

# AFETLE MÜCADELEDE KRİZ YÖNETİMİ: KONYA İLİNDE NİTEL BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

## Crisis Management In Disaster Struggle: A Qualitative Research In Konya Province

Öğr. Gör. Gökhan BİLİCİ

Selçuk Üniversitesi, Taşkent MYO, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık, Konya/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8446-1928>

### ÖZET

Kamu yönetimi yaşanan afetler neticesinde yaşanacak can ve mal kayıplarının en az düzeyde olması için mücadele etmektedir. Bu mücadelelerin başında afet yönetimi ve kriz yönetimi gelmektedir. İnsan faktörü kamu hizmetlerinin üreticisi olan kamu çalışanı, hem de vatandaş bağlamında kriz yönetiminin en önemli parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumlar afetlerin kumanda edilmesini düşünerek afet yönetim sistemlerini oluştururlar. Bu noktada afet zararlarının toplumu en az düzeyde etkilemesi için etkin bir afet yönetimi sisteminin var olması gerekmektedir. Bu çalışma öncelikli olarak afet ve kriz hakkında kavramsal çerçeve sunarak afet ve kriz ilişkisini açıklamaktadır. Yöntemsel olarak Konya ilinde afeti ve krizi tecrübe eden kamu kurum ve kuruluşlarının yetkilileri ile derinlemesine mülakat yapılarak birtakım çıkarımlar elde edilmiştir.

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

### ABSTRACT

Public administration struggles to minimize the loss of life and property as a result of disasters. Disaster management and crisis management come first among these struggles. The human factor appears as the most important part of crisis management in the context of the citizen as well as the public employee who is the producer of public services. Societies create disaster management systems by considering the control of disasters. At this point, an effective disaster management system must exist in order for disaster damages to affect society at a minimum level. This study primarily explains the relationship between disaster and crisis by providing a conceptual framework about disaster and crisis. Methodically, a number of conclusions were obtained by conducting in-depth interviews with officials of public institutions and organizations that experienced disaster and crisis in Konya province.

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

## 1. GİRİŞ

Günümüzde afetler meydana geldiği bölgede vatandaşlar üzerinde sosyo-psikolojik etkiler bırakmasının yanı sıra telafisi zor maddi zararlara da yol açmaktadır. Bu hususta kamu politikalarını belirleyen daha çok devletin örgütsel yapısını ifade eden kamu yönetimi açısından afetler ve etkilerinin önlenmesi, müdahale edilmesi hatta iyileştirilmesi gereken bir sorunsal haline gelmektedir. Afetlerin ortaya çıkardığı kriz ortamı kamu yöneticilerinin sevk ve idaresinde çözülmeli, kamu yönetiminin bir alt dalı olarak kriz yönetimi çerçevesinde ele alınması gerekmektedir. Kriz ve afet ilişkileri, afetlerde mücadelede kriz yönetiminin önemi ayrı bir inceleme konusu olmuştur. Bu çalışmada afetle mücadeleyi tecrübe edinen kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticileri ile derinlemesine mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmış ve araştırma kapsamında analiz edilmiştir. Söz konusu çalışmada afetle mücadelede kriz yönetiminin nasıl algılandığı, Konya ilinde yapılmakta olan çalışmaların yorumlanması ve mevcut durumun daha ileriye gidebilmesi için ne tür faaliyetlerin icra edilmesi gerekliliği incelenerek sonuçları ortaya çıkarılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Afet ve Afet Yönetimi

Afet kavramı tanım olarak birçok kaynakta geniş yer tutmaktadır. Afetlerin ortak özellikleri toplumlarda yol açtığı afet sonrası can ve mal kaybı, ekonomik zararlar, psikolojik yıpranma, sosyolojik buhran gibi birtakım yıkımlardır. Afetler bu tür benzer sonuçlar doğurmasına rağmen literatürde afetle ilgili farklı

<sup>1</sup> Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Yüksek Lisans programında Prof. Dr. Orhan Gökce yönetimindeki tez çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır.

tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Afet kelimesi köken itibariyle Arapça diline ait olmakla beraber lügatlerde “büyük felaket, bela, yıkım” gibi manalara mukabele gelecek biçimde sarf edilmiştir (Develioğlu, 1978: 13). Ergünay (2002: 78) afeti; “insanlar için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, gündelik devam eden hayatı ve insan faaliyetlerini durdurarak veya kesintiye uğratarak toplulukları etkileyen doğal, teknolojik veya insan yapısı olaylar olarak” belirtilmiştir. Bu tanımlamalar neticesinde oluşan bir vakanın veya doğa olayının örneğin, kaza, yaralanma, çığ düşmesi heyelan gibi bir durumu afet olarak tanımlanabilmesi için insanlar ve onların ikamet ettikleri bölge üzerinde maddi ve manevi kayıplara yol açması gerekmektedir. Literatürde afet türleri doğal ve insan kaynaklı afetler olarak iki kısımda ele alınmıştır. İnsan yaşamından müstakil olarak oluşan doğal afetler, insan müdahaleleriyle daha yıkıcı sonuçlar doğurabilmektedirler. Örneğin, dünya nüfusunun giderek artması, çoğu ülkelerde çarpık kentleşmeye ve çevresel bozulmalara yol açtığı için doğal dengenin tahribata uğraması nedeniyle olası afet sonrasında can ve mal kayıpları artış gösterecektir. Teknolojik yeniliklerin ve değişimlerin giderek artması günümüzde yaşamı daha pratik hale getirmektedir. Bu yenilikler ve değişimler insanlara katkı sağlamasının beraberinde birçok olumsuz sonucu da beraberinde taşımaktadır. İnsan kaynaklı afetler için bazı kaynaklarda “doğal olmayan afetler”, kimi kaynaklarda ve kimi yazarlara göre ise “teknolojik afetler” tanımı yapılmaktadır.

