5. BÖLÜM

AFET VE KRİZ İLETİŞİMİ

Afetlerle Mücadelede Etkili Yönetim Modeli: Stratejik Kriz İletişimi 144
Atalay BAHAR

Olağanüstü Durumları Krize Dönüştüren İçerikler: Afet Haberciliği 154
Ülkü İlgi ELDEM ANAR

Afetlerde Kriz İletişimi Yönetimi Örnek Olaylar Üzerinde İnceleme 168
Gül Banu DAYANÇ KIYAT

Kriz ve Afet Yönetiminde İletişim Stratejileri: Yerel Yönetim / Kamu ve Özel Sektör Örnekleri Üzerine Değerlendirme 182
Yeliz KUŞAY

Afetlerle Mücadelede Etkili Yönetim Modeli: Stratejik Kriz İletişimi

Doç. Dr. Atalay BAHAR
Polis Akademisi
atly.bhr@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3146-1833

Afetler, toplumda ciddi fiziksel, ekonomik, psikolojik ve sosyolojik etkiler yaratan, ani ve yıkıcı olaylardır. Meydana getirdikleri sonuçları itibarıyla doğal hayatın sürdürülmesini tamamen ya da kısmen engelleyen, mücadele edilmesi oldukça güç olan doğa, teknoloji veya insan kaynaklı felaketleredir (AFAD, 2023; Mason vd., 2019, s. 245). Afetler, can kayıplarına ve yaralanmalara neden olmanın yanı sıra kamusal yaşamı, kurumsal yapıların işleyişini, bireysel ve toplumsal dinamikleri olumsuz yönde etkileyebilmekte ve kalıcı sorunlar oluşturabilmektedir. Bu nedenle afetlerde iletişimin etkin bir şekilde yönetilmesi; acil durum yanıtların koordinasyonu, kamuoyu güveninin kazanılması, panik ortamının önlenmesi ve yanlış bilgi yayılımının engellenmesi açısından önem taşımaktadır.

Afet iletişimi; afet öncesi, esnası ve sonrasında toplumu bilinçlendirme, yönlendirme ve olası riskleri azaltma aşamalarını kapsayan bir süreçtir. Bu süreçte yetkili kurum ve kuruluşların zamanında ve güvenilir bilgi sunması, halkın doğru hareket etmesini sağlamakta ve toplumsal güveni pekiştirmektedir (Perry & Lindell, 2003, s. 339). Ancak büyük çaplı krizlere yol açan afet durumlarında, afet iletişimi yöntemlerinin sınırlı kalabileceği değerlendirilmektedir. Afetlerin değişken ve çok yönlü doğası, geleneksel yaklaşımın etkili çözümler üretmede yetersiz kalmasına yol açabilmektedir. Bu durum, afet yönetiminde daha güçlü, kapsamlı ve stratejik bir yaklaşımın benimsenmesini gerektirmektedir.

Çalışmada, bu gerekliliği karşılamak amacıyla afetlerin yol açtığı olumsuz etkileri en aza indirmek ve afetlerde yayılan bilgilerin düzenli, doğru ve kontrollü dağıtılmasını sağlamak için geliştirilen stratejik kriz iletişimi ele alınmaktadır. Bu yaklaşım, afet öncesinde risklerin ve tedbirlerin belirlenmesini, afet döneminde ise kurtarma ve yardım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini, doğru bilgi temin edilmesini ve medya etkileşimi kurulmasını; afet sonrasında da fiziksel ve psikolojik iyileşme sağlanmasını ve sürdürülebilir bir iletişim stratejisinin uygulanmasını içermektedir.

Yeni bir yönetim modeli olarak stratejik kriz iletişimi, afetin etkilerini azaltmayı, toplumun güvenini kazanmayı ve uzun vadeli, sürdürülebilir çözümler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Model, halkı bilgilendirmek, kaygıları azaltmak ve toplumsal dayanışmayı güçlendirmek amacıyla daha etkili stratejiler geliştirmeyi hedeflemektedir. Bununla birlikte kamu kurumları, yerel otoriteler ve sivil toplum kuruluşlarının (STK) afet süreçlerine sağladığı katkılar değerlendirilerek, etkili bir iletişim stratejisinin oluşturulmasına yönelik akademik temelli öneriler sunulmaktır

Günümüzde dijital teknolojilerin gelişimi ve sanal ortamların yaygın kullanımı, afetlerde gerçekleştirilen iletişim biçimlerini önemli ölçüde dönüştürmektedir (Mehta, Bruns & Newton, 2017, s. 551). Bilhassa sosyal medya platformları, afetlerde hem bireylerin bilgiye hızlı ulaşmasını sağlamakta hem de kamu otoriteleri için bilgilendirme ve kriz yönetimi aracı olarak kullanılmaktadır. Diğer taraftan dijital ortamlarda hızla yayılan yanlış bilgiler, kriz yönetimini zorlaştırarak toplumsal paniğe yol açabilmektedir (Mei, Bansal & Pang, 2010, s. 148). Bu nedenle stratejik kriz iletişimi medya bileşenleriyle eş güdüm sağlamayı, afet gazeteciliği aracılığıyla bilgi akışının doğru, güvenilir ve etkili yönetilmesini ve bu çabaların dijital platformları da kapsamasını öngörmektedir.

Bu uygulamalar, afet yönetimi süreçlerinde sistematik bir kriz iletişimi mekanizmasının oluşturulmasını sağlayarak, afet sonrasında da toplumsal istikrarın korunmasına katkıda bulunmaktadır (Coombs, 2014, s. 128). Stratejik kriz iletişiminin, afetlerin her aşamasında kurumsal ve bireysel düzeyde etkili karar alma süreçlerini destekleyerek, toplumsal direnç ve toparlanma kabiliyetini güçlendireceği değerlendirilmektedir.

Afet İletişiminin Kapsamı ve Önemi

Afet iletişimi, toplumun afetlerde doğru bilgiye erişmesini ve güvenli bir şekilde yönlendirilmesini sağlamak amacıyla yürütülen bir iletişim sürecidir. Bu süreç, doğru ve zamanında bilgi aktarımı yapılması, toplumsal güvenin sağlanması ve paniklerin önlenmesi aşamalarını kapsamaktadır (Akcan, Merdin & Erdoğan, 2023, s. 271). Afet iletişimi, toplumun afetlere hazırlıklı olmasını sağlamakta ve afet sonrası toparlanma süreçlerini de desteklemektedir. Afetlerde ortaya çıkabilecek karmaşayı en aza indirerek toplumsal dayanıklılığı artırmakta, toplumun güçlü kalmasına

katkıda bulunmaktadır. Çeşitli iletişim araçlarıyla toplumun farklı kesimlerine ulaşılmakta ve bilgi akışı sağlanmaktadır.

Afetlerle etkin mücadele edilebilmesi için, yerel ve merkezî düzeyde iş birliklerine ihtiyaç vardır. Yerel yönetimlerin afetle mücadelede görev alan diğer paydaşlarla sürekli ve kesintisiz iletişim içerisinde bulunmaları, koordinasyonun sağlanması açısından kapsamlı ve planlı bir iş birliği yürütmeleri gerekmektedir (Zhai & Lee, 2023, s. 955). Paydaşların uyum içinde hareket etmeleri, afetlerin olumsuz etkilerinin giderilmesine katkı sağlamakta ve afet iletişiminin yönetimsel başarısını doğrudan etkilemektedir.

Afet sonrası iletişim çalışmalarının etkinliği, toplumun toparlanma ve yeniden yapılanma süreçlerini doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Afetlere müdahale eden kurumlar ve organizasyonlar toplumsal güveni pekiştirebilmeleri için görevlerini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda yerine getirmelidir (Comfort, 2007, s. 190). Bunun yanında doğru bilgi akışının sağlanması, halkın güvenli bir şekilde yönlendirilmesi, medya ile etkili iletişim sağlanması, afet sonrası sürecin başarılı bir şekilde yönetilmesinde etkili olmaktadır. Bu iletişimsel bakış açısıyla, çalışma kapsamında afet iletişiminin kapsamı ve işlevi ayrıntılı incelenmekte ve stratejik kriz iletişiminin ontolojik temelleri ile işlevsel boyutları kapsamlı ortaya konmaktadır.

Afetler ve Stratejik Kriz İletişiminin Ontolojisi

Genel olarak belirli hedefe ulaşmak için izlenecek plan ve yöntemlerin bütünü olarak askerî terminoloji içerisinde tanımlanan strateji kavramı, zamanla tüm organizasyonlarda uygulanan bir iletişim yöntemine dönüşmüştür (Paul, 2011, s. 138). 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren olarak kamu kurumları ve özel sektör, halkın davranışlarını şekillendirmek ve kurumlarla toplum arasında etkileşim kurmak için de bu yaklaşımı benimsemiştir. Kriz iletişimine stratejik bir perspektif sunan bu yaklaşım kriz anlarında bilgi akışının doğru ve kesintisiz sağlanmasını, toplumsal güvenin korunmasını ve karar alma süreçlerinin etkin bir şekilde yürütülmesini amaçlamaktadır (Veil & Husted, 2012, s. 132). Afet süreçlerinde gerekli çalışmaların sistemli bir biçimde yürütülmesi, toplum üzerindeki olumsuz etkilerin en aza indirilmesi ve liderlerin, kamu kurumlarının ve diğer ilgili aktörlerin halkla etkili ve güvenilir bir iletişim kurmasını sağlayan stratejik kriz iletişimi, bu çalışmada temel bir çerçeve olarak ele alınmaktadır.

Stratejik kriz iletişimi modeli, afetlerde yapılacakların planlanması ve uygulanmasında rehber niteliğindeki yol haritalarını belirlemektedir. Afet süreçlerini kapsamlı bir bakış açısıyla ele alan stratejik kriz iletişimi, toplumsal yardımlaşma ve güç birliği oluşturarak toplumun afetlere karşı dayanıklılığını artırmayı hedeflemektedir. Bu unsurlar dikkate alındığında, stratejik kriz iletişiminin afet öncesi, afet dönemi ve afet sonrası tekniklerinin rolü detaylı bir biçimde ele alınması gerekmektedir.

Afetler ve Stratejik Kriz İletişimi Teknikleri

Stratejik kriz iletişimi afetlere karşı hazırlıklı olma, gerçekleşen afetlere müdahale etme, zararı azaltma, yardımları ulaştırma ve iyileştirme süreçlerinin; karar alıcılar ve paydaşlarca planlanmasını ve yönetilmesini içermektedir. Bu sebeple afet öncesi, afet dönemi ve afet sonrasında organizasyonel etkinliğin artırılması, ihtiyaçların karşılanması ve söylem birliğinin sağlanması hedeflenerek stratejik kriz iletişim teknikleri etkin bir şekilde uygulanmalıdır.

Afet Öncesi Stratejik Kriz İletişimi

Afet öncesi dönemde stratejik kriz iletişimi ekiplerinin temel görevi, kapsamlı planlar hazırlayarak muhtemel riskleri belirlemek, önleyici tedbirleri duyurmak ve toplumun bilinç düzeyini artırmaktır. Bu planlar, farklı afet senaryolarına karşı esnek ve uygulanabilir olmalı, afet anında etkin bir şekilde kullanılabilmelidir. Planlamada afet sürecinde izlenmesi gereken aşamaların maddelendirilmesi, ekiplerin yerlerinin ve görevlerinin tespit edilmesi ve doğru bilgi akışını sağlayan iletişim ağlarının belirlenmesi gerekmektedir.

Proaktif İletişim ve Erken Uyarı Sistemleri

Stratejik kriz iletişiminin öngördüğü proaktif tedbirler, risklerin önceden tespit edilerek kontrol altına alınmasında belirleyici olmaktadır. Erken uyarı sistemleri, ilgili kurumların hızlı önlem almasını ve halkın afet öncesinde doğru adımlar atmasını teşvik ederek kayıpları azaltabilmektedir (Kapucu, 2008, s. 257). Meteoroloji ve sismoloji merkezleri, hava durumu ve yer hareketlerine dair düzenli veri analizleri yaparak olası afetler hakkında erken uyarılar geliştirmektedir. Elde edilen bilimsel verilerin hızla ve etkili bir biçimde analiz edilip ilgili kurumlara iletilmesi, stratejik kriz iletişiminin ilk aşamasında temel bir gereklilik oluşturmaktadır.

Deprem hazırlığının tanımlanması, tahliye planlarının duyurulması veya sel riski altındaki bölgelerde güvenli alanların önceden belirlenmesi, proaktif iletişim stratejilerinin etkinliğini artırmaktadır (Seeger, 2006, s. 234). Orman yangınlarını önlemek için riskli bölgelerde denetimler sıklaştırılmalı, yasa dışı tarım faaliyetleri ve ateş yakma gibi tehlikeli uygulamalar engellenmelidir. Sanayi bölgeleri ve endüstriyel tesislerde kimyasal ve biyolojik tehditlere karşı sensör sistemleri kullanılarak olası sızıntı ve patlamalara yönelik erken uyarı mekanizmaları geliştirilmelidir (Nowell & Steelman, 2015, s. 934). Stratejik kriz iletişimi ekipleri; medya, yerel yönetimler, itfaiye, sağlık kuruluşları ve güvenlik birimleriyle iş birliği yaparak, tüm paydaşları kapsayan bir iletişim ağı oluşturmalıdır.

Eğitim Programları ve Kamu Bilinçlendirme Kampanyaları

Toplumun afetlere karşı bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi, stratejik kriz iletişiminin temel hedeflerinden biridir. Eğitim programlarında, doğa, insan ve teknoloji kaynaklı

afet senaryolarına dayalı tatbikatlar düzenlenmeli ve halkın afetlerde nasıl hareket etmesi gerektiği konusunda pratik bilgiler verilmelidir. Stratejik kriz iletişimi ekipleri kamu kurumları, yerel yönetimler, STK'lar ve özel sektör kuruluşları ortak projelerle afet öncesi farkındalığı artırılmalı ve toplumsal dayanıklılığı güçlendirilmelidir

Orman yangınları, sanayi kazaları ve sel riskleri gibi konular, kamu spotları, afişler ve dijital içeriklerle topluma aktarılmalıdır. Toplumun afetlere hazırlıklı olması için bilinçlendirme kampanyaları periyodik olarak yapılmalı ve afetlerin yıkıcı etkisi hatırlatılmalıdır (Steelman & McCaffrey, 2013, s. 687). Kamusal ve bireysel duyarlılığın geliştirilmesine yönelik etkinlikler yapılmalı ve stratejik kriz iletişimi ekipleri çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyerek toplumun afetlere karşı duyarlılığını artırmalıdır.

Afet Dönemi Stratejik Kriz İletişimi

Stratejik kriz iletişimi, afet döneminde hızlı müdahale, etkin koordinasyon ve kaynakların doğru kullanımını kapsayan çok boyutlu bir yönetim sürecidir. Bu kapsamda acil durum ekipleri ve güvenlik birimleri vakit kaybetmeden afet bölgesine sevk edilmeli, arama-kurtarma ve yardım faaliyetleri başlatılmalı, kamu düzeninin sağlanması için gerekli önlemler alınmalıdır (Moorthy, Benny & Gill, 2018, s. 55). Sağlık görevlileri hızla afet bölgesine ulaştırılmalı, yaralılara ilk yardım yapılmalı ve güvenli tahliye süreçleri uygulanmalıdır

Stratejik kriz iletişimi ekiplerinin afet bölgesinde yardımın hızlı ve etkili bir şekilde ulaştırılabilmesi için güçlü lojistik ağlarının oluşturulmaları gerekmektedir. Yerel yönetimler, STK'lar ve diğer ilgili kuruluşlar, her bölgenin özel ihtiyaçlarına göre dağıtım stratejileri belirlemeli ve lojistik altyapı bu ihtiyaçlara göre yapılandırılmalıdır (Fokaefs & Sapountzaki, 2021, s. 9258; Resnyansky, 2014, s. 64). Yardım yapılacak kişiler ve alanlar için kayıtlar dijitalleştirilmeli, yardımlar mobil uygulamalar ve çevrim içi platformlar üzerinden yönetilmelidir.

Kurtarma ve yardım süreçlerinin etkili yürütülebilmesi uygun ekipman sağlanması ve afetle ilgili yanlış bilgilerin yayılımının önlenmesi için Acil Durum Bilgilendirme Hattı kurulmalıdır. Dijital platformlar ve mobil uygulamalarla, anlık saha verileri toplanmalı ve acil kurtarma ve yardım alanları belirlenmelidir (Akter & Wamba, 2019, s. 949).

Afet Dönemi Kurumlar ve Sivil Toplum Kuruluşları

Afetlerin olumsuz etkileriyle mücadelede kamu kurumları, yerel otoriteler ve STK'lar arasındaki uyum önemlidir ve başarılı bir stratejik kriz iletişiminin temelini oluşturmaktadır. Kamu kurumları afet döneminde şeffaf, hızlı ve güvenilir bir bilgi akışını engelleyen faktörleri ortadan kaldırmalıdır (Akyel, 2005, s. 28). Halkı bilgilendirilmeli, afetin fiziksel ve psikososyal etkilerini hafifletmelidir. Afet

döneminde, stratejik kriz iletişiminin başarısı, kamu kurumlarının doğru ve verimli iletişim stratejileri geliştirmesiyle doğrudan ilişkilidir. Afetle ilgili güncel bilgiler, medya aracılığıyla düzenli aralıklarla halkla paylaşılmalı, toplumun güvenilir kaynaklardan bilgi alması sağlanarak spekülasyonlar engellenmelidir.

