk alanında meydana gelen ve ihbarı alınan itfai olaylarının değerlendirilmesini, takibini, ekiplerin yönlendirilmesini yapan, İtfaiye Grup Santral Merkezi ve İtfaiye Komuta Merkezi ile sürekli irtibat halinde olan çağrı merkezidir.

5.2.3. İtfaiyede Haberleşme Araçları

İtfaiye teşkilatı kurum içerisinde ve diğer kurumlar ile mevcut iletişimin sağlanması olayına haberleşme denir. Bu iletişim çeşitli araçlarla sağlanmaktadır.

İtfaiye teşkilatında kullanılan haberleşme araçları şunlardır:

- El Telsizleri
- Araç Telsizleri
- Sabit Masa Telsizleri
- Telefon
- Belgegeçer (Fax)
- Bilgisayar

El Telsizleri: İtfaiye teşkilatında itfai olaylara müdahale esnasında haberleşmeyi, sevk ve koordinasyonu sağlayan ekip amirleri tarafından kullanılan en önemli haberleşme cihazıdır. El telsizi kullanan kişilerin telsiz kodları bulunmakta olup haberleşmeyi bu kodları kullanarak sağlarlar.

Araç Telsizleri: İtfaiye teşkilatında kullanılan müdahale araçları ve gruplarda kullanılan hizmet araçlarında sabit olarak yer alan araç telsizleridir. Tüm araç telsizlerinin araca özgü telsiz kodları bulunmaktadır. Haberleşmeyi bu kodları kullanarak sağlarlar.

Sabit Masa Telsizleri: İtfaiye Komuta Merkezi, Grup Santral ve Müfreze Santral merkezlerinin tamamında sabit masa telsizleri mevcut olup haberleşme bu telsizlerle sağlanmaktadır.

Telefon: İtfaiye teşkilatında haberleşme araçlarının en önemlilerindedir. İtfaiye komuta, tüm grup ve müfreze santral merkezlerinde yangın ihbar numaraları mevcuttur. Vatandaşlardan gelen ihbarların büyük çoğunluğu telefon ile alınmaktadır. Ayrıca kurumlar arası kullanıldığı gibi dâhili hat uygulamasıyla kurum içinde de haberleşme aracı olarak kullanılmaktadır.

Belgegeçer (Fax): Telefon hatlarını kullanarak, her iki tarafta bulunan belgegeçer ile resim, yazı, grafik vb. verilerin hızlı bir şekilde aktarımını sağlar.

Bilgisayar E-mail: Bilgisayar, internet teknolojisiyle birlikte haberleşme aracı olarak da kullanılmaktadır. Bunu E-mail işlemiyle gerçekleştirmektedir. Bu haberleşme aracını itfaiye teşkilatı da etkin bir şekilde kullanılmaktadır. E-mail; internet ağını kullanarak bilgisayarlar arasında mesaj, resim, dosya vb. bilgileri iletmeyi sağlar.

5.2.4. İtfaiyede Işık, Zil ve Anons Sistemi:

İtfai olaylarla ilgili ihbarı alan itfaiye haberleşme merkezleri almış olduğu ihbarı değerlendirerek olay mahalline uygun ekip veya ekipleri hızlı bir şekilde sevk için haberleşmede ışık, zil ve anons sistemini kullanır.

Işık Uyarı Sistemi: Üç farklı ışık renginden oluşmaktadır. Bu ışıklar ayrı ayrı ya da birlikte yakılarak personele olayın kapsamı ve görev alacak ekibin bilgilendirilmesini sağlar. Bu ışıklar yakılınca kapsadığı anlamlar aşağıda belirtilmiştir;

Kırmızı: Yangın ve büyük çaplı kurtarma olaylarının olduğunun personele duyurulmasını sağlar. Bu ışık yandığında takım ekibi göreve çıkar.

Sarı: Başlangıç aşamasındaki yangın, kurtarma, trafik kazaları ve su tahliyesi gibi itfaiye olaylarının olduğunun personele duyurulmasını sağlar. Bu ışık yandığında başlangıç ekibi göreve çıkar.

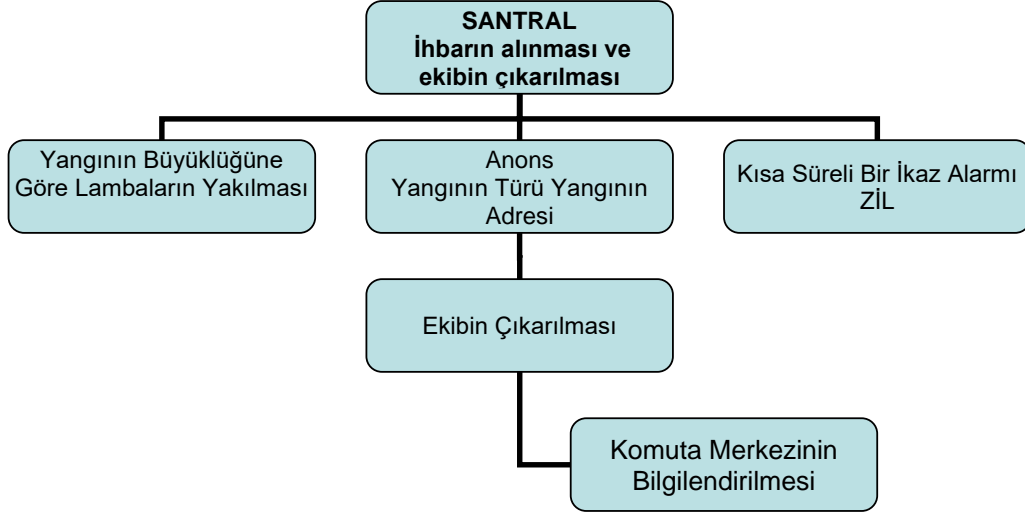
Yeşil: Kurtarma (tahlisiye) olayının olduğunun personele duyurulmasını sağlar. Bu ışık yandığında olayın şekline göre kurtarma aracı veya merdiven aracı göreve gider.

Sarı ve Yeşil Birlikte: Trafik kazası, intihar vb. olayların olduğunun personele duyurulmasını sağlar. Bu ışıklar yandığında olay şekline göre başlangıç aracı – merdiven aracı, başlangıç aracı – su tankı aracı, başlangıç aracı – çok maksatlı araçlar göreve çıkar.

Sarı, Kırmızı ve Yeşil Hepsi Birlikte: Okul, otel, yurt, hastane vb. topluma açık ve riskin yüksek olduğu binalarda çıkan yangın ve kurtarma olaylarının personele duyurulmasını sağlar. Bu ışıklar yandığında tam takım ekibi göreve çıkar.

Zil Uyarı Sistemi: İhbarı alınan tüm itfai olaylarda personelin uyarılması için kısa bir alarm zili çalınarak olayın duyurulmasını sağlar.

Anons Sistemi: Santral merkezi tarafından olayın türü, adresi ve göreve gidecek ekibi ses sistemleri kullanılarak görevli personele duyurulmasını sağlayan sistem.



