

## Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi ve Kriz İletişimi *Crisis Management and Crisis Communication in Public Administration*

Beste AYDIN<sup>1</sup> ve Ercan İNCE<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Demokrasi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, bstaydinn@gmail.com , ORCID: 0009-0006-5078-7130

<sup>2</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Iğdır Üniversitesi, İşletme Bölümü, Iğdır, ercan.ince@igdir.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4821-8140

*Derleme Makale/Review Article*

### Makale Bilgisi

Geliş/Received:  
03.06.2024  
Kabul/Accepted:  
10.07.2024

### DOI:

10.5281/zenodo.12779166

### ÖZ

Bu çalışma, kamu yönetiminde kriz iletişimi ve kriz yönetiminin rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, kriz dönemlerinde kamu otoritesinin etkili iletişim stratejileri geliştirerek krizlerin etkilerini nasıl minimize edebileceğini ele almaktadır. Literatür taraması ve betimsel analiz yöntemleri kullanılarak yapılan çalışmada, Türk Kamu Otoritesi'nin Covid-19 pandemisi ve 2023 Kahramanmaraş depremi sırasında uyguladığı kriz yönetimi ve iletişim stratejileri analiz edilmiştir. Bulgular, etkin kriz yönetiminin ve şeffaf iletişim stratejilerinin, kriz dönemlerinde halkın güvenini artırmada ve sosyal psikolojik hasarları azaltmada kritik öneme sahip olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçları, kamu yönetiminin krizlere karşı hazırlıklı olmasının ve halkla sürekli iletişim halinde olmasının önemini vurgulamaktadır. Gelecekteki krizler için medya okuryazarlığının artırılması ve doğru bilgilendirme stratejilerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

### Anahtar Kelimeler

Kamu Yönetimi, Kriz  
Yönetimi, Kriz İletişimi

### ABSTRACT

This study aims to examine the role of crisis communication and crisis management in public administration. The research addresses how the public authority can minimise the effects of crises by developing effective communication strategies during crisis periods. Using literature review and descriptive analysis methods, the study analyses the crisis management and communication strategies implemented by the Turkish Public Authority during the Covid-19 pandemic and the 2023 Kahramanmaraş earthquake. The findings show that effective crisis management and transparent communication strategies are critical in increasing public trust and reducing social psychological damage during crisis periods. The results emphasise the importance of public administration's preparedness for crises and continuous communication with the public. It is recommended to increase media literacy and develop accurate information strategies for future crises.

**Citation/Atıf:** Aydın, B., ve İnce, E., (2024). Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi ve Kriz İletişimi, *Journal of Western European Social Sciences*. 1/1, 31-39.

**Corresponding author/Sorumlu yazar:** Beste AYDIN, bstaydinn@gmail.com

## **1. Giriş**

Kamu yönetimi, bütün bir toplumun iç içe geçmiş ve çoğu kez birbirleriyle çelişen sorunları arasında işleyen, kamu hizmetlerini yürüten bir idari mekanizmadır (Eryılmaz, 2017: 9). Tanımdan da anlaşıldığı üzere toplumların sorunlar arasında en çok ihtiyaç duyduğu güç kamu gücüdür. Kamu yönetiminin, tamamlayıcı parçaları olan topluma hizmet ve kamu yararı gözetmek, kriz dönemlerinde daha da önem kazanmaktadır. Krizler, aniden gelişen olaylardır ve toplumda kaygıya neden olmaktadır. Birkaç yıl öncesinde de görüldüğü üzere tüm dünyayı etkisi altına alan salgın hastalıklar, her yıl farklı ya da aynı coğrafyada görülen doğal afetler, ekonomik buhranlar, terör gibi kriz durumlarında, kamu yönetiminin etkin, hızlı ve doğru bir şekilde harekete geçmesi gerekmektedir (Akdağ ve Arklan, 2013: 35). Kriz dönemlerindeki iletişim, halkın kendini güvende hissetmesi, doğru bilgilere ulaşması, panikten kaçınılması için önemli bir rol oynamaktadır. Krizin ülke genelindeki etkilerinin en aza indirilmesinde hayati role sahip kamu yöneticileri, sadece krizin yaşandığı anda değil, öncesinde ve sonrasında da etkili ve doğru iletişim stratejileri geliştirmektedir. Kriz yönetimi krizin başlamasından önce uygulamaya konulan ve kriz ortadan kalkana kadar devam eden bir süreçtir (Taş, Durgun ve Bal, 2022: 1240). İşte bu bağlamda kriz döneminde kurulan iletişim de krizin gerçekleştiği dönemle sınırlı kalmayıp etkisini ve devamlılığını uzun süre koruyabilmektedir.

