

ULUSLARARASI KRİZLERDE KRİZ İLETİŞİMİ VE UYGULAMASI

Emrah AYDEMİR*

Özet

Günümüzde kriz kavramı, globalleşme olgusunun etkisiyle birlikte; gerek yerel gerekse küresel çevrelerde sosyal hayatın baskın ve kanıksanan kavramlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle, II. Dünya Savaşı sonrası dönemde, uluslararası boyutuyla kriz kavramı, bir sosyal bilim olan uluslararası ilişkileri şekillendiren en önemli faktörlerden biri haline gelmiştir.

Uluslararası ilişkilerin disiplinler arası doğası, farklı bilim dalları tarafından yapılan araştırmalar ve bunların sonucu olarak ortaya çıkan savların ve kavramların, uluslararası ilişkiler içerisinde sınanması ve uygulanmasına imkân vermektedir.

Bu bağlamda, çalışmada halka ilişkiler içerisinde incelenen kriz iletişimi kavramının uluslararası ilişkiler alanında uygulanabilirliği ve uluslararası ilişkilerde kriz iletişiminin özellikle kriz zamanı kamu diplomasisi faaliyetleri içerisindeki yeri tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Uluslararası Kriz, Kriz İletişimi, Uluslararası İlişkilerde Kriz İletişimi.

Abstract

Today the concept of crisis appears as one of the dominant and familiar terms of social life in both of local and global environment with the impact of the phenomenon of globalization. Therefore, crisis concept with its international dimension in the post World War II period has become one of the most important factors shaping the international relations which is a social science.

Interdisciplinary nature of the international relations allows it to examine and apply the studies and claims and concepts which are the consequences of these studies made by different departments of social sciences in the area of international relations.

In this context, the applicability of the concept of crisis communication -which is actually a subject of public relations- in the international relations and the place of crisis communication practices in the international relations especially in the public diplomacy activities in the time of crisis are discussed in the study.

Keywords: International Crisis, Crisis Communication, Crisis Communication in the International Relations.

* Arş. Gör., Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Giriş

Krizler, bugün sosyal yaşamın bütün alanlarında kendinden söz ettiren bir kavram haline gelmiştir. Bu durum uluslararası ilişkiler açısından düşünüldüğünde de farklı değildir.

Günümüzde, uluslararası ilişkiler süreci, devletlere ve uluslararası sisteme bağlı yapısal ve çevresel sebeplerden kaynaklanan birçok tehdidin gölgesinde gerçekleşmektedir. Bu tehditlerin ulaştığı boyutlar, soğuk savaşın sona ermesiyle uluslararası ilişkilerin daha istikrarlı bir ortamda, karşılıklı işbirliği ve anlaşma çerçevesinde yürüyeceğine ilişkin ilk varsayımları ne yazık ki çoktan çürütmüştür. Bunu doğrulamak için son on yıl içerisinde yaşanan uluslararası krizleri saymak yeterlidir. 11 Eylül Olayı, Körfez Krizi, Bosna Hersek Krizi, Doğu Timor Krizi, Çeçenistan Krizi, Keşmir Krizi ve bunlar sonrası yaşanan çatışmalar ve savaşlar...

Konumuz açısından ele alındıklarında, yukarıda sayılan olayların kriz olmanın dışında, birleştikleri en önemli nokta şüphesiz hepsinin kitle iletişim araçları sayesinde uluslararası kamuoyunun önünde cereyan etmiş olmalarıdır. Yaşanan son teknolojik gelişmelerin kendilerine sağladığı imkanlarla kitle iletişim araçları, uluslararası kamuoyunda yarattıkları bilgilendirme ve bilinçlendirme etkisiyle, günümüzde uluslararası kamuoyunun uluslararası krizler sırasındaki önemini ve etkinliğini de arttırmıştır. Öyle ki günümüzde, bu etkiyi dikkate almadan kriz durumlarında dış politika kararları almak düşünülemez hale gelmiştir. Bu nedenle de devletler, uluslararası kamuoyunu etkilemeye yönelik faaliyetler içine girmişlerdir. Kamuoyunu etkileme faaliyetleri ise Halkla İlişkiler Bilim Dalı'nın temel çalışma sahasını oluşturmaktadır.

Sosyal bilimlerdeki bilim dallarının birbirlerinden keskin çizgilerle ayrılmadıkları ve karşılıklı bazı değme noktalarına sahip oldukları bilinen bir gerçektir. Uluslararası İlişkiler ile Halkla İlişkiler arasındaki en önemli değme noktasını ise kamuoyu kavramı oluşturmaktadır.

Bilindiği gibi, "Uluslararası İlişkiler"'in disiplinler arası doğası, farklı bilim dalları tarafından yapılan araştırmalar ve bunların sonucu ortaya çıkan kavram ve savların, Uluslararası İlişkiler içerisinde sınanması ve uygulanmasına imkan vermektedir. Esas itibarıyla Halkla İlişkiler Bilim

Dalı içerisinde incelenen “Kriz İletişimi”, bu noktadan hareketle kendisine bu sahada uygulama alanı bulmaktadır.

Kriz iletişimini ve Uluslararası İlişkiler ile bağlantısını tartışmadan önce genel olarak kriz kavramı ve bu kavramın Uluslararası İlişkiler’de ne anlama geldiği açıklanmalıdır. Genel olarak kriz kavramı tartışılırken, Avrupa’da Genel Sistem Teorisi’nin en önemli temsilcisi kabul edilen Niklas Luhmann’ın görüşleri temel olarak alınacaktır.

Genel Olarak Kriz Kavramı ve Uluslararası Krizler

Luhmann’ın sistem teorisine göre krizler, sistem ve sistem öğelerinin çevreleriyle olan ilişkilerini ve varlıklarını tehdit eden bir durumdur. Bunu biraz daha açmak istersek öncelikle, sistem çevre ilişkisini açıklayarak işe başlamamız gerekir.

Luhmann’ın sistem teorisinde sistem ve çevre her zaman birlikte düşünülmesi gereken kavramlardır. Buna göre, sistem ve onu oluşturan öğeler sürekli olarak çevreleriyle ilişki ve etkileşim içerisindedirler ve mevcudiyetleri de birbirlerine bağlıdır.

“Bunlar(*Sistemler*) yapısal olarak kendi çevrelerine yönelmişlerdir ve çevre olmadan meydana gelemezler. Sistemler, devamlarını çevreye karşı bir farkın oluşması ve korunması yoluyla sağlarlar ve sınırlarını bu farkın düzenlenmesi için kullanırlar. Bu manada sınırların muhafazası sistemin devamı ve korunmasıdır” (Luhmann 1987:35).

Buradan bazı çıkarımlar yapılırsa:

İlk olarak sistem, onu çevreden bir şekilde ayırt etmekle ortaya çıkar. Ayrım ise seçme süreçlerinden, ilişkilendirmeden ve yönlendirmeden oluşan bir düzenlemenin gerçekleştirilmesi sayesinde oluşmaktadır. Buna göre a) Çevre içinde mevcut ve sistemi oluşturması muhtemel öğeler bütünü arasından bir kaçını seçilmeli b) Bu öğeler belirli tarz ve şekillerde birbirleriyle ilişkilendirilmelidir. Bu iki şart yerine getirildiğinde, sistemin operasyonlarını ve süreçlerini, yönlendirme temelinde mümkün kılan, karşılıklı ilişkiler içindeki öğelerden oluşan bir bütünden yani bir sistemden söz edilir (Krieger 1998: 12). Sistem içerisinde bu seçim, ilişkilendirme ve yönlendirmeler, sistemin organizasyonunu oluşturan bir “Kod Sistemi” tarafından gerçekleştirilir.

Her sosyal sistemin içerisinde barındırdığı kod sistemi ikili olarak düzenlenmiş (**Binary Coded**) kodlardan oluşur. Örneğin toplumun fonksiyonel bir alt sistemi olan bilim, hedefi olan hakiki bilgiye ulaşabilmek için “doğru/yanlış” ikili kodunu kullanır. Bu düşüncenin temelini “Hakikat”ın ancak “doğru/yanlış” değerleri arasındaki farka daha doğrusu ayrıma yönelmek suretiyle anlaşılabilirliği düşüncesi oluşturur. Yine benzer şekilde Hukuk sistemi, haklı/haksız değerleri arasındaki ayrımına, İktisat ise malların fazlalığı ya da yokluğu ayrımına yönelmek suretiyle toplum içindeki fonksiyonunu gerçekleştirir. Bu bağlamda doğru bilgiye ulaşabilmek için her iki değerlerin yani “doğru/yanlış”ın sürekli göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Doğru/Yanlış değerleri arasındaki ilişki ise simetrik değil, tam tersine asimetric bir yapı gösterir. Bu asimetricin nedeni ise, sistemin, pozitif olarak algılanan değerle bağlantıya geçerken, negatif değeri bir yansıma değeri olarak algılamasıdır. Örneğin bir bilgiyi yanlış olarak nitelendirdikten sonra doğru bilginin ne olduğu ya da ne olması gerektiği hakkında enformasyonlar kazanılabilir.