Şekil 5.1. Personele İhbarın Duyurulması Süreci

5.2.5. İtfaiyede Telsiz Kodları:

İtfaiye olaylarında haberleşme, sevk ve koordinasyon telsiz haberleşmesi ile sağlanmaktadır. Bu haberleşme sağlanırken telsiz kodları kullanılır. Telsiz kodlarının kullanım amacı; haberleşme esnasında alıcı ve vericinin tanımlanmasını, karışıklığın önlenmesini, haberleşme sürecinin kısa, etkili ve anlaşılır olmasını sağlamaktır. İstanbul İtfaiyesinde kullanılan itfaiye telsiz kodları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 5.1 İtfaiye Daire Başkanlığı Telsiz Kodları

İTFAYİYE DAİRE BAŞKANLIĞI TELSİZ KODLARI LİSTESİ		
TELSİZ KODU		KOMUTA UNVANI
İtfaiye	1	İtfaiye Daire Başkanı
İtfaiye	2	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürü
İtfaiye	3	Avrupa Yakası İtfaiye Müdürü
İtfaiye	4	Anadolu Yakası İtfaiye Müdürü
İtfaiye	5	Acil Yardım ve Cankurtrama Müdürü (Hızır Acil)
İtfaiye	6	Afet Koordinasyon Merkezi Müdürü (AKOM)
Merkez	2	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Merkez	3	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Merkez	4	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Merkez	5	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Merkez	6	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Avrupa	2	Avrupa Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Avrupa	3	Avrupa Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Avrupa	4	Avrupa Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Avrupa	5	Avrupa Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Avrupa	6	Avrupa Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Anadolu	2	Anadolu Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Anadolu	3	Anadolu Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Anadolu	4	Anadolu Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Anadolu	5	Anadolu Yakası İtfaiye Müdür Yardımcısı
Acil	2	Hızır Acil Müdür Yardımcısı
Acil	3	Hızır Acil Müdür Yardımcısı
Akom	2	Afet Koordinasyon Müdür Yardımcısı
Akom	3	Afet Koordinasyon Müdür Yardımcısı
Avrupa	10	İnşaat Emlak Onarım Amiri
Avrupa	15	Yazı İşleri Amiri
Avrupa	25	Avrupa Bölge Araç Bakım Sorumlusu
Anadolu	10	İnşaat Emlak Onarım Amiri
Anadolu	11	İnşaat Emlak Onarım Amir Yrd.
Anadolu	15	Yazı İşleri Amiri
Anadolu	25	Anadolu Bölge Araç Bakım Sorumlusu

Tablo 5.2 İtfaiye Daire Başkanlığı Operasyon- Araç Telsiz Kodları

İTFAYE DAİRE BAŞKANLIĞI OPERASYON - ARAÇ TELSİZ KODLARI LİSTESİ	
TELSİZ KODU	OPERASYON UNVANI
.....1	GRUP AMİRİ
.....2	GRUP AMİR YRD.
.....3	TAKIM BAŞÇAVUŞ
.....4	BAŞLANGIÇ AMİRİ
.....5	İKİNCİ BAŞLANGIÇ AMİRİ
.....12	BAŞŞÖFÖR
.....13	TAKIM YAZICISI
.....14	BAŞLANGIÇ YAZICISI
.....15	TAKIM MINTIKACISI
.....16	BAŞLANGIÇ MINTIKACISI
TELSİZ KODU	ARAÇ CİNSİ
.....6	İMDAT KLAVUZ ARACI
.....17	ÖZEL GÖREV ARAÇ KODLARI
.....18	ÖZEL GÖREV ARAÇ KODLARI
.....19	ÖZEL GÖREV ARAÇ KODLARI
.....20	MERDİVEN 18 M.
.....21	MERDİVEN 24 M.
.....23	MERDİVEN 30 M.
.....24	MERDİVEN 44 M.
.....25	MERDİVEN 52 M.
.....26	MERDİVEN ŞNORKEL 30 M.
.....28	PLATFORM 37 M.
.....29	MERDİVEN 60 M.
.....30	BÜYÜK KURTARICI
.....33	6X6X6 AFET MÜDAHALE VE KURTARMA ARACI
.....34	KOCA YUSUF
.....35	18 M. KOMBİ MERDİVEN
.....38	22 M. KOMBİ PLATFORM
.....40	ÇOK MAKSATLI ARAÇLAR
.....41	6X6X6 AFET MÜDAHALE VE SÖNDÜRME ARACI
.....45	İLK MÜDAHALE ARAÇLARI
.....50	SU TANKI
.....55	ORMAN ARAÇLARI
.....56	DAR ALAN ARACI
.....57	KARA VE RAYDA GİDEN İTFAYE ARACI
.....60	KAMYONET ARAÇLARI
.....63	TÜP ARACI
.....65	MİNİBÜS ARAÇLARI
.....70	VİNÇ ARAÇLARI
.....75	KÖPÜK SU KULESİ 20 M.
.....78	KÖPÜK SU KULESİ 35 M.
.....80	KİMYASAL MÜDAHALE ARACI
.....83	TÜNEL VANTİLYON ARACI
.....85	HİDROLİK KOLLU HORTUM ARACI
.....88	YANGIN HORTUMU TAŞIMA ARACI
İTFAYE	90 DOĞAL AFET VE YANGIN MÜDAHALE HELİKOPTERİ

5.3. İtfai Olaylara Göre Haberleşme Süreci

5.3.1. Başlangıç Ekibi Haberleşme Süreci

Başlangıç ekibi haberleşme süreci gelen ihbarla başlayıp grup veya müfreze istasyonuna varış anonsuyla son bulur. Bu haberleşme süreci aşamalar şeklinde sürdürülür.

1.Aşama: İtfai olay ihbarını alan itfaiye grup veya müfreze santral merkezi almış olduğu ihbarı değerlendirerek olay mahalline başlangıç ekibini hızlı bir şekilde çıkarmak için haberleşmede ışık, zil ve anons sistemini kullanır. Daha sonra grup veya müfreze santral merkezi itfaiye komuta merkezine telsiz ile başlangıç ekibinin çıkardığını bildirir.

2.Aşama: Başlangıç ekibinin istasyon merkezinden hareket etmesiyle birlikte, santral merkezinin İtfaiye Komuta Merkezi ile yaptığı telsiz muhaberesinin ardından sevk edilen ekibin amiri de çıkış anını telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bunu teyit eder. Başlangıç ekibi olay yerine intikal edene kadar grup veya müfreze santral merkezi bilgi almaya devam eder. Gerek görüldüğünde ekip amirine bilgi anonsları yapılır.

3.Aşama: Başlangıç ekibi olay yerine vardığında, ekip amiri olay yerine vardığını grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

4.Aşama: Başlangıç ekibi olay yerine vardıktan sonra durum değerlendirmesini yapar. Ekip amiri olay durumu hakkında bilgi ve gerek görürse yardım talebini grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

5.Aşama: İtfai olayda çalışma tamamen bittikten sonra ekip amiri çalışmanın bittiğini ve olay yerinden ayrılmak için toparlandığını telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

6.Aşama: Toparlanma çalışmaları bittikten sonra ekip amiri telsiz anonsuyla başlangıç ekibinin olay yerinden ayrıldığını ve merkeze çıkış yaptığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

7.Aşama: Ekip amiri, başlangıç ekibi merkeze vardığında grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla vardığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. İhbar ile başlayan başlangıç ekibi haberleşme süreci merkeze varış anonsuyla son bulur.

5.3.2. Takım Ekibi Haberleşme Süreci

Takım ekibi haberleşme süreci gelen ihbarla başlayıp grup veya müfreze istasyonuna varış anonsuyla son bulur. Bu haberleşme süreci aşamalar şeklinde sürdürülür.

1.Aşama: İtfai olay ihbarını alan itfaiye grup veya müfreze santral merkezi almış olduğu ihbarı değerlendirerek olay mahalline takım ekibini hızlı bir şekilde çıkarmak için haberleşmede ışık, zil ve anons sistemini kullanır. Daha sonra grup veya müfreze santral merkezi itfaiye komuta merkezine telsiz ile takım ekibini çıkardığını bildirir.

