

Kriz ve Afetlerde Kurum İçi İletişimin Yönetmel Fonksiyonlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma

Orhan Bilgin¹, Metin Işık²

Öz

Bu araştırmada kriz ve afet durumlarında kamu çalışanlarının kurum içi iletişim algılarının yönetmel fonksiyonlar üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu kapsamda nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ana kütlesini Bitlis Valiliğine bağlı kamu kurum çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem olarak rassal örneklem yöntemi benimsenmiştir. Veri toplamak için anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmaya ana kütle içerisinde 448 personel katılım sağlamıştır. Elde edilen veriler SPSS 25 paket programı yardımıyla güvenilirlik, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile frekans, korelasyon ve çoklu regresyon analizlerine tabi tutulmuştur. Analizler sonucunda; kurum içi iletişimin tüm alt boyutlarının yönetimin yöneltme ve denetim fonksiyonları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Diğer taraftan, kurum içi iletişimin sadece yöneticiler ile iletişim boyutunun yönetimin planlama fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Analiz sonuçlarına göre; genel olarak kurum içi iletişimin yönetimin bütün fonksiyonları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu durum çalışanların kurum içi iletişim algısının artmasının yönetim fonksiyonlarının kriz ve afet durumlarında uygulanabilirliğini artırdığı şeklinde değerlendirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Afet, Kriz, Kurum İçi İletişim, Yönetim Fonksiyonları

The Effect of Internal Communication on Management Functions in Crises and Disasters and a Research

Abstract

In this research, the effect of public employees' perceptions of internal communication on managerial functions in crisis and disaster situations was examined. In this context, a quantitative research was carried out. The universe of the study consists of public employees in the province of Bitlis. Random sampling method was adopted as the sample. Data were collected from 448 people using the questionnaire technique. The obtained data were subjected to reliability, exploratory and confirmatory factor analyses, frequency, correlation and multiple regression analyses by the SPSS 25 program. As a result of the analysis, it has been observed that all sub-dimensions of internal communication have a significant effect on management's directing and control functions. On the other hand, it has been seen that only the dimension of the internal communication with the managers has a significant effect on the planning function of the management. According to the analysis results, it has been determined that internal communication in general a significant effect on all functions of management. This situation can be evaluated as the increase in the internal communication perception of the employees increases the applicability of the management functions in crisis and disaster situations.

¹ Bitlis Eren Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bitlis
e-posta: obilgin@beu.edu.tr ORCID NO: 0000-0002-2779-1039

² Doç. Dr., Bitlis Eren Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Bitlis
İlgili Yazar e-posta/ Corresponding author e-posta: beu.metin@gmail.com ORCID NO: 0000-0003-4577-0095

Keywords: Disaster, Crisis, Internal Communication, Management Functions

1. GİRİŞ

Gerçekleşme anları önceden belli olmayan, meydana geldiğinde ise gerek toplumların gerekse kurumların hayati fonksiyonlarında büyük tahribatlara yol açan kriz ve afetlere karşı yönetim mekanizmalarının kurulması kaçınılmaz hale gelmiştir. Her iki olağan dışı durum da farklı neden ve biçimlerde gerçekleşmektedir. Bu bağlamda her iki durumun ayrı değerlendirilmesi gerekmektedir. Kriz, önceden öngörülemeyen, zamansal olarak yavaş veya hızlı bir şekilde ortaya çıkan, hemen aksiyon alınması gereken, devlet, toplum ya da kurumların işleyişini tehdit eden olumsuzluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Tutar, 2007). Afet ise doğal, insan kaynaklı veya teknolojik olaylar sonucunda meydana gelen; fiziksel, sosyal, ekonomik ve psikolojik kayıplara neden olan, olağan akışın yapısını değiştiren ve kesintiye uğratan durumlardır (Sarp, 1999). Kriz ve afet durumları günümüzde çok daha kısa sürelerde baş göstermekte ve etki derecesi de yüksek olabilmektedir.

Kriz ve afetler birçok nedenden dolayı ortaya çıkabilmektedir. Ülkeler arasında artan karşılıklı bağımlılık ve teknolojik gelişmeler ile görece uzak bir coğrafyada ortaya çıkan herhangi bir kriz başka bir coğrafyadaki ülke ya da kurumu etkileyebilmektedir. Diğer taraftan yer kürenin birçok açıdan insan eliyle tahrip edilmesi sonucunda, birbirini olumsuz anlamda takip eden doğa olaylarındaki artışlara bağlı olarak afetler meydana gelmektedir (Euronews, 2023). Bu nedenle olumsuzluk durumları olarak ifade edilen kriz ve afet olgularının yönetilmesi bir gereklilik arz etmektedir. Bu kapsamda kriz ve afetlerin bireysel, toplumsal veya kurumsal düzeyde etkin bir şekilde yönetilebilmesi yönetim olgusunun; *planlama* (neyin, kim tarafından, nasıl, ne zaman, neden yapılacağına belirtilmesi), *örgütlenme* (belirlenen hedeflere ve amaçlara ulaşılması için sorumlulukların, işlerin ve çalışanların belirlenip gruplara ayrılması), *yöneltme* (amaç takım ruhunu gerçekleştirmek olduğu için işletmede yer alan kişilere verilen görevleri en doğru ve verimli şekilde yapmaları için yönlendirme yapılması), *koordinasyon* (yapılacak iş ve işlerin uyumlu ve düzenli hale getirilmesi) ve *denetim* (örgütlenen insanların yürüttükleri işlerin amaçlara uygun olup olmadığının kontrol edilmesi) (Işık, 2020) şeklindeki beş temel fonksiyonuna bağlı olduğu söylenebilir. Bu beş fonksiyonun her birinde olası kriz ve afet senaryolarına göre eylem planlarının hazırlanması gerekmektedir.

Kriz ve afet durumlarında bireysel, toplumsal ve kurumsal düzeyde etkilenen olgularından birisi de iletişimdir (Çınarlı, 2023). Hayatımızın hemen her anında vazgeçilmez bir unsur olan iletişim, insanların birbirleriyle anlaşabilmesi ve ilişki kurabilmesi için duygu, düşünce, fikir ve bilgilerin aktarılması sürecidir (Gökçe, 2010). İnsan uygarlığı kadar eski olan iletişim, insanların ortak güvenlik ihtiyacının birlikte yaşamaya neden olması (Truptimayee, 2022), birlikte yaşam kültürünün gelişmesi ile iletişim bireysel, toplumsal ve kurumsal gibi farklı düzeylerde gelişim göstermiştir. Hayatımızın her alanında önemli bir yere sahip olan ve pek çok yönden önemli sonuçlara neden olan iletişim, kurumlar açısından da son derece önemli bir niteliğe sahiptir. Bu bağlamda açıklanması gereken bir kavram ise kurum içi iletişimdir. Kurum içi iletişim, kurumdaki çalışanlar, yöneticiler ve diğer kademeler arasında ilişki kurma sürecindeki iletişim biçimidir (Andrionia ve Popp, 2012). Koç ve Duğan'a (2020) göre kurumsal iletişim, bir yandan veri ve bilgi aktarımına olanak sağlarken diğer yandan karşılıklı yargı ve değerlendirmeleri içermektedir. Bu kapsamda, kurumsal işleyişin sağlanabilmesi ve kurumun hedeflerine ulaşabilmesi için içerde bütün birimler, dışarda ise çevresel aktörler ile etkin bilgi ve düşünce aktarımına bağlı ilişkilerin kurulmasına imkân tanıyan bir kurumsal iletişim mekanizması oluşturulmalıdır.

Kurumlar olası kriz anlarında iletişim sayesinde çok fazla endişe, kaygı ve panik havası oluşmadan kurum içi ve kurum dışı paydaşlara kısa sürede ulaşabilmektedirler. Bu anlamda bir kriz durumunu ele almak için gerekli bilgilerin toplanması, işlenmesi ve ilgili paydaşlara iletilmesi

süreci olarak adlandırılan kriz iletişimi (Coombs, 2010), kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrasında iletişime yönelik eylemleri içermektedir (Akdağ ve Taşdemir, 2006). Kriz sinyallerinin fark edilmesiyle gerekli önlemlerin alınması için gerçekleşen süreçte kriz öncesi iletişim uygulanır. Kriz sonra iletişim ise kurumun algıları yönetmesi, olumlu bir itibar ve imaj tesis etmek için gerçekleştirdiği iletişim çabalarını kapsamaktadır (Ray, 1999). Bu nedenle belirtmek gerekir ki etkin ve başarılı bir kriz yönetim süreci başarılı bir iletişim sürecine bağlıdır. Bu bağlamda kriz süreçlerindeki iletişim, bir iletişim stratejisine dayalı olarak önceden planlanmalı ve kriz anında toplanan bilgilerin hızlı ve doğru bir şekilde taraflara ulaştırılmasını amaçlamalıdır (Neval Genç, 2008). Genel olarak bakıldığında kriz iletişimi süreci; kriz hakkında bilgi toplamak, olası krizlerin nasıl yönetileceğine dair planlar yapmak ve kriz yönetimi sürecine dahil olacak kişileri ve rollerini belirlemek gibi hususlardan oluşmaktadır.

İletişim olgusunun etkin ve başarılı gerçekleşmesinin önem arz ettiği durumlardan birisi de afet ve acil durumlarıdır. Afet durumlarında etkilenen tarafların şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi için ihtiyaç duyulan bilginin toplanması, kontrol edilmesi, dağıtılması, medya ile iş birliğinin yapılması gibi süreçler iletişim ile gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra olası afet ya da acil durumların yönetimi için kurulan bilgi merkezlerinde de gözetilmesi gereken en kritik nokta iletişim sürecidir. Örneğin olası bir afet durumundaki iletişimde gelen bilginin nasıl elde edildiği, yorumlandığı ve hangi kanalla paylaşıldığı mesajın doğru anlaşılması bakımından oldukça önemlidir (Yaman, 2020). Bu nedenle olası afet senaryolarında iletişim sürecinin nasıl yürütülmesi gerektiği noktasında hazırlıklı olunması gerekmektedir. Bu kapsamda bir iletişim stratejisi planı hazırlanarak süreçte kimlerin, hangi araçlar ile nasıl faaliyette bulunmaları gerektiğine ilişkin bir senaryo ile test etmeleri yerinde olacaktır.

