

ULUSAL AFET YÖNETİMİ İÇİN SİSTEM TEORİSİ BAĞLAMINDA STRATEJİK İLETİŞİM YÖNETİMİ MODEL ÖNERİSİ

Serhat YILMAZ
İstanbul Aydın Üniversitesi, Türkiye
serhatzamlıy@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-4438-9866

Deniz AKBULUT
İstanbul Aydın Üniversitesi, Türkiye
denizakbulut@aydin.edu.tr
https://orcid.org/0000-0003-0236-525X

<i>Atf</i>	Yılmaz, S. ve Akbulut, D. (2021). ULUSAL AFET YÖNETİMİ İÇİN SİSTEM TEORİSİ BAĞLAMINDA STRATEJİK İLETİŞİM YÖNETİMİ MODEL ÖNERİSİ. The Turkish Online Journal of Design Art and Communication, 11 (3), 829-846.
------------	---

ÖZ

Afetler neden olacağı sonuçlar itibariyle bir belirsizlik taşımaktadır. Ayrıca afetlerle mücadelede kısıtlı kaynaklar kullanılmaktadır. Bu nedenle afet riski altında bulunan bir bölgedeki tüm kurum ve kuruluşların olanaklarının eşgüdümü ve etkin kullanımı gerekmektedir. Bu gereklilik ise afetlerle mücadeleye yönelik yürütülecek çalışmalarda kurumlar arası bilgi ve kaynak paylaşımını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda Türkiye özelinde afetlerle ilgili yasal olarak yetkilendirilen kurum olan *Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı*'nın (AFAD Başkanlık) bu gerekliliği ne kadar karşıladığı bu araştırmanın temel sorusunu oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında öncelikle kavramsal yaklaşımlara yönelik kapsamlı bir literatür incelemesi yapılmıştır. Daha sonra araştırmanın örnekleme ve sınırlılıkları doğrultusunda belirlenen kurum ve kuruluşların temsilcileri ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu mülakatlar ile mevcut sorun ve ihtiyaçlar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda Türkiye'de afet yönetiminden sorumlu mevcut ve potansiyel kurumlar arasında AFAD Başkanlık merkezli, sistem teorisi bağlamında çift yönlü simetrik iletişim modeline dayalı, proaktif bir stratejik bir iletişim yönetimi modeli önerisi geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Risk Toplumu, Afet Yönetimi, Kapasite Geliştirme, Sistem Teorisi, Stratejik İletişim Yönetimi, Halkla İlişkiler.

STRATEGIC COMMUNICATION MANAGEMENT MODEL PROPOSAL IN THE CONTEXT OF SYSTEM THEORY FOR NATIONAL DISASTER MANAGEMENT

ABSTRACT

Disasters carry an uncertainty as of the consequences that it will cause to be. In addition to this, limited resources are used in the fight against disasters. For this reason, the coordinative and effective usage of the resources of all institutions and organizations, are located and responsible at risk of disaster, is necessitated. This process also necessitates an effective information and resource sharing among institutions during the studies that are carried out for the fighting against disasters. Within this context, the primary goals of the research are, how much the Emergency Management Presidency

(AFAD) meets those requirements. Within the scope of this research, firstly, a comprehensive literature review has been conducted. After this literature review, semi-structured interviews were conducted with the representatives of the institutions and organizations determined in line with the sample and limitations of the research. The current situation has been tried to be revealed through these interviews. In the conclusion, a strategic communication model based on a proactive and two-way symmetric model has been developed for the management of the communication between the current and the potential institutions who are responsible for disaster management in Turkey.

Keywords: *Risk Society, Disaster Management, Capacity Building, System Theory, Strategic Communication Management, Public Relations.*

GİRİŞ

İnsanlığın afetlerle mücadelesi, tarihin ilk zamanlarından başlayarak Sanayi Devrimi sonrası giderek artan etkileşimli bir yapıda, günümüz dünyasının en popüler problemlerinden birisine dönüşmektedir (Yılmaz, 2019). Bu dönüşüm sürecinde insanlık bir yandan modernleşme yolunda nüfusunu ve birikimini arttırırken diğer yandan da afetlerden edindiği deneyimlerle bu kazanımların nasıl korunabileceği sorusunun cevabını aramaktadır. Bu arayış sürecinde gelinen noktada ise afetlerin neden olabileceği zararları en aza indirgeyebilmek için ulusal düzeylerde kurumsal yapılanmaların oluşturulduğu görülmektedir. Amerika’da ‘Federal Acil Durum Yönetim Ajansı’ (Federal Emergency Management Agency), Japonya’da ‘Merkezi Afet Yönetim Konseyi’ (Central Disaster Management Council), İtalya’da ‘Ulusal Sivil Koruma Hizmeti’ (National Service of Civil Protection), Türkiye’de ‘Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı’ (AFAD Başkanlık) ulusal yapılanma örnekleri arasında yer almaktadır. Bu kurumlar afet yönetimini, afet öncesini kapsayan risk yönetimi (önleme, zarar azaltma, hazırlık) ve afet sonrasını kapsayan kriz yönetimi (müdahale, iyileştirme, yeniden inşa) olarak değerlendiren bir süreç olarak ele almaktadır (Okada, 2004; Carter, 2008: 50). Ancak çağdaş devlet yönetimi anlayışı içerisinde afetlere yönelik kamu hizmetlerini yerine getirmek üzere konumlandırılan bu yapılanmalar yaşadığımız yüzyılda meydana gelen afetlerin neden olduğu kayıplar bağlamında değerlendirildiğinde, yeteri kadar başarılı olmadıkları görülmektedir. Bu durumun açığa çıkmasında kurumların mevcut kapasitelerinin yeteri kadar kullanılmaması önemli bir rol oynamaktadır (Varol ve Buluş Kırıkkaya, 2017).

Kurumların kapasitelerinin arttırılabilmesi için, afet öncesi ve sonrasını kapsayan tüm aşamalara yönelik gerçekleştirilecek çalışmalarda ilgili tüm paydaşlar arasında işbirliği, koordinasyon ve kurumsal düzenlemeler gibi bağlamsal faktörlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Renn, 2008: 4). Hatta 21. Yüzyılda meydana gelen afetler, sadece gerçekleştiği bölgeyi değil aynı zamanda afetin yaşandığı kent ile etkileşimde olan tüm sistemleri etkilemektedir. Bu nedenle dünyanın herhangi bir ülkesinde afet yönetiminde görevli olan bir kurum bir diğer ülkenin afet yönetiminden sorumlu kurumun doğal paydaşı haline gelmektedir. Yaşadığımız çağda meydana gelen afetler yerel, ulusal ve uluslararası işbirliklerini zorunlu kılmakta, bir ülkede afetlere yönelik çalışan bir kurum hem kendi ülkesindeki yerel ve ulusal sistemlerle hem de diğer ülkelerdeki ve uluslararası alanda afetler üzerine çalışan oluşumlarla etkileşim içerisinde olmak durumundadır. Bu etkileşimin sağlanabilmesinde ise ‘Modern Afet Yönetimi Yaklaşımı’ doğrultusunda ve ‘Sistem Teorisi’ bağlamında kuruluşun benimsemesi gereken ‘Stratejik İletişim Yönetimi’ önemli fırsatlar sunabilecek potansiyel taşımaktadır.

Modern Afet Yönetimi

Tarihi süreç içerisinde afetlerin neden olabileceği zararların azaltılabileceği farkındalığının oluşması, afet yönetimine yönelik gerçekleştirilecek çalışmalarda önemli bir ilerleme olarak kabul edilmektedir (Kadioğlu ve Özdamar, 2008: 3). Bu farkındalık afet sonrası oluşan zararların azaltılmasına dayanan kriz yönetimi temelli afet yönetimi anlayışının yerine, afet gerçekleşmeden önce önlem almaya yönelik sistemli ve kapsamlı çalışmaların gerçekleştirilmesini gerektiren risk yönetimi temelli bir anlayışı getirmiştir (Carter, 2008: 51). Bu anlayışa dayalı afete hazırlık çalışmaları afet öncesini kapsayan risk yönetimi ve afet sonrasını kapsayan kriz yönetimi evresi olarak iki ana evrede gerçekleştirilecek çalışmaların afet olmadan önce tamamlanmasını öngörmektedir (Carter, 2008: 50).

Afet öncesini kapsayan risk yönetimi evresinde zarar azaltma, hazırlık, tahmin ve erken uyarı çalışmaları gerçekleştirilirken afet sonrasında kapsayan krizi yönetimi evresinde müdahale, etki analizi, iyileştirme ve yeniden yapılanma çalışmaları gerçekleştirilmektedir (Kadioğlu ve Özdamar, 2008: 31; Carter, 2008: 315). Her iki evrede gerçekleştirilecek çalışmaların etkili olabilmesi için bu çalışmaların afet sonrasında bir tepki olarak değil kapsamlı ve sürekli olarak uygulanması gerekmektedir. Bu gerekliliğin sağlanabilmesi ise afetlere yönelik çeşitli politika, planlama, organizasyonel ve operasyonel gibi çeşitli konulardan geçmektedir (Carter, 2008: 101). Bu kapsamlı ve süreklilik gerektiren çalışmaların sistematik olarak sağlanabilmesi için geliştirilen yaklaşım 'Modern Afet Yönetimi' olarak tanımlanmaktadır. Planlamaya dayalı bu anlayışta, afetin bir sonuç olduğu ve yıkıcı etkisinin birbiri ile entegre olan makro ve mikro planlamalar ile azaltılabileceği kabul edilmektedir (Yavaş, 2005). Bu nedenle afetin gerçekleşebileceği bölgede oluşabilecek kayıpların düzeyini azaltabilmek için sosyal, ekonomik, teknik ve siyasal unsurlar arasında gerçekleştirilecek güç birliği etkili olmaktadır (Ural, 2014: 11).