Afet yönetimi, herhangi bir felaketin etkisini en aza indirmek için önemli bir faktör ve etkili bir strateji olarak kabul edilmektedir. Afet yönetimi, insan yapımı felaketler ve doğal felaketler meydana geldiğinde hayati altyapıları (yani kritik varlıkları) ciddi hasarlardan korumak için uygulanan ve kullanılan stratejik bir planlama ve prosedürdür. Sistematik bir afet yönetimi süreci, bir felaketten önce insan hayatını kurtarmak için afet öncesi, afet anı ve afet sonrası eylemler için risk azaltma ve hazırlık faaliyetlerini içerir. Risk azaltma, fiziksel gelişim, farkındalık ve felaket tehdidiyle yüzleşmek için kapasite geliştirme yoluyla herhangi bir felaket riskini en aza indirmek için bir dizi çabayı içerir. Hazırlık aşaması, afetlere organize olarak uygun ve etkili adımlarla tahmin etmek için etkilenen bir dizi faaliyettir. Bir afet sırasında, acil müdahale aşamaları şu şekildedir; 1) mağdur kişileri kurtarma/tahliye, 2) güvenliğin sağlanması, 3) temel insani ihtiyaçlarının karşılanması, 4) kurtarma, koruma ve altyapı tesisleri oluşturma 5) restorasyon veya fiziksel ve zihinsel iyileşme. Afet sonrası faaliyetler iki aşamada incelenebilir; İlk aşamada, 1) Rehabilitasyon: afet sonrası alanlarda hükümetin toplum yaşamının tüm yönlerinin normalleştirilmesi veya düzenli olarak işletilmesinin temel amacı ile afet sonrası alanlar için tüm kamu/toplum hizmetlerinin makul bir seviyeye iyileştirilmesi/restorasyonu, 2) mülkün güvenliği, 3) temel ihtiyaçların karşılanması, 4) mağdurların kurtarılması, korunması ve yönetilmesi, 5) altyapı ve tesislerin restorasyonu. İkinci aşamada ise, yeniden yapılanma; afet sonrası bölgenin yeniden inşası (yani, ekonomik, sosyal ve kültürel) için devlet/toplum düzeyinde, kurumların altyapıları ile toplumsal katılımın her alanda sağlanması gereklidir. Büyüme ve gelişmenin temel amacı olarak afet öncesi düzenin yeniden sağlanması gerekir (UNISDR, 2009: 9-11). Afetin kaynağına göre bölgesel analizler yapıp eğitimlerin uzman ekiplerce yerinde verilmesi gereklidir. Risk tanımları ve bölgeleri ayrıştırılmalı, olası bir afetin hangi sebeplerle ortaya çıkabileceği öngörülmalıdır. Afet yönetiminin başarıya ulaşabilmesi için afetle mücadele eden kurumlar afeti nasıl tecrübe ediniyorsa, toplumunda afet gelmeden önce almış oldukları eğitimler, katılmış oldukları tatbikatlar ve senaryolar ile tecrübe etmesi gereklidir.

## 2.2. Kriz ve Kriz Yönetimi

Sosyal bilimlerde kriz, “beklenmedik bir toplumsal, ekonomik veya psikolojik gelişme karşısında normal ilişkilerin ciddi olarak sarsılması, karşılaşılan sorunun halledilmesi için mevcut çözüm yollarının yetersiz kalması sonucu ortaya çıkan ve çaresizlikle iç içe gelişen gerilim durumu” olarak ifade edilmektedir (Demir ve Acar, 2015: 65). Bir kriz, aynı zamanda sonrakilerde tecrübe edinir. En iyi şekilde formüle edilmiş kriz planları ve örgütlenme bir örgütün bir krizle başa çıkmak için gereken yeteneklere sahip olmaması durumunda işe yaramayacaktır. Her ne kadar planlama ve hızlı bir şekilde düşünme ve harekete geçme kabiliyeti kesinlikle gerekli ve istenen nitelikte olsa da, bunları gerçekleştirme yeteneği olmadan da bir anlam ifade etmeyecektir. Bir krizin bütün bir organizasyonu yok edebilecek veya etkileyebilecek bir olay olduğu konusunda genel bir fikir birliği olmasına rağmen, evrensel olarak kabul edilen bir kriz tanımı yoktur. Bir kriz, bir büyüme, büyük bir ürün grubu, bir iş birimi ya da benzerlerinin varlığını etkileyebilir. Bir kriz ayrıca bir örgütün finansal performansına da zarar verebilir. Bir kriz; tüketicilerin, çalışanların, çevredeki topluluğun ve çevrenin sağlığını ve esenliğini de zedeleyebilir. Son olarak, bir kriz halkın bir örgütteki temel güveni veya inancını, itibarını ve imajını tahrip edebilir. Etkili bir kriz yönetimi çoğu kuruluşun daha hızlı toparlanmasını ve geçmiş krizlerden daha fazla şey öğrenmesini sağlamaktadır

(Mitroff vd., 1996: 5-7). Bir rizikonun oluşma ihtimalinin şiddetine göre örgüt üzerindeki etkilerini gösteren kriz matrisi, Klaus Winterling tarafından tasarlanmıştır. Rizikonun gerçekleşme ihtimali yüksek ise örgüt üzerindeki etkileri de yıkıcı yönde artmakta, rizikonun gerçekleşme ihtimali düşük ise, örgüt üzerinde etkileri de olumsuz yönde azalmaktadır. Matris, risk yönetimi ve kriz yönetiminde kullanılan analitik tekniklerden biridir. Matris iki aşamaya göre riski kategorize etmektedir.

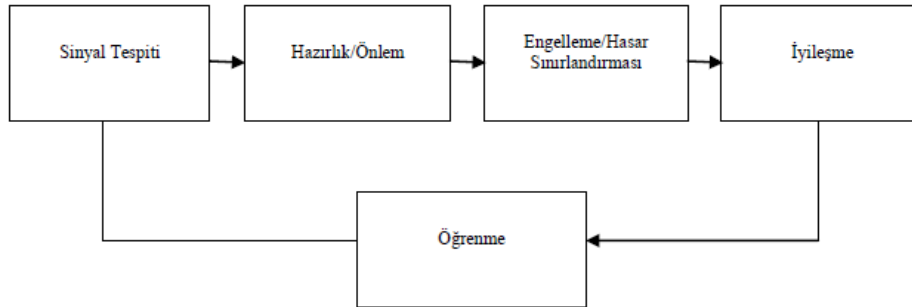
- ✓ Belirli bir zamanda bir riskin oluşma ihtimali matrisi, üç olasılık tanımlar: a. Düşük, b. Orta c. Yüksek.
- ✓ Bir örgüt/kurum üzerindeki risk, etkilerini matriste üç seviye de gösterir: a. Olumsuz b. Tehdit edici c. Yıkıcı.

		Örgüt Üzerindeki Etkileri		
		Olumsuz	Tehdit Edici	Yıkıcı
Riskin Oluşma İhtimali	Yüksek			
	Orta			
	Düşük			

Şekil 1. Winterling Kriz Matrisi

Kaynak: (www.managementmania.com, 01.05.2018).

