

ATATÜRK HAVALİMANI SALDIRISINDA KADIN HAVACILAR GÖZÜYLE KRİZ YÖNETİMİ

Muhittin Hasan Uncular¹

Levent Kaya²

ÖZ

Araştırma Makalesi

Research Article

¹ Dr. Öğretim Üyesi
Maltepe Üniversitesi Meslek
Yüksekokulu, Maltepe, Türkiye

E-Posta
mhasanuncular@maltepe.edu.tr
ORCID
0000-0002-1141-1994

² Dr. Öğretim Üyesi
Maltepe Üniversitesi Meslek
Yüksekokulu, Maltepe, Türkiye

E-Posta
leventkaya@maltepe.edu.tr
ORCID
0000-0003-4937-8349

Başvuru Tarihi / Received
13.05.2023

Kabul Tarihi / Accepted
27.09.2023

Havacılık dünyadaki en gözde sektörlerden biri olarak çok zor koşullarda da olsa varlığını sürdürmeye devam etmektedir. Yıllarca tüm dünyada ses getirmeye yönelik birçok eylemin hedef aldığı sektör havacılık ve hedef aldıkları mekânlar havalimanları olmuştur.

Böylesine önemli ve kritik bir sektörde kadın varlığı da hiç şüphesiz büyük önem taşımaktadır. Günlük hayatın her iş kademesinde büyük bir emek ve çabayla çalışan kadınlar, havacılık sektöründe de cansiperane bir şekilde çalışmaya devam etmektedir. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kadınlar havacılıkta görev almaktadır. Bazen bir kaptan pilot, bazen bir kabin memuru, bazen bir teknisyen, kısacası havacılık sektöründeki tüm iş kollarında kadınları görmek mümkündür.

Atatürk Havalimanı tüm dünyada ses getiren büyük bir terör olayına sahne olmuştur. Saatlerce süren hayatla ölüm arasındaki mücadelede o gün havalimanında görev yapan, böylesine büyük bir krizi yöneten kadın havacılık çalışanlarıyla birebir görüşmeler yapılarak, nitel çalışma yöntemine başvurulmuştur. Bu çalışmada havacılık iş kolunda çalışan kadınların gözünden bir krize bakılmaya ve 28 Haziran 2016 tarihinde saat 21.22’de olay günü görevi başında olan kadın çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. 9 tane kadın çalışana ulaşılmış, bu kadın çalışanlardan 4 tanesi saldırı olayı ile alakalı görüşmeyi kabul etmiştir. Çalışmada nitel araştırma yöntemine göre anlatı araştırması yapılarak olay günü ile ilgili kadınların gözünden kriz yönetimi, güvenlik, koordinasyon, tahliye gibi konularda sorular yöneltilmiştir. Hazırlanan sorular 3 tane alanında uzman öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve onaylanmıştır. Yaşanan bu olay sonrasında, olayı yaşayan kadın havacılık çalışanlarının tespit ve önerileri önem arz etmektedir. Elde edilen veriler literatürdeki “kadın gözüyle havacılıkta kriz yönetimi” alanında bir boşluğu doldurmada etkin rol alacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kadın, Havacılık, Kriz Yönetimi, İletişim, Halkla İlişkiler

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

CRISIS MANAGEMENT IN THE ATATÜRK AIRPORT ATTACK FROM THE PERSPECTIVES OF WOMEN AVIATORS

ABSTRACT

Aviation continues to exist, even under very difficult conditions, as one of the most popular sectors in the world. As it is all around the world, women are involved in aviation in Türkiye as well. Atatürk Airport has been the scene of a major terrorist incident that has resonated all over the world. In the struggle between life and death, which lasted for hours, with the female aviation employees who worked at the airport that day, managing such a big crisis, the qualitative working method was used. In this study, it was tried to look at a crisis through the eyes of women working in the aviation sector and to reach the female employees who were on duty on the day of the incident on June 28, 2016 at 21.22.9 female employees were contacted and 4 of these female employees agreed to an interview about the assault incident. In the study, narrative research was carried out according to the qualitative research method and questions were asked about the day of the incident from the perspective of women on issues such as crisis management, security, coordination and evacuation. After this incident, the determination and recommendations of the female aviation employees who experienced the incident are important. The obtained data will play an active role in filling a gap in the field of "crisis management in aviation by women" in the literature.

Keywords: Woman, Aviation, Crisis Management, Communication, Public Relations.

GİRİŞ

Kriz, beklenilmeyen ve önceden sezilemeyen, ancak hemen karşılık verilmesi gereken, kuruluşun yaşama, uyum ve savunma mekanizmalarını yetersiz hale getirerek mevcut değerlerini, amaçlarını ve imajını tehdit eden gerilme durumudur (Kazancı 2002: 57).

Krizi; “Bir kuruluşun üst düzey hedeflerini tehdit eden, kuruluşun varlığını tehlikeye sokan ve kuruluşun hızla tepki göstermesinin zorunlu olduğu durumlar” (Budak,1995:201) olarak tanımlamak mümkündür. Krizler; çeşitli sebeplerden kaynaklanabilir. Üretim hatalarından kaynaklanan veya çevresel kaynaklardan dolayı yaşanan krizler, işletmelerin kriz ortaya çıkmadan önce olası planlarını yaparak krizi yönetimi hazırlıklarına gereken önemi vermesiyle başarıyla atlatılır (Karasar, 2020).

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

İşletmelerin kriz politikaları şeffaflık üzerine kurulmalı, toplum en doğru şekilde bilgilendirilmelidir. 1900'lerin ilk yıllarında başarılı kriz yönetimi anlayışıyla literatüre adını yazdıran Ivy Lee tarafından kullanılan "Kamuyu Bilgilendirme Modeli"nde bu anlayış esastır. Esas olan kamuoyunun bilgilendirilmesidir. Basın aracılığıyla kamuya doğru bilgi verilmesi esastır. Bu model, bütün iletişim kanallarını açar (Karasar, 2020).

Seeger, Sellnow ve Ulmer (1998) krizi; yüksek düzeyde risk, zarar ve daha fazla kayıp olasılığı taşıyan ağırlıklı olarak olumsuz yönü olan olağan dışı bir olay olarak tanımlarken, kuruluşlar için kriz, sıklıkla sistemin istikrarına, imaj, meşruluk, karlılık ve hatta varoluşu dahil yüksek öncelikli hedeflerine bir tehdit yaratmakta ve ana ilke ve inançların sorgulanmasına yol açmaktadır (Eroğlu, 2020:183).

Kriz iletişimi ise geniş anlamda bir kriz durumu ile başa çıkabilmek için gerekli bilgilerin toplanması, işlenmesi ve paylaşılması olarak tanımlanabilecektir (Timothy 2010'dan Akt.,Eroğlu, 2020 :17).

Fearn-Banks kriz iletişiminin; kuruluş ve paydaşlar arasında (genellikle medya aracılığıyla) olumsuz bir olay olmadan önce, olay sırasında ve olaydan sonra sözlü, görsel ve/ veya yazılı etkileşim-diyalog olduğunu öne sürmektedir. Fearn- Banks'e göre bu diyalog kuruluşun imajına yönelik zararı en aza indirmek üzere tasarlanmış strateji ve taktikleri düzenlemektedir. Kriz iletişiminin temel rolü, kamuoyu sürecini etkilemek ve kamuoyunda "hüküm süren" düşüncenin doğru ya da bir kısmının doğru olmadığını gösteren kanıtın oluşturulması ve iletilmesi için bir araç olmasıdır. Kriz iletişimi yalnızca haber bültenlerinden ya da medya ilişkilerinden ibaret değildir. Kriz iletişimi çoğu kez tüketicilerle, toplumla, yatırımcılarla, devletle ve çalışanlarla ilişkileri içermektedir (Fearn-Banks,1996:480).

Kriz iletişimi; zararı azaltmak ve sınırlandırmak, paydaşlara spesifik bilgi sağlamak, iyileşmeyi başlatmak ve geliştirmek, kusur ve sorumluluk imajını ve algılanmasını yönetmek, meşruluğu onarmak, destek ve yardım sağlamak, eylemleri açıklamak ve gerekçelendirmek, özür dilemek ve toparlanmak, öğrenmek ve değişim amaçlarıyla tasarlanmıştır (Reynolds ve Seeger, 2005:46).

