



## Afet Yönetiminde Kriz İletişiminin Önemi Üzerine Bir Değerlendirme

Gül BİLEN <sup>1</sup>

### Özet

Afet yönetim sürecinin etkin ve başarılı bir şekilde yürütülebilmesi büyük ölçüde doğru bir iletişim ağının oluşturulabilmesine bağlıdır. Afet yönetim sürecinde hızlı ve doğru bilgi akışı toplumun psikolojik açıdan iyilik halini ve güvenliğini güçlendirirken, bilgi eksikliği, gecikmiş ve yanlış yapılan bilgilendirmeler toplumda kaos ve paniğe yol açabilmekte ve afet yönetim sürecini olumsuz etkileyebilmektedir. Afet yönetim sürecinde kriz iletişimi afet müdahale ekipleri arasında doğru ve hızlı bilgi paylaşımı, koordinasyon, müdahale süreçlerinin etkinliğinin artırılması ve afetin etkilerinin minimize edilmesinde de kritik rol oynamaktadır. Afet yönetim sürecinin etkin ve başarılı bir şekilde yürütülebilmesi noktasında önemli kavramlardan biri olan kriz iletişiminin önemini anlaşılmasının toplum ve bireyler açısından önemli bir çalışma konusu olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma kapsamında öncelikli olarak afet yönetimi ve kriz iletişimi ile ilgili alan yazındaki çalışmalar incelenmiş ve bu bilgilerden yola çıkılarak teorik bir çalışma planlanmış, konu ile ilgili alan yazına katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Afet, Afet Yönetimi, Kriz İletişimi

### An Evaluation on the Importance of Crisis Communication in Disaster Management

#### Abstract

Disaster management process could be executed effectively and successfully, depends on to be able to largely create the right communication network. While the rapid and accurate information flow in the disaster management process strengthens the psychological well-being and safety of the society, lack of information, delayed and incorrect information may cause chaos and panic in the society and may negatively affect the disaster management process. Crisis communication in disaster management process plays a critical role in accurate and rapid information sharing among disaster response teams, coordination, increasing the effectiveness of response processes and minimising the effects of disaster. It is thought that understanding the importance of crisis communication which is one of the important concepts for the effective and successful execution of the disaster management process, is an important study subject for society and individuals. Within the scope of this study, firstly, studies in the literature on disaster management and crisis communication were examined and a theoretical study was planned based on this information, aimed to contribute to the literature on this subject.

**Key Words:** Disaster, Disaster Management, Crisis Communication

<sup>1</sup>Dr., Aksaray İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, bilegul8@gmail.com, (ORCID: 0000-0003-3073-4251).

## GİRİŞ

Afet “toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır” (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), 2024a). Afet ve acil durum anları, toplumda yaşayan bireylerin önemli bir kısmını psikolojik ve/veya fiziksel olarak dezavantajlı duruma getirebilen olaylardır. Bu yüzden toplumda ortaya çıkan mağduriyetin giderilmesi için öngörülemeyen, beklenmedik bir zamanda ortaya çıkan afet ve acil durumlara karşı ayırım gözetmeksizin toplumun her kesimini kapsayan bir afet yönetim süreci benimsenmelidir. Afet yönetim süreci “afetlerin önlenmesi ve zararlarının azaltılması, afet sonucunu doğuran olaylara zamanında, hızlı ve etkili olarak müdahale edilmesi ve afetten etkilenen topluluklar için daha güvenli ve gelişmiş yeni bir yaşam çevresi oluşturulabilmesi için toplumca yapılması gereken topyekûn bir mücadele süreci” şeklinde tanımlanmakta olup; bu sürecin doğru, etkili ve başarılı bir şekilde yürütülebilmesi noktasında karşımıza çıkan en önemli faktörlerden biri de hiç şüphesiz ki alan yazın da yeni bir kavram olarak karşımıza çıkan kriz iletişimidir (AFAD, 2024a)

Alan yazında “kriz iletişimi, olumsuz bir olaydan önce, olay sırasında ve olaydan sonra kuruluş ile paydaşları arasında (genellikle medya aracılığıyla) gerçekleşen sözlü, görsel ve/veya yazılı etkileşim” olarak ifade edilmektedir (Fearn-Banks, 2002: 480). Kriz iletişimi, krizin olumsuz etkilerini önlemek veya azaltmak amacıyla toplumu kurum ve kuruluşları ortaya çıkabilecek zarardan korumak için mesajların gönderilmesi ve alınmasıdır. Kriz iletişimi genellikle halkla ilişkilerle ilişkilendirilir, zararların azaltılması amacıyla krizin toplumdaki etkilerini stratejik olarak yönetme ve çerçeveleme çabalarına dayanmaktadır. Son yıllarda hem dünyada ve hem de ülkemizde artış gösteren afet ve acil durumlar nedeniyle kriz iletişimi afet yönetimi sürecinin kritik bir faktörlerinden biri haline gelmiştir. Afet ve acil durumlar olan depremler, seller, kasırgalar vb. sırasında toplumun iletişim kurma ihtiyacına cevap veren kilit faktörlerden olan kriz iletişiminde hız kadar bilginin doğruluğu ve şeffaflığı da büyük önem taşımaktadır (Reynolds ve Seeger, 2005: 46).

Alan yazın incelediğinde ise afet yönetimi, kriz yönetimi ve kriz iletişimi konularına ilişkin birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Adkins, 2010; An ve Cheng, 2010; Avery ve Lariscy, 2010; Holladay, 2009; Horsley, 2016; Reynolds ve Seeger, 2005). Afet yönetimi konusunda birçok araştırma yapılmasına rağmen afet yönetiminde kriz iletişiminin önemi üzerine alan yazında yeterince araştırmanın olmaması ve afet yönetim sürecinde karmaşa ve kaos ortamının oluşmaması için etkili bir iletişim geliştirme zorunluluğu, afet yönetimi açısından kriz iletişimi kavramını önemli ve öncelikli kılmaktadır. Bu çalışmanın amacı, afet yönetimi kavramının dünyada ve ülkemizdeki yaşanan afetlere bağlı olarak değişimini ve gelişimini açıklamak, afet yönetimine etki eden önemli faktörlerden biri olan kriz iletişiminin afet yönetimi sürecine etkilerini araştırmaktır. Bu bağlamda afet, afet yönetimi kavramı, afet yönetiminde kriz iletişiminin anlamından hareketle kriz iletişiminin afet yönetimi açısından önemi teorik olarak araştırılarak, konu ile ilgili alan yazına katkıda bulunulması amaçlanmaktadır.