Araştırmada, öncelikle kamu yönetimi, kriz yönetimi ve kriz iletişimi açıklanarak kamu yönetiminde kriz iletişiminin ve kriz yönetiminin rolü incelenmiştir. Kamu yönetiminde kriz iletişiminin nasıl olması gerektiğine dair incelemeler yapılarak doğru iletişim modeli önerileri sunulmuştur. Bu araştırmada, kriz durumlarında kamu yönetiminin rolü ve doğru kriz iletişiminin nasıl yönetilmesi gerektiği; kavramsal anlatımlar ve verilen örneklerle açıklaması amaçlamıştır. Bu amacı ortaya çıkarmak için, son dönemlerin kamu otoritesini etkileyen iki kriz yönetimi aynı anda incelenmiştir. Berkan Güngör ve İsmail Cem Karadutlar, Covid 19'u, Ali Fikret Aydın ve Ahmet Koçyiğit'ler Maraş Depremi'ni kriz bağlamında ele almışlardır. Fakat bu araştırma kavramsal bir türde ve konuya genel bir bakış açısı ortaya koyması yönüyle, diğer araştırmacılara daha kapsamlı araştırmalara öncülük etmesi bakımından önemlidir.

Bu çalışma, kavramsal olarak ele alınmıştır. Literatür taraması yoluyla ikincil veri kaynakları elde edilerek bu kaynaklar kriz yönetimi, kamu yönetimi ve kriz iletişimi açısından incelenmiştir. Bu araştırmada, amacını ortaya koymak üzere iki kriz üzerinden inceleme yapılmıştır. Bunlardan biri Covid-19 Salgını diğeri 2023 Kahramanmaraş Depremi'dir. Araştırmada, betimsel analiz yöntemleri kullanılarak, kamu yönetimi, kriz yönetimi ve kriz iletişimi etkinliği değerlendirilmiştir.

## **2. Kamu Yönetimi Kavramının Tanımı**

Kamu yönetimi kavramını açıklamadan önce kamu ve yönetim kavramlarına ayrı ayrı değinmek gerekmektedir. Kelime olarak "kamu" Türkçede, hep, bütün; bir ülkedeki halkın bütünü, halk, amme, gibi anlamlara gelmektedir (www.tdk.gov.tr, 2021). Literatürdeki bu tanımdan da anlaşılabacağı üzere kamu kavramı bir toplumun tam da kendisini oluşturmaktadır. Yönetim, belirli amaç veya amaçları gerçekleştirmek için iş birliği içinde yürütülen bir grup faaliyetidir (Eryılmaz, Sözen ve Köseoğlu, 2019: 3).

Kamu yönetimi, devletin yasama, yürütme ve yargı organlarının faaliyetlerini düzenlemekle birlikte, kamu iktisadi teşebbüsleri, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ile de etkileşim halindedir. Bu yönü ile de kriz dönemleri için ön planda bulunmaktadır.

Literatürdeki bu tanımlardan yola çıkarak Kamu Yönetimi, kamu yararını gözetme amacının taşındığı, kamu normlarının oluşumunun gerçekleştiği, uygulandığı ve denetlendiği süreci kapsamaktadır. Bu süreçler, kamu hizmetlerinin verimli bir şekilde sunulmasını amaçlamaktadır.

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

Kriz yönetimi ve kriz iletişimi kavramlarını açıklamadan önce "kriz" kavramını açıklamak yerinde olacaktır. Kriz, Türk Dil Kurumu sözlüğünde, "Bir toplumun, bir kuruluşun veya bir kimsenin yaşamında görülen güç dönem, bunalım, buhran" şeklinde tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr). Verilen bu tanıma krizin bir de beklenmedik zamanda gerçekleşmesi gerektiği şeklindeki niteliği eklenmelidir.

Kriz iletişimi, bu beklenmedik durumlarda uygulanan iletişim stratejileridir. Bu stratejiler, doğru bilgi aktarımı, aktarılan bilginin doğru zamanda ulaşması, gerginlikleri ve bunalımın yarattığı olumsuz etkileri en aza indirme faaliyetlerini kapsamaktadır.

Kriz yönetimi ise, geliştirilen bu iletişim stratejilerinin uygulanmasıdır. Kriz yönetiminin geliştirilmesi en temel hedef, kamunun bu krizlerden en az zararla çıkabilmesidir. Literatürdeki bir kavrama göre, örgütlerin varlıklarını koruyabilmek, karşılaştıkları değişimlerin üstesinden gelebilmek için plan ve programa uygun olarak geliştirdikleri bir çözüm sürecidir (Genç, 2009:4).