Sistem Teorisi

Sistem Teorisi 1920'lerde Bertalanffy'nin çalışmaları ile teori haline gelmiş ve Russell L. Ackoff, Kenneth Boulding, James Miller, Stafford Beer, Alastair Taylor gibi farklı disiplinlerden gelen düşünürlerin katkıları ile geliştirilmiştir (Skyttner, 2005: 110). Teori birçok bilimin birleştirilmesini ve özel olarak yeniden yapılandırılmasını amaçlamakta ve radikal bütünsel kavrayış anlamına gelmektedir (Mattessich, 1982). Bertalanffy ortaya koyduğu genel sistem teorisinin gerekliliğini açıklarken teknolojik gelişmelerden yararlanmaktadır. Bertalanffy'ye göre bir buhar motoru veya radyo alıcısı ilgili uzmanlık ve alanında eğitilmiş mühendisin yeterliliği içerisinde kalmaktadır. Ancak gelişen teknolojilerle mekanik, elektronik, kimyasal, vb. çok türlü teknolojilerin birleştirilmeleri gerekliliği insan ve makine ilişkilerini devreye sokmakta ve sayısız finans, sosyal ve politika sorunlarını doğurmaktadır. Sonuçta giderek artan uzmanlığı ile karakterize olan modern bilimde her alandaki tekniklerin ve teorik bilgilerin karmaşıklığı ile muazzam miktarda veri oluşmakta ve böylece bilimde sürekli yeni alt disiplinler yaratılmaktadır. Bu sorunlar ise '*sistem yaklaşımı*'ni gerekli hale getirmektedir (von Bertalanffy, 1969: 30). Çünkü tek tek parçaların ve işlemlerin geleneksel olarak incelenmesi, hayati olayların tam bir açıklamasını sağlamada yetersiz kalmaktadır. Örneğin biyolojinin ana görevi biyolojik sistem yasalarını (her organizasyon düzeyinde) keşfetmek olmalıdır (von Bertalanffy, 1972).

Bu bağlamda genel sistem teorisini alt sistemleri bir bütün olarak çalışan çok branşlı bir alan olarak değerlendirmek gerekmektedir (Can, 2015: 40). Genel sistem teorisinde bir bütün bu yaklaşıma göre inceleneceği zaman, temel olarak sistemin amaçları ve alt sistemlerinin neler olduğu ve bu alt sistemlerin birbiri ve sistemin bütünü ile ilişkisinin nasıl olduğu gibi soruların cevapları aranmaktadır (Kaban, 1994). Ancak sistem yaklaşımının kavramsal gelişimine çok farklı disiplinlerdeki araştırmacıların katkıda bulunması, aynı şeyi ifade eden kavramların kullanılmasına ve literatürün yaygın bir şekilde dağılmasına neden olmaktadır (Ackoff, 1971). Bu nedenle genel sistem teorisinde sistemlere yönelik farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır. Bu sınıflandırmalardan açık ve kapalı sistem sınıflandırması en çok bilinen sınıflandırma şeklidir (Kaban, 1994). Kapalı sistemler dış çevreden bilgi, enerji veya malzeme benzeri girdiler almamakta ve çevreye herhangi bir çıktı sunmamaktadır (von Bertalanffy, 1969: 39). Bu nedenle cansız varlıkların oluşturduğu sistemler kapalı sistemler arasında örneklendirilmektedir (Yoldaş, 2013: 9). Çünkü kapalı sistemler kendi yeterliliği içerisinde ve çevresi ile bağı olmayan yapısal bir özellik göstermekte (Tortop, vd., 2016: 165) ve iç dengesine ulaştığında statik davranarak değişime uğramamaktadır (Yoldaş, 2013: 9). Bu nedenle kapalı sistemler gelişim ve değişim gösteren sosyoloji, yönetim, biyoloji gibi alanlarda uygulanabilir olarak kabul edilmemekte ve bu özelliğinden dolayı bu alanlarda sadece teorik olarak var olabileceği kabul edilmektedir (Hicks ve Gullet, 1981: 164).

17. yüzyılın kendi kendine yeten mekanik sistemleri buhar makineleri ile başlayan modern teknolojinin gelişim sürecinde ortaya çıkan servomekanizmalar ile çevreden girdi (input) alan ve

çevreye çıktı (output) sunan sistemler ise açık sistem yaklaşımının gerekliliğini ortaya koymaktadır (von Bertalanffy, 1969: 142). Bu bağlamda açık sistemin oluşumunda bütünsellik, hedef arayışı, dönüşüm süreci, entropi, girişler ve çıkışlar, düzenleme, hiyerarşi, farklılaşma, eşitlik ve çok yönlülük gibi niteliklerin bulunması gerekmektedir (Skyttner, 2005: 53). Yani açık sistem daha karmaşık bir yapıda olarak çevreden girdiler alabilmekte ve değişik girdilerle değişik süreçlere çıktılar sunabilmektedir (Ackoff, 1971). Bu süreçler ise açık sistemlerin dış değişimlere göre sağlayacağı iç değişimlerle denge sağlamaya çalışması ile oluşmaktadır (Yoldaş, 2013: 10). Sistemin çevresindeki değişimi algılaması ise iletişim üzerinden gerçekleşmektedir (Ritzer, 2008: 207, 335).

Stratejik İletişim

Stratejik iletişim kavramının tanımına yönelik literatürde farklı yaklaşımların benimsendiği görülmektedir. Bu yaklaşımlarda yer alan tanımlar incelendiğinde ise kavramın kuruluşların hedef kitleleriyle iletişim kurabilmeleri için stratejik içerikler (mesajlar) üretme ve işletmeye değer katma (Swerling ve Chaiti, 2009), kuruluşların itibarına destek sağlama (Swerling ve Chaiti, 2009; Austin ve Weintraub, 2008: 14) planlı iletişim kampanyaları içerme (Smith, 2005: 3), kuruluşun yönetici ve çalışanlarını iletişimden sorumlu tutma ve iletişimin bir süreç olarak yönetimi (Tible, 1997), fikir ya da politikaları diğer insanların kabul etmesini sağlayan ikna yöntemi (Halloran, 2007) kuruluş ile kamusu arasındaki iletişim yönetimi (Grunig ve Hunt, 1984: 8) gibi yönlerinin vurgulandığı görülmektedir. Bu tanımlama çalışmalarının haricinde Kirk Hallahan, Derina Holtzhausen, Betteke van Ruler, Dejan Verčič ve Krishnamurthy Sriramesh'in 2007 yılında gerçekleştirdikleri '*Defining Strategic Communication*' (Stratejik İletişimin Tanımlanması) başlıklı çalışmada kavrama yönelik getirilen tanımlamanın literatürde genelin esas olarak kabulünü kazandığı görülmektedir (Holtzhausen ve Zerfass, 2015; Falkheimer, 2014; Işık, 2013: 76; Sandhu, 2009).

Hallahan ve arkadaşları stratejik iletişimi örgüt liderlerinin ve üyelerinin kuruluşun misyonunu iletirmek için amaçlı iletişim faaliyetlerine odaklanan yeni bir paradigma olarak görmekte ve terimini iletişimin kuruluş tarafından görevini gerçekleştirmek için maksatlı ve amaca uygun olarak kullanılması olarak tanımlamaktadır (Hallahan vd., 2007). Ayrıca stratejik iletişim uzmanları sorunlar karşısında kuruluşların nasıl davranması gerektiği ile ilgili farklı seçeneklerle karşı karşıya kalabilmektedir. Bu durumlarda sergilenecek çabaların fırsat yaratmaya mı yoksa olumsuzluğun etkilerinden başarıyla kurtulmaya mı odaklanacağı iletişim stratejisinin proaktif ya da reaktif yönünü belirleyecektir (Peltekoğlu, 2007: 79). Proaktif stratejiler, yönetim koşulları altında ve zaman çizelgesine göre kuruluşun çıkarlarına en uygun iletişim programını başlatmasını sağlayan hem eylem hem de iletişim stratejilerini içeren yaklaşımlar olarak tanımlanmaktadır (Smith, 2005: 82). Reaktif stratejilerin ise olay açığa çıktıktan sonra kuruluşun itibarını koruma, düzeltme ya da bundan en az şekilde nasıl etkileneceğini sağlamaya yönelik olduğu görülmektedir (Işık, 2013: 115).

Sistem Teorisi ve Stratejik İletişim

Bertalanffy'e göre gerçek sistemlerin çevrelerine karşı açık ve çevreleri ile birbirlerini etkileyen ve bu etkilenme sürecinde sürekli gelişim gösteren yapılar olduğu belirtilmektedir (Okay ve Okay, 2005: 56). Açık sistem olarak da adlandırılan bu sistemlerde Bertalanffy'nin odağının etkileşim ve etkileşimin sonuçları olduğu görülmektedir (Yoldaş, 2013: 9). Parsons da sosyal sistemlerde etkileşimi ve sonuçlarını önemli bir unsur olarak görmektedir. Çünkü Parsons'a göre bir sosyal sistem çok sayıda bireysel aktörün etkileşimli kalıplarının değişiminin sürekliliği ya da düzenlenmiş süreçlerine göre eylem unsurlarının örgütlenme şekli olarak görülmektedir (1991: 15). Aynı şekilde etkileşimi ve sonuçlarının önemini kabul eden (Luhmann, 1990: 3) ve dünyayı sistem ve çevresinden oluşan bir yapı olarak gören (Okay ve Okay, 2005: 56) Luhman, etkileşimi başlatan ateşleyici unsurun iletişim olduğunu belirtmektedir (Herting ve Stein, 2007). İlk başlarda kuruluşlarda çevreyle ilgili değişimi tanımlamak ve yorumlamak için kuruluştaki güç sahiplerine güvenilmesi, dış konular ya da halka düşük öncelik, iç konulara yüksek öncelik tanınması gibi nedenlerle çevrenin önemi anlaşılamamıştır (Johnston ve Everett, 2015). Ancak 1980 sonrası çok hızlı bir şekilde gelişen iletişim teknolojileri ile birlikte tüm dünyayı siyasi, ekonomik ve sosyal açıdan birbirine yaklaştırmaktadır (Güler, 2005: 64).