Alışlagelmiş herhangi bir yönetim uygulamasından farklı olarak kriz yönetiminden bahsedebilmemiz için sıra dışı olayların meydana gelmesi gerekir. Çünkü kriz yönetimi sıradan durumların dışındaki yönetim uygulamalarını kapsamaktadır. Krizin en çok hissedildiği anda karar verme süreci ile ilişkilendirilen bu yönetim tarzı, "krizden korunma" ve "krize hazırlanma" aşamaları ile ilk müdahalenin ardından "kurtarma ve değişim" süreçlerini de kapsamaktadır (Boin, 2004: 168). Mitroff "kriz yönetimini, krizin örgüte olan potansiyel zararını en aza indirmeye ve durumun kontrol altına alınmasına yardımcı olmaya yarayan bir fonksiyon ve krizden elde edilebilecek fırsatlardan yararlanmayı da içeren faaliyetler bütünü" olarak ifade etmiştir. Kriz yönetimi, kriz sürecinin her alanında nasıl bir performans sergilediğini, medya ve toplumun örgütü bir kahraman veya mağdur olarak algıladığını belirler. Bir krizin yanlış yönetilmesi, örgütün vizyon ve misyonunun kötüye kullanılmanın en kesin yollarından biridir. Krizler yanlış yönetilirse, neredeyse tüm krizler ikincil ve potansiyel olarak daha kötü bir krize yol açar ve genellikle kuruluşun itibarına uzun vadede zarar verir. Bir kriz sadece acil müdahale gerektiren konulara katılmaya değil, aynı zamanda onların acil eylemlerinin gelecekteki eylemleri nasıl etkileyeceğini öngörmelerine de ihtiyaç vardır (Mitroff vd., 1996: 26).



Şekil 2. Kriz Yönetimi Sürecinin Aşamaları

Kaynak: (Pheng vd., 1999: 234 ).

### 2.3. Kriz Yönetimi Bağlamında Konu Yönetimi ve Kriz İletişimi

Örgütler iş gördükleri sosyal yapının bütününe ya da bir kısmını ilgilendirecek konularla çalışma ihtiyacı hissederler. Çünkü bu konular ve örgüt çevresinde gelişen durumlar "örgütlerin yatırımlarını, yönetsel kararlarını ve işleyiş düzenlerini" etkilemektedir. Sorunlar örgütlerin çalışma alanlarını çıkar gruplarının beklentilerini kısmen veya tamamen karşılanmadığında kendini göstermektedir (Chase, 1984: 4). Halkla

ilişkilerin en yüksek karar verme işlevi olarak tanımlanan, konu yönetimi, bir kuruluşun sorunlarını tespit etme, analiz etme, izleme ve yönetme çabalarını içerir. Konu yönetimi, örgütlerin başkaları tarafından başlatılan politikalarına cevap vermek yerine kamu politikasının oluşumuna proaktif olarak katılabileceği ve katılmaları gerektiği fikrine dayanmaktadır (Crable ve Vibbert, 1985). Konu yönetimi başlangıçta sosyal hareket örgütleri tarafından katalize edilen sorunlar ve politika değişiklikleriyle başa çıkmaları için stratejik bir iletişim yaklaşımı olarak kavramsallaştırılırken, bugün konu yönetimi hükümetler, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve sosyal hareket örgütleri de dâhil olmak üzere birçok kuruluş türü tarafından uygulanmaktadır (Heath ve Palenchar, 2009). Bilim adamları sonuç olarak, sorunları yönetmek için sosyal hareket örgütlerini anlamak ve yardımcı olmak için hem teorik hem de pratik bir olarak konu yönetimini kullanmaktadır. Halkla ilişkiler konu yönetimini destekleme konusunda önemli bir rol oynamaktadır (Hallahan, 2001). Konu yönetiminin stratejik uygulaması, kuruluşların politika alanındaki gelecekteki başarılarına odaklanan aktif müdahalelerle çevrelerini nasıl yönetebilecekleri ile ilgilidir. Bu nedenle, konu yönetiminin nihai amacı, örgütlere ve paydaşlarına fayda sağlayan kamu politikası alanlarında savunuculuk ve değişiklik aramaktır (Heath ve Palenchar, 2009). Sosyal hareketler, sosyal değişim için insanları, kaynakları ve fikirleri düzenler. Bu düzenlemelerin birçoğunu resmi örgütler aracılığıyla yapar ve çoğu sosyolog, sosyal hareket organizasyonunu hareketlerin çalışmasında önemli bir faktör olarak kabul eder. Sosyal hareket örgütleri, toplumsal değişimin kolektif arayışını birincil hedef olarak ele alan resmi kuruluşlar olarak tanımlanabilir. Bilim adamları genellikle sosyal hareketleri, en azından kısmen kurumsallaşmış politikanın dışında faaliyet gösteren tartışmalı kolektif eylem biçimleri olarak tanımlar. Bununla birlikte, bilim adamları istenen değişimin ne kadar önemli olması gerektiği ve kurumsallaşmış politikanın dışında çalışmanın ne anlama geldiği konusunda hemfikir değillerdir (Armstrong ve Bartley, 2007).