Literatür araştırmasına göre iletişim süreci, kurumsal düzeyde yönetim fonksiyonu bağlamında önemli bir role sahip olmasının (Truptionmayee, 2022) yanı sıra, çalışanların pozitif tutum ve davranışlara sahip olmaları açısından da önemlidir (Kıraç, 2012). Kurumsal düzeyde gerçekleşen başarılı bir iletişim süreci sayesinde, çalışanların amaçlara yönlendirilmesi, onların koordinasyonu açısından sağlıklı bir yönlendirmenin yapılması, kurumun yapısal olarak örgütlenmesini geliştirebilmektedir (Çelik, 2022). Bütün bu açıklamalar çerçevesinde araştırmada kriz ve afet durumlarında kurum içi iletişim yönetim fonksiyonları üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma, kriz ve afetlerde gerek kurum içi iletişim gerekse yönetim fonksiyonlarını birlikte ele alması yönünden özgün bir değer taşımaktadır. Araştırmanın iki açıdan literatüre katkı sunması beklenmektedir. Katkılarından ilki, yönetim fonksiyonlarının kriz ve afet durumları bağlamında ele alınmış olmasıdır. İkinci katkı ise iletişim olgusunun kurum içi perspektifi ile değerlendirilerek olası kriz ve afetlerdeki rolünün incelenmiş olmasıdır. Ayrıca nicel veriler ile yapılan analiz bulgularının raporlanması ile de araştırmanın kamu kurumlarında kriz ve afetlerde kurum içi iletişim ile yönetim olgusunu bütüncül bir şekilde değerlendirmesi bakımından uygulayıcılara da yol gösterebileceği düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Kriz ve Kriz Yönetimi

Birçok disiplin tarafından kullanılan kriz kavramı üzerinde uzlaşılmış bir tanım bulunmamaktadır. Kavrama ilişkin belirli bir tanım olmamasının altında yatan neden krizin belirsizlik niteliğine sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Yaygın bir şekilde bilindiği üzere kriz, Çin dilinde fırsat ve tehlike anlamına gelmektedir. Yani içerisinde hem olumlu ve olumsuz özellik barındırmaktadır. Dinçer'e (1992) göre kriz, aniden ortaya çıkan, öngörülemez, hızlı müdahale ve çabuk cevap verilmesi gereken, örgütün önlem mekanizmalarını pasifleştirerek; amaçlarını ve işin yürütülme şeklini tehdit eden gerilim sürecidir. Kriz, örgütün amaçlarını tehdit edip bazen de kuruluşun yaşamını tehlikeye düşüren ve acil cevap verilmesi gereken, öngörme ve mücadele etme işleyişine zarar veren acil durumlardır (Akat, 1994). Meydana gelen bir olayın kriz olarak

adlandırabilmek için herkesin üstünde hem fikir olmasına gerek yoktur. Herhangi bir sektörde meydana gelen bir olay kriz olarak değerlendirilirken başka sektörlerde kriz olarak görülmeyebilir. Bir olayı kriz olarak değerlendirirken ortaya çıkan etkinin düzeyine bakmak gerekir (Tortop, 1990).

Günümüz koşullarında kriz yaşamın tüm alanlarını etkileyen ve tüm disiplinlerin üzerinde çalıştığı bir konu haline gelmiştir. Kriz kavramının farklı tanımlarla açıklanmasının sebeplerinden biri de çok farklı alanlarda görülebmesidir (Erdoğan, 2010). Kriz, genellikle ekonomik nedenlerden dolayı akla gelse de çok geniş bir alanda görülebilmektedir. Sosyal olaylarda, doğal afetlerde, siyasi istikrarsızlıklar gibi olağanüstü durumlarda kriz ortaya çıkmaktadır. Kriz, kavram olarak olağan süreçleri olağanüstü bir duruma düşerek hem insanlar hem de örgütler için sorun ortaya çıkaran maddi ve psikolojik olarak olumsuz etkileyen kendine has özellikleri bulunan durumlardır (Titiz, 2003). Krizin en belirgin özelliği önceden tahmin edilememesidir. Bundan dolayı örgütlerin krizlere karşı tedbir almaları ve bu olağanüstü durumu hasarsız atlatalmaları çok zordur. Öngörülemeyen ve örgüt içinde meydana gelen kargaşayı sonlandırmak için acil müdahale için yeterli zamanın olmaması da en önemli sorunlardandır (Tutar, 2007).

Kriz yönetimi sürecinde ilk olarak uyarı sinyali gelmektedir. Örgüt bu sinyalleri erken fark etmesi durumunda krize engel olabilir ya da çözümünü kolaylaştırabilir (Can vd., 2006). Kriz oluşmadan önce oluşuma dair sinyaller vermektedir. Örgüt yönetimi bu sinyalleri iyi analiz ederek hazırlıklarını ona göre yapmalıdır (Tüz, 2004). Örgütlerde kriz sinyalleri, olağan dışı olaylar hakkında bilgi edinmek için yetkililer tarafından dikkatle değerlendirilmelidir. Uyarıların dikkate alınmaması ya da yeterince analiz edilmemesi halinde krizden kaçış olmayacaktır. Bu bağlamda örgüt yöneticileri bu konularda uzman olmalı, verilen bu sinyalleri gereksiz bilgilerden arındırarak ihtiyacı olanı bulmalıdır. Çıkan analizleri ilgili yöneticilere sunmalı ve gerekli tedbirlerin alınması önerisinde bulunmalıdır. Krizler erken uyarı sistemleri önemli yer tutmaktadır. Sinyaller farklı olabilir ama erken uyarı sisteminin bunları yakalaması gerekmektedir. Örgüt içerisinde tek tip olmayan sinyalleri bulmak için farklı uyarı sistemleri üzerinde çalışmak gereklidir (Can vd., 2006).

Krizler çoğu zaman ani bir şekilde ortaya çıkan, olumsuzluklara sebebiyet veren ve etki düzeyi ile değerlendirilen ve ölçülen durumlardır. Her ne kadar kriz durumlarının önceden tahmin edilmesi güç olsa da etkin bir yönetim süreci sayesinde olası krizler kontrol altına alınabilir. Kriz durumlarının yönetilmesi kurumların devamlılığı ve toplumsal huzur için önemlidir. İnsanlar kriz durumlarında kurumların aldıkları önlemleri ve süreci nasıl yönettiklerini değerlendirirler. Bu kapsamda belirtmek gerekir ki; kriz durumları devletlerin ve kurumların imaj ve itibarlarının sınanmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla kriz yönetimi sürecinin teknik olarak nasıl sevk ve idare edileceği önceden planlanmalıdır.

2. 2. Afet ve Afet Yönetimi

Afet, toplumun bir kesimini etkileyen, hayatın olağan akışını bozup sosyal, ekonomik ve fiziksel sorunlara neden olan, etkilenen insanların mücadele edemediği doğal veya beşeri olaylardır (Uğur ve Işık, 2020). Bir diğer tanıma göre afet; sel, deprem, kasırga, tsunami, su taşkını, kıtlık, kuraklık, volkanik patlamalar, yangın, kar, fırtına, bulaşıcı hastalıklar, ulaşım kazaları, terör saldırısı gibi insanlarda kayıp ve üzüntülere neden olan ve ortaya çıkardığı etkilerin üstesinden yarımsız gelmenin mümkün olamayacağı olaylardır (Börühan vd., 2012). Afet, meydana geldiği bölgede can ve mal kayıplarına neden olan, olağan hayatı sekteye uğratan ya da durduran insan kaynaklı, doğal ve teknolojik kaynaklı olaylardır (AFAD, 2017). Afetin hangi derecede olduğu sebebiyet verdiği can, mal ve ekonomik kayıplarla değerlendirilir. Afet durumunda en önemlisi şüphesiz insan canıdır. Bundan dolayı, büyüklüğü meydana gelen yaralanmalar ve can kayıpları ile değerlendirilir.

Dünyada genelinde meydana gelen doğal afetlerin büyük bir kısmı meteorolojik afetlerdir. Afet

ülkeden ülkeye, kıtadan kıtaya farklılık göstermektedir. Bu farklılaşma ülkemiz bölgelerinde de görülmektedir. Örneğin Doğu Anadolu Bölgesinde daha çok çığ afeti yaşanırken, Karadeniz Bölgesinde sel felaketi ve toprak kaymaları yaşanmaktadır (Sarıbekir, 2013). Türkiye'nin fiziki yapısından dolayı en fazla görülen meteoroloji kaynaklı doğal afetleri şu şekilde sıralanabilir; kuraklık, sel, fırtına, orman yangını gibi yer üstü olayları (Işık ve Uğur, 2020).

Afetlerle mücadele edebilmek için afet yönetim anlayışının tüm ilgili kurumlar tarafından hazırlanması ve afet öncesinde, afet anında ve afet sonrasında uygulanması gerekmektedir. Afet meydana gelmeden önce hazırlıklar yapılmalı ve afetten sonra da izlenecek olan yol haritasının belirlenmesine afet yönetimi denilmektedir. Türkiye'de 1999 deprem felaketinden sonra afet durumları için bir plan dahilinde önceden hazırlık yapılması gerektiği anlaşılmıştır (Tecim, 2009). Acil ve Afet Durum yönetimi zarar azaltma, hazırlıklı olma, müdahale ve iyileştirme aşamalarından oluşmaktadır (Memiş ve Babaoğlu, 2020).

Zarar Azaltma: Bu aşama, yaşam alanlarının ve yapılaşmanın seçim ilkelerinin belirlenerek, bu ilkeler ışığında toplumun bütün bireylerinin ve kuruluşlarının afetlere karşı alınması gereken önlemler konusunda kültür oluşturularak, afet tehlikesinin önüne geçilmesidir (Gökçe ve Tetik, 2012).

Hazırlıklı Olma: Bu evre, afet sonrasında acil müdahale edebilmek için gerekli hazırlıkların olması, can ve mal kayıplarına anında müdahale edilebilmesi gibi müdahale planlarını kapsar. Bu evrede afet sonrası için ihtiyaç duyulan hazırlıklar yapılır, gerekli araç gereç ve insanı malzemeler hazır tutulur. Afetlerde oluşabilecek kayıpların giderilmesi, tehlikelerin bertaraf edilmesi, kurtarma ve müdahale planlarının yapılması, her türlü afet senaryosuna karşı tatbikatların gerçekleştirilmesi ve afetlere müdahale edecek ekiplerin hazır olmasını sağlamak gereklidir (Gökçe ve Tetik, 2012).

Müdahale: Müdahale safhasındaki temel hedef yapılacak olan tüm olan tüm işlerin en kısa sürede kontrollü bir şekilde yapılmasıdır. Aynı zamanda devlete ait tüm olanakları afet bölgesinde yaşanan can ve mal kayıpları için hızlı ve etkili bir şekilde değerlendirmek demektir (Şahin, 2009).

İyileştirme: İyileştirme çalışmaları afetin meydana geldiği andan başlayıp, afetten önceki duruma tekrar dönüncüye kadar devam eder. Hazırlanılmış afet yönetimiyle bir sonraki afet olaylarını en az hasarla atlatılmasını sağlayacaktır. Afetlerde iyileştirme aşaması; bertaraf edilmiş olan afet sonrasında sadece bireylerin değil altyapının, ekonominin, eğitimin, sağlık hizmetlerinin ve diğer temel ihtiyaçların temini ve devamlılığı sağlanarak toplumun meydana gelebilecek başka afetlere karşı dirençli olmasının sağlanmasıdır (Törenci, 2015).