Bu yakınlaşma doğal olarak çevresi hakkında fikri olmayan kuruluşları enerji, bilgi, hammadde gibi ihtiyaçlarını karşılamada ve ürettiği mal ve hizmetlerin pazarlanmasında zorlanmasına neden olmaktadır (Çetin, 2003). Kuruluşların normları, inançları ve eylemlerinin hem içerdeki hem de dışardaki çevre ile olan ilişkilerini etkilemesi ve çevrenin de kuruluşların eylemlerinden etkilenme potansiyeli kuruluşları hedef ve amaçları doğrultusunda çevreleri ile stratejik bir iletişim kurmaya zorlamaktadır (Starkey ve Crane, 2003; Duncan, 1972). Sistem ile çevre arasındaki stratejik iletişim yönetiminin merkezinde *'halkla ilişkiler departmanları'* bulunmaktadır. Bu durum halkla ilişkiler uygulayıcılarının kuruluşun hedef ve amaçlarını yerine getirmek için farklı roller üstlenmesini gerekli kılmakta ve bu nedenle halkla ilişkiler uygulayıcısının rolü kavramsal olarak yakın tarihten itibaren sistematik bir şekilde çalışılmaktadır (Grunig vd., 2002: 196). Literatürde halkla ilişkiler uygulayıcı rollerinin; kişiler arası roller, bilgilendirme rolleri, karar verici (Mintzberg, 1980: 59), uzman tanımlayıcısı, iletişim kolaylaştırma, sorun çözme/görev kolaylaştırma, meşrulaştırıcı ve iletişim teknisyeni (Broom ve Smith, 1978), yönetici rolü ve teknisyen rolü (Dozier, 1992: 333), yönetici rolü, teknisyen rolü ve ajans rolü (Toth vd., 1998), gözlem ve değerlendirme, anahtar politika ve strateji danışma, sorun çözme, vaka yönetim uzmanı, iletişim teknisyeni (Moss vd. 2005), aktivist rolü (Holtzhausen, 2000), iletişim teknisyeni, iletişim yöneticisi (tanımlayıcı, iletişim kolaylaştırma, problem çözme), medya ilişkileri rolü, iletişim irtibat rolü (Grunig ve Hunt, 1986: 91), halkla ilişkiler yöneticisi, halkla ilişkiler teknisyeni, halkla ilişkiler stratejisti (Steyn, 2000: 15-16) olarak sınıflandırıldığı görülmektedir.

Sonuç olarak halkla ilişkiler uzman rollerine yönelik literatürde benzer yaklaşımlarda farklı kaynakların tanımladığı roller bulunsa da stratejik iletişim bağlamında ve sistem teorisi yaklaşımında Steyn'in çalışmasının kapsamlı olarak hazırlandığı görülmektedir. Steyn'in yaptığı sınıflandırmada halkla ilişkiler teknisyeni rolü işlevsel olarak başkaları tarafından alınan politika kararlarını uygulayan bir kurumsal iletişim pratisyeni olarak iletişim ürünleri üretme mekaniğini ifade etmektedir (Steyn, 2000: 35). Halkla ilişkiler yöneticisi rolü, stratejik paydaşlar üzerindeki etkileri göz önünde bulundurmaya veya bunları belirleyerek kilit stratejik tanımlamayı içeren bir kurumsal iletişim stratejisi geliştirmeyi ifade etmektedir (Steyn, 2000: 129). Halkla ilişkiler stratejisti rolü ise özetle stratejik karar alma amacıyla stratejik zekânın kurumun stratejik düşünme ve planlama süreçlerine aktarılması ve böylece kurumun stratejilerine girdi sağlanması ifade edilmektedir (Steyn, 2000: 114). Stratejik iletişim yönetiminde halkla ilişkilerin stratejik ve destek rolleri halkla ilişkilere yeni işlevler kazandırmaktadır. Bu işlevler durum analizi, statik (paydaş) ve durumsal (kamu) segmentasyon yaklaşımı, sorun yönetimi, senaryo üretimi, stratejik iletişim planı oluşturma olarak sıralanmaktadır.

Durum Analizi

Durum analizi dış çevre ve iç çevreye yönelik birincil ve ikincil veri kaynaklarının kullanıldığı bir araştırma sürecini kapsamaktadır (Smith, 2005: 30; Işık, 2013: 98). Durum analizi çalışmalarında EFQM (European Foundation for Quality Management) Modeli, PESTCOM (Political, Economic, Social, Technological, Competitive, Organizational, Market) Analizi, Risk Analizi, Rekabet Analizi gibi yöntemler kullanılmaktadır (Arabacı, 2010; Suárez vd. 2014; Başok ve Coşkun Değirmen, 2014: 92 – 101). Ancak PEST (Political, Economic, Social, Technological) ve SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analizleri en çok tercih edilen yöntemler olarak görülmektedir (Arabacı, 2010).

Statik (Paydaş) ve Durumsal (Kamu) Segmentasyon Yaklaşımı

Bu yaklaşım kuruluşun iletişim hedeflerine ulaşma olasılığını artırmak için kamuoyunu önem durumuna göre segmentlere ayırma çalışması olarak nitelendirilmektedir (Coombs, 2008). Böylece kuruluşlar bir soruna karşı stratejik yanıt verebilme ve sorunu etkin bir şekilde yönetebilme avantajı elde etmektedir (Grunig ve Repper, 1992). Literatürde segmentasyon çalışmalarına yönelik *"Bağlantılar Yaklaşımı"* (Grunig ve Hunt, 1984: 141), *"İç İçe Segmentasyon Modeli"* (Grunig, 1989), *"Paydaş Analiz Modeli"* (Mitchell vd., 1997), *"Bilgi ve İlgi Esaslı Beş Kamu Türü Modeli"* (Hallahan,

2000), “İletişimsel Etkinliğin Boyutuna Göre Kamu Tipleri” (Kim, 2006) gibi modellerin olduğu görülmektedir.

Sorun Yönetimi

Sorun yönetimi çevrede oluşan süreksizliğin neden olduğu etkiye bir miktar kontrol getirme çabası olarak tanımlanmaktadır (Heath, 2002). Kuruluşlar bağlamında sorun kavramı bir organizasyon ya da grubun gelişen politik, düzenleyici, ekonomik veya sosyal eğilim sonucu algılanan şeye (fırsat da olabilir) önem vermesi ile ortaya çıkmaktadır (Cralle ve Vibbert,1985). Sorunun devam etmesi durumunda kuruluşun işleyişi, performansı veya gelecekteki çıkarları üzerinde önemli bir etkiye sahip olacağı kabul edilmektedir (Regester ve Larkin, 2005: 43). Literatürde “*Sorun Yaşam Döngüsü*” (Regester ve Larkin, 2005: 49), “*Paydaş Risk Radar Ekranı*” (Heath ve Cousino, 1990), “*Sorun Yönetimi Girdi ve Çıktı Süreç Modeli*” (Palese ve Crane, 2002) gibi sorunun belirlenmesine veya yönetimine yönelik modeller bulunmaktadır.

Senaryo Üretimi

Sorun yönetimi geleceğin alternatif görüşleri ve artan belirsizlikler ile başa çıkabilmede kullanılan bir araç olarak tanımlanmaktadır (Kahn ve Wiener, 1967: 128). Böylece çeşitli sonuçlar ve potansiyel cevaplar araştırılmakta ve tek bir cevaba bağımlı kalınmadan gelecek vizyonu genişletilebilmektedir (Chermack, 2011: 2). Literatür kapsamındaki çalışmalar incelendiğinde senaryo üretimi ‘*çoklu gelecek*’ (multiple futures) ve ‘*sistemik düşünce*’ (systems thinking) olmak üzere iki ana ilkeye dayandırılmaktadır (Gausemeier vd., 1998). Senaryo üretimine yönelik literatürde “*Gelecekte Olası Bir Durumun Görüntülenmesi*” (von Reibnitz, 1999), “*Sistemik Düşünce*” (Gausemeier vd., 1998), “*Senaryo Süreç Adımları*” (von Reibnitz, 1992: 30; Sung, 2004) gibi modellerin geliştirildiği görülmektedir.

Stratejik İletişim Planı

Stratejik iletişim planı oluşturma ise kuruluşların mevcut kaynak ve olanakları, değişen çevre koşullarını, bu değişimin getirdiği fırsat ve tehditleri hızlıca analiz ederek değişime adapte olabilecek stratejiler geliştirmeyi ve uygulamayı kapsamaktadır (Göksel, 2013: 41). Bu kapsam tüm kuruluşları gerçekleştirecekleri iletişim çalışmalarında bir amacın üstlenildiği, alternatiflerin dikkate alındığı, kararların gerekçelendirildiği planlı iletişim faaliyetlerine yönlendirmektedir (Smith, 2005: 3; Steyn, 2000: 355). Stratejik iletişim planlaması ile ilgili literatürde “*Altı Noktalı Halkla İlişkiler Planlama Modeli*” (Jefkins, 1994: 56), “*Halkla İlişkilerde Dört Adım Süreci*” (Cutlip vd., 2010: 200), “*Detaylandırılmış Halkla İlişkiler Strateji Geliştirme Süreci*” (Gregory, 2010: 42) gibi birçok iletişim bilimcisinin sürece yönelik geliştirdiği stratejiler bulunmaktadır. Ancak halkla ilişkiler stratejilerinde genelin kabul gördüğü süreç dört ayrı alt başlıklar altında incelenmektedir. Bunlar sırası ile Araştırma, Strateji, Taktikler, Değerlendirme adımları olarak sıralanmaktadır (Smith, 2005: 10; Baines vd., 2004: 151; Gregory, 2010: 39-43; Watson, 2001; Işık, 2013: 96; Çınarlı, 2009: 54; Göksel, 2013: 57-60). Bu adımların sonuncusu olan değerlendirme sürecine yönelik yine literatürde “*PII Modeli*” (Cutlip vd., 2010: 343), “*Piramit Modeli*” (Macnamara, 2015), “*Kıstas Modeli*” (Lindenmann, 1993), “*Sürekliliği Değerlendirme Modeli*” (Watson, 1997), “*IPRA Değerlendirme Modeli*” (IPRA’dan akt. Macnamara ve Likely, 2017) gibi modellerin yer aldığı görülmektedir.