2.Aşama: Santral merkezi takım ekibinin olaya çıkış yaptığını Komuta merkezine bildirir. Ekibin Amiri de çıkış anını telsizle grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. Takım ekibi olay yerine intikal edene kadar grup veya müfreze santral merkezi bilgi almaya devam eder. Gerek görüldüğünde ekip amirine bilgi anonsları yapılır.

3.Aşama: Takım ekibi olay yerine vardığında, ekip amiri olay yerine vardığını grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

4.Aşama: Takım ekibi olay yerine vardıktan sonra durum değerlendirmesini yapar. Ekip amiri olay durumu hakkında bilgi ve gerek görürse yardım talebini grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

5.Aşama: Takım ekibinin müdahalede bulunduğu itfai olaylar büyük boyutlu olaylardır. İtfai olaylar kontrol altına alındığında ekip amiri tarafından grup ve santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir.

6.Aşama: İtfai olayda çalışma tamamen bittikten sonra ekip amiri çalışmanın bittiğini ve olay yerinden ayrılmak için toparlandığını telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

7.Aşama: Toparlanma çalışmaları bittikten sonra ekip amiri tarafında telsiz anonsuyla grup ve müfreze santral merkezine, takım ekibinin olay yerinden ayrıldığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

8.Aşama: Takım ekibi merkeze vardığında ekip amiri telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine vardığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. İhbar ile başlayan takım ekibi haberleşme süreci merkeze varış anonsuyla son bulur.

5.3.3. Tam Takım Ekibi Haberleşme Süreci

Tam takım ekibi haberleşme süreci gelen ihbarla başlayıp grup veya müfreze istasyonuna varış anonsuyla son bulur. Bu haberleşme süreci aşamalar şeklinde sürdürülür.

1.Aşama: İtfai olay ihbarını alan itfaiye grup veya müfreze santral merkezi almış olduğu ihbarı değerlendirerek olay mahalline tam takım ekibini hızlı bir şekilde çıkarmak için haberleşmede ışık, zil ve anons sistemini kullanır. Bu ihbarlarda tüm ışıklar yakılır, grup veya müfrezedeki tüm ekip ve personel olay yerine sevk edilir. Daha sonra grup veya müfreze santral merkezi itfaiye komuta merkezine telsiz ile tam takım ekibinin çıkardığını bildirir.

2.Aşama: Tam takım ekibi istasyon merkezinden çıktığı anda santral görevlisinin olayı telsizle İtfaiye Komuta merkezine bildirdiğini duyan Ekip Amiri de hareket anını anons ederek grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral

merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. Tam takım ekibi olay yerine intikal edene kadar grup veya müfreze santral merkezi bilgi almaya devam eder. Gerek görüldüğünde ekip amirine bilgi anonsları yapılır.

3.Aşama: Tam takım ekibi olay yerine vardığında, ekip amiri olay yerine vardığını grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

4.Aşama: Tam takım ekibi olay yerine vardıktan sonra durum değerlendirmesini yapar. Ekip amiri olay durumu hakkında bilgi ve gerek görürse yardım talebini grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

5.Aşama: Tam takım ekibinin müdahalede bulunduğu itfai olaylar büyük boyutlu olaylardır. İtfai olaylar kontrol altına alındığında ekip amiri tarafından grup ve santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir.

6.Aşama: İtfai olayda çalışma tamamen bittikten sonra ekip amiri çalışmanın bittiğini ve olay yerinden ayrılmak için toparlandığını telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

7.Aşama: Toparlanma çalışmaları bittikten sonra ekip amiri tarafında telsiz anonsuyla grup ve müfreze santral merkezine, tam takım ekibinin olay yerinden ayrıldığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

8.Aşama: Tam takım ekibi merkeze vardığında ekip amiri telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine vardığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. İhbar ile başlayan tam takım ekibi haberleşme süreci merkeze varış anonsuyla son bulur.

5.3.4. Birden Fazla Takım Ekibi Haberleşme Süreci

İtfaiye komuta merkezi aynı olayla ilgili yoğun ihbarlar geldiğinde görev sahasında bulunan takım ekibini çıkardıktan sonra, başka takım ekiplerini de aynı olay yerine çıkarır. Kimi olaylarda da olay yerine giden ilk ekip yardım talebende bulunur. İtfaiye komuta merkezi olay yerine başka takım ekiplerini çıkarır. Olay yerine varıncaya kadar her ekip amiri kendi takım ekibinin haberleşme sürecini aynı şekilde sürdürür. Birden fazla takım ekibinde haberleşme süreci olay yerine muavenete başka bir takım ekibi geldiğinde başlar ve aşamalar şeklinde sürdürülür.

1.Aşama: İtfaiye komuta merkezinin bildirdiği veya itfai olay ihbarını alan itfaiye grup veya müfreze santral merkezi almış olduğu ihbarı değerlendirerek olay mahalline takım ekibini hızlı bir şekilde çıkarmak için haberleşmede ışık, zil ve anons sistemini kullanır. Daha sonra grup veya müfreze santral merkezi itfaiye komuta merkezine telsiz ile takım ekibini çıkardığını bildirir. Bu haberleşme süreci tüm takım ekipleri tarafından aynı şekilde uygulanır.

2.Aşama: Takım ekibi istasyon merkezinden ayrıldığı esnada Ekip Amiri santral merkezinin İtfaiye Komuta merkezine olayı telsizle bildirdiğini duyduğu anda çıkış anını anonsla grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. Takım ekibi olay yerine intikal edene kadar grup veya müfreze santral merkezi bilgi almaya devam eder. Gerek görüldüğünde ekip amirine bilgi anonsları yapılır. Bu haberleşme süreci tüm takım ekipleri tarafından aynı şekilde uygulanır.

3.Aşama: Takım ekibi olay yerine vardığında, ekip amiri olay yerine vardığını grup veya müfreze santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. Bu haberleşme süreci tüm takım ekipleri tarafından aynı şekilde uygulanır.

4.Aşama: Birden fazla takım ekibinin olduğu bu aşamadan sonra haberleşmeyi görev sahasına varan ilk takım ekibinin amiri varsa nöbetçi amir veya olay yerine gelen üst amir hiyerarşik sisteme göre devir alır. Takım ekipleri olay yerine varış anonsunu verdikten sonra olay hakkındaki haberleşme sürecini üst amire devir ederler. Yetkili

amir olayın durumu hakkında bilgi ve gerek görürse yardım talebini itfaiye komuta, grup veya santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. İtfaiye komuta, grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

5.Aşama: Birden fazla takım ekibinin müdahalede bulunduğu itfai olaylar büyük boyutlu olaylardır. Yetkili amir belli zaman aralığıyla olayın durumu hakkında bilgiyi itfaiye komuta veya grup santral merkezine bildirir. İtfai olaylar kontrol altına alındığında yetkili amir tarafından itfaiye komuta veya grup santral merkezine telsiz anonsuyla bildirir. İtfaiye komuta veya grup santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

6.Aşama: itfai olayda çalışma tamamen bittikten sonra yetkili amir çalışmanın bittiğini ve olay yerinde ayrılmak için toparlandığını telsiz anonsuyla itfaiye komuta veya grup santral merkezine bildirir. İtfaiye komuta veya grup santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

7.Aşama: Toparlanma çalışmaları bittikten sonra yetkili amiri tarafında olay yerinden ayrıldığını telsiz anonsuyla itfaiye komuta veya grup santral merkezine bildirir. İtfai olay bittikten sonra olay yerinden ayrılan her takım ekibinin ekip amiri olay yerinden ayrıldığını grup veya müfreze santral merkezine bildirir. Kendi grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir.