Afetler doğal, insan, teknoloji, çevresel, tıbbi, endüstriyel veya farklı olaylarından kaynaklanıp kaynaklanmadığına göre sınıflandırılır. Sebebi çok fark etmeksizin herhangi bir biçimde gerçekleşen afetler etkilenen nüfusun sağlığı ve refahı için kötü durumlara ve mağduriyetlere neden olmaktadır. Bu nedenle, bir afet meydana geldiğinde, etkilenenlere yardım etmek ve kayıpların sayısını azaltmak için hızlı ve etkili bir müdahale kritik öneme sahiptir. Meydana gelen afetlerin veya acil durumların türü ne olursa olsun, afet yönetimi hafifletme, hazırlık, müdahale ve iyileştirmeyi içeren bir süreç veya uygulama olarak tanımlanır. Bu kapsamda afet ile ilgili kurumların afet yönetimi sürecinin her aşamasını uygulanabilir şekilde planlamalıdır.

2.4. Yönetim Olgusu ve Yönetim Fonksiyonları

Yönetim olgusu, tek başına tüm ihtiyaçlarını karşılayamayan insanların örgütlü yaşamak durumunda kalmalarının bir sonucu ve gereği olarak ortaya çıkmıştır (Tortop, vd., 2012). Bu bağlamda yönetim olgusu "*sanatların en eskisi, bilimlerin en yenisi*" şeklinde nitelendirilmektedir. İnsanoğlunun varoluşu ile başlayan yönetim düşüncesi 18. yüzyılın başlarında daha sistemli bir hale dönüşmüştür (Nişancı, 2015). Yönetim kavramının gelişimi sanayi devriminin başlaması ile hızlanmıştır. Kavramın tarihsel gelişiminin sanayi devrimine dayandırılmasının sebebi ise

üretime dayalı kuruluşların o dönemde daha örgütlü ve hızlı bir şekilde varlık göstermeleridir. Yönetim anlayışının akademik anlamda bir düzen içerisinde değerlendirilmesi ise nispeten daha yakın tarihte olmuştur (Ertürk, 1995). Koçel'e (2014) göre; yönetim bilimi çok eski bir sanat olmasının yanında bilimsel olarak sürekli güncelliğini korumuştur.

Tarihsel süreçte her zaman var olan yönetim olgusu 20. Yüzyılın sonlarında bilimsel olarak daha çok gelişme göstermiştir. Yönetim kavramından bahsedebilmek için öncelikle bir topluluğun meydana gelmesi ve hedeflere ulaşmak için gerekli olan maddi araç gereçlere liderlik yapacak kişi ya da kişilere ihtiyaç duyulmaktadır. Drucker (2007) kavramın köklerinin yaklaşık olarak iki yüz yıl öncesine dayandırmaktadır. Ancak çok eskilere dayansa da eski çağlardaki yönetim ile günümüzdeki yönetim anlayışları birbirinden oldukça farklıdır. Bu farklılık temel iki nedene dayandırılabilir. Birincisi, insanoğlu medeniyetinin giderek daha çok kalabalıklar halinde yaşamaya başlaması, yani dağınık gruplardan devletleşmeye kadar ilerlemesi. İkincisi ise nüfusun kalabalık kentlerde yaşamaya başlaması ile birlikte örgütlenmenin kurumsallaşmasıdır. Örgütlenmenin, insanların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kurdukları organizasyonlarda gelişmesi neticesinde ise kâr amaçlı örgütler olan işletmeler ortaya çıkmıştır. Toplumların örgütlü düzene geçişleri ile birlikte, organizasyonların sayılarında artışlar meydana gelmiş ve yapılarındaki karmaşıklık da artmaya başlamıştır. Böylelikle bu organizasyonların daha profesyonel bir şekilde yönetilmesi ihtiyacı doğmuştur (Işık, 2020).

Yönetim kavramına ilişkin üzerinde uzlaşa sağlanmış bir tanım olmamakla birlikte farklı disiplinlerde farklı tanımlar yapılmıştır. İktisatçılara göre yönetim; tabiat, emek, anapara ve işgücü ile birlikte üretim faktörlerinden biridir (Gürbüz, 2022). Hukuk, psikoloji gibi diğer bilim dallarına göre yönetim hedeflerin oluşturulması için belli amaçları başka bireylerin çabaları ile gerçekleştirmektir. Sosyologlara göre yönetim ise, sınıf ve statüyü oluşturan düzendir (Paşaoğlu, 2013). İşletme ve yönetim bilimleri disiplin alanındaki bilim insanları tarafından yapılan bazı tanımlar şu şekildedir: Eryılmaz'a (2002) göre yönetim, insanları idare etme anlayışı veya planlanmış bir amaca ulaşmak için yapılan eylemlerdir. Tosun'a (1987) göre ise yönetim, başka insanlardan faydalanarak hedefe ulaşmaktır. Yönetimin işletme disiplini açısından üzerinde en çok görüş birliğine varılan tanımı; "*yönetim, başkaları vasıtasıyla iş görmektir*" şeklindeki tanımdır (Koçel, 2014). Bütün bu tanımlar yönetim kavramının belli amaçları insanların çabaları ile gerçekleştirmek olduğu anlaşılmaktadır.

Yönetim, bir örgütü ya da örgütün planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve kontrol işlevlerinin birisini idare etmek için gerekli görev ve aktiviteleri içerir (Heldman, 2005). Yönetim fonksiyonlarını sınıflandıran ilk kişi Henri Fayol'dur. Fayol, yönetimin beş temel fonksiyonu olduğunu öne sürmüştür. Fayol'a göre yönetsel fonksiyonlar; planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon (eşgüdümleme) ve kontroldür (Peaucelle ve Guthrie, 2012). Her ne kadar Dinçer (1996), koordinasyonun ayrı bir fonksiyon olmayıp her fonksiyonun içinde mutlaka bulunduğunu vurgulayarak yönetimin fonksiyonlarını dört ana başlık altında incelenmesi gerektiğini belirtse de literatürde yaygın görüş yönetimin beş temel fonksiyonu olduğudur (Şimşek ve Çelik 2018).

Yönetim için yapılan tanımlardan anlaşılacağı üzere; amaçların elde edilebilmesi, insanlar aracılığı ile işletme kaynaklarının etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlıdır. Peki, bu nasıl gerçekleştirilecektir? Arzulanan sonuçlara varabilmek için yönetimi gerçekleştirecek kişi veya gruplar, ellerindeki kaynakları ne zaman, nasıl, ne şekilde ve ne için kullanacaklardır? Burada cevaplar şudur (Işık, 2020);

- (i) Neyin, kim tarafından, nasıl, ne zaman, neden yapılacağını belirtmesi. Amaçlar ve bu amaçlara ulaşabilecek yollar ve araçların analiz edilmesi (planlama),
- (ii) Belirlenen hedeflere ve amaçlara ulaşılması için sorumlulukların, işlerin ve çalışanların belirlenip gruplara ayrılması. Daha sonra kaynakların bir yapı ve düzen içinde gruplanması ve düzenlenmesi (organize etme),
- (iii) Amaç takım ruhunu gerçekleştirmek olduğu için işletmede yer alan kişilere verilen

görevleri en doğru ve verimli şekilde yapmaları için yönlendirme yapılması. Kısacası insanların kurulmuş düzen içinde harekete geçirilmesi (yürütme),
(iv) Yapılacak iş ve işlerin uyumlu ve düzenli hale getirilmesi (koordinasyon),
(v) Son olarak işlerin yöntemine, düzenine ve amaçlara uygun bir şekilde yapılıp yapılmadığı denetlenmesi (denetim).

Yönetim, bir örgütün kaynaklarına gerekli yönü veren ve böylece örgütün faaliyet gösterdiği çevrede mümkün olduğunca hedefleri verimli bir şekilde elde etmesine yönelik bir süreçtir. Griffin (2015) yönetimi, bir örgütün kaynaklarını (insan, finansal, fiziksel ve bilgiye dayalı) örgütsel hedefleri verimli ve etkili bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla bir dizi faaliyet (planlama, düzenleme, liderlik ve kontrol dahil) olarak tanımlamıştır. Yönetimin temelinde, rasyonel kararlar alma, işbirliği, ortak amaç, çaba, düzen ve insancıl yaklaşım vardır. Kısacası yönetim, amaçların saptanması, gerçekleştirilmesi ve sonuçların ölçülmesi anlamına gelir.

2.5. Kurum İçi İletişim

İnsan hayatında büyük önem arz eden iletişim olgusu; sosyal, ekonomik ve bilimsel açıdan toplumların gelişimi için önemli bir dinamiktir (Cureteanu vd., 2011). İletişim olgusunun ilerleme ve daha iyi yaşam biçimlerine ulaşılmasına katkıda bulunan yeni bilgi ve davranışların edinilmesine yol açması bakımından insanoğlu için önemlidir (Carriere ve Bourque, 2009). Süreç olarak karmaşık bir özelliğe sahip olan iletişimin başarısı, gönderici ile başlayan ve özellikle çalışanlar ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimlerle sona eren unsurların etkinliğine dayanmaktadır (Bulsara ve Thakkar, 2015). Dolayısıyla, bir bütün olarak iletişim sürecinden beklenen verimin alınabilmesi için bu unsurların her birinde derin hazırlıklara ihtiyaç vardır (Blidaru ve Blidaru, 2015).

Kurum içi iletişim, çalışanların bir iç paydaş grubu olarak kabul edildiği, bir kuruluşun yönetilen iletişim sistemini tanımlamak için kullanılan kavramdır (Vercic vd., 2012). Kurum içi iletişim, genel olarak bireysel ve toplu olarak hedeflerini uygulamak amacı ile kurum içerisindeki bireyler, gruplar ve kurumsal kademeler arasında mesaj alışverişinde bulunma amaçlı gerçekleşen bir süreçtir. Kurum içi iletişim, genellikle bireysel ve toplu olarak hedeflerin uygulanması amacıyla, kurum içindeki bireyler, gruplar ve örgütsel düzeyler arasında mesaj alışverişi yapmayı amaçlayan bir süreçtir (Andrionia ve Popp, 2012).

Kurumların ortak bir amacı iş birliği içerisinde gerçekleştirmek üzere bir araya gelen insanların oluşturdukları bir yapı oldukları düşünüldüğünde, iletişim bu yapılarda ayrıca önem arz etmektedir. Kurum içi iletişim, işçi ve işveren ilişkisini güçlendirmesinin yanı sıra çalışanlardan sergilenmeleri beklenen davranışlar ile göstermeleri gereken performans ile bir bütün olarak kurumun amaçlara ulaşma derecesi açısından önemli bir işleve sahiptir (Smith ve Mounter, 2008). Bu kapsamda kurum içi iletişim denildiğinde, iletişimden beklenen birtakım amaçlara dikkat çekilir. İlk olarak, kurum içi iletişim ile kurumdaki bilginin yönetilmesi amaçlanır. Bu noktada kurumda hiyerarşik kademelerin oluşturulması, herkesin kendi rol ve görevlerini bilmesi kurum içi iletişim sayesinde gerçekleşmektedir. Ayrıca çalışanların, istek, talep ve beklentilerinin tepe yönetim kademelerine aktarılması da kurum içi iletişimle gerçekleşmektedir (Dündar ve Özel, 2012).