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Kriz, bir kişi, bir örgüt ya da bir toplumun yaşamında görülen zor bir anı, bir buhran dönemini anlatır. Kriz, belirsizliği ve zarar görme olasılığını, riski içeren bir kavramdır. Bir kriz durumu yavaş yavaş ya da birden bire oluşabilir, dar veya geniş bir alanı kapsayabilir (Bozkurt, Ö.1998).

Normal düzeni bozan, toplum için olumsuz sonuçlar doğurma olasılığı bulunan fiziksel, sosyal, ekonomik ve politik olayların ortaya çıkması hâli kriz kelimesini tanımlamaktadır.(Afad, 2020)

Kriz kelimesi her zaman bireyleri, toplumları, kurumları ve ülkeleri tedbir almaya, ön görülemeyeni ön görmeye, riski yönetebilmeye sevk eden durumları çağrıştıran bir kelimedir. Kriz, normal sistemi ve toplumun temel değerlerini büyük ölçüde tehdit eden bir takım durumlar karşısında, zaman baskısı ve stres altında çok önem arz eden kararları alabilmeyi gerektiren durumları kapsamaktadır.

Bireylerin, toplumların, kurumların ve ülkelerin tarihleri boyunca bu tarz “kriz” denilen durumlar karşısında, yoğun baskı altında ve seri bir şekilde karar vermelerini gerektiren zamanlar söz konusu olmuştur.

Bir kriz, zamanın kısa olduğu ve etkili bir kararın hemen alınması gereken bir durum anlamına gelir. Kriz, tüm durumu kötüleştiren iş genelinde kontrol eksikliği hissini devam ettirmektedir.

Bir kriz, “yoğun bir zorluk veya tehlike zamanı” olarak tanımlanabilir. Kriz kritik olabilir ve işi tamamen durdurabilir. İş açısından bakıldığında, kriz genellikle satış ve iş itibarını etkiler.

Üç unsur genel olarak bir krize atfedilen birincil unsurları temsil etmektedir: (i) kuruluş için tehdit, (ii) sürpriz unsuru ve (iii) kısa bir karar süresi (Managementstudyhq, 2020).

1. Kriz Türleri ve Krizin Etkileri

Kriz türleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir;

Doğal Krizler :Çevre ve doğadaki rahatsızlıklar doğal krizlere sebebiyet verir. Bu tarz olaylar genelde insanoğlunun kontrolünün dışındadır. Kasırgalar, depremler,

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

fırtınalar, toprak kaymaları, tsunamiler, sel ve kuraklık hepsi doğal afetlerle sonuçlanır. Doğal krizler, dünya genelinde ciddi insani ve çevresel etkilere yol açabilen önemli olaylardır. Bu tür krizlerin örneklerinden biri, 2004 yılında Hint Okyanusu'ndaki büyük deprem ve tsunamidir. Bu felaket, on binlerce insanın hayatını kaybetmesine, milyonlarca insanın yerinden edilmesine ve çok sayıda kıyı bölgesinde yıkıcı etkilere neden olmuştur (Smith ve Ark., 2007). Doğal krizlerin etkilerini azaltmak ve yönetmek için, bilim insanları, acil durum yöneticileri ve hükümetler arasında işbirliği gereklidir ve bu bağlamda risk azaltma stratejileri ve erken uyarı sistemleri gibi önleyici tedbirler hayati öneme sahiptir (UNDRR, 2019).

Teknolojik Krizler : Teknolojik krizler teknolojideki başarısızlıktan dolayı ortaya çıkar. Tüm sistemlerdeki problemler teknolojik krizlere sebebiyet verir. Bir makinenin bozulması, bozulmuş bir software ve bunun gibi şeyler teknolojik krizlerle sonuçlanabilir. Teknolojik krizler, gelişmiş teknolojinin yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanıldığı bir çağda ciddi sorunlara yol açabilen olayları ifade eder. Bir örnek olarak, 2017 yılında dünya genelinde milyonlarca bilgisayarın etkilendiği WannaCry fidye yazılımı saldırısı gösterilebilir. Bu saldırı, bilgisayar sistemlerine sızarak verilere erişimi engelledi ve fidye talep etti. Bu olay, kamu ve özel sektör kuruluşlarının veri güvenliği önlemlerini gözden geçirmesi ve siber saldırılara karşı daha güçlü savunma stratejileri geliştirmesi gerekliliğini vurguladı (Baker, 2017). Teknolojik krizlerin önlenmesi ve yönetilmesi için siber güvenlik uzmanlarının, hükümetlerin ve özel sektörün işbirliği yapması ve risk azaltma stratejilerini geliştirmesi hayati öneme sahiptir (Cavelty, 2020).

Yüzleşme Krizi : Çalışanlar kendi aralarında kavga ettiklerinde çatışma krizleri ortaya çıkar. Bireyler birbirleriyle aynı fikirde değildir ve sonunda boykot, belirsiz süreler gibi grevler gibi üretken olmayan eylemlere dayanırlar. Böyle bir kriz durumunda, çalışanlar üstlere itaatsizlik etmektedir. İç uyuşmazlıklar, etkin olmayan iletişim ve koordinasyon eksikliği, çatışma krizine yol açmaktadır. Yüzleşme krizi, kişinin kendi kimliği, değerleri ve amaçları hakkında derinlemesine düşünme ve sorgulama sürecini ifade eder. Bu tür bir kriz, bireyin kendini tanımlama ve toplumsal rolünü anlama sürecinde yaşanan bir dönemsel belirsizliği temsil edebilir. Erik

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Erikson'ın psikososyal gelişim teorisi bağlamında, genç yetişkinlik döneminde sıkça görülür ve kişi, kimlik oluşturma ve benlik saygısı geliştirme arayışı içinde bulunur (Erikson, 1968). Örnek olarak, bir üniversite öğrencisi, kariyer seçimi, ilişkileri veya kişisel değerleri hakkında düşünme sürecinde bir yüzleşme krizi yaşayabilir ve bu süreç, kişinin kimlik oluşturma yolculuğunun bir parçası olarak kabul edilir.

Kötü Niyet Krizi :Bazı kötü niyetli çalışanlar, taleplerini yerine getirmek için yasadışı faaliyetlerden ve aşırı uç girişimlerden yardım aldıklarında, kuruluşlar kötü niyet kriziyle karşı karşıya kalmaktadır. Şirketin yöneticilerini kaçırmak gibi eylemler, yanlış söylentiler kötü niyet krizine sebebiyet verir. Kötü niyet krizi, bir organizasyonun ya da toplumun içinden gelen zarar verici, kasıtlı bir davranış veya kötü niyetli bir eylemle karşı karşıya kaldığı durumu ifade eder. Bu tür krizler, organizasyonların veya toplumların itibarını ciddi şekilde zedeleme potansiyeline sahiptir. Örnek olarak, Volkswagen (VW) emisyon skandalı bu tür bir krizi örnekleyebilir. 2015 yılında, VW'nin dizel araçlarında emisyon testlerini manipüle ettiği ortaya çıktı. Bu skandal, VW'nin itibarını ciddi şekilde etkiledi, hukuki sonuçlar doğurdu ve ekonomik kayıplara neden oldu (Hotten, 2015). Kötü niyet krizleri, organizasyonların kriz iletişimi stratejilerini kötü niyetli eylemlere karşı güçlendirmelerini ve toplumsal güveni yeniden inşa etmeye çalışmalarını gerektirir.

Örgütsel Yanılmalar Krizi :Örgütsel yanlışların krizleri, yönetimin aynı paydaşlara ve dış taraflara karşı zararlı sonuçlarını bilerek belli kararlar almasıyla ortaya çıkar.

Bu gibi durumlarda, üstler stratejilerin etkilerini görmezden gelir ve aynı sonuçları hızlı sonuçlar için uygular. Örgütsel yanılma krizleri de üçe ayrılabilir.

i. **Eğrilmiş Yönetim Değerlerinin Krizi:** Eğrilmiş Yönetim Değerlerinin Krizi; yönetimin kısa vadeli büyümeyi desteklemesi ve daha geniş sorunları göz ardı etmesi sonucu ortaya çıkmaktadır.

ii. **Aldatma Krizi:** Kuruluşlar, yönetim veri ve bilgileri bilerek tahrif ettiğinde aldatma kriziyle karşı karşıya kalmaktadır. Yönetim, müşterilere sahte sözler

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

ve yanlış taahhütler verdiğinde organizasyon ve ürünler hakkında yanlış bilgi iletilmesi aldatma krizine yol açmaktadır.

iii. Yönetim Suiistimali Krizi: Kurumlar, rüşvet almak, gizli bilgi almak gibi kasten yasal olmayan davranışlara maruz kaldıklarında, yönetim yanlış davranışı krizi ile karşı karşıya kalırlar.