8.Aşama: Her takım ekibi merkeze vardığında, ekip amiri tarafından telsiz anonsuyla grup veya müfreze santral merkezine vardığını bildirir. Grup veya müfreze santral merkezi bu anonsun alındığına ilişkin cevap verir. İhbar ile başlayan birden fazla takım ekibi haberleşme süreci merkeze varış anonsuyla son bulur.

BÖLÜM VI

İSTANBUL İTFAİYESİNDE HABERLEŞME SÜRECİYLE İLGİLİ ÖRNEK OLAY ANALİZİ

6.1. Örnek Olay Analizi

Heale ve Twycross (2017)'a göre; Örnek olay çalışması herhangi bir kişi, çalışma ekibi veya insan topluluğuyla ilgili genel bir bilgi edinimi için yapılan çalışma şeklidir.

Yin (1984)'e göre örnek olay; Bir olayı olayın yaşandığı yerde inceleyip, içeriği ve sınırları kesin belli olmayan birden fazla bilgi veya verinin olduğu durumlarda kullanılan araştırma yöntemidir.

Creswell (2007) örnek olayı; “Araştırmacının zaman içerisinde sınırlandırılmış bir veya birkaç durumu çoklu kaynakları içeren veri toplama araçları (gözlemler, görüşmeler, görsel-işitseller, dokümanlar, raporlar) ile derinlemesine incelediği, durumların ve duruma bağlı temaların tanımlandığı nitel bir araştırma yaklaşımıdır.” şeklinde tanımlamıştır.

Örnek olay çalışmasının önemli özellikleri, dar odaklı oluşu, yüksek oranda ayrıntı elde etmesi ve geniş çaplı bir anlayış sağlamak için nesnel ve öznel bilgileri birleştirebilmesidir. (Algül, 2019: 209)

Araştırmada örnek olay analizi yapılmıştır. Verilerin analizi noktasında Erkin Uzun'un (2017) ‘‘İşletmelerin Yeni Medya Krizlerinden Kurtulma Çabaları: Örnek Olay Analizi’’ başlığı ile yayınlanan tezinde ele aldığı 5N,1K analizi temel alınmıştır.

Çalışmada farklı iki itfaiye istasyonunda yaşanmış itfai olaylar değerlendirilmiştir. Tüm ekip çalışanları arasında haberleşmenin sağlandığı itfai olayla, sınırlı sayıda ekip çalışanları arasında haberleşmenin sağlandığı itfai olay haberleşme ve müdahale

açısından incelenmiştir. Burada hedef sorunları ve yeni çözümleri belirlemektir. Bunlar, daha sonraki çalışmalara yardımcı olmak ve yön vermek için değerlendirilebilir.

6.2. Tüm Ekip Üyeleri ile Haberleşmenin Sağlandığı İtfai Olay

12 Ekim 2017 yılında Beyoğlu'nda meydana gelen yangına Beyoğlu takım ekibi 4 araç 17 personelle müdahalede bulunmuştur. Bu ekip; 1 ekip amiri, 1 çavuş, 1 baş şoför, 1 merdiven operatörü, 3 şoför ve 10 itfaiye erinden olmuştur. Yangın 5 katlı binanın 2. kattaki dairede meydana gelişmiştir. Alevli bir şekilde yanan dairenin camından çıkan alevler binanın dış cephesinde bulunan yalıtımı tutuşmasıyla yangın tamamen yayılmıştır. Üst katlarda mahsur kalan vatandaşların olduğu görülmüştür.

Beyoğlu takım ekibi olaya 4 farklı noktadan müdahalede bulunulmuştur. Bu müdahalelerin ikisi bina içerisinden, biri merdiven aracı olmak üzere ikisi de bina dışından yapılmıştır. Dışardaki müdahale noktalarından birincisi binanın dış cephesini söndürmeye çalışarak yangının üst katlarda bulunan dairelere yayılmasını engellemeye çalışmışlardır. Bu müdahale esnasında itfaiye erleri olay hakkında yakın kanaldan ekip amirine bilgi verilmektedir.

Dışardaki ikinci müdahale noktası merdiven aracıyla üst katlarda mahsur kalan kişilere ulaşarak kurtarma işlemini gerçekleştirirken kurtardıkları kişiler ve mahsur kalanlar hakkında itfaiye eri telsiz yakın kanalından ekip amirine bilgi verilmektedir.

Bina içerisindeki müdahale noktalarından birincisi, ikinci katta yanan daireyi söndürmeye çalışmıştır. Daire içerisinde yaptığı aramada dairenin arka odasında çıkan zehirli gazlardan etkilenmiş kilolu yatalak bir vatandaşın olduğunu görmüştür. Daha sonra bu itfaiye eri telsiz yakın kanalından ekip amirine bilgi verip yardım talebinde bulunmuştur. Yardım talebini alan ekip amiri destek personelini yardım talebinde bulunan itfaiye erlerine yardıma yönlendirmiştir. Yardıma giden destek personeli ile birlikte mahsur kalan vatandaşı kurtarıp sağlık ekiplerine teslim etmiştir.

Yüksek katlı binalarda alt katlarda yanma söz konusu olduğu zaman binanın merdiven boşluğu baca görevini görür yanan yerden çıkan zehirli gazlar merdiven boşluğuna

dolar. Ölümlerin en çok yaşandığı yerlerdir. İçerdeki ikinci müdahale noktası merdiven dâhiline dolan gazları tahliye etmek ve mahsur kalan kimsenin olup olmadığına bakmak için merdiven dâhilini kontrol etmiştir. Bu esnada itfaiye eri binanın dördüncü kat merdiven dâhilinde zehirli gazlara maruz kalan bir kişinin olduğunu görünce telsiz yakın kanalından ekip amirine bilgi verip yardım talebinde bulunmuştur. Yardım talebini alan ekip amiri destek personelini merdiven dâhiline yardıma göndererek mahsur kalan kişiyi tahliye edip sağlık ekiplerine teslim etmiştir. Ekip amiri müdahale sonrasında telsizle haberleşme yöntemini kullanarak olayın durumu hakkında Beyoğlu grup santral merkezine bilgi vermiştir.

Değerlendirme

Bu olayda ekip amiri ve ekibin tüm çalışanları haberleşme için telsiz (el telsizi, araç telsizi, kask telsizi, maske telsizi ve bireysel telsizler) kullanmıştır. Tüm personelde telsiz bulunduğu için ekip içerisinde etkili ve hızlı bir haberleşme sağlanmıştır. Tüm bilgileri zamanında alan ekip amiri etkili ve hızlı haberleşme sayesinde doğru kararlar alıp ekibini iyi bir şekilde sevk ve koordine etmiştir. Takım ekibinin başarılı çalışması sonucunda 7 vatandaş sağ bir şekilde kurtarılmış ve yangının diğer dairelere yayılması engellenmiştir.