Konu yönetimi ve kriz yönetimi birbirinden farklı ama birbiriyle yakından ilgili çalışma disiplinleridir. Akademik çalışmalarda veya gündelik yaşamda iki kavramın birbiri yerine kullanıldığına sıkça rastlanılmaktadır. Konu yönetimi örgütsel değişimin etkilerini örgüte olumsuz bir etkiye yol açmadan yapılabilmesi için inisiyatif alınmasını gerekli kılar. Konu yönetimi, örgütün çalışmasına tesir edebilen aynı zamanda geleceğe yönelik kararların alınmasını da gerekli kılan bir yönetim tarzıdır (Bir, 2012: 21). Krizler, krizden kaynaklanabilecek zararları sınırlamak için kuruluşları çeşitli dinleyicilerle iletişim kurmaya zorlamaktadırlar. Bu iletişimin kalitesi durumu iyileştirebilir veya daha da kötüleştirebilir. Acil durumun patlak vermesinden başlayarak, örgüt tarafından gerçekleştirilen her eylem, kriz yönetimi çerçevesi içine girecektir. 1980'lerin sonuna kadar, kriz yönetimi kamu yönetiminin en önemli konuları arasında dikkate alınmamıştır. Herhangi bir yönetim okulunun çalışma planının bir parçası değildi ve özgür ve bağımsız bir bilimsel tartışma ortamı oluşmadı. Ancak, 1990'ların başından itibaren, kazaların artması ve örgütlerin giderek krize maruz kalması kriz yönetimini harekete geçirdi. Sonuç olarak, bilimsel topluluklar, krizden önce tüm örgütler, siyasi partiler ve kamuya ait rakamlar için izlenecek stratejileri incelemek ve gerçek bir rehber oluşturmak için ne kadar önemli olduğunu fark ettiler (Michele, 2013: 14-18). Bir kriz, eşzamanlı olarak yönetilmesi gereken iki farklı faaliyeti harekete geçirir: krize karşı yanıt vermek ve medyaya cevap vermek. Kriz ciddiye, en başından itibaren medyanın kapsamına girecektir. Bazı durumlarda, medya krizin kendisini bile tırmandırabilir. Başlangıçtan itibaren sorunların yönetimi için bir stratejiye ve bir yetkiye sahip olmak gereklidir. Medyaya etkili bir şekilde yaklaşma ve cevap verme yeteneği, tüm krizlerin çok önemli bir yönüdür. Ancak etkili kriz iletişimi, tüm krizlerin tek önemli yönü değildir. Bir kriz gerçekten ciddiye örgütün kriz yönetim ekibi hemen aktive edilmelidir. Bu durum örgütün bir kriz yönetim ekibine sahip olduğunu ve ekibin iyi eğitilmiş ve hazırlıklı olduğunu gösterecektir. İdeal olarak, bir kriz yönetim ekibi, farklı geçmişlere ve rollere sahip yöneticilerden oluşmalıdır. Kısacası, ekibin her krizin yarattığı çoklu endişeleri ve sorunları ele almak için beceri ve eğitime ihtiyacı vardır. Uyuşmazlık ve kişilerarası gerginlik, temelde farklı görüşlerden kaynaklanabilir. Ayrıca bir kriz, farklı roller ve perspektifler arasındaki kaçınılmaz anlaşmazlıkları ortadan kaldırmak için mümkün olan en kötü zamanlardan biridir (Mitroff vd., 1996: 10-12). Doğal afetleri de içine alan bir iletişim sürecinde de, "bilgi vermek, yardım istemek, emir vermek, söz vermek, açıklama yapmak ve kendi görüşlerini anlatmak" eylemlerini içeren karşılıklı etkileşim yani iletişim süreci yaşanmaktadır (Yüksel, 1994: 3). Bilindiği üzere iletişim, normal şartlar altında basit olması beklense de doğduğumuz andan itibaren gerçekleştirdiğimiz en eski öğrenilmiş davranış, aynı zamanda kompleks ve durağan olmayan bir süreçtir. En basit anlamda iletişim sürecinde mesaj, göndericiden etkilenebilir, mesajı ileten araç tarafından çarpıtılabilir ya da hedef tarafından yanlış anlaşılabilir. Hele de sürecin içerisinde afet adını verdiğimiz beklenmeyen, geniş ve kayıplara yol açan bir değişken daha girdiğinde iletişim, bir yandan yaşamsal öneme sahip bir arabulucu

diğer yandan da krizi daha da derinleştiren bir manipülasyon aracı haline gelebilmektedir. Bu noktadan hareketle iletişim kavramı afet kavramı ile yan yana getirildiğinde afet yönetimi geniş şemsiyesi altında kriz iletişimi dikkate alınması gereken bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Krizler ciddi, geniş kapsamlı bir tehdit; yüksek oranda belirsizlik özellikleri ile normal olaylardan ayrılmaktadırlar. Afet ve kriz yönetimi kavramlarının artalanında modern afet yönetimi kapsamında “kayıp ve zararların azaltılması, hazırlık, tahmin ve erken uyarı, afetleri anlamak” gibi afet öncesi korumaya yönelik çalışmalar “Risk Yönetimi”; “etki analizi, müdahale, iyileştirme, yeniden yapılanma” gibi afet sonrası çalışmalar ise “Kriz Yönetimi” olarak kabul edilmektedir. Afet yönetimi çalışması, afet öncesi, afet sırası ve afet sonrası ihtiyaç duyulan tüm çalışmaları kapsamaktadır (Demirci ve Karakuyu, 2004). Bu bağlamda afetler sırasında da afet yönetimi, kriz iletişimi ve kriz iletişim stratejileri yaşamsal öneme sahiptir. Krizler, aniden gerçekleşen veya kararlı bir değişimi içeren dengesiz, olağandışı bir olaydır ve bu açıdan kurum, organizasyon ya da ülkenin hedeflerini tehdit edebilecek, hızla tepki göstermesinin zorunlu olduğu özel durumlardır. Problem doğal ya da beşerî herhangi bir olaydan kaynaklanabilmekte ve medyanın işe karışmasıyla kriz haline dönüşmektedir. Medyanın krize katılması, konuya ilişkin hazırladığı haberlerle gerçekleşmekte ve ilgili kurumlarda kriz psikolojisi oluşturarak derinleşmektedir. Krizlerle beraber gelen kaosu iyi yönetmek ve krizlere soğukkanlılıkla cevap vermek için etkin bir iletişim ve yönetim çabasına ihtiyaç duyulmaktadır. Kriz yönetimi kavramı dendiğinde doğal felaketlerle birlikte yaşanan acil durum ve risk yönetimi disiplinleriyle sınırlı olmayan, “çocuk kaçırma, çevre kirliliği, cinsel taciz, şiddet, hatalı ürünler” gibi insan yapımı veya insanların sebep olduğu olaylarında stratejik olarak yönetilmesini ifade etmektedir (Mitroff, 1994:101).

Kriz İletişimi Stratejilerinin ise üç özelliği bulunmaktadır:

- ✓ Bilgi: Doğru bilgi ve belgeyi sağlayarak, söylentileri haksız çıkarmak gerekir. Çoğu zaman bir krizde, insanlar bilgi açıklarını kendi şüpheleriyle doldururlar. Bu yüzden zamanında yapılan doğru bilgilendirme spekülasyon söylem ve eylemlerin önünde bir engel olacaktır.
- ✓ Hız: Ne kadar hızlı tepki tepki verirsiniz, bir krizi inkâr etmenin ve kontrolün dışına çıkma olasılığını hızlı bir şekilde artırırınız. Hız, krizlerin çoğunda kritik rol oynamaktadır.
- ✓ Sahiplik: Bir durumun sorumluluğunu veya sahipliğini ele almak, kalabalığın önünde olmak, ne yaptığınızı ya da sorunun yeniden gerçekleşmesini önlemek için ne yapacağınızı anlamanız gereklidir. Krizi sahiplenmek yeni bir krizin çıkmasının da önüne geçecektir (www.shiftcomm.com, 2018).