İletişim, yönetim faaliyetinin süreç yönetimi işlevlerinin öncülüdür. Bu nedenle kurumlarda iletişim sürecinin önemi artmış ve başarılarının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Kandlousi vd., 2010). Kurumların etkin bir yönetim uygulayabilmeleri ancak sağlıklı bir şekilde gerçekleşen iletişim ile mümkündür. Katılımcı yönetim anlayışlarında, takım çalışmalarında, kararların ortaya çıkmasında, gruplar ve bireyler arası duygu, düşünce ve bilgi alışverişinin yapılması kurum içi iletişimin geliştirilmesi açısından büyük bir önem taşımaktadır (Tınaz, 2013). Kurum içi iletişim, yönetimin tüm seviyelerinde, bütün hiyerarşik kademelerde yatay, dikey ve çapraz bir şekilde gerçekleştirilir. İletişim kurumlarda, amaçları ve sonuçları, kültür yönetimi ve organizasyon

politikası tarafından istenilen bir dizi kuralı karşılması gereken bir dizi yönetsel özelliğe sahiptir (Rizescu, 2003).

Kurum içi iletişim kuruma rehberlik ederek; kurumun kuralları, düzenlemeleri ve normları uygulamasına ve disiplini sürdürmesine yardımcı olur. Diğer taraftan üyelerin ve paydaşların kurumdaki gelecekları ile ilgili yönünü tayin eder. Kurum içerisinde profesyonel ilişkilerin kurulması, çatışmaların en aza indirilmesi, iş birliğinin artırılması ve örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi noktasında üyelerin motivasyonunun artırılması etkin bir kurum içi iletişim mümkündür.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLERİ

Kriz ve afetlerin bireysel, toplumsal veya kurumsal düzeyde etkin bir şekilde yönetilebilmesi planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim şeklinde adlandırılan yönetsel fonksiyonların uygulanabilirliğine bağlıdır. Bu beş fonksiyonun her birisi için olası kriz ve afet senaryolarına göre eylem planlarının hazırlanması gerekmektedir. Kriz ve afet durumlarında bireysel, toplumsal ve kurumsal düzeyde etkilenen olgularından birisi de iletişimdir. Hayatımızın her alanında önemli bir yere sahip olan ve pek çok yönden önemli sonuçlara neden olan iletişim, kurumlar açısından da son derece önemli bir niteliğe sahiptir.

Kurumlar iletişim sayesinde olası kriz anlarında çok fazla endişe, kaygı ve panik havası oluşmadan kurum içi ve kurum dışı paydaşlara kısa sürede ulaşabilmektedirler (Koç ve Duğan, 2020). Kriz iletişimi, bir kriz durumunu ele almak için gerekli bilgilerin toplanması, işlenmesi ve yayılması olarak tanımlanmaktadır (Coombs, 2010). Bu nedenle etkin ve başarılı bir kriz yönetim süreci başarılı bir iletişim sürecine bağlıdır. İletişim olgusunun etkin ve başarılı gerçekleşmesinin önem arz ettiği durumlardan birisi de acil ve afet durumlarıdır. Afet durumlarında etkilenen tarafların şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi için ihtiyaç duyulan bilginin toplanması, kontrol edilmesi, dağıtılması, medya ile iş birliğinin yapılması gibi süreçler iletişim ile gerçekleşmektedir.

Literatür araştırmasına göre iletişim süreci, kurumsal düzlemde yönetim fonksiyonu bağlamında önemli bir role sahip olmasının yanı sıra çalışanların pozitif tutum ve davranışlara sahip olmaları açısından da önemlidir (Kıraç, 2012). Kurumsal düzeyde gerçekleşen başarılı bir iletişim süreci sayesinde, çalışanların amaçlara yöneltmesi, onların koordinasyonu açısından sağlıklı bir yönlendirmenin yapılması, kurumun yapısal olarak örgütlenmesini geliştirebilmektedir (Çelik, 2022). Araştırma değişkenlerine yönelik yapılan taramalarda yönetim fonksiyonları ve iletişim kavramlarını birlikte inceleyen nicel çalışma olmadığı görülmüştür. Bütün bu açıklamalar çerçevesinde araştırmada kriz ve afet durumlarında kurum içi iletişimin yönetim fonksiyonları üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmış ve test edilmek üzere Şekil 1'deki model ve aşağıda belirtilen hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı yönetim fonksiyonları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H1a: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı planlama üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H1b: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı örgütlenme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H1c: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı yöneltme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H1d: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı koordinasyon üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H1e: Çalışma arkadaşları ile iletişim algısı denetim üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

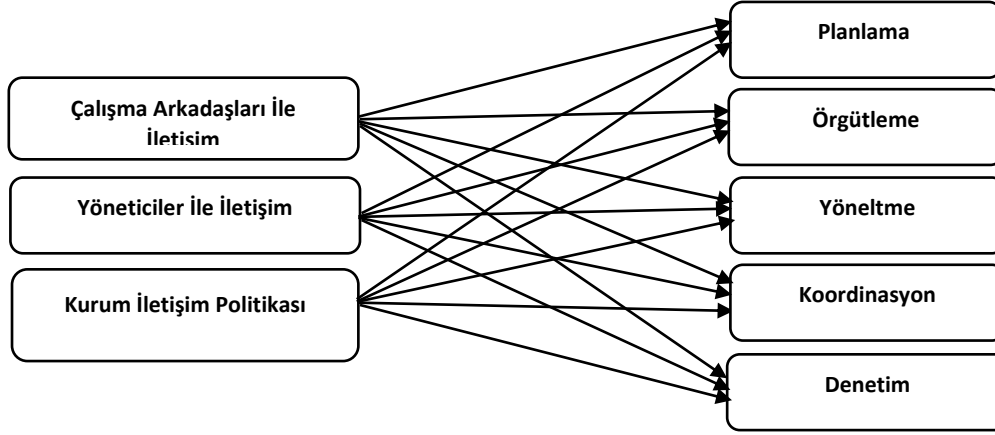
H2: Yöneticiler ile iletişim algısı yönetim fonksiyonları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H2a: Yöneticiler ile iletişim algısı planlama üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2b: Yöneticiler ile iletişim algısı örgütlenme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2c: Yöneticiler ile iletişim algısı yöneltme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2d: Yöneticiler ile iletişim algısı koordinasyon üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2e: Yöneticiler ile iletişim algısı denetim üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3: Kurumun iletişim politikası algısı yönetim fonksiyonları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H3a: Kurumun iletişim politikası algısı planlama üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H_{3b}: Kurumun iletişim politikası algısı örgütlenme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
 H_{3c}: Kurumun iletişim politikası algısı yöneltme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
 H_{3d}: Kurumun iletişim politikası algısı koordinasyon üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
 H_{3e}: Kurumun iletişim politikası algısı denetim üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemi esas alınmıştır. Ampirik, görgül veya sayısal yaklaşım olarak da bilinen nicel araştırma; 20. yüzyıl başlarında sosyal bilimler disiplinin giderek gelişmesi sonucunda fen bilimleri alanındaki veri toplama ve işleme teknikleri sosyal bilimciler tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. Bu yöntem, araştırmacıların sayısal verileri kullanarak araştırılan olgu hakkında somut, ölçülebilir ve genellenebilir sonuçlar ortaya koymalarına olanak sağlamaktadır. Ancak sonucun genellenebilmesi için oldukça kapsamlı bir örneklem ve geçerliliği test edilmiş veri toplama araçları kullanılmalıdır (Gürbüz ve Şahin, 2015). Bu bağlamda araştırmada nicel araştırma yöntemleri içerisinde bulunan tarama araştırma modeli tercih edilmiştir. Sosyal bilimciler tarafında çokça kullanılan tarama modeli, araştırmacının anket tekniğinden yararlanarak bir veya birden fazla olgu hakkında veri elde etmek amacıyla gerçekleştirdiği çalışmalarda kullanılmaktadır. Bu modelde birden fazla kişiye önceden hazırlanan ölçüm araçları ile demografik bilgilerin yer aldığı anket formu araştırma örneğine yüz yüze, e-mail ile uygulanmaktadır (Gençer, 2020). Bu kapsamda, araştırmada kullanılan anket formunda ilk olarak örnekleme oluşturan bireylerin demografik özellikleriyle ilgili bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra, anket formunda örnekleme oluşturan bireylerin kurum içi iletişim ile yönetsel fonksiyonların uygulanabilirliğine ilişkin algılarını tespit etmek amacı ile ölçek ifadelerine yer verilmiştir.

3.2. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırma kapsamında veri elde etmek üzere oluşturulan anket formu için Bitlis Eren Üniversitesi Etik İlkeleri ve Etik Kurul Başkanlığından gerekli izin alınmıştır. Araştırmanın ana kütesini; Bitlis Valiliğine bağlı; İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, İl Göç İdaresi Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, İl Özel İdaresi, İl Sağlık Müdürlüğü Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü çalışanları oluşturmaktadır. Anakütlenin tamamına ulaşamayacağından dolayı örneklem alınmıştır. Bu bakımdan olasılıklı örnekleme yöntemlerinden basit rassal örnekleme yöntemi benimsenmiştir. Basit rassal örnekleme göre; ana kütleliyi oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir. Dolayısıyla hesaplamalarda da her elemana verilecek ağırlık aynıdır (Büyüköztürk vd., 2009).

Veri elde etmek amacı ile hazırlanan anket formu Mayıs ayında ana kütleliyi oluşturan kurumlardaki 620 çalışana elden dağıtılmıştır. Üç hafta kadar beklendikten sonra kurumlardan

anket formları toplanmıştır. Toplanan anket formlarından 19 tanesinin çoğunlukla eksik yanıtlandığı görülmüştür. Eksik yanıtlanan anket formları çıkarıldıktan sonra yanıtlanan 448 adet değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcılar elde edilen anket formlarının geri dönüş oranı % 72.26 ile iyi bir yüzdeye sahiptir. Bu sayı örneklem büyüklüğü açısından oldukça yeterlidir (Küçük, 2016).