**TÜM EKİP ÜYELERİ İLE HABERLEŞMENİN SAĞLANDIĞI
İTFAI OLAYDA 5N 1K TABLOSU**

Ne? İtfai olay nedir?	İnsanların can ve mal güvenliğini tehlikeye atan, yangın, deprem, su baskını, fırtına, patlama, toprak kayması, her türlü araç kazaları, bina çökmeleri vb. canlılar için kurtarma gerektiren olayların tümüne itfai olay denir. Beyoğlu'nda meydana gelen bu yangın olayında tüm ekip üyeleri ile haberleşme sağlanarak etkili ve hızlı müdahale gerçekleştirilmiştir.
Niçin? Neden itfai olay yaşanmıştır?	Dairenin salonunda unutulmuş yanar bir vaziyetteki sigaranın yere düşmesi ve etrafındaki kolay tutuşabilen eşyaları tutuşturmasıyla yangın olayı yaşanmıştır.
Nasıl? İtfai olay nasıl gerçekleşti, nasıl yönetildi?	Dairenin salonunda unutulmuş yanar bir vaziyetteki sigaranın yere düşmesi ve etrafını tutuşmasıyla başlayan yangın daire dahiline daha sonra pencereden binanın dış cephe yalıtımını tutuşturarak yayılmıştır. Beyoğlu takım ekibi olaya 4 farklı noktadan müdahalede bulunulmuştur. Bu müdahaleler ikisi bina içinden ikisi bina dışından gerçekleştirilmiştir. Bu müdahale noktalarının ikisi yangın söndürürken ikisi kurtarma çalışmalarını yürütmüştür. Ekip amiri kontrolünde ve personelin tamamı arasında sağlanan etkili ve hızlı haberleşme ekip çalışmasının başarılı olmasında ki en belirleyici etkidir. İtfaiye erlerinin farklı müdahale noktalarından ekip amirine anında ilettiği bilgiler sayesinde ekip amiri ekibini iyi bir şekilde sevk ve koordine etmiştir. Merdiven aracıyla üst katlarda mahsur kalan kişiler kurtarılmış bu bilgi etkili bir haberleşmeyle ekip amirine bildirilirken tüm ekip çalışanları duyduğu için bu bilgiden haberdar olmuştur. İçerde yanan daireye müdahalede bulunan itfaiye erleri yatalak bir vatandaşa ulaştıklarında telsizle haberleşmeyi sağlayıp ekip amirine bilgi vermiştir. Bunu telsizden duyan destek personeli ekip amirinin talimatıyla hızlı bir şekilde yardıma gitmiştir. İçerdeki ikinci müdahale noktasından müdahalede bulunan itfaiye erleri dördüncü katta zehirli gazlardan etkilenmiş vatandaşı gördüklerinde yine hızlı bir haberleşme sayesinde durumu ekip amirine bildirip yardım talep etmiştir. Bu müdahale noktasında da tüm personel tarafından telsizden duyan yardım talebine ekip amirinin talimatıyla destek personeli hızlı bir şekilde yönlendirilmiştir. Bu etkili haberleşme ve başarılı ekip çalışma sonucunda mahsur kalan toplam 7 vatandaş kurtarılmış ve yangın yayılmadan söndürülmüştür.
Nerede? İtfai olay nerede yaşanmıştır?	Beyoğlu Şehit Muhtar Mahallesiinde yaşanmıştır.
Ne zaman? İtfai olay ne zaman yaşanmıştır.	İtfai olay 2017 yılı Ekim ayında meydana gelmiştir.
Kim? İtfai olay kim veya kimler tarafından yönetilmiştir.	Bu yangına Beyoğlu itfaiye takım ekibi müdahale etmiştir. Bu yangında personelin yönetimi Beyoğlu ekip amiri tarafından sağlanmıştır.

6.3. Sınırlı Sayıda Ekip Üyesi ile Haberleşmenin Sağlandığı İtfai Olay

09 Ağustos 2015 yılında Küçükçekmece’de meydana gelen yangına Kocasinan takım ekibi ve Sefaköy takım ekibi 7 araç 28 personelle müdahalede bulunmuştur. Bu birden fazla takım ekibi; 2 ekip amiri, 1 çavuş, 1 baş şoför, 2 merdiven operatörü, 5 şoför ve 17 itfaiye erinden oluşmuştur. Yangın bitişik nizam bina yapısının bulunduğu 5 katlı binanın çatı katında meydana gelmiştir. Çatı yalıtımında kullanılan kimyasal petrol ürünleri, çatı yapımında kullanılan ahşaplar ve çatı aralarına vatandaşlar tarafından kullanılmayıp bırakılan fazla eşyalar şiddetli rüzgârın etkisiyle yangının büyümesine ve hızlı bir şekilde ilerlemesine neden olmuştur. Yanan binanın yan tarafta bulunan binaların çatı katında çekme kat tarzında daireler mevcuttur.

Olaya 4 farklı noktadan müdahalede bulunmuştur. Olay yerine ilk varan sefaköy takım ekibi birinci müdahale noktasını bina içerisinden, ikinci müdahale noktasını merdiven aracıyla dışardan yapmıştır. Olay yerine daha sonra varan Kocasinan takım ekibi üçüncü müdahale noktasını yan bina içerisinden, dördüncü müdahale noktasını merdiven aracıyla dışardan yapmıştır.

Birinci müdahale noktası içeriden alevli bir şekilde yanan çatıyı söndürmek için müdahaleye başlamıştır. Ekip amiri bu esnada olay yeri hakkında bilgi alma ve değerlendirme işlemi yaparken çatı arasında kullanılmayan piknik tüplerinin olduğunun bilgisini almıştır. Bu bilgiyi merdiven aracında bulunan mikrofon sistemi sayesinde ikinci müdahale noktasına bildirmiştir ama sınırlı sayıdaki personelle haberleşme olanağı yüzünden birinci ekibe anında bildirememiştir. Çavuş ekip amirinden aldığı bu bilgiyi birinci müdahale noktasına sözlü olarak iletmek için gittiği esnada daha dördüncü kattayken çatı katında patlama meydana gelmiştir. Bu patlama sonucunda iki tane itfaiyeci kısmen yaralanmıştır. İtfaiyecilerin ölmemesi olaylara temkinli müdahale etmelerinden ve şanslı olmalarından kaynaklanmaktadır. Aynı zamanda bu patlama yan binanın çekme katına sirayet etmiş, yangını söndürmeye çalışan üçüncü müdahale noktasındaki itfaiyecilerin ve vatandaşın kısmen yaralanmasına neden olmuştur.

İkinci müdahale noktası merdiven aracıyla dışardan yangını söndürmeye çalışırken olay bilgilerini dışardan gördüğü kadarıyla merdiven telsiz sisteminden bildirmektedir.

Üçüncü müdahalede noktası sirayet sonucu yan binanın çatı katındaki yanan çekme kat daireye içerden müdahalede bulunmuştur. İtfaiye erleri bu daire içerisinde yaşlı bir vatandaşın mahsur kaldığını tespit etmiştir. Direk haberleşme olanağı olmadığı için bu durumu ekip amirine bildirememişlerdir. Kurtarma ve yangın söndürme çalışmalarını yürütürken sınırlı sayıda personelle haberleşme sağlandığından dolayı yan taraftaki tehlikeden haber alamamışlardır. Dolayısıyla meydana gelen patlama itfaiye erlerinin ve mahsur kalan vatandaşın kısmi yaralanmasına sebep olmuştur. Bununla birlikte patlama sonucu zarar gören müdahale hortumları söndürme çalışmalarını aksatmıştır. Sınırlı sayıdaki haberleşme olanağı yüzünden tüm bu eksikleri bildirip gidermek için itfaiye erleri beş kat aşağıya inip sözlü haberleşmede bulunmuşlardır. Ayrıca eksikleri gidermek için malzeme olarak müdahale noktasına tekrar dönmüşlerdir. Tüm bunlar zamanla yarışan itfaiyecilerin zaman kaybına ve yangının hızlı bir şekilde söndürmesine engel olmuştur.

