

KRİZ İLETİŞİMİ: MARMARA DEPREMİ ÖRNEĞİ

Fatma Neval Genç*

ÖZET

Krizler, ciddi, geniş kapsamlı ve beklenmeyen, bu nedenle hızlı müdahale edilmesini gerektiren olaylardır. Günümüzde sosyo-ekonomik sorunlardan dolayı kriz türleri artmıştır ve bazı krizler tüm dünyayı etkiler hale gelmiştir (afetler, iklim değişiklikleri vb.) Günümüzde krizler öncekilerden daha tehlikelidir. Bu nedenle kriz yönetimi konusu tüm kurumlar için önem kazanmıştır.

Bu çalışmanın ilk bölümünde kriz ve kriz yönetimi kavramları kısaca incelenmekte, ardından kriz iletişimi farklı boyutları ile değerlendirilmektedir. Çalışmanın son bölümünde, 1999-Marmara Depreminin kriz yönetim süreci, bu süreçteki koordinasyon ve iletişim sorunları kriz iletişiminin dört boyutu etrafında incelenmektedir. Bunlar içinde özellikle network/ağbağ anlamında kriz iletişimi boyutu üzerinde durulmaktadır.

Marmara Depreminin acil müdahale sürecinde çok sayıda koordinasyon ve iletişim sorunu ortaya çıkmıştır. Bu sorunlardan çoğu, uluslararası yardım örgütleri ile ilgilidir. Bu koordinasyon sorunlarını çözmek için etkili bir iletişim mekanizmasının kurulması ve hazırlık çalışmalarının artırılması gereklidir.

Anahtar sözcükler: Kriz, kriz iletişimi, risk iletişimi, koordinasyon, Marmara Depremi

CRISIS COMMUNICATION: MARMARA EARTHQUAKE CASE STUDY

ABSTRACT

Crisis are serious, comprehensive and unexpected events. Thus it's necessary to response immediately. Today, because of socio-economic problems, types of crisis are increasing and some crisis impact on all over the world (diseases, climate chance etc.) Crisis are more dangerous than before. Consequently, today crisis management is quite important for all organizations.

In the first part of this study, crisis and crisis management concepts are examined briefly and then crisis communication studied with its some different dimensions. In the last part of the study crisis management process of 1999-Marmara Earthquake examined. Communication and coordination problem of emergency period studied according to four dimensions, of crisis communication. Particularly crisis communication as a networks dimension analyzed.

In emergency period of the Marmara Earthquake a lot of coordination and communication problems appeared. Most of the problems are related with international nongovernmental organizations. To solve these coordination problems effective communication mechanisms and preparedness are necessary.

Keywords: Crisis, crisis communication, risk communication, coordination, Marmara Earthquake

GİRİŞ

Krizle neden olan olayların çeşitlenmesi, daha yıkıcı, geniş çaplı etkileri ile Kuş Gribi, Deli Dana hastalığı, 11 Eylül Saldırısı, küresel ısınma gibi geniş çaplı veya küresel boyutta krizlerin meydana gelmesi, kriz yönetimi konusunun ve örgütler için kriz yönetimi çalışmalarının önemini artırmıştır. Son yıllarda kamu politikaları ve acil durum yönetimi alanında çalışan teorisyenler acil durumların meydana çıkardığı dinamik, karmaşık çevrenin geleneksel hiyerarşik yönetimi yetersiz hale getirdiğinin farkına

varmaya başlamışlardır. Klasik emir-komuta zinciri yerine kriz durumlarında risklerin hızlı biçimde değerlendirilmesi, çok sayıda farklı kaynaktan gelen bilgilerin entegrasyonu, stratejik plan yapma kapasitesinin geliştirilmesi, gözlem ve önemli aktörlerden geri bildirim alınması üzerine inşa edilmiş, hem yapılandırılmış, hem de esnek bir sistemin gerekliliği pek çok çalışmada vurgulanmaya başlanmıştır (Comfort 2007: 193).

Kriz iletişiminin konu edildiği bu çalışmada, öncelikle kriz ve kriz yönetimi üzerinde durul-

* Yrd. Doç. Dr., Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

makta, kriz yönetimi çerçevesinde iletişim ve koordinasyonun rolü ve önemi, risk iletişimi, kriz iletişiminin ne anlama geldiği, krizlerde başarılı bir iletişim sürecinde bulunması gereken özellikler incelenmektedir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise, kriz iletişiminin dört farklı uygulama odağı etrafında 1999-Marmara Depremi'nde kriz, acil müdahale aşaması incelenmekte, bu süreçte ortaya çıkan koordinasyon ve iletişim sorunları üzerinde durulmaktadır.

KRİZLERDE İLETİŞİMİN ROLÜ

Krizler ciddi, geniş kapsamlı bir tehdit; yüksek oranda belirsizlik özellikleri ile normal olaylardan ayrılmaktadırlar. Bu anlamda krizler istenmeyen, beklenmeyen, tahmin edilemeyen, aniden ortaya çıkan, sahip oldukları belirsizlikler nedeniyle yönetilmesi güç, olağan dönemlerde karşılaşılanlardan farklı ve örgütün varlığını ve temel amaçlarını tehdit eden, zaman baskısı altında acil karar verilmesini gerektiren olaylardır (Boin 2004: 167, Paton ve Flin 1999: 261, Cosgrave 1996: 28, McConnel ve Drennan 2006: 60).

Örgütsel krizler, ister örgütün iç çevresinde isterse dış çevresinde meydana gelen olaylardan kaynaklansın, her iki durumda da iç ve dış çevrenin izlenmesinde, bu alanlara duyarlılıkta birtakım sorunların olduğunu, örgüt ve halkları arasındaki iletişimin zayıflığını işaret eder. Başka bir ifadeyle iç ve dış çevrede meydana gelen değişmeler, gelişmeler, bunlara dair sinyaller, örgütün iletişim sistemindeki yetersizlikler nedeniyle algılanmamış, değerlendirilmemiş, gereken önlemler alınmamış ve nihayetinde kriz ortaya çıkmıştır (Örnek 2006: 116, Tekin ve Zerenler 2005: 51). Örgütün krizin belirtilerini fark edememesi, örgütsel yapıdaki sorunlardan (kontrolü güçleştiren büyüklük, bürokratik ve merkezi eğilimler, iletişimsizlik, aşırı biçimsel kontrol ve çalışanların inisiyatif kullanma imkanlarının azlığı); üst düzey yönetiminin yönetsel kapasitesinin yetersizliklerinden (tahmin ve sezgi gücünün olmaması, hızlı hareket edememe, isabetli karar verememe, yeniliğe direnme, liderlik özelliklerinin olmaması); iletişim sisteminin yapısı ve sorunlarından (etkili bilgi toplama ve dağıtım sisteminin yokluğu, bilginin niteliği ile ilgili sorunlar) kaynaklanabilir.

Bir süreç olarak ele alındığında krizin oluşum, gelişme ve çözülme aşamalarından son aşama krizin ortaya çıkmasıdır (Coombs 2007: 18-20). Krizin oluşum aşamasında riskler fark edilemez, gerekli önlemler alınmaz, risk azaltımı ile ortadan kaldırılamazsa krizin gelişim süreci de başlar (Davies ve Walters 1998: 8). Krizin gelişme aşamasında, örgütün performansında bozulma belirtileri görülmeye başlar, örgütte karmaşa ortamı doğar. Bu aşamada örgüt, elindeki tüm kaynakları, krizi çözmek amacıyla bir plan çerçevesinde bir araya getirir (Boin ve Lagadec 2000: 186). Eğer bu aşamada yapılan planlar, krizi çözmeye başarılı olmazsa örgüt hızla bozulmaya ve krizin son aşaması olan dağılmaya/çözölmeye doğru gider.

Kriz yönetimi, krizleri önceden tahmin edebilen, önlemler alabilen örgütsel yapılar oluşturmayı amaçlayan bir yönetim tekniğidir (Mitroff 1994: 101). Kriz yönetimi sürecinin ilk aşaması krizin belirtilerinin saptanmaya çalışılmasıdır. Bu aşamada krizi önceden algılamaya yönelik erken uyarı sistemlerinin bulunmasının, yöneticilerin belirtilerini algılayabilme ve gerekli hazırlığı yapmaya yönelik isabetli karar alma kapasitelerinin önemi büyüktür. Kriz belirtilerinin / risklerin belirlenmesinin ardından ikinci aşama; meydana gelebilecek zararı en az hasarla gidermek, örgüt yapısını bozulmadan koruyabilmek amacıyla gerekli önlemlerin alındığı krize hazırlık ve krizden korunma aşamasıdır. Bu aşamada krizin önlenemeyen etkilerini hafifletmeye yönelik düzenlemeleri yapması, dış çevrenin sürekli analiz edilmesi, örgütün iç ve dış çevresindeki muhataplarını bilgilendirmesi ve etkili iletişim kanallarının oluşturulması gerekir. Bu anlamda iletişim, kriz yönetiminin her aşamasında önem taşır.

Başarılı bir kriz yönetimi, başarılı bir iletişim sürecine dayanır. Kriz dönemlerinde iletişim, önceden hazırlanmış ve kriz anında elde edilen bilgilerden oluşan bir iletişim stratejisine dayanmalı, bilginin en hızlı ve doğru biçimde hedef kitlelere ulaştırılmasını amaçlamalıdır. Bu amaçla, iletişim planında, hedef kitlenin belirlenmesi, kriz hakkında kimin açıklama yapacağı, bu kişinin eğitimi, verilecek mesajların niteliği önem taşır (Okay 2002: 486). Krizle ilgili bilgiler, mümkün olduğunca sık medya ve ilgili hedef kitlelerle paylaşılmalıdır (ilk iki

saatte hemen bir basın toplantısı düzenlemek, yüz yüze görüşmelerle basına bilgi vermek, acil danışma hattı kurmak vb.). Krizle ilgili açıklamaların üst düzey yöneticiler, uzmanlar tarafından yapılması, inandırıcılığını artıracaktır. Kimin açıklama yapacağı kadar, açıklamanın nasıl yapılacağı, lisanın nasıl kullanılacağı, hangi iletişim aracının kullanılacağı önemlidir; spekülasyon yapılmamalıdır; açık sözlü ve dürüst olmak gerekmektedir (Ulmer ve ark. 2007: 40, Kadıbeşegil 2001: 147, Ege 2004: 87).