Etkin kriz yönetimi, uygulama ve organizasyon bölümünde yer alırken; kriz iletişimi, güven oluşturma, kriz sonrası etkileri azaltma alanlarında yer almaktadır. Bu iki kavram organizasyon halinde iken, toparlanma süreci hızlanmaktadır ve gelecekte benzer durumlarla başa çıkma kapasitesi artmaktadır.

### 3.1. Kamu Yönetiminde Krizin Niteliği

Kriz yönetimi ve kriz iletişimi, kamu yönetimi açısından diğer örgütlere oranlara daha büyük önem taşımaktadır. Özel bir yönetimde oluşacak kriz o yönetimin otoritesinin hâkim olduğu kesimi etkilerken, kamu yönetiminin rastladığı bir kriz de Georg Jellinek'in devletin tanımında kullandığı "ulus, devlet kudreti, insan topluluğunun" tümünü etkilemektedir.

Kriz, yukarıdaki tanımlarında da söz edildiği üzere beklenmedik şekilde aniden gelişmektedir. Kriz türlerinin tamamını bilmemiz her ne kadar zor olsa da krizin ortaya çıkmasına neden olan olaylar o krizin türünü de göstermektedir. Halihazırda literatürde sadece kamuya özel bir kriz olmamakla beraber genel anlamda kriz türleri; ekonomik krizler, siyasal krizler, doğal afetlere dayalı krizler, ekolojik krizler, biyolojik krizler, sosyal krizler, siyasal şiddete dayalı krizler (terörizm), yönetim kaynaklı krizler ve teknolojik krizler olarak sıralanabilir (Çiftçi, 2015:10). Bu gibi krizlerin kamu yönetiminde niteliğini, devletin yürütme kanadını oluşturması sebebi ile yönetimde süreçlerin aksaması, iç ve dış politikada bazı tehditlere yol açmasını oluşturmaktadır. Sonuç olarak, krizler kamu yönetiminde hiç de azımsanmayacak bir etkiye sahiptirler.

Kamu otoritesinin, kriz dönemlerinde hızlı ve etkili karar alabilme ve aldığı kararları ivedilikle uygulatabilme yetisi bulunmaktadır. Vatandaş, en üst meşru güç olarak kamu otoritesinin uygulamalarına uymakla yükümlü olduğu için kamu otoritesinin bu bağlamda sorumluluğu oldukça fazladır. (Erol, 2022: 364). Bu dönemin verimli geçirilmesi, yaşanan buhrandan en az hasarla çıkılabilmesi kamu otoritesine olan güveni arttırmaktadır.

### 3.2. Kamu Yönetiminde Kriz İletişimi

Kriz için asıl olan yönetimdir. İyi bir yönetim becerisiyle yönetilen krizler daha az hasarla atlatılabilmektedir (Akdağ ve Taşdemir, 2006:143). İyi bir yönetim becerisi ancak iyi bir iletişim ile gerçekleşmektedir. Kamu otoritesi ile halk arasında kurulan doğru iletişim krizin yarattığı sosyal ve psikolojik hasarları azaltarak vatandaşların kamu yönetimine duyduğu güveni daha da artırır. Kriz dönemlerinde, halk ve kamu otoritesi arasında kurulan iletişim köprüsü sanılanın aksine oldukça karmaşıktır. Çünkü kamu yönetiminin sahip olduğu etki alanında, krizin etkilerini haber programlarından öğrenen kişi de o buhrandan etkilenen kişi de sosyal medyadan endişe manipülasyonuna maruz kalan kişi de yer almaktadır. Bu bağlamda otorite, kriz yönetimine uygulayacağı stratejileri, krizin zarar verdiği kişiye zararı oranında değil, herkese aynı stratejiyi uygulamakla yükümlüdür. Örneğin, ekonomik krizi yöneten bir kamu otoritesi, kriz için geliştirdiği strateji birden fazla taşınmaz sahibinin ödeyeceği fazladan vergi olduğu durumda, bu uygulama bir kısım vatandaşın maddi olarak zararına iken bir kısmı da hiç etkilememektedir. Uygulama sonucu vatandaşlar arası çıkan gerginliği ve vatandaşların kamu otoritesine verdikleri tepkiyi doğru iletişim stratejileri ile yönetebilmek kamu için önemli bir husustur.