İşyerinde Şiddet Krizi :Bu tür bir kriz, ofis sınırları içinde çalışanların ve üstlerin vurmak gibi şiddet içeren eylemlere maruz kalmaları halinde ortaya çıkmaktadır.

Söylentilere Bağlı Krizler :Organizasyon ve marka hakkında yanlış söylentiler yayılması krize yol açmaktadır. Çalışanlar, kuruluşlarının imajını lekeleyecek hiçbir şeyi yaymamalıdır.

İflas :Kuruluşlar alacaklılarına ve diğer taraflara ödeme yapamadığında da bir kriz ortaya çıkmaktadır. Fon eksikliği krize yol açmaktadır.

Doğal Faktörlere Bağlı Krizler :Kasırğa, volkan, fırtına, sel gibi çevre ve doğadaki rahatsızlıklar; kuraklıklar, depremler vb. krizle sonuçlanmaktadır.

Ani Krizler :Adından da anlaşılacağı gibi, bu tür durumlar aniden ve son derece kısa bir sürede ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler uyarı sinyalleri almazlar ve böyle bir durum çoğu durumda herhangi birinin kontrolü dışındadır.

İçten Kaynaklı Kriz :Küçük meseleleri başlangıçta ihmal etmek, daha sonradan içten yanan krizlere yol açmaktadır. Yöneticiler genellikle krizi öngörebilir ancak aynı şeyi görmezden gelmemeli ve başka birinin harekete geçmesini beklememelidir. Böyle bir durumdan kaçınmaları için çalışanlar derhal uyarılmalıdır (managementstudyguide,2020).

"Kriz" terimi örgütsel davranış literatüründe yeni değildir. 1952'de olduğu gibi, Lazarus, Deese ve Osler, krizle ilgili stresin performans üzerindeki etkilerini

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

incelemiştir. (Lazarus, R. S., Deese, J., ve Osler, S. F. 1952). 1961'de Etzioni ayrıca karmaşık kuruluşların karşılaştığı kriz durumlarının daha belirgin yönleriyle ilgilenmiştir. Diğer bazı kurumsal tasarım öğrencileri, son yıllarda, genel olarak yeni koşullara ve özel olarak belirli kriz tipi durumlara örgütsel uyumu kolaylaştıran örgütsel özellikleri (esas olarak yapıyla ilişkili) tanımlamıştır. (Etzioni, A. Holt, Rinehart ve Winston, 1961.)

Çok yakın bir zamanda, kuruluşlardaki kriz kararlarına ciddi önem verilmiştir. Hermann tarafından 1963 yılında krizin tanımı yapılmıştır. Hermann'a göre, bir örgütsel kriz, kuruluşta var olan yüksek öncelikli değerleri tehdit etmekte olup, karar vericilere karar verebilmeleri için sınırlı bir zaman sunar ve odak örgütün öngörmediği bir durumdur.

Diğer bazı yazarlar, aynı zamanda kilit organizasyonel değerlere yönelik tehdide ve karar vericilere kısa cevap süresine odaklanan "kriz" terimini tanımlamışlardır.

Genel olarak, tüm kriz durumlarının ilgili tüm bireyler için yüksek stres ile ilişkilendirildiği söylenebilir. Bu yoğunlukla, ilgili kişilerin sahip olduğu kilit değerlere ve tüm kriz durumlarının sürpriz unsuruna yönelik oluşturduğu tehditlerden kaynaklanmaktadır.

Kriz, hem sorunun kritik doğası hem de mevcut kısa cevap süresi nedeniyle neredeyse 24 saat boyunca çalışılan çalışma programları ile karakterize edilmektedir. Örneğin, Küba füze krizi sırasında, birçok Amerikan yetkilisi kriz süresi boyunca ofisinde uyumuştur. Rusk'un da belirttiği gibi: "Dışişleri Bakanlığı'nda yirmi dört saatlik bir süre içinde gitmek zorunda kaldık." Başbakan Kruşçev'in bu kritik hafta boyunca çok az uyuduğu görülmüştür.

Geçmişte en az bir yazar, krizi neredeyse felaketle eş anlamlı olarak görmektedir. Ancak, tüm krizler mutlaka yıkıcı değildir. Aslında, Hermann'ın belirttiği gibi, krizler hem daha iyi, hem de kurumsal ve toplumsal değişimlerin araçları olarak hareket edebilir.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Bununla birlikte, zaman zaman bu değişiklikler karar vericinin (lerin) tümü için üretken olmayan kısımlardaki aşırı davranışlarla ilişkilendirilebilir. (Hermann, CF, 1963)

Kriz durumunun organizasyonel karar verme üzerine etkilerine baktığımız zaman “karar vericiler kriz durumlarının baskı, stres, endişe ve gerginlik karakteristiğine nasıl cevap veriyor? Bu baskı ve gerilimlere kapılıp, analitik yeteneklerinin ciddi şekilde bozulmasına izin verecekler mi? Veya krize yaratıcı çözümler getirmeleri ve dolayısıyla genel etkinliklerini artırmaları muhtemel mi? Eski ama daha temkinli yolları mı yoksa daha yeni ama riskli olanları mı seçecekler? gibi soruların tümünün cevabı belki de “duruma göre değişir” olacaktır.

Kriz durumunun niteliğine ve ciddiyetine, karar vericinin yetenek ve özelliklerine ve diğer durumsal değişkenlere bağlı olarak, krizin faydalı veya işlevsiz sonuçları olabilir.

Atatürk Havalimanında 28 Haziran 2016 tarihinde saat 21.22’de meydana gelen bombalı saldırı günü görevleri başında olan kadın çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. 9 tane kadın çalışana ulaşılmıştır. Görüşmeyi kabul eden 4 kadın çalışan ile çalışmaya devam edilmiştir. Nitel çalışma yöntemi kullanılarak derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Zoom programı üzerinden görüşmeyi kabul eden 4 kadın çalışan ile yapılan görüşmelerde sorulan sorular literatür taranarak hazırlanmıştır. Soruların güvenilirliği açısından alanında 3 uzman öğretim üyesi ile görüşülmüş ve sorulara ilişkin teyitleri alınmıştır. Yöntem kısmında verilen sorular üzerinde karar kılınmıştır.

Bu çalışmada havacılık iş kollarında çalışan kadınların gözünden kriz yönetimi incelenmeye çalışılmıştır. Kriz dönemlerinde kadın çalışanların yaşadıkları süreçler, koordinasyon ,tahliye ve güvenlik konularındaki düşünceleri araştırılmış ve incelenmiştir.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

1.2 Atatürk Havalimanı Saldırısı

Havacılıkta kriz denilince ağır yaralanmalı, ölümlü kaza ve kıyımlar, yangın ve patlama, yasadışı girişimler, terör saldırıları akla gelir. Amerika kıtasında uzun süre tüm uçuş trafiğini etkileyen kasırga ve tayfunlar, İzlanda'da patlayan yanardağdan çıkıp etrafa dağılan yoğun duman ve külün kapladığı gökyüzü yüzünden haftalarca aksayan uçuşlar, beş saatten fazla bir süre boyunca uçuşların durmasına yol açan doğal afetler de seyrüsefer problemleri havacılıkta yaşanan krizin başlıca nedenleri arasında yer alır. (Özeren, 2020: 39)

Atatürk Havalimanı, 28 Haziran 2016 tarihinde böylesine bir olayın, krizin ve saldırının hedef alındığı bir yer olmuştur. Bir ülkenin tüm dünyayla bağlantılarını sağlayan en önemli yerlerden biri olan havalimanlarına yapılan saldırıların tüm dünyada anında büyük bir habere sebebiyet vermelerinden dolayı dünyanın dört bir yanında terör örgütlerinin hedefinde havalimanları gelmektedir.