Bir kriz türü olarak afetlerde de krizin belirtilerinin erken fark edilmesi, bunları algılayacak mekanizmalara sahip olma, hazırlıklı olma afet yönetiminin başarısı üzerinde doğrudan etki yapmaktadır. Afet yönetiminde risklerin / afet sinyallerinin hem kriz yöneticileri hem de halk tarafından algılanması önem taşır. **Algılama**, o toplumda / riskli bölgede yaşayanların afet risklerini bilme, risklerin farkında olma derecesini ifade eder. Bu anlamıyla algılama, iletişim, koordinasyon ve kontrol kavramları ile yakından ilişkilidir. **İletişim**, en temel anlamıyla acil durum sürecinde iletişimi sağlayan tüm araçlar, kişiler, gruplar, örgütler arasındaki ortak dilin, anlamlar bütünüünün oluşturulabilmesini; **koordinasyon**, müdahale sürecinde ortak amacı gerçekleştirmek için birey ve örgütlerin faaliyetlerinin diğerleri ile uyum içinde olmasını; **kontrol**, tüm çabaların ortak amaç olan insan hayatının kurtarılması ve faaliyetlerin devam etmesi üzerinde yoğunlaşmasını sağlamayı ifade eder (Comfort 2007: 189). Topluluğun afet ve riskleri konusunda bilgilendirilmesi, korunma yöntemleri, riskleri azaltma stratejileri konusunda eğitilmesi gibi tüm faaliyetler, geniş kapsamlı olarak ele alındığında iletişim süreçlerinin birer ürünüdür.

Krizler örgütler ve halkları arasındaki zayıf iletişimden kaynaklanmaktadır ve iletişim sorunları genellikle çok kültürlü toplumlarda daha yoğun yaşanmaktadır (Falkheimer ve Heide 2006: 182). Kriz iletişimi kişiler arası, örgütsel, kitlesel olmak üzere farklı seviyelerde gerçekleşebilir. Örneğin afetin meydana geldiği toplumun farklı etnik topluluklardan, farklı dili konuşan veya farklı dine mensup kişilerden oluşması krize / afete müdahale başta olmak üzere tüm aşamalarda güçlükler ortaya çıkarabilmektedir. Benzer biçimde eğer afetzedeler,

kriz yöneticilerine güvenmiyor, inanmıyorsa onlara ulaşmak ve etkilemek güçleşmektedir (Falkheimer ve Heide 2006: 182). Kriz iletişiminde **güven** ve bununla bağlantılı olarak tutarlılık, inandırıcılık, gerçekleri söylemek başarıyı etkileyen en önemli unsurlardır. Güvenin sürdürülebilirliğini, kazanılması veya kaybedilmesini belirleyen etmenler, çok sayıdadır ve kültürel ve politik yapıdan etkilenir. Özellikle risk algılaması, etkili risk iletişimi, risk yönetimi politikalarının hayata geçirilmesinde güven en önemli faktörlerden biri olarak düşünülmektedir (Haynes ve ark. 2007: 458, Tutar 2004: 173).

KRİZ VE RİSK İLETİŞİMİ

Belirtilerinin, sinyallerinin iyi anlaşılabilmesi, krizlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu anlamda kriz yönetimi sürecinin her aşamasında (krizin öncesi, kriz anı ve sonrasında) iletişimin önemi büyüktür. Krizlerin farklı nedenlerden kaynaklanmasından dolayı (örgütsel krizler, afetler, ekonomik krizler, sosyal krizler vb.) her bir kriz türünde iletişimin rolü, aktörleri, kullanılacak iletişim yöntemi de farklılaşmaktadır.

2.1. Kriz İletişimi

Kriz iletişimi, tarihi gelişimi itibarıyla yeni bir konudur. Krizlerin iletişim boyutu, uzun süre, kriz konusunda çalışan araştırmacılar tarafından ihmal edilmiş, bağımsız bir çalışma alanı olarak kabul edilmemiştir. Konu ilk kez 1986-Çernobil kazasının ardından Avrupa'da gündeme gelmiştir. Kazanın ardından hükümetin hiçbir bilgi vermemesi, ardından da eksik ve spekülatif bilgi vermesi ve bunun neden olduğu kötü sonuçlar, krizlerde iletişimin öneminin anlaşılmasına vesile olmuştur (König 1991: 38-39). ABD'de ise, örgütsel kriz iletişimi özellikle halkla ilişkiler araştırmaları ve uygulamalarının temelinde yer almış ve uzun zamandır kendisine gelişme alanı bulmuştur (Falkheimer ve Heide 2006: 180). Halkla ilişkiler alanında kriz iletişimi, farklı örgütlerin karşılaştıkları farklı kriz durumlarında iletişimin bir halkla ilişkiler faaliyeti olarak nasıl sürdürülebileceği üzerinde durur. Bu anlamda sağlık, inşaat sektöründen afetlere kadar farklı alanlarda kriz iletişimi konusu, halkla ilişkilerin bir alt dalı olarak uygulanmaktadır (Streifel ve ark. 2006:

289, Loosemore 1998: 24, Çöklü 2004: 288). Ancak, kriz iletişimi hala sistematik bilgi ve teorik çerçeve analizinden yoksun bir alandır (Falkheimer ve Heide 2006: 180). Başarılı bir kriz yönetiminin esas unsuru olarak iletişim, zaman içinde farklı disiplinlerce, farklı seviyelerde akademik ilginin odağında olmuştur. Geniş bir akademik bakış açısıyla kriz yönetimi, acil durum yönetimi, afet yönetimi, iletişim, durumsallık ve stratejik planlama alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde, akademisyenlerin kriz iletişimini inceledikleri ve araştırmalarını şekillendirmede faydalandıkları dört temel kavramsal odak olduğu görülmektedir; i) kişilerarası ilişkilerde nüfuz /etki sahibi olma anlamında iletişim; ii) medyayla ilişkiler anlamında iletişim; iii) teknoloji vitrini olarak iletişim, iv) örgütler arası network/ ağbağ anlamında iletişim (Garnett ve Kouzmin 2007: 172).

2.1.1. Kişilerarası İlişkilerde Nüfuz/Etki Sahibi Olma Anlamında İletişim

Kriz iletişiminin gerek uygulamada gerekse akademik çalışmalarda üzerinde ilk durulan, akademik çalışmalarda konu olan boyutu, kişilerarası ilişkilerde nüfuz /etki sahibi olma anlamında iletişimdir. Kriz yönetimi sürecine katılan başkanlar, yöneticiler, belediye başkanları, danışmanlar ve diğer aktörleri (polis, asker, itfaiye teşkilatı, sağlık kurumları, uzmanlar, teknisyenler vb.) içerir. Kriz iletişiminde kitle iletişim araçlarının önemlerinin artmasına rağmen kriz durumlarında kişilerarası, yüz yüze iletişim hala önemini korumaktadır. Kriz iletişiminin bu türü, kişilerin kriz sırasında birbirlerini nasıl etkiledikleri üzerinde durur. İletişimin hedefleri kriz yöneticilerine bilgi vererek doğrudan faaliyette bulunmak; bu aktörleri hazırlık ve müdahale sürecinin yönetimine katmaktır. Kriz yönetiminin merkezinde yer alan aktörlerin inisiyatif alarak krize müdahale etmelerinden dolayı bu iletişim türünde, inisiyatif kullanımı yüksek seviyededir. Aktörler ve faaliyetlerinin görünürlükleri yüksektir. Kronolojik olarak bakıldığında, uygulamada ve akademik alanda incelenen en eski kriz iletişimi türü budur. Bu iletişim türü esas olarak yüzyüze iletişime dayandığından, teknoloji kullanımı düşük, şeffaflık yüksek seviyededir; yöneticiler doğrudan kriz yönetim merkezleri içinde görev alırlar.

2.1.2. Medyayla İlişkiler Anlamında İletişim

Medyayla ilişkiler anlamında iletişim boyutunda kriz durumlarında medya ilişkilerinin rolü, kriz ve kriz yönetiminin çeşitli aşamalarında kitle iletişim araçlarının kullanımı üzerinde durulmaktadır. Bu odakta krizler genellikle medya olayları olarak görülürler. Çünkü medya afetlere ve krizlere ekonomik teknolojik, politik veya ekolojik sistem içinde meydana gelen periyodik olaylar olarak değil farklı medyatik olaylar olarak yaklaşma eğilimindedir. Bu odağın esas aktörleri haber merkezlerine kriz hakkında bilgi veren, gözlemciler ve eleştirmenlerdir. Medya, vatandaşın ve yöneticilerin krizle ilgili bilgi almasını sağlayan bir merkezdir. Krizin aşamalarına göre medyanın rolü de farklılaşmaktadır. Özellikle müdahale süreci medyanın en çok iş yaptığı dönemlerdir. Zira bu aşamada medyanın ilgisini çeken dramatik olaylar çok fazladır. Azaltım ve iyileştirme dönemleri ise medyanın ilgisini daha az çeker. Kriz konusunda halkı, yetkilileri haberdar etmede, harekete geçirmede medya en etkili araçlardan biri olarak kabul edilmektedir. Bunun yanında medyanın, krizin insanların zihninde nasıl şekilleneceğini belirleme rolü de vardır. Örneğin Katrina Tayfununda medyada özellikle zencilerin, yaşlıların ve yoksulların hayatını kaybettiği teması çok yoğun biçimde yer almış ve tayfunun etkileri, müdahale süreci ırkçılık teması ile birlikte işlenmiştir. Medya odağının güçlü yanları, olaya zamanında yetişmeye çalışmak, görünürlük, şeffaflık ve netliktir. Diğer yandan olayları çarpıtmak, sansasyonel olay aramak, geniş bir perspektiften yoksun olmak da bu odak için sınırlılık yaratan unsurlardır.