## 1. Afet Yönetimi

Tarih boyunca toplumlar dönem dönem sosyal, psikolojik ve ekonomik açılardan büyük kayıplara sebep olan birçok farklı afetlerle yüzleşmek zorunda kalmışlardır. Afetler, toplumlar için ekonomik, fiziksel ve sosyal büyük kayıplara yol açan yaşamı kesintiye uğratan ya da durduran toplumun baş edemediği beşerî veya doğa kaynaklı olan olayların sebep olduğu sonuçlardır (IFRC, 2024). Afetler meydana geliş kaynaklarına göre beşerî ve doğal afetler olarak ayrılırlar da afet denildiğinde ilk olarak akla deprem, sel, heyelan ve yangın gibi kaynağı doğa olan felaketler gelmektedir (Kırıkkaya ve Gerdan, 2018: 124). Dünya çapında sürekli olarak uluslararası yardım gerektiren büyük afetler meydana gelmekte ve 1980’li yıllardan 2000’li yıllara kadar ki süreçte dünyada meydana gelen afetlerin yaklaşık olarak 3 milyon kişinin ölümüne ve 50 milyar dolar maddi kayba yol açtığı tahmin edilmektedir (Zibulewsky, 2001: 144). Afetler neden oldukları tahribatlar yüzünden yönetilmesi zor olgulardır. Günümüzde insanoğlu sahip olduğu bilgi ve teknoloji birikimine rağmen yüz yüze kaldığı afetlere karşı savunmasız ve yetersiz kalabilmektedir. Afetlere hazırlık, risk yönetimi gibi konulara ilişkin politikalar geliştirmeyi, kriz ve risk yönetimini kapsayan bir afet yönetimi yaklaşımının benimsenmesi afetlere ilişkin süreçlerin yönetilmesi noktasında önemli rol oynamaktadır (Yazar, 2023: 252).

Afet yönetim süreci sosyoloji, kamu yönetimi ve diğer çeşitli disiplinlerden gelen çok disiplinli bir analiz yaklaşımıdır. Afet yönetim süreci afet ve acil durumlarla mücadele edebilmek, afetlerin etkisini en aza indirmek amacıyla hazırlık, müdahale ve iyileştirme aşamalarından oluşur; ihtiyaç duyulan kaynakların, sorumluluk ve görevlerin yönetim ve organizasyonu şeklinde ifade edilen bir yönetim sürecidir (Balçık vd., 2014: 47). Afet yönetimi yaşanan afetlerin can ve mal kaybına yol açmaması ya da yaşanan kayıpların azaltılması için afet öncesi ve sonrası alınacak bir dizi önlemler hem ayrı ayrı hem de bütünleştiren bir sistemdir (Özmen ve Özden, 2013: 4). Doğal ya da beşerî kaynaklı olarak ortaya çıkan afetlerin toplumlarda yol açtığı fiziksel, sosyal, ekonomik ve psikolojik etkiler yüzünden afet yönetim sürecinin müdahale aşaması kamuoyu tarafından en bilinen ve görünür olan aşama olarak kabul edilmektedir (Tomaszewski vd., 2015: 2). Ayrıca her toplumun afet ve acil durumlara ilişkin deneyimleri, ihtiyaçları, kaynakları ve afetlere karşı bakış açısı farklılık göstermesinden dolayı toplumların afet yönetimine ilişkin bakış açıları birbirinden farklı olabilmektedir.

Ülkemizde afet yönetim sürecinin dayandığı bütünleşik afet yönetim süreci, afet ve acil durumların yol açtığı zararların önlenmesi için risk ve tehlikelerin önceden tespitini, etkin koordinasyon, müdahalenin sağlanmasını ve afet sonrasında yürütülen iyileştirme çalışmalarının bir bütünlük, sistem içerisinde yürütülmesini öngörmektedir. Bütünleşik afet yönetim sürecine ilişkin süreçler Şekil 1’de sunulmuştur (AFAD, 2018: 29).

Şekil. 1 Bütünleşik Afet Yönetim Süreci



**Kaynak:** (AFAD, 2018: 29)

Bütünleşik afet yönetim süreci; afetlerin yol açtığı yıkım ve hasarların en az düzeye indirilmesine ilişkin afet öncesi zarar azaltma ve hazırlık aşamaları, afet sırası müdahale aşaması ve afet sonrası iyileştirme aşaması olmak üzere dört ana başlık altında incelenmektedir (Akil ve Önal, 2023: 601):

- **Zarar azaltma:** Bütünleşik afet yönetim süreci aşamalarından ilki risk ve zarar azaltma evresidir. Bu çerçevede doğa ve teknoloji sebepli tehlikelerle, ekolojik tahribatlar sonucunda ortaya çıkabilecek felaketlerin engellenmesi, etkilerinin minimum seviyeye düşürülmesi için uygulanması gereken tedbirler ile yürütülen çalışmaların tamamı risk ve zarar azaltma şeklinde ifade edilmektedir (Sarı, 2023: 108; Akt. Yıldırım ve Saygın, 2024: 19).
- **Hazırlık:** Afet yönetiminin bir diğer aşaması olan hazırlık aşaması olası afet durumlarına karşı hazırlıklı olmayı amaçlamakta olup; afetlerin ortaya çıkardığı olumsuz etkileri en az düzeye indirmek, kriz sonrası yeniden yapılanma ve iyileştirme faaliyetlerini kolaylaştırmak, arama kurtarma konusunda imkânları geliştirmek ile yardımların dağıtımı için gerekli tedbirlerin alınması sürecidir (Yıldırım ve Saygın, 2024: 19).
- **Müdahale:** Müdahale evresi, ülkemizde afet ve acil durum yönetiminden sorumlu kamu kurumu Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının ilgili mevzuatında afet ve acil durumlarda iâşe, barınma, ilk yardım, emniyet, psikolojik ya da toplumsal destek, mülk ve hayat kurtarma faaliyetleri müdahale aşaması olarak tanımlanmaktadır (Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği, 2024b: 3). Afet meydana geldikten sonra afetin şiddeti ile ilişkili olarak ilk saatlerde özellikle altın saatler olan 72 saatte yoğun şekilde sürdürülen afet bölgesinde afetzede kalmayınca ve bölgedeki hayat normalleşene kadar devam eden faaliyetleri kapsayan bir aşamadır (Küpeliöğlü, 2022: 56)