Kamu otoritesinin kriz sonrası geliştirdiği davranış biçimleri kriz iletişim stratejisini oluşturmaktadır. Literatürde iletişim stratejileri en çok kabul görülen hali ile iki ana başlıkta incelenmiştir. Bunlar, Benoit'in (1997) imaj restorasyonu ve Coombs'un (2007) durumsal iletişim teorileridir. Benoit'in teorisi kriz dönemini reddetme ve imajı yenileme üzerinedir. Kamu yönetimi bağlamında ele alındığında bu stratejinin tek başına sağlıklı sonuçlar doğurmayacağı kanısına varılmaktadır. Coombs'un (2007) teorisinde ise durumsal kriz iletişim teorilerini 4 başlık altında toplamıştır. Bu stratejiler etkili bir kriz iletişim stratejisi seçmek için teorik bir çerçeve sunmaktadır. Birincisi, krizi inkâr etme (basit inkâr, suçlayana saldırı, günah keçisi bulma) stratejisidir. İkinci strateji, kuruluşa yönelik saldırganlıkları azaltma (bir bahane bulma veya gerekçe gösterme) stratejilerini içermektedir. Üçüncü strateji, hedef kitlelerle olumlu bağlar oluşturmaya veya var olan bağların güçlendirilmesine yönelik olarak hatırlatma/destekleme (geçmiş başarıları vurgulama, kuruluşu kurban olarak gösterme) stratejilerini oluşturmaktadır. Dördüncü strateji ise sorumluluk alarak mağduriyetleri gidermeye yönelik atılan adımları içeren tazminat (özür dileme ve telafi etme) seçeneğidir. Coombs'un (2007) Durumsal Kriz İletişim Teorisi, kriz sonrasında krizden etkilenenlerle iletişim kurmanın etkili yöntemlerini belirlemeyi amaçlamaktadır (Çelebi, 2021: 95-96). Bu stratejilerinden yapılan çıkarımlar neticesinde kamu yönetimi için etkin bir kriz stratejisi, krizin gerçek sebebini bulma, kamunun payına düşen sorumluluğu alma, sorumlulukta

ihmal ya da yanlış sebep olan konunun gerekçesini halka açıklama yaparak samimiyeti ve verilen değeri gösterme, telafi çalışmalarını duyurma olarak sıralanmaktadır.

Aristoteles'in *zoon politikon* teorisinde "insan siyasal bir hayvandır" (Martins, 2019: 1539-1540) tezine varılmış ve burada özellikle anlatılan, insanın yönetime duyduğu ihtiyaçtır. İnsanlar yönetime en çok kriz anlarında kendi özgürlükleri ile çözümleyemeyecekleri zamanda ihtiyaç duymaktadırlar.

Türkiye'de kriz yönetimi ve kriz ilişkisi, yaşanan farklı kriz dönemlerinde çeşitli uygulamalar ile hayata geçirilmiştir. Bu uygulamalar genel olarak merkezi hükümet organları ile yerel yönetimler ya da sivil toplum kuruluşları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

#### **4. Kamu Yönetimi Kriz İletişimi Uygulamaları Örnekleri: Covid-19 Pandemi Krizi ve Doğal Afet Krizi 2023 Kahramanmaraş Depremi**

##### *Covid-19 Pandemi Krizi:*

Yakın dönemde sadece Türkiye'yi değil tüm Dünya'yı etkisi altına alan, ilk olarak Çin'in Wuhan kentinde görülen salgın hastalık ile büyük bir kriz dönemi yaşanmıştır. Dünya Sağlık Örgütü de bu durumu küresel ölçekte acil durum olarak ilan etmiştir (WHO, 2020). COVID-19 pandemisi, dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de büyük bir kriz yaratmıştır. Türkiye'de kriz yönetimi ve kriz iletişimi süreçleri, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın yönetiminde yürütülmüştür. Bu bölümde, COVID-19 pandemisi süresince Türkiye'de uygulanan kriz yönetimi ve kriz iletişimi stratejileri analiz edilerek, alınan önlemlerin etkinliği değerlendirilmiştir.

Kriz yönetimi, beklenmeyen durumlarla başa çıkabilmek için önceden planlama yapmayı ve hızlı müdahaleyi gerektirmektedir (Güngör, 2020: 824). Türkiye'de kriz yönetimi süreci, pandeminin Çin'de başlamasından itibaren hızlı bir şekilde organize edilmiş ve çeşitli tedbirler alınmıştır. Bu süreçte, Sağlık Bakanlığı bünyesinde kurulan "Koronavirüs Bilim Kurulu ve Operasyon Merkezi" (Karadut, 2022:184) kritik bir rol oynamıştır. Böyle bir birimin varlığı krizin şiddetini azaltmada biraz da etkili olmuştur.

İlk COVID-19 vakasının tespit edilmesinin ardından, Sağlık Bakanı tarafından düzenli basın toplantıları yapılmış ve toplum bilgilendirilmiştir (Güreşçi, 2020:55). Bu aşamada, virüsten korunma ile ilgili 14 gün kuralı medya organlarında sürekli yayınlanması, halkın bilinçlendirilmesinde önemli rol oynamıştır (Budak ve Korkmaz, 2020:72).