Her sistemin kendisine özgü ikili kodlara yönelmesi, sistem ve öğelerini bir bütün olarak çevrelerinden işlevsel ve biçimsel olarak ayıracak olan “sistem sınırları”nın içsel ve dışsal olarak oluşmasında özel bir önem taşır. Çünkü, her sistemin sadece kendine özgü ikili kodlara yönelmesi, başka sistemlerin kodlarına ve bu kodlar sayesinde elde edilen gözlemlere “rejektion value”¹ olarak reaksiyon göstermesine yol açar. Bu şekilde kodlanmış bir sistem diğer sistemlerin kodlarını reddeder ya da görmezlikten gelir. Böylelikle sistem sadece kendi fonksiyonunu gerçekleştirmesinde gerekli ve yeterli operasyon ve öğeleri içine alırken diğer sistemlere ait operasyon ve öğeleri dışlar. “Bu manada çevre, sistemden başka bir şey olan, bu sınırın dışına kalan her şeyi içeren, sisteme ait olmayan ve sistem tarafından dışlanan her şey anlamına gelir” (Kriger 1998:12).

Bu dışlamaya rağmen, çevre ile sistemin birbirleriyle olan etkileşimleri sona ermeden sürmektedir. Örneğin, Luhmann’ın “Soziale Systeme” (Sosyal sistemler) olarak isimlendirdiği sistemlerde bu etkileşim şu şekilde gerçekleşmektedir. İlk olarak çevrede oluşan

¹ Rejection value, bir kodun, başka kodlar tarafından bir veriye yüklenen anlamları reddetmesini sağlayan değerdir.

herhangi bir olay ya da başka bir sistemin operasyonları sonrasında meydana gelen bir çıktı, her sistemin kendisine özel ikili olarak düzenlenmiş kodu tarafından bir data olarak algılanır. Algılanan bu data, yine kod tarafından, sistem açısından anlamlı olup olmama (ilişkilendirilebilirlik) temelinde denetlenir. Eğer sistem açısından bu data bir anlam taşıyorsa girdi olarak sisteme alınır. Bu girdi sistemin kendine özel program yapısı içerisinde işlenerek enformasyon haline getirilir. Bu enformasyonlar kod tarafından yönlendirilen, sistemin süreç ve operasyonlarında kullanılarak dış çevreye çıktı olarak iletilir. Bu çıktılar bu defa çevredeki diğer sistemler tarafından girdi olarak alınır(Huth 2002b:6).

Sistem ve öğeleri çevreleriyle bu şekilde etkileşim halinde buldukları için, her zaman sorunlarla karşı karşıyadırlar. (Gökçe 2002: 75) Çünkü sistem açısından çevrede her zaman sadece kendi rutinini sürdürmeye yarayan datalar değil, bir sorunun temeli olarak algılanabilecek bir birinden farklı bir çok data bulunmaktadır. Başka bir deyişle çevrede sistemin sürekli gözlemlemek zorunda olduğu birbirinden farklı datalar, bağlantı olasılıkları ve sistemler bulunmaktadır. Bu nedenle sistem açısından çevre karmaşıklık² (complexity) içermektedir.

Çevrenin sistem açısından birbirinden farklı sorunlar üretebilecek şekilde karmaşıklık içermesi, sistem öğeleri arasında işlevsel fonksiyonel bir farklılaşmayı da beraberinde getirmiştir. Bir sistemin öğeleri ya da alt sistemleri bu farklılaşma nedeniyle çevreden kaynaklanan bir sorunun (karmaşıklığın) sistem düzeyine indirgenerek çözümlenmesiyle yükümlü hale gelmişlerdir.

Bu çerçevede her sistem öğesi çevresini gözlemlemek ve kendi işlevsel alanına giren sorunları algılayıp çözüme kavuşturmak zorundadır. Luhmann'a göre sistem denilen bütünün kendi düzenini ve varlığını koruyabilmesi bu fonksiyona yani sorunların çözümlenmesine bağlıdır ve sorunları algılayamayan ve çözümleyemeyen bir sistem öğesinin düzenini koruyabilmesi, tehdit altındadır (Gökçe 2002: 75).

İşte bu tehditler Luhmann'a göre kriz kavramı ile yakından bağlantılıdır. Luhmann krizleri tehdit temelinde şöyle tanımlar. "Krizler,

² Luhmann'ın teorisine göre karmaşıklık kavramının ayrıntılı bir açıklaması için bkz. (Gökçe 2002:76)

sadece tek tek değerlerin değil bilakis sistemin varlığının beklenmedik (konusal olarak hazırlık yapılmamış) şekilde tehdit edilmesidir. ...Krizler, birçok değer gerçekleştirilmesini belirsiz ve zaman baskısı altında tehlikeye atmak suretiyle dikkatleri üzerlerine çekerler” (Luhmann 1970:16). Bu tanıma göre;

- Krizler aniden bir sürpriz etkisiyle ortaya çıkarlar ve hangi konuyla ilgi olarak ortaya çıkacakları önceden tahmin edilemez (Ancak bazı krizler öncesinde uyarı sinyalleri alınabilir).
- Kriz durumunda doğru ya da yanlış olduğuna bakmazsınız bir karar verme baskısı ya da zorunluluğu vardır.
- Krizler bir sistemin üst düzey hedeflerini, değerlerini hatta varlığını tehdit eder.
- Krizlerde karar vericiler üzerinde vakit darlığı nedeniyle bir gerilim, baskı meydana gelir (Huth/Schulz 1999:24) (Coombs 1999:7).

Luhmann’ın tanımlamasına benzer şekilde uluslararası krizler, karar verme teorisinden hareket eden yazarlardan Charles F. Hermann tarafından, karar verici birimin önceliklerini tehdit eden, kararın şeklinin değişimi için gerekli zaman miktarını kısaltan ve ortaya çıkışıyla karar verici birimin üyeleri üzerinde sürprize yol açan bir durum olarak tanımlanmıştır. Ona göre tehdit, zaman baskısı ve sürpriz, kriz denince akla ilk gelmesi gereken karakteristik özelliklerdir (Charles F. Herman 1969:414). Yukarıdaki gibi bir kriz durumun uluslararası sistem açısından söz konusu olabilmesi ise iki koşulu gerektirir. Bu koşullardan ilki, iki veya daha fazla devlet arasında askeri düşmanlıkla bağlantılı, düşmanca sözlü ya da fiziksel bir etkileşimin olmasıdır. İkinci koşul ise devletlerarasındaki bu etkileşiminin uluslararası, küresel, baskın veya bölgesel bir sistemin yapısını ve dengesini tehdit etmesidir (Brecher-Wilkenfeld, 2000: 4).

Bizim açımızdan ise uluslararası krizler, içerisinde uluslararası politik iletişimin tarafları arasındaki ilişkilerin tehdit edildiği, bir bozulma ya da dönüşüm olayıdır. Bu anlamda uluslararası krizler, içerisinde devletlerin, uluslararası örgütlerin, bireylerin ve grupların yer aldığı özel bir iletişim sistemidir.

Uluslararası krizlerin özel bir iletişim sistemi olarak tanımlamanın temeli şüphesiz, yukarıda kriz kavramını tanımlamada bahsedilen “zaman darlığı”, “karar verme baskısı” ve “belirsizlik-kuşku” durumlarının bilişsel (cognitive) ve iletişimsel süreçler içerisinde oluşan, güçlenen ya da etkilerini kaybeden sosyal fenomenler olmasına dayanmaktadır. Bu nedenle de krizlerin oluşması, seyri ve çözümü büyük oranda iletişimin şartları, koşulları ve sonuçlarına dayanmaktadır (Löffelholz 1993: S.11).

İster uluslararası isterse genel anlamda krizlerin yukarıdaki gibi tehdit ve ona bağlı diğer kavramlarla birlikte tanımlanmaları, krizlerin, bir sistem ya da öğeleri üzerinde negatif etkiler bırakabilen ve kötü olarak tecrübe ya da tasavvur edilen durumlar olarak kabul edilmeleri sonucunu doğurmuştur (Huth/Schulz 1999:8).