Afet döneminde yerel otoriteler, afetin boyutları ve yerel dinamikler doğrultusunda bölgesel kriz yönetim politikaları geliştirmelidir (Yılmaz, 2024, s. 1190). Halkla doğrudan iletişim kurarak güven duygusunu pekiştiren açıklamalar yapmalıdır. Birleştirici dil kullanmalı ve toplumun psikolojik dayanıklılığını artırmak amacıyla ortak değerler etrafında şekillenen mesajlar iletmelidir. STK'lar ve gönüllü organizasyonların geniş iletişim ağlarına sahip olmaları, afet yardımlarının çabuk dağıtılmasını sağlayarak, kaynakların ihtiyaçlara göre daha verimli bir şekilde yönlendirilmesine olanak tanımaktadır (Başaran & Akyüz, 2022, s. 83). STK'lar afet bölgelerindeki yerel veriler doğru bir şekilde toplamalı ve analiz edilerek kamu kurumları ve medya ile paylaşılmalıdır. Stratejik kriz iletişiminin ekiplerinin etkin bir biçimde kullanılması, afet döneminde STK'ların çalışmalarını daha hızlı ve kapsamlı bir şekilde yönetebilmelerini mümkün kılmaktadır.

Afet Dönemi Medya Bileşenleri

Dijitalleşme sürecinin hız kazanmasıyla birlikte, afet dönemlerinde dijital medya platformlarının etkisi artmaktadır. Sosyal medya, haber siteleri ve mobil uygulamalar, afetle ilgili gelişmeleri anlık güncellemelerle duyurabilmektedir (Dursun, 2024, s. 307). Geleneksel medya organları da dijitalleşme sürecine uyum sağlayarak çevrim içi yayıncılığa ağırlık vermektedir. Bu süreçte afet gazeteciliği, dijitalleşmenin etkisiyle daha da önemli bir kavram hâline gelmektedir.

Stratejik kriz iletişimi ve afet gazeteciliği, afet döneminde toplumun güvenilir bilgilere ve yol gösterici verilere ulaşabilmesi için görev alan ve birbirini tamamlayan iki iletişimsel unsurdur. Stratejik kriz iletişimi, kamuoyunu paniğe sevk etmeden doğru bilgileri iletmekte, afet gazeteciliği ise halkı bilinçlendirerek afetin etkilerinin azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Bu iki alan arasındaki güçlü iş birliği ve uyum, afet döneminde halkın doğru yönlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Stratejik kriz iletişimi, afet gazeteciliğinden haber iletiminde doğruluk ve güvenilirlik beklemektedir. Afet döneminde yayılan yanlış bilgiler, toplumu olumsuz yönde etkileyebilmekte ve afet kaynaklı krizin yönetimini zorlaştırabilmektedir. Bundan dolayı gazeteciler yalnızca teyit edilmiş ve resmî kurumlar tarafından doğrulanan bilgileri kamuoyuyla paylaşmalı; aynı zamanda hız ve güvenilirlik dengesini gözeterek halkı doğru bilgilendirmelidir. Stratejik kriz iletişimi ekiplerinin verdiği mesajlar ise medya tarafından açık, net ve anlaşılır bir şekilde aktarılmalı, halkın bilinçli ve sağduyulu tepkiler vermesi sağlanmalıdır.

Çoklu sanal ortamlar, günümüz afet yönetiminde stratejik kriz iletişiminin önemli bir parçası hâline gelmiştir. Afet döneminde bu platformlardan hızla bilgi yayılmakta ve toplum bilgilendirilmektedir (Veil, Buehner & Palenchar, 2011, s. 114). Sosyal medya platformları yardımlaşma ve ihtiyaç belirlenmesinde etkin bir şekilde kullanılabilmektedir. Afet döneminde iletilerin yoğunluğu ve denetim güçlüğü; dezenformasyon, mezenformasyon, malenformasyon ve infodemi gibi yanlış ve dijital kirlilik oluşturan paylaşımların yayılmasını kaçınılmaz hâle getirmektedir (Hussain & Soomro, 2023, s. 18). Stratejik kriz iletişimi ekipleri, medya kuruluşları ve dijital platformlarla eş güdüm içinde çalışarak yanlış bilgilerin yayılmasını önleyecek doğrulama mekanizmaları oluşturmalıdır. Halkın bilinçlendiren rehberler oluşturulmalı ve afet dönemine özgü iletişim protokolleri geliştirilmelidir. Bilgi doğrulama süreçleri hızlandırılmalı ve afet döneminde dijital kamu güvenliği korunmalıdır.

Afet Sonrası Stratejik Kriz İletişimi

Afet sonrası iletişimde, fiziksel ve duygusal güçlenme oldukça önemlidir (Garnett & Moore, 2010, s. 2). Stratejik kriz iletişimi ekipleri, toplumun psikososyal ihtiyaçlarını dikkate alarak güven veren, umut aşılayan ve iyileştirici mesajlar oluşturmalıdır. Sürecin başından itibaren liderlerin halkla açık, tutarlı ve şeffaf bir iletişim yürütmesi, toplumda gelecek endişesini azaltacak ve umut duygusunu güçlendirecektir (Kaklauskas, Amaratunga & Haigh, 2009, s. 121). Stratejik kriz iletişimi, toplumun yeniden kenetlenmesine, dayanışma bilincinin pekişmesine ve sosyal yapının onarılmasına yönelik etkili bir teknik araç olarak değerlendirilmelidir.

Uzun Vadeli İletişim Stratejileri

Uzun vadeli iletişim stratejileri, afet sonrası toplumsal yapının güçlendirilmesine ve gelecekteki olası afetlere karşı hazırlığın artırılmasına önemli katkılar sağlamaktadır (İrdem & Mert, 2023). Bu stratejiler, afet sonrası toplumun iyileşme sürecini yönlendiren temel bir unsur olarak, hem toplumsal dayanıklılığın yükseltilmesini hem de afet risklerine karşı bilinçli ve etkili bir hazırlık sürecinin oluşturulmasını mümkün kılmaktadır. Halk afet sonrasındaki belirsizliklerin giderilmesini talep etmekte, siyasi liderlerin ve yöneticilerin desteğini beklemektedir. Belirlenen hedefler, atılacak adımlar ve projeler hakkında sürekli bilgilendirme yapılmalıdır (Bilginoğlu, 2024, s. 605). Afet sonrası liderlerin ve yöneticilerin halkla paylaştığı uzun vadeli projeler ve iyileştirme planları, halkın afet sonrası güvenini yeniden inşa etmekte, toplumsal direnç ve dayanışmanın güçlenmesine olanak tanımaktadır. Stratejik kriz iletişimi ekiplerinin çabaları, toplumun afetlere karşı duyarlılığını ve farkındalığını artırmada belirleyici olacaktır.

Duygusal İyileştirme Süreci

Afetler, fiziksel hasarların yanında duygusal ve psikolojik etkiler de oluşturmaktadır. Afet sonrasında duygusal iyileştirme süreci, stratejik kriz iletişiminin önemli işlevleri arasında bulunmaktadır. Afet sonrasında siyasi liderlerin toplumla kurduğu güçlü iletişim ve duygusal destek çabaları, toplumsal canlanmanın başlıca unsurları arasında değerlendirilmektedir (Kargillis, Gillham & Kako, 2014, s. 29). Bu açıdan stratejik kriz iletişimi ekiplerinin, halkın duygusal ihtiyaçlarını doğru değerlendirerek etkili çözümler geliştirmeleri büyük önem taşımaktadır. Kurumların, toplumsal birlikteliği güçlendirme, psikolojik yaraları onarma ve moral desteği sağlama çabalarını, bu ekiplerin öncülüğünde yürütmesi, sürecin etkinliğini artırmaktadır. Bu ekipler, ortak çalışmaların yönlendiricisi olarak halkın duygusal ihtiyaçlarına yanıt verecek uygulamaların hayata geçirilmesinde önemli bir rol üstlenmektedir.

Sonuç

Afetler fiziksel yıkımın yanı sıra toplumsal güven, ekonomik istikrar ve psikososyal denge üzerinde derin etkiler meydana getiren çok boyutlu krizlerdir. Çalışmada, afet öncesi, afet dönemi ve afet sonrası süreçlerini kapsayan afet iletişimi yöntemlerinin sınırlı kalabileceği öne sürülerek, afet iletişimini tamamlayan ve daha kapsamlı bir yaklaşım sunan stratejik kriz iletişimi modeli önerilmektedir. Bu model, afetlere yönelik proaktif bir iletişim stratejisi benimseyerek kamuoyunun doğru bilgiye erişimini sağlamak, panik ortamlarını önlemek ve toplumsal güveni inşa etmek için sistematik ve çok yönlü bir çerçeve sunmaktadır.

Çalışmada, afet öncesinde kamu kurumları, medya ve STK'lar arasında iş birliğinin güçlendirilmesi, risk iletişimi yoluyla halkın bilinçlendirilmesi ve afet senaryolarına dayalı hazırlık süreçlerinin yürütülmesi öngörülmektedir. Afet döneminde bilgi kirliliğinin önlenmesi, medya bileşenlerinin doğru yönetilmesi ve toplumun hızlı yönlendirilmesi, öncelikli faaliyetler olarak belirtilmektedir. Afet sonrasında ise güven verici uzun vadeli iletişim stratejilerinin uygulanması, kamuoyuna empatik ve kapsayıcı mesajların iletilmesi ve psikolojik destek mekanizmalarının oluşturulması, temel stratejiler olarak kabul edilmektedir.

Dijitalleşme, bilgi akışını hızlandırırken bilgi kirliliği riskini de artırmaktadır. Bu etki, afetlerde yanlış yönlendirilmelere ve paniğe yol açabilmektedir (Nielsen vd., 2024, s. 107; Jurgens & Helsloot, 2018, 83). Bu nedenle, doğru bilgiye ulaşmanın önemi daha da artmaktadır. Bu çalışma, stratejik kriz iletişimi bağlamında, medyanın afet süreçlerindeki işlevi ve afet gazeteciliğinin kriz yönetimindeki belirleyici rolüne dair önemli bir katkı sunmaktadır. Bilgi kirliliğiyle mücadele kapsamında, dijital stratejik kriz iletişimi ekiplerince doğrulama mekanizmalarının güçlendirilmesi, güvenilir kaynakların öne çıkarılması ve medya okuryazarlığının artırılması gerekliliği vurgulanmaktadır.

Mevcut çalışmalar, afet iletişimi ve kriz yönetimi alanlarında farklı bakış açıları ve analiz düzeyleri içermekte ve bu alanlara yönelik çeşitli teorik ve uygulamalı incelemelere yer verilmektedir. Ancak bu çalışma stratejik kriz iletişiminin afet süreçlerinin tüm aşamalarına dâhil edilmesini temel alarak literatüre önemli bir katkı sunmaktadır. Stratejik kriz iletişimi, afet yönetimi süreçlerinin etkinliğini artırmak için merkezi bir bileşen olarak ele alınmaktadır.

Bu modelin afet yönetimi süreçlerine uyumlanması, toplumsal güvenin güçlendirilmesine, kriz anlarında hızlı ve doğru kararlar alınmasına ve uzun vadede ise sürdürülebilir afet politikalarının oluşturulmasına olanak sağlayacaktır. Bu çalışma, afet sonrası uzun vadeli iletişim stratejilerinin toplumsal dayanıklılığa etkisi, yanlış bilgiyle mücadele mekanizmalarının etkinliği ve afet sonrası medya politikalarının yeniden yapılandırılması üzerine nicel ve nitel araştırmalara yol gösterici olacaktır.

Kaynakça

1. AFAD (2023) Açıklamalı afet yönetimi sözlüğü. Retrieved from https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu Erişim T. 15 Ocak 2025.
2. Akcan, B., Merdin, M. & Erdoğan, M. G. (2023). Afet iletişimi, politik tüketim ve sosyal medya: 6 Şubat Kahramanmaraş örneği. *Yeni Medya,* (14), 266-283.
3. Akter, S. & Wamba, S. F. (2019). Big data and disaster management: a systematic review and agenda for future research. *Annals of Operations Research,* (283), 939-959.
4. Akyel, R. (2005). Türkiye kamu yönetiminde afet yönetimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 14(1), 15-29.
5. Başaran, İ. & Akyüz, D. (2022). Afet yönetiminde bir sivil toplum kuruluşu: Türk Kızılay. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi,* 7(1), 76-91.
6. Bilginoğlu, E. (2024). Afet yönetiminde liderliğin stratejik rolü. *Memleket Siyaset Yönetim,* 19(43), 599-636.
7. Comfort, L. K. (2007). Crisis management in hindsight: Cognition, communication, coordination, and control. *Public Administration Review,* 67, 189-197.
8. Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (4th ed.).* New York: Sage Publications.
9. Dursun, Z. (2024). Afet Döneminde Medya Söylemleri. *EKEV Akademi Dergisi,* (97), 305-319.
10. Fokaefs, A. & Sapountzaki, K. (2021). Crisis communication after earthquakes in Greece and Japan: effects on seismic disaster management. *Sustainability,* 13(16), 9257.
11. Garnett, J. D. & Moore, M. (2010). Enhancing disaster recovery: lessons from exemplary international disaster management practices. *Journal of Homeland Security and Emergency Management,* 7(1), 40.
12. Hussain, M. & Soomro, T. R. (2023). Social media: an exploratory study of information, misinformation, disinformation, and malinformation. *Appl. Comput. Syst.,* 28(1), 13-20.
13. İrdem, İ. & Mert, E. (2023). Deprem, dirençli kent ve acil afet yönetimi: Türkiye örneği. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi,* 4(2), 241-276.

14. Jurgens, M. & Helsloot, I. (2018). The effect of social media on the dynamics of (self) resilience during disasters: A literature review. *Journal of contingencies and crisis management,* 26(1), 79-88.
15. Kaklauskas, A., Amaratunga, D. & Haigh, R. (2009). Knowledge model for post-disaster management. *International Journal of Strategic Property Management,* 13(2), 117-128.
16. Kapucu, N. (2008). Collaborative emergency management: Better community organising, better public preparedness and response. *Disasters,* 32(2), 239-262.
17. Kargillis, C., Gillham, D. & Kako, M. (2014). Disaster survivors: a narrative approach towards emotional recovery. *Australian Journal of Emergency Management,* 29(2), 25-30.
18. Mason, A., Flores, L., Liu, P., Tims, K., Spencer, E. & Gire, T. G. (2019). Disaster communication: an analysis of the digital communication strategies used by the medical tourism industry during the 2017 Caribbean hurricane season. *Journal of Hospitality and Tourism Insights,* 2(3), 241- 259.
19. Mehta, A. M., Bruns, A., & Newton, J. (2017). Trust, but verify: social media models for disaster management. *Disasters,* 41(3), 549-565.
20. Mei, J. S. A., Bansal, N. & Pang, A. (2010). New media: a new medium in escalating crises?. *Corporate Communications: An International Journal,* 15(2), 143-155.
21. Moorthy, R., Benny, G. & Gill, S. S. (2018). Disaster communication in managing vulnerabilities. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication,* 34(2), 51-66.
22. Nielsen, A. B., Landwehr, D., Nicolaïn, J., Patil, T. & Raju, E. (2024). Social media and crowdsourcing in disaster risk management: Trends, gaps, and insights from the current state of research. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy,* 15(2), 104-127.
23. Nowell, B. & Steelman, T. (2015). Communication under fire: The role of embeddedness in the emergence and efficacy of disaster response communication networks. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 25(3), 929-952
24. Paul, C. (2011). *Strategic communication: Origins, concepts, and current debates.* New York: Praeger Security International.
25. Perry, R. W. & Lindell, M. K. (2003). Preparedness for emergency response: Guidelines for the emergency planning process. *Disasters,* 27(4), 336-350.
26. Resnyansky, L. (2014). Social media, disaster studies, and human communication. *IEEE Technology and Society Magazine,* 33(1), 54-65.
27. Seeger, M. W. (2006). Best practices in crisis communication: An expert panel process. *Journal of Applied Communication Research,* 34(3), 232-244.
28. Zhai, L. & Lee, J. E. (2023). Analyzing the disaster preparedness capability of local government using AHP: Zhengzhou 7.20 rainstorm disaster. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 20(2), 952.
29. Steelman, T. A. & McCaffrey, S. (2013). Best practices in risk and crisis communication: Implications for natural hazards management. *Natural Hazards,* 65, 683-705.
30. Veil, S. R. & Husted, R. A. (2012). Best practices as an assessment for crisis communication. *Journal of Communication Management,* 16(2), 131-145.
31. Veil, S. R., Buehner, T. & Palenchar, M. J. (2011). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management,* 19(2), 110-122.
32. Yılmaz, C. (2024). Yerel Yönetimlerin Afet ve Acil Durum Yönetimindeki Yeri: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences,* 23(3), 1187-1213.

Olağanüstü Durumları Krize Dönüştüren İçerikler: Afet Haberciliği

Doç. Dr. Ülkü İlgi ELDEM ANAR
Maltepe Üniversitesi
ilgieldem@maltepe.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1801-0237

Afetler, öngörülemeyen olağanüstü durumlar olup bu süreçlerde güvenlik, hazırlık ve afet sonrası yönetim, kritik unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Kriz iletişiminin etkin yönetilmesi, sürecin bir iletişim krizine dönüşmesini önleyerek bilgi akışının güvenilirliğini artırmaktadır.

Afet haberciliği, yalnızca afeti aktaran bir süreç değil, aynı zamanda kamu kuruluşları ve yetkilileri, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşların koordinasyonuna katkı sağlayan bir iletişim mekanizmasıdır. Kriz yönetimi ve afet iletişimi bağlamında afet bölgelerinden yayın yapan medya kuruluşlarının ve kamu kurumlarıyla birlikte çalışan gazetecilerin görev ve sorumlulukları, en az kurtarma görevlilerinki kadar önemlidir.