2.1.3. Teknoloji Vitrini Olarak İletişim

Teknoloji vitrini olarak iletişim boyutu, krizlerde teknolojilerinin kullanımı ve uygulanması üzerinde durur. Krizler ileri görsel iletişim yazılım ve donanımları tanıtmaya, bunlara vitrin oluşturma fırsatı sunmaya başlamışlardır. İletişim teknolojileri sayesinde krizlerin küresel çapta tüm dünyaya duyurulabilmesi, daha görünür hale gelmesi yanında geniş kitlelerin müdahale sürecine dahil olması mümkün olmuştur (Coombs 2007: 9). Bu odaktaki temel aktörler, iletişim teknolojileri ile ilgisi olan, bunları kullanabilen teknokratlardır. Bu tekno-

lojiler, radyoları, telekomünikasyon ağlarını, coğrafi ve mekânsal planlama bilgi sistemlerini, karar destek sistemlerini, e-mail, web sitelerini kapsar. Özellikle web ortamı, günümüzde en hızlı ve yaygın iletişim imkanı veren araçtır (Okay 2002: 538). Bu teknolojiler, pek çok kriz türüne uygulanabilir. Bu odağın faydası iletişim teknolojilerinin krizlerle mücadele ve krize hazırlık için daha iyi bir altyapı sağlamaya yardımcı olması, muhtemel afet risklerinin belirlenmesini kolaylaştırmasıdır. Uygun iletişim teknolojileri ile afetle ilgili kurumlara kısa sürede, doğru bilgi sağlamak mümkündür. Teknoloji odağı hız ve standart sağlaması açısından avantajlı iken, afet durumlarında iletişim sistemlerinde yaşanan sorunlar, kesintiler, tahribatlar nedeniyle başarısız sonuçların ortaya çıkmasına da neden olabilmektedir.

2.1.4. Örgütler Arası Network / Ağbağ Anlamında İletişim

Örgütler arası network / ağbağ anlamında iletişim boyutu, kamu kurumları, şirketler, polis ve itfaiye teşkilatı, kurtarma birimleri ve krizin farklı aşamalarında görev ve sorumlulukları olan diğer kurumlar arasındaki yazılı, sözlü ve elektronik iletişimi ifade eder. Diğer üç odağa göre literatürde daha yeni bir alandır. Bu alandaki esas aktörler, söz konusu kurumların temsilcileridir. Temel hedefler, kaynakların etkin biçimde dağıtılması ve faaliyetlerin koordinasyonudur. Krizlerle mücadelede örgütler arası ağlar kurulmasının avantajları büyüktür. Sistemin çok sayıda farklı örgütsel perspektife ve ilgiye sahip aktörden oluşması nedeniyle hata yapma olasılığı düşmekte, grup kararı ile tek bir pencereden bakarak karar vermenin neden olabileceği olumsuzluklar azaltılmaktadır. Örgütler arası bağlarla kriz iletişimi daha açık, şeffaf, hesap verebilir hale gelebilecektir. Buna karşılık bu odağın bazı sınırlılıkları da vardır. Çoğu örgütte bilgi paylaşımı sınırlı olabilmekte veya bilgi farklı kademeler arasında ilerlerken değişime uğrayabilmektedir. Bu açıdan müdahale eden örgütler arasında güveni, ortak bir duygu, düşünce ve dili sağlamak önemlidir.

2.2. Risk İletişimi

Kriz durumlarında iletişimle bağlantılı bir başka kavram ise risk iletişimidir. Kriz literatüründe risk genel olarak, bir tehlike sonucunda

sahip olunan değerlerin kaybedilme ihtimalini ifade eder. Bu anlamda risk, gelecekle ilgili olması, uzun vadeli düşünmeyi gerektirmesi, azaltımı amaçlaması özellikleriyle kriz kavramından farklılaşır (Ulmern ve ark. 2007: 155). Risk iletişimi ise, “Yüksek kaygı, stres, duygusal yüklenme veya ihtilaf barındıran durumlarda, etkili bir biçimde iletişim kurabilmek için kullanılan birim temelli bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır. ABD Ulusal Bilim Akademisine göre risk iletişimi, kişiler, gruplar ve diğer kurumlar arasında interaktif bir bilgi ve görüş değişimi sürecidir. Risk iletişimi teorisinde risk iletişimi, kriz durumlarının genel / olağan iletişim sürecinin kurallarını nasıl etkilediği, bu durumlarda iletişimin nasıl gerçekleştiği, riskin doğası hakkında çok sayıda mesajı, riskle ilgili yasal, kurumsal düzenlemelere ilişkin mesajları içerir. Risk iletişimine ilişkin bilimsel literatür, risk yönetimi, riskin kontrolü, büyüklüğü, şiddeti ve doğasındaki değişiminde meydana gelen sorunlar, riske dair bilgilerin paylaşıldığı çeşitli kanalların (basın bildirimleri, halk toplantıları, web siteleri, küçük tartışma grupları gibi) güçlü ve zayıf yönleri üzerinde durmaktadır. Başlangıçta risk iletişimi araştırmaları toksik atıklar, ağır metaller, su kirliliği, nükleer enerji, biyoteknoloji gibi sağlık veya çevre ile ilgili konular üzerinde yoğunlaşmış, sigara, alkol, uyuşturucu gibi kişisel risk alma davranışıyla ilgili konularla ilgilenmemiştir (Covello ve ark. 2001: 390).

Risk iletişimi, risk iletişiminin nasıl yürütüleceği, risk algısının nasıl formüle edileceği, risk kararının nasıl verileceğini tanımlayan üç teorik modele dayanır. Bu modeller birlikte risk durumlarında etkili bir iletişimin nasıl koordine edileceği konusunda temel fikirleri vermektedir (Covello ve ark. 2001: 391). Bunlar; Zihinsel Gürültü Teorisi (Mental Noise Theory); Güven Belirleme Teorisi (Trust Determination Theory); Risk Algısı Teorisidir (Risk Perception Theory). Zihinsel Gürültü Teorisine göre, kişiler stres altında veya üzgün iseler, bilgiyi duymakta, anlamakta ve hatırlamakta zorlanmaktadır. Bu nedenle bu türden durumlarda iletişim kısa, sınırlı içeriğe sahip, basit ve anlaşılır mesajlar içermelidir, kilit noktalar tekrar edilmelidir. Güven Belirleme Teorisine göre, kişiler üzgün veya stresli olduklarında diğerlerinin kendilerini dinlediğine, önemsediyine, empati kurduğuna, dürüst olduğuna, açık oldu-

ğuna, yetkin ve uzman olduğuna inanmazlar. Risk algısı teorisine göre, riskin nasıl algılandığını belirleyen çok sayıda faktör vardır. Risk iletişimi ile doğrudan ilgili onbeş farklı risk algılaması faktörü tanımlanmıştır. Bu faktörler, korku ve kaygının derecesine etki etmekte ve risk karşısındaki davranışları etkilemektedir. Sayısal veriler dışında insanların riskin büyüklüğünü algılamasına etki eden faktörler vardır. Örneğin riskin isteğe bağlı olup olmaması, kişinin riski kontrol edip edememesi, ortada riske dayalı bir faydanın olup olmaması, riskin nüfusun tümü üzerinde eşit dağılıp dağılmaması, riskin doğal mı yoksa insan kaynaklı mı olduğu; riskin tanıdık mı yabancı mı olduğu, riskin daha çok kimler üzerinde etkili olduğu gibi.

3. AFETLERDE KOORDİNASYON VE İLETİŞİMİN ROLÜ

Afet/acil müdahale sistemlerinin başarısı, değişim ve belirsizliğe karşı hazırlıklı olmaları ölçüsünde artar. Ancak, değişim karşısında katı, sıkı kurullarla çizilmiş bir afet müdahale planı da ihtiyaca cevap vermeyecektir. Bu nedenle müdahalede yer alacak unsurlar hiyerarşik yapılanmadan ziyade network/ağbağ şeklinde olmalıdır (Comfort 2007: 193). Afetlere başarılı biçimde müdahale, gerek ulusal gerekse uluslararası sistemin birlikte/ koordinasyon halinde hareket etmesini gerektirir. Bu nedenle afet yönetiminde **network/ağbağ** şeklindeki yapılanmanın önemi büyüktür. Afet müdahalesinde ağbağların gücü, gücün kaynağına göre farklı şekillerde açıklanabilir. Güç; kişiler arasındaki ilişkilere göre, kimin kiminle diyalog ve etkileşim halinde olduğu, kimin kimin kararları üzerinde etkili olduğunu gösteren yapı temelli güç; örgütün ihtiyacı olan hayati ve fonksiyonel kaynaklara sahipliği ifade eden kaynak temelli güç; ağbağın kontrolünü sağlamayı ve karmaşık afet sürecini idare etmeyi, bu sürece katkı yapmayı, ağbağın görev ve hedeflerini başarabilmeyi ifade eden aktör temelli güç; ağbağdaki diğer aktörler tarafından meşru, dışarıda yer alanlar tarafından belirsizliği azaltan bir unsur olarak algılanmasını ifade eden algı temelli güç ve afet yönetiminde kimlerin merkezde yer alacağına karar vermeyi ifade eden politik temelli güç olarak farklılaşır (Choi ve Kim 2007: 198–199).