Araştırmaya katılanların 302'si (% 67.4) erkek ve 146'sı (% 32.6) kadın olmak üzere 448 kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların, 330'u (% 73.7) evli ve 118'i (% 32.8) bekâr, 76'sı (% 17) 20-29 yaş aralığında, 282'si (%62,9) 30-39 yaş aralığında, 64'ü (%14,3) 40-49 yaş aralığında ve 26'sının da (%5,8) 50 ve üzeri yaşa sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların 42'si (% 9.4) lise, 50'si (% 11.2) ön lisans, 284'ü (% 63.4) lisans, 54'ü (% 12.1) yüksek lisans ve 18'i (% 4) doktora öğrenimine sahiptir. Katılımcıların 48'i (% 10.7) 1 yıldan az, 92'si (% 20.5) 1-5 yıl arası, 138'i (% 30.8) 6-10 yıl arası, 144'ü (% 32.1) 11-15 yıl arası ve 26'sı (% 5.8) 16 yıl ve üzeri çalışma deneyimine sahiptir. Son olarak, katılımcıların 276'sı (% 61.6) elektronik ile iletişim, 62'si (% 1368) yazılı iletişim (Duyuru/ bildirimler, iletişim panosu gibi) ve 110'unu (% 24.6) 6-10 yüz yüze iletişim (Toplantı, seminer, görüşmeler) tercih ettikleri görülmüştür. Katılımcıların büyük bir bölümünün mail, intranet, internet, elektronik belge yazışma sistemi (Ebys) gibi elektronik iletişim araçlarını tercih ettikleri söylenebilir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak bir kişisel bilgi formu ve iki ölçme aracı şeklinde hazırlanan ve üç bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Bu kapsamda;

Kişisel bilgi formu: Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik bilgi ve özelliklerine (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışma süresi, kurum ile ilgili gelişmelerden hangi tür iletişim türü ile size ulaşılmasını tercih edersiniz) yönelik 6 adet ifade yer almaktadır.

Kurum içi iletişim: Anket formunun ikinci bölümde, katılımcıların örgütsel iletişim algılarını amacıyla Tekin (2015) araştırmasından yararlanılmıştır. İlgili ölçek çalışma arkadaşları ile iletişim (6 ifade), yöneticiler ile iletişim (6 ifade) ve kurumun iletişim politikası (5 ifade) şeklinde adlandırılan 3 boyuttan oluşmaktadır.

Yönetim fonksiyonları: Katılımcıların, kriz ve afet durumlarında yönetim fonksiyonlarına ilişkin algılarını ölçmek için Turan ve Memiş, (2007) ve Üstün vd., (2020) araştırmalarından yararlanılmıştır. Üstün vd., (2020) çalışmalarında yönetim fonksiyonları ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha değerleri; yürütme (.83) 5 ifade, denetim (.78) 5 ifade, örgütlenme (.82) 4 ifade, ve planlama (.84) 4 ifade olarak tespit edilmiştir. Turan ve Memiş'in (2007) araştırmalarında planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim olmak üzere 5 boyutun her biri 3'er ifadeli olup güvenilirlik bilgisi bulunmamaktadır. Belirtilen çalışmalarda kullanılan ölçekler araştırmanın amacına uygun bir şekilde uyarlanmıştır. Ayrıca araştırmacılar tarafından da ölçeğe ifadeler eklenmiştir. Bu kapsamda hazırlanan ölçek planlama (8 ifade), örgütlenme (7 ifade), yöneltme (8 ifade), koordinasyon (5 ifade) ve kontrol (7 ifade) boyutlarından oluşmaktadır.

Hazırlanan anket formunda 5'li derecelendirme (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ölçüm skalası kullanılmıştır.

3.4. Veri Analizleri

Analizlere başlamadan önce güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir (Bayram, 2009). Anket ifadelerine verilen yanıtlar rassal bir dağılım gösteriyorsa ölçüm aracının sonuçlarının güvenilir olduğunu göstermektedir. Belirlenen örneğin tesadüflük ve tutarlılık yönünden test edebilmek için güvenilirlik analizi yapılmaktadır. Güvenilirlik analizinde içsel tutarlılık açısından değerlendirilen değerlerden bir tanesi de

Cronbach's Alfa Katsayısı'dır. Kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirlik bakımından test etmek amacı ile en çok tercih edilen uygulamalardan biri olan Alfa katsayısı, 0 ile 1 aralığında değerler almaktadır. Cronbach's Alpha değerinin 0,70'in üzerinde çıkması ölçeklerin iyi bir içsel tutarlılığa sahip olduğunu, yani ele alınan ölçeğin güvenilir olduğunu gösterir (Carter, 1997).

Araştırmada analizlere başlarken, ilk olarak verilerin dağılımının uygun olup olmadığını belirlemek için normallik testi yapılmıştır. Test sonucunda verilerin normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Verilerin normalliğe uygunluğu test etmek için Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerlerine bakılmış, elde edilen değerlerin -2 ve +2 arasında olduğu görülmüştür. Bu değerler George ve Mallery'ye (2010) göre dağılımın uygunluğuna karar vermek için yeterlidir. Dolayısıyla araştırma verilerinin parametrik testler için uygun olduğu görülmüştür. Analiz yöntemi olarak; güvenilirlik analizi, ölçüm araçlarının bileşen (boyut) yapılarını tespit etmek için açımlayıcı faktör analizi, ilişki düzeyini belirlemek için korelasyon analizi, hipotez testleri için çoklu regresyon analizi, demografik özellikler için de frekans ve tanımlayıcı istatistik analizleri yapılmıştır. Analizlerde, yanılma olasılığı ya da güvenilirlik aralığı olarak $p=0.05$ seçilmiştir.

3.4.1. Güvenilirlik Analizi

Araştırma kapsamında örnekleme oluşturan katılımcılardan toplanan verilerin analizlere uygunluğunu tespit etmek amacı ile yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri yönetim fonksiyonları ölçeği için 0,977 kurum içi iletişim için 0,978 değerleri elde edilmiştir.

3.4.2. Faktör Analizi

Faktör analizi, aralarında ilişki bulunduğu varsayılan çok sayıdaki değişken sayısını azaltarak değişkenler arasındaki ilişkilerden bazı yeni yapılar ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır (Özdamar, 2002). Açımlayıcı faktör analizinde KMO ve Barlett's değerinin .70'den büyük olması faktör analizi için mükemmel olarak değerlendirildiğinden (Tavşancıl, 2010), kurum içi ve yönetim fonksiyonları ölçeklerinden elde edilen KMO değerleri faktör analizi yapılabileceğini göstermiştir. Araştırma modelinde çoklu bağlantı sorunu bulunmaması için VIF (Variance Inflation Factor) değerlerine bakılmıştır. Kurum içi iletişim ve yönetim fonksiyonları ölçeklerinden elde edilen VIF değerlerinin 1.78 ile 2.47 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlerin 5'in altında olması çoklu bağlantı problemi olmadığını göstermektedir (Gujarati, 1999).

3.4.2.1. Kurum İçi İletişim Ölçeği Faktör Analizi

Kurum içi iletişim ölçeğinin güvenilirlik değerleri tespit edildikten sonra ölçeğin bileşen yapılarının uygunluğunu belirlemek için temel bileşenler analizi (Açımlayıcı Faktör Analizi) yapılmıştır. Ölçeğin toplam açıklama varyansı %88'dir. Kurum içi iletişim ölçeğinin çok iyi bir açıklama yüzdesine sahip olduğu görülmüştür. Varimax Rotasyonunun uygulandığı temel bileşenlerin analizi sonucunda 3 boyutlu bir yapının olduğu görülmüştür. Ancak faktörlerin yararlanılan ölçekten farklı şekilde yüklendiği görülmüştür. Bu nedenle, çalışma arkadaşları iletişim boyunun 1. ifadesi, yöneticiler ile iletişim boyutunun 1. 2. ve 3. ifadeleri ile kurum içi iletişim politikası boyutunun 1. ve 5. ifadeleri analizden çıkarılmıştır. Kurum içi iletişim ölçeğine ilişkin nihai faktörler ve yükleri aşağıda Tablo 2'de belirtilmiştir.

Kurum içi iletişim ölçeğine yönelik R Studio programı ile yapılan DFA analizi sonucunda; modelin önerdiği modifikasyonlar yapıldıktan sonra CMIN = 401,748; $df = 186$; $\chi^2/df = 2,160$; RMSEA = 0,065; NFI = 0,918; TLI = 0,948; CFI = 0,964; SRMR = 0,068 şeklinde kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri (Hu ve Bentler, 1999) elde edilmiştir.

Tablo 1. Kurum İçi İletişim Faktör Analizi

Boyutlar ve İfadeler	λ	CR	ave
Çalışma Arkadaşları İle İletişim			
Çalışma arkadaşlarım, diğer çalışanlarla kendileri arasında sürekli bir etkileşim iletişim olması için çaba gösterir.	.851	0,90	0,62
Çalışma arkadaşlarım, işimi nasıl yapmam gerektiğiyle ilgili bilgileri diğer çalışanlarla açık ve anlaşılır biçimde paylaşır.	.830		
Çalışma arkadaşlarım, fikir, görüş, öneri ve isteklerini açık ve anlaşılır bir şekilde diğer çalışanlara aktarır.	.769		
Çalışma arkadaşlarım, diğer çalışanları kurum ile ilgili gelişmeler hakkında düzenli aralıklarla bilgilendirir.	.730		
Çalışma arkadaşlarım, isimi nasıl yaptığım konusunda yapıcı geribildirim verir.	.693		
Yöneticiler İle İletişim			
Yöneticim, işimi nasıl yaptığım konusunda yapıcı geribildirim verir.	.819	0,84	0,64
Yöneticim, çalışanları kurum ile ilgili bilgiler hakkında düzenli aralıklarla bilgilendirir.	.809		
Yöneticim, çalışmamda neler yapması gerektiğinden haberdar eder.	.776		
Kurum İçi İletişim Politikası			
Kurumla ilgili gelişmelerden, çalışanlar haberdar edilir.	.862	0,83	0,62
Çalıştığım kurumda, çalışanların fikirlerini dile getirmesine uygun ortam sağlanır.	.800		
Kurum ile ilgili verilen mesajlar, kurum yöneticileri tarafından çalışanlara ulaştırılır.	.693		

λ : Faktör Yükleri

3.4.2.2. Yönetim Fonksiyonları Ölçeği Faktör Analizi

Yönetim fonksiyonları ölçeğinin boyut geçerliliğini belirlemek için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda KMO ve Barlett's değeri 0.866 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin toplam açıklama varyansının %78.2 ile son derece iyi bir açıklama yüzdesine sahip olduğu görülmüştür. Varimax Rotasyonunun uygulandığı temel bilşenlerin analizi sonucunda 5 boyutlu bir yapının oluştuğu görülmüştür. Yönetim fonksiyonlarını ölçmek için hazırlanan ölçeğin bazı ifadelerinin farklı şekilde faktörlere yüklendiği ve bazı ifadelerin de faktör yüklerinin 0.50'nin altında değer aldığı görülmüştür. Bu kapsamda planlamanın 1. 2. ve 4. ifadeleri, örgütlemenin 4. ve 7. ifadeleri, yöneltmenin 6. ve 8. ifadeleri, koordinasyonun 5. ifadesi ile denetimin 1. ve 7. ifadeleri analizden çıkarılmıştır. Yönetim fonksiyonları ölçeğine ilişkin nihai faktörler ve yükleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Yönetim Fonksiyonları Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar ve İfadeler	λ	CR	AVE
Planlama			
Bu kurumda kriz ve afet durumları için oluşturulan planların inceleme ve değerlendirmesi yapılır	.924	0,888	0,617
Bu kurumda kriz ve afet durumları için yeni planlar hazırlanırken iç denetim birimince hazırlanan raporlar dikkate alınır	.887		
Bu kurumda kriz ve afetlerde planlar düzenli bir şekilde uygulanır	.857		
Kurumumuzda kriz ve afet durumlarına yönelik planların uygulanmasından sorumlu bir kişi veya grup vardır.	.840		
Bu kurumda kriz ve afet durumları için planlar geliştirilir	.788		
Örgütlenme			
Bu kurumda iyi işleyen bir organizasyon yapısı mevcuttur	.935	0,877	0,590
Kurumumuzda oluşturulmuş organizasyon yapısının işleyişine ilişkin inceleme ve değerlendirmeler yapılır	.933		
Kurumumuzda organizasyon yapısını iyileştirici yönde düzenlemeler yapılırken, iç denetim birimince hazırlanan raporlar dikkate alınır	.918		
Kurumumuzda kriz ve afet durumlarında yerinden yönetim anlayışı benimsenir	.871		
Kurumumuzda kriz ve afet durumlarında bölümler ve bireyler arası koordinasyonu sağlayacak bir mekanizma oluşturulmuştur	.861		
Yöneltme			
Bu kurumdaki yöneticiler kriz ve afet durumlarında çalışanların motivasyonlarını sağlayarak liderlik yaparlar	.935	0,938	0,716