#### 2.4. Afet ve Kriz İlişkisi

Afetler esas itibariyle belli nitelikleri itibariyle insan yerleşimleri ve insan hayatlarını tehdit noktasında krize neden olabilmektedirler. Afet nedeniyle oluşan krizleri, diğer krizlerden farklı kılan en önemli özelliği çoğu zaman riskin öngörülememesidir (Tutar, 2004: 28). Meydana gelen her afet her zaman bir krize kaynak oluşturmaz. Çünkü afetlerin büyüklük ya da etkisini belirleyen çeşitli unsurlar mevcuttur. Bu unsurlar çerçevesinde değerlendirildiğinde oluşan her afetin krize kaynaklık edip etmediği ortaya çıkacaktır. Çalışmamızda da desteklenen ve yazarların genel olarak görüş birliğine vardığı ana nokta bir afetin kriz olarak değerlendirilebilmesi için yerleşim alanlarında meydana gelmesi can veya mal kaybına ya da en azından birine neden olması gerekmektedir (Yılmaz, 2004: 8). Afet kavramıyla ilgili kaynaklarında meydana gelen krizlerin yönetimi noktasında genel kabul gören düşünce afet sonrasında oluşturulması gereken acil tıbbi müdahale ve yardım, sosyal-psikolojik destek, güvenlik birimlerinin afet bölgesine intikali, itfaiye ve arama kurtarma ekiplerinin müdahalesi vb. hizmetlerin aktarımıyla birlikte ortaya çıkan hasarın iyileştirme aşaması olarak kabul görmektedir. Günümüzde geçmişe oranla afetle mücadele noktasında mevzuat ve örgütlenme aşamasında hatta literatürde yeni bir algı oluştuğu görülmektedir. Buradan hareketle afet yönetiminde oluşan bu algının daha karmaşık ve detaylı sistematik bir yönetim olduğunu söyleyebiliriz (Haşit, 2006: 46). Kriz yönetimi kapsamında afetle mücadele edilirken afet meydana gelmeden önce önleme çalışmalarının ve afet anı ile afet sonrası çalışmalarının bütünlük bir biçimde ele alınması gerekmektedir. Afet yönetimi, kriz yönetimine göre daha özel bir yönetim modeli olarak ortaya çıkmakta ve ayrı bir uzmanlık gerektirmektedir. Meydana gelen her doğal afet olayını, bir kriz olarak değerlendirmek mümkün değildir. Örneğin yerleşime açık olmayan bir yerde şiddetli bir depremin meydana gelmesi veya yerleşime açık bir yerde meydana gelse bile, hasarı en aza indirmek için gerekli tedbirlerin alındığı takdirde, bu deprem kriz yönetimini gerektirecek büyük çaplı bir can ve mal kaybına yol açmadan atlatılabilir (Kreimer, 1990: 4).

### 3. METODOLOJİ

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı afetle mücadele noktasında kriz yönetiminin önemini, etkilerini ve sonuçlarını açıklamaktır. Kamu kurumlarıyla vatandaşların olası afetler öncesinde bilinçli, hazırlıklı ve önleyici tedbir alabilmeleri için yol gösterici olabilme amacını taşımaktadır. Afetle mücadele ederken kriz yönetiminde koordinasyon ve iletişim son derece önemlidir. Bu bağlamda çalışmamızda Konya ilinde afetle mücadele eden kurum ve kuruluşların birbirleriyle olan iletişim ağları, bilgi teknolojileri alt yapıları ve koordinasyonundaki durumlarının analiz edilmesi de amaçlanmıştır.

#### 3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma teorik olarak kriz yönetimi ve afet yönetimi alanında yapılmış Türkçe ve yabancı literatürle, zamansal olarak 2017 – 2018 yıllarıyla, mekânsal olarak Konya iliyle ve Konya ilinde afetle mücadele eden kurum ve kuruluşlarla, uygulanan derinlemesine mülakat ölçüm araçlarının güvenilirlik ve geçerlilik boyutlarıyla ve mülakata katılan katılımcıların aktardıkları bilgi ve tecrübeleriyle sınırlıdır. Sosyal bilimlerde yapılan bilimsel çalışmaların tamamen deneyselliğe oturtulmamasından kaynaklanan sınırlılıklar bu çalışma içinde geçerlidir.

#### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada öncelikle araştırma konusuyla ilgili kitap, makale, dergi ve internet aracılığıyla çevrimiçi veri tabanları kullanılarak literatür taraması yapılmıştır. Çalışmamız katılımcıların tecrübeye dayalı açıklamalarından ve araştırma hakkında bilgiler ve açık uçlu sorular ile ilgili elde verilerin analizini içeren nitel bir araştırmayı içermektedir. Çalışmamızda derinlemesine mülakat yöntemi uygulanarak veriler toplanmıştır. Bu yöntemi uygulamadaki amacımız afetle mücadelenin kriz yönetimiyle ilişkisini açıklamak ve Konya ili örneği ile somut inceleme yapabilmek için tespit ettiğimiz yedi soru ile ayrıntılı bir analiz yapmaktır. Bu yöntem öncesinde kamu yönetiminde bilinen afet ve kriz yönetimi kavramları ve birbirleriyle olan yakın ilişkisini, varsayımlarını, mevcut sorunlarını ve uygulamalarına ek olarak “mülakata katılanların ekleyecekleri kavram ve yaklaşımların da tespit edilmesi” öngörülmüştür. Mülakata katılan ilgili kurum ve kuruluşların yöneticilerinin birçoğunun sahadan gelmeleri, hâlihazırda bilinen ve uygulanan tespitler yanında varsa ortaya konmamış mevzuların da ortaya çıkarılmasına olanak verilmesi açısından derinlemesine mülakat yöntemi seçilmiştir. Araştırmamız için önem arz eden kuruluşların yetkilileriyle iletişime geçip, çalışmamız ile ilgili bilgi aktarılıp yüz yüze veya telefonla mülakat yapma isteğimiz iletilip görüşmeler planlanmıştır.

#### 3.4. Araştırma Soruları

Araştırmamızda yapılan çalışmalar neticesinde afetle mücadelede kriz yönetimi kapsamında yedi soru belirlenmiştir. Çalışmanın daha net anlaşılması ve özünden uzaklaşmaması adına soru sayısı yediye indirilmiştir. Sorular tespit edilirken güncel sorunlara çözüm bulmaya, alternatif yönetim teknikleri ve operasyonlar oluşturmaya, kamu yönetimlerinde olması gereken afet ve kriz yönetim tekniklerine karşı proaktif yaklaşımlar sunabilmek amaçlanmıştır. Tüm bunların yanında kamu hizmetlerin ve uygulamalarının afet nedeniyle kesintiye uğramadan aktarılması için koordinasyon ve iletişimin önemi vurgulanmıştır.