Afetlere müdahalede kurumlar arası iletişim önemlidir. Öncelikle kriz anının müdahaleye katılan grupların / örgütlerin kapasitesi açısından karmaşık olması bu sorunun temel nedenidir. Ulusal hükümetler afete müdahale konusunda yasal olarak sorumlu kuruluşlar olmasına rağmen, operasyonun ölçeği ulusal kurumların kapasitesinin sınırlarını aşabilmekte ve farklı bölgelerden, ülkelerden gelen müdahale ekipleri bu süreçte rol alabilmektedir. Ancak bu durumda da kurumların bilgi, eğitim, faaliyet, müdahale kapasitesinin farklılığından kaynaklanan sorunlar ortaya çıkmaktadır (Comfort 2007: 192). Afet şeklinde ortaya çıkan krizlerde iletişim sorunlarının bir başka yönü ise, krize müdahale eden kurumlar arasındaki **iletişim / koordinasyon sorunlarıdır**. Afet halinde çok sayıda farklı kurumun sürece katılmasından dolayı, etkili koordinasyonu gerçekleştirmek güçleşmektedir. Başka bir ifadeyle ortak hareket eden bir çerçeve oluşturmak ancak acil durum yönetiminden/kriz yönetiminden sorumlu olan örgütler arasında açık, şeffaf iletişimle, koordinasyonla ve afet öncesinde hazırlanmış planlarla mümkün olabilecektir (Ege 2004: 87). Bunun anlamı, farklı örgütler arasında yeterli düzeyde bir bilgi paylaşımının olması, her örgütün rolünü ve durumun gereklerini anlamış olmasıdır. Bu da ancak ortak eğitim faaliyetleri ile yıllar içinde edinilen bilgi birikimi ve tecrübeyle, acil durum personelinin kendi aralarındaki profesyonel etkileşimle sağlanabilmektedir. Afet tecrübeleri göstermiştir ki, afet öncesinde hazırlık planları yapılmasına rağmen, bunlar genellikle kriz durumunda ortaya çıkan ani, beklenmedik, büyük etkileri karşılamaktan uzak kalmaktadır. Bu durumda kriz yöneticileri de sorumlulukları, görev ayrıntıları önceden belli edilmiş olsa da, genellikle acil durumlarda stres altında kaldıklarından kendi tecrübelerine, önceki eğitimlerine göre karar verirler, bu yönde bir strateji izlerler (Comfort 2007: 192).

Afetlere müdahalede çok sayıda ulusal ve uluslararası yardım örgütünün aynı anda devreye girmesinin neden olduğu **koordinasyonsuzluk** (1), müdahale aşamasında yaşanan temel sorunlardandır. Afet dışında olağan durumlarda da yerel, ulusal veya uluslararası ölçekte afetlere müdahale görevli kurumlar, birbirleriyle nasıl bağlantı kuracaklarını belirleyen davranış kurallarının yeterli olmamasından, aralarında gerekli bağların kurulamamış olmasından dola-

yı görevli kamu kurumlarından veya birbirlerinden haberdar değillerdir (Waugh ve Streib 2006: 132, Stephenson 2005: 340). Koordinasyon ve yardımlaşmanın olmaması veya düşük seviyede olması; görev tekrarlarına yol açmaktadır (Lisler 2001: 41). Örgütlerin farklı örgütsel yapılar, çalışma şekillerine, hiyerarşik ilişkilere sahip olmaları; deneyim, tecrübe ve hazırlık seviyelerinin farklı olması, örgütler arasındaki rekabet, örgütlerin birlikte çalışma tecrübesinin olmaması; afet bölgesinin ve yerel koşulların uluslararası sivil toplum örgütlerinin bazıları için yeni olması, bölgenin ve özelliklerinin bilinmemesi gibi nedenlerden dolayı koordinasyon zorlaşabilmektedir. Örgütler, gerek stratejik gerekse operasyonel seviyede koordinasyonun getireceği ek maliyetlerden kaçmak istemekte ve bu da işbirliğini güçleştirmektedir (Stephenson 2005: 338, Waugh ve Streib 2006: 134, Lisler 2001: 41, Katoch 2006: 160). Koordinasyon ve iletişim sorunları Katrina Tayfunu'nda da en çok üzerinde durulan konu olmuştur. Bu anlamda Katrina, doğal olması yanında, bürokratik bir afet, bir iletişim felaketi olarak nitelendirilmekte; müdahaledeki iletişim açıkları, hatalı işaretler, enformasyon teknolojisinin kullanımındaki başarısızlıklar ve gecikmeler nedeniyle, kriz yönetiminden sorumlu aktörlerin acil müdahaleye gereken ilgiyi göstermemeleri, iletişim sürecinin gereklerini yerine getirmemeleri nedeniyle eleştirilmektedir (Garnett ve Kouzmin 2007: 171).

4. AFETLERDE KOORDİNASYON VE İLETİŞİMİN ROLÜ: 1999-MARMARA DEPREMİ ÖRNEĞİ

17 Ağustos 1999'da, 03.05'de meydana gelen 7,4 şiddetindeki, resmi kayıtlara göre, 17.000 kişinin öldüğü, 200.000 kişinin evsiz kaldığı Marmara Depremi, neden olduğu can ve mal kayıplarıyla Türkiye tarihinde yaşanmış en büyük afetlerden biridir. Bu özelliği başta olmak üzere, bu büyük deprem, ülkemizdeki deprem riski gerçeğini ve özellikle İstanbul'u da etkilemesi beklenen depremler karşısında ne tür hazırlık ve azaltım çalışmalarının yapılması gerektiği tartışmaları nedeniyle canlılığını ve güncelliğini koruyan bir konudur. Başka bir ifadeyle deprem, başta yüksek deprem riski taşıyan bölgelerde yaşayanlar olmak üzere, vatandaşların konuya ilgisinin, eğitici çalışmaların ve risk azaltımı çalışmalarının artması

anlamında risk iletişimi (Özerkan 2004: 297) ve kriz iletişimi boyutları itibarıyla önemli sonuçlara sahiptir. 17 Ağustos 1999 tarihinden günümüze gelene kadar, fen bilimlerinden sosyal bilimlere kadar konu pek çok boyutu ile değerlendirilmiştir, değerlendirilmektedir. Çalışmanın bu bölümünde daha önce üzerinde durulan odaklar etrafında 1999-Marmara Depreminin müdahale aşamasında iletişim sürecinin nasıl işlediği incelenmektedir. Bu çalışmada daha ziyade network / ağbağ odağından ele alarak Marmara Depremi'ni incelemek amaçlanmaktadır. Bu nedenle diğer odaklara kısaca değinildikten sonra bu boyutu üzerinde durulacaktır.

İletişimin kişilerarası nüfuz, etki sahibi olma boyutu açıdan değerlendirildiğinde Marmara Depremi'nde kriz yönetimi sürecinde ön planda olan aktörlerin Cumhurbaşkanı ve Başbakan yanında, Sağlık, Ulaştırma, Bayındırlık, Dışişleri Bakanları, Sivil Savunma ekipleri ile depremden etkilenen illerin valileri ve diğer yerel yöneticiler, kriz merkezi yöneticileri, Kandilli Rasathanesi ve AKUT görevlileri, Kızılay, deprem uzmanları ve sivil toplum örgütleri oldukları görülmektedir. Kriz dönemini ifade eden ilk iki haftalık dönemdeki basın ve yayın organları incelendiğinde bu aktörlerin krizle ilgili bilgisine başvurulmuş esas aktörler oldukları, ön plana çıktıkları görülmektedir. Bu kişi ve kurumlar, özellikle görsel basında sık sık yer alarak, iletişim sürecinin bu boyutunda yüz yüze iletişimle, haber kanallarının bölgeden yaptıkları yayınlarla halka ulaşımlardır. Özellikle ilk günlerde görsel basının, bölgeden yayınlarında şeffaflık ön planda olmuş ancak ilerleyen günlerde ekrana getirilen görüntülerde, özellikle ölü ve yaralıların görüntülerinde, daha seçici davranıldığı görülmüştür.

Bu dönemde iletişim sistemlerindeki hasarlardan doğan gecikmeler söz konusu aktörleri de etkilenmiştir. Bu boyutu da işin içine katıldığında kriz sürecinde üst düzey yöneticiler arasındaki iletişimin yeterli seviyede olmadığını söylemek gerekmektedir. Cumhurbaşkanı dahi ertesi sabah 07.30'dan itibaren bölgeyle iletişim kurabilmiştir. Başbakan Bülent Ecevit, afet bölgesindeki bakanlarına medya aracılığı ile haber gönderebilmiştir. İletişim sistemlerinin aktif hale gelmesinden sonra da kriz yöneticileri arasında iletişim sorunları devam etmiştir.

Dönemin basın organlarının yayınlarında, bazı yabancı yardım ekiplerini ve malzemelerini geri çevirmekle, yardım tekliflerini kabul etmemekle suçlanan dönemin sağlık bakanı, bu türden açıklamaları ve dış ilişkileri ilgilendiren konulara karışmaması gerektiği konusunda Başbakan tarafından uyarılmıştır (2). Başbakanın kabinesindeki bakanlarla çelişen söylemleri ve dönemin Sağlık Bakanı ile ilgili haberlerde etik kuralları aşan üslup, basının devlet resmi söylemine sert tepkisine neden olmuştur (Koç 2004: 155). Bu dönemin en çok eleştirilen kurumlarından biri de Kızılay olmuştur. Kızılay, özellikle deprem bölgesine gönderdiği çadırların büyük bölümünün kullanılamaz durumda olmasından, personel ve ekipmanı ile yardım faaliyetlerinde diğer kurumların gerisinde kalmasından dolayı eleştirilmiştir (3).

İletişimin medya ilişkileri boyutu açısından ele alındığında basınla iletişimlerinde sivil ve askeri yöneticilerin basına bilgi verirken belirli bir format çerçevesinde açıklama yapmadıkları, ortak bir dil kullanmadıkları görülmüştür (KKEDK (2000)'den aktaran Karacan 2001: 196). Marmara Depreminde, basından öne çıkan aktörler bölgeden canlı yayın yapan büyük kanalların ana haber bülteni sunucuları ve bölgeye yerleşerek sürekli haber geçen muhabirleridir. Bu aktörler bölgeden haber vermek yanında yayınlarına konuk ettikleri uzmanlar ve yetkililerle halkı bilgilendirmede de aracılık yapmışlardır. Bunun yanında, basının bölgeyle iletişimi sağlamada yetkililerin ve kamu kurumlarının da önüne geçerek haber iletme fonksiyonunu etkili biçimde yerine getirdiğini söylemek mümkündür. Kamu kurumları ve yetkililere bölgeden ilk bilgileri ulaştıran medya, aynı zamanda ihtiyaç duyulan yardım malzemelerinin cinsini, miktarını ve hangi bölgede hangi malzemeye acil ihtiyaç duyulduğunu belirten listeler yayınlamış; yardımların yönlendirilmesinde de gıda yardımı, ekipman, tercüman gibi farklı yardım teklifleri için hangi kurumlarla iletişim kurulması gerektiğini belirten, bu kurumların adres ve telefonlarını veren yayınlar yapmış, yardım kampanyaları için hesap numaraları yayınlamıştır. Depremin ikinci gününden itibaren Hürriyet, Sabah gibi büyük gazetelerin web sayfalarında "Deprem Mesaj Hattı" adı altında halkın yakınlarını aramalarına imkan veren, ölü ve yaralıların isimlerini yayınlayan bir bölüm faaliyete geçirmiştir.