Bu kurumda bireylerin kişisel hedefleri ve işletme hedefleri arasında uyum sağlanmıştır.	.927		
Kurumumuzda kriz ve afet durumlarında düzgün işleyen bir emir-komuta zinciri vardır	.900		
Kurumumuzda kriz ve afet durumlarına ilişkin yazılı, sözlü veya sözlü olmayan mesajlar bir bütünlük içindedir ve birbirleri ile tutarlıdır	.883		
Kurumumuzda emir-komuta zincirinin düzgün bir şekilde işlerliğini sağlamaya yönelik çalışmalar yapılırken, iç denetim birimince hazırlanan raporlar dikkate alınır	.874		
Kurumumuzda kriz ve afet yönetiminde olası başarılarında çalışanlar ödüllendirilir	.803		
Koordinasyon			
Kurumumuzda koordinasyon fonksiyonu işleyişine ilişkin inceleme ve değerlendirmeler yapılmaktadır	.934	0,882	0,656
Kurumumuzda genel olarak birimler arasında ahenkli, uyumlu bir çalışma mevcuttur	.874		
Kurumumuzda kriz ve afetlerde koordinasyon sorunu yaşanmamaktadır	.862		
Kurumumuzda birimler arasındaki koordinasyonun iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılırken, iç denetim birimince hazırlanan raporlar dikkate alınmaktadır.	.851		
Denetim			
Kurumumuzda olası kriz ve afetlerde planların başarı (gerçekleşme) derecesi kontrol edilir	.924	0,933	0,737
Kurumumuzda kontrol, nesnel, doğru ve uygun standartlara göre yapılmaktadır.	.900		
Kurumumuzda iç kontrol sisteminin etkinliğini arttırmaya yönelik çalışanlardan gelen öneriler dikkate alınır	.884		
Kurumumuzda iç kontrol sistemi oluşturulurken kriz ve afet durumları dikkate alınarak hazırlanır	.868		
Bu kurumda kontrol faaliyetleri öngörülme kriz ve afet durumları için değişikliklere uyum gösterecek esnek bir biçimde tasarlanmıştır	.866		

λ: Faktör Yükleri

Yönetim fonksiyonları ölçeğine yönelik R Studio programı ile yapılan DFA analizi sonucunda; modelin önerdiği modifikasyonlar yapıldıktan sonra CMIN = 428,748; df = 219; $\chi^2/df = 1,958$; RMSEA = 0,078; NFI = 0,828; TLI = 0,926; CFI = 0,924; SRMR = 0,074 şeklinde kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri (Hu ve Bentler, 1999) elde edilmiştir.

3.4.3. Korelasyon Analizi

Tablo 3'te belirtilen değerler, değişkenlerin birbirleriyle karşılıklı pozitif yönlü orta ve güçlü düzeyde ilişkilere sahip olduğunu göstermektedir. Planlama alt boyutunun, çalışma arkadaşları ile iletişim (r:0.42; p<0.01), yöneticilerle iletişim (r:0.50; p<0.01) ve kurumun iletişim politikası (r:0.45; p<0.01) alt boyutları ile pozitif yönlü güçlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Örgütlenme alt boyutu, çalışma arkadaşlarıyla iletişim (r:0.68; p<0.01), yöneticilerle iletişim (r:0.69; p<0.01) ve kurumun iletişim politikası (r:0.61; p<0.01) alt boyutlarıyla pozitif yönlü güçlü bir ilişkiye sahiptir. Yöneltilme alt boyutu, çalışma arkadaşlarıyla iletişim (r:0.67; p<0.01), yöneticilerle iletişim (r:0.66; p<0.01) ve kurumun iletişim politikası (r:0.64; p<0.01) alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Koordinasyon alt boyutu, çalışma arkadaşlarıyla iletişim (r:0.77; p<0.01), yöneticilerle iletişim (r:0.74; p<0.01) ve kurumun iletişim politikası (r:0.69; p<0.01) alt boyutlarıyla pozitif yönlü güçlü bir ilişkiye sahiptir. Son olarak, denetim alt boyutu, çalışma arkadaşlarıyla iletişim (r:0.70; p<0.01), yöneticilerle iletişim (r:0.71; p<0.01), kurum içi iletişim politikası (r:0.66; p<0.01) alt boyutlarıyla pozitif yönlü güçlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3. Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenler	\bar{X}	Std.	1	2	3	4	5	6	7	8
(1) Planlama	3,86	.865	-							
(2) Örgütlenme	3,76	.984	.74**	-						
(3) Yöneltilme	3,63	.969	.71**	.88**	-					
(4) Koordinasyon	3,80	.966	.58**	.85**	.88**	-				
(5) Denetim	3,75	.905	.69**	.79**	.85**	.84**	-			
(6) Çalışma Arkadaşları İle İletişim	3,91	.970	.42**	.68**	.67**	.77**	.70**	-		
(7) Yöneticiler İle İletişim	3,84	1.10	.50**	.69**	.66**	.74**	.71**	.79**	-	
(8) Kurumun İletişim Politikası	3,75	1.10	.45**	.61**	.64**	.69**	.66**	.78**	.79**	-

Pearson Korelasyon **Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (2-yönlü). \bar{X} : Ortalama Std: Standart Hata

3.5. BULGULAR

3.5.1. Kurum İçi İletişimin Planlamaya Etkisi

Kurum içi iletişimin planlama üzerindeki etkisini test eden Model 1'e ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Kurum içi iletişimin alt boyutu olan yöneticiler ile iletişimin yönetimin planlama fonksiyonu üzerinde ($\beta=,302$; $p<0.001$) pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Kurum içi iletişim, yönetimin planlama fonksiyonu üzerindeki etkinin ($R^2=,257$) yaklaşık olarak %26'sını açıklamaktadır. Diğer taraftan, kurum içi iletişimin çalışma arkadaşları ile iletişim ve kurumun iletişim politikası alt boyutlarının planlama fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre; H_{2a} hipotezi kabul edilmiş, H_{1a} ve H_{3a} hipotezleri red edilmiştir.

Tablo 4. Kurum İçi İletişimin Planlamaya Etkisi

Model	Bağımsız Değişkenler	β	t	R^2	F	P
1	(Sabit)	2,256	10,713	,257	25,33	,000
	Çalışma Arkadaşları İle İletişim	,021	,228			,820
	Yöneticiler İle İletişim	,302	3,579			,000
	Kurumun İletişim Politikası	,097	1,190			,236
a. Bağımlı Değişken: Planlama						

3.5.2. Kurum İçi İletişimin Örgütlemeye Etkisi

Kurum içi iletişimin örgütlenme üzerindeki etkisini test eden Model 2'ye ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Kurum içi iletişimin çalışma arkadaşları ile iletişim ($\beta=,329$; $p<0.001$) ve yöneticiler ile iletişim ($\beta=,366$; $p<0.001$) alt boyutlarının yönetimin örgütlenme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Model 2'ye göre kurum içi iletişim, yönetimin örgütlenme fonksiyonu üzerindeki etkinin ($R^2=,523$) yaklaşık olarak %52'sini açıklamaktadır. Diğer taraftan kurum içi iletişimin, kurumun iletişim politikası alt boyutunun yönetimin örgütlenme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre; H_{1b} ve H_{2b} hipotezleri kabul edilmiş, H_{3b} hipotezi red edilmiştir.

Tablo 5. Kurum İçi İletişimin Örgütlemeye Etkisi

Model	Bağımsız Değişkenler	β	t	R^2	F	P
2	(Sabit)	,950	4,957	,523	80,5	,000
	Çalışma Arkadaşları İle İletişim	,329	3,909			,000
	Yöneticiler İle İletişim	,366	4,768			,000
	Kurumun İletişim Politikası	,030	,403			,687
b. Bağımlı Değişken: Örgütlenme						

3.5.3. Kurum İçi İletişimin Yönelmeye Etkisi

Kurum içi iletişimin yöneltme üzerindeki etkisini test eden Model 3'e ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Model 3'te belirtilen çoklu regresyon analizinin sonuçlarına göre; kurum içi iletişimin, çalışma arkadaşları ile iletişim ($\beta=,318$; $p<0.001$), yöneticiler ile iletişim ($\beta=,229$; $p<0.001$) ve kurumun iletişim politikası ($\beta=,162$; $p<0.05$) alt boyutlarının yönetimin yöneltme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Model 3'e göre; kurum içi iletişim, yönetimin yöneltme fonksiyonu üzerindeki etkinin ($R^2=,499$) yaklaşık olarak %50'sini açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre; H_{1c} , H_{2c} ve H_{3c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 6. Kurum İçi İletişimin Yöneltmeye Etkisi

Model	Bağımsız Değişkenler	β	t	R ²	F	P
3	(Sabit)	,907	4,688	,499	72,94 3	,000
	Çalışma Arkadaşları İle İletişim	,318	3,734			,000
	Yöneticiler İletişim	,229	2,948			,004
	Kurumun İletişim Politikası	,162	2,152			,032
c. Bağımlı Değişken: Yönelme						

3.5.4. Kurum İçi İletişimin Koordinasyona Etkisi

Kurum içi iletişimin koordinasyon üzerindeki etkisini test eden Model 4'e ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Model 4'te belirtilen çoklu regresyon analizinin sonuçlarına göre; kurum içi iletişimin, çalışma arkadaşları ile iletişim ($\beta=,432$; $p<0.001$) ve yöneticiler ile iletişim ($\beta=,274$; $p<0.001$) alt boyutlarının yönetimin koordinasyon fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Model 4'teki değerlere göre kurum içi iletişim, yönetimin koordinasyon fonksiyonu üzerindeki etkinin ($R^2=,637$) yaklaşık olarak %64'ünü açıklamaktadır. Diğer taraftan kurum içi iletişimin, kurumun iletişim politikası alt boyutunun yönetimin koordinasyon fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre; H_{1d} ve H_{2d} hipotezleri kabul edilmiş, H_{3d} hipotezi red edilmiştir.