İçinde bulunan sistemde iklim değişikliği, doğal afetler ve sağlık krizleri, toplumların refahını ve güvenliğini tehdit eden küresel sorunlar hâline gelmiştir. Bu süreçte, kriz yönetiminin temel unsurlarından biri olarak iletişim öne çıkmaktadır. Afet anlarında, kamu görevlileri, gazeteciler ve medya kuruluşları yalnızca olayın nedenlerini ve sonuçlarını aktarmakla kalmayıp, yetkililerin uyarı ve bilgilendirmelerini yaymada da kritik rol üstlenerek aynı zamanda afet iletişiminin temel aktörleri arasında yer almaktadırlar (Spialek & Houston, 2018, s. 954-955).

Afet süreçlerinde medya, halk ile afet yönetimi arasında etkileşim sağlayarak kriz iletişim sistemlerinin oluşumuna katkıda bulunur (Englund, 2022). Bu durumla birlikte, hızlı haber verme ve ilk kaynak olma çabası, medya kuruluşlarını pasif bir gözlemciden doğrudan olayın içindeki bir aktöre dönüştürmektedir. Bu aktörlerin yani gazetecilerin sorumlulukları, hem etik habercilik ilkelerine bağlı kalmak hem de kriz ortamında halkı korku ve paniğe sürüklemeden yayın yapmak bakımından çok büyüktür.

Yanlış veri akışı ve etik dışı habercilik, afetzedelerin haklarını ihlal edebileceği gibi, kriz yönetimini zorlaştırarak iletişim kazalarına yol açabilir. Bu nedenle, kriz dönemlerinde medyanın temel görevi, kamuoyunu doğru ve zamanında bilgilendirmek olmalıdır. Etkin kriz iletişimi, paniği ve endişeyi azaltarak mağdurların psikolojik destek bulmasını sağlayabilir (Englund vd; 2023). Ancak, ani ve doğrulanmamış verilerin haber olarak sunulması, kamuoyunda kaos yaratarak ve manipülasyona açık bir medya ortamına zemin hazırlayarak psikolojik ve fiziksel zararları artırabilir.

Afet bölgelerindeki zorlu çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda, muhabirlerin tarafsız, etik ve güvenilir habercilik anlayışını benimsemesi hayati önem taşımaktadır. Afet haberciliği, sadece bir haber üretim süreci değil, aynı zamanda kamu kurumları, medya ve toplum arasındaki bilgi akışını düzenleyen çok yönlü bir süreçtir. Özellikle afet süreçlerinde medya yöneticileri ve gazeteciler, kendi paylarına düşen sorumlulukları net bir şekilde bilmeli ve etik sınırları koruyarak hareket etmelidir. Kriz anlarında kamu yetkilileri ve medya arasındaki etkileşimin güçlü oluşu, güvenilir ve koordine iletişim modelinin oluşturulmasını sağlayarak afet yönetiminin etkinliğini artıracaktır.

Afet Haberciliğinde Dezenformasyonun Yayılma Dinamikleri

Teknolojik gelişmeler, kendi içindeki fraksiyonlar ile hem avantaj hem de dezavantaj durumları barındırmaktadır. Bu durum, medya teknolojileri bağlamında bir diyalektik yaratmakta ve özellikle kriz anlarında doğru bilgi ile dezenformasyon arasındaki sınırın giderek belirsizleşmesine neden olmaktadır. Geleneksel medyanın eskisi kadar baskın olmadığı günümüz medya ortamında, sosyal medya platformlarının haber akışında giderek daha öncü rol üstlenmesi, dezenformasyon süreçlerinin yayılmasını hızlandırmaktadır. Bu bölümde, afet haberciliğinde dezenformasyonun yayılma dinamikleri analiz edilmiştir.

Dezenformasyon kavramı, genellikle "yanlış bilgi" olarak tanımlansa da bu tanım, kavramın kapsamını tam olarak açıklayamamaktadır. Burada esas, yanlış bir enformasyonun doğrudan bilgi olarak kabul edilmemesi gerekliliğidir.

Bilgi, ancak verinin enformasyona dönüşmesi ve ardından doğrulanarak güvenilir hâle gelmesiyle elde edilebilecek bir olgudur. Bu bağlamda, bilgiye ulaşmak, yalnızca veri ve enformasyon edinmekten çok, bu verileri yorumlayabilme yetisine bağlı olarak ilerlemektedir.

Tablo 1. Veri, Data ve Bilgi Kavram Tablosu

Kavram	Tanımı
Veri (Data)	Ham, işlenmemiş gerçekler ve semboller.
Enformasyon (Information)	Anlamlı hâle getirilmiş ve bağlam kazandırılmış veri.
Bilgi (Knowledge)	Enformasyonun anlamlandırılması, deneyimle bütünleştirilmesi ve içselleştirilmesi sonucu oluşan bilinçli yapı.

Bir tanım olarak değerlendirildiğinde, "Bilgi, bireyin veya toplumun belirli bir bağlamda işleyerek anlamlandırdığı ve kullanıma sunduğu doğrulanmış enformasyon bütünüdür" (Drucker, 1989). Bilişim perspektifinden bakıldığında ise Nonaka ve Takeuchi'ye göre bilgi, "veri ve enformasyonun anlamlı bir çerçevede işlenerek bireyler veya örgütler tarafından içselleştirildiği bir süreçtir" (Nonaka&Takeuchi,1995). Dezenformasyona uğrayan içerikler, bilinçli ya da bilinçsiz üretilen yanıltıcı enformasyonların yayılmasına dayanan bir aldatmaca sürecidir. Özellikle afet dönemlerinde dezenformasyona uğrayan veriler, halk üzerinde korku, belirsizlik ve güvensizlik hissi oluşturarak siyasi veya ekonomik çıkarlar doğrultusunda toplumsal manipülasyona yol açmaktadır.

Sosyal Medya Ortamında Viral İçeriklerin Üretilmesi

Bu duruma örnek olarak sosyal medyada yayılan yanlış bilgiler gösterilebilir. Örneğin, Kahramanmaraş depremi sırasında, Hatay'da bir barajın patladığı ve şehrin sular altında kalacağı yönündeki paylaşımlar hızla yayılmıştır. Gerçekte bu iddia tamamen asılsız olup böyle bir baraj patlaması gerçekleşmemiştir. Ancak, bu yalan haberin yol açtığı panik ortamı, bölgedeki arama kurtarma çalışmalarının aksamasına ve bölgede kaosun oluşmasına neden olmuştur.

Görsel 1. Hatay'da Baraj Patladı Yönünde Yapılan Asılsız Paylaşım



Kaynak: https://www.trthaber.com/haber/turkiye/hatayda-baraj-patladi-yonunde-asilsiz-paylasim-yapanlara-sorusturma-745522.html

Bilinçli Üretilen Yalan Haberler, Kamuoyunu Yönlendirme Çalışmaları

Bazı gruplar, kimi zaman ideolojik hedeflerine ulaşmak amacıyla dezenformasyonu bir araç olarak kullanabilmektedir (Barman, 2024). Afet dönemlerinde hızla yayılan dezenformasyon, yalnızca bilgi kirliliğine yol açmakla kalmayıp bununla birlikte toplumsal kutuplaşmayı artırarak siyasi bir manipülasyon aracı hâline gelebilmektedir.

Örneğin, bir siyasetçinin, arama kurtarma çalışmalarına askerlerin katılmadığını iddia ettiği ve 11,8 milyon kez görüntülenen içerik, Dezenformasyonla Mücadele Merkezi (DMM) tarafından yanlış bilgi olarak ilan edilmesine rağmen, iki ay boyunca kaldırılmamıştır. Bu olay, kriz zamanlarında yanlış bilgilerin siyasi çıkar sağlamak amacıyla yayıldığını ve bireylerin haberleri doğruluk yerine siyasi görüşlerine göre değerlendirdiğini gösteren önemli bir örnektir (Akgül, 2024, s.1660). Benzer şekilde, sosyal medyada bazı kullanıcılar, California'daki orman yangını görüntülerini "Muğla, Manavgat ve Artvin'de yaşanmış gibi" servis etmiştir. Ancak, yetkililer tarafından yapılan bilgilendirmede, ilgili görüntülerin Türkiye'deki orman yangınları ile hiçbir ilgisinin olmadığı doğrulanmıştır.

Görsel 2. California'daki Orman Yangınını Türkiye'de Yaşanmış Gibi Gösteren Videoya Cevap



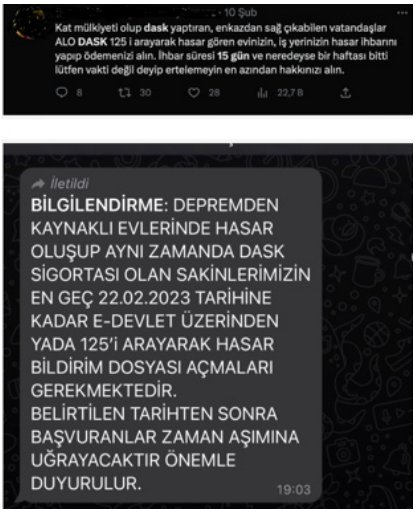
Kaynak: https://www.sabah.com.tr/gundem/2021/08/04/sosyal-medyada-kirli-algi-operasyonu-californiada-cikan-yangini-turkiyedeymis-gibi-paylastilar?paging=5

Yanıltıcı Enformasyonların Yayılımı

Afet dönemlerinde, özellikle yardım organizasyonları ve ihtiyaç duyulan malzemelerin temini, dezenformasyonun en yaygın görüldüğü başlıca konulardır. Bu süreçte yayılan yanıltıcı veriler, krizin yönetimini olumsuz etkileyerek yardımların yanlış bölgelere yönlendirilmesine ve gerçekten ihtiyacı olan kişilerin tekrar bir mağduriyet yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Yaşanan bu duruma örnek olarak, "DASK Hasar İhbarı İçin Süre Kısıtlaması Uyguluyor" iddiası gösterilebilir.

Bu iddiaya göre, Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK)'nun, hasar tespit başvurularını 15 gün içinde yapmayan depremzedelerin taleplerini kabul etmeyeceği öne sürülmüştür. Sosyal medya ortamında hızla yayılan bu yanlış enformasyon, kamuoyunda büyük yankı uyandırmış, ancak kısa süre içinde DASK'ın böyle bir sınırlama getirmediği ve depremzedelerin mağdur olmaması için esnek bir başvuru süreci uyguladığı, resmî açıklamalarla duyurulmuştur.

Görsel 3. "DASK Hasar İhbarı İçin Süre Kısıtlaması Uyguluyor" İddiası



Kaynak: https://www.aa.com.tr/tr/teyithatti/blog/dun-konusulan-4-dezenformasyon/1815394

Mahremiyet

Afet haberciliğinde dikkatli olunması gereken en önemli konulardan biri de afetzedelerin mahremiyetlerinin, gazetecilik etik ilkelerine bağlı kalarak korunması gereğidir. Ancak, hız baskısı ve olay anındaki ani gelişmeler, çoğu zaman bu etik kuralların ihmal edilmesine yol açmaktadır. Bu duruma Van depreminde 17 saat sonra enkazdan kurtarılan bir kazazedenin, mahremiyeti için yardım istemesi örnek verilebilir.

Afetzedenin, kurtarılmasının ardından kameraları görerek mahremiyet endişesi yaşaması, kriz anlarında etik habercilik ilkesinin ne kadar önemli olduğunu tekrar ortaya koymaktadır. Bu örnek, afet bölgelerinde medya mensupları ve kurtarma ekiplerinin yalnızca teknik yeterliliğe değil, aynı zamanda etik farkındalığa da sahip olması gerektiğini göstermektedir.

Görsel 4. Van Depreminden 17 Saat Sonra Kurtarılan Depremzede Görseli



Kaynak: https://www.iha.com.tr/haber-enkazdan-17-saat-sonra-kurtarilan-depremin-simgesi-hatun-teyze-o-anlari-anlatti-826192

Habercilerden elde edilen veriler doğrultusunda, afet bölgesinde medya kuruluşlarının yayın politikası, reyting kaygısı, bilinçli veya istemsiz duygu kontrolü eksikliği ve habercilik refleksi gibi etkenler nedeniyle mesleki etik kuralların ihlal edildiği durumlar gözlemlenebilmektedir (Torlak& Aker, 2024, s.189).

Kişisel Verilere Ulaşma

Afet dönemlerinde, art niyetli kişilerin yapay zekâ algoritmalarını kullanarak mağdurların kişisel bilgilerine ulaşması, aile bireylerine erişmesi ya da farklı iletişim araçlarıyla mağdurları rahatsız etmesi gibi vakalar sıklıkla görülmektedir.

Bu duruma Kartalkaya yangını sonrası yaşanan olaylar örnek olarak verilebilir. 21 Ocak 2025 tarihinde Bolu'nun Kartalkaya Kayak Merkezi'nde bulunan Grand Kartal Otel'de meydana gelen ve Türkiye tarihinin en ölümcül otel yangınlarından biri olarak kayıtlara geçen yangın felaketinin ardından, tüm ailesini kaybeden mağdurların evlerine girilerek hırsızlık yapılmış, ayrıca mağdur ailelerin adına sahte hesaplar açılarak dolandırıcılık amaçlı yardım kampanyaları başlatılmıştır.

Görsel 5. Kartalkaya Yangınından Sonra Yapay Zekâ Algoritmaları ile Mağdurların Bilgilerine Ulaşılması





Kaynak: https://www.hurhaber.com/gundem-haberleri/kartalkaya-yangini-magdurlariyla-alay-edenlere-sorusturma-454626

Yapay Zekâ ve Dezenformasyon

2024 yılında, dünya nüfusunun %67,1'i yani 5,44 milyar kişi internet kullanmıştır. Bu bağlamda Türkiye, nüfusa göre interneti benimseme oranında %86,5 ile dünyada 36. sırada yer almaktadır. Türkiye'deki vatandaşların %67,4'ü sosyal medya kullanıcısıyken, %93,8'i mobil bağlantıya sahiptir (AA, 2024).

Yapay zekânın böylesine yaygın olduğu çağımızda, dezenformasyonla mücadele için farklı yaklaşımlar gerekmektedir. Özellikle, yapay zekâ ile ilgili üretilen haberlerde, gerçek dışı bilgilerin gerçekmiş gibi yansıtılması, kaos ve korku ortamının oluşmasına neden olmaktadır.

Bu durum, afetler veya olağanüstü hâllerin yalnızca doğal olaylarla sınırlı olmadığı; herhangi bir olayın, gelişmenin veya durumun kriz ortamına dönüşebileceği gerçeğini de ortaya koymaktadır. Örneğin, yapay zekâların kendi dillerinde konuşmaya başladığı iddiası, sosyal medya kullanıcılarının da olaya dâhil olmasıyla birlikte "Dünyanın yapay zekâlar tarafından ele geçirileceği" şeklinde bir kaotik gelecek senaryosuna dönüşmüştür.

Ancak gerçekte, yapay zekâların kendi kendilerine yeni bir dil geliştirdiği gibi gerçeküstü bir durum yaşanmamıştır. Haberde yer alan konu, Anadolu Ajansı (AA) tarafından yayımlanan bir haber ile düzeltilmiş ve kamuoyuna doğru bilgi aktarılmıştır (AA, 2025).

Görsel 6. İki Yapay Zekâ Kendi Dillerinde Konuşmaya Başladığı İddiası Görseli



Kaynak: https://www.aa.com.tr/tr/teyithatti/aktuel/iki-yapay-zeka-kendi-dillerinde-konusmaya-basladi-iddiasi/1818798

Gelişen yapay zekâ teknolojileri, görsellerin ve videoların manipüle edilmesini önemli ölçüde kolaylaştırmaktadır. Yapay zekâ ile üretilen sahte görseller ve deepfake videolar, özellikle afet anlarında kamuoyunu yanıltıcı ve yönlendirici bir araç olarak kullanılabilmektedir. Bu bölümde, yapay zekâ teknolojilerinin afet haberciliği üzerindeki etkileri, açıklayıcı bir şekilde örneklendirilmiştir.

Afet Haberciliğinde Yapay Zekâ

Uzun bir süre hâkim olan azgelişmiş toplumlarda kalkınmanın, Batı'nın tarihsel deneyiminden alınan derslerle mümkün olduğu düşüncesi, endüstrileşme, ekonomik büyüme ve yüksek üretim gibi alanlarla teknolojik temellere dayandırılmıştır (Altun, 2000, s.138). Sosyal medyanın hızlı ve dinamik yapısı, geleneksel medyanın daha yavaş bilgi akışına alışkın olan okurlar tarafından hızla benimsenmiş ve günümüzde birçok kişi haberleri öncelikli olarak sosyal medyadan takip etmeye başlamıştır.

Afet anlarında sosyal medyada hızla yayılan görseller ve videolar, toplumun bilgiye ulaşmasını kolaylaştırırken, aynı zamanda dezenformasyonun yayılması için de geniş bir alan yaratmaktadır. Yanıltıcı içerikler, genellikle farklı bağlamlarda üretilmiş veya yapay zekâ ile oluşturulmuş görsellerden oluşmakta ve gerçek olmayan afet senaryolarıyla desteklenerek kamuoyunu yanıltıcı etki yaratmaktadır. Bu durum, kamu yöneticilerinin kriz yönetimini zorlaştırmakta ve halkın yanlış yönlendirilmesine sebebiyet vermektedir.