Saldırının yüksek güvenlik önlemleriyle korunan en büyük havalimanında gerçekleşmiş olması, bir tesadüf değildir. Tehdit etmek, yıldırım, itibarsızlaştırmak gibi yollarla kazanç sağlamayı hedefleyen teröristler, bu amaçlarını gerçekleştirmek üzere ticari değeri ve yüksek prestiji olan havacılığa yapılabilecek her türlü saldırının ses getireceğinin gayet farkındadırlar. (Özeren, 2020)

Terör saldırısı şu şekilde gerçekleşmiştir; Saat 21.50 sıralarında Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nin girişinde ve otoparkta üç ayrı patlama meydana gelmiştir. Atatürk Havalimanı'na bombalı ve silahlı saldırı gerçekleştirilmiştir. İlk canlı bomba, otopark bölgesinde kendisine kimlik soran bir polis memuruna ateş edip Dış Hatlar terminali önünde servis bekleme alanında patlamayı gerçekleştirmiştir. Daha sonra iki terörist Dış Hatlar Gidiş katından uzun namlulu silahlarla içeri girerek rastgele ateş etmeye başlamışlardır. Teröristlerden biri geliş katına inerek yolcu karşılama bölgesinde kendisini patlatmış, diğeri ise gidiş katında polisle girdiği çatışma sonucu yaralanmış ve kendisini G kontuarına yakın bir noktada patlatmıştır (NTV haber, 2016).

Bu denli büyük bir "havacılık krizinde" kadın çalışanların katkılarını incelemek için derinlemesine mülakat yöntemiyle saldırı gününde görevlerinin başında olan dört kadınlı görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmelerin çıktıları sunulurken kadın çalışanların kendi taleplerine duyulan saygıdan dolayı ad ve soyadlarının yerine "katılımcı" ifadesi kullanılmıştır.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

2. Metodoloji

Başka yöntemlere karşı alternatif olarak ortaya atılan, yorumlayıcı olmasının yanısıra bilim felsefesinin ürünlerinden biri de olan nitel araştırmaların, son dönemlerde daha da önem kazandığı görülmektedir. Nitel araştırmaların önem kazanmasının nedeni ise bireylerin düşünceleri ve tecrübelerinin değerli olması ve zamanla nesnellikten ziyade bakış açısının öneminin artması ve buna bağlı olarak da sosyal bilimcilerinin nitel araştırmalara yönelmesidir. (Yıldırım ve Şimşek, 2011 : 30-35).

Nitel araştırma metodu, kişilerin hayata ilişkin tecrübe ve edinimlerini ifade edebilmeleri için en uygun metot olarak düşünülmektedir. Nicel yöntem bu denli derinlemesine ve katılımcıların şahsi değerlendirme yorum ve paylaşımlarına istenilen seviyede imkan sağlamayacaktır. Merriam (2015) 'e göre nitel araştırma daha içeriden katılımcıların penceresinden olayları görme imkanı sağladığı için daha etkilidir. Ayrıca içeriden bakış anlamına gelen emic bir anlayışla yaşama ilişkin olayların ve deneyimlerin incelenmesi, dışarıdan görüş anlamına gelen etic bir anlayıştan daha da etkilidir.

Nitel araştırma yönteminin, bu çalışmada tercih edilmesinin temel sebepleri arasında yapılan gözlem ve görüşmelerde araştırmanın katılımcılarından bizzat yüzyüze veri toplayabilmesi, ayrıca kullanılan tümevarımsal metot ile bütüncül bir açıklamaya imkan sunabilmesi ve araştırmacının zengin betimlemelerle katılımcıların deneyimlerini yorumlarını ve algılarını bilfiil çalışmaya dahil edebilmesine imkan sağlamaktadır. (Creswell, 2016: 43-47)

Bazı olaylarda veya hikayelerde araştırmanın amacına en uygun desen olarak : genellikle anlatı araştırması tercih edilmektedir (Mücevher, 2019 : 104). Hikayeler anlamlandırmanın en doğal ve eski şeklidir (Merriam, 2015: 31).

Anlatı araştırma yönteminin bireylerce anlatılan öykülerden ve geçmiş yaşam tecrübelerinden müteşekkil olduğunu söyleyen Creswell (2016:70), bu yöntem vesilesi ile bir veya birden çok kişinin deneyimlerinin araştırıldığı ve bu kişilerin

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

yaşadıkları tecrübelerden veriler sunarak raporlar hazırlamayı ve bunları anlamlandırıp tarihsel sıralamasına uygun olarak süreçleri aktarmaktadır.

Bu çalışma havacılıkta kadın gözüyle kriz yönetimi konusunu ele almaktadır. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden olan anlatı araştırması deseni kullanılmıştır.

Güler ve diğerleri (2015:284), insanların edindikleri deneyimleri ve yaşadıkları olayları algılamalarının belli bir mantık dahilinde olduğunu, yaşananların kronolojik bir sıraya göre ve neden-sonuca göre kaydettiklerini ve hikayeler şeklinde paylaştıklarını aktarmaktadır. Ayrıca yaşanan olaylara ilişkin aktarılan hikayelere yüklenen anlam duygu ve düşünceye göre oluşan gerçeklerin olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda 28 Haziran 2016 yılında saat 21:22’de gerçekleşen Atatürk Havalimanı bombalı saldırısında olay gecesi görevlerinin başında bulunan kadın personellerin kriz anında ve sonrasındaki krize yaklaşım şekilleri merak edilmiştir. Online (zoom programı), yüzyüze veya telefon kayıt altında görüşmeler yapılmıştır. Krizin gerçekleştiği gün görevinin başında bulunan kadın çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu çalışma kapsamında 9 kişi ile iletişime geçilmiştir. Ancak hazırlanan soru formu üzerinden görüşmeyi kabul eden 4 kişi olmuştur. Görüşmeyi kabul eden katılımcıların isimlerinin saklı tutulacağı bilgisi verilerek onayları alınmıştır. Araştırmaya dahil olan kadın çalışanların isimleri bundan sonra Katılımcı1, Katılımcı2, Katılımcı3 ve Katılımcı4 olarak anılacaktır. Yaşanan kriz ile ilgili sorular hazırlandıktan sonra alanında uzman 3 öğretim üyesi tarafından incelenip onay alınmıştır. Görüşme sorularının son hali aşağıdaki gibi olacak şekilde karar kılınmıştır.

1. Kaç yaşındasınız?
2. Medeni durumunuz nedir?
3. Kaç senedir havacılık sektöründesiniz?
4. Havacılık maceranız nasıl başladı?
5. Saldırının yaşandığı gün havalimanında yoğunluk var mıydı?
6. Sizin saldırıdan haberiniz nasıl oldu?

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

7. Sizin saldırı anında ilk tepkiniz ne oldu?
8. Yaşanan bu saldırı sonrasındaki krizi nasıl yönettiniz?
9. Yaşanan krizin yönetiliş şeklini nasıl değerlendiriyorsunuz?
10. Olay anında neler gördünüz?
11. Olay sonrasında neler yaşandı?
12. Olaydan etkilenen arkadaşlarınızı tanıyor muydunuz?
13. Olaydan sonra neler yaptınız?
14. Saldırı ile alakalı olarak , ailenize nasıl haber verdiniz?
15. Saldırıda en zor ve unutamadığınız anınız neydi?
16. Eve giderken nasıl duygular içindeydiniz?
17. Saldırından sonra işi bırakmayı düşündünüz mü?
18. Olaydan sonra vardiyaya ilk geldiğinizde neler hissettiniz?
19. Olaydan sonra hayatınızda ne gibi değişiklikler yaptınız?
20. Olayın etkisi ne kadar zaman sürdü?
21. Psikiyatri yardımını aldınız mı? Bu süreci nasıl değerlendiriyorsunuz?
22. Olay bir daha yaşanırsa şu şekilde davranırım dediğiniz bir şey var mı?
23. Olayın üzerinden 4 sene geçmiş hala zihninizde unutamadığınız bir konu var mı?
24. Saldırı günü güvenlik önlemleri yeterli miydi?
25. Kız kardeşinizin/sevdiğiniz bir kadın arkadaşınızın havacılık sektörde çalışmasını destekler misiniz?
26. Sizce ne olsaydı bu olay yaşanmazdı?
27. Ekleme istediğiniz bir şey var mı?