Dördüncü müdahale noktası merdiven aracıyla dışardan yangın söndürmeye çalışmıştır. Merdiven aracındaki telsiz sayesinde tehlike hakkında bilgi sahibi olabilmişlerdir fakat sınırlı sayıda personelde telsiz bulunduğu için içerideki itfaiye erleri ile haberleşme sağlanamadığından tehlike hakkında haber verememiştir. Ekip amiri müdahale sonrasında telsizle haberleşme yöntemini kullanarak olayın durumu hakkında Kocasinan grup santral merkezine bilgi vermiştir.

Değerlendirme

Bu olayda ekip amiri ve birden fazla takım ekibinin sınırlı sayıdaki çalışanları haberleşme için telsiz kullanmıştır. Tüm çalışanlarda telsiz bulunmadığı için etkili ve hızlı bir haberleşme sağlanamamıştır. Ekip amiri direkt sağlanamayan haberleşme yüzünden zamanında bilgi alamamış ve aldığı bilgileri hızlı bir şekilde tüm personele aktaramamıştır. Sınırlı sayıda kişi ile yapılan haberleşme neticesinde ekip amiri, ekibini iyi bir şekilde sevk ve koordine edememiştir. Bunun sonucunda müdahalede aksaklıklar, iş kazaları yaşanmış ve zaman kaybı nedeniyle yangın geç söndürülmüştür.

**SINIRLI SAYIDA EKİP ÜYELERİ İLE HABERLEŞMENİN SAĞLANDIĞI
İTFAI OLAYDA 5N 1K TABLOSU**

<p>Ne? İtfai olay nedir?</p>	<p>İnsanların can ve mal güvenliğini tehlikeye atan, yangın, deprem, su baskını, fırtına, patlama, toprak kayması, her türlü araç kazaları, bina çökmeleri vb. canlılar için kurtarma gerektiren olayların tümüne itfai olay denir.</p> <p>Küçükçekmece de meydana gelen bu yangın olayında sınırlı sayıda ekip üyesi ile haberleşme sağlandığından etkili ve hızlı müdahale gerçekleştirilmiştir.</p>
<p>Niçin? Neden itfai olay yaşanmıştır?</p>	<p>Binanın çatısına aydınlatma nedeniyle çekilen lambanın elektrik kablo bağlantılarında oluşan ark nedeniyle yangın yaşanmıştır.</p>
<p>Nasıl? İtfai olay nasıl gerçekleşti, nasıl yönetildi?</p>	<p>Binanın çatısına aydınlatma nedeniyle çekilen lambanın elektrik kablo bağlantılarında oluşan arkin etraftaki yanıcı malzemeleri tutuşturmasıyla başlayan yangın çatının iç kısmını daha sonra rüzgârın etkisiyle çatının tamamına ve yaşanan tüp patlamasıyla yan binanın çatı katına yayılmıştır.</p> <p>Kocasinan takım ekibi ve Sefaköy takım ekibi olaya 4 farklı noktadan müdahalede bulunmuştur. Birinci ve ikinci müdahale noktalarına sefaköy takım ekibi, üçüncü ve dördüncü müdahale noktalarına Kocasinan takım ekibi müdahalede bulunmuştur.</p> <p>Bu ekip çalışmasında tüm personelle direk haberleşme sağlanamadığı için alınan bilgiler anlık bir şekilde ekip amirine iletilmemiş ve tüm personel tarafından duyulmamıştır. Sınırlı sayıda personelle haberleşmenin yapılması ekip çalışmasında aksaklıkların doğmasına sebep olmuş, ekip amirinin ekibini etkili bir şekilde sevk ve koordine etmesini engellemiştir.</p> <p>Birinci müdahale noktasından(içerden) yangını söndürmeye çalışan itfaiye erleri haberleşmeyi yanına gelen destek personeliyle sözlü bir şekilde sağlayarak bilgi alışverişinde bulunmuştur. Diğer personelle haberleşme sağlanamamıştır. Bu çalışmalar esnasında çatı arasında tüp bulunduğu bilgisini alan ekip amiri haberleşme eksikliği yüzünden bu bilgiyi anında tüm itfaiye erlerine aktaramamıştır. Çavuş ekip amirinden aldığı bu bilgiyi sözlü olarak itfaiye erlerine iletmek için müdahale noktasına giderken patlama gerçekleşmiştir. Bu durum ölümcül bir sonuç doğurmasa da yangının yan binaya tamamen yayılmasına ve oradaki çalışmayı olumsuz etkilemesine sebep olmuştur.</p> <p>Üçüncü müdahale noktası, yan binanın çatı katına yayılan yangına müdahale etmeye çalışan itfaiye erleri içeride mahsur kalmış bir vatandaşın olduğunu görmüştür. Bu vatandaşın kurtarma çalışmalarını yaparken haberleşme</p>

	<p>eksikliği yüzünden ekip amirine anında bilgi veremeyip, yardım talep edilememiştir. Yine haberleşme eksikliği yüzünden yan tarafta yanan yerde tüp olduğu bilgisinden haberdar olunmamıştır. Aynı zamanda tüp patlamasından bu müdahale noktasında çalışan itfaiye erleri de etkilenmiştir.</p> <p>Bu patlama sonucunda zarar gören hortumları değiştirmek, yenisini talep etmek için itfaiye erleri beş kat aşağıya inip tekrar yukarı çıkmıştır. Zamanla yarışan itfaiyeciler söz konusu haberleşme eksikliği yüzünden yaşadıkları bu zaman kaybı çalışmalarını olumsuz etkilemiştir. Üçüncü ve dördüncü müdahale noktaları dışarıdan merdiven araçlarıyla yangına müdahalede bulunmuşlardır. Merdiven araçlarında bulunan telsizler kullanılarak tehlike hakkında bilgi sahibi olmuşturlar. Ama sınırlı sayıda personelle haberleşme gerçekleştiğinden dolayı bilgiyi içerde çalışan personele aktaramamışlardır.</p> <p>Sınırlı sayıda ekip üyeleriyle gerçekleşen bu haberleşme süreci ekip çalışmasını olumsuz etkilemiş. Ekip amirinin ekibini iyi bir şekilde sevk ve koordine etmesini engellemiştir. Bu nedenle müdahalede aksaklıklar, iş kazaları yaşanmış ve zaman kaybı nedeniyle yangın geç söndürülmüştür.</p>
Nerede? İtfai olay nerede yaşanmıştır?	Küçükçekmece İnönü mahallesinde yaşanmıştır.
Ne zaman? İtfai olay ne zaman yaşanmıştır.	İtfai olay 2015 yılı ağustos ayında meydana gelmiştir.
Kim? İtfai olay kim veya kimler tarafından yönetilmiştir.	Bu yangına Kocasinan ve Sefaköy itfaiye takım ekipleri müdahale etmiştir. Bu yangında personelin yönetimi Kocasinan ekip amiri tarafından sağlanmıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Sonuçlar

İtfaiye teşkilatında itfai olaylara müdahalede bulunurken hızlı müdahale ne kadar önem arz ediyorsa doğru müdahale şeklide o kadar önemlidir. Bu iki süreci etkili bir şekilde uygulayabilmek için temel yapı taşı haberleşmedir. Etkili haberleşme olaya hızlı müdahalede bulunmayı sağladığı gibi yanlış müdahalenin de önüne geçirmektedir.