Amaç ve Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, örnekleme ve bulguları hakkında bilgilere yer verilmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırma; Türkiye’de afetlerin neden olabileceği zararları en aza indirgeyebilmek ve afetlere yönelik kamu hizmetlerini yerine getirmek üzere kurulan ‘*Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı*’ (AFAD Başkanlık)’nın afetlerle mücadelede yönelik yürütülecek çalışmalarda kurumlar arası bilgi ve kaynak paylaşımı zorunluluğu çerçevesinde bu gerekliliği nasıl karşıladığını, mevcut kapasitesini ne

kadar kullandığını, bu alanlarda iyileştirmeye ihtiyacı olup olmadığını ve ihtiyaç varsa neler yapılması gerektiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda AFAD Başkanlık'ın kurumsal yapılanması, işbirlikleri ve iletişim faaliyetleri belirlenen yöntem kapsamında incelenerek mevcut durum belirlenmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda mevcut durumun iyileştirilmesine yönelik Türkiye'de afet yönetimi içerisinde yer alan mevcut ve potansiyel kurum ve kuruluşlar arasında uygulanabilecek, AFAD Başkanlık merkezli, sistem teorisi bağlamında çift yönlü simetrik iletişim modeline dayalı proaktif bir stratejik bir iletişim yönetimi modeli önerisi geliştirilmiştir. Dünyada ulusal düzeyde afet yönetimi ile ilgili tüm yapıyı bu açıdan değerlendiren bir çalışmanın olmaması bu araştırmayı özgün ve öncü bir çalışma olarak öne çıkarmakta ve araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında belirlenen hipotezler şunlardır: H1.AFAD Başkanlığın ulusal düzeyde tüm paydaşlarının yer aldığı kapsamlı bir paydaş haritası bulunmamaktadır. H2: AFAD Başkanlığın ulusal düzeyde tüm paydaşlarına yönelik sürdürülen iletişim faaliyetlerinde stratejik iletişim yönetimi yaklaşımının gerekliliklerini karşılayan bir çalışması bulunmamaktadır. H3: AFAD Başkanlığın ulusal düzeyde tüm paydaşlarına yönelik merkezi ve yerel düzeyde kapasite geliştirme çalışmaları bulunmamaktadır. H4: İlk üç varsayımın gerçekleştirilememesi AFAD Başkanlığın kurumsal yapılanmasını tamamlamamasından kaynaklanmaktadır. H5: Türkiye'de özellikle afet ve acil durumlara yönelik yasalarla yetkilendirilen kurum olan AFAD Başkanlığın il düzeyindeki yapılanmalarında iletişim profesyonelleri görev yapmamaktadır.

Araştırma Yöntemi

Nitel araştırma yöntemlerin benimsendiği bu çalışmada veri toplama sürecinde birincil ve ikincil veri kaynakları kullanılmıştır. Birincil veri kaynaklarından (afetlerle ilgili kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetim temsilcileri ve bu alanda çalışmalar gerçekleştiren akademisyenler) yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile veri toplanmıştır. İkincil veri kaynaklarından ise (ilgili kanun, mevzuat ve yönetmelikler, rapor, web sayfaları ve diğer yayınlar) ise betimsel analiz yöntemi kullanılarak veri toplanmış ve içerik analiz yöntemi ile toplanan veriler derlenmiştir. Araştırma sürecinde belirlenen altı ana tema (Risk Toplumu, Kapasite Geliştirme, Bütünleşik Modern Afet Yönetimi, Sistem Teorisi Yaklaşımı, Stratejik İletişim Yönetimi, Kurumsal Yapı) çerçevesinde verilere ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini Türkiye'de yasalarla afet ve acil durumlara yönelik merkezde üst kurum olarak belirlenmiş AFAD Başkanlık ve yerelde AFAD Başkanlığa bağlı 81 ildeki yapılanması ile afetlere yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda AFAD Başkanlığın merkezi ve yerel yapılanmalarındaki paydaşları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise AFAD Başkanlığın yerel yapılanmaları olan ve yöneticisi 10 yıl ve üzeri görevde bulunan İl AFAD Müdürlükleri, AFAD Başkanlık ile en az bir çalışma gerçekleştiren il veya ilçe belediyeleri, AFAD Başkanlığın öncelikli paydaşı olan bakanlıklar, afetlerle ilgili gönüllülük sistemi işleten sivil toplum kuruluşları, medya ile yasal köprü görevi üstlenen RTÜK (Radyo Televizyon Üst Kurulu) ve hizmet sağlayıcılar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında mülakat talebine olumlu geri bildirimde bulunan ve Tablo – 1'de sunulmakta olan kurum temsilcileri ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1: Yarı Yapılandırılmış Mülakata Katılanların Demografik Bilgileri

YARI YAPILANDIRILMIŞ MÜLAKATA KATILAN KURUMLAR	Cinsiyeti	Hizmet Yılı	Unvanı	Görevi
AFAD Başkanlık Yerel Yapılanmaları				
Afyonkarahisar	Erkek	10 (+)	Yönetici	İl Müdürü
Sinop	Erkek	10 (+)	Yönetici	İl Müdürü
Sivas	Erkek	10 (+)	Yönetici	İl Müdürü
Konya	Kadın	10 (+)	Yönetici	İl Müdürü
Zonguldak	Erkek	10 (+)	Yönetici	İl Müdürü
Yerel Yönetimler				
Keçiören İlçe Belediyesi	Erkek	5 (+)	Uzman	İmar ve Şehircilik Uzmanı
Yenimahalle İlçe Belediyesi	Erkek	15 (+)	Yönetici	Yapı Kontrol Müdürü
Bakanlıklar				
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı	Erkek	15 (+)	Yönetici	Daire Başkanı
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı	Kadın	10 (+)	Uzman	Destek Hizmetleri Uzmanı
Üniversiteler				
Yıldız Teknik Üniversitesi	Erkek	35 (+)	Prof. Dr.	Araştırma Merkezi Başkanı
Bezmîâlem Vakıf Üniversitesi	Kadın	5 (+)	Dr. Öğr. Üy.	Anabilim Dalı Başkanı
Sivil Toplum Kuruluşları				
AKUT	Erkek	5 (+)	Yönetici	Yönetim Kurulu Başkanı
Medya				
RTÜK	Erkek	10 (+)	Uzman	İdari ve Mali İşler Uzmanı
Hizmet Sağlayıcılar				
TUBİTAK	Kadın	10 (+)	(Dr.) Uzman	Ürün Geliştirme Uzmanı

Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış mülakatlardan elde edilen bulgular araştırmanın kuramsal yaklaşımları bağlamında belirlenen temalara göre aşağıda sunulmaktadır.

Risk Toplumuna Yönelik Bulgular

Afetlere neden olabilecek mevcut risklere ek olarak modernleşme sürecinde açığa çıkan risk kavramının kazandığı bilinmezlik yaşadığımız çağın en önemli sorunlarından birisi olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle afetlerle ilgili kurumların afete neden olabilecek mevcut risklerin haricinde gelecekte afet oluşturabilecek potansiyel risklerin de farkında olması gerekmektedir. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ve bölgesel farklılıklardan kaynaklı olarak çok farklı risk kaynakları ile iç içe olan ülkelerde mevcut ve potansiyel risklerin belirlenmesi hayati önem taşımaktadır. Ancak gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında Türkiye’de afet yönetimi çalışmalarından yasal olarak sorumlu olan AFAD Başkanlığının bu alanda yeteri kadar çalışma yapmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Araştırma sürecinde elde edilen verilerde bu durumun oluşmasında afet algısının yakın tarihe kadar deprem odaklı olması, afet ve acil durumlara neden olabilecek risklere yönelik kapsamlı araştırmaların gerçekleştirilmemesi, risk azaltma kültürünün yaygınlaşmaması ve bu alanda araştırmacılar ile ilgili kurumlar arasındaki iletişim eksikliğinin etkili olduğu görülmektedir. Bu nedenle AFAD Başkanlığının yerel yapılanmaları ile birlikte her il düzeyinde mevcut ve potansiyel afet risklerini belirleyecek çalışmaların gerçekleştirilebileceği sistemleri oluşturması gerekliliği açığa çıkmaktadır.

Kapasite Geliştirmeye Yönelik Bulgular

Afetlere yönelik yapılan tanımlamalarda ortak bir nokta olarak yerel imkânların baş edemeyeceği sonuçların açığa çıkarak gündelik yaşamın kesintiye uğraması belirtilmektedir. Bu nedenle afetlere yönelik gerçekleştirilecek hazırlık çalışmalarında yerel düzeyde afet dirençliliğinin artırılması hedeflenmektedir. Yerel düzeyde dirençliliğin artırılması ise kurumsal ve bireysel kapasitenin artırılması ile doğru orantılı olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle afetlerle ilgili sorumlu kurumların

hem kendi kapasitelerini hem de yerelde kurumsal ve bireysel kapasitelerini artırmaları gerekmektedir. Bunun için öncelikle kurumsal düzeyde mevcut ve potansiyel paydaşların ve bu paydaşların mevcut kapasitelerinin çıkarılması gerekmektedir. Gerçekleştirilen bu araştırma sürecinde AFAD Başkanlığın yürütmekte olduğu farklı çalışmalarda paydaş olarak yer alan kurumlara yönelik kısmi olarak kapasite geliştirme faaliyetlerini gerçekleştirdiğine dair verilerin olduğu görülmektedir. Ancak bu kapasite geliştirme çalışmalarının sadece yürürlükte olan kısmı çalışmalar kapsamında gerçekleştirilmesi bu alanda AFAD Başkanlığın iyileştirmelere ihtiyacı olduğunu göstermektedir. Ayrıca AFAD Başkanlığın Türkiye’de afet ve acil durumlara yönelik çalışma gerçekleştiren kurum ve kuruluşlar hakkında detaylı ve kapsamlı bir bilgiye sahip olmaması da bir diğer eksiklik olarak kabul edilmektedir. Bu eksiklikler ise gerek afetlere hazırlık sürecinde gerekse de olası bir afet anında görev alabilecek potansiyellerden yararlanılamamasına neden olmaktadır.

Bütünleşik Modern Afet Yönetimine Yönelik Bulgular

Afet yönetimi tarihi incelendiğinde insanlık tarihi boyunca yaşanan afetlerden elde edilen deneyimlerin afet yönetimi gelişimini yönlendirdiği ve bu yönlendirme süreci sonunda afetlere yönelik çalışmaların risk yönetimi ve kriz yönetimi olarak iki ayrı evrede ele alınması gerekliliğinin açığa çıktığı görülmektedir. Ayrıca bu gereklilik iki ayrı evreye yönelik yapılacak çalışmaların mevcut ve potansiyel tüm afet risklerini kapsayacak nitelikte olmasını zorunlu kılmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler AFAD Başkanlığın *Bütünleşik Modern Afet Yönetimi* olarak tanımlanan bu sistemi nispeten uygulamaya çalıştığını göstermektedir. Bu değerlendirmede Türkiye’de risk azaltma kültürünün tam anlamıyla benimsenmemesi etkili olmaktadır.

Sistem Teorisi Yaklaşımına Yönelik Bulgular

Sistem Teorisi yaklaşımı herhangi bir üst başlık bağlamında birbiri ile fiziksel veya zihinsel ilişkisi bulunan tüm unsurları aynı sistemin parçaları olarak kabul etmekte ve tüm bu unsurların aynı amaç doğrultusunda bir bütünün parçaları olarak hareket etmesini gerekli görmektedir. Sistem teorisi bağlamında değerlendirildiğinde afet yönetim sistemini afetlerle ilgili tüm mevcut ve potansiyel paydaşlar oluşturmakta ve tüm bu paydaşların ortak amacını olası bir afet durumunun olumsuz etkilerini en aza indirmek oluşturmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde ve AFAD Başkanlığın ulusal ve yerel düzeyde mevcut ve potansiyel paydaşlarını belirleyen bir çalışmasının olmadığını gösteren araştırma bulguları, Türkiye’de afet yönetim sisteminin kapsamının tam olarak bilinmediği durumunu ortaya çıkarmaktadır.