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Yapılan görüşmeler sonrasında, görüşmelerin transkriptleri çıkartılmış ve çıktıkları paylaşılmıştır. Havacılık sektöründe, kadın çalışanlar kriz zamanlarında nasıl bir pencereden bakmışlardır? Yaşadıkları zorluklar nelerdir? Kadın çalışanlar kriz yönetiminde nasıl bir süreç yaşamıştır? Sorularına cevaplar bulunmaya çalışılmıştır. Bu araştırma sonucunda bundan sonra yaşanabilecek krizlerde kadın çalışanlar kriz anlarında kadınların gerekli soğuk kanlılıklarını muhafaza edip krizi yönetip yönetememelerine yönelik olarak katılımcılara sorular sorulmuştur. Ayrıca kadınların kriz anlarında yüksek farkındalıkları ve muhakeme özellikleri irdelenmiştir.

2.1 Katılımcı 1

Olayın yaşandığı dönemde 19 yaşında olan Katılımcı1 ile 25.10.2019 tarihinde saat 15:00'te zoom programı üzerinden 40 dk görüşülmüştür. Görüşmenin olduğu gün itibariyle 24 yaşında olduğunu ve üniversitede meslek bölümü okurken havacılık sektörüne girdiğini ifade etmiştir. Eğer olay yaşanmasaydı, havacılık sektöründe devam edebileceğini fakat olaydan sonra hayatında çok şeyi değiştirdiğini belirtmiştir. Katılımcı1 sektörde 1 yıl çalıştıktan sonra bombalı saldırı ile karşı karşıya kaldığını söylemiştir. Olayın etkisinin hiç geçmediğini olaydan sonra çok uzun süre yaklaşık 1 yıl kadar dışarı çıkamadığını, dışarı çıkmak zorunda olduğu zaman da dışarıda oturmakta bir yerin tepesinde, çatısında daha izole yerlerde durmaya başladığını ifade etmiştir.

“Gittiğim yerlerde gözlemler yapıp gördüğüm ve karşılaştığım her şeyde sürekli bir mana arıyorum, birçok yerden gördüğüm şüphe ve çıkardığım manalardan dolayı sipariş ettiğim yemeği veya kahveyi bile içmeden apar topar çıkıyorum.” İfade eden Katılımcı1, gördüklerini bu yaşanan olayın bir yansıması ya da gördüğü kişileri yaşanan olayın failleri gibi gördüğünü dile getirmektedir. Olayın üzerinden seneler geçmesine rağmen hala uçağa binemediğini ifade edip, psikiyatri desteği aldığını ve olayın yaşandığı zamanlar değil de seneler sonra olayı daha net hatırladığını söylemektedir. Katılımcı1; “Olay ramazan ayında oldu, iftar yemeğini yedikten sonra bir karışıklık duydum. Sonrasında bilet satışın önüne gelen bir kadın feryat ederek ,arkadaşının bacağına koptuğunu söyledi ve bunu duyunca ayakta donup kaldım. O esnada bir arkadaşım beni yere indirdi ve o şekilde siper aldığımı hatırlıyorum.”

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Diyerek olay anında yaşadıklarını anlatmaya devam etmektedir. Sonra ailesiyle iletişime geçtiğini ve ailesine durumu anlattığını onları çok sevdiğini ve helallik istediğini ifade etmektedir. Olay gününde daha 19 yaşında olduğunu ve hayatının film şeridi gibi gözlerinin önünden geçtiğini söyleyen Katılımcı1, sonrasında patlama seslerinin durduğunu saklandıkları yerden çıkma isteklerinin olduğunu eklerken koridorun toz duman olduğunu, çok kötü bir kokunun, insan parçaları ve kan kokusunun çok yoğun aldıklarını ifade etmiştir. Ekip şeflerinin çok akıllıca bir şey yaptığını ifade eden Katılımcı1, ekip şeflerinin kendilerini çelik kapılı parmak izi ile girilebilen bir odaya aldığını belirtmiştir. Bir kadın olarak kendini kontrol edebildiğini söyleyen Katılımcı1 çantasını yanından ayırmadığını lazım olabileceğini düşündüğünü söylemiştir. O odadaki herkesin ayrı bir ruh halinde olduğunu söyleyen Katılımcı1 orada arkadaşıyla bir fotoğraf çektirdiklerini belirtmiştir. “Böyle bir anda nasıl olur da fotoğraf çektirmeyi düşünebilirsiniz” şeklinde tepkilerle karşılaştıklarını söylemektedir. Ama esasen o çektikleri fotoğrafın, eğer onlara bir şey olursa ailelerine kalan son anlarını bırakmak istediklerini masumane bir şekilde ifade etmektedir. Yaşanan süre zarfında “biz bittik” dediğiniz anınız oldu mu? Sorusuna da; O güvenli odaya girdikten sonra rahatlamış hissettiğini söyleyen Katılımcı1, tahliyelerinin 6 saate yakın olduğunu söylerken, çalıştığı güvenlik şirketinin kesinlikle tahliye konusunda sınıfta kaldığını ifade etmektedir. Bazı şirketlerin tahliye konusunda daha başarılı olduğunu söyleyen Katılımcı1; en büyük motivasyonunun ailesi olduğunu ve ailesini görmek istediği için hayatta kalmak istediğini vurgulamıştır. En çok geride bırakacaklarının yaşayacaklarını düşündüğü için o alandan sağ çıkmak istediğini de ilave etmiştir. İnsanların ortalıkta dolandığını oradaki dondurmayı bile yağmalayan insanları görünce yadırgadığını söyleyen Katılımcı1, oradan su aldığını ama sonra parasını bırakmak için tekrar oraya dönmeyi o an düşündüğünü, kendisine bir şey olursa kul hakkıyla vefat etmek istemediğini de söylemiştir. Birilerini arayama çalıştıklarını, telefonlarının şarjlarının bitmek üzere olduğunu ifade eden Katılımcı1 olay anında büyük bir kaosun olduğunu da eklemektedir.

6 saat bekleyişin ardından servisle apron tarafına oradan da Florya tarafına bırakıldıklarını söyleyen Katılımcı1,araba tuttuğu için sürekli yolculukta müzik

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

dinlediğini belirterek ilginç bir şekilde onca olayı yaşadığı gün de eve giderken müzik dinlediğini ifade etmektedir. Belki zaman da geçsin diye müzik dinlediğini söyleyen Katılımcı1, olaydan sonra eve dönüş yolunda ailesinin sokakta onu beklediğini ilave etmektedir. Hatta ekleyerek kocaman kadın olmasına rağmen o gece anne babasıyla uyduğunu eklemektedir. O gün bir şeyi olmadığını, normal hissettiğini söyleyen Katılımcı1, olayın üzerinden bir hafta geçtikten sonra bir gün odasında uyurken annesinin odasına girdiğini ve yanlışlıkla büyük askıyı dolaptan yere düşürdüğünü anlatan Katılımcı1, o sesi duyunca bir çığlık ile uyandığını belirtmektedir. Travma sonrası stres bozukluğu gibi birçok sorun yaşadığını söyleyen Katılımcı1, yolunu bile bulamayacak durumlar yaşadığını da ilave etmektedir. Sosyal hayatını sıfıra indirmediğini, okuluna bile gitmediğini, sürekli komplo teorisi kafasında oluşturduğunu ifade eden Katılımcı1, kız kardeşlerinizden herhangi birisinin bu meslekte çalışması için destekler miydiniz? Sorusuna cevap olarak kesinlikle desteklemeyeceğini söylemektedir. Hatta en yakın arkadaşının havayolunda kabin memuru olduğunu söylerken arkadaşının bile uçuş numarasını alıp sistemden takip ettiğini eklemektedir. Olaydan sonra vardiyaya geldiniz mi? Ne hissettiniz? Sorularına da; iki defa vardiyaya gittiğini asla gece vardiyasına gitmediğini, ilaç kullandığını hatta bir arkadaşının arkadan dokunup selamlaşmasının bile onu korkuttuğunu dile getirmektedir. Sonrasında işi bıraktığını, havalimanına ve çevresine hiç uğramadığını ve metrolara binmediğini ifade etmektedir. En son ne eklemek istersiniz? Sorusuna da havalimanında çalışmanın %50-50 bir olayda hayatta kalacağını düşündüğünü söyleyip, bu düşüncesinin de kendisini korkuttuğunu ifade etmektedir. Lisans eğitiminin psikoloji olduğunu ve havacılık psikolojisi ve bu travmalar üzerine çalışmayı düşündüğünü söyleyen Katılımcı1, bu konuda sektöre destek çıkmayı planladığını da eklemektedir.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

2.2 Katılımcı 2

Katılımcı2 ile 25.10.2019 tarihinde saat 16:00'da zoom programı üzerinden 40 dk görüşülmüştür. Sektörde 12 yıldır çalıştığını, 34 yaşında ve bekâr olduğunu belirtmektedir. Olayın yaşandığı dönem sektörde 7.yılını tamamladığını ve bilet satış bölümünde çalıştığını söylemektedir. Psikiyatri desteğini almadığını ekleyen Katılımcı2 iftarı yaptıklarını hatta o gün doğum gününü kutladıklarını ifade etmektedir.