Manipüle Edilmiş Görüntüler

Deprem sonrasında, yapay zekâ ile oluşturulmuş veya mevcut görüntülerin manipüle edilmesiyle hazırlanmış sahte hasar fotoğraflarının ya da duygusal tepkileri tetikleyen videoların sosyal medyada yoğun olarak üretildiği gözlemlenmiştir.

Bu duruma, Kahramanmaraş depremi sırasında, "dua eden bulutların ortaya çıktığını" öne süren ve buna ilişkin bir görsel paylaşan hesapların, kısa sürede viral hâle gelmesi örnek olarak verilebilir. Ancak, tersine görsel arama yöntemiyle yapılan incelemeler neticesinde, ilgili videonun yapay zekâ ile üretildiği ve Kahramanmaraş depremi ile herhangi bir bağlantısının bulunmadığı ortaya çıkarılmıştır (Yıldız, 2023).

Görsel 7. Kahramanmaraş Depremi Sırasında Dua Eden Bulut Görseli



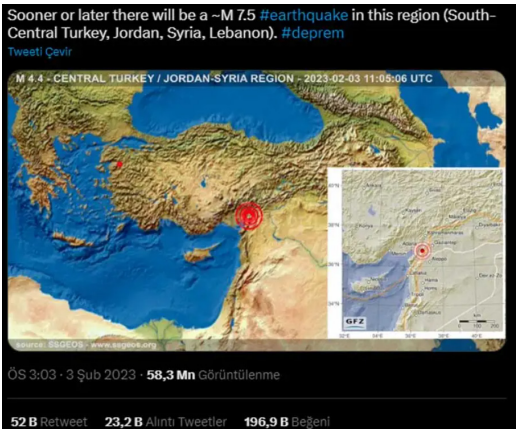
Kaynak: Yıldız, D. (2023).

Sahte Deprem Uyarıları ve Yanıltıcı Tahminler

2023 Kahramanmaraş depremlerinin ardından, sosyal medyada yapay zekâ destekli algoritmalar kullanılarak oluşturulan sahte deprem uyarıları ve tahminler hızla dolaşıma sokulmuştur. Bu tür içerikler, halk arasında gereksiz panik ve endişeye yol açarken, aynı zamanda belirli tarihlerde büyük depremlerin yaşanacağına dair kesinliği olmayan iddialar, yapay zekâ tarafından üretilmiş grafikler ve haritalarla desteklenerek kamuoyuna sunulmuştur.

Bu duruma, Kahramanmaraş'taki afet sonrasında sahte bilimcilerin sosyal medyada deepfake yöntemiyle hızla yayılan paylaşımları örnek olarak verilebilir. Sosyal medya kullanıcılarından birinin attığı tweet ile başlayan, gezegen hizalanmaları ve deprem arasındaki ilişkiye dair içerik, kısa sürede viral hâle gelmiş ve kamuoyunda korku ortamının doğmasına neden olmuştur.

Görsel 8. Yapay Zekâ Algoritmaları İle Üretilen Sahte Gezegen Hizalamalarına Ait Görsel



Kaynak: https://astrapera.com/gezegen-hizalanmalari-deprem-iliskisi/

Yanıltıcı Hasar Görüntüleri

Afet sonrası hasar tespit çalışmalarında, yapay zekâ destekli analizlerin manipüle edilmesiyle oluşturulan yanıltıcı raporlar ve deprem anına aitmiş gibi paylaşılan videolar, sıklıkla üretilerek sosyal medyada dolaşıma sokulmuştur. Bu tür sahte içerikler, belirli bölgelerdeki hasarın abartıldığını veya küçümsendiğini göstererek, resmî kurumların çalışmalarını sekteye uğratmayı ve afet yönetimi süreçlerinde karmaşa yaratmayı hedeflemiştir.

Bu duruma "Kahramanmaraş'ta Deprem Anı" iddiasıyla paylaşılan ve kısa sürede sosyal medyada infial yaratan bazı görüntüler örnek olarak verilebilir. Ancak, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından yayımlanan Dezenformasyonla Mücadele Bülteni'nde de yer aldığı üzere, yapay zekâ destekli bu yanıltıcı haberin gerçekte Kahramanmaraş depremiyle hiçbir ilgisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. İlgili görüntülerin, aslında 30 Ekim 2020'de İzmir'in Seferihisar ilçesinde meydana gelen 6.6 büyüklüğündeki depreme ait olduğu ortaya konulmuştur.

Görsel 9. "Kahramanmaraş'ta Deprem Anı" Görseli



Kaynak: https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/Deprem_Dezenformasyon_B%C3%BCltenleri_%286-19_%C5%9Eubat%29.pdf

Tüm bu örnekler göstermektedir ki olağanüstü toplumsal gelişmeler sırasında bireyler, sosyal medyada hızla yayılan içerikleri çoğu zaman sorgulamadan ve herhangi bir doğrulama sürecinden geçirmeden kabul etmektedir. Olayın vahameti, bireylerin eleştirel düşünme sürecini sınırlayarak paylaşılan bilgileri güvenilir bulmamalarına rağmen yaygınlaştırmalarına neden olmaktadır. Yaşanan bu durum, sosyal medya ortamında büyük veri ve bilgi kirliliğine yol açarken, dezenformasyonun yaygınlaştığı bu ortamdan tüm paydaşlar büyük ölçüde etkilenmektedir (Taşkıran, 2018, s.226).

Sonuç

Afetler, toplumları derinden etkileyen olağanüstü durumlar olup bu süreçte medyanın kamuoyunu hızlı ve doğru bilgilendirmesi hayati önem taşımaktadır. Ancak, dijital medyanın ve yapay zekâ algoritmalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, kriz anlarında bilgi kirliliği ve dezenformasyonun hızla yayılması, giderek üzerine düşünülmesi gereken büyük bir durum hâline gelmiştir. Bu çalışmada da Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı 2. İletişim Şûrası Hazırlık Çalıştayı'nda ele alınan afet haberciliği, kriz iletişimi ve dezenformasyonla mücadele konularına ilişkin çıktılar, çalışmanın temel referanslarından biri olmuştur. Geleneksel medya ile sosyal medyanın kriz iletişimindeki rolleri karşılaştırılarak yapay zekâ algoritmalarının kullanımı ve kamu kurumları ile gazetecilerin daha etkili bilgilendirme stratejisi geliştirebilmesi için yapay zekâ algoritmalarına dayalı bir uygulamanın gelişmesi önerilmiştir.

Afet haberciliğinde, doğru, etik ve güvenilir haber akışı, afet sonrasında toplumun toparlanma sürecini hızlandırırken, yanlış veya manipüle edilmiş içerikler paniğe, kaosa ve yanlış yönlendirmelere neden olabilmektedir. Bu nedenle, afet haberciliğinde gazetecilik etik ilkeleri hayati öneme sahiptir. Özellikle kriz anlarında, gazetecilerin hız kaygısı ile hareket etmek yerine doğruluk ve güvenilirlik ilkelerini benimsemeleri gerekmektedir.

Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte yapay zekâ destekli içeriklerin üretilmesi ve manipüle edilmesi, dezenformasyonun boyutunu daha da büyütmüştür. Deepfake videolar, yapay zekâ ile üretilmiş sahte görseller ve sosyal medyada hızla yayılan manipülatif haberler, afet dönemlerinde kamuoyunun yanıltılmasına neden olmaktadır.

Öte yandan, afet haberciliği ve dezenformasyonla mücadelede etkili bir farkındalık oluşturmak için, yapay zekâ algoritmalarından yararlanan bir kriz iletişim uygulamasının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Bu tür bir sistem, sosyal medyada hızla yayılan bilgileri analiz ederek doğrulama süreçlerini hızlandırabilir, yanıltıcı içerikleri tespit edebilir ve kamuoyunun doğru bilgiye ulaşmasını sağlayabilir. Yapay zekânın, afet haberciliği ve kriz yönetimi alanında bir tehdit olarak değil, bir çözüm aracı olarak kullanılması, kritik bir gereklilik hâline gelmiştir.

Bu süreçte, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı gibi teyit merkezleri, güvenilir bilgi kaynakları olarak öne çıkmaktadır. Kamuoyunun bu merkezler aracılığıyla bilinçlendirilmesi, dezenformasyonun etkilerini azaltmak ve kriz yönetimini daha etkin yürütmek için kritik bir adımdır.

Yapay zekânın bilinmezlik algısı yaratması, çoğu zaman bu teknolojilere yönelik korku ve endişeye yol açmaktadır. Oysa yapay zekâ teknolojilerinin afet ve kriz ortamlarında oynayabileceği kritik rol göz önüne alındığında, korkuya dayalı bir yaklaşım yerine, rasyonel ve faydacı bir bakış açısı benimsenmelidir. Günümüzde yapay zekâ teknolojisinin yükselişi ile karşı karşıya olduğumuz en büyük risk, bu sistemlerin insanlara hükmetmesi değil, bu teknolojiyi etkin bir şekilde geliştiren ve yöneten toplumların küresel güç dengelerini değiştirme potansiyelidir. Geleceğin en güçlü medeniyetleri, yapay zekâ teknolojisini en yöneten ve geliştiren toplumlar olacaktır.

Kaynakça

1. Akgül, M. (2024). Platon'un Mağarasından Dijital İletişim Ağlarına Hakikati Anlatma Çabası: Haber Doğrulama Platformları Üzerine Nitel Bir İnceleme. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi,* 12(3), 1652-1674. https://doi. org/10.19145/e-gifder.1506605.
2. Altun, F. (2000). Modernleşme kuramı ve gelişme sorunu. *Divan: Disiplinlerarası Çalışmalar Dergisi,* (8), 123-186.
3. Anadolu Ajansı (2025). https://www.aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/turkiyenin-yuzde-86-5i-internet-kullanicisi-yuzde-93-8i-de-mobil-baglanti-sahibi/3273391/ Erişim T. 03.03.2025.
4. Atik Taşkıran, İ. (2018). Dijital Gazetelerin Sosyal Medya Stratejileri ve Sosyal Medyanın Haber Okunurluğuna Etkisi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi (AKİL),* Aralık (30), 218-240.
5. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2023). Deprem Sürecinde Dezenformasyonlara Karşı Yayımladığımız Günlük "Deprem Dezenformasyon" Bültenleri 6 Şubat - 19 Şubat 2023. Ankara. https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/Deprem_Dezenformasyon_B%C3%BCltenleri_%286-19_%C5%9Eubat%29.pdf/ Erişim T. 03.03.2025.
6. Drucker, P. (1989). *The New Realities: In Government and Politics/In Economics and Business/In Society and World View.* Harper & Row.
7. Düzce Hür Haber (2025). https://www.hurhaber.com/gundem-haberleri/kartalkaya-yangini-magdurlariyla-alay-edenlere-sorusturma-454626.
8. Englund L. Bergh Johannesson K., & Arnberg F. K. (2023). Reporting under extreme conditions: journalists" experience of disaster coverage. Frontiers in Communication, 8.https://astrapera.com/gezegen-hizalanmalari-deprem-iliskisi/Erişim tarihi: 04.03.2025.
9. İhlas Haber Ajansı (2025)https://www.iha.com.tr/haber-enkazdan-17-saat-sonra-kurtarilan-depremin-simgesi-hatun-teyze-o-anlari-anlatti-826192/ Erişim Tarihi: 03.03.2025.
10. Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation.* Oxford University Press.
11. Spialek, M. L., and Houston, J. B. (2018). The development and initial validation of the citizen disaster communication assessment. *Commun. Res.* 45, 934–955. doi: 10.1177/0093650217697521.
12. Torlak, P. & Aker, H. (2024). Kahramanmaraş depremleri ve habercilerin deneyimleri: Haber üretim süreçlerinin fiziksel, teknik ve etik yönleri. *Etkileşim,* 14, 1.
13. Yıldız, D. (2023). Dua Eden Bulutların Kahramanmaraş Depremi İle Alakalı Olduğu İddiası, https://teyit.org/analiz-dua-eden-bulutlarin-kahramanmaras-depremi-ile-alakalioldugu-iddiasi/Erişim Tarihi: 28.03.2023.

Afetlerde Kriz İletişimi Yönetimi: Dünya ve Türkiye Örnekleri

Prof. Dr. Gül Banu DAYANÇ KIYAT
Haliç Üniversitesi
banukiyat@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7028-0675

Giriş

Afetler; deprem, sel, yanardağ patlaması ya da kasırga gibi doğal süreçlerin, insanlar ve toplumsal sistemler üzerinde yarattığı çok boyutlu sonuçlarıdır. Afetler büyük sosyal ve ekonomik kayıplara yol açmakta; yapıların yıkımı, can kayıpları ve yerinden edilme gibi etkiler yaratmaktadır (Lindell ve Perry, 2007; Zhang vd., 2009). Oluşturabileceği hasarın boyutu ise olay öncesi yapılan hazırlık ve olay anındaki müdahale hızı ile ilişkilidir.

Afetlerdeki fiziksel yıkıma ek olarak iletişimde yaşanan bilgi kirliliği ve/veya koordinasyon eksikliği, krizleri daha da büyütebilmektedir. Bu nedenle kriz iletişimi, afet yönetiminin merkezinde yer alan stratejik bir unsurdur. Bilinçli kriz iletişimi; etkin karar alma mekanizmasını ve birimler arası koordinasyonu güçlendirirken zamanında, şeffaf bilgi paylaşımı da belirsizlik ve panik ortamını sınırlandırır.

Bu çalışmada, kriz iletişimi kuramsal çerçevede ele alınarak bunun afet bağlamındaki işleyişi ulusal ve uluslararası örnekler üzerinden değerlendirilmektedir.

Afet Kavramı

Afet; toplumun tamamı ya da bir kesimi üzerinde sosyal, ekonomik ve fiziksel kayıplara yol açan, mevcut kapasitenin yetersiz kaldığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olaylar olarak tanımlanmaktadır (Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü, 2025).

Afetler fiziksel yıkımın yanı sıra psikolojik güvensizlik ve kaygı da yaratır. Bu sebepten afetlerde teknik müdahale tek başına başarı sağlayamaz, nitelikli kriz iletişimi de gereklidir.

Christchurch'te Eylül 2010–Aralık 2011 tarihleri arası gerçekleşen Canterbury depremlerinde kent merkezinde çok katlı binaların %65'i (yaklaşık 150 yapı), su boru hatlarında oluşan hasarlar (Toprak vd, 2022, ss. 6-10), yaklaşık 40 milyar Yeni Zelanda doları tutarında maddi kayba yol açmış (Marquis vd., 2017); 2010 Haiti depreminde ise (Britannica, 2025; Marquis vd., 2017) okulların %80'inin ve hastanelerin de %50'sinden fazlasının yıkılması (DesRoches vd., 2011), ülkelerin idari ve ekonomik altyapılarına büyük zararlar vermiştir.

Tablo 1. 2010 Haiti Depremi – Özet Tablo

Kategori	**Bilgi**
Ölü & Yaralı	600.000+
Yerinden Edilen	1,5 milyon
Yıkılan Okullar	%80
Yıkılan Hastaneler	%50+
Altyapı Hasarı	8 milyar $

Kaynak: Cavallo vd., 2010, DesRoches vd., 2011, Münih Reasürans.

11 Mart 2011 tarihinde meydana gelen 9 şiddetindeki Tōhoku depremi sonrası oluşan tsunami, Japonya'nın kuzey doğu kıyılarında ağır tahribat bırakmış ve 20 bin kişi hayatını kaybetmiş veya bulunamamış, birçok insan evsiz kalarak yer değiştirmek zorunda kalmıştır (US. Earthquake Hazards Program, 2025).

1 Eylül 1923'te Japonya'da Tokyo şehri ve çevresinde meydana gelen Kanto depreminde 100 bin kişi hayatını kaybetmiş ve depremin yarattığı zararın yanı sıra yangın ve tsunamiler de afetin büyüklüğünü etkilemiştir (Japan Meteorological Agency, 2025).

Dünyadaki ve Türkiye'deki afetlerin sayısı, dağılımı ve türleri incelendiğinde risk profilinin çeşitlilik ve süreklilik göstermektedir.

Tablo 2. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (2022) – Doğa Afetleri Özeti

Afet Türü	**Sayı**
Deprem	21.104
Heyelan	859
Sel / Su Baskını	451
Kaya Düşmesi	137
Çığ	18
Obruk	13
Fırtına / Dolu / Aşırı Kış	401
Toplam	~3.000+

Kaynak: AFAD, 2023.

Bu veriler, özellikle jeolojik ve meteorolojik kökenli afetlerin Türkiye'nin afet gündeminde ağırlıklı bir yer tuttuğunu ortaya koymaktadır. Bir sonraki yılın verileri ise afet türlerinde ve dağılımında belirgin bir değişkenliğe işaret etmektedir.

Tablo 3. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı 2023 Verileri

Afet Türü	**Sayı**
Su Baskını	2.028
Orman Yangını	1.711
Deprem	830
Heyelan	564
Çığ	93
Maden Kazası	7
Toplam	5.233

Kaynak: AFAD, 2024.

Orman yangınları ve su baskınlarındaki artış, iklimsel faktörlerin afet riskini yükselttiğini göstermektedir. Bu durum, Türkiye'de afetlerin süreklilik taşıdığını ve teknik müdahalenin yanında doğru bilgi, koordinasyon ve etkin iletişimin belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır.

Şahan'a (2024, s. 414) göre Türkiye, toplam doğa kaynaklı afet sıralamasında ilk 10'da olmamakla birlikte, deprem özelinde ilk sıralardadır. 1900–2022 döneminde 205 afet yaşanmış; bu afetlerde yaklaşık 100 bin kişi hayatını kaybetmiş ve 9 milyon kişi etkilenmiştir.