Ancak bazı görüşler, krizlerin negatif olarak kabul edilmekle birlikte aslında bir örgütün daha iyi ya da daha kötü duruma düşmesinde bir dönüm noktası olduğunu ileri sürmektedirler. Bunlar temel olarak kriz konusundaki Çin düşüncesini almaktadırlar. Bu düşünceye göre her zaman krizlerin bir de pozitif tarafı vardır. Bu nedenle kriz kelimesi Çince’de “wei-ji”, olarak isimlendirilen bir kelime kombinasyonunu ifade eden iki karakterle sembolize edilmektedir. Bu karakterlerden bir tanesi tehlikeyi , diğeri ise fırsatı sembolize etmektedir (Fink, 1986).

$$\begin{array}{ccccc} \text{危險} & + & \text{機會} & = & \text{危機} \\ \text{TEHLİKE} & & \text{FIRSAT} & & \text{KRİZ} \end{array}$$

Krizin bu şekilde tanımlanması, risk kavramının her zaman şans kavramı ile birlikte algılanması düşüncesine de uymaktadır. Bir çok açıdan ele alındığında, kötü yönetilmiş bir kriz durumu bir örgüt ya da sistemin tamamen ya da kısmen çökmesine yol açacağı gibi iyi yönetilen bir kriz durumu da örgüt ya da sistemin kriz anında ya da öncesinde bulunduğu durumdan daha iyi bir konuma ulaşmasına sebep olabilmektedir.

Bu çerçevede kriz kavramı, risk ve belirsizlik tarafından karakterize edilen, durağan değil akışkan ve dinamik bir durum olarak tanımlanır. Krizlerin arzu edilen ve edilmeyen sonuçları bu nedenle %50-%50 şansa sahiptir. Eğer krizlerin dönüm noktalarına ilişkin sinyaller doğru algılanır ve doğru planlamalar yapılırsa krizlerden fırsatlarla çıkmak

mümkün olur (Woodyard, 1998: 6). Başka bir deyişle, krizler nihai durumlar değildirler. Her zaman zararlarını azaltmak için açık bir kapı içerirler. Esasen kriz yönetimi ve kriz iletişimi literatürü de yukarıdaki gibi bir düşünce temelinde bina edilmiştir.

Kriz İletişimi

Bildiğimiz gibi iletişim, ortak sembol, işaret ve davranışlar aracılığıyla bireyler ya da sistemler arasında anlamların karşılıklı paylaşıldığı bir süreçtir. Normal şartlar altında iletişimin basit olması beklenir, ancak bu gerçekten çok kompleks ve dinamik süreçtir. Mesaj, göndericiden etkilenebilir, mesajı ileten araç tarafından çarpıtılabilir ya da hedef tarafından yanlış anlaşılabilir.

Kriz dönemlerinde ise yukarıdaki olumsuzlukların yanında, kriz nedeniyle ortaya çıkan korku, stres, baskı ve karışıklıklar bu dönemlerde gerçekleştirilen iletişimi çoğu zaman amaçlanan karşılıklı anlayış ve diyalog ortamından uzak, kötü sonuçlara sebebiyet verecek şekilde etkilemektedir. Bu durum kriz dönemlerinde gerçekleştirilecek olan iletişimin çok dikkatli ve gerektiğinde önceden planlanarak gerçekleştirilmesini mecburi kılmaktadır (Aydemir 2001:75).

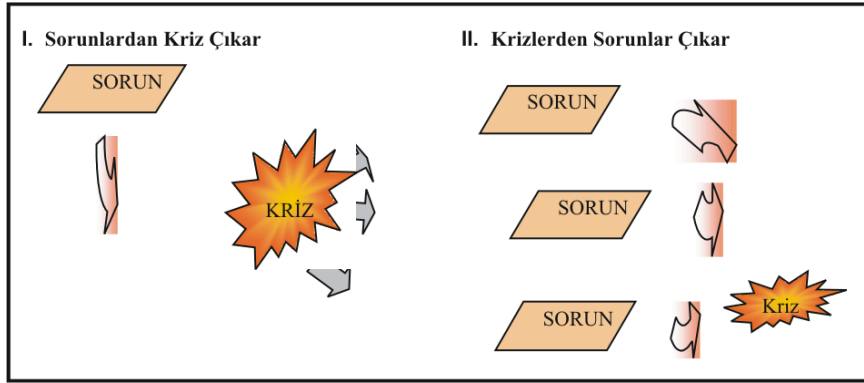
Bunun dışında, bir kriz durumunda, organizasyon, kriz durumunun hangi nedenle, ne zaman, nerede, nasıl, niçin ortaya çıktığını ve buna karşı hangi karar ve önlemlerin alındığını öğrenmek isteyen bir çok kesimden kendisine yöneltilecek sorularla karşı karşıya kalmaktadır. Luhmann bu durumu, bir kriz durumunda her zaman karar vermek zorunda olanlar ve krizden etkilenen kişilerin var olacağı şeklinde açıklar (Luhmann 1991:115). Başka bir yorumla, kriz konusunda karar vermek zorunda olanlar krizin çıkış sebeplerini, aldıkları kararları, krizden ve alınan kararlardan etkilenenlere yani kamuoyuna açıklamakla yükümlü hale gelmişlerdir.

Kamuoyu tarafından yöneltilebilecek sorulara cevap vermekte geciken organizasyonlar gereksiz maddi ve manevi kayıplara uğramaktadırlar. Günümüzde bir kriz durumunda etkin ve hızlı bir biçimde kamuoyu ile iletişim kurmak krizlerin yönetilmesinde bir mecburiyet haline gelmiştir (Marra 1998: 461). Bu mecburiyetten hareketle de kriz iletişimi kavramı ortaya atılmıştır.

Kriz iletişimi olarak adlandırılan iletişim türü, esas olarak, bir birey ya da organizasyon, planlanmamış ya da beklenmedik biçimde ortaya çıkan tehdit durumuyla yani bir kriz durumuyla karşı karşıya kaldığında, topluma ya da kamuoyuna bu birey ya da organizasyon tarafından belirli mesajların iletilmesi anlamına gelmektedir (Woodyard, 1998: 12).

Ancak krizlerin ne zaman ve hangi belirtileri göstererek çıkacağı belirli olmadığından kriz iletişim uygulamaları sadece, kriz döneminde gerçekleştirilen iletişim çalışmalarının ötesinde, hem kriz öncesi hem de kriz sonrası iletişim çalışmalarını da kapsamaktadırlar.

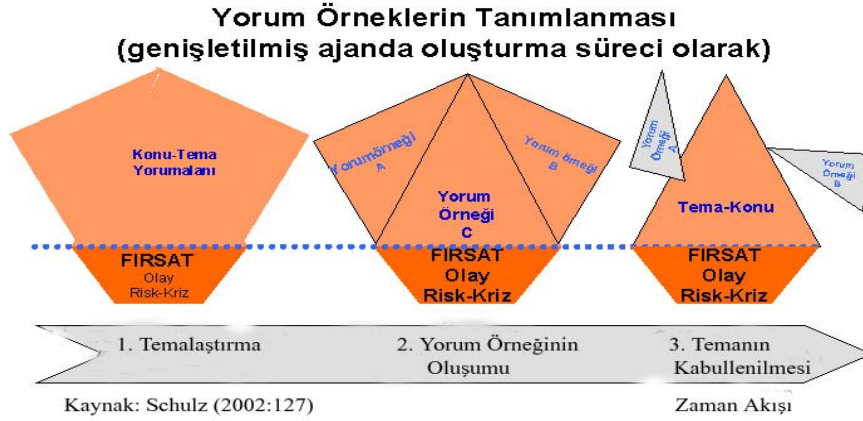
Bu çerçevede kriz iletişimi ile amaçlanan, ilk olarak bir sistemin ya da onun bir organizasyonunun krizle karşı karşıya kalmasını muhtemel hale getiren sorunları krizler vuku bulmadan tespit etmek, mümkünse bu sorunları iletişim yöntemleriyle çözmektir. Bu kriz iletişiminin erken uyarı fonksiyonu olarak isimlendirilebilir. Ülkemizde sorun yönetimi olarak isimlendirilen “Issue Management” uygulamasının, Jürgen Schulz’un çalışmasından da anlaşılacağı gibi, kriz iletişiminin bu noktasında önemli bir yeri olduğunu belirtmek gerekir. Çünkü yukarıda kriz kavramı açıklanırken söylendiği gibi, sorunlar krizlerin temelini oluşturur ve aralarında zincirleme bir ilişki bulunur.