İstanbul İtfaiyesinde itfai olaylarda haberleşme genellikle telsizlerle sağlanır. Bu haberleşme sınırlı sayıdaki personel arasında gerçekleşmektedir. Bu personel onbaşı, çavuş, ekip amirinden başlayarak hiyerarşik sisteme göre rütbeli personel ve itfaiye haberleşme merkezleri arasında olmaktadır. Bu haberleşme süreci tablo 4.1' de ve tablo 4.2'de ki telsiz kodları kullanılarak yapılmaktadır. Son dönemlerde bazı itfaiye istasyonlarında bireysel edinilen el telsizleri, maske telsizi ve kask telsizi gibi telsizler kullanılarak tüm personel arasında haberleşme sağlanmaktadır.

İstanbul itfaiyesine bağlı Kocasinan ve Beyoğlu itfaiye istasyonlarında yaşanmış iki farklı itfai olayın haberleşme ve müdahale süreçleri örnek olay analizi uygulanıp 5N,1K metoduna göre değerlendirildiğinde, Ekip amirinin kontrolünde tüm personel arasında haberleşmenin sağlandığı Beyoğlu ekibinde daha hızlı, etkili ve doğru bir çalışmanın gerçekleştiği görülmüştür.

Beyoğlu takım ekibinde çalışmalar esnasında aksaklıklar yaşansa da tüm personel arasında sağlanan haberleşme sayesinde ekip amiri tüm aksaklıklara anında müdahale ederek önlemler almış yangın yayılmadan söndürülmüştür. Kocasinan ve Sefaköy takım ekiplerinde sınırlı sayıda personel arasında sağlanan haberleşme yüzünden ekip amiri tüm aksaklıklara anında müdahalede bulunup önlem alamadığı için patlama meydana gelmiş, iş kazaları yaşanmış bunun sonucunda yangın yayılmış ve geç söndürülmüştür.

İtfai olaylarda her zaman öncelik kurtarma olaylarıdır. Beyoğlu takım ekibi çalışmalar esnasında farklı noktalarda mahsur kalan vatandaşların olduğunu gördüğü anda tüm personel arasında sağlanan haberleşme sayesinde bu bilgiyi ekip amirine bildirilip yardım talep etmiş ve yardımcı personelin bu noktalara anında gitmesi sonucunda toplam 7 mahsur kalan vatandaş sağ bir şekilde kurtarılmıştır. Kocasinan ve Sefaköy takım ekipleri mahsur kalan vatandaş olduğu bilgisi sınırlı sayıda personel arasında sağlanan haberleşme yüzünden ekip amirine bildirilememiş ve yardım talep edilememiştir. Bu müdahale noktasında mahsur kalan vatandaş orada bulunan itfaiye erleri tarafından kurtarılmıştır. Yardım ekipleri gelmediği için söndürmeyi gerçekleştiren itfaiye erleri söndürme işlemini bırakıp vatandaşın kurtarılmasını sağlamıştır. Bu durum olayın geç kontrol altına alınmasına neden olmuştur.

Beyoğlu takım ekibi itfai olaya müdahale sürecinde tüm personelde telsiz bulunduğu için müdahale noktalarından ekip amirine bilgi akışı doğru ve anlık olarak aktarılmıştır. Ekip amirine aktarılan bu bilgiler aynı zamanda tüm personel tarafından da duyulmuştur. Tüm personel arasında sağlanan bu haberleşme hızlı ve etkili müdahaleyi beraberinde getirmiştir. Kocasinan ve Sefaköy takım ekipleri itfaiye olaya müdahale sürecinde sınırlı sayıda personelde telsiz bulunduğu için haberleşme sınırlı sayıda kişiler arasında sağlanmıştır. Tüm müdahale noktalarından ekip amirine bilgi akışı olmamıştır. Ekip amiri aldığı sınırlı bilgileri tüm personelde telsiz bulunmadığı için direkt aktarmamıştır. Bu durum ekip amirinin ekibinin sevk ve organizasyonunda güçlükler yaşamasına neden olmuştur. Tüm personel arasında sağlanamayan bu haberleşme hızlı ve etkili müdahale yapılamamasına neden olmuştur.

Öneriler

Beyoğlu ve Kocasinan itfaiye istasyonlarında yaşanmış iki itfai olaya uygulanan örnek olay analizinde görüldüğü gibi itfai olaylarda ekip amiri kontrolünde tüm personel arasında sağlanan haberleşme ekip çalışmasında hızlı, etkili müdahaleyi ve başarıyı getirmektedir. İtfaiyedeki bu başarılı ekip çalışmalarının genele yayılması için tüm ekip çalışanları bu haberleşmeye dâhil edilmelidir.

İtfai olaylardaki yangın ve tehlikeli ortamlar düşünüldüğünde en etkili haberleşme telsizle sağlanmaktadır. Bu nedenle ekip çalışanlarını haberleşmeye dâhil etmek için tüm personele telsizler sağlanmalıdır. İtfai olayların gerçekleştiği yerler ve müdahale şekillerindeki güçlükler göz önüne alınarak bu telsizlerin kolay taşınabilen, her noktada çekebilen, ergonomisinin uygun ve kullanımının kolay olmasına dikkat edilmelidir.

İtfai olaylarda yanlış bilgi veya müdahale şekli büyük kazalara sebep olabilmektedir. İtfaiye çalışanlarının bu tür sorunları yaşamaması ve genel bir başarı sağlaması için itfai olaylarda biçimsel haberleşme şekli kullanılarak örgütsel haberleşme ağ modellerinden yetki ve kontrolün merkezde olduğu Tekerlek (T) haberleşme modelini uygulamalıdır.

Örgütsel haberleşme ağ modelleri içerisinde bilgi paylaşımının hızlı ve doğruluk payının en yüksek olduğu haberleşme modeli Tekerlek (T) haberleşme modelidir. Bu yönüyle de zamanla yarışan ve hata yapma şansının olmadığı tüm itfai olaylarda kullanılması gereken haberleşme modelidir.

Haberleşmede yetki ve kontrolün ekip amirinde olduğu Tekerlek (T) haberleşme modelinde personel kendi arasında haberleşme sağlayamaz ve haberleşme sadece ekip amiri ile olur. Haberleşme telsizle sağlandığı için ekip amirinin bir personelle gerçekleştirdiği haberleşmeyi diğer personelde duymaktadır. Yapılan işin riski göz önüne alındığında tehlike ve acil durumlar söz konusu olduğu durumlarda personel kendi aralarında da haberleşebilmelidir. Bu çember haberleşme modeli uygulanarak sağlanabilir. Böylece olay yerinde patlama, parlama, çökme, iş kazaları vb. oluşabilecek tehlikelerin de önceden fark edilip tedbir alınmasını sağlayacaktır.

Etkili haberleşmeyi sağlamak için itfaiye personeline biçimsel haberleşme şekli, haberleşme modelleri ve telsiz kullanımını kapsayan eğitimler sağlanmalıdır. Bu eğitimler sağlandığında ekip çalışmalarında başarının artması, ekip ruhunun artması, karışıklığın giderilmesi, yanlış müdahalelerin önlenmesi, olaylara hızlı müdahale edilmesi ve yangın olaylarında yangının büyümeden kontrol altına alınması sağlanacaktır.

İtfaiyede yaşanmış bu iki itfai olaya örnek olay analizi yöntemi uygulanıp incelendiğinde haberleşmenin başarıyı etkileyen en önemli unsur olduğu ve tüm ekip üyeleri haberleşmeye dahil edildiğinde başarı sağlandığı görülmektedir. Bu haberleşmenin bilimsel ve sistemli bir şekilde uygulanması için itfai olaylarda örgütsel haberleşme ağ modellerinden Tekerlek (T) haberleşme modeli ve Çember haberleşme modeli uygulanmalıdır. Tüm itfai olaylarda genel bir başarı sağlamak için yukarıda bahsedilen çalışmaların hızlı bir şekilde itfaiye teşkilatlarında hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Bu konuyla ilgili çalışma yapmak isteyenlere önerim; Türkiye’ de itfaiye dışında kritik olaylarda görev yapan acil durum ekiplerinin (AFAT, Hızır Acil, Polis, Jandarma, UMKE, AKUT vd.) çalışmaları esnasında etkinliklerini artırmak, hızlı ve doğru müdahalelerde bulunmaları için kendi teşkilat yapısına uygun haberleşme modellerinin seçilip entegre edilmesi üzerine çalışmalar yapılabilir.