Tablo 4. Dünya Genelinde Afet Kaynaklı Ekonomik Kayıplar

Yıl	Kayıp (Milyar $)
2019	49
2020	216
2021	303
2022	268

Kaynak: Özcan, 2023, ss. 36–37.

Afetler belirli coğrafya ve dönemlerle sınırlı olmayıp toplumsal, ekonomik ve yönetsel boyutlarıyla süreklilik taşımaktadır. Bu nedenle planlama, uygulama ve iyileştirme süreçlerinin bütüncül ele alınması ve kriz iletişiminin stratejik biçimde yönetilmesi zorunludur.

Kurum Kimliği ve Kriz İletişimi

Krizler, çoğu zaman öngörülemez biçimde ortaya çıkar ve kurumları yoğun zaman baskısı altında karar almaya zorlar. Bu süreçte iletişim faaliyetlerinin tutarlı ve stratejik yürütülmesi zorlaşır. Eksik ya da çelişkili mesajlar krizin etkisini derinleştirerek güvenilirliği zedeleyebilir. Kriz anlarında sergilenen iletişim, kurumun şeffaflık, tutarlılık ve sorumluluk algısının yeniden şekillendirmektedir. Bu nedenle kriz iletişimi, yalnızca anlık tepkilerden ibaret bir süreç değil, kurumsal kimliği ve itibarı korumaya yönelik stratejik bir yönetim pratiğidir.

Toplumsal paydaşlar özellikle kriz dönemlerinde kurumların söylem ve eylemlerini yakından izlerken kurumun samimi olup olmadığı ve değerleri ile uyumlu olup olmadığına bakarlar. 2011 Van depremi sonrasında bir hava yolu şirketinin bağışı sosyal medya takipçi artışına bağlayan açıklaması kamuoyunda "fırsatçı iletişim" olarak değerlendirilmiştir (Airkule, 2025). Benzer biçimde 2024 yılında Patiswiss markasının sosyal medyada yaşadığı yönetimsel iletişim sorunu, sürecin yanlış yönetilmesi sonucu krize dönüşmüş ve ciddi itibar kaybına yol açmıştır (Youtube, 2024). Bu örnekler, kriz anlarında içerik, zamanlama ve niyet algısının ne denli hassas olduğunu açıkça göstermektedir.

Araştırmalar da krizlerin önemli ölçüde yönetsel tercihlerle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Institute for Crisis Management'ın 2002 tarihli araştırmasına göre krizlerin %53'ü yönetim, %28'i çalışan kaynaklıdır (Pira ve Sohodol, 2015). ICM'nin 2016 yılı raporunda da krizlerin ortaya çıkışında yöneticilerin ilk sırada yer aldığı belirtilmektedir. Bu veriler, kurumsal değerleri karar alma süreçlerine entegre edemeyen yönetim anlayışlarının kurumları sürekli kriz riskiyle karşı karşıya bıraktığını göstermektedir.

Kurum kimliği; kurumsal iletişim, kurumsal davranış ve kurumsal dizayn boyutlarından oluşmakta; bu unsurların temelinde kurum felsefesi yer almaktadır (Okay, 2005, ss. 38–40; Olins, 1990, s. 7; Balta Peltekoğlu, 2018, ss. 544–563). Kurum felsefesi, yöneticiler tarafından oluşturulan ve zamanla iç paydaşlarca benimsenen değerler bütünüdür (Dayanç Kıyat, 2019, ss. 18–34). Kurumun tarihini, vizyonunu ve temel değerlerini kapsayan bu çerçeve, özellikle kriz dönemlerinde yöneticiler için stratejik bir pusula işlevi görmektedir.

Dijital iletişim kanallarının yaygınlaşmasıyla birlikte kurumsal söylem ve eylemler sürekli görünür hâle gelmiş, kamuoyunun etki hızı ve gücü artmıştır. Bu sebeple kriz dönemlerinde kurumların yalnızca doğru bilgi paylaşımı değil, bilgiyi hangi dil ve tutumla sunduğu da algı yönetimi için önemlidir. Çünkü toplumsal hassasiyetleri gözetmeyen ya da kurumsal değerlerle çelişen iletişim pratikleri, mevcut krizi derinleştirebilmektedir.

Sonuç olarak kriz iletişimi, kurum kimliğinden bağımsız bir uygulama değildir. Kriz anlarında alınan kararların kurum kimliği ile uyumlu ve tutarlı olması iletişimin kontrollü yönetilmesini sağlarken güveni pekiştirerek kurumsal itibarı da korumaktadır.

Afet Anları Kriz İletişimi Yönetimi

Her kriz, ortaya çıktığı bağlam ve etkilediği paydaşlar açısından kendine özgü dinamikler taşır; bu nedenle hiçbir kriz diğerinin bire bir tekrarı değildir. Ancak her kriz kendi içinde özgün olmasına rağmen kriz yönetiminde tekrar eden bazı temel ilkeler bulunmaktadır.

Karar alma baskısı, zaman kısıtı, yoğun kamuoyu ilgisi ve doğru bilgiye ulaşma, her krizde ortak yönetim zorluklardır. Bu nedenle kriz yönetimi, her kriz özgün olmakla birlikte temel ilkeleri de olan stratejik iletişim gerektirir.

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı Afet Risklerini Azaltma ve Önlem Dairesi Başkanı Abdulkadir Tezcan'ın 2025 yılında verdiği röportajda vurguladığı üzere, afet dönemlerinde tüm kurum ve yetkili aktörlerin önceden belirlenmiş plan ve prosedürler doğrultusunda hareket etmesi hayati öneme sahiptir. Özellikle arama-kurtarma, haberleşme, ulaşım, barınma ve enerji gibi yaşamsal hizmet alanlarında yetki ve sorumlulukların açık biçimde tanımlanması, müdahale sürecinin sağlıklı işlemesini sağlar. Bunun dikkate alınmaması, gecikmelere ve yetki karmaşalarına neden olabilmektedir.

Özellikle bireysel hassasiyetin maksimum olduğu bu durumlarda afet yönetiminde başarı, kurumlar arası iş birliği ve etkin koordinasyona dayanmaktadır. Güçlü iletişim ağları, doğru bilginin zamanında paylaşımını mümkün kılarak karar alma süreçlerini hızlandırmakta ve can-mal kayıplarını azaltmaktadır. Dolayısıyla koordinasyon, kriz iletişiminin ve yönetiminin başarısını belirlemektedir.

Özelikle bireylerin afet zamanlarında doğru tepki ve doğru davranış bilgisi kriz yönetimi sürecinin başarısını etkilemektedir (Cutter vd., 2008). Dünyada kriz ve afet yönetimi alanında örnek gösterilen ülkelerden biri Japonya'dır. Küçükyağcı'ya (2024, s. 243) göre 1947 yılında "Afet Yardım Yasası" temeli üzerine 1959 "Isewan Tayfunu" sonrasında 1961'de yürürlüğe giren "Afete Karşı Önlemler Temel Yasası" ile süreç güçlendirilmiştir. Bu düzenlemelerle merkezî ve yerel yönetimlerin rol ve sorumlulukları netleştirilerek bütüncül bir kriz yönetimi modeli oluşturulmuştur (Bayra, 2021, s. 1194).

Tüm bu yasal süreçler ve erken uyarı sistemlerine rağmen 2011 yılında "Büyük Doğu Japonya Depremi"'nde yaklaşık 20 bin kişinin ölümü, binlerce kişinin yaralanması ve kaybolması, kriz iletişimi ve koordinasyon süreçlerinin sorgulanmasına yol açmış ve sistem yeniden gözden geçirilerek yasal düzenlemeler güncellenmiştir (Küçükyağcı, 2024, s. 243).

Günümüzde yapay zekâ teknolojileri, çoklu veri kaynaklarını eş zamanlı analiz ederek bilginin hızla bütünleştirilmesini sağlarken deprem süreçlerinde koordinasyonu kuvvetlendirmektedir. Afetlerde kriz iletişiminde doğru bilginin zamanında üretilmesi ve paylaşılması kritik önem taşımaktadır. Raj ve diğerlerinin (2025) *"AI and Generative AI Transforming Disaster Management: A Survey of Damage Assessment and Response Techniques"* başlıklı çalışmasında, yapay zekâ (AI) ve üretken yapay zekâ (GenAI) destekli sistemlerin uydu görüntülerini, sosyal medya verilerini ve acil durum raporlarını entegre ederek gerçek zamanlı durumsal farkındalık ve hasar tespiti sağladığı belirtilmektedir. Bu entegrasyon da sahada daha hızlı ve verimli müdahale süreçlerini mümkün kılmaktadır (Raj vd., 2025).

Kriz iletişimi yönetimi (Çöklü, 2004, s. 216; Dayanç Kıyat, 2019, ss. 111–113; Ross, 2008, s. 6; Hürriyet Gazetesi, 2004):

1. İddia ettiğiniz konulara karşı daha dikkatli olun.

Büyük krizler, kurumun söz verdiği değerler ile örtüşmeyecek davranışlar sergilediği zaman çıkar. Başlangıçta küçük bir sorun gibi görünen durumlar, kurum kimliğinin temel felsefesine temas ettiğinde hızla krize dönüşebilmektedir.

2. Durum tespiti;

Abraham Lincoln'ün de vurguladığı gibi, bir sürecin sağlıklı yönetilebilmesi için önce mevcut durum doğru biçimde tespit edilmelidir. Nerede olunduğunu bilmek, atılacak adımların daha gerçekçi ve etkili biçimde planlanmasını sağlar. Her ne kadar kurumlar risk ve sorun yönetimine yönelik önleyici mekanizmalar geliştirse de bazı krizlerin doğası gereği öngörülemez ve kaçınılmaz olduğu unutulmamalıdır.

Teyitsiz bilgilerle aceleci açıklamalar yapmak yerine, veriler netleştirildikten sonra kapsamlı bilgilendirme yapılacağı açıkça ifade edilmelidir. Bu kontrollü ve temkinli yaklaşım, güveni korur ve ikincil krizlerin önüne geçer.

3. Krizi sahiplenin;

Krizi yok saymak ya da inkâr etmek, krizi daha da büyütebilmektedir. Kriz sahiplenilmelidir. Krizin varlığı kabul edilip şeffaf ve değer temelli bir iletişim sergilenmelidir. Özellikle konunun en hassas olduğu ilk günlerde gösterilen tutum, kriz iletişiminin başarısını ve kurumsal itibarın geleceğini belirler.

Tezcan'ın (2025) vurguladığı üzere, afet dönemlerinde kriz yönetiminin temel unsurlarından biri kararlılıktır ve bu süreçte tereddüde yer verilmemesidir.

4. Doğru bilginin yalnızca elde edilmesi değil, zamanında ve uygun biçimde paylaşılması da kritiktir.

Kriz anında soğukkanlılık korunmalı ve kontrol kaybedilmemelidir. Bilgi eksikliği nedeniyle sessizliğe bürünmek krizi derinleştirebilir. Eğer veriler henüz net değilse, bilgi sürecinin devam ettiği ve en kısa sürede bilgi paylaşımı yapılacağı, güvenilir bir sözcü veya yetkili ağız tarafından hızla yapılmalıdır. Doğru ve kesin bilgiye ulaşıldıkça düzenli aralıklarla bilgilendirme yapılarak güven korunmalıdır. Bilgi sınırlı olsa dahi düzenli bilgi paylaşımı ile merkezin tek yetkin bilgi kaynağı olduğu algısı yaratılmalı, bilgi kirliliği ve kaos riski azaltılmalıdır. Merkezden yapılan düzenli ve tutarlı açıklamalar, paydaş güvenini güçlendirerek kriz yönetiminin etkinliğini artırır.

5. Üzüntülerinizi belirtin ve özür dileyin.

Kriz süreçlerinde yaşanan kayıplara yönelik üzüntünün açıkça ifade edilmesi ve gerektiğinde özür dilenmesi, sorumluluğun üstlenilmesi esastır. Savunmacı ya da sorumluluktan kaçan bir tutum yerine empati temelli, samimi bir iletişim dili benimsenmelidir. Kurum doğrudan sorumlu olsun ya da olmasın, toplumsal hassasiyete dikkat edilerek mesaj açık, içten ve krizi sahiplenen bir içerikte sunulmalıdır.

6. Merkez içi sinerjiyi sağlayın.

Alınan kararların öncelikle iç paydaşlarla paylaşılması, kriz sürecinde tek sesli ve tutarlı bir kurumsal duruşun temelidir. Çünkü onlar dışardaki bireyler için birincil güvenilir haber kaynaklarıdır. Bilgi iç paydaşlar ile paylaşıldıktan hemen sonra veya eş zamanlı kamu bilgilendirilmelidir.

7. Şeffaf olun.

Krizin meydana geldiği andan itibaren, merkez tarafından bilginin saklanması ya da paylaşımın geciktirilmesi, kamuoyunda güvensizlik ve kuşku duygularının oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir. Ancak şeffaflık, doğrulanmamış bilgilerin kontrolsüz paylaşılması anlamına gelmemektedir. Kamuoyuna sunulacak her bilginin, farklı kaynaklardan çapraz teyit edilmesi ve doğruluğundan emin olunması gerekmektedir. Aksi takdirde eksik ya da hatalı bilgiler, krizin etkilerini daha da derinleştirebilmektedir. Öte yandan, iletişim kanallarında oluşan uzun süreli sessizlik, belirsizliği artırarak spekülasyonların ve şüphelerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle kriz iletişiminde şeffaflık, doğruluk ve zamanlama ilkeleri birlikte ele alınmalı ve dengeli bir iletişim yaklaşımı benimsenmelidir.

8. Çözümleyici olun.

Kurumların ve yetkililerin çözüm odaklı bir iletişim yaklaşımı sergilemelidir. Kaos ve belirsizlik ortamında bulunan topluluklara, sürecin nasıl yönetileceğine, hangi adımların atılacağına ve geleceğe yönelik planlamaların ne şekilde ilerleyeceğine dair açık bir perspektif sunulmalıdır. Çünkü belirsizlik kaygıyı kabartarak krizi büyütür. Bu çerçevede kamuoyuna iletilen mesajlar, olayların çözüme kavuşturulacağına ilişkin gerçekçi, tutarlı ve uygulanabilir söylemleri kapsamalıdır. Gerçek dışı vaatlerden kaçınılması, güven ilişkisinin korunması açısından önemlidir. Maddi ve manevi kayıpların en kısa sürede telafi edileceği sözü verilmelidir. Afet koşulları nedeniyle bu süreçlerin belirli bir zaman alacağı gerçeği, kamuoyuyla şeffaf biçimde paylaşılmalı ve buna karşın zararların tazmin edilmesine yönelik çalışmaların başlatıldığı, kararlılıkla sürdürüldüğü bilgisi açıkça ifade edilmelidir.

9. Tek merkezden krizin yönetilmesi sağlanmalıdır.

Afet yönetiminde sürdürülebilir koordinasyon için, il ve ilçe düzeyinden yerel birimlere kadar kurumsallaşmış afet yönetim merkezleri oluşturulmalıdır.

Tezcan'ın (2025) belirttiği üzere, bu merkezlerde birimler arasında ve bağlı kurumlarla düzenli bilgi akışı sağlanması kritik önemdedir. Kurumlar arası iletişimin zayıfladığı durumlarda müdahale süreçlerinin etkinliği önemli ölçüde azalmaktadır. Afet koordinasyonundan sorumlu yetkililerin, sürecin genel çerçevesini bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirmelerinin yanı sıra, sahadaki ayrıntıları analiz edebilecek yetkinliğe sahip olmaları gerekmektedir. Merkezî yönetim, afet yönetimi sürecinin genel yönlendirmesini ve stratejik karar alma süreçlerini üstlenirken, alt birimlerin ise kendilerine tanımlanan bilgi, yetki ve sorumluluklar doğrultusunda görevlerini yerine getirmeleri beklenmektedir.

Bu işleyişin, bir orkestra şefinin yönettiği senfoniye benzer biçimde, tüm aktörlerin uyum ve eş güdüm içinde hareket etmesini gerekmektedir. Olası kaosun önüne geçilmesine katkı sunan böyle bir koordinasyon yapısı, aynı zamanda etkili bir organizasyon mekanizmasının ve verimli yönetişimin gerekliliklerindendir.

Tezcan'ın (2025) belirttiği üzere, afet yönetiminde koordinasyonsuz müdahaleler mevcut krizi derinleştirerek yeni sorun alanları üretebilmektedir. Dağınık çalışma yapıları yerine, tüm süreci yöneten merkezî bir koordinasyon mekanizması oluşturulmalıdır. Bu merkez, bilgi toplama, değerlendirme ve yönlendirme işlevlerini tek kanalda toplayarak veri akışının bütüncül olmasını sağlamalıdır.

10. Entegre çalışmak.

Afet sürecine dâhil olan tüm sivil toplum kuruluşları, gönüllü gruplar ve yardım aktörleri tek bir merkezden yönetilmelidir. Bu sistem iyi niyetli ancak plansız yardımların yeni sorunlar üretmesini önler. Yardım faaliyetlerinin zaman çizelgesine değil, sahadaki ihtiyaç analizlerine göre planlanması, zaman kaybını ve kaynak israfını azaltarak müdahale sürecinin daha etkin ve sürdürülebilir olmasını sağlar.