Pandeminin yayılma hızının arttığı dönemde, Bilim Kurulu'nun aldığı kararlar doğrultusunda uçuş yasakları ve karantina tedbirleri uygulanmıştır. Sağlık Bakanı, basın toplantılarında sürekli olarak tedbirli olmanın önemine vurgu yapmıştır. Ayrıca, "Hayat Eve Sığar" kampanyası ile halkın evde kalması teşvik edilmiştir (Güreşçi, 2020:61). Krizin çözülmesi aşamasında, Sağlık Bakanlığı'nın yaptığı çalışmalar değerlendirilmiştir. Türkiye'de salgının diğer ülkelere nazaran daha kontrollü karşılanması, alınan önlemlerin etkinliğini göstermektedir (Güngör, 2020:819).

Kriz iletişimi, kriz anında halkla açık ve güvenilir bir iletişim kurmayı gerektirmektedir. Sağlık Bakanlığı, pandemi süresince şeffaf bir iletişim politikası izleyerek, toplumda güven oluşturmuştur. Basın toplantıları ve sosyal medya üzerinden yapılan bilgilendirmeler, halkın doğru bilgilendirilmesini sağlamıştır. Sağlık Bakanı Dr. Fahrettin Koca, düzenli basın toplantıları ile şeffaf bir şekilde bilgi vermiştir. Kriz iletişiminde şeffaflık, toplumun güvenini artırmada önemli rol oynamıştır (Güreşçi, 2020:60).

Pandemi süresince alınan önlemler ve uygulamalar hakkında sıkı bir iletişim stratejisi izlenmiştir. Bilim Kurulu'nun kararlarının ivedilikle uygulanması ve Sağlık Bakanlığı'nın sosyal medya aracılığıyla sürekli bilgilendirme yapılması, toplumun bilinçlendirilmesine ve güven duymasına katkı sağlamıştır.

COVID-19 pandemisi süresince Türkiye'de uygulanan kriz yönetimi ve kriz iletişimi stratejileri, Sağlık Bakanlığı'nın liderliğinde etkin bir şekilde yürütülmüştür. Şeffaflık, halkla sürekli iletişim ve sosyal medyanın etkin kullanımı, kriz sürecinin başarıyla yönetilmesine katkı sağlamıştır. Türkiye'de salgının diğer ülkelere nazaran daha kontrollü karşılanması, alınan önlemlerin ve izlenen stratejilerin etkinliğini göstermektedir.

Türkiye'nin salgın krizi döneminde izlediği strateji ile kamuoyu sık sık bilgilendirilerek otoriteye duyulan güveni arttırılmış. Doğru haber almak için Sağlık Bakanlığı'nın her gün yaptığı açıklamanın beklenmesi hem halk ve otorite arasındaki kriz iletişimini sıcak tutmuş hem de bilgiye kamudan ulaşarak yanlış bilgiye ulaşılmasının ve krizin psikolojik etkisinin artmasının önü kesilmiştir.

##### *Doğal Afet Krizi 2023 Kahramanmaraş Depremi:*

2023 yılında Kahramanmaraş merkezli büyük deprem, Türkiye'nin bazı bölgelerinde geniş çapta yıkıma neden olmuştur. Bu olay, kamu otoritesini kriz yönetimi ve kriz iletişimi konularında önemli dersler çıkarması

gerektiren zorlukla karşı karşıya bırakmıştır. Bu bölümde, 2023 yılında yaşanan Kahramanmaraş depreminden yola çıkarak kriz yönetimi ve kriz iletişimi konularında elde edilen çıkarımlar incelenmektedir. Depremler, kriz yönetimi stratejilerinin etkinliğini gösteren önemli olaylardır. Kahramanmaraş depremi, Türkiye'nin kriz yönetiminin geliştirilmesi gerektiğini göstermiştir.

Başta deprem olmak üzere doğal afetlerin bir milli güvenlik sorununa yol açmaması doğal afetler meydana gelmeden önceki hazırlıkları da ifade eden bir süreci kapsamaktadır. Bu süreç domino etkisiyle birbirlerini etkileyebilecek zincirleme reaksiyonlar gibidir. Dolayısıyla konu sadece güvenlik veya sadece kriz yönetimi yönüyle değil, aynı zamanda dezenformasyonla mücadele, depremi fırsat bilerek yıkıcı ve bölücü faaliyetlerde bulunabilecek yabancı ülke istihbarat servisleri ve bunlarla iş birliği yapabilecek iç unsurlara karşı aktif karşı istihbarat faaliyetlerinin önceden planlanması, doğal afetlere karşı dayanıklılığı arttıracak her türlü alt yapı gelişiminin sürekli hale getirilmesi ve toplumla paylaşılması gibi çok yönlü ve kapsamlı şekilde ele alınması gerekmektedir (Güçlüer, 2023: 216).