- **İyileştirme:** Afet yönetim sürecinin son aşaması olan iyileştirme evresi, afetler meydana geldikten sonra hasar gören, kaybedilen her şeyin yeniden yapılması, onarılması ve tekrardan kazanılmasına dair yürütülen faaliyetler ve gelecekte olası başka bir afet ile karşı karşıya kalınması durumundaki afet riskini azaltma ya da ortadan kaldırma amacıyla izlenen süreçleri kapsamaktadır (Özmen, 2016: 16).

Afetler çok sayıda kurumun koordinasyonunu gerektiren ve kurumlar arası iletişimin çok önemli olduğu büyük ölçekli olaylardır. Afet yönetimi daha çok yardım ve iyileştirme süreçlerinde ortaya çıkan iletişimsel taleplere odaklanır. Afet yönetim sürecinde çok sayıda kurumun koordinasyonunun sağlanması ise temel bir iletişim endişesidir (Coombs, 2010a: 60). Afetler sonucu ortaya çıkan krizlerde iletişim sorunlarının bir başka yönü ise krize müdahale eden kurumlar arasındaki iletişim / koordinasyon sorunlarıdır. Afet durumunda çok sayıda farklı kurumun afet yönetim sürecine dahil olmasından dolayı kurumlar arası koordinasyonu etkili bir şekilde gerçekleştirmek oldukça zorlaşmaktadır. Afet yönetim sürecini başarılı bir biçimde yönetmek ancak; acil durum yönetiminden / kriz yönetiminden sorumlu olan birey ve örgütler arasında şeffaf, açık bir iletişim, koordinasyon ve afet meydana gelmeden önce hazırlanmış planlar aracılığıyla mümkün olabilecektir (Ege, 2004: 87).

## 2. Kriz İletişimi

Kriz önceden öngörülemeyen, örgütün paydaşlarının beklentilerini tehdit eden, örgütlerin verimliliklerini negatif bir biçimde etkileyen süreç olarak ifade edilmektedir (Coombs, 2006: 2). Kriz bir süreç olarak değerlendirildiğinde ise oluşum, gelişim ve çözülme aşamalarından sonra son aşamada kriz ortaya çıkmaktadır (Coombs, 2007: 18- 20). Örgüt içinde var olan riskler fark edilmezse bu durum örgüt için felaket ile sonuçlanabilecek bir kriz yaratmak için yeterli olabilmektedir (Davies ve Walters, 1998: 5). Krizin gelişim aşamasında performansta bozulmalar gözlemlenmeye başlar ve kaos ortamı ortaya çıkar. Bu noktada örgüt kaynaklarını krizi çözmek için bir plan çerçevesinde kullanır. Eğer bu aşamada yapılan planlar, örgütte krizi çözümlenmede başarılı olamazsa örgüt hızla bozulmaya ve krizin son aşaması olan çözülmeye doğru ilerler (Boin ve Lagadec, 2000: 186).

Kriz yönetiminin kökleri ise olayları önlemenin yollarını ve olaylara nasıl yanıt verileceğini inceleyen afet yönetiminden gelmektedir (Coombs, 2010b: 21). Kriz yönetimi “*kriz olarak nitelenen durumu ortadan kaldırmak için yapılan planlı, sistematik ve rasyonel bir şekilde uygulanan faaliyetler topluluğu*” olarak tanımlanmaktadır (Tüz, 2004: 85). Kriz yönetiminin krizin belirtilerinin ortaya çıktığı ilk aşamasında krizi algılamaya yönelik erken uyarı sistemlerinin bulunması, örgütlerdeki lider ve yöneticilerin krize ilişkin belirtileri fark ederek gerekli hazırlıkları yapmaları çok önemlidir. Kriz belirtilerinin fark edilmesinden sonra krizin yol açacağı zararı minimum hasarla ortadan kaldırmak, örgüt yapısının bozulmasına izin vermemek için gerekli tedbirlerin alındığı aşama ise krizden korunma aşamadır. Krize hazırlık aşamasında krizin ortaya çıkardığı ve önlenemeyen etkilerini azaltmaya yönelik düzenlemelerin yapılması, örgütün dış çevresinin düzenli olarak analiz edilmesi, örgütlerin çevrelerinde ilişkili oldukları paydaşlarını bilgilendirebilmeleri için örgütler tarafından etkili iletişim kanallarının oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlamda iletişim, kriz yönetiminin her aşamasında hayati öneme sahiptir (Genç, 2008: 162).