Katılımcı2; "O esnada tam ekiplerin devir zamanı servislerin geldiği zamandı, çok net hatırlıyorum, olaydan çok az süre önce bir arkadaşım gelip hadi bir kahve alalım da dışarı tarafa çıkalım dedi. Bu hep yaptığımız rutinlerden biriydi. Ama bir personelinin gelmesini beklediğim için , arkadaşımdan biraz daha beklemesini istedim. Eğer arkadaşımın söylediği zamanda dışarı çıksaydık direkt teröristlerle yüz yüze gelme ihtimalimiz çok yüksek olacaktı. Beklediğimiz personel geldiğinde bilet satışta son parayı makineye attık. Ama o esnada 20 lira makineye sıkıştığı için ve o parayı çıkarıp birleştirmeye çalışırken çatışma sesleri duydum ve hikmeti ilahi olarak kıl payı teröristlerle yüz yüze gelmekten kurtulduk. Hiç bu kadar ölüme yakın olmamıştım." Derken çatışma sesleri geldiği sırada iki personelinin ayakta donup kaldığını ve onları refleks ile arka tarafa çektiğini söylerken her yeri kapatıp orada kimse yok süsü vermeye çalıştığını anlatmaktadır. Şef olmasının yükünü taşıdığını ve personelinin arka tarafa çektiğini de ilave etmektedir. Ağlayanları sakinleştirmeye çalıştığını, kepenklerin arasında dışarıyı gözetlediğini, hatta teröristi kepengin ardından kovalamaca sırasında gördüğünü de ifade etmiştir. Bir personelin gelip "çıkın buradan" dediğini ama "hayır çıkmıyoruz" diyerek Katılımcı2 karşı çıktığını belirtmektedir. Eğer çıksaydık biraz sonra tekrardan başlayan taramayla kurşunların hedefi olabilirdik demektedir. Kendi canından çok sorumlu olduğu ekibin ve insanların canını korumak için çaba harcayan Katılımcı2, akabinde tuvaletlere kaçtıklarını, orada saklandıklarını, yolda kan gördüğünü ve kanı temizlediğini hatırladığını da eklemektedir. Kriz geçiren arkadaşlarını kendilerine getirmeye çalıştığını, Cip ofiste bir personelinin ve yolcuların mahsur kaldığını duyduğunda onu almak için tekrar

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

döndüğünü eklemektedir. O kadar ölü yaralının üzerinden ayağında topuklular ile personelini almaya giderken yolda eli silahlı birine denk gelen Katılımcı2, silahlı kişinin kendisine silah doğrulttuğunu ve o kişinin terörist mi yoksa sivil polis mi olduğunu daha sonradan anladığını ve o sivil polisten yardım istediğini de ilave etmektedir. Katılımcı2, olayda dışını o kadar sıktığını ve o gerginlik anında dışının de kırıldığını da belirtmektedir. Bacağından yaralı bir arkadaşlarını iki kadın personel ile tahliye ettiklerini de belirtmektedir. Kravatıyla ayağını bağladıkları yaralı arkadaşlarının beni bırakın kaçın dediğini ama o arkadaşlarını da bırakmadığını belirtmektedir. Olaydan ailesinin nasıl haberdar olduğunu ve ailesine nasıl ulaştığına ilişkin soruya Katılımcı2, yurtdışında yaşayan ailesinin Ramazan'da iftarda olduğunu ve olay tümünden bitip eve gidene kadar ailesini aramadığını, onları telaşlandırmak istemediğini ve telefonla ailesini aradığı zaman onların olup bitenlerden haberlerinin olmadığını anlayınca olayla alakalı ailesine hiçbir bilgi vermediğini ve sadece ailesinin halini hatırlı sorduğunu söylemektedir. Derinlemesine mülakat sırasında Katılımcı2'nin ifade ettiği bir diğer husus da olayın boyutundan olay anında tam olarak fark edemese de, eve gittiğinde pantolonunun üstünde et parçalarının ve kanların olduğunu görmesidir. Bir kadının bu denli kanlı bir saldırıda krizi nasıl serinkanlıkla yöneteceğine en somut örneklerden biri olarak Katılımcı2 olaydan sonra et parçaları ve kan olan kıyafetlerini hemen evde değiştirip hastanede yaralı arkadaşlarını görmeye gittiğini anlatmaktadır.

Baştan sona her şeyin sürekli gözlerinin önünden geçtiğini ifade eden Katılımcı2, kopmuş kol, insan vücudu vs. birçok şey gördüğünü ama bunları hiç kimseye anlatmadığını da eklemektedir.

İş sorumluluğu ile en ufak bir rahatsızlık duymaksızın, saldırının bir gün sonrasında işinin başına gittiğini ifade eden Katılımcı2, bazı süreçlerin daha iyi yönetilebileceğini ve o olayı yaşayan personelin ertesi gün işe getirilmesinin yanlış olduğunu belirtmektedir. Havacılık sektöründeki bazı şirketlerin yaşanan bu olay sonrasında psikiyatr gönderdiğini ancak psikiyatrın yetersiz kaldıklarını ve hatta personel olayları anlatırken ağladıklarını ve ifade etmektedir. Bu konuda daha profesyonel destek alınabileceğini ifade eden Katılımcı2, sözlerine devam ederken

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

insanların bazılarının empatiden yoksun olduklarını belirtmektedir. O gün o olayı yaşamadıkları halde işe gelmemek için rapor alan çalışanların olduğunu ilave etmektedir. Kendi ekibindeki arkadaşlarını izne gönderdiğini ama kendisine kimsenin sen de çık demediğinin sitemini de dile getirmektedir. Yaşanan olayın ardından Katılımcı2 ambulans seslerini her duyduğunda titrediğini ve etkisinde kaldığını belirtmektedir. Terör saldırısı sonrasında olayda hayatlarını kaybedenlerin isimlerini yazıldığı anıtı her gördüğünde çok üzüldüğünü ve o anıtın üstünde yazan “kurban” sözünün yanlış olduğunu belirtmektedir. Olaydan sonra yüksek lisansa başladığını kendisini oyalamaya çalıştığını söyleyen Katılımcı2, 15 Temmuz darbe girişimi gecesini de yaşayan ekipte yine havalimanında görevde olduğunu ve bu durumun kendisini yıprattığını belirtmektedir. Güvenlik önlemleriyle alakalı hususu değerlendirirken Katılımcı2, olaydan sonra oradaki sahipsiz bagajların fünüye ile patlatılmasını da yanlış bulduğunu çünkü her patlatıldığında yüreklerini hoplattığını söylemektedir. Olayın yaşandığı anda ilk 155’i arayan kişi olarak Katılımcı2 tüm polislerde numarasının olduğunu ve sürekli arandığını ifade etmektedir. Normal şartlarda bir ölüyü görürsem böyle davranmazdım diye düşündüğünü söyleyen Katılımcı2, yönetici oluşunun verdiği sorumlulukla öyle soğukkanlı hareket ettiğini belirtiyor. Yakınlarından herhangi birinin havacılık sektörüne girmesini destekleyip desteklemeyeceğine ilişkin soruya cevaben Katılımcı2 kız kardeşinin havacılık sektörde çalışmasını desteklemeyeceğini belirtmektedir.

2.3 Katılımcı 3

Katılımcı3 ile 25.10.2019 tarihinde saat 18:00’de zoom programı üzerinden 40 dk görüşülmüştür. Bekâr ve yaşının 28 olduğunu belirtip ,7 yıldır havacılık sektöründe olduğunu söylemektedir. Olayın yaşandığı gün terminalde olduğunu ve kuzenini karşılamak için beklediğini ifade etmektedir. Yoğunluk olarak tam vardiya değişimi zamanı olduğunu ve servislerin geldiğini belirtmektedir. İç hatların oradaki simit sarayının önünde patlayan bombaya şahit olduğunu ekleyen Katılımcı3 öncesinde de birtakım sesler ve kaos olduğunu vurgulamaktadır.Katılımcı3 ‘‘Havalimanı sürekli gürültülü bir yer olduğu için sesleri çok az garipserim, duyduğum patlama sesi, bir

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

kamyon kum boşattıktan sonra arka kasa kapısı pat diye kapanır ya işte öyle bir sestir. Tam o esnada önümüzden koşan güvenlik ayağından yaralanmıştı ama onun farkında değildi.” Diyerek sözlerine dema etmektedir.