Afet bölgelerinde koordinasyonsuz yürütülen müdahaleler, iyi niyetli olsa da yeni ve öngörülmemiş ihtiyaçlar doğurabilmektedir. Örneğin barınma sağlanan bir alanda eş zamanlı ve plansız gıda dağıtımı, ek ekipman gereksinimleri yaratabilir; elektrik altyapısı yetersizken elektrikli ısıtıcı gönderilmesi ise yeni sorun alanları oluşturabilir. Bu tür eş güdümsüz uygulamalar, sorunu çözmek yerine süreci karmaşıklaştırır ve kaynak israfına yol açar. Bu nedenle tüm kurumların tek bir merkezî koordinasyon yapısı altında, ortak planlama ve zamanlama ile hareket etmesi gereklidir. Sahadan gelen bilginin hızla toplanıp paylaşılması, kaynakların etkin kullanımını sağlayarak afetlerde kriz yönetiminin başarısını artıracaktır.

11. İnternetin gücünden faydalanılmalıdır.

Krizle ilgili gelişmeler resmî web sitesi veya özel kriz sayfası üzerinden düzenli olarak yayımlanmalıdır. Çevrim içi platformlar izlenmeli, yanlış bilgiye hızlıca müdahale edilmelidir. Gerekirse afet koordinasyon merkezi ya da basın birimi aracılığıyla 24 saat kesintisiz bilgi paylaşımı sağlanmalıdır.

Resmî dijital kanallar, doğru bilginin tek merkezden ve zamanında aktarılmasını sağlayarak bilgi kirliliğini önler. Türkiye de 2020'de Covid-19 sürecinde, Sağlık Bakanı'nın her akşam saat 20.00'de, tüm kanallarda günlük raporları açıklaması, bu sürece güzel bir örnektir.

12. Sohbet platformları ve forumlar yakından izlenmelidir.

Özelikle internetteki yanlış veya yanıltıcı içeriklere hızla düzeltici açıklamalar yapılmalıdır. Gerekirse 24 saat esasına dayalı kesintisiz bilgilendirme sağlanmalıdır.

13. Afet sonrası iyileştirme sürecinde gerekli reformlar gecikmeden uygulanmalıdır.

Öncelikle kapsamlı bir durum analizi yapılarak etkilenen gruplara yönelik düzenleyici adımlar planlanmalı ve yalnızca zararların giderilmesi değil, kırılganlıkların azaltılması da hedeflenmelidir. Ayrıca kriz sürecindeki iş akışları tekrar gözden geçirilmeli, aksaklıklar açıkça belirlenmeli ve elde edilen bulgular doğrultusunda süreçler yeniden yapılandırılmalıdır. Bu yaklaşım, kurumların gelecekteki afetlere karşı daha hazırlıklı ve dayanıklı olmasını sağlar.

Tezcan'ın (2025) vurguladığı gibi, afet riskinin azaltılması yalnızca devletin değil, kurumların ve bireylerin de sorumluluğundadır. Bu nedenle çok aktörlü bir yönetim anlayışı benimsenmeli ve özellikle sigorta gibi risk transfer mekanizmaları etkin kullanılmalıdır.

Bireysel farkındalığın artırılması ise sürekli iletişim ve eğitim çalışmalarıyla mümkündür. Kamu spotları ve bilinçlendirme programları aracılığıyla, toplumda önleyici ve sorumluluk temelli bir afet bilinci geliştirilmesi, dayanıklı bir toplum yapısının temelini oluşturur.

Afetlerin süreklilik gösteren doğa olayları olduğu dikkate alındığında en etkili mücadele aracının eğitim olduğu açıktır. Eğitimle geliştirilen afet bilinci, toplumsal otokontrolü güçlendirerek riskleri önceden öngörebilen bir yapı oluşturur. Bu nedenle afet yönetimi, yalnızca müdahale değil, eş zamanlı öğrenme ve farkındalık temelli uzun vadeli bir yönetişim süreci olarak ele alınmalıdır.

14. İtibarınızı ölçün.

Afet sonrası kamuoyu algısını sistematik olarak değerlendirin. Elde edilen sonuçlara göre iletişim stratejilerini gözden geçirin ve olumlu eğilim varsa bunu pekiştirecek kampanyalar planlayın. Bu yaklaşım, kurum itibarının sürdürülebilir biçimde güçlendirilmesini sağlar.

Sonuç ve Öneriler

Afetler kaçınılmazdır. Ancak yıkımın boyutu kurumsal kapasiteye, toplumsal hazırlığa ve kriz anındaki iletişim performansına bağlıdır. Afetlere dirençli bir toplum için afet öncesi risk azaltma ve hazırlık çalışmalarının yürütülmesi, afet anında şeffaf ve hızlı kriz iletişim planının uygulanması, afet sonrasında ise etkin bir iyileştirme sürecinin işletilmesi gereklidir. Afetlerde başarı, teknik yeterlilik kadar bilinç, hazırlık ve sorumluluk düzeyiyle de ilişkilidir.

Bu duruma çarpıcı bir örnek Japonya'dır. Japonya'nın, dört büyük tektonik plakanın kesişiminde yer almasına ve sık sık 7 ve üzeri büyüklükte depremlerle karşı karşıya kalmasına rağmen, bu depremlerde can kayıplarının görece düşük kaldığı

görülmektedir (Amos, 2025). Bu sonuç, uzun yıllara dayanan bütüncül risk yönetimi, güçlü kriz iletişimi, düzenli eğitim ve tatbikatların ürünüdür. Japonya örneği, kriz iletişiminin yalnızca afet anını değil, afet öncesi, sırası ve sonrasını da kapsayan, sürdürülebilir bir strateji olduğunu göstermektedir.

Afet risklerinin azaltılması ve kriz yönetiminin yapılandırılmasına ilişkin temel uluslararası referanslardan biri olan "Sendai Afet Risk Azaltma Çerçevesi" (2015–2030), afet öncesi geliştirilen önleyici politika ve stratejilerin belirleyici rolünü vurgulamaktadır. Çerçeve, kriz sonrasında yürütülen müdahalenin tek başına yeterli olmadığını, risk iletişimi ve hazırlık mekanizmalarının kriz ortaya çıkmadan önce tasarlanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Böylece afet yönetimi, reaktif bir müdahale alanı olmaktan çıkarak öngörüye dayalı ve çok aktörlü bir yönetişim modeline dönüşmektedir.

Afet öncesi yapısal, yönetsel ve iletişim temelli önlemlerin alınması, kriz anında belirsizlik ve bilgi kirliliğini azaltarak koordinasyonu güçlendirmektedir. Bu süreçte merkezî ve yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum ve bireyler arasında kurulacak şeffaf ve sürekli iletişim ağı, dayanıklılığın temel unsurudur.

Sonuç olarak afetlere karşı etkinlik, rol ve sorumlulukların önceden tanımlandığı, iletişim kanallarının yapılandırıldığı ve tüm paydaşların bilinç düzeyinin yükseltildiği bütüncül bir yönetim anlayışına bağlıdır. Afet öncesi, sırası ve sonrası birbirinden kopuk olmayıp süreklilik arz eden stratejik bir döngünün parçalarıdır. Kurumsallaşmış kriz iletişimi kültürü, düzenli eğitim ve tatbikatlarla desteklendiğinde, kayıpların en aza indirilmesi mümkün olacaktır.

Kaynakça

1. Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü (2025). Retrieved from https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu Erişim T. 25 Ocak 2025.
2. AFAD (2024). 2023 Yılı doğa kaynaklı olay istatistikleri. Retrieved from https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e_Kutuphane/Istatistikler /2023yilidoga kaynakliolayistatistikleri-_1_.pdf Erişim T. 28 Şubat 2025.
3. AFAD (2023). 2022 Yılı doğa kaynaklı olay istatistikleri. Retrieved from https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e_Kutuphane/Istatistikler/2022-Yili-Doga-Kaynakli-Olay-Istatistikleri.pdf Erişim T. 28 Şubat 2025.
4. Amos, J. (2024). Japonya'da Türkiye'deki depreme benzer bir enerji çıkmasına rağmen can kaybı neden fazla olmadı?. BBCNew Retrieved from https://www.bbc.com/turkce/articles/cyj9xwnne2eo. Erişim T. 27 Şubat 2025.
5. Balta Peltekoğlu, F. (2018). *Halkla ilişkiler nedir.* 10. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
6. Bayra, E. (2021). Büyük doğu Japonya depremi sonrası Japon mevzuatında görülen eksikliklerin düzeltilmesi. Bağlamında deprem ve hukuk. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi.* 27(2), 1191-1206.

7. Britannica (2025). 2010-2011 Christchurch depremleri. Retrieved from https://www.britannica.com/science/earthquake-geology Erişim T. 21 Mart 2025.
8. Cavallo, E.A., A. Powell, ve O. Becerra. (2010). Estimating the direct economic damage of the earthquake in Haiti. *The Economic Journal,* 120 (546), 298–312.
9. Cutter, S. L., Barnes, L., Berry, M., Burton, C., Evans, E., Tate, E. ve Webb, J. (2008). A place-based model for understanding community resilience to natural disasters. *Global Environmental Change*, 18(4), 598-606. doi:10.1016/j.gloenvcha.2008.07.013
10. Çöklü, Y. E. (2004). *Halkla ilişkilerde medya yönetimi; Yeni iletişim teknolojileri,* Alıntı: Caywood, htpp://www.medill.northwestern.edu.timctstudentwork/tubs/jic/journal/2002/caywood.pdf. İstanbul: Set Systems.
11. Dayanç Kıyat, G.B. (2019). *Halkla ilişkiler yönetiminde kurum kimliği ve kriz iletişimi.* Ankara: Nobel Yayıncılık.
12. DesRoches, R., Comerio, M., Eberhard, M., Mooney,W., ve Glenn, R.J. (2011). Overview of the 2010 Haiti earthquake. *Earthquake Spectra,* 27, 1–21.
13. Earthquake Hazards Program | U.S. Geological Survey (2025). Retrieved from www.usgs.gov/programs/earthquake-hazards Erişim T. 8 Mart 2025.
14. Fire and Disaster Management Agency. (2011). Press release no. 162 of the 2011 Tohuku earthquake. Retrieved from https://www.fdma.go.jp/disaster/higashinihon/items/162.pdf Erişim T. 28 Şubat 2025.
15. Hürriyet Gazetesi (2004). Türkiye'nin en beğenilen şirketleri. Retrieved from http://hurarsiv.hurriyet.com.tr/goster/haber.aspx?viewid=507026, Erişim T. 28 Şubat 2025.
16. Japan Meteorological Agency (2025). The Kanto earthquake 1923. Retrieved from www.jma.go.jp/jma/indexe.html, vol22_bessatsu_p005.pdf Erişim T. 28 Şubat 2025.
17. Küçükyağcı, T. (2024). Afetle mücadelede yerel yönetimlerin rolü ve etkisi: Japonya-Türkiye karşılaştırması. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, Türkiye-Japonya Diplomatik İlişkilerinin 100.Yılı Özel Sayısı,* 14, 237-255. https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1523658.
18. Lindell, M.K., ve Perry, R.W. (2007). Planning and preparedness. In W.L. Waugh, and K.J. Tierney (Ed.), *Emergency management: Principles and practice for local governments,* (ss.113–139). Washington, DC: ICMA Press.
19. Marquis, F., Kim, J.J. Elwood, K.J. ve Chang, S.E. (2017). Understanding post-earthquake decisions on multi-storey concrete buildings in Christchurch, New Zealand. *Bulletin of Earthquake Engineering,* 5(2), 731–758.
20. Munich Reinsurance Company. Data on natural disasters since 1980. Retrieved from https://www.munichre.com/en/solutions/for-industry-clients/natcatservice.html. Erişim T. 28 Şubat 2025.
21. Okay A. (2005). *Kurum kimliği.* 5. Baskı, İstanbul: MediaCat.
22. Olins, W. (1990). *Corporate identity; Making business strategy visible through desingn,* Londan: Harward Business School Press.
23. Airkule (2025). Onur air'den 'like' yerine bağış. Retrieved from https://www.airkule.com/haber/ONUR-AIR-DEN-LIKE-YERINE-BAGIS/10318. Erişim T. 27 Şubat 2025.
24. Özcan, İ. Ç. (2023). Dünya'da ve Türkiye'de afet finansmanı. Deprem ve Risk Azaltma Genel Müdürlüğü, Retrieved from file:///C:/Users/banuk/Downloads/DUNYADA-VE-TURKIYE%E2%80%99DE-AFET-FINANSMANI-V5.pdf. Erişim T. 3 Mart 2025.

25. Pira, A. ve Sohodol, Ç. (2015). *Kriz yönetimi, halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme* 5. Baskı. İstanbul: İletişim.

26. Raj, A., Arora, L., Surendranath Girija, S., Kapoor, S. Pradhan, D., ve Shetgaonkar A.(2025). 2025 IEEE 49th Annual computers, software, and applications conference (COMPSAC), https://arxiv.org/abs/2505.08202, https://doi.org/10.48550/arXiv.2505.08202

27. Ross L.G. (2008). *Corporate reputation, 12 step to safe guarding and recovering reputation,* Canada: John Wiley & Sons Publising.

28. Sendai afet risk azaltma çerçevesi (2015-2030). Retrieved from https://uclg-mewa.org/uploads/file/748e86d91ae4409e9188794ddb6c004d/Sendai_TR.pdf. Erişim T. 25 Ocak 2025.

29. Şahan, C. (2024). Türkiye özelinde doğa kaynaklı afetlere yönelik bir araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi,* 14 (2), 414-428. DOI: 10.48146/odusobiad.1176360

30. Tezcan, A. (2025, 20 Mart). Kişisel iletişim [Kişisel görüşme].

31. Toprak, S., Nacaroğlu, E., Ceylan, M. ve Dündar, G. (2022). 2011 Christchurch, Yeni Zelanda depreminde oluşan boru hasarları ve modellerle karşılaştırılması. *İMOBülten,* 174, 6-13. https://www.imo.org.tr/Eklenti/7957,imobulten174makalepdf.pdf?0

32. Youtube (2024). Yanlış sorun yönetimi eşittir kriz. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=7jme7TMboKs. Erişim T. 28 Şubat 2025.

33. Zhang, Y., Lindell, M.K. ve Prater, C.S. (2009). Vulnerability of community businesses to environmental disasters. Disasters 33(1), 38–57.



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Doğrultusunda Afet ve Kriz İletişimi

Doç. Dr. Yeliz KUŞAY
Marmara Üniversitesi
ykusay@marmara.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8293-5875

Giriş

Belli bir standardı gerektiren toplumsal refah düzeyi, kaliteli yaşam anlayışıyla da örtüşmektedir. Yaşam kalitesi, ekonomik refahın yanı sıra bireylerin ve toplumların medeniyet algısıyla ve öz benlik derinliğiyle yakından ilişkilidir. Bunları sürdürülebilir toplum yapısı içerisinde benimsemek ve gelecek kuşaklara taşımak, büyük önem arz etmektedir. Ancak bu durum, farklı sorun, risk, tehdit ve tehlike unsurlarına bağlı afet ve kriz durumlarıyla sekteye uğrayabilmektedir. Afet ve krizlerin neden olduğu sorunlar sürdürülebilir toplum yapısını olumsuz etkileyeceğinden, bu dönemlerde sürekliliği olan bir iletişim stratejisine ihtiyaç vardır.

Afet ve krizlerin en temel özelliği, aniden ortaya çıkan ve hayati sorumluluk içeren, bu nedenle hızlı aksiyon almayı gerektiren konuları kapsamasıdır. Afetler can ve mal güvenliğini, çevreyi ve iş akış sürecini tehdit eden olaylardır. İnsani, doğal ve teknolojik olaylara dayanan bu olumsuzlukların giderilmesi için doğru afet yönetimine, afet koordinasyonun yürütülebilmesi için de başarılı afet iletişimine ihtiyaç vardır. Afetlerin doğru yönetilememesi, pek çok kriz ya da krizlerin yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir.

Afet yönetimi, her türlü kriz durumunda birey, toplum ya da kuruluşların yaşadığı sorunların giderilmesinde belirsizleri yönetebilme, imkânlar çerçevesinde durumu fırsata çevirebilme, durumu olağan koşullara dönüştürebilme çabalarını içermektedir. Bu çabaların etkili olabilmesi, başarılı bir kriz iletişim stratejisini gerektirmektedir.

Bu çalışmada toplumsal farkındalık ve bilinç oluşturulmasında ve benimsetilmesinde afet ve kriz iletişiminin önemi, sürdürülebilir toplum yapısı açısından değerlendirilmektedir. Çalışmada afet ve kriz iletişiminde sürdürülebilir kalkınma amaçlarının yeri ve önemi, amaçlar özelinde değerlendirilmektedir. Bu kapsamda; sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, iklim eylemi, barış, adalet ve güçlü kurumlar gibi küresel amaçlar öne çıkmaktadır. Çalışma, sürdürülebilir kalkınma amaçlarının toplumsal yapı içerisinde afet ve kriz durumlarıyla ilişkisini ortaya koyma noktasında alana katkı sağlar niteliktedir.

Kriz ve Afet Kavramı

Sosyal bir varlık olan insanoğlu, hayatını doğayla ve çevresiyle sürekli etkileşim hâlinde sürdürmektedir. Bu etkileşim risk, sorun, tehdit ve tehlike gibi unsurları taşıyabilmektedir. İnsan; kaynağı doğa, insan, teknoloji ya da çevre gibi etkenlere bağlı, ani ve beklenilmedik şekilde gelişen afet ya da kriz durumlarıyla karşılaşabilmektedir.