REFERANSLAR

- Ak, İ. (2015). *Çalışanların Verimliliğinde İletişimin Yeri ve Önemi: İtfaiye Teşkilatı Ankara İli Örneği. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Algül, M. E. (2019). *Rekabet İstihbaratı ve Strateji İlişkisi: Örnek Olay Analizi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Belediye itfaiye yönetmeliği, (2006). *T.C. Resmî Gazete* (26326, 21 Ekim 2006).
- Borrill, C. S., Carletta, J., Carter, A. J., Dawson, J. F., Garrod, S., Rees, A., Richards, A., Shapiro, D. ve West, M. A. (2001). *The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service*. Aston University, Birmingham.
- Can, H., Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2009). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Yayın-Dağıtım.
- Canlı, F. (2010). *Sağlık Çalışanlarının Ekip Çalışmasına İlişkin Görüşleri. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Cohen, S. G. ve Bailey, D. E. (1997). *What Makes Teamwork: Group Effectiveness Research from the Shop Floor to the Executive Suite. Journal of Management*, 23(3), 239 – 290.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (2nd ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2009). *Genel İletişim (2. Baskı)*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çıraklı, Ü. (2012). *Ankara'da Yer Alan Üç Hastanede Ekip Etkililiğinin Değerlendirilmesi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdem, O. (2013). *Etkili ve Başarılı İletişimin Sırları*. İstanbul: Yakamoz Kitap Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2005). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Erk Yayınları.
- Eroğlu, F. (2011). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eroğlu, K. (2008). *Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama. (Yayınlanmamış doktora tezi)*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Geçikli, F., Serçeoğlu, N. ve Üst, Ç. (2011). *Örgüt İçi İletişim ve İletişim Tatmini Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi* (33), 163-184.
- Güngör, N. (2011). *İletişim Kuramlar ve Yaklaşımlar*. İstanbul: Siyasal Kitapevi.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Gürgen, H. (2003). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gürsel, M. (2003). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Gürüz, D. (1998). *Halkla İlişkiler Yönetimi*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon, Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hamlin, J. L. (2008). *Team Effectiveness: A Validation Study of Lencioni's Five Functions of A Team. (Doktora Tezi)*. College of Organizational Leadership, University of La Verne, California.
- Heale, R., ve A. Twycross. (2017). «*What is a Case Study.*» *Evidence Based Nursing* 21(1), 7-8.
- İstanbul İtfaiyesi. (2019, 28 Ekim). Erişim adresi <http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/tarihce.html>
- Karatepe, S. (2005). *Örgütlerde İletişim- Güdüleme İlişkisi*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Katzenbach, J. R. ve Smith, D. K. (1993a). *The Wisdom of Teams*. Harvard Business School Press.
- Kaypakoğlu, S. (2010). *Kişilerarası İletişim Cinsiyet Farklılıkları Güç ve Çatışma*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Kırmiç, V. (2011). *İtfaiyede Olay Yeri Komuta Sistemleri ve İstanbul Modeli Önerisi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Koçan, M. E. (2013). *Yerel Yönetimlerde İtfaiyenin Rolü. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi)*. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kraut, R. E. (2002). *Informal Communication In Organizations: Form, Function and Technology*. citeseer.ist.psu.edu/ (10.05.2011).
- Luecke, R. (2004). *Creating teams with an edge: the complete skill set to build powerful and influential teams*. Harvard Business Essentials, Boston, MA: Harvard Business School pres.
- MEB. (2011). *İş Hayatında Mesleki Gelişim*. Ankara.

- Mısırlı, İ. (2011). *Genel ve Teknik İletişim, Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özarallı, N. ve Torun, A. (2011). Biçimsel ve Biçimsel Olmayan İletişim, Yönetici İle Kuruma Duyulan Güven ve Üstün Uzmanlık Gücü Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi* 6(2), 101-113.
- Özgen, E. (2003). *İletişim ve Liderlik*. Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi *İletişim* (18), 100-119.
- Robbins, H. ve Finley, M. (1995). *Why Teams Don't Work: What Went Wrong and How to Make It Right*. Princeton, NJ: Peterson's/Pacesetter Books.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior (14. Baskı)*. (İ. E. Ed., Çev.) Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M. (2012). *Örgütlerde İletişim (2. Baskı)*. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.
- Sarikamış, Ç. (2006). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A. Ş. 'de Bir Uygulama*. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Schweitzer, L. (2005). *Understanding Virtual Team Effectiveness: An Exploration*. (Doktora Tezi). The Faculty, of Graduate Studies and Research, Eric Sprott School of Business, Carlton University, Ottawa, Ontario.
- Shortell, S. M. ve Kaluzny, A. D. (2000). *Health Care Management: Organization Design and Behavior*. NY: Delmar Publishers.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık ve Ofset.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2008). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış (6. Baskı)*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E. A. ve Bektaş, M. (2008). *İşletme Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tjosvold, D. W. ve Tjosvold, M. M. (1991). *Leading The Team Organization: How to Create An Enduring Competitive Advantage*. New York: Lexington Books.
- Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2003). *Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler*. Seçkin

Yayıncılık.

Tutar, H. (2009). *Örgütsel İletişim (2. b.)*. Ankara: Seçkin Yayınları.

Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2013). *İletişim (Genel ve Örgütsel Boyutuyla)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Vural, İ., Tuna, Y., Birsen, Ö., Erzurum, F., Küçük, M. ve Çolak, F. Ü.(2012). *İletişim*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Vural, Z. B. A. (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Yin, R.K. (1984). *Case Study Research: Design and Methods*. Beverly Hills, Calif: Sage Publications.

Yüksel, Ö. (2006). *Davranış Bilimleri (1.Baskı)*. Ankara: Gazi Kitapevi.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı ve Soyadı: Gültekin KILIÇ

E-mail: gultekinkilic23@hotmail.com

Eğitim:

2012 – 2014 Anadolu Üniversitesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım

2014 - 2016 Anadolu Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Uluslararası İlişkiler

İş Deneyimi:

2004 – 2007 Türk Hava Yolları

2007 - 2016 Kocasinan İtfaiye Grubu

2016 - 2019 Beyoğlu İtfaiye Grubun

2019 - İstanbul Belediyesi İtfaiye Eğitim Merkezi (İBİTEM)

Almış olduğu ve eğitim verdiği eğitimlerden bazıları şunlardır;

- Temel İtfaiye Er Eğitimi
- Yangına Müdahale Teknikleri Eğitimi
- Kurtarma Eğitimi
- İleri Düzey Kurtarma Eğitimi
- Yüksek Açık Kurtarma Eğitici Eğitimlik Eğitimi
- Toprak Kaymaları ve Bina Çökmelerinde Arama Kurtarma Eğitimi
- Asansörden Kurtarma Eğitimi
- Trafik Kazalarına Müdahale Eğitimi
- Tehlikeli Madde Olaylarına Müdahale Eğitimi
- İlk Yardım Eğitimi
- Kurum İçi İletişim Eğitimi
- Çok Tehlikeli Sınıf İSG Temel Eğitimi
- 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Eğitimi