Stratejik İletişim Yönetimine Yönelik Bulgular

Özellikle 1980’lerden sonra çok hızlı bir şekilde gelişen iletişim teknolojileri, kurumların çevreleri ile olan etkileşimlerinde yeni yönelimleri benimsemesine yol açmıştır. Bu yeni yönelimler sürecinde görülen kurumların normlarının ve eylemlerinin sonucunda hem içerideki hem de dışardaki çevre ile olan ilişkilerini etkilemesi ve çevrenin de etkilenme potansiyeli, kurumları hedef ve amaçları doğrultusunda çevreleri ile stratejik bir iletişim kurmaya zorlamaktadır. Afetler gibi gerçekleştiği toplumun tamamını hatta bu toplum ile ekonomik, sosyal ve kültürel ilişkisi olan diğer toplumları da etkileyen olaylara yönelik çalışmalar gerçekleştiren kurumların doğal çevrelerinin çok geniş olması, bu alanda stratejik iletişim yönetiminin ne kadar gerekli olduğunu açıkça göstermektedir. Ancak araştırma sürecinde elde edilen veriler, AFAD Başkanlığın kendisini Türkiye’de afet ve acil durumlarla ilgili kurum ve kuruluşlara yeteri kadar tanıtamaması, gerçekleştirilen çalışmalarda ise bilginin kamuoyu ile paylaşımında kullanılan mecraların yönetiminde, paydaş kurumlarla hızlı ve etkin bir iletişim sürecinde ve tüm bu süreçlerin değerlendirilmesinde sorunların yaşandığını göstermektedir.

Ayrıca AFAD Başkanlığın kitle iletişim araçlarının afetlere yönelik bilgileri doğru bir şekilde aktarmasını sağlayacak çalışmalara ihtiyacı olduğu da bir diğer sorun olarak kabul edilmektedir. Bu sorunlar ise AFAD Başkanlığın ve İl AFAD Müdürlüklerinde iletişim profesyonellerinin istihdamının gerekliliğinin açıkça ortaya koymaktadır. Ayrıca bu eksiklikler AFAD Başkanlık ile paydaşları

arasındaki iletişim kopukluğuna ve var olan iletişimin ise kısıtlı bir çerçevede gerçekleşmesine neden olmaktadır. Sonuç olarak AFAD Başkanlık ile paydaşları arasında afetlere yönelik çalışmalarda yeteri kadar fikir alışverişinin olmadığı ve bu paydaşlar ile arasındaki iletişimde sürekliliğin sağlanmasına yönelik çalışmalara ihtiyaç duyulduğu görülmektedir.

Kurumsal Yapıya Yönelik Bulgular

AFAD Başkanlık merkezi yapıda T.C. İçişleri Bakanlığına bağlı bir yapı içerisinde konumlandırılmıştır. Ancak araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan AFAD Başkanlığın gerek afetlere yönelik hazırlıklarda gerekse de olası bir afet anında gerçekleştireceği çalışmalarda paydaş kurumlarla daha güçlü bir hiyerarşik yapı içerisinde etkileşim sağlayabileceği bir yapı içerisinde konumlandırılmasının gerekli olduğu görülmektedir. AFAD Başkanlığın yerel yapılanması olan İl AFAD Müdürlükleri ise merkezde AFAD Başkanlığa, yerelde ise bulunduğu ilin valiliğine bağlı olarak konumlandırılmıştır. Bu yapı içerisinde İl AFAD Müdürlüklerinin ve buldukları ilin valisinin afetlere yaklaşımının gerçekleştirilen çalışmalarda belirleyici bir unsur olduğu görülmektedir. Bu durum kendi içerisinde olumlu ve olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Olumlu olarak kabul edilen durum İl AFAD müdürünün ve ilin valisinin afetlere yönelik çalışmalar alanındaki tecrübesi ile bağıntılı olmaktadır. İl AFAD Müdürü ya da bağlı olduğu valinin görev değişikliğinde ildeki afetlere yönelik çalışmalarda da değişiklikler olabileceği ihtimali ise olumsuz etkilerle bağıntı oluşturabilmektedir. Bu bağlamda İl AFAD'ların gerek İl AFAD Müdürü gerekse de bağlı olduğu ilin valisinin değişmesi durumundan etkilenmeyecek bir kurumsal yapı oluşturmasına ihtiyaç olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmanın başında belirtilen hipotezler açısından elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; afetler gibi toplumun tamamını ilgilendiren ve gerek hazırlık sürecinde gerekse de müdahale çalışmalarında başarıya ulaşabilmede mevcut tüm potansiyelin kullanılması önemli bir unsur olarak kabul edilmektedir. Türkiye'de afet ve acil durumlara yönelik gerek yasalarla yetkilendirilen veya sorumluluk verilen gerekse de bu alanda yürütülen çalışmalarda ilgi ve gönüllülük esasına göre faaliyette bulunan kurum ve kuruluşların, afetler konusunda aynı amaca hizmet etme gayretinde olan bir bütünün parçaları gibi görülmesi ve bu bağlamda koordine edilmesi gerekliliğine ihtiyaç olduğu görülmektedir. Ancak araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan AFAD Başkanlığın Türkiye'de afet ve acil durumlara yönelik çalışma yürüten tüm kuruluşlar hakkında yeteri kadar bilgiye sahip olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde AFAD Başkanlığın ulusal düzeyde bir paydaş haritası çıkarması gerekliliği açıkça görülmektedir. Bu gereklilik ise H1'i doğrulamakla birlikte bu alanda yapılacak çalışmaların önemini göstermektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilerde Türkiye'de afetlere yönelik çalışma yapan kurum ve kuruluşlar arasında stratejik iletişim yaklaşımının karşılanmadığı gibi mevcut sistemde de birçok iletişim kopukluğunun olduğu açıkça görülmektedir. Türkiye'de afetlere yönelik çalışmalar içerisinde yer alan kurumların etkin işbirlikleri geliştirebilmesi için mevcut iletişim sistemlerine yönelik birçok alanda iyileştirme çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Bu gereklilik ise H2'nin doğrulandığını göstermektedir. Ayrıca stratejik iletişim yaklaşımının gerekliliklerini karşılayacak çalışmaların gerçekleştirilmesi afet yönetim sistemi içerisinde bulunan kurum ve kuruluşlar tarafından somut faydaların açıkça görülmesine olanak sağlayacaktır. Çünkü araştırma kapsamında elde edilen verilerden, afetlere yönelik çalışmalar içerisinde yer alan kurum ve kuruluşların sağlanacak bu iletişim yöntemi ile afet yönetimi alanına önemli katkılar sağlayacağı açık bir şekilde görülmektedir.

Türkiye'de afetlere yönelik çalışmalar içerisinde yer alan bütün kurumların sistem teorisi yaklaşımı içerisinde konumlandırılarak oluşturulacak bir yapıda mevcut ve potansiyel risklerin belirlenmesine önemli katkılar sağlanacağı araştırma kapsamında elde edilen verilerde görülmektedir. Ayrıca bu yapı içerisinde yer alan kurumların birbirlerinin eksikliklerini tamamlayarak ve kapasitelerini geliştirerek bütünlüklü afet yönetiminin gerekliliklerini ileri bir düzeyde karşılayacakları yine araştırma sürecinde

elde edilen verilerden görülmektedir. Araştırmanın kuramsal dayanaklarından da görüleceği üzere kısıtlı imkânlarla afet ve acil durum gibi sosyal, ekonomik ve kültürel olarak geniş etkilere neden olabilen olaylarla mücadelenin başarısı her imkânın dikkatlice değerlendirilmesine bağlı olmaktadır. Bu nedenle gerek mevcut imkân ve olanakların etkin bir şekilde kullanılabilmesi gerekse de bu imkân ve olanakların işlevselliğinin artıracak çözümlerin üretilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde H3'ün doğrulandığı görülmektedir.

Mevcut sistemde AFAD Başkanlık T.C. İçişleri Bakanlığı bünyesinde konumlandırılmaktadır. Ancak bu konumlandırmanın afet ve acil durumlara yönelik çalışmaların işlerliğinde birçok soruna neden olduğu araştırma kapsamında elde edilen verilerde görülmektedir. Bu nedenle AFAD Başkanlığın kurumsal konumlandırılmasının ve yasal yaptırımının güçlendirilmesine ihtiyaç olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu güçlendirme için AFAD Başkanlığın bir bakanlık altından konumlandırılmaması gerektiği, bunun yerine doğrudan Cumhurbaşkanlığına bağlı bir yapının sağlanmasının yaşanan bu sorunların giderilmesine katkı sağlayacağı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde H4'ün doğrulandığı görülmektedir.

AFAD Başkanlığın Türkiye'de afetlere yönelik çalışmalarda yasalarla üst kurum olarak tanımlanması ve bu çalışmaları koordine etme sorumluluğunun verilmesi AFAD Başkanlığın ve yerel yapılanmaları olan İl AFAD Müdürlüklerinin bu görev ve sorumluluğu yerine getirebilmesi için bu alandaki kurum ve kuruluşlarla etkin ve efektif bir iletişim sürecinin yürütülmesini zorunlu kılmaktadır. Ancak araştırma kapsamında yapılan yarı yapılandırılmış mülakatlardan elde edilen veriler gerek AFAD Başkanlığın gerekse de İl AFAD Müdürlüklerinin iletişim süreçlerini kurumsal bir yapıda gerçekleştiremediğini ve bu nedenle sorunlar yaşandığını göstermektedir. Araştırmada bu sorunların yaşanmasının temelinde; AFAD Başkanlık ve il düzeyindeki yapılanmaları olan İl AFAD Müdürlükleri bünyesinde bir halkla ilişkiler departmanının olmaması ve halkla ilişkiler profesyonellerinin eksikliğinin yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle gerek AFAD Başkanlıkta gerekse de İl AFAD Müdürlüklerinde iletişim alanında yeterli sayıda profesyonelin istihdam edilmesine ihtiyaç olduğu açıkça görülmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde H5 doğrulanmaktadır.