Kaynak: Schulz, 1999

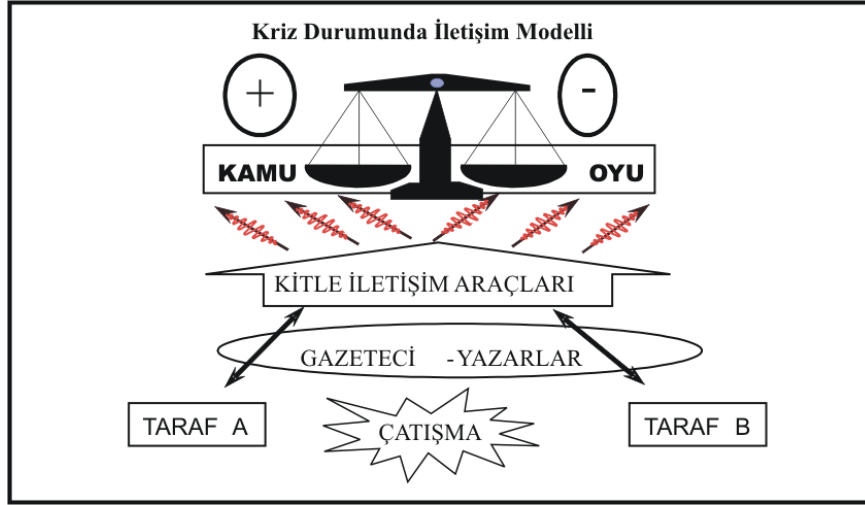
İkinci olarak, krizlerin önlenememesi durumunda, hazırlanacak belirli mesajlarla kriz dönemlerinde, örgüt ya da bireyin kamuoyundaki itibarına, pozitif imajına ve kamuoyu desteğine yönelmiş olan tehditlerin etkisini azaltmak ya da denetim altına almak amaçlanır (Fearn-Banks 1996:2).

Bunun için, kamuoyunda kriz konusu hakkında oluşmaya başlayan çeşitli yorumlar arasından, organizasyonun amaçladığı yorumların kamuoyuna hakim kılınması gerekir. Başka bir deyişle kriz hakkında ortaya çıkan yorumlar, organizasyonun çıkarına uygun bir biçimde tanımlanmaya çalışılır. Şekil yardımıyla bunu anlatmak istersek:



Şekilde de görüldüğü gibi ilk aşamada bir olay meydana geldiği zaman kamuoyu bu olayla ilgili geniş bir yorum alanına sahiptir ve olay bir tema olarak kamuoyunda yerini almıştır. İkinci aşamada ise bu olayla ilgili artık belirli yorumlar öne çıkmaya ve oluşmaya başlamıştır. İşte kriz iletişiminin bu noktadaki amacı yukarıda da söylendiği gibi organizasyonun çıkarına olan yorumun kamuoyunda kabullenilmesinin sağlanmasıdır. Üçüncü aşamada ise artık olayla ilgili kesin bir yargıya varılmış ve diğer yorum örnekleri kamuoyunda itibar görmez hale gelmiştir.

Kriz iletişiminin her iki amacının da gerçekleştirilmesi yani oluşturulan mesajların kamuoyuna iletilmesi ve sorunların yönetilmesi sistem teorisine göre aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi kitle iletişim araçları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.



Kaynak: Schulz, 1999

Luhmann'ın geliştirdiği sistem teorisi temel alınarak yukarıdaki iletişim modeli şu şekilde açıklanabilir. Luhmann'a göre kitle iletişim araçları toplumun fonksiyonel bir alt sistemdirler. Kitle iletişim araçlarını toplumun diğer fonksiyonel alt sistemlerinden (politika, bilim, iktisat, hukuk, eğitim) ayıran en önemli özellik, bir konu hakkında sadece bu araçların kamuoyunda yankı uyandırma yeteneğine sahip olmalarıdır. Bu nedenle toplumun diğer alt sistemleri bir konu hakkındaki görüşlerini, kararlarını veya inisiyatiflerini kamuoyuna tanıtmak için kitle iletişim araçlarına muhtaçtırlar. Bu yetenek onları diğer toplumsal sistemleri ve onların karar ve eylemlerini gözlemleyerek, bunları kamuoyu ile paylaşan bir gözlemci haline getirmiştir (Huth 2002a:54).

Buna göre kitle iletişim araçları, bir sistem olarak toplumu gözlemlemekte, kendi programını oluşturan "haber faktörlerini"³ karşılamaları durumunda toplumun alt sistemlerinin kriz çıkarmaya müsait problemlerini kamuoyunun dikkatine sunulabilecek biçimde konu haline getirmektedirler. Böylece kitle iletişim araçları toplum hayatında ortaya çıkan krizleri yansıtan bir ayna olmanın yanı sıra hangi olayların kriz çıkarabileceğine de karar vermektedirler. Yani krizleri hem tanımlamakta hem de ateşlemektedirler. Bu nedenle kriz iletişimi

³ Haber faktörleri, kitle iletişim araçları açısından bir olayın kamuoyuna aktırarak oranda haber değeri olup olmadığını belirlemekte kullanılan kriterler olarak tanımlanabilir.

uygulamasının en önemli ayağını kitle iletişim araçlarıyla olan ilişkilerin yönlendirilmesi oluşturmaktadır.

Günümüzde kitle iletişim araçlarının krizlerdeki rollerinin yukarıdaki teorik açıklamasını, uygulamada mümkün kılan şüphesiz iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerdir. Bu teknolojik gelişmelerin ise küreselleşme kavramının ortaya çıkmasında özel bir öneme sahip olduğunu belirtmemiz gerekir.

Uluslararası Politik Krizler ve Kriz İletişimi

Bir çok alan gibi günümüz uluslararası ilişkilerinde de en çok konuşulan, tartışılan konulardan biri küreselleşme kavramıdır. Bu yeni kavram iktisadi, sosyal, teknik, tıp gibi bir çok alanda önemli yeni etkileşimler yaratmıştır. Bu etkileşimlerin ortaya çıkardığı en belirgin alanlardan biri “Uluslararası İlişkiler” ise diğeri şüphesiz “İletişim” alanıdır.

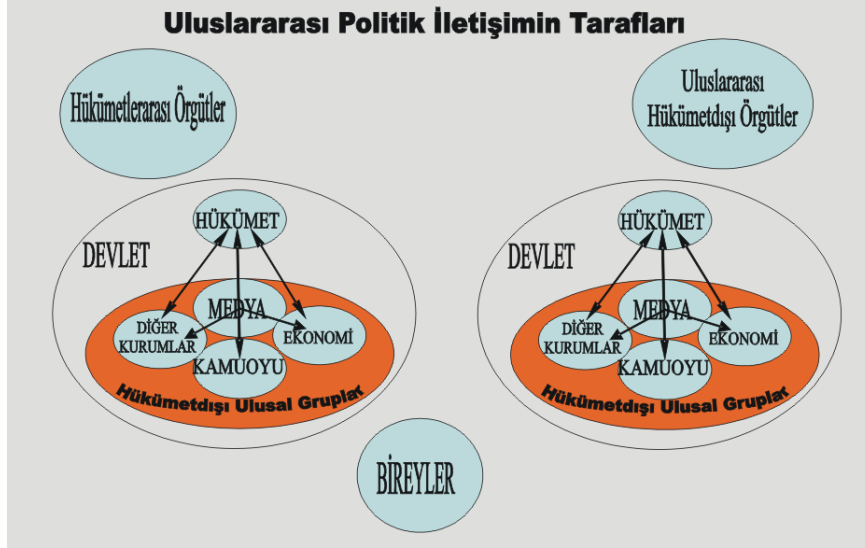
Bilindiği gibi küreselleşme olgusunun gelişmesindeki en önemli etkiyi iletişim oluşturmaktadır. Son yıllarda teknolojide özellikle de kitle iletişim teknolojisinde meydana gelen gelişmelerle iletişim imkanlarının artması hem bireysel ilişkilerin hem de toplumsal ilişkilerin yeni bir boyutta oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Bu yeni oluşum doğal olarak kendi ilişkiler ve çatışmalar zeminini doğurmakta ve kriz iletişimi gibi yeni bir kavramın “Uluslararası İlişkiler”de tartışılmasına imkan hazırlamaktadır.

Esasen bir iletişim süreci olarak kabul edilmesi gereken günümüz uluslararası ilişkilerinde⁴, küreselleşmenin hem nedeni hem de sonucu olarak toplumlar arasındaki iletişimin artması ve devletler tarafından kontrol edilemeyen boyutlara ulaşması, ülkeler arasındaki resmi olmayan ilişkileri resmi ilişkilerin önüne geçirmiş ve siyasal sınırların nispi öneminin gittikçe azalmasına sebep olmuştur (Arı 1999:3).

Aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi bu durum uluslararası politikayı sadece devletler arasında meydana gelen siyasal etkileşimler çerçevesinden çıkararak, hükümet dışı örgütlerin, bireylerin ve grupların,

⁴ Beşeri ilişkiler kapsamında yer alan uluslararası ilişkilerin gerçekleşebilmesi için uluslararası ilişkilerin tarafları arasında bir iletişim sürecinin yaşanması gerekliliği vardır. Çünkü tanımlı gereği ilişki bir başkası ile kurulan bağlantıyı içerir ve bu bağlantı da iletişim süreci içerisinde gerçekleşir (bkz. Yurdusev 1997: 16).

etkin olarak katıldıkları bir süreç haline getirmiştir. Başka bir deyişle uluslararası politik iletişimin taraflarında bir artış yaşanmıştır. Bu taraflar aynı zamanda bir bütün olarak uluslararası toplumu oluşturmaktadırlar.



Kaynak: (Aydemir 2002:3)

Bunun dışında küreselleşmeye bağlı olarak, bir konu hakkındaki bilgi alış verişinde ve bilgilenme derecesinde yaşanan artış uluslararası kamuoyunun özellikle uluslararası kriz durumlarında daha da önem kazanmasına sebep olmuştur. Bildiğimiz gibi bütün devletler, oluşturmuş oldukları kararları uygulamada bir araç olarak kamuoyundan yararlanmayı, onu istedikleri doğrultuda yönlendirmeyi arzu ederler. Çünkü devletlerin uygulamaya çalıştıkları dış politikaların gerçekleştirilebilmesi için ne tür araçlar kullanılırsa kullanılsın, bu araçların gereksinim duydukları kaynakların harekete geçirilebilmesi ve onlardan etkin bir biçimde yararlanılabilmesi, ancak kamuoyunun, kamuoyunu oluşturan çeşitli odakların desteğinin sağlanması ile mümkün olmaktadır (Sönmezöğlü 1995:493; bkz. Bockstette 2003: 71).

Bu desteğin sağlanması ancak uluslararası kamuoyunun kriz sırasında ikna edilmesine bağlı olmakta, bu ise normal dönemlerdekinden farklı bir iletişim süreci ve uygulaması yani kriz iletişimini gerektirmektedir. Kriz iletişimini uluslararası krizlerde mümkün kılan şey ise kitle iletişim araçlarının, devletleri ve toplumları diğer devlet ve toplumların etki ve bilgilerine açık bir hale getirmiş olmasıdır.

Kitle iletişim araçlarından da yararlanarak, çevreyi aydınlatma ve eylemlerin gerekçelerini açıklama hususları halkla ilişkiler uygulamasının önemli bir yönüdür ve bu durum ideolojik devlet çabasının önemiyle doğru orantılıdır (Şimşek 1996:753).

Bu anlamda devletler açısından kriz iletişimi, bir kriz durumunda uluslararası topluma ve kamuoyuna belirli mesajların iletilmesi anlamına gelmektedir. Devletler iletecekleri mesajlarla uluslararası toplum içerisinde kendi lehlerine bir kamuoyu desteğinin oluşumunu ve bununla bağlantılı olarak uluslararası bir kriz sırasında bu desteğe yönelmiş olan tehditlerin önlenmesini ve böylece kendi lehlerine oluşmuş olan desteğinin devamını amaçlarlar. Bu tehditler krize taraf diğer devletler veya farklı güçler tarafından, devletin kriz durumunda hareket ettiği temel noktalara, kriz yönetimine veya genel kriz politikalarına yönelmiş ve devletin kriz sırasında sahip olduğu uluslararası toplum desteğini azaltıcı, devletin itibarını ve pozitif imajını zedeleyici bütün bilgi, haber ya da olaylar olabilir (Aydemir 2001:75).

Devletler, uluslararası toplum içindeki diğer devletler ve uluslararası örgütler gibi siyasal kurumları, kriz sırasında kendi saflarına çekebilmek için bunlara kendi tezlerini bunlara açıklamak ve daha sonra da bunları ikna etmekte klasik olarak diplomasi ve yöntemlerini kullanmaktaydılar.

Yukarıda gösterildiği gibi uluslararası politik iletişimin aktörlerinin arasına, geleneksel diplomasinin etki alanı dışında kalan hükümet dışı ulusal grupların ve bireylerin uluslararası politik iletişim sürecine katılmalarıyla, bunlara karşı yürütülecek yeni bir diplomasi çeşidi ortaya çıkmıştır. Kamu Diplomasisi “Public Diplomacy” denilen bu yeni diplomasi çeşidinin temel düşüncesi yabancı insanlarla onların düşüncelerini etkilemeye yönelmiş bir iletişim kurmaktır. Kamu diplomasisi sırasında, hükümetler kitle iletişimi ve özel olarak uluslararası yayınlar gibi birkaç farklı kanal ve tekniği kullanabilmektedirler (Gilboa 2000 :275). Bu manada uluslararası bir kriz durumunda uygulanacak kriz iletişimi bu diplomasi anlayışının çerçevesinde kendine uygulama alanı bulmaktadır.

Bununla beraber, kamu diplomasisi kavramı, Uluslararası İlişkiler’de genel olarak, propaganda ya da uluslararası halkla ilişkiler terimlerinin yerine daha yumuşak bir ifade olarak kullanılmaktadır. Carl K. Savich’e göre propaganda terimi, günümüz toplumunda özellikle Batı

ülkelerinin politik ve sosyal söylev ve analizlerinde negatif izlenimler taşıyan ve çok haz duyulmayan bir terimdir. Propaganda ve propaganda yapanlar bu nedenle günümüzde hepimizin bildiği farklı terimlerle ifade edilmektedir. Bunlar, halkla ilişkiler “public relation- PR” , tanıtım “publicity”, reklam “advertising”, savaş enformasyonu “informaiton warfare”, pazarlama “marketing” medya ilişkileri uzmanı “media relations specialist, lobici “lobbyist” gibi terimlerdir (Savich 2002). Buradan hareketle uluslararası krizler sırasında uygulanan kriz iletişiminin de kavramsal anlamda aslında bir tür propaganda olduğu iddia edilmektedir.

Uygulamada ise devletler tarafından bir kriz sırasında yapılan iletişimler de, kriz iletişimi amacıyla verilen mesajlarla propagandaya yönelik mesajların genelde bir arada olması, propaganda ile kriz iletişimi amacıyla uygulanan halkla ilişkiler yöntemleri arasındaki sınırı belirlemeyi güçleştirmektedir. Betül Mardin’e göre ise siyaset üzerinde halkla ilişkiler yapmak isteyen kişi ister istemez propagandaya yönelmek zorunda kalmaktadır (Şimşek 1996:754).

Kriz durumunda yapılan propagandanın daha çok insanları eylemlere sevk etme amacıyla yapıldığı, kriz iletişiminin ise bir organizasyonun kriz durumunda bireyde oluşturduğu imajı korumaya ya da değiştirmeye yöneldiği noktasından çıkarak bir ayrıma gidilebileceği düşünülebilir.

Ancak, kriz iletişimi üzerine yıllardır araştırma yapan Lutz Huth’a göre propaganda ile kriz iletişimini teorik olarak birbirinden ayırmak imkansızdır. Çünkü her ikisi de iletişim temelinde gerçekleşmektedir. İletişimin eylemlere neden olduğu hatta eylemlerle aynı anlamda kullanıldığı düşünüldüğünde yukarıdaki ayrımı savunmak oldukça güçtür. Üstelik devletler tarafından krizler sırasında kamuoyuna yönelik amacı ne olursa olsun yapılan bilgilendirmelerin, ayırım yapılmadan propaganda olarak algılandığı da unutulmamalıdır.

Bu noktada, günümüz küresel iletişim ağı göz önünde bulundurularak, propaganda yöntemleri kullanılarak yapılan kriz iletişiminin uygulama alanının oldukça kısıtlandığı söylenebilir. Bilindiği gibi propaganda az ya da çok enformasyon kıtlığına dayamaktadır. Ancak günümüz uluslararası krizlerinde enformasyon kıtlığından artık söz etmek mümkün değildir. Tam aksine kriz iletişimi uygulayanlar enformasyon fazlalığıyla mücadele etmek zorunda kalmaktadırlar. Özellikle İnternet’in günümüz

insanın en önemli enformasyon kaynaklarından biri haline gelmesi enformasyon fazlalığını daha da körüklemektedir (Bucher 2004: 279).

Uluslararası krizler içerisinde uygulanan kriz iletişimi konusunda yukarıda teorik bir çerçeve verilmeye çalışılmıştır. Aşağıdaki başlık altında ise bu teorilerin NATO, tarafından Kosova Krizi sırasında nasıl pratiğe döküldüğü ve kriz iletişiminin nasıl gerçekleştirildiği gösterilecektir.