Deprem meydana geldikten sonra doğru bilgi akışının sağlanması, kurtarma operasyonlarının hızla organize edilmesi ve uluslararası yardım çağrılarının zamanında yapılması, krizin ilk aşamalarında hayati öneme sahiptir. Deprem sonrasında yapılan müdahalelerin etkinliği, afet yönetimi kapasitelerinin yanı sıra hazırlık düzeyine de bağlıdır. Yapılan araştırmalar, depreme karşı hazırlıklı olmanın sadece fiziki altyapının güçlendirilmesi değil, aynı zamanda toplumun bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Depremden hemen sonra doğru bilgi akışının sağlanması, kurtarma operasyonlarının hızla organize edilmesi ve uluslararası yardım çağrılarının zamanında yapılması, krizin ilk aşamalarında hayati öneme sahiptir. Depremden hemen ardından, AFAD ve diğer acil durum ekiplerinin hızlı bir şekilde harekete geçmesi, kurtarma çalışmalarının etkinliğini artırmıştır. Ancak, bazı bölgelerde koordinasyon eksiklikleri yaşanmış, bu da müdahale hızını yavaşlatmıştır. Deprem tatbikatları, acil durum planlarının güncellenmesi ve toplumsal farkındalık kampanyaları gibi önlemlerle kriz anında alınacak önlemlerin etkinliğini artırabileceği iddia edilebilir.

Birincil güvenlik de denilen deprem meydana geldiğinde ortaya çıkabilecek olumsuzlukların giderilmesi için Afet Yönetim sisteminin geliştirilmesi, depreme dayanıklılığın sağlanabilmesi için alt yapı ve idari faaliyetlerin önceden tamamlanması, halkın deprem esnasında nasıl davranması gerektiğine yönelik eğitimlerin verilmesi önem arz etmektedir (Güçlüer, 2023: 213). Depreme karşı hazırlıklı olmak sadece fiziki altyapının güçlendirilmesi değil, aynı zamanda toplumun bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi için önemlidir. Deprem tatbikatlarının düzenli olarak yapılması ve halkın acil durum planları hakkında bilgilendirilmesi, kriz anında daha etkin bir yanıt alınmasını sağlamaktadır. Kahramanmaraş depremi, toplumun büyük bir kısmının deprem anında nasıl davranacağını bilmediğini göstermiştir.

Kriz anlarında doğru ve hızlı iletişim, kamuoyunun bilgilendirilmesi ve yanlış bilgilerin yayılmasının önlenmesi açısından kritik öneme sahiptir. Kahramanmaraş depremleri sonrasında sosyal medyada yayılan yalan haberlerin toplum üzerinde yarattığı olumsuz etkilere dikkat çekmek gerekmektedir. Yalan haberler, kriz anında panik ve kaosu artmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle, doğrulama platformları ve medya okuryazarlığı, kriz iletişiminde önemli bir rol oynamaktadır. Deprem sonrasında çok fazla yanlış haber sosyal medya üzerinden paylaşılarak insanların yanlış şekilde manipüle edilmesine yol açmıştır. Hatta bu durum bölgede bulunan arama kurtarma ekiplerinin çalışmalarını da olumsuz yönde etkilemiştir. Bu kapsamda bazı kişiler gözaltına alınmıştır. Dolayısıyla bu kriz ve afet durumlarında yaşanan dezenformasyonun büyük bir tehdit olduğu ve bununla mücadele etmek için gerek devlet gerekse sivil toplum düzeyinde gereken önlemlerin alınması gerekmektedir (Ayдын, 2023:3).

Deprem sonrası kriz iletişiminin etkinliği, sosyal medyadan doğru bilgiye ulaşmalarını sağlamak için medya okuryazarlığının artırılması önemlidir. Bu, özellikle kriz dönemlerinde bilgi kirliliğinin önlenmesi açısından hayati öneme sahiptir. Kriz yönetimi ve iletişimi, kamu yönetiminin tek başına üstlenebileceği bir durum değil aksine birliğin olduğu bir yaklaşımı gerektirmektedir. Kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, medya ve uluslararası yardım kuruluşları arasındaki iş birliği, kriz anında koordineli ve etkili müdahale için hayati öneme sahiptir. Bu bağlamda, AFAD gibi kurumlar, kriz yönetimi süreçlerinde merkezi bir rol oynamaktadır. Afet yönetiminde kriz döneminin artırılması için kamu ve özel sektör iş birliği oldukça önemlidir.