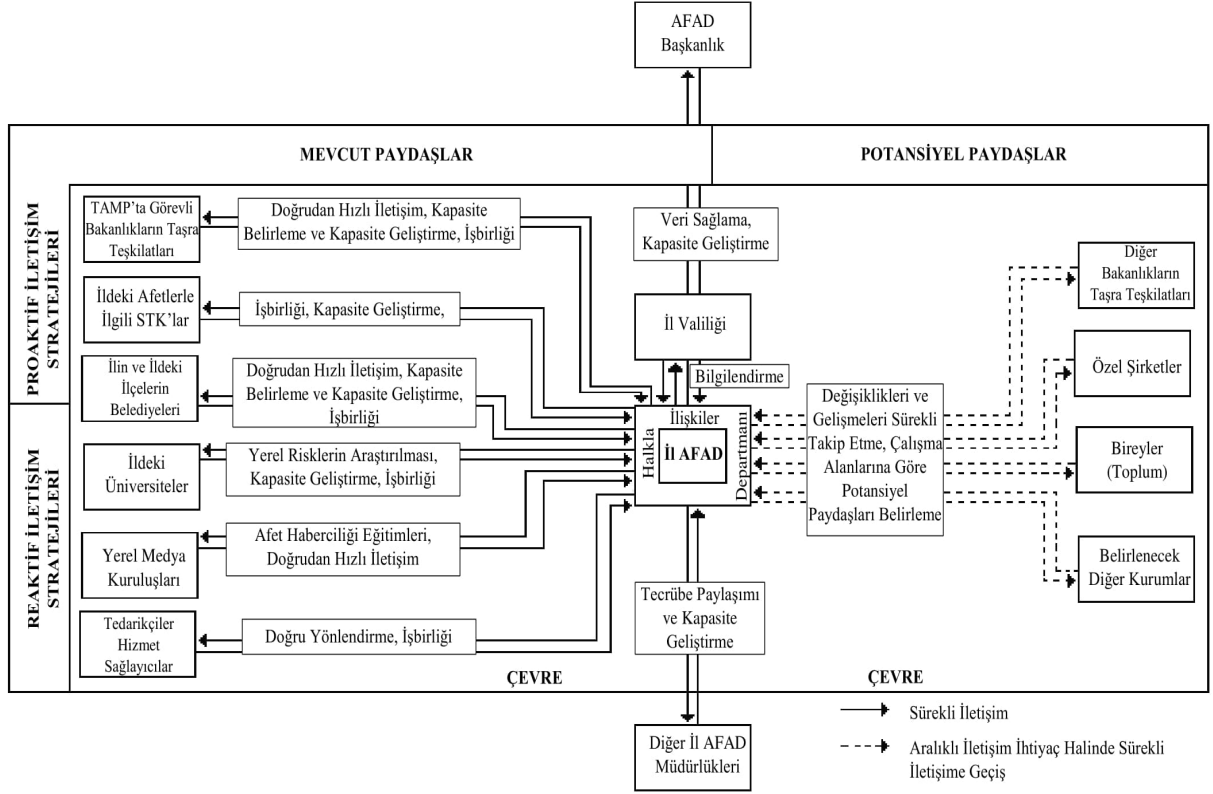
Sistem Teorisi Bağlamında Bir Stratejik İletişim Modeli Önerisi

Araştırma sürecinde elde edilen tüm veriler ve bu verilerin değerlendirilmesi sonucunda araştırmanın kuramsal dayanakları bağlamında AFAD Başkanlığın mevcut durumu çıkarılarak kurumun daha işler bir yapıya kavuşmasına olanak sağlayacağı düşünülen bir model geliştirilmiştir. Geliştirilen bu model, AFAD Başkanlığın ve yerel yapılanmaları olan İl AFAD Müdürlükleri için merkezi ve yerel sistemde birbirini tamamlayan iki bağıntılı sistem olarak kurgulanmaktadır.

İl AFAD Müdürlükleri Stratejik İletişim Modeli

İl AFAD Müdürlüklerinin öncelikle modern afet yönetim döngüsü içerisinde buldukları il düzeyinde gerçekleştirecekleri çalışmalar kapsamında faydalanabilecekleri tüm potansiyeli belirlemeleri gerekmektedir. Böylece bir paydaş haritası çıkarılması sağlanacaktır. Bu uygulama doğrultusunda İl AFAD Müdürlüğü il düzeyinde çıkaracağı paydaş haritası için tüm mevcut ve potansiyel paydaşlarını titiz bir şekilde belirlemesi gerekmektedir. Paydaşların belirlenmesinden sonra bu paydaşları ile olağan zamanlarda uygulayacağı standart, öngörülen riskler gerçekleşmeden önce uygulayacağı proaktif ve kriz zamanlarında uygulayacağı reaktif iletişim strateji yöntemlerini belirlemesi ve bu belirlemelere göre alternatif senaryolar oluşturması önerilmektedir. Ancak tüm bu çalışmaların gerçekleştirilmesi için İl AFAD Müdürlükleri bünyesinde oluşturulacak bir halkla ilişkiler departmanına ihtiyaç duyulmaktadır. Araştırma kapsamında da tespit edilen bu ihtiyaç doğrultusunda İl AFAD Müdürlüklerinde kurulacak halkla ilişkiler departmanlarının İl AFAD Müdürlüklerinin üst ve alt sistemleri ile yatay ve dikey olarak, etkili bir iletişim süreci yürütebilmesi ve bu sürecin sürekliliğini sağlayabilmesi için tüm paydaşlarla olan iletişimin bu departman üzerinden yürütülmesi ve bu departmanda istihdam edilecek kişilerin halkla ilişkiler profesyonelleri olması gerekliliği önerilen bu sistemin başarısı için zorunlu kabul edilmektedir. Önerilen sistemde halkla ilişkiler

departmanı ayrıca bu araştırma içerisinde ‘Sistem Teorisi ve Stratejik İletişim’ başlığı altında açıklanan işlevleri gerçekleştirmeli ve bu konuda İl AFAD Müdürünü doğru yönlendirmelidir. Bu gereklilikler bağlamında İl AFAD Müdürlükleri için önerilmekte olan stratejik iletişim modeli şekil 1’de sunulmaktadır.

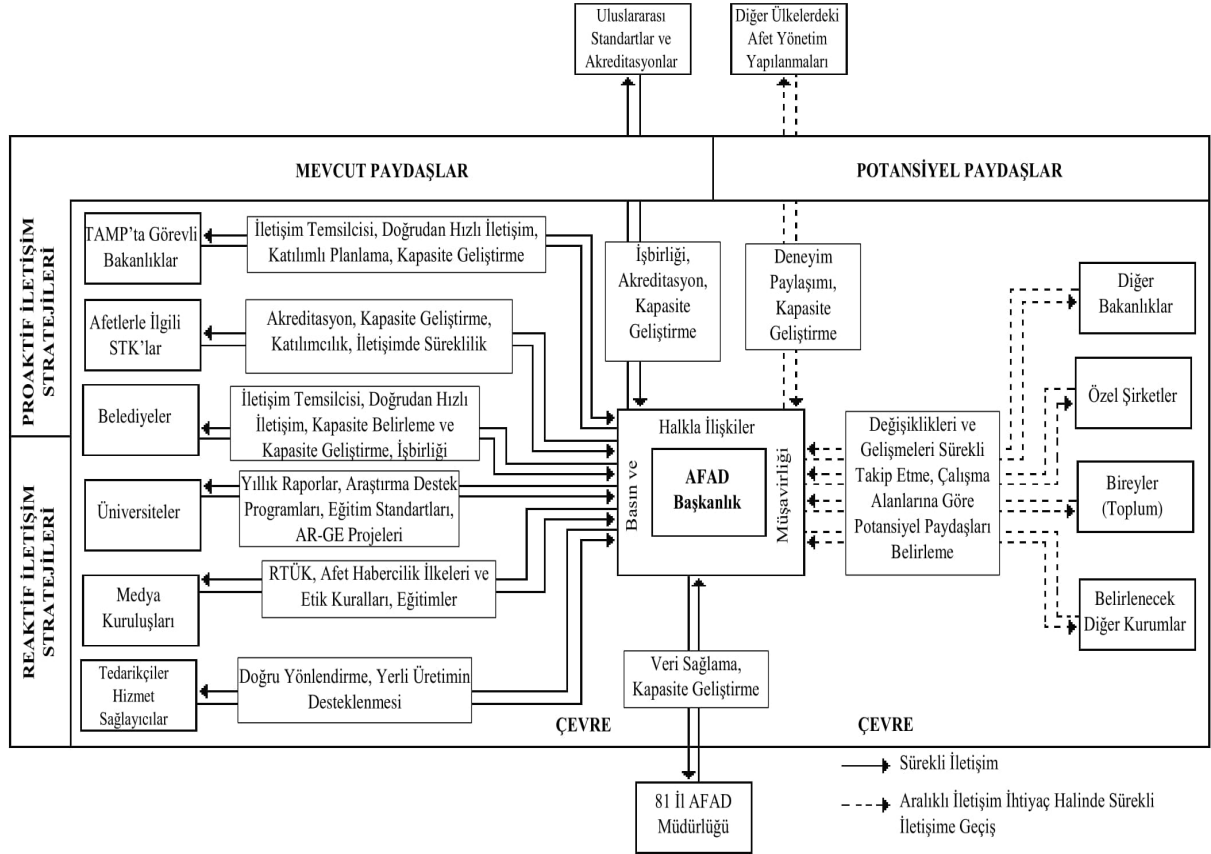


Şekil 1: İl AFAD Müdürlükleri Stratejik İletişim Yönetimi Modeli Önerisi

AFAD Başkanlık Stratejik İletişim Modeli

AFAD Başkanlığın öncelikle modern afet yönetim döngüsü içerisinde gerçekleştireceği çalışmalar kapsamında, merkezi düzeyde faydalanabileceği, mevcut ve potansiyel paydaşlarını belirlemesi gerekmektedir. Ayrıca İl AFAD Müdürlüklerinin belirledikleri ve yerel düzeyde gerçekleştirecekleri çalışmalar kapsamında hazırlanan paydaş haritalarını da bir sistemde toplaması gerekmektedir. Böylece hem merkezi hem de yerel yapılanmalardan gelen mevcut ve potansiyel paydaşların yer aldığı bir veri bankası oluşturabilecek, afet ve acil durumlara yönelik hazırlık çalışmalarında ihtiyaç olunacak kapasite bu veri bankasındaki bilgilere göre planlanabilecek ve gerektiğinde tüm paydaşlar hızlıca koordine edilebilecektir. Paydaşların belirlenmesinden sonra bu paydaşları ile olağan zamanlarda uygulayacağı standart, öngörülen riskler gerçekleşmeden önce uygulayacağı proaktif ve kriz zamanlarında uygulayacağı reaktif iletişim strateji yöntemlerini belirlemesi ve bu belirlemelere göre alternatif senaryolar oluşturması önerilmektedir. Tüm bu çalışmalar için AFAD Başkanlık bünyesinde yer alan Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin kurumsal organizasyon şeması içerisindeki konumu tekrar değerlendirilmelidir. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin kurum içindeki konumlandırılması değerlendirilirken tüm paydaşlarla olan iletişimin bu departman üzerinden yürütülmesi ve bu departmanda istihdam edilecek kişilerin halkla ilişkiler profesyonelleri olması gerekliliği önerilen bu sistemin işlerliği için bir zorunluluk olarak kabul edilmektedir. Bu departman oluşturulurken halkla ilişkiler uzman rollerinden asgari olarak Halkla İlişkiler Yöneticisi, Halkla İlişkiler Stratejisti ve Halkla İlişkiler Teknisyeni fonksiyonlarını karşılayacak bir yapı gözetilmesi ve ihtiyaca göre diğer uzman rolleri ile departmanın güçlendirilmesi gerekmektedir. Önerilen sistemde halkla ilişkiler departmanı ayrıca bu araştırma içerisinde ‘Sistem Teorisi ve Stratejik İletişim’ başlığı altında açıklanan işlevleri gerçekleştirmeli ve bu konuda AFAD Başkanlığı doğru yönlendirmelidir.