Kosova Krizi ve Kriz İletişimi Örnekleri

Hepimizin hatırlayacağı gibi NATO ülkeleri Yugoslav federal hükümetinin Kosova'da yürüttüğü soykırıma varan baskılar neticesinde 25 Mart 1999 tarihinde Yugoslavya'ya karşı askeri güç kullanmıştı. Bu noktada NATO ve üyelerinin Kosova krizi sırasında uyguladıkları kriz iletişimi ile ne amaçladıkları öncelikle belirlenecek, daha sonra bu amaçları gerçekleştirmek için hangi yöntemleri kullandıkları somut örneklerle açıklanacaktır.

NATO'nun Kosova Krizi sırasında gerçekleştirdiği kriz iletişiminin ilk amacı, Birleşmiş Milletler üyesi olan bir ülkenin iç işlerine karışmak anlamına gelen askeri müdahalenin esasında, bütün diplomatik faaliyetler gerçekleştirildiği halde anlaşmaya yanaşmayan ve soykırıma varan insan hakları ihlallerinde bulunan bir ülkeye karşı yapıldığını uluslararası topluma-özellikle kitle iletişim araçlarını kullanarak-ispalamaya çalışmak olmuştur. Bir başka deyişle yapılan askeri müdahalenin uluslararası kamuoyunda meşrulaştırılması olmuştur.

NATO'nun Kosova krizi sırasındaki kriz iletişimi ile gerçekleştirmek istediği ikinci amaç ise, Yugoslavya tarafından NATO'nun hava saldırıları sırasında, sivilleri hedef aldığı imajını veren bilgilere karşı imajını korumak olmuştur. Son olarak ise NATO, Yugoslav halkına, NATO saldırılarının hedefinin kendileri olmadığı, esas olarak Miloseviç yönetiminin hedef alındığı mesajını vermeyi amaçlamıştır.

Bu amaçlardan hareketle NATO tarafından medyaya, öncelikle hareketin gerçekleştirilme sebepleri anlatılmıştır. NATO, hareketin temelini, Yugoslav hükümetinin Kosova'da Arnavutlara karşı bir etnik temizlik gerçekleştirdiği, eğer bu faaliyetler önlenmezse bir Balkan Savaşı'nın çıkmasının muhtemel olduğu ve bunun da uluslararası barışı tehdit ettiği argümanı, olduğunu öne sürmüştür (Solana 1999: 114-120).

İkinci olarakda Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi'nden bir yetki almadan NATO ülkelerini böyle bir hareket düzenlemeye sevk eden şeyin, tamamen insani sebeplerin göz önünde bulundurulması olduğu ve hareketin bütün diplomatik yollar denendikten sonra gerçekleştirildiği uluslararası medya aracılığı ile uluslararası kamuoyuna duyurulmuştur (Thussu 1999:349). Bu duyurular resmi açıklamaların yanında aşağıdaki örnekteki gibi kitle iletişim araçlarında yayınlanan resimler, görüntüler ve konu hakkında yapılan haber programları aracılığı ile gerçekleşmiştir.



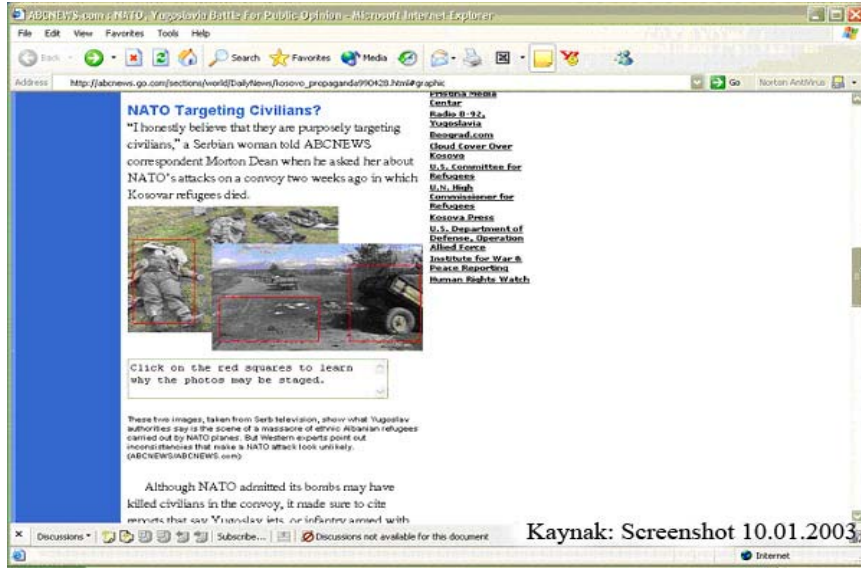
Kaynaklar: 12 Nisan 1999 tarihli *The Time*, Nr.14/3.4.99 *Der Spiegel*

NATO'nun Kosova Krizi sırasında gerçekleştirdiği hareketin uluslararası kamuoyunda destek bulmasını sağlamak için özellikle kadın ve çocukların durumunu gösteren yukarıdaki gibi fotoğraflardan oldukça yararlanılmıştır. Günümüz uluslararası kamuoyunun en hassas olduğu konulardan olan insan hakları ihlalleri ve sivillere yönelik şiddet uygulanmasının kanıtı olarak NATO tarafından kullanılan bu tür fotoğraflar ve görüntüler özellikle CNN ve BBC gibi yayın organlarında, *The Time* ve *Der Spiegel* gibi siyasi içerikli dergilerde sık sık yayımlanmıştır.

NATO, hava hareketinin ilk gününden itibaren medya ile direkt bağlantı kurmak amacıyla bir basın merkezi oluşturmuştur. Oluşturulan bu basın merkezinde medya mensuplarına bilgi vererek onların sorularını cevaplamak üzere, daha sonra Londra'da yayınlanan *PR Week* dergisi

tarafından “ Yılın En İyi İletişimcisi” seçilen Jamie Shea sözcü olarak atanmıştır (Thussu 1999:348).

Bu sözcü tarafından özellikle yukarıda anlatılan NATO’nun krizdeki temel hareket noktaları açıklanmış, sorular cevaplanmış, NATO’nun sivilleri hedef aldığı iddia eden söylentilere karşı savaş uçaklarının hedeflerini vururken çektikleri görüntüler eşliğinde bunların doğru olmadığı gösterilmeye çalışılmıştır. Bu sözcü dışında, kriz iletişimi uygulaması dahilinde görevlendirilen NATO ve Pentagon yetkilileri sık sık televizyonlara çıkarak hareket hakkında bilgiler vererek, hareket sırasında çekilen görüntüleri ve fotoğrafları yorumlamışlardır. Aşağıda buna uygun bir örnek verilmiştir.



ABC haber ajansının internet sayfasında yayınlanan yukarıdaki haberde NATO uçaklarının, Arnavut mültecilere saldırdığı iddiası ele alınmıştır. Ancak batılı uzmanlar bu fotoğraflarda saldırıyı NATO'nun gerçekleştirdiğine ilişkin çelişkiler bulunduğunu açıklamışlardır. Bu çelişkiler şöyle açıklanmıştır 1) NATO uzmanlarına göre ilk karede yatan cesetlerin genel duruşu ve buldukları yer bunların bir bomba nedeniyle değil kurşuna dizilerek öldüklerini göstermektedir. 2) Yine NATO kaynaklarına göre ikinci karedeki bomba krateri de ilginçtir. Uzmanlara göre, NATO uçaklarının kullandığı, 500 librelik lazer güdümlü bombaların resimde görülen kraterden çok daha büyük bir krater açması lazımdı. 3) Son olarak uzmanlara göre son karedeki traktör bombalanmıştan çok park edilmiş benzemektedir. Çünkü bombalanan bir aracın böyle düzgün bir pozisyonda durması beklenemez (ABC News Internet).

NATO tarafından gerçekleştirilen hava hareketi sırasında sivil kayıpların olması ve Çin Büyük Elçiliği'nin vurulması gibi imaj zedeleyici olaylar kriz iletişimi sırasında kullanılması sakıncalı basit sebeplere dayandırıldığı halde uluslararası kamuoyu tarafından, en azından kriz sırasında, nedense yeteri kadar tepki görmemiştir.