2023 Kahramanmaraş depremi, kriz yönetimi ve kriz iletişimi alanlarında önemli dersler sunmaktadır. Etkin bir kriz yönetimi, hızlı ve koordineli müdahale, doğru bilgi akışı ve toplumun bilinçlendirilmesi ile mümkündür. Kriz iletişiminde ise yalan haberlerle mücadele ve güvenilir bilgi sağlanması kritik öneme

sahiptir. Bu olaylar, gelecekteki krizler için daha hazırlıklı ve dirençli bir toplum oluşturma çabaları için örnek olmaktadır.

Etkin bir afet yönetimi sürecinde örgütsel yapılanma ve operasyonel kabiliyet son derece önemlidir. Afetler karşısında organize olmada merkezi yönetim öne çıkmakta, bununla birlikte yerel yönetimler ise vatandaşla yakınlık ve konumsal özellik nedeniyle tamamlayıcı bir işlev görmektedir. Ayrıca sadece kamu otoritesi değil, sivil toplum örgütleri de yönetim sürecinde önemli görevler almakta ve taraflar arasında iş birliği sağlayarak kritik bir rol üstlenmektedir (İrdem ve Mert, 2023:251). Türkiye, afet kriz iletişimi seferberlik konusunda her ne kadar başarılı olsa da sosyal medyada yürütülen acı manipülasyonları ile halkın ruh sağlığını etkilemekte ve dezenformasyona yol açmaktadır. Buradaki eksik kamu otoritesinin doğru açıklamaları sık sık yapmaması, yaşanan acıyı doğru yansıtmaması ve halkın algısının dağılmasının önüne geçerek doğru bilgiye kendilerinden ulaşacakları güvenini vermemesidir.

## **5. Sonuç ve Öneriler**

Kamu yönetimi için krizler, öngörülmesi pek mümkün olmayan ve kaçınılması zor durumlardır. Bu tür durumlarda otoritenin yönettiği halk, insanlık için önem arz eden güven duygusu ve yönetilme arzusu ile bu buhrandan çıkmak için kamu gücünden destek beklemektedir. Bu beklentiden alınan yanıt ile kamu kurumlarına duyulan güven ve istikrar doğrudan etkilenmektedir. Kriz iletişimi, kamu yönetiminin otoritesi için hayati önem arz ettiği kanısına varılmaktadır. Kriz anında, kamu otoritesinden alınan doğru, hızlı bilgi ve krizin sonuçlarının şeffaf bir şekilde değerlendirmesi etkili bir kriz iletişimini oluşturacaktır.

Kriz iletişim stratejisinde kurulan başarı ile krizin verdiği zarar ters orantılıdır. Kriz döneminde kurulan doğru iletişim arttıkça krizin olumsuz etkileri azalmaktadır. Makalede vurgulandığı üzere, kamu yönetimi için krizler kaçınılmazdır. Kriz dönemlerinde insanların yönetilme arzusu doğar ve bu da kamu otoritesine duyulan ihtiyacı temsil etmektedir. Gelecek dönemde karşılaşılabilecek kriz durumları için, kamu yönetiminin iletişim stratejilerinin gelişmesi krizle mücadele etmesindeki etkinliğini arttıracak, kamu kurumlarının halkla sürekli iletişim halinde oluşu ve halkı muhatap alışı toplumun güvenini kazanmasında önemli rol oynayacak ve medyada yeni arayışlara girmemelerine olanak sağlayacaktır. Ayrıca kriz dönemleri yaşanmadan halkın medya okuryazarlığı konusunda eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi ile dezenformasyonun önüne geçilebileceği çıkarımı yapılmıştır. Kriz dönemlerinde geliştirilen stratejiler kamu yönetiminin iletişim gücünü göstermektedir.

Kamu kurumlarında kriz yönetiminin etkinliği en büyük oranda kamu otoritesine bağlıdır. Bu sonuçtan yola çıkarak kamu yöneticilerine yönelik liderlik eğitim programları ve gelişim çalışmaları düzenlenmesi gerekmektedir. Veysel Erol'un (2022) çalışmasında da belirttiği üzere, lider yöneticilerin kriz dönemlerinde oynadığı kritik rol bu eğitimlerin önemini ortaya koymaktadır. Kamu yönetiminde krizlere hazırlıklı olabilmek için düzenli kriz senaryoları ve tatbikatlar yapılması düşünülmektedir. Bu tatbikatlar, otoritenin kriz durumlarında nasıl hareket etmeleri gerektiğini pratikte görmelerini sağlamakta; gerçek kriz anında daha planlı hareket edilebilmesine olanak tanımaktadır. Literatürde de vurgulandığı gibi kriz dönemlerinde önceden planlanmış bir yaklaşım benimsemek krizlerin olumsuz etkilerini en aza indirmek için gerekmektedir (Erol, 2022: 359). Kriz yönetiminde etkili iletişim, en önemli etkidir. Kamu kurumlarında kriz anlarında hızlı ve doğru bilgi akışı sağlanmalı, bu amaca hizmet eden iletişim kanalları oluşturulmalı ve mevcut kanallar güçlendirilmelidir. Kriz dönemlerinde hem iç hem de dış paydaşlarla açık ve şeffaf bir iletişim kurulması, kriz yönetiminin etkinliğini arttırmaktadır.