Tahliye nasıl yapıldı? Sorusuna “tüm personeli hava tarafına almaya çalıştılar diye cevap vererek, yolcuların üniformalı personel görünce tartışıp ilgi istediği için emniyetin onları hava tarafına çektiğini” ifade etmektedir. Olay anındaki hissiyatına ilişkin soruya telefonlar çalışıyor mu merak ettiğini ve karşıladığı tanıdığına bir şey olacak diye çok korktuğunu ve o sorumlulukla hareket ettiğini söyleyerek cevap vermektedir. Katılımcı3; “Uzun bir zaman kendime gelemedim. Aylarca kan kokusu et kokusunu hissettim. Psikolojik olarak çok sıkıntı çektim ve güvenlikten her geçişimde nelere dikkat ettiklerini gözlemlemeye başladım. Daha önce güvenlik neden yaka kartlarımıza bakıyor bu kadar arama yapıyor diye yadırgarken bu olaydan sonra bunun ne kadar önemli olduğunu anladım.” Demektedir.

Katılımcı3, psikiyatri yardımı almadığını ancak ailesinin kendisini işe göndermek istemediğini ifade etmektedir. Unutmadığınız an var mı? Sorusuna da insanlara yardım edemediği için o insan selinin içinde dua ettiğini ve o toplaşan insanların ikinci bir saldırıya çok müsait olduğunu belirtmektedir. Katılımcı3 sonradan o şoku atlattığını anlayınca eve gidince çok ağladığını söylemektedir. Ailesine ulaşmaya çalıştığını ve hatların meşgul olduğunu görünce annesine mesaj attığını ve iyi olduğunu ailesine o şekilde söylediğini belirtmektedir. Daha sonrasında babasına da ulaşmış haber verdiğini ilave etmektedir. Eve giderken ne duygular içindeydiniz? İş bırakmayı düşündünüz mü? Sorularına da cevap olarak işi bırakmayı hiç düşünmediğini eve yürüyerek gittiğini söylemektedir. Yanında yolcu olarak havalimanına gelen kuzeni olduğu için kendisini unuttuğunu ve sadece onu sakinleştirmekle uğraştığını da ifade etmektedir. Olaydan sonra hayatınızda ne değişti? Sorusuna hiç bu kadar ölüme yaklaşmadığını, üzerindeki şımarıklığı attığını, sevdiklerine daha çok zaman ayırmaya çalıştığını, sevdiklerine müsait değilim lafını kullanmamaya başladığını söyleyerek cevap vermektedir. Güvenlik önlemleri yeterli miydi sorusuna? Güvenlik tahliyede iyiydi ama tüm yolcuları tek bir alana toplamaları yanlış, kontrollü yapılmadı şeklinde cevap vermektedir. İkinci bir saldırı olması

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

durumunda o anda daha büyük kayıpların olacağını vurgulamaktadır. Kız kardeşinizin çalışmasını destekler miydiniz? Sorusuna ise desteklerdim diyerek cevap vermektedir.

2.4 Katılımcı 4

Katılımcı4 ile 25.10.2019 tarihinde saat 12:00'de zoom programı üzerinden 40 dk görüşülmüştür.32 yaşında evli bir kadın ve yaklaşık 7 senedir sektörde olduğunu, havacılık macerasına İŞKUR vasıtasıyla başladığını belirtmektedir. İftarı hızlıca yapıp metro ile işe gittiğini belirten Katılımcı4, Atatürk Havalimanındaki terör saldırısıyla alakalı şu ifadeleri paylaşmaktadır: “Alana gittim kartı bastım. O esnada karşımda Ercan yolcusu geldi tam işlemlerini yaparken pat diye ses geldi sonra bizim aklımıza bir tabela düştü, sesler çığlıklar geldi.” Kovalamacayı görünce eline çantasını alıp, kaçıp al kata tuvaletlerin ve ofislerin olduğu alana birkaç arkadaşıyla geçtiğini ifade etmektedir. Bir yolcu bebek var birkaç arkadaş var. Pat pat sesleri duyuluyordu. Katılımcı4, her şeye anlam vermeye çalışırken arkadaşlarının ağladıklarını, su bulduklarını ve sesler duyulur diye çok korktuklarını belirterek bebek ağlarken onu susturmaya çalıştıklarını belirtmektedir. Olay sırasında ailesini arayıp havalimanında bir şeyler olduğunu ama kendisinin iyi olduğunu söylediğini de dile getirmektedir. Ailesine saklandığını söyleyince annesini sakinleştiremediğini de eklemektedir. Yaka kartını taktığını ve ölürse onu tanısinlar diye düşündüğünü belirten Katılımcı4, birisinin geldiğini kafası gözü kan içinde görünce ruhen çöktüğünü söylemektedir, bu kişinin kesinlikle yukarı çıkmamaları ve durumun çok kötü olduğunu söylediğini de anlatmaktadır. Katılımcı4, nişanlısını aradığını ve annesine söyleyemediği çok korktuğu gerçeğini nişanlısına söylediğini belirtmektedir. Bir arkadaşının sinir krizi geçirdiğini gördüğünü, bir diğer arkadaşının panik hali ile kontuardan telefonunu alacağına pasaport aldığını belirtmektedir. Şok hali ile gülenleri gördüğünü söyleyen Katılımcı4, tanıdık arkadaşlarını görünce çok kötü olduğunu ruh olarak çöktüğünü söylemektedir. Sürekli telefonların çaldığını, sonrasında emniyetin onları hava tarafına aldığını, geçerken her yerde kurşun izleri ve insan parçalarının yerlerde olduğunu gördüklerini söyleyen Katılımcı4, herkesin telaş halinde olduğunu belirtmektedir.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Eve gidince sabaha kadar ağladığını belirten Katılımcı4, işi bırakmayı düşündüğünü, psikiyatriste de gittiğini ve o korku anının hiç geçmediğini de eklemektedir. Unutamadığınız bir kare var mı? Sorusuna cevaben ise tavandaki kan izlerini unutamadığını söylemektedir. Alarm zamanı patlayan flaş ışıkları unutamadığını, iki sene boyunca etkisinin sürdüğünü de ilave etmektedir. Ailesinin kendisini çok zor sakinleştirdiğini belirten Katılımcı4, o olaydan sonra hiçbir yere çıkmadığını, o yıldan bu yana bir defa Eminönü'ne gittiğini ve artık çok daha az dışarı çıktığını söylemektedir. Olaydan sonra işe gittiğinde tekrar gelirler mi korkusunun uzunca bir süre devam ettiğini ifade etmektedir. Yaralı arkadaşlarını aklından çıkaramadığını ve ölen arkadaşlarının da sürekli aklında olduğunu ifade eden Katılımcı4, olaydan sonra psikiyatristlerin geldiğini ama bunun yeterli olmadığını ve işyerinin krizi etkin bir şekilde yönetemediğinin altını çizmektedir. İşe ertesi gün devam edilecek diye işyerinden bilgi gelince üzüldüğünü de belirten Katılımcı4, saat 4'e doğru tahliyenin olduğunu ifade etmektedir. Güvenlik önlemleri yeterli miydi? Sorusuna ise; İstanbul'da o dönemde çok olayın olduğunu, havalimanları terörün hedefiyken neden güvenliklerde silahın olmadığını sorgulamaktadır. Önceden tedbirlerin alınması gerektiğine de işaret etmektedir.

Kız kardeşinizin havacılık sektöründe çalışmasını destekler misiniz? Sorusuna da desteklemezdim cevabını veren Katılımcı4, ertesi gün insanların işe getirilmesinin doğru olmadığını ifade etmektedir. Kriz yönetiminin kolluk kuvvetleri açısından iyi ancak şirketler açısından hiç olmadığını sözlerine eklemiştir.