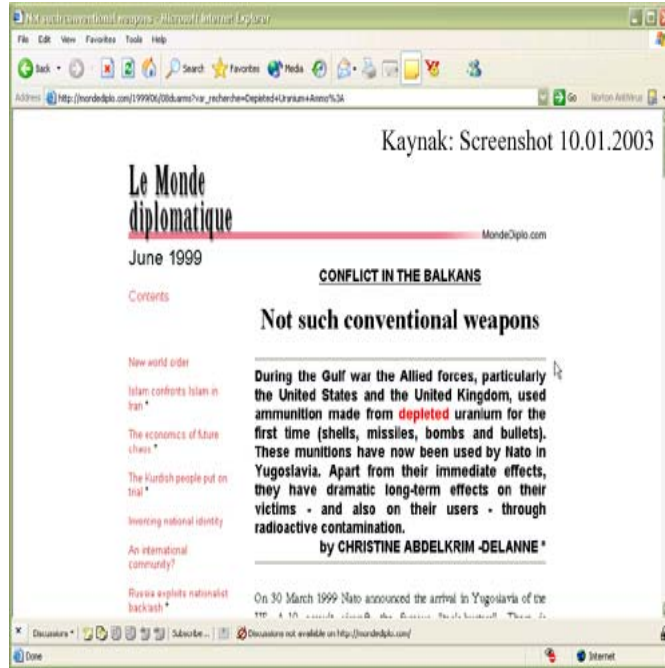
Örneğin 27 Nisan 1999 da , Sırbistan'daki Surdulica bölgesindeki askeri kışlalara yönelik olarak gerçekleştirilen ve 20 sivilin de öldüğü bir hava saldırısı sonrasında NATO, ABD Hava Kuvvetlerine ait bir uçaktan atılan *lazer güdümlü bir bombanın* yanlışlıkla askeri kışlanın çevresindeki yerleşim merkezine düştüğünü kabul etmiştir. Pentagon yetkilileri , bombanın hedefini şaşırmasına *muhtemelen duman ya da bulutların* sebep olduğunu açıklamışlardır (ABC News İnternet).

Benzer şekilde 7 Mayıs 1999 tarihinde Belgrad'daki Çin Büyük Elçiliği'nin bombalanması olayı da, o operasyonda kullanılmak üzere CIA tarafından sağlanan harita ve planların eski olmasına bağlanmıştır. İngiltere'de yayınlanan *Observer* ve Danimarka'da yayınlanan *Politizen* gazetelerine göre ise bu bombalama olayı NATO'nun istihbarat birimleri tarafından Çin Büyük Elçiliğinden Yugoslav ordusuna bazı sinyallerin gönderildiğinin tespitinden sonra yapılmış kasıtlı bir harekettir (Thussu 1999:353).

Yukarıdaki gibi olaylar sonrasında uluslararası toplumda beklenen tepkilerin oluşmamasında özellikle, NATO' nun hava hareketinin

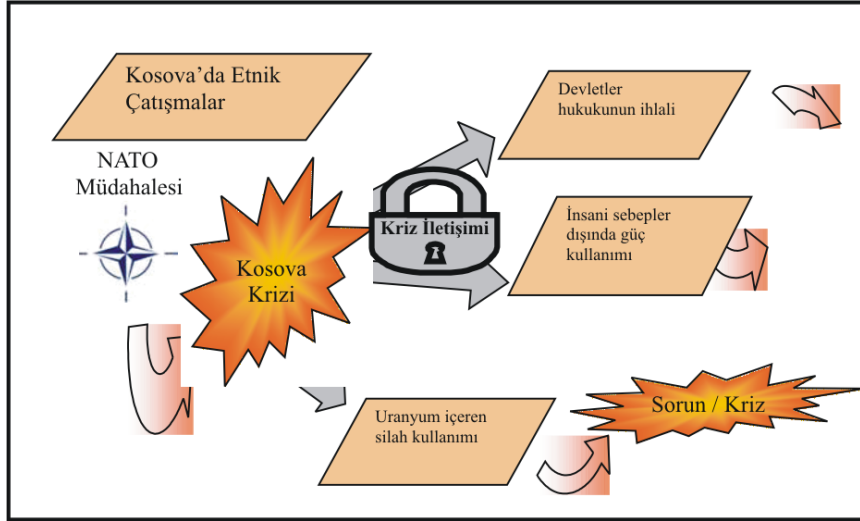
gerçekleştirilme sebeplerini anlatan kriz iletişiminin büyük oranda başarılı olması ve uluslararası medyanın olayı ele alış tarzı önemli rol oynamıştır. CNN, NBC, Associated Press, Reuters, Agence France-Presse gibi büyük uluslararası medya kuruluşlarının NATO ülkeleri olan ABD, Fransa ve İngiltere'nin elinde olduğu düşünüldüğünde bu durum gayet normal karşılanmalıdır.

Örneğin bu medya kuruluşlarından biri olan CNN, kriz sırasında NATO'nun kullandığı bazı cephanelerin radyoaktif maddeler içerdiğine ilişkin haberleri uzun süre görmezlikten gelmiştir. Daha sonra, NATO tarafından ABD uçaklarının taşıdığı ve kriz sırasında kullanılan anti-tank cephanelerinin her birinin 275 gram zayıflatılmış uranyum içerdiği kabul edilmiştir (Thussu 1999:352). NATO'nun kriz sırasında uranyum içeren bombaları kullanması sonucunda hem sivil halktan hem de operasyona katılan askerlerin bazılarında kanser vb. hastalıkların ortaya çıkmasıyla bu olay küçük çaplı da olsa bir krize dönüşmüştür. Günümüzde hala bu konu çeşitli gazete haberlerinde sık sık gündeme gelmektedir. Örnek olarak aşağıda *Le Monde Diplomatique*'in internet sayfasında 3 yıl arayla yayınlanmış iki farklı, ancak aynı temayı işleyen haber verilmiştir.





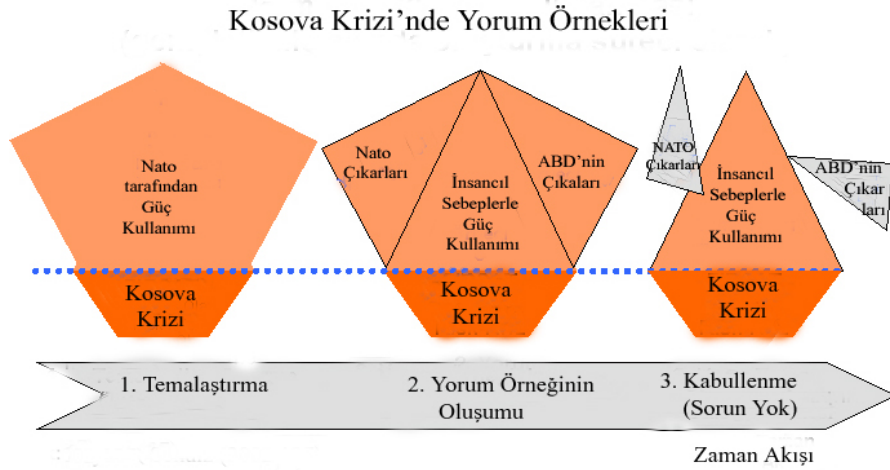
NATO'nun Kosova Krizi sırasında uyguladığı kriz iletişiminin etkisi ve sonuçlarını daha önce kriz iletişimi kısmında verdiğimiz şekiller yardımıyla açıklamak istersek karşımıza aşağıdaki gibi bir tablo çıkmaktadır.



Şekilde görüldüğü gibi, Kosova'da yaşanan etnik çatışmalar NATO'nun müdahalesiyle uluslararası bir krize dönüşmüştür. Kosova'ya

yapılan askeri müdahale özellikle Yugoslavya tarafından yapılan propaganda faaliyetleriyle devletler hukukunun ihlali ve müdahalenin esas amacının insani sebepler olmadığı yönünden uluslararası kamuoyunda tartışmaya açılmaya çalışılmıştır. Ancak NATO'nun uyguladığı kriz iletişimi sayesinde uluslararası kamuoyunda bu şekilde bir kanaat oluşmamıştır. Ancak NATO tarafından askeri müdahalenin başından itibaren, kullanılan silahların bazılarının uranyum içerdiğinin gizlenmesi uluslararası kamuoyunda tepkiyle karşılanmış ve bu konu uzun süre tartışılmış ve günümüzde hala tartışılmaktadır. Son olarak bu tür silahların Afganistan ve Irak Savaşları'nda da kullanıldığı iddia edilmektedir.

Yugoslavya tarafından yapılan propaganda faaliyetlerince uluslararası kamuoyunda tartışmaya açılmaya çalışılan, güç kullanımının insancıl sebepler dışında bir temele dayandığına ilişkin yorumların engellenmesi ise yine şekil yardımıyla şöyle açıklanabilir.



NATO'nun Kosova krizine askeri bir müdahalede bulunması sonrasında bu müdahalenin sebepleri konusunda uluslararası kamuoyunda belirgin olarak üç yorum yapılmıştır. Bunlardan ilki, bu müdahalenin ABD'nin artık alışıla gelmiş müdahaleciliğinin bir sonucu olduğu ve ABD'nin yeni dünya düzenini oluşturmak amacına hizmet ettiğiidir.