**Tablo 1.** Araştırma Soruları

1	Sizce kamu yönetiminde kriz yönetiminin önemi nedir? Kriz yönetimi kapsamında afetle mücadele ederken nelere dikkat etmeliyiz?
2	Çalıştığınız birimde kriz yönetimi kapsamında neler yapılmaktadır? Çalıştığınız bölgede herhangi bir afetle karşıladığınız mı? Karşılaşılan bu durum herhangi bir krize yol açtı mı? Kriz yönetim süreci nasıl olmuştur?
3	Sizce Konya ilinde afetle mücadelede kriz yönetiminin yeri nedir? Ne olmalıdır?
4	Görev aldığımız kurumda/kurumlarda afetle ilgili olarak en çok hangi diğer kurumlarla ortak çalışma yürüttünüz?
5	Kurumunuzun afetle mücadele etmesinde görev ve sorumluluklarınızı kullanmada mevzuat ve afet yönetim sistemimizin verdiği yetkiler yeterli midir?
6	Afet yönetim çalışmaları; a) Afet öncesi afete hazırlık çalışması b) Afet sonrası yürütülen kurtarma, acil yardım ve yeniden yapılanma aşaması olarak temelde ikiye ayrılır. Size göre bu aşamaların hangisi daha önemlidir?
7	Kamu yönetiminde subsidiarite ilkesince afetle mücadelede afet öncesi veya afet anında yapılacak olan çalışmalarda hangi kurum ya da kurumlar yetkili olmalıdır?

### 3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmamızın hipotezleri aşağıda maddeler halinde sadeleştirilmiştir.

Tablo 2. Hipotezler

H <sub>1</sub>	Konya ilinde afetler meydana gelmesine rağmen bu afetler kriz oluşturmazlar.
H <sub>2</sub>	Konya ilinde afetle mücadele edilmesinde kamu kurum ve kuruluşlarının ortak çalışma yürütecekleri ve çözüm ortakları olarak gördükleri kuruluş "Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı" (AFAD) olarak algılanmaktadır.
H <sub>3</sub>	Afetle mücadele eden kurum ve kuruluşların görev ve sorumluluklarını yerine getirmede yasal düzenlemeler kurumlar tarafından yeterli düzeyde görülmekte, açık ve anlaşılır olarak algılanmaktadır.
H <sub>4</sub>	Kurumlar tarafından afet meydana gelmeden önce yapılan hazırlık aşamaları, afet sonrası yürütülen kurtarma, acil yardım ve yeniden yapılanma aşamalarından daha önemli olarak algılanmaktadır.
H <sub>5</sub>	Kamu yönetiminde hizmette yerellik ilkesi gereğince kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli aktarılması için afet olduğu anda ilk olarak afetle mücadeleyi yerel yönetimler yerine getirmelidir.

### 3.6. Araştırma Sonrası Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Yaptığımız çalışma sonrasında elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi neticesinde afetle mücadelede kriz yönetimi kapsamında Konya ili bazında önemli tespitlere ulaşılmıştır. Bu tespitlere ulaşılırken Konya ilinde afetle mücadele eden kurum ve kuruluşlarla mülakatlar yapılarak tecrübeleri analiz edilerek önemli veriler elde edilmiştir. Ayrıca afet ve kriz yönetimi kapsamında Konya ili kapsamında detaylı tespitler ortaya çıkarılmış ve sorunlar çözüm önerileriyle desteklenmiştir. Hipotezlerin ispatı Tablo 3' te gösterilmiştir.

Tablo 3. Hipotezlerin İspatı

H <sub>1</sub>	İkinci soruya verilen cevaplarda %75'lik katılım oranı ile ispatlanmıştır.
H <sub>2</sub>	Dördüncü soruya verilen cevaplarda %37'lik bir katılım oranı ile reddedilmiştir.
H <sub>3</sub>	Beşinci soruya verilen cevaplarda %87'lik katılım oranı ile ispatlanmıştır.
H <sub>4</sub>	Altıncı soruya verilen cevaplarda %75'lik katılım oranı ile ispatlanmıştır.
H <sub>5</sub>	Yedinci soruya verilen cevaplarda %75'lik geniş katılım oranı ile ispatlanmıştır.

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Afetle mücadele edilirken afet öncesi risk yönetimine önem verilerek olası can ve mal kayıpları minimize edilebilir. Afetle mücadele, kurumların birlikte hareket etmesini zorunlu hale getiren, birbirinden bağımsız olarak farklı görev ve sorumlulukların yer aldığı çok ortaklı bir yönetim haline gelmiştir. Afet yönetimi bilgi ve tecrübeye dayanan uzmanlık gerektiren aşamalı bir süreçtir. Afet yönetiminin başarıya ulaşabilmesi için özel sektörün ve sivil toplum örgütlerinin bu sürece katılımının artırılması gereklidir. Bu katılımlarda yalnızca müdahale aşamasına değil kriz yönetimine de ağırlık verilmelidir. Afet yönetiminde başarılı olabilmek için yöneticilerin ve vatandaşların afet ve acil durumlarında nasıl hareket etmeleri gerektiğini bilmeleri gerekmektedir. Çalışmamızda elde edilen bilgi ve birikimlerin gerek literatüre katkı sağlanması gerekse insani yardım alanında kullanılması ayrıca yapılan tespitlerin ve önerilerin farkındalık oluşturarak afetle mücadelenin iyileştirilmesine katkı sağlaması hedeflenmiştir. Çalışmamızın son bölümünde afetle mücadele noktasında kriz yönetiminin yerini ve önemini kavramaya yönelik sorular hazırlanarak katılımcılara yöneltilmiştir. Konya ilinde ve birçok noktada ülkemizde afet yönetimi kapsamında neler yapıldığı, neler yapılması gerektiği, kriz yönetiminden nasıl faydalanılmalı gibi soruların cevabını bulmak adına derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda afet yönetimi ve kriz yönetimiyle ilgili altı çizilmesi gereken yedi soru hazırlanmış sekiz adet kuruluş yetkilisine sorular yöneltilmiştir.

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların sorulara vermiş oldukları yanıtlar kapsamında birtakım sonuç ve önerilere ulaşılmıştır. Bu sonuç ve öneriler aşağıda maddeler halinde listelenmektedir.