Kriz yönetiminin başarıya ulaşmasında ve karşılaşılan krizlerin fırsata dönüşmesinde etkili olan faktörlerin başında iletişim gelmektedir. Krizlere ilişkin alınan kararların ilgili paydaşlar üzerinde bir algı oluşturarak bunun örgütün lehine olması kriz iletişiminde, algılardan yola çıkılarak karşılaşılan fırsatlar açısından bir farkındalık oluşturmaktadır. Kriz iletişim yönetimi, kriz ortamında geliştirilmiş ve stratejik iletişimin amaçlarına uygun olan ilişki, iş, bilgi ve iletişim süreçlerinin etkin bir şekilde çalıştırılmasıdır (Kadıbeşegil, 2003: 107-116). Bir kriz türü olarak ifade edilen afetlerde de karşılaşılan krizlerin belirtilerinin erkenden fark edilmesi, krizi algılayacak mekanizmalara sahip olma, krize karşı hazırlıklı olma afet yönetiminin etkinliği ve başarısında da doğrudan etkilidir. Afet yönetiminde afete ilişkin sinyallerin ve risklerin halk, kriz yöneticileri tarafından algılanması çok önemlidir. Afet yönetim süreci açısından kriz iletişimi, iletişiminde kullanılan tüm araçlar, gruplar, kişiler, örgütler arasında ortak dil ve anlam bütünlüğünün oluşturulabilmesi, müdahale ve koordinasyon sürecinde ortak hedeflere ulaşabilmek için örgüt ve bireylerin uyum içinde olması, insan hayatının kurtarılması ve faaliyetlerin devam etmesi gibi konular üzerine yoğunlaşmayı sağlamak olarak ifade edilebilir (Comfort, 2007: 189). Krizler çoğu zaman toplum ve örgütler arasındaki iletişimin zayıf olmasından kaynaklanmakta olup; iletişim sorunları çok kültürlü toplumlarda daha yoğun olarak gözlemlenmektedir (Falkheimer ve Heide 2006: 182).

Araştırmamızın değişkenlerinden biri olan kriz iletişimi alan yazında yeni olan kavramlardan biridir. Krizlerin iletişim boyutu, kriz konularında araştırmalar yapan araştırmacılarca uzun bir süre ihmal edilmiş ve araştırmacılar tarafından bağımsız bir araştırma alanı olarak değerlendirilmemiştir. Kriz iletişimi Avrupa'da ilk kez 1986 yılında yaşanan Çernobil kazası sonrasında gündeme gelmiştir. Çernobil kazasından sonra hükümetin bilgi vermemesi sonrasında da spekülasyon, eksik bilgi vermesi ve bunun yol açtığı kötü sonuçlar, kriz durumunda iletişimin öneminin daha fazla anlaşılmasına vesile olmuştur (König, 1991: 38-39). ABD'de kriz iletişimi uzun bir süredir halkla ilişkiler araştırma ve uygulamalarında temel bir ilgi alanı olmuştur; ama kriz iletişimi hala sistematik bilgi ve teorik çerçeve analizinden yoksun bir alandır.

Kriz iletişimi örgütsel, kişiler arası ve kitlesel olmak üzere farklı seviyelerde gerçekleşebilir. Örneğin; afete maruz kalan toplumların farklı etnik yapıya sahip, farklı dine inanan ve farklı dili konuşan topluluklardan meydana gelmesi afete / krize müdahale aşaması başta olmak üzere krizin/afetin her aşamasında zorluklar ortaya çıkarabilmektedir. Kriz iletişiminde büyük önem taşıyan unsurlardan biri de güvendir. Vatandaşlar yetkililere güvenmiyorsa, bir kriz durumunda onlara ulaşmak ve onları etkilemek de çok zordur (Falkheimer ve Heide 2006: 180-182). Kriz iletişiminde önemli etkenlerden biri olan güven ve güvenle ilişkili olarak istikrar, gerçeği söyleme ve inandırıcılık kriz iletişimindeki başarıyı etkileyen diğer unsurlardandır (Haynes vd., 2008: 605; Tutar 2004: 173).

Kriz iletişiminde planlama yapılması iletişime dair sorunların en aza indirgenmesi açısından önemlidir. Kriz yönetim planı aşağıda sıralanan birkaç temel unsurdan oluşmalıdır (Tack, 1988: 88; Akt. Akdağ ve Taşdemir, 2006: 147);

- Beklenmedik bir anda meydana gelen bir krizin daha da kötüleşmesine engel olmak,
- Krize yol açan temel unsurları tespit etmek,
- Hızlı bir çözüm ortaya koyabilmek için tüm kaynakları bir araya getirmek,

- Kriz esnasında çözümleri daha uzun süre alabilecek daha ciddi sorunlar oluşturmaktan kaçınılmalıdır.

Kriz iletişiminde planlama yapılırken öncelikli olarak krizin ortaya çıkmasını önlemek amaçlanmaktadır; ancak kaçınılmaz olarak krizin ortaya çıktığı durumlarda ise olağanüstü bir durumu normal bir hale dönüştürmek için planlama yapılmaktadır. Kriz iletişim planı en son haline dönüştürülmeden önce kriz yönetim ekibi ile kriz iletişim planındaki eksiklikleri tespit etmek, hangi uygulamalarda nasıl bilgiye ihtiyaç olduğunu belirleyebilmek için birkaç planlama toplantısının yapılması etkili bir kriz iletişim planının yapılabilmesi için yardımcı olacaktır (Pira ve Sohodol, 2004: 196).

Afet yönetim süreci afetin başlaması ve sonra ermesi arasındaki eylemlerden ibaret olmayan, risk ve sorunların da yönetimini kapsayan, proaktif bir kriz yönetimi olarak düşünülmelidir. İletişim, afet yönetiminde ilgili kurumları bir arada tutmaya yardımcı olan ve kurumlar arası koordinasyonu sağlayan kritik bir fonksiyonu ifa etmektedir (Çınarlı, 2011). Afet durumlarında kriz iletişimi afet sonrasında meydana gelebilecek zararların önlenmesi ve azaltılmasını amaçlayan kriz yönetimini desteklemeye odaklanmıştır. Afet ve acil durumlarda bireyler hızlı ve doğru bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Afet sürecinde iletişim toplumsal dayanıklılığın güçlendirilmesinde, ortak anlam ve anlayışların yaratılmasında önemli bir role sahiptir (Hyvärinen ve Vos, 2016: 96-106).