Bu gereklilikler bağlamında İl AFAD Müdürlükleri için önerilmekte olan stratejik iletişim modeli şekil 2’de sunulmaktadır.



Şekil 2: AFAD Başkanlık Stratejik İletişim Yönetimi Model Önerisi

SONUÇ

Günümüzde modernleşme sürecinde geleneksel risk kavramının kazandığı bilinmezlik ve bu risklerin neden olabileceği afetler sonuçları itibariyle sadece gerçekleştiği bölgeyi değil aynı zamanda afetin yaşandığı bölge ile etkileşimde olan tüm bölgeleri etkilemektedir. Ayrıca tarihi süreç içerisinde her ne kadar afetlere yönelik bilgi ve beceriler artmış olsa da afetlerle mücadele kısıtlı kaynaklarla gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle afetlerle mücadelede öncelikle afete neden olabilecek risklerin, bu risklerin neden olabileceği olası bir afetten etkilenebilecek tüm yapının ve bu yapı içerisindeki mevcut ve potansiyel imkânların belirlenmesi gerekmektedir. Gerek afete neden olabilecek risklerin gerek bu risklerin neden olacağı bir afete yönelik çalışmalar içerisinde yer alacak unsurların ve gerekse de bu unsurların sahip oldukları kapasitelerin belirlenmesi ise etkili bir iletişim süreci sonunda gerçekleştirilebilmektedir. Ancak araştırma sürecinde elde edilen verilerden ulusal düzeyde afetlerle ilgili çalışmalardan yasal olarak sorumluluğu bulunan AFAD Başkanlığının tam anlamıyla bu yaklaşımda olmadığı görülmektedir. Araştırma sürecinde elde edilen bulgular ışığında AFAD Başkanlığının bu yaklaşıma sahip olmamasında ise aşağıda sıralanan nedenlerin etkili olduğu düşünülmektedir.

AFAD Başkanlığının bölgesel farklılıkların getirdiği tüm riskler göz önünde bulundurularak kapsamlı bir risk haritası çalışması bulunmamaktadır. Farklı disiplinlerden uzmanların birlikte çalışması ile çıkarılabilecek risk haritası için hangi kurumdan hangi alanlardan destek alınabileceğinin bilinmesi gerekmektedir. Potansiyel paydaş olarak kabul edilmesi gereken bu kurumlar hakkında AFAD Başkanlığının kapsamlı bir paydaş haritasının bulunmaması ise başka bir sorun olarak görülmesi gerekmektedir. Bu nedenle AFAD Başkanlığının öncelikle afet yönetim çalışmaları içerisinde yer alabilecek potansiyeli bilmesi ve bu potansiyelden nasıl en etkili şekilde yararlanabileceğini

belirlemesi gerekmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde AFAD Başkanlığın sistem teorisi yaklaşımı ile ulusal düzeyde afet yönetim sistemini çıkarması, bu sistem içerisinde yer alacak tüm unsurların mevcut kapasitelerinin belirlenmesi ve ihtiyaç duyulacak alanlarda yürütülecek kapasite geliştirme çalışmalarının yararlı olacağı düşünülmektedir. Kapasite geliştirme çalışmaları sadece AFAD Başkanlığın paydaşlarına yönelik yürüteceği bir çalışma olarak görülmemeli aynı zamanda AFAD Başkanlığın kendi kapasitesini geliştirmesine olanak sağlayacak bir fırsat olarak görülmesi gerekmektedir. Bu fırsatın yaratılması ise modern bütünlük afet yönetimi yaklaşımının tüm paydaşlar tarafından benimsenmesi ile mümkün olacaktır. Çünkü sadece AFAD Başkanlığın bu yaklaşıma sahip olmasının, afetlerle mücadelede yeterli olmadığı araştırma sürecinde elde edilen verilerde açıkça görülen bir durumdur. AFAD Başkanlığın aşması gereken bir başka sorun ise tüm paydaşlarını aynı amaç doğrultusunda eyleme geçirebilecek planlı bir iletişim stratejisine ve bu iletişim stratejisini uygulayacak halkla ilişkiler uzmanlarına ihtiyacı olduğudur. Afetler gibi geniş etkiye sahip olan ve birçok kurumun eşgüdümle çalışmasını zorunlu olduğu durumlarda bu sorun aşılması gereken önemli bir engel olarak kabul edilmelidir. Mevcut sistem içerisinde AFAD Başkanlık için sorun olarak kabul edilen bir diğer hususu ise kurumsal yapılanma oluşturmaktadır. T.C. İçişleri Bakanlığı altında konumlandırılan AFAD Başkanlık çalışma alanından dolayı birçok bakanlıkla koordineli bir şekilde çalışmasını gerektirmektedir. Ancak mevcut sistem içerisindeki konumunun getirdiği bürokrasi kurumun çalışmalarına olumsuz yansımaktadır. Bu nedenle AFAD Başkanlığın bir bakanlık altında konumlandırılmasından ziyade doğrudan Cumhurbaşkanlığına bağlı olacağı bir yapının tercih edilmesi gerekli görülmektedir.

Sonuç olarak geçen zamanla birlikte afetler her bir önceki döneme göre daha geniş coğrafyalarda ve daha yüksek oranlarda yıkıcı etkilere neden olarak yaşadığımız çağın en önemli problemlerinden birisi haline gelmektedir. Bu yıkıcı etkilerin azaltılması ise farklı disiplinlerden uzmanlıkların ve işbirliklerinin sağlanması ile mümkün olabilmektedir. Günümüzde afet yönetimi alanında yapılan çalışmalara bakıldığında afet yönetimi ile ilgili sorumlulukları bulunan kurumların bu ihtiyacı karşılama çabasında oldukları gözlemlenmektedir. Ancak bu alanda sorumluluğu bulunan farklı kurum ve kuruluşlar ile alan üzerine çalışan uzmanlar arasında hem uygulama olarak hem de ulusal ve uluslararası literatürde kavramsal olarak etkili bir iletişimi sağlayacak sistemlerin geliştirilmemiş olması önemli bir eksiklik olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda öncü bir niteliği bulunan bu araştırmanın alanda yapılacak diğer çalışmalara kaynak olması, bir örnek teşkil etmesi ve afet zararlarının azaltılmasına katkı sağlaması ümit edilmektedir.

KAYNAKÇA

Ackoff, R. L. (1964). *Views on General Systems Theory*. (Edited by Mihajlo D. Mesarovic) New York: John Wiley & Sons, Inc.

Ackoff, R. L. (1971). *Towards a System of Systems Concepts*. *Management Science*, Volume – 17 (11: 661 – 671).

Arabacı, İ. B. (2010). *Stratejik Planlamada Çevre Analiz Tekniği Olarak PEST Analiz: Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi Örneği*. *E-Journal of New World Sciences Academy*, Volume – 5 (3: 38 – 49).

Austin, E., Weintraub, B. E. (2008). *Strategic Public Relations Management: Planning and Managing Effective Communication Programs*. (2nd Edition) New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Baines, P., Egan, J., Jefkins, F. (2004). *Public Relations Contemporary Issues and Techniques*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Başok, N., Coşkun Değirmen, G. (2014). *Teoriden Pratiğe Halkla İlişkiler Projeleri, Ödüllü Örnek Uygulamalar*. (5. Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Broom, G. M., Smith, G. D. (1978). *Toward an Understanding of Public Relations Roles: An Empirical Test of Five Role Models' Impact on Clients*. Annual Meeting of the Association for Education in Journalism, Seattle, 3 – 16 August, U.S.A.