Bu açıdan değerlendirildiğinde, Marmara Depreminde basın, haberciliğin ötesinde toplumsal sorumluluk boyutunda önemli işlevler üstlenmiş ve koordinasyonun içinde yer almış (Kadıbeşegil 2001: 20), haber verme rolünün önemini, halkın bir kriz anında haber ve bilgi alma hakkının en önemli toplumsal ihtiyaç olduğunu hatırlatmıştır (Türkoğlu 2004: 222-223). Daha önce yaşanan deprem tecrübelerinden farklı olarak bu depremde medya, haberleri yanında yardım kampanyalarına girişmiş; yaptığı bazı haberlerle Kızılay'da yönetim değişikliği, yardım organizasyonunun yeniden düzenlenmesi gibi konularda baskı grubu fonksiyonunu yerine getirmiştir (Yüksel 2001: 171).

17.9.1999 tarihinden itibaren 31.9.1999 tarihleri arasındaki dönemde yazılı basın incelendiğinde, depremin ilk gününden itibaren medyada yer alan haber başlıklarında bölgeden bilgi verme, can kayıpları ve artış endişesi, kurtarma çalışmaları, mucizevi kurtuluşlar, dış yardımlar üzerinde odaklanıldığı görülmektedir. Depremin ilk günlerindeki yayınlarda duygusal bir söylemle daha ziyade olayın medyatik boyutunu öne çıkaran enkaz görüntüleri, can kayıpları, yakınlarını kaybedenlerin acıları, acıklı, zor durumdaki insanların yer aldığı fotoğraflarla afetin korkunç boyutu okuyuculara aktarılmıştır.

İlerleyen zamanda görsel medyanın bu üslubunun değiştiği daha sakin bir anlatım şekli izlediği, ancak ilk günlerdeki şokun ardından, yaşanan doğal afetlerden halkın ve resmi otoritelerin ders almadığı üzerinde durulduğu, müteahhitleri, devleti yargılayan ve eleştiren, meşruiyetini sorgulayan, suçlayıcı bir üslubun kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Koç 2004: 143, Bostancı 1999: 218). Bu üslup değişikliği gazetelere "Katiller" (Hürriyet Gazetesi, 18.8.1999) "İzin veren hesap versin!" (Hürriyet, 19.8.1999), "Nihayet!" (Hürriyet, 21.8.1999) başlıkları ile yansımış, kamu kurumları geç müdahale ile suçlanmış, yıkımların sorumlusu olarak devlet ve yerel yönetimler gösterilirken, sivil toplum örgütlerine dikkat çeken köşe yazarları da konuyu işlemişlerdir (4). Bu açıdan değerlendirildiğinde, deprem, Türkiye'de devletin sorgulandığı, sivil toplumun yükselişe geçtiği bir dönemi ifade etmektedir (5). Türkiye Kızılay Derneği, Sivil Savunma Bakanlığı, Türk Silahlı Kuvvetleri bu eleştirilerin merkezinde yer almıştır.

Bu depremde ilk defa medya afet haberleri konusunda, sansüre uğramış ve bir televizyon kanalı ceza almıştır. Sansür uygulaması basın- da eleştirilirken, medya aynı zamanda kendini de sorgulamıştır (6). Diğer taraftan medya, deprem yaralarını sarma konusunda kendisi de öncülük etmiş ve “Bir Tuğla da Siz Koyun” adı altında bir yardım kampanyası başlatmıştır (7).

Medyada ilk günlerde afetin boyutu ve kitlesel kayıpları ile bilim adamı ve siyasilerin afet hakkındaki yorumları ön planda iken ilerleyen günlerde afet müdahale uygulamaları ve yardım organizasyonları ile uygulamalardaki aksaklıklar ve afet konusunda bilgilendirici açıklamalar yer almıştır. Cumhuriyet döneminde basın doğal afetlerde ilk defa bu depremde yıldırım baskı yaparak depremle ilgili bilgileri vermiştir; gazeteler tüm sayfalarını 7 gün boyunca sadece deprem haberlerine ayırmış, ikinci haftadan itibaren deprem dışında diğer konulara da yer vermeye başlamışlardır.

Ulusal basın için durum böyle iken, uluslararası basın da afete, afetlerle ilgili yorumlar ve yardımların boyutlarına ilk günden itibaren yer vermiştir. Haber ilk olarak saat 03:44'te Reuters Ajansı tarafından verilmiştir. ABD'nin önde gelen kanalları, CNN; FOX News, depreme haber bültenlerinin ilk sıralarında yer vermişlerdir (8).

İletişimin teknoloji vitrini boyutu açısından değerlendirildiğinde Marmara Depremi, iletişim teknolojilerinin hızla geliştiğini ve Türk medyasının da bu gelişmeleri yakından izlediğini göstermiştir. Telefon bağlantılarının kesildiği hatta hükümet yetkililerinin birbirleri ile iletişim kurmakta zorlandığı dönemde canlı yayın araçları ve çanak antenleri ile medya afete ilgili ilk haberleri afet bölgesinden vermeye başlamıştır. Bunda depremin medyanın merkezi olan İstanbul'a yakınlığının etkisi büyüktür. Müdahale sürecinde özellikle Açık Radyo bölgeden haber ve ihtiyaçların duyurulmasında önemli bir rol üstlenmiştir. Sivil toplum, özel sektör ve Sağlık Bakanlığı gibi bazı kamu kurumları da web ortamından aktif ve etkin biçimde faydalanmış, deprem mağdurlarına bu ortamdan çare olmaya çalışmıştır (Kadıbeşgil 2001: 20, Demirhan 2003: 126). Bazı gazeteler, web sayfalarında ölü ve yaralıların isimlerini düzenli olarak yayınlayan alan-

lar açmışlardır. İlk aşamada iki adet uydu yer terminali, 3 iridyum telefonun kullanılması ile bölgeyle haberleşme sağlanabilmiştir.

17 Ağustos Depremi, müdahale sırasında eksikliği hissedilen afet bilgi sistemlerinin öneminin anlaşılmasına da vesile olmuştur. Depreminden ardından belediyelerde Coğrafi Bilgi Sistemi ve Kent Bilgi Sistemi uygulamaları yaygınlaşmıştır. Örneğin Bursa Valiliği bünyesinde mülki idare amirlerinin karar vermelerine yardımcı olmayı amaçlayan Coğrafi Tabanlı İl Bilgi Sistemi kurulmuştur (İlter ve Özköser 2007: 298); İzmir'de İzmir İl Acil Yardım Planı çerçevesinde Coğrafi Bilgi Sistemi Birimi oluşturulmuş (Mersin ve Arkan 2007: 319), İstanbul Sismik Riskin Azaltılması ve Acil Durum Hazırlık Projesi (İSMEP) uygulanmaya başlamıştır (Elgin 2007: 201). Deprem sonrasında DASK uygulamasına geçilmiş, bu konuda bilgilendirme yapan ayrı bir web sitesi oluşturulmuştur.

Network olarak iletişim boyutu açısından ele alındığında ise, Marmara Depremi'yle ilgili olarak söylenecekler geçmeden önce, ilk olarak ülkemizde afet yönetim sisteminde koordinasyonun genel görünümünden kısaca söz etmek gerekmektedir. Ülkemizde afet durumlarında hem merkezi hem bölgesel hem de yerel düzeyde acil müdahale/kriz durumlarından sorumlu kurumlar (9) ve bunların görev ve yetki alanını belirleyen yasal düzenlemeler vardır (İsbir ve Genç 2008: 30). Ancak, ülkemizde yaşanan afet tecrübelerine dayanarak tüm bu ayrıntılı düzenlemelere, kurumlara rağmen acil müdahale süreci etkin olmamakla eleştirilmektedir. 1999-Marmara Depreminde de krize müdahale ve afet sürecinin diğer aşamalarında iletişim ve koordinasyon sorunları ortaya çıkmış ve bunlar müdahale sürecinin başarısını olumsuz etkilemiştir. Krizin ilk iki günü kısaca değerlendirildiğinde bu sorunlar daha iyi anlaşılabilir (JICA 2004: 154):

Sabaha karşı 03.05'de meydana gelen depremden bir buçuk saat sonra Başbakanlık tarafından kriz yönetimine geçilmesi kararı alınmış ve kurul 06.30'da toplanabilmiştir. Haberleşme sistemleri hasar gördüğünden bölgeyle iletişim kurulamamıştır. İkinci gün de bu durum devam etmiştir. İlk olarak Sivil Savunma Genel Müdürlüğü'nün iki Arama Kurtarma ekibi, daha

sonra da tüm kurumların arama-kurtarma ekipleri, Erzurum Sivil Savunma ekibi bölgeye hareket etmiştir. İstanbul ve Ankara'dan deprem bölgesine giden karayolları tıkanmış, demiryolları hasar görmüştür. Kızılay yardım ekibi ve diğer sağlık ve arama kurtarma ekipleri yolda mahsur kalmışlardır. Depremden 1 saat sonra Sağlık Bakanı ve bakanlığın üst düzey yetkilileri bölgeye hareket etmişler ve 5 saat sonra Ankara ve çevre illerden gelen sağlık ekipleri bölgeye ulaşmaya başlamışlardır. 12 saat içinde 100 seyyar ekiple 500 sağlık personeli bölgede çalışmaya başlamıştır (Dünya Bankası 2001: 73). Saat 10.00 civarında kısıtlı da olsa Jandarma ve Polis telsizleri kullanılarak bölgeyle iletişim kurulabilmiştir, ancak ölü ve yaralı sayıları ile fiziki hasarın boyutları hakkında bilgi alınamamıştır. TÜPRAŞ Rafinerisinde yangın çıkmıştır. Hükümet, uluslararası camiadan, Kızılay, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonundan yardım talebinde bulunmuştur. Medya, depremden etkilenen bölgelerden kayıplar ve ihtiyaçlar hakkında haberler ulaştıran en önemli iletişim aracı olmuştur. Depremden en fazla etkilenen Kocaeli, Sakarya, Yalova gibi iller ve çevre ilçelerde, kriz merkezi yöneticilerinin kendileri afetzedeler olduklarından, kriz merkezleri ile kurtarma ve yardım komiteleri 7-8 saat sonra faaliyete geçebilmiştir. Telefon, cep telefonu ve telsiz sistemleri tamamıyla devre dışı kalmıştır. Etkin bir arama kurtarma faaliyeti ile yerel düzeyde komuta kontrol ve yardım faaliyetinden söz edilmesi mümkün olmamıştır. Kurtarma çalışmaları iyi organize olmamış yerel gönüllü gruplar, depremden hayatını kurtarabilen afetzedeler ve bir ölçüde de küçük askeri birlikler tarafından yapılmıştır.