DEĞERLENDİRME

Hayatın her alanında kadınların yerinin ve değerinin her geçen gün kendini gösterdiği alanlardan birisi de havacılık sektörüdür. Dünyanın birçok yerinde göreve gitmek zorunda olan yer hizmetleri operasyonda çalışan kadın, teknisyen görevini sürdüren kadın çalışanlar, kabin memuru ve pilotların ve daha birçok havacılık iş grubunda çalışan kadınların en az erkekler kadar zorluklarla başa çıkabilmeleri ve kriz anlarını yönetmeleri söz konusudur.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

Bu çalışmamızda yıllarca hafızalardan silinemeyen bir terör saldırısıyla havaalanında çalışırken karşılaşılan havacılık sektöründen bir grup kadının gözünden yaşanan olaylar ve o saldırıdaki kriz yönetimine ilişkin tespitler ele alınmaktadır. Çalışmanın en temel çıktılarından bir tanesi de olayın yaşandığı günde çok sayıda kadın havacılık personelinin olaya maruz kaldığı ve sadece kendi canları için değil, etraflarında bulunan insanların canları için hareket edenlerin sayısının da yadsınamayacak olmasıdır. Ataerkil bir toplumda sadece erkeklere atfedilmeye çalışılan birtakım sektörlerde de kadınların ne denli hayati önem arz eden işlere imza attıkları da bu çalışmanın çıktıları arasında yer almaktadır.

Nitel araştırma yöntemlerinden olan anlatı araştırması ile yapılan çalışma, kadın katılımcıların tamamının yaşanan saldırının öncesini, sırasını ve sonrasını gayet yüksek bir algı ile tanımladığını ortaya koymaktadır. Tüm katılımcıların ortak noktalarından bir tanesi de sürecin daha iyi yönetilip yönetilememesi ile alakalı objektif tespitlerde bulunabilmeleri, yüksek farkındalık ve muhakeme güçlerinin olmasıdır.

Yaşanan elim saldırı sonrasında kadın çalışan gözüyle iyileştirilmesi gerektiği düşünülen noktalardan bir tanesi de havacılık sektöründeki şirketlerin böylesine bir saldırı sonrasında gece geç saatlere kadar mücadele eden personeli ertesi gün işe gelmeye zorlaması ve “empati” yönlerini güçlendirmeleri gerekliliğini ortaya koymasındır.

Bu çalışmada havaalanlarında alınması gereken güvenlik tedbirlerinin ne kadar önemli olduğu bir kez daha anlaşılmıştır. “Daha önce güvenlik neden yaka kartlarımıza bakıyor bu kadar arama yapıyor.” diye yadırgayan havacılık çalışanları güvenlik tedbirleri açısından bu yapılan kontrolün önemini bu olaydan sonra daha iyi idrak etmiştir.

Bu denli büyük bir saldırıya rağmen, olayın gerçekleştiği andan itibaren farklı şirketlerde de olsalar tüm kadın personelin sürekli bir kriz koordinasyon halinde oldukları, yanlarında yaralı ve ölenler olmasına rağmen dirayetlerini kaybetmeden mücadeleye devam ettikleri, terör odaklarının şer emellerine ulaşabilmelerine fırsat

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

vermedikleri ve insanüstü bir çaba ile etkin bir kriz yönetimiyle uçuşların normale dönmesine katkı sağladıkları da bu çalışmanın en dikkat çekici çıktılarından.

İlerideki çalışmalar, havaalanlarının güvenlik protokollerini ve güvenlik tedbirlerini daha ayrıntılı bir şekilde inceleyebilir ve bu tedbirlerin etkinliğini değerlendirebilir.

Bu öneriler, gelecekteki araştırmacıların daha fazla bilgi üretebilmeleri ve kriz yönetimi, cinsiyet, güvenlik, ve insan odaklı yaklaşımlar gibi önemli konularda daha fazla içgörü elde edebilmelerine yardımcı olabilir.

Sonraki çalışmalar, organizasyonların kriz durumlarında insanlara yönelik daha duyarlı ve empatik bir yaklaşımın etkilerini araştırabilir ve bu tür yaklaşımların sonuçlarını inceleyebilir. Ayrıca cinsiyetin kriz yönetimi süreçlerindeki rolünü daha ayrıntılı bir şekilde inceleyebilir ve kadınların kriz durumlarında nasıl bir katkı sağladığını daha iyi anlayabilir.

KAYNAKÇA

CRESWELL, J. W., (2016). Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni, Çev. Ed. Mesut Bütün ve Selçuk Beşir Demir, 3. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.

EROĞLU, E. (2020). "Pandemi krizinde liderlik ve iletişim stratejileri." EvdeKal. (Ed.) Meltem Çiçek. 183-211.

ETZİONİ, A. VE LEHMAN, E. (1969). A sociological reader on complex organizations. Rinehart and Winston Publishing House

FEARN-BANKS, K. (1996). LEA's communication series. Crisis communications: A casebook approach. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

GÜRBÜZ, S. VE ŞAHİN, F., (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Güler, A., Halıcıoğlu, M. B. ve Taşgın, S., (2015). Nitel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

HERMANN, C. (1963). Some consequences of crisis which limit the viability of organizations, *Administrative Science Quarterly*, 8, 61-82. DOI: 1963/6/1

KARASAR, Ş. (2020). "Biz bize yeteriz, pandemi döneminde sektörel bir değerlendirme." *EvdeKal*. (Ed.) Meltem Çiçek. 167-179.

KAZANCI, M. (2002). Althusser, ideoloji ve iletişimin dayanılmaz ağırlığı. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 57(01).

LAZARUS, R., DEESE, J. VE OSLER, S. (1952). The effects of psychological stress upon performance. *Psychological Bulletin*, 49(4), 293-317. <https://doi.org/10.1037/h0061145>

MERRİAM, S. B., (2015). Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber, Çev.Ed. Selahattin Turan, Ankara: Nobel Yayıncılık.

MÜCEVHER, M. H., & ERDEM, R. (2019). BAŞARILI YÖNETİCİ VE YÖNETİCİLİK: KAVRAMSAL BİR ÇERÇEVE. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 48-77.

ÖZEREN. Ö. (2020). "Krizin Adı Var: "28/06" Atatürk Havalimanı'nda Terör." *Evet Havada Kriz Var*. (Ed.) Muhittin Hasan Uncular. 39-65.

ROBERT R. Ulmer, TİMOTHY L. Sellnow, MATTHEW W. Seeger. *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*, SAGE Publications.

REYNOLDS, B., & W. SEEGER, M. A. T. T. H. E. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of health communication*, 10(1), 43-55.

SEEGER, M. W., SELLNOW, T. L., & ULMER, R. R. (1998). Communication, organization, and crisis. *Annals of the International Communication Association*, 21(1), 231-276.

SMİTH, W. H. F., & SANDWELL, D. T. (2007). Global sea floor topography from satellite altimetry and ship depth soundings. *Science*, 314(5806), 1496-1501.

UNCULAR, Muhittin Hasan ve KAYA, Levent (2023). Atatürk Havalimanı Saldırısında Kadın Havacılar Gözüyle Kriz Yönetimi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1404-1429.

YILDIRIM, A. ve ŞİMŞEK, H., (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

İnternet Kaynakları

AFAD (2020). Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü. Erişim Tarihi: 06.08.2020. URL: <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu>

BAKER, S. (2017). WannaCry Ransomware Attack: What We Know So Far. BBC News. URL: <https://www.bbc.com/news/technology-39901382>

CAVELTY, M. D. (2020). Cybersecurity in Critical Infrastructure: Challenges and Policy Options. Springer.

ERIKSON, E. H. (1968). Identity: Youth and Crisis. Norton & Company.

HOTTEN, R. (2015). VW Emissions Scandal: More Misery for Shareholders. BBC News.

MSG (2019). What Is Crisis and Different Types of Crisis. Erişim Tarihi: 07.08.2019. URL: <https://www.managementstudyhq.com/what-is-crisis-and-different-types-of-crisis.html>

NTV (2019). Atatürk Havalimanı'nda Canlı Bomba Saldırısı: 42 Can Kaybı, 238 Yaralı. Erişim Tarihi: 29.08.2019. URL: <https://www.ntv.com.tr/turkiye/aturk-havalimaninda-canli-bombasaldirisi-42-can-kaybi-238-yarali,VC-EiJrUx0SaUR6CqWHJFQ>

UNDRR (United Nations Office for Disaster Risk Reduction). (2019). Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction.

<https://www.managementstudyguide.com/types-of-crisis.htm>. Erişim Tarihi: 07.08.2019

Yazarların çalışmaya katkı oranları eşittir.

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.