- Can, B. (2015). Niklas Luhmann'ın Genel Sistem Teorisinde Din ve Toplum. Yüksek Lisans Tezi, Isparta: T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı.
- Carter, W. N. (2008). Disaster Management A Disaster Manager's Handbook. Mandaluyong City: Asian Development Bank Published.
- Chermack, T. J. (2011). Scenario Planning in Organizations: How to Create use and Assess Scenarios. (Edited by Richard A. Swanson, Barbara L. Swanson). California: Berrett -Koehler Publishers.
- Coombs, W. T. (2008). The Development of the Situation Crisis Communication Theory. (Edited by Tricia Hanson-Horn, Bonita Dostal Neff), Public Relations: From Theory to Practice, Boston: Allyn-Bacon, (book chapter: 262-277).
- Crable, R. E., Vibbert, S. L. (1985). Managing Issues and Influencing Public Policy. Public Relations Review, Volume – 11 (2: 3 – 16).
- Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M. (2010). Effective Public Relations, (11th edition), New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Çetin, M. (2003). Örgüt Kuramları Perspektifinden Halkla İlişkilerin Gelişimi. İletişim Dergisi, Sayı – 18 (31 – 58).
- Çınarlı, İ. (2009). Stratejik İletişim Yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Dozier, D. M. (1992). The Organizational Roles of Communications and Public Relations Practitioners. (Edited by Grunig, James. E. Dozier, David. M. Ehling, William. P. Grunig, Larissa. A. Repper, Fred. C. White, Jon.), Excellence in Public Relations and Communication Management, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, (book chapter: 327 – 356).
- Duncan, R. B. (1972). Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty, Administrative Science Quarterly, Volume – 17 (3: 313 – 327).
- Falkheimer, J. (2014). The Power of Strategic Communication in Organizational Development. International Journal of Quality and Service Sciences, Volume – 6 (2/3: 124 – 133).
- Gausemeier, J., Fink, A., Schlake, O. (1998). Scenario Management: An Approach to Develop Future Potentials. Technological Forecasting and Social Change, Volume – 59 (2: 111 – 130).
- Göksel, A. B. (2013) Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi. (2. Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gregory, A. (2010). Planning and Managing Public Relations Campaigns A Strategic Approach. (3rd Edition), Philadelphia: Kogan Page Limited.
- Grunig, J. E. (1989). Publics, Audiences, and Market Segments: Segmentation Principles for Campaigns. (Edited by Charles T. Salmon), Information Campaigns: Balancing Social Values and Social Change, California: Sage Publications, (book chapter:199 – 228).
- Grunig, J. E., Hunt, T. (1984). Managing Public Relations. New York: CBS College Publishing.
- Grunig, J. E., Repper, F. C. (1992). Strategic Management, Publics and Issues. (Edited by Grunig, James. E. Dozier, David. M. Ehling, William. P. Grunig, Larissa. A. Repper, Fred. C. White, Jon.), Excellence in Public Relations and Communication Management. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, (book chapter: 117 – 158).
- Grunig, L. A., Grunig, J. E., Dozier, D. M. (2002). Excellent Public Relations and Effective Organizations A Study of Communication Management in Three Countries. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Güler, B. A. (2005). Yeni Sağ ve Devletin Değişimi. Ankara: İmge Kitapevi.

- Hallahan, K. (2000). Inactive Publics: The Forgotten Publics in Public Relations. *Public Relations Review*, Volume – 26 (4: 499 – 515).
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., Van Ruler. B., Verčič, D., Sriramesh, K. (2007). Defining Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, Volume – 1 (1: 3 -35).
- Halloran, R. (2007). *Strategic Communication. Parameters*, Volume – 37 (3: 4 – 14).
- Heath, R. L. (2002). Issues Management Its Past, Present, and Future. *Journal of Public Affairs*, Volume – 2 (4: 209 – 214).
- Herting, S., Stein, L. (2007) The Evolution of Luhmann's Systems Theory With Focus on the Constructivist Influence, *International Journal of General Systems*, Volume – 36 (1: 1 – 17).
- Hicks, H. G., Gullet, R. C. (1981) *Organizasyonlar: Teori ve Davranış. (Çev. Besim Baykal) İstanbul: İ.İ.T.İ.A. Yayınları.*
- Holtzhausen, D. R. (2000). Postmodern Values in Public Relations. *Journal of Public Relations Research*, Volume – 12 (1: 93 – 114).
- Holtzhausen, D., Zerfass, A. (2015). Strategic Communication Opportunities and Challenges of the Research Area. (Edited by Derina Holtzhausen and Ansgar Zerfass), *The Routledge Handbook of Strategic Communication*. New York: Routledge, (book chapter: 3 – 17).
- Işık, M. (2013). *Madde Kullanımı ve Stratejik İletişim*. Ankara: Sage Yayıncılık.
- Jefkins, F. (1994). *Public Relations Techniques*, (2nd edition) Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Johnston, K. A., Everett, J. L. (2015). Cultural Influences on Strategic Communication. (Edited by Derina Holtzhausen and Ansgar Zerfass), *The Routledge Handbook of Strategic Communication*. New York: Routledge, (book chapter: 157 – 171).
- Kaban, Y. Z. (1994). Genel Sistem Teorisi ve Sibernetik. *Marmara İletişim Dergisi*, Cilt – 8 (8: 219 – 226).
- Kadioğlu, M., Özdamar, E. (2008). *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri*. Ankara: JICA Türkiye Ofisi Yayınları.
- Kahn, H., Wiener, A. J. (1967). *The Year 2000: A Framework for Speculation on the Next Thirty-Three Years*. New York: Macmillan.
- Kim, N. J. (2006). *Communicant Activeness, Cognitive Entrepreneurship, and A Situational Theory Of Problem Solving*. PhD Thesis, College Park: University of Maryland, Faculty of the Graduate School.
- Lindenmann, W. K. (1993). An 'Effectiveness Yardstick' to Measure Public Relations Success. *Public Relations Quarterly*, Volume – 38 (1: 7 – 9).
- Luhmann, N. (1990). *The Autopoiesis of Social Systems. Essays on Self-Reference*. New York: Columbia University Press.
- Macnamara, J. (2015). *PR Metrics: How to Measure Public Relations and Corporate Communication*. Research Gate, <https://www.researchgate.net/publication/265317712>, (Erişim Tarihi: 15 Aralık 2019).
- Macnamara, J., Likely, F. (2017). Revisiting the Disciplinary Home of Evaluation: New Perspectives to Inform PR Evaluation Standards. *Research Journal of the Institute for Public Relations*, Volume – 3 (2: 1 – 21).
- Mattessich, R. (1982). The Systems Approach: Its Variety of Aspects, *Journal of the American Society For Information Science*, Volume – 33 (6: 383 – 394).
- Mintzberg, H. (1980). *The Nature of Managerial Work*. (Edited by Esther S. Koehn) New Jersey: Prentice-Hall Inc.

- Mitchell, R. K., Agle, B. R., Wood, D. J. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *The Academy of Management Review*, Volume – 22 (4: 853 – 886).
- Moss, D., Newman, A., Desanto, B. (2005). What do Communication Managers Do? Defining and Refining the Core Elements of Management in a Public Relations/Corporate Communication Context. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, Volume – 82 (4: 873 – 890).
- Okada, N. (2004). Urban Diagnosis and Integrated Disaster Risk Management, *Journal of Natural Disaster Science*, Volume – 26 (2: 49 – 54).
- Okay, A., Okay, A. (2005). *Halkla İlişkiler Kuram Strateji ve Uygulamaları*, (Genişletilmiş 2. Baskı) İstanbul: Der Yayınları.
- Palese, M., Crane, T. Y. (2002). Building an Integrated Issue Management Process as A Source of Sustainable Competitive Advantage. *Journal of Public Affairs*, Volume – 2 (4: 284 – 292).
- Parsons, T. (1991). *The Social System*. London: Routledge.
- Peltekoğlu Balta, F. (2007). *Halkla İlişkiler Nedir?* (3. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları.
- Regester, M., Larkin, J. (2005). *Risk Issues and Crisis Management A Casebook of Best Practice*. (3rd Edition), London: Kogan Page.
- Renn, O. (2008). *Risk Governance, Coping With Uncertainty in A Complex World*. Earthscan: TJ International.
- Ritzer, G. (2008). *Sociological Theory*, (Eighth Edition) New York: McGraw-Hill Published.
- Sandhu, S. (2009). *Strategic Communication: An Institutional Perspective*. *International Journal of Strategic Communication*, Volume – 3 (2: 72 – 9).
- Skyttner, L. (2005). *General Systems Theory Problems Perspectives Practice*. London: World Scientific Publishing.
- Smith, R. D. (2005). *Strategic Planning for Public Relations*. (2nd Edition), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Starkey, K., Crane, A. (2003). Toward Green Narrative: Management and the Evolutionary Epic. *Academy of Management Review*, Volume – 28 (2: 220 – 237).
- Steyn, B. (2000). *Strategic Management Roles of the Corporate Communication Function*. Pretoria: University of Pretoria.
- Suárez, E., Roldán, J. L., Calvo-Mora, A. (2014). A Structural Analysis of the EFQM Model: An Assessment of the Mediating Role of Process Management. *Journal of Business Economics and Management*, Volume – 15 (5: 862 – 885).
- Sung, M. (2004). *Toward A Model of Strategic Management of Public Relations: Scenario Building From A Public Relations Perspective*. PhD Thesis, College Park: University of Maryland, Faculty of the Graduate School.
- Swerling, J., Sen, C. (2009). The Institutionalization of the Strategic Communication Function in the United States. *International Journal of Strategic Communication*, Volume – 3 (2: 131 – 146).
- Tible, Steve. (1997). Developing Communications Strategy. *Journal of Communication Management*, Volume – 1(4: 356 – 361).
- Tortop, N., İşbir, E. G., Aykaç, B., Yayman, H., Özer, M. A. (2016). *Yönetim Bilimi*. Ankara: Akademik Yayıncılık.
- Toth, E. L., Serini, S. A., Wright, D. K., Emig, A. G. (1998). Trends in Public Relations Roles: 1990–1995. *Public Relations Review*, Volume – 24 (2: 145 – 163).

- Ural, D. (2014). Acil Durum Hazırlık Kapasitesinin Artırılması. İstanbul: İstanbul Proje Koordinasyon Birimi Yayını.
- Varol, N., Buluş Kırıkkaya, E. (2017). Afetler Karşısında Toplum Dirençliliği. Journal of Resilience, Cilt – 1 (1: 1 – 9).
- Von Bertalanffy, L. (1969). General System Theory Foundations, Development, Applications. New York: George Braziller, Inc.
- Von Bertalanffy, L. (1972). The History and Status of General Systems Theory, The Academy of Management Journal, Volume – 15 (4: 407 – 426).
- Von Reibnitz, U. H. (1992). Szenario Technik: Instrumente für die Unternehmerische und Persönliche Erfolgsplanung. (2. Auflage), Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Von Reibnitz, U. H. (1999). Managing and Planning in Turbulent Times How Scenario Techniques Help you Plotting a Successful Path into the Future. Canes: Scenarios + Vision.
- Watson, T. (2001). Integrating Planning and Evaluation: Evaluating the Public Relations Practice and Public Relations Programs. (Edited by Robert L. Heath), Handbook of Public Relations, California: Sage Publications, (book chapter: 259 – 268).
- Yavaş, H. (2005). Türkiye’de Doğal Afetlerin Merkez – Yerel İlişkiler Açısından Yönetim Sorunları. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt – 7 (3: 280 – 301).
- Yılmaz, S. (2019). Afet İçerikli Haberlerin Afetlere Karşı Toplumsal Kapasite Geliştirmeye Etkisi, Artvin Çoruh Üniversitesi Doğal Afetler ve Çevre Dergisi, Cilt – 5 (2: 257 – 271).
- Yoldaş, Y. (2013). Sistem Kuramı. İstanbul: Der Yayınları.