Kriz kavramına ilişkin günümüze değin pek çok tanım yapılmıştır. En kabul gören ortak tanımda ise kriz, beklenmeyen anlarda kurumların mevcut varlığını tehdit eden ve kurumları olumsuzluğa sürükleyebilecek, nedenleri mimimize etmek için hızlı hareket edilmesi gereken anlardır. Krizler tehlike oluşturacağı gibi fırsatlar da sunabilmektedir (Okay ve Okay, 2002, s. 419). Kriz, Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde, *"Bir ülkede veya ülkeler arasında, toplumun veya bir kuruluşun yaşamında görülen güç dönem; bunalım, buhran."* olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2025). Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı ise Açıklamalı Afet Yönetimi Terimler Sözlüğü'nde krizi şöyle açıklamaktadır:

> *Normal sistemi ve toplumun temel değerlerini önemli ölçüde tehdit eden, zaman baskısı ve stres altında önemli kararlar almayı gerektiren durumlardır. Mevzuatta ise, devletin ve milletin bölünmez bütünlüğü ile millî hedef ve menfaatlere yönelik hasmane tutum ve davranışların, Anayasa ile kurulan hür ve demokratik düzeni veya hak ve hürriyetleri ortadan kaldırmaya yönelik şiddet hareketlerinin, tabii afetlerin, tehlikeli salgın hastalıkların, büyük yangınların, radyasyon ve hava kirliliği gibi önemli nitelikteki kimyasal ve teknolojik olayların, ağır ekonomik bunalımların, iltica ve büyük nüfus hareketlerinin ayrı ve birlikte ortaya çıktığı hâller (AFAD, 2025).*

Benoit (1997, s. 182) krizin kaynağının ve ilgili hedef kitlenin tespitinin önemine vurgu yapmaktadır. Krizin neden olduğu olumsuzluğun tespiti ve ona uygun kriz stratejilerine olan ihtiyacı belirtmektedir. Olası krizlere yönelik önceden oluşturulması gereken ihtiyati plan hazırlıkları ve krizin nedenlerine bağlı bu hazırlıkların düzenli güncellemeleriyle etkili bir kriz yönetiminden bahsetmektedir (Kuşay, 2017, s. 380).

Afet ise insanın bulunduğu habitatın doğal ve beşerî nedenlere bağlı tehdit ve tehlike altında olması olarak tanımlanmaktadır (Dikmenli ve Gafa, 2017, s. 21). Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü'nde de afet kavramı şöyle tanımlanmaktadır:

> *Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay. Afet bir olayın kendisi değil, doğurduğu sonuçtur. (AFAD, 2025).*

Afetlere geniş bir perspektiften bakılması gerekmektedir; sosyal, kültürel, çevresel, ekonomik ve politik özelliklerin afetler üzerindeki etkisi; afet öncesi, sırası ve sonrasında toplumun özelliklerine uygun tasarlanmalıdır (Varol ve Gültekin, 2016, s. 1435). Bu özellikler göz önünde bulundurulduğunda kriz ve afet yönetimi öncesi, sırası ve sonrası aşamalarında, kurum ve hedef kitlelerin varlığı ve devamlılığı için sürdürülebilir kriz ve afet iletişimine ihtiyaç vardır. Gerek kriz gerekse afet kavramları, bireyin ya da toplumun ekonomik, sosyal ve çevresel yapıyla ilişkilidir. Birey ya da toplumların temel yaşam gereksinimlerinin bugün ve gelecekteki dengeli dağılımının sağlanmasına katkı sağlamaktadır.

Sürdürülebilirlik Kavramı ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Doğa ve insanın varoluşsal dengesi gezegen kaynaklarından beslenmektedir. Bu kaynakların tükenir oluşu, sürdürülebilirliğe ilişkin endişeleri gittikçe artırmaktadır. Bu endişeleri güçlendiren; çevresel etkenler, ekonomik büyüme, sanayileşmenin ve teknolojinin gelişimi, endüstrileşme, nüfus artışı, doğanın bozulması gibi birbirini tetikleyen pek çok unsur mevcuttur. Gezegenin sınırlı kaynaklarına karşın büyüyen ve sürekli artan talebin kontrol edilebilir ve iyileştirilebilir anlamda yönetilmesi için sürdürülebilirlik kavramı gündeme gelmiştir.

Sürdürülebilirlik kavramı, bugünün kaynaklarının doğru kullanılmasını sağlayarak gelecek nesillerin ihtiyacı olan temel kaynakların tüketilmemesidir (Asif ve diğerleri, 2011, ss. 353-367). Sürdürülebilirlik, farklı açılardan ele alınan; çevresel, sosyal ve ekonomik boyutların entegrasyonunda paydaş katılımı ya da yaşam standartlarının geliştirilmesiyle sınırlı değildir; aynı zamanda mevcut değerlerin devamlılığının

sağlanması ve korunmasına yönelik bir yaklaşımı ifade etmektedir (McKenzie, 2004, s. 5). Yani sürdürülebilirlik temelinde var olan değerlerin korunması, iyileştirilmesi ve nihayetinde tükenmeyen bir formda devamlılığını oluşturma sürecidir. Sürdürülebilir kalkınma kavramının genel kabul görmesi Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonunun (1987) "Ortak Geleceğimiz" başlıklı raporudur. Raporda sürdürülebilirlik kavramından şöyle bahsedilmektedir:

> *Bugünün gereksinimlerini, gelecek kuşakların da kendi gereksinimlerini karşılayabilme olanağından ödün vermeksizin karşılayan kalkınmadır. Sürdürülebilir kalkınma, kapsamında iki anahtar kavramı barındırır: İhtiyaçlar kavramı, öncelik verilmesi gereken dünyanın en fakirlerinin temel ihtiyaçlarını ifade eder. Kısıtlılık düşüncesi, çevrenin bugünkü ve gelecekteki ihtiyaçları karşılayabilme olanağının, gelişmiş teknoloji ve sosyal organizasyon tarafından etkilenmesidir. (WCED, 1987, s. 41).*

1992 yılında Rio de Janeiro'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'nda "Gündem 21" başlığı altında sürdürülebilir kalkınma kavramı, farklı anlam ve çeşitli uygulama alanlarıyla kapsamı genişletilerek ele alınmıştır (Godeman ve Michelsen, 2011, ss. 4-5). Sürdürülebilir kalkınma kavramı hükûmetler, siyasal aktörler ve sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere farklı toplumsal paydaşlar tarafından geniş ölçüde benimsenmiştir (Redclift, 2005). Birleşmiş Millletlere bağlı Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi (WBCSD) oluşturularak devlet ve özel kurumlar, sivil toplum kuruluşları sürdürülebilirlik çalışmalarına başlamışlardır. Sürdürülebilirlik raporlarının alanı genişletilerek sürdürülebilirlik farklı boyutlarıyla ele alınmaya başlamış ve sürdürülebilirlik iletişimi de sürece dâhil edilmiştir (Dyllick ve Hockerts, 2002, s. 131). Sürdürülebilir kalkınma, var olan ve gelecek nesiller için daha iyi bir yaşam standardının sağlanması için dünyada bütünleşik bir hedefe ulaşmayı amaçlamaktadır. Bunlar; toplumsal ilerleme, çevrenin korunması, doğal kaynakların dikkatli kullanımı, ekonomide büyüme ve istihdam oranlarının devamlılığı olarak sıralanmaktadır (Zabihi ve diğerleri, 2012, s. 571). Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı çerçevesinde bu kavramlar, önce 2001'de 8 maddeden oluşan ortak hedefler Milenyum Kalkınma Hedeflerine karşılık gelirken (Edinsel ve Akdemir, 2023, s. 438); daha sonra 2015-2030 gündemine yönelik sürdürülebilir kalkınma amaçlarını oluşturarak 17 ana başlık ve 169 alt hedef etrafında toplanmaktadır (UN Sustainable Development Goals, 2025). Bu ana başlıklar toplumsal yapı düzeni ile yakından ilişkilendirilerek temelde ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlar olarak 3 kategoride ele alınmaktadır (Barbier ve Burgess, 2017, s. 8):

- Çevresel Sürdürülebilirlik Boyutu: (11) Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar, (12) Sorumlu Üretim ve Tüketim, (13) İklim Eylem, (14) Sudaki Yaşam, (15) Karasal Yaşam.
- Ekonomik Sürdürülebilirlik Boyutu: (1) Yoksulluğa Son, (2) Açlığa Son, (3) Sağlık ve Kaliteli Yaşam, (6) Temiz Su Sanitasyon, (7) Erişilebilir ve Temiz Enerji, (8) İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, (9) Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı.
- Sosyal Sürdürülebilirlik Boyutu: (4) Nitelikli Eğitim, (5) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, (10) Eşitsizliklerin Azaltılması, (16) Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar, (17) Amaçlar İçin Ortaklıklar.

Çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik, yapısı gereği farklı dinamiklere bağlı olarak krizlerle karşı karşıya kalabilmekte ya da afet yönetimini gerekli kılmaktadır. Mevcut ve gelecek nesillerin beklentilerini karşılamak, sınırlı, tükenebilir kaynakları korumak için hedef kitlelere bu durumları anlatmak gerekmektedir. Sürdürülebilir kriz ve afet iletişimi de bu sürecin bir parçası olarak değerlendirilmelidir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının alt hedeflerinde, afet ve krizlerle ilişkilendirildiği noktaların bazıları açıkça ifade edilmektedir (UN Department of Economic and Social Affairs, 2025):

- "1. Yoksulluğa Son" amacının 1.5. No.lu maddesinde *"2030'a kadar yoksulların ve kırılgan durumda olan kişilerin dayanıklılık kazanmalarının sağlanması ve aşırı hava olayları ve diğer ekonomik, sosyal ve çevresel şoklar ve afetlere karşı kırılganlıkların azaltılması"* ifadelerine yer verilmiştir. Ulusal ve yerel düzeyde afet riskini azaltma çabaları, bu bağlamda Yoksulluğa Son maddesi ile ilişkilendirilmektedir.
- "11. Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar" amacının 11.5 No.lu maddesinde 2030 yılına kadar yoksul ve kırılgan durumda olan kişilerin suyla ilgili ekonomik kayıpları, afetlerle ilgili hasar ve temel hizmetlere ilişkin süreçlerinden bahsedilmektedir. Aynı zamanda 11.b. maddesinde ise *"2020'ye kadar kapsamaya, kaynak etkinliğine, iklim değişikliğine uyuma ve afetlere karşı dayanıklılığa yönelik entegre politikaları ve planları benimseyen ve uygulayan şehirlerin ve insan yerleşimlerinin sayısının önemli ölçüde artırılması ve Sendai Afet Riskini Azaltma Çerçeve Eylem Planı 2015-2030 doğrultusunda bütüncül bir afet risk yönetiminin her düzeyde geliştirilmesi ve uygulanması"*na değinilmektedir. Bu madde, yerel yönetimlerin faaliyet alanlarıyla yakından ilişkilidir.

Sendai, afet riskleri konusunda tüm kalkınma seviyelerinde yerel yönetim ve özel sektör iş birlikleri dâhil ulus ya da toplulukların sağlık, çevresel, kültürel, ekonomik gibi varlıklarını korumayı ve kalkınmayı, afetlere karşı direnç sağlamayı amaçlamayan bilgilerin yer aldığı bir rehber belgedir (The United Nations Office for Disaster Reduction, 2015). 2021 yılında Türkiye Belediyeler Birliğinin yayımladığı Yerel Diplomasi ve Kardeş Şehir İlişkileri adlı çalışmada Sendai Afet Risk Azaltma Çerçevesi, detaylı değerlendirilmektedir (Biçer ve Kodaz, 202, ss. 225-257).

- "13. İklim Eylemi" amacının 13.1. maddesinde de *"İklimle ilgili tehlikelere ve doğal afetlere karşı dayanıklılığın ve uyum kapasitesinin bütün ülkelerde güçlendirilmesi"*ne yer verilmektedir.

Sürdürülebilir kalkınma amaçlarında afetlerle ilişkili temel bilgilere yer verilmiş olsa da her bir amaca yönelik proje ve kampanyaların yürütülmesinde krizlerle karşılaşma olasılığı mevcuttur. T.C. Cumhurbaşkanlığı Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Değerlendirme Raporu'nda (2019) açlığa ve yoksulluğa son, sağlıklı ve kaliteli yaşam, temiz su ve sanitasyon, sanayileşme, yenilikçiliği güçlendirme ve altyapı, sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, iklim değişikliği ve etkileri gibi pek çok maddeye ilişkin ekonomik, çevresel ve sosyal şoklar ve afetlere kalkındırma ihtiyacından bahsedilmektedir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) Doğrultusunda Afet ve Kriz Yönetimi

Birleşmiş Milletler 70. Genel Kuruluna katılan devlet başkanları, dünya liderleri, üst düzey BM temsilcileri ve sivil toplum kuruluşları 2015 yılında 2030 yılına kadar aşırı yoksulluk, eşitsizlik ve adalet, iklim değişikliği başta olmak üzere sürdürülebilir kalkınma için 17 küresel amaç etrafında birleşmişlerdir (UN Development Programme, 2025). SKA'larının uygulanması ve 2030 gündemine katılımı yasal olarak bağlayıcı olmasa da amaçları gerçekleştirmek için ulusal düzenlemelerin yapılması ve toplumsal yapının sürece dâhil edilmesi beklenmektedir. SKA'ların hayata geçirilmesinde koordinasyonun sağlanmasında, bakanlık, uygulayıcı kuruluş, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşları ve BM örgütleri yer almaktadır (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2025).

Kriz ve afet yönetimi çerçevesinde yerel yönetimlerin görev ve sorumlulukları, sadece 7269 sayılı Afetlerde Alınacak Tedbirler mevzuatında değil, aynı zamanda 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu gibi özel düzenlemelerde de belirtilmektedir. 6360 sayılı Kanun ile de büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanları genişletilmektedir. Bu kanun ve mevzuatlarda amaç, kamuya sunulan hizmetlerin sağlıklı yürütülmesini sağlamaktır. Bu maddelerde, zamanın şartlarına uygun düzenlemelerin yapılması söz konusudur.

Dünya standartlarında yönetim anlayışı geliştirme konusunda Birleşmiş Milletlere üye ülkelerin kabul ettiği Yerel Gündem 21 (Arar, 2002), küresel eylem planı ve sosyal belediyecilik yaklaşımları gibi yeni yönetim anlayışları da benimsenmektedir. Bu bağlamda afet ve kriz iletişim stratejilerinin; sürdürülebilir kalkınma amaçlarını kapsar nitelikte kanun ve düzenlemelerle hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır. . Toplumsal farkındalığı geliştirmek ve tüm paydaşları kapsayan; yerel yönetimlere, kamu ve özel sektöre, sivil toplum kuruluşlarına, eğitim ve araştırma kurumlarına, ortak çalışmalarda görev ve sorumluluklar düşmektedir. Koordinasyonun sağlanması ve sürecin sağlıklı işlemesi için sürdürülebilir kalkınma amaçları doğrultusunda sürdürülebilir afet ve kriz yönetim ve iletişim stratejileri önem kazanmaktadır.

Sürdürülebilir kalkınma amaçlarının gerçekleştirilmesinde, birbirleriyle bağlantılı sorunların çözümüne yönelik ortak hareket etme anlayışı benimsenmelidir. Toplumların küresel amaçlar kapsamında belirlenen alt hedefler hakkında bilgi sahibi olması ve bu doğrultuda bilinçlendirilmesi sürdürülebilir iletişimi gerekli kılmaktadır (Kuşay, 2020, s. 21).

Özel Sektörde ve Kamu Sektöründe Sürdürülebilir Afet ve Kriz İletişimi

Özel sektörde ya da kamu sektöründe yaşanan her bir kriz ve afetin kendine has değişkenleri söz konusudur. Dolayısıyla tek bir afet ya da kriz iletişim stratejisinden bahsetmek mümkün değildir. Yani sürdürülebilir afet ve kriz iletişimlerinin yürütülmesi için yazılı, kati bir protokol olmasa da kılavuz niteliğinde belgelere ihtiyaç vardır. Birleşmiş Milletler bünyesindeki kuruluşlar, yerel yönetimler, devlet organları, sivil toplum örgütleri, bu bağlamda iç dinamiklerini harekete geçirecek afet ve kriz yönetimi ve iletişimi rehberleri oluşturmaktadır.

Kriz ve afetler, her ne kadar ani, beklenmedik, hızlı hareket edilmesi gereken durumları oluştursa da toplumsal farkındalık ve bilincin oluşturulması, olumsuzlukların minimize edilebilmesi için öncesi itibarıyla iletişim çabalarını gerekli kılmaktadır. O yüzden atılacak her bir adım iletişim stratejisi içermelidir; afet ya da krizin kaynağını ve kapsamını netleştiren, kuruma, topluma ve ilişkili olan tüm birimlere yönelik sorumlu bir anlayış geliştirilmelidir. Mesaj ve içerik paylaşımları samimi bir dille hazırlanmalıdır. Bilginin çoklu paylaşımları göz önünde bulundurularak her medya aracının yapısına uygun içerik oluşturulmalıdır. Güveni tesis etmek, korumak ve sürdürmek için tam ve gerçek bilgi paylaşımı yapılmalıdır.

National Democratic Enstitute, politikacılar için Covid-19 pandemisi sürecinde yayımladığı kriz iletişimi rehberinde 10 temel ilke belirtmektedir. Bu ilkeler; hızlı tepki verme, düzenli iletişim kurma, olgulara dayalı hareket etme, güven inşa etme, empati gösterme, şeffaf ve dürüst olma, medyanın kriz haberlerini aktarmasına

destek sağlama, krizden etkilenen paydaşlarla iş birliği yapma, proaktif bir iletişim anlayışı benimseme ve kullanılan iletişim platformlarına uygun içerikler üretme olarak sıralanmaktadır (Crisis Communication Gudie, 2020).