Afet ve acil durumlarla ilgili olarak karşılaşılan en önemli sorunlardan biri hiç şüphesiz koordinasyona ilişkin problemlerdir. Afet ve acil durumlarda görev alan birey ve ekiplerin koordinasyonu ve aralarında etkin iş birliğinin sağlanması, bu durumdan etkilenen herkesin bilgilendirilmesi iletişimin fonksiyonları arasında yer almaktadır. Afet ve acil durumlarda ilk 24 saat içinde yapılacak bilgilendirmeler görev alan kurum ve kuruluşların imajlarını da önemli ölçüde etkilemektedir (Holladay, 2009: 163). Afet durumlarında krizin farklı aşamalarında farklı bilgi türlerine ihtiyaç duyulduğu göz önüne alındığında; afet yönetiminde görev alanların ve paydaşların hızlı, etkili ve başarılı bir iletişim yönetimi yürütmeleri afet yönetiminin başarılı bir şekilde gerçekleşmesi noktasında büyük öneme sahiptir (Holladay, 2009:164; Sturges, 1994: 313). Afet ve acil durumların yol açtığı kriz durumlarında kurum ve kuruluşlar için kriz onarımı birincil hedef olmuştur. Herhangi bir krizde, kamuoyunun ilgili kurum ve kuruluşlardan beklediği en önemli mesajlar "*krizin kamuoyunu nasıl etkileyeceği*" ve "*krizden korumak için ne yapmaları gerektiği*" dir (Coombs, 2007). Afet ve acil durumlar gibi kaos ortamının hızlı bir şekilde oluşabileceği durumlarda kurum ve kuruluşların durumu kontrol ettiğine ilişkin kamuoyu algısı oluşturmaları önemlidir (Kim vd., 2011:193). Afetler ve kriz iletişimi ile ilgili yapılan çalışmaların ortak noktası, afetlerin kapsam ve büyüklükleri itibarıyla büyük ölçekli olması, yönetiminin çok zor olması ve bu yüzden kriz iletişiminin yetersiz kalmasından dolayı kriz iletişimine ilişkin oluşturulan teorilerde ağ ve kaos teorisi gibi kuramlardan faydalanılmasının gerektiğidir (Yazar, 2023: 254).

### **3. Ülkemizde Afet Yönetimi ve Kriz İletişimi**

Dünyada ülkelerin büyük çoğunluğu afet ve acil durumların yönetilmesi konusunda sistemli çalışmalar yürütmekte ve kriz yönetimi kapasitelerini geliştirmeye yönelik yatırımlar yapmaktadırlar. Ülkemiz Asya-Avrupa kıtaları arasında köprü vazifesi görmekte olup; Asya kıtasında yer alan 780 bin kilometrekarelik yüz ölçümüne sahip bir ülkedir. Risk yönetim

endeksi ölçümüne göre ülkemiz, Küresel Risk Endeksi'nde bulunan 191 ülke arasında 45. sırada ve 5,0 endeks puanı ile "yüksek risk" grubundaki ülkelerdendir. "*Jeolojik, meteorolojik ve topoğrafik yapısı nedeniyle Türkiye, sıklıkla doğa kaynaklı afetlere maruz kalan bir coğrafyada konumlanmıştır. Bu coğrafya Türkiye'yi başta depremler olmak üzere, heyelan, su baskını, kaya düşmesi ve çığ gibi çeşitli afetlerle yüz yüze bırakmaktadır*" (AFAD, 2018: 8-10). Dünyada, ülkemiz depremlerde yaşanan can kaybı açısından üçüncü, depremlerden etkilenen insan sayısı bakımından ise sekizinci sırada yer almaktadır. Ülkemizde her yıl ortalama büyüklüğü 5 ile 6 arasında değişen en az bir deprem yaşanmakta (AFAD, 2024c) ; 6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş Pazarcık ilçesi merkez üssü olmak üzere 7.7 büyüklüğünde ve Elbistan Merkezli 7.6 büyüklüğünde meydana gelen depremler ise yüzyılın felaketi olarak nitelendirilmiştir. Depremlerin ardından 11.020 artçı deprem meydana gelmiş ve yaklaşık 45.089 vatandaşımız hayatını kaybetmiştir (AFAD, 2024d). Ayrıca dünyadaki küresel ısınmanın etkisiyle heyelan ve sel gibi doğal afetlerde ülkemizde sıkça görülen afetlerdendir (Şahin, 2019).

Büyük miktarda can ve mal kaybına yol açan 17 Ağustos 1999 Marmara Depremi ülkemizde afet yönetimi alanında dönüm noktası olarak kabul edilmektedir. Bunun sonucunda da afet ve acil durumlara ilişkin yetki ve sorumlulukların yeniden tanımlanma ihtiyacı afet ve acil durumlar konusunda koordinasyon ve yetkinin tek çatı altında toplanmasını zaruri kılmıştır. 2009 yılında ülkemizde bu ihtiyaçlar doğrultusunda afet ve acil durum yönetiminin tek bir çatı altında yönetilebilmesi için Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) kurulmuştur. Ülkemizde afet yönetimi alanında kriz yönetimi yerine risk yönetimini benimseyen bütünlükli afet yönetimi modeli benimsenmiştir. Bu model afet ve acil durumların yol açtığı zararların önlenmesi için risk ve tehlikelerin baştan tespit edilmesini, afet meydana gelmeden önce afetin meydana getirebileceği zararları önleyecek veya minimum seviyeye indirebilecek tedbirlerin alınmasını, afetlerde etkin koordinasyon ve müdahalenin gerçekleştirilmesini, afet sonrası iyileştirme faaliyetlerinin bir bütünlük içerisinde yürütülmesini öngörmektedir (AFAD, 2024c)

Çelik ve Çorbacıoğlu (2010) çalışmalarında yıkıcı depremlerden sonra kolektif müdahale operasyonlarının karşılaştığı başlıca sorunları ve 1999 yılındaki Marmara ve Düzce depremlerinden sonra Türk afet yönetim sistemini incelemektedir. Çalışmaları sonucunda depremlerde iletişim ve bilgilere erişim zorluklarının müdahale aşamasında koordinasyonun sağlanamamasındaki en önemli etken olduğunu ifade etmişlerdir (Çelik ve Çorbacıoğlu, 2010: 137). Ayrıca ülkemizde meydana gelen birçok afet ve sonrasında yaşanan olaylar kriz iletişiminin ne kadar önemli olduğunu bir kez daha hatırlatmıştır. Örneğin; 2011 Van depreminde sosyal medya kullanımı, toplumun örgütlenmesi ve afet sürecine katılım sağlanmasında önemli rol oynamıştır (Soydan ve Alpaslan, 2014: 62). 30 Ekim 2020 tarihinde meydana gelen İzmir depreminde de afet yönetim sürecinde sosyal medya arama kurtarma çalışmalarında ve yardım çalışmalarında önemli yer tutmuştur (Mavi, 2020: 49). Ülkemizde yaşanan önemli afetlerden biri olan Soma maden faciasında da kriz yönetim sürecindeki rollerin ve sorumlulukların belirsiz olması ve kriz iletişimdeki belirsizlikler ise afet yönetim sürecine olumsuz bir şekilde yansımıştır (Çınarlı, 2016: 124).