Tablo 7. Kurum İçi İletişimin Koordinasyona Etkisi

Model	Bağımsız Değişkenler	β	t	R ²	F	P
4	(Sabit)	,705	4,295	,637	128,82 6	,000
	Çalışma Arkadaşları İle İletişim	,432	5,991			,000
	Yöneticiler İletişim	,274	4,160			,000
	Kurumun İletişim Politikası	,095	1,489			,138
d. Bağımlı Değişken: Koordinasyon						

3.5.5. Kurum İçi İletişimin Denetime Etkisi

Kurum içi iletişimin koordinasyon üzerindeki etkisini test eden Model 1'e ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 8'da verilmiştir. Model 5'te belirtilen çoklu regresyon analizinin sonuçlarına göre; kurum içi iletişimin, çalışma arkadaşları ile iletişim ($\beta=,276$; $p<0.001$), yöneticiler ile iletişim ($\beta=,305$; $p<0.001$) ve kurumun iletişim politikası ($\beta=,113$; $p<0.05$) alt boyutlarının yönetimin yönelme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Model 5'e göre; kurum içi iletişim yönetimin denetim fonksiyonu üzerindeki etkinin ($R^2=,560$) yaklaşık olarak %56'sını açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre; H_{1e} , H_{2e} ve H_{3e} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 8. Kurum İçi İletişimin Denetime Etkisi

Model	Bağımsız Değişkenler	β	t	R ²	F	P
5	(Sabit)	1,077	6,356	,560	93,42 9	,000
	Çalışma Arkadaşları İle İletişim	,276	3,709			,000
	Yöneticiler İletişim	,305	4,496			,000
	Kurumun İletişim Politikası	,113	1,712			,038
e. Bağımlı Değişken: Denetim						

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Afetler ve krizler meydana geldiği her alanda ciddi tahribatlara sebebiyet verebilmektedir. Günümüzde afet ve kriz durumları çok daha kısa sürelerde meydana gelmekte ve etki derecesi de yüksek olabilmektedir. Bu nedenle afet ve krizlerin yol açtığı olumsuzlukların en aza indirilebilmesi için bu sürecin yönetilmesi ihtiyacı doğmuştur. Özellikle kriz ve afet durumlarında yaşanan yönetsel sorunlar bu kavramlara ilişkin yönetim sürecinde neler yapılmadığı sorusunu ön

plana çıkarmıştır. Bu kapsamda etkin bir yönetim süreci için planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetleme aşamalarının uygulanabilirliğinin gözetilmesi gerekmektedir. Diğer taraftan kriz ve afetlerin sağlıklı bir şekilde yönetilmesinin öncül koşullarından birisi de etkin bir kurumsal iletişimdir. Kriz ve afet durumlarında etkilenen taraflara doğru zamanda ve doğru yerde yardımların yapılabilmesi ve yine taraflara doğru ve güvenilir bilginin ulaşması kurumsal iletişimin kalitesine bağlıdır. Bu bağlamda araştırmada kriz ve afet durumlarında kurum içi iletişimin yönetimsel fonksiyonlar üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların ölçek alt boyutlarına verdikleri yanıtlar incelendiğinde; kurum içi iletişimin çalışma arkadaşları iletişim boyutu $\bar{X} = 3,91$ ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Diğer taraftan yönetim fonksiyonları ölçeğinin yöneltme alt boyutunun $\bar{X} = 3,63$ ile en düşük ortalama olduğu görülmüştür. Genel olarak bakıldığında ölçek alt boyutlarına verilen yanıtların ortalamasının $\bar{X} = 3,50$ 'nin üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, katılımcıların kurumlarına ilişkin iletişim kalitesi ile kurumlarında kriz ve afet durumlarında yönetim fonksiyonlarının uygulanabilirliğine ilişkin algı ve bilgi düzeylerinin iyi olduğu söylenebilir. Ancak yönetim fonksiyonlarından yöneltmenin görece düşük ortalamaya sahip olması, çalışanların kurumlarındaki yöneticilerin kriz ve afet yönetimi sürecinde kendilerini iyi motive edemedikleri, etkin bir liderlik gerçekleştiremedikleri şeklinde değerlendirilebilir. Nitekim yöneticilerin kullandığı güç, otorite, emir, etkileme ve yetki unsurlarının hepsi yöneltme işlevinin temel bileşenleridir (Işık, 2020). Bu unsurları kullanan yöneticilerin çalışanlarla doğrudan ya da dolaylı bir iletişime girmektedirler. Böylelikle yöneticilerin sergilemiş olduğu liderlik tarzı, motivasyon ve iletişimin önemi ön plana çıkmaktadır (Koçel, 2014, Şimşek ve Çelik, 2018).

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri test etmek amacı ile yapılan çoklu regresyon analizleri sonucunda aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

İlk olarak kurum içi iletişimin alt boyutlarının yönetimin planlama fonksiyonu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kurulan model sonucunda yapılan analizde; kurum içi iletişimin, yöneticiler ile iletişim alt boyutunun yönetimin planlama fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Yöneticiler ile iletişim alt boyutunun yönetimin planlama fonksiyonu üzerindeki etkiyi yaklaşık olarak $\frac{1}{4}$ oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Buna göre yöneticiler ile iletişim kalitesinin artması beraberinde planlamaya ilişkin bilgi ve kaliteyi de artırmaktadır, denilebilir. Diğer taraftan, kurum içi iletişimin çalışma arkadaşları ile iletişim ve kurumun iletişim politikası alt boyutlarının planlama fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür.

Yönetim fonksiyonlarından örgütleme üzerinde kurum içi iletişimin alt boyutlarının etkisini test etmek üzere kurulan model sonuçlarına göre; kurum içi iletişimin, çalışma arkadaşları ile iletişim ve yöneticiler ile iletişim alt boyutlarının örgütleme üzerinde anlamlı ve önemli bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Her iki boyutun örgütleme üzerindeki etkinin $\frac{1}{2}$ oranından fazla açıkladığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre; gerek çalışma arkadaşları ile gerekse yöneticiler ile kurulan iletişim kalitesinin artması örgütleme sürecinin yapısal olarak geliştirdiği söylenebilir. Kurum içi iletişimin, kurumun iletişim politikası alt boyutunun örgütleme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür.

Kurum içi iletişimin alt boyutlarının yönetimin yöneltme fonksiyonu üzerindeki etkisinin incelendiği model sonucuna göre; kurum içi iletişimin tüm boyutlarının yöneltme üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulgulanmıştır. Kurum içi iletişimin üç boyutunun yöneltme üzerindeki etkiyi yaklaşık olarak $\frac{1}{2}$ oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Bu durum, kurum içi iletişim kalitesinin tüm yönleriyle artmasının çalışanların amaçlara sevk ve idare sürecini daha verimli hale getirdiği söylenebilir. Kısaca sevk ve idare anlamına gelen yöneltme fonksiyonu; iletişim, motivasyon ve liderlik olgularından beslenmektedir (Işık, 2020). Bu bağlamda araştırmanın bu bulgusunun anlamlı çıkması önemlidir.

Yönetimin koordinasyon fonksiyonu üzerinde kurum içi iletişimin alt boyutlarının etkisini test etmek üzere kurulan model sonuçlarına göre; kurum içi iletişimin, çalışma arkadaşları ile iletişim ve yöneticiler ile iletişim alt boyutlarının koordinasyon üzerinde anlamlı ve son derece önemli bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Kurum içi iletişiminin her iki boyutun koordinasyon fonksiyonu üzerindeki etkiyi $\frac{2}{3}$ oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Araştırmanın bu bulgusu, çalışma arkadaşları ve yöneticiler ile iletişim kalitesinin artmasının koordinasyonsuzluk sorunlarını azalttığı söylenebilir. Kriz ve afetler, yönetsel bakımdan farklı çalışma kültürüne sahip birçok aktörün birlikte koordineli çalışmasını gerektirmektedir. Özellikle kriz ve afet durumlarında aktörlerin görev ve sorumluluklarında birtakım koordinasyon sorunları ortaya çıkmaktadır. Bu bakımdan hem kişilerarası hem de kurumlar arası bilgi, veri ve haber akışının sağlanabilmesi için olağanüstü durumlarda nasıl yol izleneceğine dair iletişim yönetiminin önceden test edilmesi uygun olacaktır (Cömert Baechler, 2018). Diğer taraftan kurum içi iletişimin, kurumun iletişim politikası alt boyutunun yönetimin koordinasyon fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir.

Son olarak, kurum içi iletişimin alt boyutlarının yönetimin denetleme fonksiyonu üzerindeki etkisinin incelendiği model sonucuna göre; kurum içi iletişimin tüm boyutlarının denetleme fonksiyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulgulanmıştır. Kurum içi iletişimin her üç boyutunun denetleme üzerindeki etkiyi $\frac{1}{2}$ oranından fazla açıkladığı tespit edilmiştir. Araştırmanın bu sonucuna göre; kurum içi iletişimin sağlıklı olması, iletişim kalitesinin artması kurumdaki denetim mekanizmasını daha etkin bir hale getirdiği söylenebilir.

Genel olarak değerlendirmek gerekirse, hipotez testleri sonucunda kurum içi iletişim çalışma arkadaşları ile iletişim, yöneticiler ile iletişim ve kurumun iletişim politikası alt boyutlarının yönetimin planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim fonksiyonları üzerinde önemli etkilere sahip olduğu görülmüştür. Özellikle de kurum içi iletişimin yönetim fonksiyonlarını açıklama yüzdelerinin oldukça yüksek denebilecek oranlarda olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuçlar, yönetim fonksiyonlarının etkin bir şekilde uygulanabilmesinin öncülü olarak kurum içi iletişim iyi olması gerektiğini işaret etmektedir. Nitekim Andrioni ve Popp (2012) kurumlardaki iletişimin, yönetim faaliyeti işlevlerinin (planlama, organize etme, yöneltme, koordinasyon ve denetim) öncülü olduğunu belirtmiştir. Ayrıca özellikle etkili iletişimin, önerilen amaçların uygulanması için kurum üyelerinin, planlama ve programlama, koordinasyon, kontrol, motivasyon, tavsiye ve aktif katılımını mümkün kılabileceğini vurgulamıştır. Bu minvalde, Miller'da (2012) planlama fonksiyonu dışındaki diğer fonksiyonların iletişim olmaksızın gerçekleşmesinin mümkün olmadığını belirtmiştir. Benzer şekilde Truptimayee'de (2022), kurumların odaklanma ve ilişkilendirme çabalarının yolunun etkili iletişime dayandığını ve yönetimin temel işlevlerinin (planlama, organize etme, yöneltme, koordinasyon ve denetim) etkili iletişim olmadan iyi bir şekilde yerine getirilemeyeceğini belirtmiştir.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Sınırlılıklardan ilki uygulanan yöntem itibariyledir. Bu sebeple bulgular yalnızca bu araştırmanın örneklem itibariyle genellenebilir. Gelecek araştırmalara farklı örneklem ve yöntemlerle araştırmalar yapılması önerilmektedir. Kriz ve afet durumlarının etkin yönetilebilmesi ve bu süreçte iletişim kalitesinin nasıl artırılabilmesine ilişkin uzman görüşlerinden yararlanılarak nitel araştırmalar yapılabilir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise konu edilen değişkenleri itibariyledir. Bu bağlamda gelecek araştırmalarda kurum içi değişkeninin yönetsel fonksiyonlar ile kurum kültürü ve kurum imajı ile ilişkisinin araştırılması önerilebilir. Araştırma bulguları; kurumlardaki iletişim biçiminin ve kalitesinin son derece önemli olduğunu göstermiştir. Kurumların olası kriz ve afet durumlarını etkin bir şekilde yönetmelerinin sağlıklı bir kurumsal iletişim ile daha mümkün olduğunu göstermektedir.