Kriz iletişiminde en kritik unsur, hedef kitlenin güvenini kazanmak ve desteğini sürdürmektir. Özellikle afet kaynaklı krizlerde, sürecin olumsuz etkilerini azaltmak ya da ortadan kaldırmak için kime, neyin, nasıl aktarılacağının net belirlenmesi gerekmektedir. Çalışanlar, afetzedeler, mağdur yakınları, medya temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ile yerel ve merkezî yönetimler dâhil olmak üzere pek çok grup, hedef kitle kapsamında yer alabilmektedir. Sürecin daha sağlıklı ilerlemesi ve gerekli desteğin sağlanabilmesi için mevcut ilişkideki paydaşlara ve genel kamuoyuna yönelik iletişim büyük önem taşımaktadır. Krizi yönetecek temel ekip, alanında yetkin kişilerden oluşturulmalı; krize liderlik edecek kişi kadar, kurum adına konuşacak sözcünün seçimi de önem taşımaktadır. Kriz dönemlerinde kurumlar, kriz yönetim süreçlerini kitle iletişim araçları aracılığıyla anlatmaktadır. Bu nedenle hangi iletişim aracının hangi hedef kitleye yönelik kullanılacağı, ayrıca iletişim kanalları arasında uyum ve bütünlüğün sağlanması gibi pek çok unsur, kriz iletişiminin etkin yürütülmesinde belirleyici rol oynamaktadır.

Yeni iletişim teknolojileri ve sosyal medya kriz dönemlerinin önemli bilgi ve haber kaynağı haline gelmektedir. Hızlı aksiyon alma, belirsizlik ve manipülasyonu engelleme, sürdürülebilir etkileşimli interaktif bir iletişim, tutarlı bir yaklaşım, güven tesis eden şeffaf ve pozitif bir üslup, açıklayıcı ve bilgilendirici paylaşımlar, krizi sahiplenme ve sorumluluk üstlenme, tek seslilik ve aynı mesajın farklı kanallarla en uygun dille aktarılması krizi kontrol altına almada önemli kriterlerdir. (Akbayır ve Kuşay, 2015, ss. 972-985). Bu kriterler afet ve kriz iletişiminde her koşul ve şartta hedef kitlenin yapısına uygun revize edilerek vazgeçilmez öncülleri oluşturmaktadır (Crisis Communication Guide, 2020, s. 3).

Dünya genelinde ulusal ve uluslararası kamu ve özel kurum ya da kuruluşların, afet ve krizler karşısındaki iletişim stratejileri şöyle sıralanabilir (Kuşay, 2025, ss. 61-62):

- Güncel ve proaktif kriz iletişim planı kriz öncesi çalışmalar hızlı ve organize müdahaleyi sağlamaktadır. Planın olması tek başına yeterli değildir; tarafsız ve düzenli revize edilmesi gerekmektedir.
- Kamu sektöründe çok taraflı iş birliği, kaynaklara erişimi ve bilgi paylaşımını kolaylaştırarak güveni ve hızı desteklemektedir.
- Özel sektörün esnek ve hızlı karar alma yapısı, marka değeri ve güveni koruma konusunda etkili ve kamu sektörü için iletişim stratejilerinde ilham verici olabilmektedir.

- Paydaşlar ve iş ortaklarıyla eşit, objektif ve iş birliğine dayalı iletişim, özellikle yerel ve idari yönetimlerin desteğiyle krizin çözümünü kolaylaştırmaktadır.
- Yerel koşulların ve toplumsal dinamiklerin dikkate alınması, mesaj tasarımı ve iletişim araçlarının doğru seçilmesine yardım olmaktadır. Mesaj paylaşımları verilerle, görsellerle ve uzman görüşleriyle desteklenmelidir.
- Empatik, yapıcı ve çözüm odaklı bir dil, toplumun desteğini artırırken endişe ve kaygıların azaltılmasına da katkı sunmaktadır. Yetkin ve sorumlu bir kriz sözcüsü, atılan ve atılacak adımları net biçimde hedef kitlelerle paylaşmalıdır.
- Sürekli ve tek merkezden bilgi paylaşımı, kriz medya merkezleri ve sosyal medya aracılığıyla sağlanarak bilgi kirliliği riski önlenmektedir.

Bu kriterler, etkili ve güven temelli afet ve kriz iletişiminin temel yapı taşlarını ortaya koymaktadır. Aynı zamanda yapay zekâ teknolojileri de sürdürülebilir afet ve kriz konusunda giderek daha geniş bir alan bulmaktadır.

Afetlere karşın erken hasar öngörülerini sağlamaya yönelik simülasyon haritalama, veri analizlerine dayalı erken uyarı sistemleri, chatbot'larla kriz senaryoları oluşturma ve halk eğitimi gerçekleştirme, chatbot ve dil modeli destekli sosyal medya yardım çağrılarının sınıflandırılarak kriz iletişim senaryolarını desteklenme, halkı bilgilendirme ve duygusal ihtiyaçları karşılama, chatbot'larla yönlendirici ve empatik mesaj oluşturma, duygu analizi yöntemiyle halkın nabzını tutma, uygun koşullara yönelik afet ve kriz düzeyine ilişkin uydu görüntüleri üzerinden öngörüde bulunma; haritalandırma, yardım, altyapı, toplumsal ihtiyaç gibi yeniden entegrasyon modellemesi yapma imkânları sunmaktadır (Al, 2025, ss. 720-721).

Sonuç

Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma, tükenebilir kaynakların gelecek nesillere aktarımını temel almasına karşın tüm dünyada dengeli bir yaşam döngüsünü ve kalkınmayı amaçlamaktadır. Bu temel amaçların başında; açlığa ve yoksulluğa son verme, çevreyi ve doğayı koruma, iklim krizine karşı mücadele ve önlem, sağlıklı yaşam koşulları, eşit ve adil dağılım, dengeli ekonomik büyüme, barışı sağlama gibi konular yer almaktadır. Birleşmiş Milletler tarafından belirlenen bu amaçlara ulaşabilmek için toplumların bilgilendirilmesi ve farkındalığın oluşturulması gerekmektedir. Bu meseleler, doğası gereği kriz ve afet yönetimlerini gerekli kılmaktadır.

Afet ve kriz yönetimlerini hedef kitlelere anlatabilmek ve uygulamada başarıyı yakalamak için öncesi, sırası ve sonrası süreçlerini kapsayan, proaktif bir iletişim stratejisini benimsemek ve uygulamak önemlidir. Birleşmiş Milletlere üye ülkeler,

Birleşmiş Milletlere bağlı kurumlar, devletlerin ilgili kurumları, sivil toplum örgütleri ve özel teşebbüsler, araştırmacılar, sürdürülebilir kalkınma amaçları çerçevesinde üstlendikleri sorumluluğu iş birliğiyle yönetme çabasındadırlar.

Sürdürülebilir kriz iletişiminde tüm paydaş ve hedef kitlelerin sürece aktif katılımının ve desteğinin sağlanması temel gerekliliktir. Bu süreçte mesajların, belirlenen amaçlarla uyumlu biçimde tasarlanması; görsel unsurlarla desteklenmesi ve düzenli, güncel bilgi akışı önemlidir. Hedef kitlenin beklentilerine uygun paylaşımların yapılmasına dikkat edilmelidir. Belirsizlik, endişe ve kaygı yaratır. Güvenin sürdürülebilirliği için soru işaretlerine ilişkin, geri dönüş yapılması ve açıklamaların şeffaf biçimde paylaşılması gerekmektedir. Gerçekleştirilen faaliyetlerin açık ve sistematik şekilde aktarılması, çözüme yönelik alternatiflerin paylaşılması, güveni artırmaktadır. Krizler, aksilikleri tetikleyen dönemlerdir. Yapılan hataların açıkça ifade edilmesi beklenir. Sürecin iyileştirilmesi için atılan veya atılması planlanan adımlar kurumsal şeffaflığın göstergesidir. Spekülatif nitelik taşıyan ve bilimsel dayanağı netleşmemiş görüşlerden kaçınılmalıdır. Kısa ve net açıklamalarla bilgi netliği oluşturulabilir. Sürdürülebilir afet ve kriz iletişimi, güven ve itibarın tesis edilmesi ve korunması ile yakından ilişkilidir.

Sürdürülebilir afet ve kriz iletişimi, kriz öncesi dönemde de hedef kitlelerde farkındalık ve bilinç oluşturmayı, davranış geliştirmeyi amaçlayan, süreklilik arz eden bir süreç olarak ele alınmalıdır. Bu sürecin detaylı koordinasyon ve operasyonla yönetilmesi gerekmektedir. Konferanslar, brifingler, basın toplantıları, basın bültenleri, halkla buluşma günleri, hedef kitlelerin özelliklerine uygun etkinlikler ile uzman desteği sağlanan saha çalışmaları ve programlar uygulanabilir. Sürdürülebilir kalkınma amaçları çerçevesinde sürdürülebilir toplum yapısını oluşturmak amacıyla belli bir zaman cetveliyle hareket etmek gerekmektedir. Geleneksel medya, geniş kitlelere ulaşmada hâlâ en önemli iletişim araçlarındandır. Kanaat önderleri; sanatçılar, ünlü isimler ve alanında uzman kişiler, verilmek istenen mesajın temsilcileri konumundadırlar. Aynı zamanda sosyal medya platformları ve mobil uygulamalar aracılığıyla da sürdürülebilir iletişim desteklenmektedir. Medya izleme ve takip sistemleri hızlı hareket edilmesi gereken afet ve kriz dönemleri için kısa sürede aksiyon almayı kolaylaştırıcı araçlar olarak avantaj sağlamaktadır.

Yapay zekâ ve yeni iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar; dijital oyunlar, dijital hikâye anlatımı, çevrim içi etkinlikler, podcast yayınları, etkileşimli sosyal medya içerikleri ve simülasyon temelli eğitimlerle ekonomik, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik konularını katılımcı ve paydaş iletişim ortamına taşıyabilmektedir. Bu bağlamda sürdürülebilir afet ve kriz iletişimi bağlamında toplumsal farkındalık artırılabilir. Teknolojinin belirleyici olduğu günümüz dünyasında, yenilikçi yaklaşımların sürdürülebilir afet ve kriz iletişimi süreçlerine entegre edilmesi, sürdürülebilir kalkınma amaçlarını gerçekleştirmeye katkı sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

1. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) (2025). Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü. Retrieved from https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu Erişim T. 12 Nisan 2025.
2. Akbayır, Z., & Kuşay, Y. (2015). A Glance at Crisis From Social Media: A Research On Automotive Sector About Use Of Social Media in Crisis. *International Journal of Social Sciences and Education Research,* 1(3), 972-985. https://doi.org/10.24289/ijsser.279173.
3. Al, B. (2025). Çoklu Kriz Çağında Örgütsel Dayanıklılık: Yapay Zekâ Temelli Model Önerisi. (2025). *Reflektif Sosyal Bilimler Dergisi,* 6(2), 707-733.
4. Arar, A.A. (2002). Yerel Gündem 21, *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi,* Sayı: IV, Retrieved from https://www.mfa.gov.tr/yerel-gundem-21.tr.mfa Erişim T. 12 Nisan 2025.
5. Asif, M., Searcy C., Zutshi A., & Ahmad N. (2011). An Integrated Management Systems Approach to Corporate Sustainability. *European Business Review,* 23 (4), 353-367.
6. Barbier, E., B. ve Burgess, J., C. (2017). The Sustainable Development Goals And The Systems Approach To Sustainability, Economics, *Open- Assessment E-Journal,* 11(2017-28), 1- 22. https://www.degruyterbrill.com/document/doi/10.5018/economics-ejournal.ja.2017-28/html.
7. Belediye Kanunu (Resmî Gazete Tarihi: 13.07.2005). Retrieved from https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 Erişim T. 12 Nisan 2025.
8. Benoit, L. W. (1997). Image Repair Discourse and Crisis Communication, *Public Relations Review,* 23(2), 177-184.
9. Biçer, Y. ve Kodaz, A. (2021). *Yerel Diplomasi ve Kardeş Şehir İlişkileri,* Ankara: TBB., Retrieved from https://www.tbb.gov.tr/sites/default/files/online/kitaplar/yerel_diplomasi_ve_kardes_sehir_iliskileri_2/index.html#p=239 Erişim T. 22 Mart 2025.
10. Büyükşehir Belediye Kanunu (Resmî Gazete Tarihi: 23.07.2004). Retrieved from https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5Erişim T. 12 Nisan 2025.
11. Dikmenli, Y., & Gafa, İ. (2017). Disaster Concept at Different Educational Grades. *Mehmet Akif Ersoy University Journal of Education Faculty* (44), 21-36. https://doi.org/10.21764/maeuefd.335007.
12. Dyllick, T. & Hockerts, K. (2002). Beyond The Business Case For Corporate Sustainability. *Business Strategy and the Environment,* 11, 130-141, (www.interscience.wiley.com).DOI: 10.1002/bse.323.
13. Edinsel, S., & Akdemir, M. A. (2023). Cumhuriyetin Yüzüncü Yılında Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Kapsamında Türkiye İşletmelerinde Cinsiyet Eşitliği ve Cam Tavan Sendromu. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 22 (Cumhuriyet'in 100. Yılı), 434-452. https://doi.org/10.21547/jss.1356946.
14. Godemann J., Michelsen G. (2011). Sustainability Communication – An Introduction. In: Godemann J., Michelsen G. (eds.) *Sustainability Communication.* Dordrecht: Springer, 3-11.

15. İl Özel İdaresi Kanunu, (Resmî Gazete Tarihi: 04.03.2005). Retrieved from https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5302&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 Erişim T. 12 Nisan 2025.

16. Kuşay, Y. (2017). The Communication Strategies of Shopping Centers in Proactive and Reactive Crisis Communication. *International Journal of Social Sciences and Education Research,* 3(2), 379-396. https://doi.org/10.24289/ijsser.273012.

17. Kuşay, Y. (2020). *Kurumsal Sürdürülebilirlik İletişimi Uygulamaları,* Konya: Eğitim Yayınları.

18. Kuşay, Y. (2025). Kriz ve Afet Yönetiminde İletişim Stratejileri: Yerel Yönetim / Kamu ve Özel Sektör Örnekleri Üzerine Değerlendirme (49-65), (eds.) Elifnur Terzioğlu Yurtsal, *İletişim Çalışmaları Alanında Uluslararası Araştırmalar-VI,* Konya: Eğitim Yayınları.

19. McKenzie, S. (2004). Social Sustainability: Towards Some Definitions, Hawke Research Institute, *Working Paper Series,* 27, 1-31.

20. Okay, A. ve Okay A. (2002). *Halkla ilişkiler Kavram, Strateji ve Uygulamaları,* İstanbul: Der Yayınları.

21. On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, (Resmî Gazete Tarihi: 06.12.2012). Retrieved from https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6360&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 Erişim T. 12 Nisan 2025.

22. Redclift, M. (2005). Sustainable Development (1987–2005): An Oxymoron Comes Of Age. *Sustainable Development,* 13(4), 212-227.

23. Varol, N., & Gültekin, T. (2016). Afet Antropolojisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,* 15(59). https://doi.org/10.17755/esosder.263244.

24. T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Değerlendirme Raporu. Retrieved from https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/03/Surdurulebilir-Kalkinma-Amaclari-Degerlendirme-Raporu_13_12_2019-WEB.pdf Erişim T. 11 Mart 2025.

25. T.C. Sayıştay Başkanlığı, (2025). Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları. Retrieved from https://www.sayistay.gov.tr/pages/127-surdurulebilir-kalkinma-amaclari Erişim T. 11 Mart 2025.

26. The National Democratic Institute (2020) A Pratical Tookit For Politicians During The Covid-19 Pandemic Crisis Communication Guide. Retrieved from https://www.ndi.org/publications/crisis-communiction-guide Erişim T. 11 Mart 2025.

27. The United Nations Office for Disaster Reduction (2015) Sendai Afet Risk Azaltma Çerçevesi (2015-2030), UCLG MEWA, Retrieved from https://uclg-mewa.org/uploads/file/748e86d91ae4409e9188794ddb6c004d/Sendai_TR.pdf Erişim T.: 18 Mart 2025.

28. Türk Dil Kurumu (2025). Retrieved from https://sozluk.gov.tr/ Erişim T. 12 Nisan 2025.

29. Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun (Resmî Gazete Tarihi: 25.05.1959). Retrieved from https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=7269&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=3 Erişim T. 12 Nisan 2025.

30. UN Department of Economic and Social Affairs (2025). The 17 Goals. Retrieved from https://sdgs.un.org/goals Erişim T. 18 Mart 2025.

31. UN Development Programme (2025). The SDGS in action, Retrieved from https://www.undp.org/tr/node/12306 Erişim T. 13 Nisan 2025.

32. UN Sustainable Development Goals (2025). Take Action fort he Sustainable Development Goals. Retrieved from https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/ Erişim T. 18 Mart 2025

33. UNESCO Türkiye Millî Komisyonu (2025) Sürdürülebilir Kalkınma 2030 Hedefleri İhtisas Komitesi. Retrieved from https://www.unesco.org.tr/Pages/108/219/S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilir-Kalk%C4%B1nma-2030-Hedefleri-%C4%B0htisas-Komitesi Erişim T. 11 Mart 2025.

34. World Commission on Environment and Development (WCED) (1987). Our common future. Retrieved from https://www.homepages.ucl.ac.uk/~ucessjb/S3%20Reading/wced%201987.pdf Erişim T. 18 Mart 2025.

35. Zabihi, H., Habib, F. ve Mirsaeedie, L. (2012). Sustainability in Building and Construction: Revising Definitions and Concepts, *International Journal of Emerging Sciences,* 2(4), 570-578.