Ülkemiz risk düzeyi yüksek bir afet bölgesi içinde değerlendirilmekte olup; bu noktada kurum ve kuruluşların afet yönetimi konusunda kapasitelerinin artırılması ve afet yönetimi sürecinde görev alan kurumsal sistemlerin güçlendirilmesi, doğru şekilde organize edilmesi gerekmektedir. Afet ve acil durumlara kurumsal ve teknik açıdan hazırlanma, kurumlar ve



bireyler arası koordinasyonun maksimum düzeye çıkartılması ve bilginin doğru, etkili bir şekilde yönetilmesi kriz iletişiminin etkinliği ve başarısında ise önem arz etmektedir.

## SONUÇ

Afet yönetim sürecinin her aşamasının başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan kritik faktörlerin başında iletişim gelmektedir. Afet öncesi hazırlık aşamasında toplumsal olarak afet bilincinin oluşturulmasında, afet sırasında afete müdahale aşamasında görev alan aktörler arasında koordinasyonun sağlanmasında ve medya ile iş birliği kurularak afet yönetim sürecinin yönetimine katkı sağlanmasında ve afet sonrası iyileştirme sürecinde iletişim çok önemlidir. Alan yazın incelendiğinde afet yönetimi ve kriz iletişiminin birlikte incelendiği az sayıda çalışmanın bulunduğu gözlemlenmiştir (Horsley, 2016; Mavi, 2020; Reynolds ve Seeger, 2005; Soydan ve Alpaslan, 2014, Yazar, 2023). Yaşadığımız yüzyılın toplumu büyük çapta etkileyen doğal (deprem, sel vs.) ve beşerî afetlerin (terör, savaş vs.) sıklıkla yaşandığı, afetlerin büyük çapta krizlere yol açtığı ve afetlere müdahalede bilgi akışının dolayısıyla kriz iletişiminin kritik bir önem arz ettiği düşünüldüğünde; afet yönetimi açısından kriz iletişimi ayrıntılı olarak incelenmesi gereken önemli kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda teorik olarak yürütülen bu çalışmanın alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kriz yönetimi sürecinde bilgilerin halka ulaştırılmasında medya bir nevi kamusal bir görev üstlenmektedir. Halkın hızlı ve doğru bir şekilde bilgilendirilmesi, afetlere ilişkin kritik bilgilerin zamanında paylaşılması, afetlerin yol açtığı zararlardan nasıl korunulacağı ve kurtulunacağına ilişkin yürütülecek olan kriz iletişim süreci afet yönetim sürecinin önemli bileşenlerinden biridir (Soydan ve Alpaslan, 2014: 59). Günümüzde afet yönetiminde kriz iletişim sürecinde kullanılan en etkili araçlardan biri de sosyal medyadır. Dünyada ve ülkemizde afet ve acil durumlarda kriz iletişimde sosyal medyanın etkilerine ilişkin birçok olay yaşanmıştır. 2010 Haiti depreminde, Kaliforniya'daki orman yangınlarında, Queensland'deki sel sırasında, Van depremi gibi afetlerin öncesi ve sonrasında sosyal medya mecralarından biri olan Twitter yoğun bir şekilde kullanılmıştır. Ayrıca Avustralya'nın Tazmania şehrinde yaşanan orman yangını ile ilgili bilgiler ve yardım faaliyetlerini koordine etmek için kurulan Facebook sayfası afet yönetimi sürecinde kriz iletişimi bağlamında sosyal medya kullanımı için verilecek örneklerden bazılarıdır ( Yazar, 2023: 256).

Kriz iletişimi, afet ve acil durumlar açısından toplumda görev alan kurum ve kuruluşlara karşı güven ortamının oluşmasına ve afet dönemlerinde bireylerde oluşan belirsizlik, korku ve kaygı gibi negatif duygularla baş edilmesi için psikolojik açıdan toplumunun dayanaklılığına ve afet sonrası iyileştirme ve normalleşme sürecine ilişkin afet yönetim sürecine büyük katkılar sağlamaktadır. Kriz iletişimi ile sadece toplumla bağ kurulmaz ayrıca acil müdahale ekipleri arasında afetin kritik saatlerinde koordinasyon, uyum ve hızlı bilgi akışının sağlanması da afetlere karşı müdahaledeki başarıyı büyük ölçüde etkilemektedir. Örneğin; 1998 yılında 2. Dünya Savaşından sonra en büyük doğalgaz patlaması olayı Victorian şehrinde meydana gelmiştir. Şehirde meydana gelen kaos ortamını ortadan kaldırmak için belediye tarafından acil iletişim yönetim merkezi kurulmuştur. Çağrı merkezinde gelişmeler düzenli ve yazılı olarak hem medya ve hem de halk ile paylaşılmıştır. Medya aracılığıyla bir yardım kampanyası başlatılarak yaklaşık 1.4 milyon kişiye ulaşılarak bu afetten nasıl korunabileceklerine ilişkin bilgilendirmeler yapılmış ve ortaya çıkan bu kriz yürütülen etkin bir kriz iletişimi süreci ile başarılı bir şekilde çözülmüştür (Tüz, 2019: 103)