Açıklama: Bu çalışma Doç. Dr. Metin Işık'ın danışmanlığında Orhan Bilgin tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinin bir bölümünden üretilmiştir.

KAYNAKLAR

AFAD, (2017). www.afad.gov.tr (Son Erişim: 23.09.2022)

AFAD, (2022). <https://www.afad.gov.tr/afet-yonetim-ve-karar-destek-sistemi-projesi-aydes21> (Son Erişim: 23.09.2022).

Akat, Ö. (1994). Çokuluslu işletmeler ve faaliyet sebepleri. Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (1), 59-67.

Akdağ, M., & Taşdemir, E. (2006). Krizden çıkmanın yolları: etkin bir kriz iletişimi. Selçuk İletişim, 4(2), 141-157.

Andrioni, F., & Popp, L. E. (2012). Organizational communication in social care organizations from hunedoara county, Romania. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 62, 590-594. Doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.099

Bayram, N. (2009). Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi, Bursa: Ezgi Kitabevi.

Blidaru, D. M. A., & Blidaru, G. R. A. (2015). Organizational communication forms and Causes for disruption of organizational communication and their improvement. Valahian Journal of Economic Studies, 6(1), 37

Börühan, G., Ersoy, P., & Tek, Ö. (2012). Afet yönetiminde lojistik planlama ve kontrol listesi yönteminin önemi. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi 10-12Mayıs 2012, Konya.

Bulsara, M., & Thakkar, H. (2015). Customer feedback-based product improvement: A case study. Productivity, 56(1), 107-115.

Büyüköztürk Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri (25. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Can, H., Aşana, Ö., & Aydın, E. (2006). Örgütsel davranış. Denizli: Arıkan Basım Yayım.

Carriere, J., & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. Career Development International, 14(1), 29-49.

Carter, C. D. (1997). Doing quantitative psychological research: from design to report. Psychology Press Ltd., UK.

Coombs, W. T. (2010). Parameters for crisis communication. In W.T. Coombs & S.J. Holladay (Eds.), The handbook of crisis communication. (pp.17-53). John Wiley & Sons.

Cömert Baechler, N. (2018). Afet risk ve zarar azaltmada iletişim stratejisinin rolü. In 2nd International Symposium on Natural Hazards and Disaster Management, Sakarya University Culture and Congress Center, Sakarya-Turkey 04-06 May 2018.

Cureteanu, R. S., Rusu, S., & Isac, F. L. (2011). Organization's management views regarding mass communication. Agricultural Management, 1 (2), 143-146.

Çelik, B. (2022). Örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık ilişkisinde örgütsel uyumun rolü: banka çalışanları üzerinde bir araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çınarlı, İ. (2023). Afet döneminde iletişim nasıl olmalı, <https://fikirturu.com/insan/afet-doneminde-iletisim-nasil-olmalı/> (18.06.2023).

Dinçer, Ö. (1992). Stratejik yönetim ve işletme politikası. İstanbul: Timaş Basım Ticaret ve Sanayii AŞ.

Dinçer, Ö. (2007). Stratejik yönetim ve işletme politikası. 8. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayın, Dağıtım.

Drucker, P. F. (2007). Management: tasks, responsibilities, practices. New York: Truman Talley Books / E.P. Dutton.

Dündar, P., & Özel, E. K. (2012). Kurum içi iletişimin kaliteye olan etkisi: yeni iletişim teknolojilerinin kurum içi iletişimin kalitesine olan etkisini incelemeye yönelik bir araştırma. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 3(6), 104-129.

Erdoğan, H. H. (2010). Global mali krizin KOBİ'lerin finansal yapıları üzerine etkileri: İzmir ili tekstil sektöründe bir araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Ertürk, M. (1995). İşletmelerde yönetim ve organizasyon, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Eryılmaz, B. (2002). Kamu yönetimi, İstanbul: Erkam Matbaası.

Euronews (2022). <https://tr.euronews.com/2021/09/01/bm-iklim-krizinin-yol-act-g-afetler-son-50-y-lda-bes-kat-artt-2-milyon-kisi-oldu> (Son Erişim: 18.06.2023).

Fayol, H. (2012). Genel ve endüstriyel yönetim (Çeviren: MA Çalıkoğlu). Ankara: Adres Yayınları.

Gençer, E. (2020). Sosyal bilimlerde araştırma yaklaşımları çerçevesinde din eğitimi biliminde kullanılan yöntem ve teknikler. Kalemname, 5(9), 182-219.

George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson.

Gökçe, O. (2010). İletişim bilimine giriş (2.Baskı), Ankara: Turhan Yayıncılık.

Gökçe, O., & Tetik, Ç. (2012). Teoride ve pratikte afet sonrası iyileştirme çalışmaları. AFAD yayınları

Gujarati, D. 1999. Basic econometrics. New York: Mc Graw Hill Inc.

Gürbüz, M. (2022). İşletme yönetimi. https://andirinbp.ksu.edu.tr/depo/belgeler/isy-1_1506050024524612.pdf (25.05.2022).

Gürbüz, S., & Şahin, F. (2015). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Heldman, K. (2005). Project manager's spotlight on risk management. John Wiley ve Sons.

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural equation modeling: a multidisciplinary journal, 6(1), 1-55.

Işık, M. (2020). Değişen yönetici tipolojisi. Ankara: Gazi Kitabevi.

Kandlousi, N. S. A. E., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational citizenship behavior in concern of communication satisfaction: the role of the formal and informal communication. International Journal of Business and Management, 5(10), 51-61.

Kıraç, E. (2012). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık algılaması üzerindeki etkileri ve bir araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.

Kriz ve Afetlerde Kurum İçi İletişimin Yönetimsel Fonksiyonlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma

Koç, B., & Duğan, Ö. (2020). Örgütsel iletişim doyumu ile örgütsel bağlılığın ilişkisine yönelik bir araştırma, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 108-127. <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.42115>

Koçel, T. (2014). İşletme yöneticiliği. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Küçük, O. (2016). Bilimsel araştırma yöntemleri. Bursa: Ekin Yayıncılık.

Memiş, L., & Babaoğlu, C. (2020). Acil durum ve afet yönetiminde süreç yaklaşımı ve teknoloji. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(4), 776-791.

Miller, K. (2012). Organizational Communication (6 b.). Wadsworth Cengage Learning.

Neval Genç, F. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. Selçuk İletişim, 5(3), 161-175.

Nişancı, Z. N. (2015). Geçmişten günümüze yönetim düşüncesi. Yönetim Bilimleri Dergisi, 13(25), 257-294.

Özdamar, K. (2002). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi, Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Paşaoğlu, D. (2013). Yönetim ve Organizasyon. (Editörler, Celil Koparal ve İnan Özalp), İçinde: "Yönetim ve yöneticilik", Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Peaucelle, J. L., & Guthrie, C. (2012). The private life of Henri Fayol and his motivation to build a management science. Journal of Management History, 18(4), 469-487.

Ray, T (1999). Strategies communication in crisis management lessons from the airline industry, Quorum Boks, Westport.

Rizescu A. (2003). Theoretical and methodological aspects of organizational communication, Bucharest.

Sarıbekir, G. (2013). The Turkish catastrophe insurance pool claims modeling 2000-2008 data. Middle East Technical University.

Sarp, N. (1999). Sağlık hizmetlerinde afet yönetimi. Deprem Araştırma Enstitüsü Bülteni, 81(26), 14-15.

Şahin, N. (2009). Afet yönetimi ve acil yardım planları. TMMOB İzmir Kent Sempozyumu.

Şimşek, M., & Çelik, A., (2018). Yönetim ve organizasyon, 20. Baskı, Konya: Eğitim Kitabevi.

Tavşancıl, E. (2010). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Tecim, V. (2009). Coğrafi bilgi sistemleri teknolojisinin afet yönetiminde kullanımı. İzmir Afet Sempozyumu: İzmir'de Afet Riskini Azaltma Eylem Planı Çalışmaları, 7-8.

Tekin, P. (2015). Kurum içi iletişimin kurum kültürüne etkisi: bir kamu kurumu uygulaması, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tınaz, P. (2013). Çalışma yaşamında örnek olaylar. 3. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Titiz, İ. (2003). Kriz dönemi yönetsel kararların kriz sonrası işletme stratejileri üzerine etkileri. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(2).

Tortop, N. (1990). Yönetim biliminin temel ilkeleri. Akara: Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Tortop, N., İsbir, E., Aykaç, B., Ayman, H. & Özer, A. (2012). Yönetim Bilimi, 9. Baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Tosun, K. (1987). İşletme Yönetimi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.

Törenci, H. E. (2015). Afet Yönetimi ve Bursa'da Sağlık Sektöründe Afet Yönetimi, (Yayımlanmamış Yüksek

Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Truptionmayee, R. (2022). What is Communication?, <https://www.economicdiscussion.net/management/communication/what-is-communication/32117> (Son Erişim: 14.04.2022).

Turan, K., & Memiş, M. Ü. (2007). İç denetimin yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesindeki rolü. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (35), 1-14.

Tutar, H. (2007). Kriz ve stres yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tüz, M. (2004). Kriz yönetimi: işletmelerde uygulama için temel adımlar (3. baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım.

Uğur, A. & Işık, M. (2020). Türkiye'nin afetlere hazırlık politikalarının toplum algısı üzerinden karşılaştırmalı analizi: Van-Bitlis illeri örneği. Doğal Afetler ve Çevre Dergisi. 6(1), 98-118. Doi: 10.21324/dacd.542528

Üstün, F., Ballı, A. İ. K., & Ballı, E. (2020). Küçük ve orta büyüklükteki otel işletmelerinde yönetim fonksiyonlarının uygulanması. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 10(1), 150-170.

Vercic, A. Vercic, D. & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: definition, parameters and the future, Public Relations Review. 38 (2): 223-230. Doi:10.1016/j.pubrev.2011.12.019

Yaman, F. (2020). Stratejik insan kaynakları yönetimi penceresinden afet ve acil durum yönetiminde iletişim. Academic Perspective Procedia, 3(2), 920-927.