- ✓ İlçelerde oluşan afetlerde gerek vatandaşlar tarafından gerekse diğer kamu idareleri tarafından çözüm merkezi olarak belediyeler algılanmaktadır.
- ✓ Meydana gelebilecek afetleri öngörebilmek, insanların bilinçaltına afet bilincini yerleştirmek kriz yönetimi açısından önemli görülmektedir.
- ✓ Kriz yönetimi, koordinasyonu hiyerarşik düzeyde sağlamalıdır.
- ✓ Afet meydana geldiğinde kişi ve kurumların görev dağılımı önceden yapılmış olmalıdır.
- ✓ Kurumların afetle ilgili acil eylem planları ve kriz yönetim merkezleri bulunmalıdır.
- ✓ Kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışma yürütmeleri krizin yol açacağı karmaşayı en az indirmek açısından önemlidir.

- ✓ Kriz yönetimi, kriz meydana gelmeden önce hazırlanılması gereken bir durumdur. Toplum olarak ani tepkisel davranışlar göstermemiz kriz yönetim sürecini zorlaştırmaktadır.
- ✓ Kriz, beklenilmeyen, istenilmeyen, uğraşı gerektiren ve zaman alan bir durum olduğu için öncesinde kesinlikle hazırlıklı olunmalıdır. Müdahale ederken afeti, acil durumu bilmeniz gerekiyor. Önceden hazırsanız başarılı olursunuz.
- ✓ Kriz yönetiminde insan baz alınmalıdır. Krizden zarar görenler varsa mağduriyetleri giderilmelidir.
- ✓ Afet ve acil durumlarda yönetim süreci illerde Valinin, ilçelerde Kaymakamın başkanlığında yürütülür.
- ✓ Afetle mücadele edilirken alanında uzman ekipler hizmet grubu niteliğine göre afete yönlendirilmektedirler.
- ✓ Afet bölgesinde yaşanan son durumlar, ölü yaralı bilgileri, hasar durumları “il afet ve acil durum” yönetim merkezine aktarılır. “Afet ve acil durum yönetim merkezi” içerisindeki basın yayın enformasyon hizmetleri afet meydana geldiğinde söylenebilir fırsat vermeden, ilçede kaymakamlar, illerde valiler iletişim kanallarıyla halka demeç, bilgi verirler.
- ✓ Afet meydana geldiğinde kurumlar mesaj formu kanalıyla iletişim kurarlar. Afetin hangi bölgede olduğu, hasar düzeyleri, ihtiyaç duyulan malzeme, ekipman ve personel ihtiyaçları belirtilir. İl AFAD bu sorunu çözemezse, AFAD başkanlığına durumu mesaj formuyla bildirir.
- ✓ Kriz yönetimi kapsamında afet yerel düzeyde yönetilmelidir. Krizi yöneten kişiler hiçbir izne maruz kalmadan yetki kullanabilmelidirler.
- ✓ Afet yönetimi, kriz ve risk yönetimi olarak bütünleşik afet yönetim sistemi içerisinde yürütülür.
- ✓ Kriz yönetimi olağanüstü durum ister. Belirli bir bölgeyi hasar açısından, can ve mal kaybı açısından değerlendirir.
- ✓ AFAD’ın şu andaki sistemi kriz yönetiminden risk yönetimine geçmektedir. Çünkü risk yönetimi daha iyi yönetilirse kriz yönetimine daha az ihtiyaç olacaktır.
- ✓ Afet yönetiminde risk azaltma başlıca hedeflenmesi gereken bir konudur. Risk azaltma ve planlama çalışmaları bir defa maliyet harcanarak ortaya çıkabileceklerin maliyetlerin önüne geçer veya azaltır.
- ✓ Afetle mücadelede önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde koordine olup harekete geçmektir.
- ✓ Afetle mücadele kapsamında sık sık tatbikatlar yapılmakta, senaryolar çizilmekte sanki bir afet varmış gibi hareket edilmektedir.
- ✓ Birçok kurumun kriz anında uygulayacakları acil eylem planları bulunmaktadır. Örneğin telefon sisteminin çökmesi halinde uydu haberleşme araçları devreye girmektedir.
- ✓ Kriz yönetimi kapsamında analizlerin çok güçlü olması gerekmektedir. Afetlerde olgudur, geçmişte yaşanan afet gelecekte tekrar edecektir.
- ✓ Kriz yönetimindeki en büyük sorunlardan birisi şudur: Kurumların ve yetkili kişilerin görevlerini zamanında yapmamasıdır.
- ✓ Kriz yönetim sürecinde masa başı tatbikatlar yapılarak en kötü senaryolar oluşturuluyor. Süreç; tehlikeleri hesapla, hazırlan, etkin bir şekilde müdahale et ve yeniden inşa düzeninde olmaktadır.
- ✓ Afetin başında yapılan kriz yönetimi her zaman daha hızlı çözüme kavuşur.
- ✓ AFAD krizleri, Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında yürütmektedir. Afetle mücadele edilirken bürokratik engeller yoktur. Çünkü Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında bütün kurum ve kuruluşlar görevlerini bilmektedir.
- ✓ Türkiye konum itibarıyla deprem bölgesinde yer almaktadır. Depreme her an maruz kalabiliriz. Bu sebeple inşaat ve yerleşim yerleşimlerimizi mevzuatımıza uygun olarak yapmalıyız.
- ✓ Kriz yönetim süreci periyodik planlar dâhilinde yürütülmelidir. Bir afet meydana geldiğinde kurumlarımız aksayan yönlerini kriz yönetim sürecinde öğrenip tecrübe ediniyor. İl bazında teknik uzman personellerin bulunduğu daha önceden analizi yapılmış bölgelere afet istasyonları kurulması gereklidir. Böylelikle kriz veya afet gerçekleştiğinde müdahale ve mücadele için zaman kazanılacaktır.