İkinci gün, Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezinin çalışması ve afetlerle ilgili Bakanlıklar ve diğer kuruluşlarla olan komuta kontrol ilişkileri daha etkili hale gelmiştir. İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü tarafından bütün arama kurtarma ekipleri, gönüllü gruplar, madenciler Bolu, Adapazarı, Yalova ve Kocaeli illeri ve ilçelerine gönderilmeye başlamıştır. İlk günün sonunda bölgede 40 tanesi AKUT üyesi olan toplam 90 profesyonel arama kurtarma personeli ile 148 madenci çalışmıştır. Yaklaşık 15.000 askeri personel arama kurtarma çalışmalarına katılmıştır. İkinci gün bölgede Sağlık Bakanlığı'nın 880 personeli, 113

ambulansı görev yapmıştır (Demirhan 2003: 125). Kızılay 50 personelle bölgede çalışmıştır. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı bölgede ön hasar tespit çalışmaları yapmak üzere teknik personelinin önemli bir bölümünü görevlendirmiştir. Karayolları Genel Müdürlüğü ise tüm araç gereç ve teknik ekipleriyle hasarlı yolları onararak trafiğe açmaya çalışmıştır. Ulaştırma Bakanlığı deprem bölgesinde hasar gören haberleşme, demiryolu, havaalanı gibi tesisleri onarmak üzere ilgili genel müdürlükleri harekete geçirmiştir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne ait iş makineleri ve ilgili personel tehlikeli binaların yıkılması ve enkazının taşınmasını gerçekleştirmişlerdir. Yaklaşık 700 kişiden oluşan 20 yabancı arama kurtarma ekibi köpekleri ve diğer cihazlarıyla ikinci gün deprem bölgesinde çalışmaya başlamıştır. Çok sayıda personel ve ekipmanın Ankara ve İstanbul'dan deprem bölgesine gönderilmeye devam etmesi büyük bir trafik karmaşası yaratmıştır. Ekiplerin yollarda beklemeleri ve deprem bölgesine ulaşamaması nedeniyle arama kurtarma ve yardım faaliyetleri aksamıştır.

3. gün de Yalova, Adapazarı, İzmit ve bunların ilçe ve belediyeleriyle telefonla haberleşme sağlanamamıştır. TÜPRAŞ yangını ise kontrol altına alınmıştır. İlk iki günde iletişim ve buna bağlı sorunlar nedeniyle merkezi ve yerel otoriteler arasında acil ihtiyaçların karşılanması için karar mekanizmalarını çalıştırma, komuta ve kontrolün sağlanması konularında büyük bir koordinasyon eksikliği yaşanmıştır. Hem merkezi hem de yerel otoriteler uygun ve etkili biçimde halkı bilgilendirme ve duyuru sistemi kuramamışlardır. Bu nedenle bazı söylentiler ve asılsız haberler bölgede pek çok sorunun çıkmasına sebep olmuştur. Örneğin 19 Ağustos saat 15:00'te İstanbul'da büyük bir deprem olacağı ve CNN'in böyle bir anons yaptığı söylentisi, halkı sokağa dökmüştür (Hürriyet 20.8.1999). Medya ve bilim adamları halkı bilgilendirme işini üstlenmişlerdir. Kontrol sisteminin kurulamayışı, iletişim ve altyapı hasarları, kapalı yollar, deneyimsiz personel, çok yoğun yardım talepleri nedeniyle özellikle ilçe düzeyinde fazla bir etkinlik gösterememişlerdir. Çok sayıda afetzedenin, çalışan personelin, gönüllülerin, bölgeye akın edenlerin, medya mensuplarının çeşitli talepleri karşısında yetkililer sağlıklı karar alamaz duruma gelmiş-

lerdir. Kısmen koordine olmuş, arama kurtarma, sağlık ve yardım ekipleri ancak ikinci gün daha etkili çalışmaya başlayabilmişlerdir. Yerel imkânlarla koordinasyonsuz da olsa bazı onarma ve iyileştirme çalışmalarına başlanmıştır. Depremzedelere çadır, battaniye, su, gıda maddesi dağıtımı düzensiz olarak gönüllü gruplar, askeri birlikler ve yardım kuruluşlarınca yapılmıştır. Şehir merkezlerinde enkaz kaldırma çalışmaları başlamıştır.

İletişim, koordinasyon sorunları sadece ilk iki günle sınırlı kalmamış, daha sonraki 1-2 hafta da devam etmiştir. Örneğin, afet durumlarında gönderilecek raporlar ve içerikleri ve adresleri afet planlarına işlenmediğinden bilgi akışında birlik sağlanamamıştır, müdahale aşamasında şehir krokileri bulunamamıştır, bulunanlar da güncel değildir, bilgi iletiminde gecikmeler yaşanmıştır, deprem bölgesine giden yollarda yaşanan hasar ve izdiham nedeniyle ulaşım sağlanamamış, emniyet ve trafik hangi yolların ulaşımına uygun olduğu konusunda bilgilendirme yapmadığından yığılma ve karmaşa uzun süre giderilememiştir. Hangi kurumda hangi iş makinelerinin olduğu, iş makinelerinin belli bir plan içinde afet bölgesine gönderilmemesi bunların yönlendirilememesine neden olmuştur; hasta ve yaralı toplama yerleri tespit edilemediğinden ambulans ve helikopterler bilgisizce bölgeye gönderilmiştir.

Kriz döneminde yaşanan bu sorunlar, kötü organizasyondan söz eden çok sayıda haber, köşe yazısı basında da yer almıştır. Özellikle Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi ve yerel kriz merkezleri arasındaki koordinasyonsuzluk, yerel kriz merkezlerinin kendi aralarında sağlıklı bilgi akışının olmaması, yardım malzemelerinin dağıtım sürecinde yaşanan sorunlar, bir bölgede kıtlığı çekilen malzemenin diğer bir bölgede fazla olmasından kaynaklanan etkinlik dile getirilen başlıca sorunlardır. Özel uçaklardaki teçhizatı boşaltacak yer hizmeti şirketlerinin organize olamamasından yardım ekiplerinin araç ve makineler, personeli ile birlikte nerede çalışacakları bildirilmediğinden bazı yabancı yardım ekipleri saatlerce bekletilmiştir, pasaport işlemleri, gecikmelere yol açmıştır (Hürriyet 19.8.1999) .

1999-Marmara Depreminde müdahale aşamasında görev yapmış olan yerli ve yabancı yar-

dım örgütleri üzerinde yapılmış olan bir araştırmada da (10); koordinasyon ve iletişimle ilgili olarak benzer sorunlar dile getirilmiştir. Bunların başlıcaları şunlardır (İsbir ve Genç 2007);

- Müdahalede görev alan kurumların hazırlıksız oldukları ortaya çıkmıştır, çoğunda afet eylem planı yoktur,
- Arama-kurtarma aşamasında ekiplerin iyi yönlendirilememesi, aynı binalara tekrar girilmesi zaman kayıplarına yol açmış, arama kurtarma çalışmaları ile ilgili olarak faaliyet raporlarının eksik olduğu görülmüştür,
- Yerli-yabancı ve sivil-askeri otoriteler arasında koordinasyon sorunları yaşanmıştır,
- Akut safhada haberleşme sağlanamamış, kamuoyuna yeterli ve doğru bilgi verilememiştir, iletişim araçlarının kullanılmaması, coğrafi bilgi sistemlerinin (CBS) olmaması nedeniyle gerekli ve doğru bilgiye kısa zamanda ulaşılamamış ve duyurulamamıştır,
- Nakdi yardımların kabulünde ve acil yardım ödeneğinin dağıtımında sorunlar yaşanmıştır,
- Yemek ve malzeme dağıtım noktalarının belirlenmesinde sıkıntılar ortaya çıkmıştır,
- Hasar tespiti ve hak sahipliğinde sorunlar yaşanmıştır,
- Afet planlaması ve koordinasyonu yetersiz olduğundan gelen yardım malzemeleri ve yardım ekipleri doğru yönlendirilememiş, alanda bekletilmiş, özellikle ilk haftalarda yardım malzemelerinin, araç ve tıbbi cihazların ülkeye girişi sırasında; gelen bazı yardım malzemelerine el konulması ve ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmamasında sorunlar yaşanmıştır,
- Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi ve il, ilçe kriz yönetim merkezleri arasında koordinasyon eksikliği yaşanmıştır,
- İhtiyaç olmayan, kullanılmış yardım malzemelerinin gelmesi; standart ambalajı bulunmayan her türlü malzemenin girişi (tıbbi malzeme ve ilaçların miadı dolmuş ve tasnif edilmemiş olması) ve kabulünden dolayı sıkıntılar yaşanmıştır,
- Eğitimsiz, yabancı dil bilmeyen personel müdahale aşamasında sorun yaratmıştır.