Sonuç olarak, afetler öngörülemedikleri ve beklenmedik bir şekilde meydana geldikleri için toplumlar üzerinde etkileri de beklenenin çok ötesinde büyük ve yıkıcı olabilmektedir. Ancak afet yönetim sürecinin her evresinde etkili bir kriz iletişim sürecinin oluşturulması ile afetlerin meydana getirdiği olumsuz etkiler minimize edilerek; toplumun kısa sürede iyileşmesi, toparlanması sağlanabilir. Özellikle sık sık afetlerle karşı karşıya kalan bizim gibi ülkeler başta olmak üzere toplumların afetlere karşı daha hazırlıklı, bilgili ve dirençli olabilmeleri için başarılı bir afet yönetim sürecinin yürütülebilmesi gerekmektedir. Bunun içinde kriz iletişimi stratejileri, afet yönetim sürecinin temel bir bileşeni olarak değerlendirilmeli ve kriz iletişim stratejileri düzenli olarak gözden geçirilmeli, yenilenmeli, sürekli olarak geliştirilmeli ve kriz iletişimi afet yönetimi sürecinin vazgeçilmez bir parçası olarak kabul edilmelidir. Dünyadaki gibi ülkemizde de kriz iletişiminin toplum açısından önemi göz ardı edilmemekte ve ülkemizde İçişleri Bakanlığı İç Güvenlik Stratejileri Dairesi Başkanlığınca terör, güvenlik, doğal afet, iş kazası, halk sağlığı ve yangın gibi durumlarda kriz iletişim sürecinin nasıl olması gerektiğine ilişkin bir model oluşturmak amacıyla "Kriz İletişim Yönetimi Rehberi" hazırlanmıştır (Anadolu Ajansı (AA), 2020). Bu rehber ile ülkemizde kriz iletişimine dair bir model oluşturularak; kamu kurum ve kuruluşlarının beklenmedik kriz durumlarına karşı hazırlıklı olmaları amaçlanmaktadır.

Ülkemizde Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında; afet ve acil durumların yönetilmesinden sorumlu başta AFAD olmak üzere görevli kamu kurum ve kuruluşları için de afet yönetiminde kriz iletişiminin başarılı ve etkin bir şekilde yürütülebilmesi için kriz iletişimi planları oluşturulmalıdır. Kurum düzeyinde kriz iletişimi ve kriz yönetiminde en yaygın şekilde kullanılan sosyal medya mecralarını da kapsayan yasal metinler, kriz iletişim rehberleri düzenlenebilir. Ayrıca etkili bir afet yönetimi için afet yönetim sürecinde görev alan bireylere, kurum/kuruluşlara ve paydaşlara doğru bir kriz iletişiminin sürecinin nasıl yürütülebileceği, bilgi dezenformasyonunun nasıl önüne geçilebileceğine ilişkin eğitimler verilebilir ve böylelikle toplumda güven ortamı oluşturularak, iletişim bağı güçlendirilebilir. Teorik olarak hazırlanan bu çalışma, afet yönetim sürecinde kriz iletişimini olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek sorunların tespit edilmesi noktasında ilerleyen zamanlarda nicel, nitel ya da karma araştırma yöntemlerinden faydalanılarak tekrarlanabilir. Ayrıca çalışma afet yönetimi ve kriz iletişimi üzerinde etkili olduğu düşünülen güven, psikolojik dayanıklılık ve motivasyon gibi farklı değişkenler kullanılarak farklı evren ve örneklerde de tekrarlanabilir.

## KAYNAKÇA

Anadolu Ajansı (AA).(2020). *Kriz dönemlerinde kullanılacak iletişim yöntemleri rehberi hazırlandı*.<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/kriz-donemlerinde-kullanilacak-iletisim-yontemleri-rehberi-hazirlandi/1724767> [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Adkins, G. L. (2010). Organizational networks in disaster response: An examination of the US Government network's efforts in Hurricane Katrina. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 93-114). United Kingdom: Blackwell Publishing.

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı [AFAD] (2018). *Türkiye'de afet yönetimi ve doğa kaynaklı afet istatistikleri*, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Ankara. [https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/35429/xfiles/turkiye\\_de\\_afetler.pdf](https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/35429/xfiles/turkiye_de_afetler.pdf) [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) (2024a). *Açıklamalı afet yönetimi terimleri sözlüğü*, T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu> [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

AFAD (2024b). *Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği*. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Ankara <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5211&MevzuatTur=21&MevzuatTertip=5> [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2024c). *AFAD ve Tarihçesi*. T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda> [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) (2024d). *Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-36*. Erişim adresi: <https://www.afad.gov.tr/kahramanmarasta-meydana-gelen-depremler-hk-36>. [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Akil, K. ve İnal Önal E. (2023). Düzce depremi sonrası gazete manşetlerinin bütünleşik afet yönetimi sürecine göre değerlendirilmesi. *Afet ve Risk Dergisi*, 6(2), 597-608. <https://doi.org/10.35341/afet.1217772>

Akdağ, M., ve Taşdemir, E. (2006). Krizden çıkmanın yolları: Etkin bir kriz iletişimi. *Selçuk İletişim*, 4(2), 141-157. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/177980>

An, S. K. and Cheng, I.H. (2010). Crisis communication research in public relations journals: Tracking research trends over thirty years. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 65-90).United Kingdom: Blackwell Publishing.

Avery, E. J. and Lariscy, R. W. (2010). FEMA and the rhetoric of redemption: New directions in crisis communication models for government agencies. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 319-334). United Kingdom: Blackwell Publishing.

Balçık, P. Y., Demir, İ. B. ve Ürek, D. (2014). Ankara'da seçilen bazı hastanelerde afet yönetimine ilişkin mevcut durum değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 17(1), 46-58. <https://www.researchgate.net/publication/283086209>

Boin, A. and Lagadec, P. (2000). Preparing for the future: Critical challenges in crisis management, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 8(4), 185-191. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.00138>

Comfort, L. (2007). Crisis management in hindsight. Cognition, communication, coordination and control, *Public Administration Review*, 67(1), 189–197. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00827.x>

Coombs, W. T. (2006). *Code red in the boardroom: Crisis management as organizational DNA*, United State of America: Greenwood Publishing Group.

Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crises communication, planning, managing and responding*, Second Edition, London: Sage Publications.

Coombs, W. T. (2010a). Crisis communication and its allied fields. In W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 54-64). United Kingdom: Blackwell Publishing.

Coombs, W. T. (2010b). Parameters for crisis communication. In W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 17-53). United Kingdom: Blackwell Publishing.