## Kaynakça

- Akdağ, M. ve Arklan, Ü., (2013). Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi. *International Journal of Social Science*. 6(4), s. 35-55
- Akdağ, M., Taşdemir, E., (2006). Krizden Çıkmanın Yolları: Etkin Bir Kriz İletişimi. *Selçuk İletişim*. 4(2), s.143
- Aydın, F.A. (2023). Sosyal Medyada Dezenformasyon ve Manipülasyon: 2023 Kahramanmaraş Depremi Örneği. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*. 2(5),
- Benoit, W. (1997), Image Repair Discourse and Crisis Communication, Public. *Public Relations Review*. 23(2). s.177-186
- Budak, F., ve Korkmaz, Ş. (2020). Covid-19 Pandemisinin Yönetiminde Türkiye'nin Önlemleri ve Uygulamaları. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 23(2), 70-75.
- Coombs, W.T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing and Responding*. Sage Publication (2. Edition).
- Çelebi, E. (2021). Kriz Yönetiminde Kullanılan İletişim Stratejilerinin Etkinliği Üzerine Bir Araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 16(1), 95-96
- Erol, V., (2022). Kamu Yönetimi Alanında Kriz Yönetiminde Lider Yöneticinin Rolü. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. s. 344-366
- Eryılmaz, B. (2017). *Kamu Yönetimi*. (10. baskı). Umuttepe.
- Eryılmaz, B., Sözen, S., & Köseoğlu, Ö. (2019) *Kamu Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi.
- Genç, F. N. (2009). Kriz Yönetimi ve Kamu Yönetimine Uygulanabilirliği. *Verimlilik Dergisi*. (4) s.7-22
- Güçlüer, D. E. (2023). Milli Güvenlik Meselesi Olarak Deprem. *Avrasya Dosyası Dergisi*, 14(1), 205-217.
- Çiftçi, G. (2015). Turizm İşletmelerinde Kriz Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Öğrenme ve İşletme Performansı Açısından Ampirik Olarak Analizi. *Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Ens. Doktora Tezi*. s.10
- Güngör, B. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Süresince Alınan Önlemlerin Kriz Yönetimi Perspektifinden Değerlendirilmesi. *USBAD Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, 2(4), 818-851.
- Güreşçi, M. (2020). Covid-19 Salgınında Türkiye’de Kriz Yönetimi İletişimi: T.C. Sağlık Bakanlığı. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 53-65.
- Gürsel, E. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Yürütmenin Düzenleme Yetkisi ve Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinin Anayasal Sınırı. *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2019(2), 393.
- İrdem, İ., Mert, E., (2023). Deprem, Dirençli Kent ve Acil Afet Yönetimi: Türkiye Örneği. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 2023 4(2), 251.
- Karadut, C. İ. (2022). Demokrasi ve Teknoloji İlişkisi: Koronavirüs Bilim Kurulu Örneği. *Omdusman Akademik* 9(17) s. 169-196
- Martins, A. R. (2019). The Zoon Politikon: Medieval Aristotelian Interpretations. *Revista Portuguesa de Filosofia* 75(3) s.1539-1540
- Taş, İ., Durgun, S., & Bal, M. (2022) Türkiye’de Suriyeli Göçü Sonrası Geliştirilen Politikaların Kriz Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi. *Şarkiyat İlmi Araştırmalar Dergisi*, 14(3), 1240.
- TDK (Türk Dil Kurumu) (2021). *Genel Açıklamalı Sözlük*. Ankara: TDK Yayınları.
- WHO (Word Health Organization) (2020). *Coronavirus disease (COVID-19)*

---

**Etik, Beyan ve Açıklamalar**

---

**1. Etik Kurul izni ile ilgili;**

- ☒ Bu çalışmanın yazar/yazarları, Etik Kurul İznine gerek olmadığını beyan etmektedir.
- ☐ Bu çalışmanın yazar/yazarları, ..... Üniversitesi ..... Etik Kurulu'nun tarih ..... sayı ..... ve karar..... ile etik kurul izin belgesi almış olduklarını beyan etmektedir.

**2. Bu çalışmanın yazar/yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedir.**

**3. Bu çalışmanın yazar/yazarları kullanmış oldukları resim, şekil, fotoğraf ve benzeri belgelerin kullanımında tüm sorumlulukları kabul etmektedir.**

**4. Bu çalışmanın benzerlik raporu bulunmaktadır.**

---