SONUÇ

Kaynağı veya nedeni ne olursa olsun krizlerle başa çıkabilmede, etkili bir müdahale sürecinde iletişim ve koordinasyonun rolü büyüktür. Bu nedenle kriz yönetiminin bir iletişim faaliyetine dayanmasından yola çıkarak örgütsel krizlerde krize yol açabilecek olayların önceden fark edilmesi, gereken hazırlığın yapılması ve önlemlerin geliştirilmesi ile risk azaltımının sağlanması ve nihayetinde krizlerin başarıyla üstesinden gelebilmek için kriz yönetimi sisteminin kurulmuş olması gerekir. Örgütsel krizler dışında afetler, teknolojik krizler, salgın hastalıkların neden olduğu kriz durumlarında da iletişim ve koordinasyonun önemi büyüktür. Örgütlerde kriz yönetiminden sorumlu kişi ve kurumların hangileri olduğu, bilgilendirmenin kim tarafından nasıl yapılacağı, en hızlı ve doğru bilginin nasıl elde edileceği kimlere (halka, uluslararası ve ulusal medyaya vb.) nasıl bilgi verileceği, mesajın nasıl iletileceği, hangi araç ve yöntemlerin, teknolojilerin kullanılacağı, bu süreçte yer alan kurumlar arasında iletişimin ve koordinasyonun nasıl sağlanacağını önceden yapılan planlar ve tatbikatlarla canlı ve herkes tarafından bilinir olması gerekmektedir.

Marmara Depremi müdahale süreci, kriz iletişiminin bu dört boyutu tarafından incelendiğinde, sistematik, programlı bir faaliyet olarak yürütülmemesine rağmen, iletişim sürecinin dört boyutunu izlemek mümkündür. Müdahale sürecinde kriz yöneticileri, özellikle merkezdekiler, afetin büyüklüğü ve etkilediği alanın genişliği nedeniyle kısa sürede organize olamamışlar, iletişim ve ulaşım sistemlerinin hasar görmesi nedeniyle bölgeyle iletişim kuramamışlardır. Kendi aralarında da zaman zaman iletişim sorunları yaşayan kriz yöneticileri, medyada bu olaylarla yer almışlardır.

Müdahale sürecinde özellikle medya afetin ulusal ve uluslararası camiaya duyurulmasında, deprem bölgesinden haber almanın, bölgeye ulaşmanın mümkün olmadığı dönemde bölgeden haber veren, ilk günlerde kamu yöneticileri arasında iletişimi dahi sağlayan, bölgeden ihtiyaç duyulan yardım malzemeleri ve ekipmanı duyuran kurum olması nedeniyle önemli bir işlevi yerine getirmiştir.

Müdahale sürecinde çok sayıda merkezi ve yerel kamu kurumunun, sivil toplum örgütleri-

nin, gönüllü grupların, halkın kendisinin ve uluslararası yardım örgütlerinin farklı ülkelerin yer alması, acil ve hızlı hareket edilmesi gereken ve koordinasyonu güç olan bu sürecin daha da karmaşık bir hal almasına neden olmuştur. Bun anlamda network / ağbağ anlamında iletişim boyutu en çok sorunun yaşandığı dönem olmuştur.

Marmara depremi tüm kayıplarına rağmen, edinilen dersler/ kazanımlar açısından önem taşımaktadır. Sivil toplum ve gönüllülüğün, iletişim ve koordinasyonun önemi; afetlerde iletişim ve koordinasyondan sorumlu ayrı, uzman bir birimin varlığına duyulan ihtiyaç daha açık hale gelmiştir. Kriz yönetiminden sorumlu kamu yöneticilerinin verdiği bilgiler, kullandığı kelimeler dahi krizin algılanması, yönetimi ve başarısı üzerinde etkilidir. Yöneticilerin bu anlamda kriz iletişimi konusunda ayrı olarak bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Depremi ardından CBS ve KBS, erken uyarı sistemlerinin geliştirilmesi gibi iletişim ve koordinasyonun teknolojik boyutunun öneminin anlaşılması ve bu türden uygulamalara başlanması ise, depremin ardından hayata geçen olumlu gelişmelerdendir.

NOTLAR

(1) Afete müdahalede koordinasyonun 3 anlamı vardır; bilgi paylaşımı (kimin nerede olduğunu ve ne yaptığını bilmek), operasyonel koordinasyon (ekiplerin belirli amaçlar etrafında, birlikte hareket etmelerini sağlamak) ve işbirliğinde koordinasyon (belli bir plana dayalı, ortak değer ve uygulamaların yapılmasını sağlamak) (Katoch 2006: 162). Koordinasyon, çok katmanlı bir yapıyı; sadece baş olmayı değil, bölgesel, ulusal ve her kademede ilişkilerin yönetilmesini, çok çeşitli politik araçların kullanılmasını, hizmetlerin uyum içinde dağıtılmasını gerektirir. Bu anlamda koordinasyon kitlesel, dinamik, gelişen bir süreçtir (Stephenson 2005: 340).

(2) Sağlık Bakanına atfedilen bu türden söylemler ve buna duyulan tepki ve nihayetinde başbakanın uyarısı, basın organlarında, manşetlerde ve köşe yazılarında yer almıştır. 22.08.1999 tarihli Hürriyet Gazetesi'ne göre, bakan, Yunanistan, Romanya ve Ermenistan'ın önerdiği yardım tekliflerini, ABD'nin önerdiği yardım gemilerini kabul etmemiştir.

23.08.1999 tarihli Hürriyet Gazetesi, Sağlık Bakanına muhalefetten gelen sert eleştirilere yer vermektir. Manşetinde “Ne diyor bu adam?” diyen gazetenin köşe yazarları da konuyu yoğun biçimde işlenmiştir. 24.08.1999 tarihli Hürriyet Gazetesinde Fatih Altaylı “Sağlık Bakanına Ne Kadar Tahammül Edeceğiz?” adlı yazısıyla sağlık bakanını eleştirmektedir. 21.08.1999 tarihli Sabah Gazetesi ise “Bakana öfke” başlığını taşımaktadır.

(3) 25.9.1999 ve 28.9.1999 tarihli Sabah Gazetesinde Kızılay başkanını, faaliyetlerini ve harcamalarını sert biçimde eleştiren yazılar yer almıştır.

(4) 21 ve 22.8.1999 tarihli Hürriyet Gazetelerinde yayınlanan köşe yazısında Cüneyt Ülsever “Göçen devlet aygıtıdır”, Fatih Altaylı “Recep Yazıcıoğlu deprem valisi olsun”, Yalçın Bayer “Kolektif Suç”, Ertuğrul Özkök “Üniter Devletten Üniter Millete”, Oktay Ekşi “Ne zaman ders alacağız?”, 22.8.1999 tarihli Hürriyet gazetesinde Oktay Ekşi “İşleyen devlet ihtiyacı” başlıklı yazıları ile konuyu işlemişlerdir.

(5) 1999-Marmara Depremi sonuçları ve diğer tüm alanlardaki etkileri yanında Türkiye’de devlet-sivil toplum tartışmalarına da yeni bir boyut getirmiştir. Depremde öne çıkan sivil toplum örgütleriyle birlikte sivil toplum kavramı yükselişe geçmiştir. Bu konuda ayrıntılı bilgi için şu kaynaklara bakılabilir; *F. Neval Genç* “Depremlerde Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü: 1999-Marmara Depremi Örneği”, 18 Mart Üniversitesi 3. Uluslararası Sivil Toplum Kuruluşları Kongresi, *Rita Jalali* (2002), “Civil Society And The State: Turkey After The Earthquake”, *Disasters*, 26 (2): 120-139; *Kararman, M. Lütfullah, Bülent Aras* (2000), “The Crisis of Civil Society in Turkey”, *Journal of Economic and Social Research* 2 (2) 39-58; *Karancı, Nuray ve B. Akşit* (2000), “Building Disaster-Resistant Communities: Lessons Learned From Past Earthquakes In Turkey And Suggestions For Future”, *International Journal Of Mass Emergencies And Disasters*, XVII, 3: 403-416; *Kubicek, Paul* (2001), “The Earthquake, Europe And Prospects For Political Change In Turkey”, *Middle East Review Of International Affairs*, V, 2: 34-47; *Keyman, Fuat ve Ahmet İçduygu* (2003), “Globalization, Civil Society and Citizenship in Turkey: Actors, Boundaries and Discourses, Citizenship

Study, Vol 7, No: 2: 2003 219-234. *İnsel, Ahmet* (2004), “Sivil Toplum, STK’lar ve Gönüllülük”, Sivil Toplum ve Demokrasi Konferans Yazıları, No: 5, 2004, (Yay. Haz. Arzu Kararman), İstanbul Bilgi Üniversitesi Sivil Toplum Kuruluşları Eğitim ve Araştırma Birimi.

(6) 23.8.1999 tarihli Hürriyet Gazetesindeki köşesinde Tufan Türenç, “Reyting Sorumsuzluğu” başlığını taşıyan yazısında abartılı, sansasyonel üslubu eleştirmektedir.

(7) Kampanyaya, Hürriyet, Milliyet, Radikal, Posta, Fanatik, Takvim, Fotomaç, Star, Akşam, Cumhuriyet, Milli Gazete, Akit, Yeni Şafak Gazeteleri, Kanal D, ATV, Star, TGRT, NTV, Samanyolu televizyonları katılmıştır.