Çelik, S. ve Çorbacıoğlu, S. (2010). Role of information in collective action in dynamic disaster environments. *Disasters*, 34(1), 137-154. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2009.01118.x>

Çınarlı, İ. (2011). Alternatif iletişim: Afet, kriz ve risk: koordineli yönetim için iletişim. alternatif iletişim. <http://alternatifiletisim.blogspot.com/2011/11/afet-kriz-ve-risk-koordineli-yonetim.html>

Çınarlı, İ. (2016). *Kriz iletişimi*. Ankara: Beta Yayınları

Davies, H. and Walters, M. (1998). Do all crises have to become disasters? Risk and risk mitigation, *Property Management*, 16(1), 5-9. <https://doi.org/10.1108/02637479810202883>

Ege, A. (2004) *Kriz yönetiminde halkla ilişkiler ve oyun teorisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Falkheimer, J. and Heide, M.(2006) Multicultural crisis communication: Towards a social constructionist perspective, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14(4), 180–189. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2006.00494.x>

Fearn-Banks, K. (2002). *Crisis communications*, Mahwah, NT: Lawrence Erlbaum Associates, Inc

Genç, F. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/177895>

Haynes, K, Barclay, J and Pidgeon, N. (2008) The issue of trust and its influence on risk communication during a volcanic crisis, *Bull Volcanol*, 70, 605–621. <https://doi.org/10.1007/s00445-007-0156-z>

Hyvärinen, J. and Vos, M. (2016). Communication concerning disasters and pandemics coproducing community resilience and crisis response. In A. Schwarz, M. W. Seeger, & C. Auer, *The Handbook of International Crisis Communication Research* (pp. 96-107). Wiley Blackwell.

Holladay, S. J. (2009). Crisis communication strategies in the media coverage of chemical accidents. *Journal of Public Relations Research*, 21(2), 208-217. <https://doi.org/10.1080/10627260802557548>

Horsley, J. S. (2016). Media framing of disasters implications for disaster response communicators. In A. Schwarz, M. W. Seeger, & C. Auer (Eds.), *The Handbook of International Crisis Communication Research* (ss. 155-164). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118516812.ch15>

IFRC. (2024). *International Foundation of Red Cross*. Disaster Management: <https://www.ifrc.org/our-work/disasters-climate-and-crises/what-disaster> [Erişim Tarihi: 15.08.2024].

Kadıbeşegil, S. (2001). *Kriz geliyorum der! Kriz yönetimi ve iletişim yönetimi*, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.

Kırıkkaya, E. B. ve Gerdan, S. (2018). Engelli ve engelli aday bireylerin bir afet anında nasıl davranacaklarına ilişkin görüşleri. *Resilience*, 2(2), 123-129. DOI: [10.32569/resilience.477814](https://doi.org/10.32569/resilience.477814)

Küpelioğlu, E. (2022). *Bütünleşik afet yönetim sisteminin önemi ve kazanımları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Osmaniye.

König K (1991) Comments on the chernobyl disaster and nuclear fallout, In U. Rosental ve B. Bijnenberg (Eds), *Crisis Management and Decision Making* (pp. 30-43), Kluwer Academic Publishers, [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-011-3398-2\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-011-3398-2_3)

Kim, S., Lariscy, R. W. and Avery, E. J. (2011). Reputation repair at the expense of providing instructing and adjusting information following crises. *International Journal of Strategic Communication*, 5, 183-199. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2011.566903>

Mavi, E. E. (2020). Afet kriz yönetiminde medya: 30 Ekim 2020 İzmir Depremi. *Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 31-53. <https://dergipark.org.tr/en/pub/e-kiad/issue/59330/828417>

Özmen, B. ve Özden, T. (2013). Türkiye'nin afet yönetim sistemine ilişkin eleştirel bir değerlendirme. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (49). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/5712>

Özmen, R. (2016). *Afet sonrası iyileştirme sürecinde devletin rolü*, Planlama Uzmanlığı Tezi, Kalkınma Bakanlığı.

Pira, A. ve Sohodol, Ç. (2004). *Kriz yönetimi halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme*, İstanbul: İletişim Yayınları.

Reynolds, B. and Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>

Soydan, E. ve Alpaslan, N. (2014). Medyanın doğal afetlerdeki işlevi. *İstanbul Journal of Social Sciences*, 53-64. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/161934>

Sturges, D. L. (1994). Communicating through crisis: A strategy for organizational survival. *Management Communication Quarterly*, 7(3), 297-316. <https://doi.org/10.1177/0893318994007003004>

Şahin, Ş. (2019). Türkiye'de afet yönetimi ve 2023 hedefleri. *Türk Deprem Araştırma Dergisi*, 1(2), 180-196. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/888059>

Tack, P. B. (1988). *Kriz zamanı yönetim*, Yakup Güneri (Çev), İstanbul: İlgi Yayıncılık.

Tomaszewski, B., Judex, M., Szarzynski, J., Radestock, C. and Wirkus, L. (2015). Geographic information systems for disaster response: A review. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 12(3), 571-602. <https://doi.org/10.1515/jhsem-2014-0082>

Tutar, H. (2004). *Kriz ve stres yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayınları.

Tüz, M. V. (2004). *Kriz yönetimi*, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Tüz, M. (2019). Kriz Sonrası Yönetim ve Örnek Olaylar. G. Haşit (Ed.), *Kriz İletişim ve Yönetimi* içinde (ss.98-113). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT202U/ebook/ILT202U-13V2S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf>

Yazar, F. (2023). 2021 yılında Akdeniz ve Ege bölgesinde gerçekleşen orman yangınlarının afet kriz iletişimi yönetimi bağlamında incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(50), 251-272. <https://doi.org/10.52642/susbed.1225271>

Yıldırım, G. ve Saygın, E. (2024). Türkiye'de afet yönetimi paradigması: AFAD'ın ürettiği politika belgelerinin içerik analizi. *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 15-35. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/3913334>

Zibulewsky, J. (2001). Defining disaster: The emergency department perspective. *Baylor University Medical Center Proceedings*, 14(2), 144-149.  
<https://doi.org/10.1080/08998280.2001.11927751>