- ✓ Afetlerde müdahalede bulunacak personellerin gerekli ve yeterli eğitimleri almış, tatbikat ve senaryoları uygulayıp özümsemiş uzman personellerin görev alması kriz yönetim sürecinde etkili olmaktadır. Kriz yönetim sürecinde uzman personel ile çalışmak avantajdır.
- ✓ Afetle mücadele edilirken kriz yönetimi mutlaka tek elden yapılmalıdır. İdeal olan sorumluluk alabilecek yönetici, planı uygulamaya koyabilecek operasyon birimi, destek sağlayan lojistik ve satın alıp ödeme yapabilen finansınız olduğunda iyi bir afet acil durum ve kriz yönetimine sahipsinizdir.
- ✓ Afetle mücadelede kriz yönetiminde önemli bir husus ise, TAMP'ı çok iyi bilmek ve benimsemektir. Masa başı ve saha tatbikatları olmazsa olmazdır. Çünkü öğrenilmiş alışkanlıklar kişinin yaşam kültürü haline gelmektedir.
- ✓ Konya ilinde afetle mücadele edilmesinde kamu kurum ve kuruluşlarının ortak çalışma yürütecekleri ve çözüm ortakları olarak gördükleri kuruluş “Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı” (AFAD) olarak algılanmaktadır.
- ✓ Mevzuatın verdiği yetkiler yeterli olmakla beraber önceliğimiz afete müdahale etmektir. Afet anında mevzuatın verdiği yetki ve sorumluluklar tartışma konusu edilmemelidir.
- ✓ Ülkemizde mevzuat konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır. Mevzuattan herkes kendine yetki çıkarmakta ama iş uygulamaya gelince ortada kimse kalmamaktadır. Mevzuatta yetki ve sorumluluklar paylaşılmalı, kurum ve kuruluşların yetki ve sorumlulukları kesinlik kazandırılmalı aynı görev farklı farklı kurum ve kuruluşlara verilmemelidir.
- ✓ AFAD'ın ilçe teşkilatlanması mevzuatta ele alınmamış dolayısıyla eksik kalmıştır. Bu eksikliği ilçelerde itfaiye birimleri belediyelerin fen işleri yerine getirmektedir.
- ✓ Afet meydana gelmeden önce risk analizi yapılması gerekir. Afet oluşmadan önce tıpkı iş sağlığı ve güvenliğinde olduğu gibi önlemler alınmalıdır.
- ✓ Afetle karşılaştığımızda hazırlıksız ve eğitimsiz olursak kaos ortamı oluşur. Afete hazırlıksız yakalanılırsa kiminle iletişim kuracağınızı ve ne şekilde davranacağınızı bilemezsiniz.
- ✓ Afete hazırlık çok önemlidir. Eğer bir olaya vakıfsanız o olayı nasıl çözeceğinizi afet öncesi hazırlıklarıyla gerekli malzeme personel ekipmanıyla çözeniz neyin nerede olduğunu bilmeniz çok önemlidir.
- ✓ Afet öncesinde vatandaş herhangi bir afetle karşılaştığı anda profesyonel ekipler oraya gidinceye kadar vatandaş bir afet anında nasıl davranacağını çok iyi bilmelidir. Vatandaşlar temel afet bilincine sahip olmalı ve afetle yaşamayı öğrenmelidir.
- ✓ Afet anında merkezden gelen yardımın süresi uzayacağı için can ve mal kayıpları artabilir. İlk müdahale yerel yönetimlerce yapılmalıdır.
- ✓ Belediyeler nerede bir çığ düşmesi, nerede bir obruk olabileceğini, depreme dayanıksız bölgeleri su taşkınlarının nerede olabileceğini çok iyi bilmektedirler. Afetten önce ilimizde risk haritası çıkarılmalıdır. Bu yerleri ve ne gibi önlemler alınacağını en iyi bilen kurumlar belediyelerdir.
- ✓ İnsanlarla direk temas kuracak birimler yerel yönetimlerdir. Merkezi olaylarda AFAD devreye girmektedir. Fakat bölgesel olaylarda yerel yönetimlerin ilk ve aktif birimler olması gereklidir. Yerel yönetimler bölgenin arazi şartlarını bildikleri için daha faydalı olurlar. Diğer birimlerin bu hizmetleri aktarabilmesi için zaman faktörü söz konusudur.
- ✓ Son olarak, afetlerde birlik, beraberlik, destek ve yardımlaşma son derece önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

Armstrong, E. A., Bartley, T. (2007), Social Movement Organizations. The Blackwell Encyclopedia of Sociology.

Boin, Arjen. (2004), Lessons From Crisis Research. Managing Crises in The Twenty-First Century, International Studies Review, 6, 165-194.

Chase, Howard (1984), Issue Management: Origins Of The Future. Virginia: Usa Issue Action Publications Inc.



- Crable, R. E., ve Vibbert, S. L. (1985), Managing Issues And Influencing Public Policy. Public Relations Review,11(2), 3–16.
- Demir, Ö., ve Acar, M. (2005), Sosyal Bilimler Sözlüğü, 6. baskı. Adres Yayınları, İstanbul.
- Demirci, A., ve Karakuyu, M. (2004), Afet Yönetiminde Coğrafi Bilgi Teknolojilerinin Rolü. Doğu Coğrafya Dergisi, 9(12), 67-100.
- Develioğlu, F. (1978), Osmanlıca Türkçe Ansiklopedik Lügat, Ankara: Doğu Ltd. Şti. Matbaası.
- Ergünay, O. (2002), Afet Yönetimi ve Yerel Yönetimler. Toplantı), Ankara, Türk Belediyeler Birliği-Konrad Adenauer Vakfı.
- Hallahan, K. (2001), The Dynamics Of Issues Activation And Response: An Issues Processes Model. Journal of Public Relations Research,13(1), 27–59.
- Haşit, G. (2000), İşletmelerde Kriz Yönetimi ve Türkiye'nin Büyük Sanayi İşletmeleri Üzerinde Yapılan Araştırma Çalışması (1. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Heath, R. L., ve Palenchar, M. J. (2009), Strategic Issues Management: Organizations And Public Policy Changes (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kreimer, A. (1990), Lessons Learned from Emergency Lending, Washinton D.C.: The World Bank Environment Department Divisional Working Paper
- Mitroff, I. I. (1994), Crisis Management And Environmentalism: A Natural Fit. California Management Review, 36(2), 101-113.
- Mitroff, I. I., Pearson, C. M., ve Harrington, L. K. (1996), The Essential Guide To Managing Corporate Crises: A Step-By-Step Handbook For Surviving Major Catastrophes. Oxford University Press.
- What Is Crisis Communication?, Erişim Tarihi: 09 Nisan 2018, <http://www.shiftcomm.com/blog/what-is-crisis-communications/>
- Pheng, L. S., Ho, D. K., ve Ann, Y. S. (1999), Crisis Management: A Survey Of Property Development Firms. Property Management.
- Bir, Ç. S. (2012), Konu Yönetimi Sürecinde İletişim ve Halkla İlişkiler. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi| Istanbul University Faculty of Communication Journal, (25).
- Tutar, H. (2011), Kriz ve Stres Yönetimi (3.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- UNISDR. (2009), UNISDR Terminology on Disaster Risk Reduction, United Nations International Strategy for Disaster Reduction, Geneva, Switzerland, 2009.
- Winterling Kriz Matrixi, (2018), Erişim Tarihi: 01 Mayıs 2018, <https://managementmania.com/en/winterling-crisis-matrix>
- Yılmaz, A. (2004), Afet Yönetimi. Sivil Savunma, (177), 17-21.