(8) <http://webarsivhurriyet.com.tr/1999/08/17/hurriyet.asp> (Erişim: 13.06.2008)

(9) Bu kurumlar ve görevleri şöyledir (Kasapçopur 2006: 56); Afet İşleri Genel Müdürlüğü (Afet olduğunda acil yardım uygulamasını ve koordinasyonu sağlamak); Doğal Afetler Koordinasyon Kurulu (Afetlerin önlenmesi ve zararların azaltılmasında ilgili kurumlarla işbirliği ve koordinasyonu sağlamak), Afetler Merkez Koordinasyon Kurulu (Bakanlıklar, kurum ve kuruluşları ile afet bölgeleri arasında işbirliği ve koordinasyon sağlamak), Afet Bölge Koordinasyon Kurulu (Afet bölgesindeki tüm kamu kurum ve sivil toplum örgütlerinin afete ilişkin hizmet ve çalışmalarını koordine etmek), Marmara Deprem Bölgesi Afet İnşaat Genel Koordinasyon Kurulu (BİB’in ana hizmet birimlerinin afete yönelik görevlerini afet bölgesinde yapmak ve koordine etmek), Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi (Kriz Yönetimi için gereken konularda ilgili bakanlarla koordinasyon ve işbirliği yapmak), Başbakanlık Olağanüstü Hal Koordinasyon Kurulu (Tabii afetler nedeniyle olağanüstü hal ilan edildiğinde, afetlerle ilgili koordinasyonu yürütmek), TÜBİTAK (Bilimsel nitelikli işbirliği çalışmalarını uyum içinde yürüterek sonuçlandırılmasını sağlamak üzere koordinasyon yapmak), Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü (Acil durum yönetimi merkezlerinin kurulmasını ve koordinasyonu sağlamak).

(10) Söz konusu araştırma sonuçları, 1999 Marmara Depremi acil müdahale sürecinde görev yapan kurumlardan gelen temsilcilerin (IFRC, MAFOM, Gümrük Müsteşarlığı, Kızılay, Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Dışişleri

Bakanlığı, Jandarma Genel Komutanlığı, Genel Kurmay Başkanlığı, Afet İşleri Genel Müdürlüğü, Kara Kuvvetleri Komutanlığı) katıldığı çalıştay ve 1999-Marmara Depremine katılan yerli ve yabancı yardım kuruluşlarıyla yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlara dayanmaktadır.

KAYNAKLAR

Boin A (2004) Lessons from Crisis Research, FORUM- Managing Crisis in the 21. Century (ed. Bruce W. Dayton), International Studies Review, 6, 165-194.

Boin A ve Lagadec P (2000) Preparing For the future: Critical Challenges in Crisis Management, Journal of Contingencies and Crisis Management, 8 (4), 185-191.

Bostancı M N (1999) Ekrandaki Deprem, İletişim- Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Derg., 3, 213-220.

Choi S O ve Kim B (2007) Power and Cognitive Accuracy in Local Emergency Management Networks, Public Administration Review, 67 (1), 198-209.

Comfort L (2007) Crisis Management in Hind-sight. Cognition, Communication, Coordination, and Control, Public Administration Review, 67, (1), 189-197.

Coombs W T (2007) Ongoing Crises Communication, Planning, Managing and Responding, Second Edition, Sage Publications.

Cosgrave J (1996) Decision Making in Emergencies, Disaster Prevention and Management", 5 (4), 28-35.

Covello V T, Vincent T, Peters R G. Wojtecki J G, Richard C ve Hyde R C (2001) Risk Communication, the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism: Responding to the Communication Challenges Posed by the Intentional or Unintentional Release of a Pathogen in an Urban Setting", Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine, 78 (2), 382-391

Çöklü E (2004) Halkla İlişkiler Mesleği Çerçevesinde Kriz Yönetimi ve Sağlık İletişimi, Özel ve Kamusal Alanda Kriz Yönetimi-Metinler, 21-23 Nisan 2000, İstanbul, Yeditepe Üniversitesi Yayını, İstanbul, 285-292.

Davies H ve Walters M (1998) Do all Crises Have to Become Disasters? Risk and Risk Mitigation, Property Management, 16 (1), 5-9.

Demirhan N (2003) Türkiye'de 112 İlk ve Acil Yardım Hizmetleri ve Afetlerdeki Rolü, Acar Matbaacılık, İstanbul.

Dünya Bankası (2001) Türkiye-Marmara Depremi Sağlık Sektöründeki Zararın Ön Değerlendirmesi ve Yardım Programı, Afetlerde Sağlık Hizmetleri Yönetimi, 24-28 Ekim 2000, Yalova, TC Sağlık Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı Projesi Genel Koordinatörlüğü, Takav Matbaası, Ankara, 69-90.

Ege A (2004) Kriz Yönetiminde Halkla İlişkiler ve Oyun Teorisi, Yüksek Lisans Tezi, G Ü Sos. Bil. Enst., Ankara.

Elgin K G (2007) İstanbul Sismik Riskin Azaltılması ve Acil Durum Hazırlık Projesi (İSMEP), N. Ekin, A. Güner ve K. Demeter (der) Afet Risk Yönetimi-Risk Azaltma ve Yerel Yönetimler (Beta Yayınevi, İstanbul, s. 201-208.

Falkheimer J ve Heide M (2006) Multicultural Crisis Communication: Towards a Social Constructionist Perspective", Journal of Contingencies and Crisis Management, 14 (4), 180-189.

Haynes K, Barclay J ve Pidgeon N (2007) The Issue of Trust and Its Influence on Risk Communication during A Volcanic Crisis, Bull Volcanol, 453-460.

<http://sabah.com.tr>

<http://webarsiv.hurriyetarsiv.com.tr>

İlter B ve Özkeser İ (2007) Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Acil Durum Yönetimi Bilgi Sistemleri, TMMOB Afet Sempozyumu, 5-7 Aralık 2007, Ankara, Mattek Matbaacılık, Ankara, 295-300.

İsbir E G ve Genç F N (2007) Kamu Yönetimi Perspektifinden Afete Müdahale ve Müdahalede Uluslararası Örgütlerin Rolü, Uluslararası Kamu Yönetimi ve Uluslararası Örgütler Sempozyumu, 4.8.2007, TODAİE,

İsbir E G ve Genç F N (2008) Uluslararası Afet Müdahale Hukukuna Doğru Türk Afet Yönetim Sistemi, Amme İdaresi Derg, 41 (1),15-41.

- JICA (2004) Türkiye’de Doğal Afetler Konulu Ülke Strateji Raporu-Son Rapor.
- Kadıbeşegil S (2001) Kriz Geliyorum Der! Kriz Yönetimi ve İletişim Yönetimi, Kapital Medya Hizmetleri A Ş., İstanbul.
- Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığı (KKEDK) (2000) Deprem ve Alınması Gereken Dersler, Ankara.
- Karacan H K (2001) Depremde Kriz Yönetimi ve Bir Model Teklifi, Yüksek Lisans Tezi, G Ü Sos. Bil. Enst., Ankara.
- Kasapçopor Y (2006) Türk Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, G Ü Sos. Bil. Enst., Ankara.
- Katoch A (2006) The Responders Cauldron: The Uniqueness of International Disaster Response, *Journal of International Affairs*, 59 (2), 153–172.
- Koç S (2004) 1923–2000 Yılları Arasında Türkiye’de Doğal Afetler: 1999 Marmara Depremleri Hakkında Haber Söylemleri ve Kamuyu Araştırması, Doktora Tezi, İ Ü, Sos. Bil. Enst., İstanbul.
- König K (1991) Comments on The Chernobyl Disaster and Nuclear Fallout, Uriel Rosental ve Bert Bijenberg (eds), *Crisis Management and Decision Making*, Kluwer Academic Publishers, p. 30-43.
- Lisler S (2001) Scaling-up Emergencies: British NGOs after Hurricane Mitch, *Disaster*, 25 (1), 36–47.
- Loosemore M (1998) Reactive Crisis Management in Construction Projects-Patterns of Communication and Behavior, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 6(1), 23–34.
- Mcconnell A ve Drennan L (2006) Mission Impossible? Planning and Preparing For Crisis, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14 (2), 59–70.
- Mersin O ve Arıkan Ş (2007) İzmir Acil Yardım Planı, TMMOB Afet Sempozyumu, 5-7 Aralık 2007, Ankara, Mattek Matbaacılık, Ankara, 313-322.
- Mitfoff I I (1994) Crisis Management and Environmentalism: A Natural Fit, *California Management Review*, Winter, 102-113.
- Okay Aydemir (2002) Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Derg, 1 (12), 473-498.
- Okay Ayla (2002) Halkla İlişkiler ve İnternet, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Derg, 1 (12), 535-547.
- Örnek A Ş (2006) Bilgi Toplumunda Kriz Yönetimi Stratejileri- Türkiye Bilişim Sektörü Örneği, Model Önerisi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özerkan Ş (2004) Medya Kültürü ve Risk Algısı, Özel ve Kamusal Alanda Kriz Yönetimi-Metinler, 21-23 Nisan 2000, İstanbul, Yeditepe Üniversitesi Yayını, İstanbul, 293-305.
- Paton D ve Flin R (1999) Disaster Stress: An Emergency Management Perspective, *Disaster Prevention and Management*, 8 (4), 261–267.
- Renae A S, Bebe B L, Veil S R, ve Sellnow T L (2006) Significant Choice and Crisis Decision Making: MeritCare’s Public Communication in the Fen-Phen Case”, *Journal of Business Ethics*, 69, 389–397.
- Stephenson M (2005) Making Humanitarian Relief Networks More Effective Operational Coordination, Trust and Sense Making, *Disasters*, 29 (4), 337- 350.
- Tekin M ve Zerenler M (2005) Krizi Yönetebilmenin Sırları, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Tutar H (2004) Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Türkoğlu N (2004) Kamusal Alanda Kriz ve İletişim Etiği, Özel ve Kamusal Alanda Kriz Yönetimi-Metinler, 21-23 Nisan 2000, İstanbul, Yeditepe Üniversitesi Yayını, İstanbul, 219-224.
- Ulmer R R, Sellnow T L ve Scegr M W (2007) Effective Crisis Communication Moving From Crisis to Opportunities, Sage Publications.
- Waugh W L ve Streib G (2006) Collaboration and Leadership for Effective Emergency Management”, *Public Administration Review*, Dec. Special Issue.
- Yüksel E (2001) Türk Basınında Deprem Haberlerinin Sunumu (Kobe, Dinar ve Marmara Depremleri Üzerine Bir İçerik Analizi Çalışması”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Derg, 11, 163-172.