İkinci yorum ise Kosova'da yaşanan etnik çatışmalar, NATO'nun soğuk savaş sonrası tartışmaya açılan kimliğine yeni bir boyut vermesi

için bir fırsat doğurmuştur ve bu nedenle NATO'nun çıkarları doğrultusunda yapılmıştır.

Son yorum ise, Yugoslav hükümeti tarafından Kosova Arnavutlarına karşı etnik bir temizlik hareketi sürdürüldüğü ve insan hakları ihlal edildiği için NATO üyeleri inisiyatifi üzerlerine alarak bu duruma müdahale etmişlerdir.

Şekilden de anlaşılacağı gibi , NATO'nun uyguladığı kriz iletişimi yöntemleri sayesinde uluslararası kamuoyu ilk iki yoruma itibar etmeyerek, NATO'nun öngördüğü biçimde müdahaleyi, insani sebeplerden kaynaklanan zorunlu bir hareket olarak kabul etmiştir.

Sonuç

Çalışma sırasında kriz ve kriz iletişiminin, uluslararası krizlerde devletler açısından oynadığı önemli rol açıklanmaya çalışılmıştır. Ancak özellikle kriz iletişimi konusunda sadece ülkemizde değil dünyada da yeterli kuramsal çalışmaların olmaması kriz iletişimi ile uluslararası ilişkiler arasında doğrudan bir bağ kurabilmemizi zorlaştırmaktadır. Bunun diğer bir sebebi ise uluslararası ilişkileri sadece iletişim temelinde ele alıp işleyen kapsamlı bir teorinin yokluğudur.

Bu noktada Niklas Luhmann tarafından geliştirilen ve toplumun tek tek bireylerden değil, esasında iletişimden oluştuğunu var sayan sistem teorisi önemli bir gelişme olarak algılanmalıdır. Bu teorinin mantığından yola çıkarak, uluslararası arenada gerçekleşen tüm olgu ve olayların küresel bir iletişim sisteminin parçaları olarak kabul edildiğinde teorik zorlukları aşmak mümkün görünmektedir.

Bu teorik zorluklara rağmen, Kosova Krizi örneğinin de gösterdiği gibi, kriz iletişiminin, kriz durumlarında gerçekleşen uluslararası ilişkilerde uygulanabilme şansına sahip olduğu açıktır. Şüphesiz bunun en önemli sebebi, kitle iletişim teknolojilerinin sağladığı ivme sayesinde ortaya çıkan küreselleşmeye paralel olarak uluslararası kamuoyunun uluslararası krizlerde öneminin artması olmuştur.

Çalışma sırasında her ne kadar kamu diplomasisinin propagandaya paralel hatta aynı anlamda kullanılsa da sadece propagandadan oluşmadığı da ortaya çıkmıştır. Özellikle, günümüz uluslararası kamuoyunun sahip olduğu bilgi kaynakları ve bilinçlenme düzeyi,

propaganda gibi tek yönlü bir iletişimin uluslararası politikadaki uygulamasını gittikçe zorlaştırmaktadır. Buna örnek olarak ABD Hükümeti tarafından “11 Eylül Olayı” sonrasında kamuoyunu, ABD çıkarlarına uygun biçimde, propaganda yöntemleriyle yönlendirmek amacıyla kurulan “Office of Strategic Influence” kurumunun, beklenenin tam tersi etkilere yol açması sebebiyle, kuruluşundan sadece 4 ay sonra kapısına kilit vurulması gösterilebilir (bkz. Christiansen 2004: 66). Bu nedenle işletmelerce yıllardır kullanılan halkla ilişkiler temelinde çift yönlü bir iletişim süreci kamu diplomasisin de gün geçtikçe daha zorunlu hale gelmektedir.

Kaynaklar

ABC News Internet Sayfası: “**NATO, Yugoslavia Battle For Public Opinion**”http://abcnews.go.com/sections/world/DailyNews/kosovo_propaganda990428.html, (10.01.2003).

AYDEMİR, Emrah (2001): **Uluslararası İlişkilerde Kriz ve Kriz İletişimi**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.

BOCKSTETTE, Carsten (2003): Konzerninterresen, Netzwerkstrukturen und die Entstehung einer europaischen Verteidigungsindustrie. Eine Fallstudie am Beispiel der Gründung der European Aeronautic, Defence and Space Company (EADS). Hamburg: Kovac.

BRECHER, Michael-WILKENFELD, Jonathan (2000): **A Study of Crisis**. Michigan: The University of Michigan Press.

BUCHER, Hans-Jürgen (2004): “Internet und Krieg: Informationsrisiken und Aufmerksamkeitsökonomie in der vernetzten Kriegskommunikation.”, In: Löffelholz Martin (Hrsg.) (2004): **Krieg als Medienereignis II. Krisenkommunikation im 21. Jahrhundert**, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2004, s.275-296.

CHRISTIANSEN, Olaf (2004): “**Das “Office for Strategic Influence” als Informationmanager in der US-Kampagne in Afghanistan**”. In: *Publizistik*, 49 (1), 66-81.

COOMBS, W. Timothy (1999): **Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing, and Responding**. California: Sage Publications.

FEARN-BANKS, Kathleen (1996): **Crisis Communications: A Casebook Approach**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

FINK, Steven (1986): **Crisis Management: Planning for the Inevitable**. New York: American Management Association.

GILBOA, Eytan (2000) "Mass Communication and Diplomacy: A Theoretical Frame Work", **Communication Theory** 10 (3), s.275-309.

GÖKÇE, Orhan (2002): **İletişim Bilimine Giriş** (4.Basım). Ankara: Turhan Kitabevi.

HERMAN, Charles F.(1969): "International Crisis as a Situational Variable", (ed.) Rosenau James N.(1969): **International Politics and Foreign Policy: A reader in research and theory**. New York: The Free Press, içinde s.409-421.

HUTH, Lutz./ J. SCHULZ (1999): Risiko, Krise, **Kommunikation**. Vorlesungsmanuskript. Berlin: UdK Berlin.

HUTH, Lutz(2002a): "Die Krise der Krise", **Ästhetik & Kommunikation**, Heft 116, Frühjahr 2002, s.53-59.

HUTH, Lutz (2002b) Blätter über das Buch "Organization und Entscheidung" von Niklas Luhmann, Doktorandenkollegium zur Systemtheorie. Berlin: Udk Berlin.

KRIEGER, David J.(1998): Einführung in die allgemeine Systemtheorie (2.Aufl.). München: Wilhelm Fink Verlag.

Le Monde Diplomatique Internet Sayfası "Conflict In The Balkans ", http://monde.diplo.com/1999/06/08duarms?var_recherche=Depleted+Uranium+Ammo%3A,

"Depleted Uranium in Bunker Bombs" http://monde.diplo.com/2003/03/03duarms?var_recherche=Depleted+Uranium+Ammo%3A, 10.01.2003.

LÖFFELHOLZ Martin (1993): Krieg als Medienereignis. Grundlagen und Perspektiven der Krisenkommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag 1993.

LUHMANN Niklas (1970): *Öffentliche Meinung*. N.L.: Politische Planung. Aufsätze zur Soziologie von Politik und Verwaltung. [zuerst: Politische Vierteljahresschrift 11 1970]. 2. Aufl., Opladen: Westdeutscher Verlag 1975.

LUHMANN Niklas (1987): *Soziale Systeme: Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt a. M: Suhrkamp Verlag.

LUHMANN Niklas (1991): *Soziologie des Risikos*. Berlin/New York: de Gruyter.

MARRA, Francis J. (1998): "Crisis Communication Plans: Poor predictors of excellent crisis public relations", **Public Relations Review**, Winter 1998, V.24, i.4. s.461-474.

RICHARDSON, James L. (1994): **Crisis Diplomacy :The Great Powers Since The Mid-Nineteenth Century**, Cambridge:Cambridge University Press .

SCHULZ, Jürgen (1999): *Risiko, Krise, Kommunikation*. Vorlesungsfolien. Berlin: UdK Berlin.

SCHULZ, Jürgen (2001): *Management der Risiko- und Krisenkommunikation. Zur Bestandserhaltung und Anschlußfähigkeit von Kommunikationssystemen*. [Humboldt-Univ. Zu Berlin, Dissertation]. <http://educ.hu-berlin.de/dissertationen/schulz-juergen-2001-02-19/PDF/Schulz.pdf> .

Şimşek, Melda Cinman (1996) "İletişim, Halkla İlişkiler ve Siyasal Kültür", **Yeni Türkiye**, Medya Özel Sayısı, c.1, sayı 11.

SOLANA, Javier (1999) 'NATO's Success in Kosovo', **Foreign Affairs**, Vol. 78, i. 6, s.114-120.

SÖNMEZOĞLU, Faruk (1995): **Uluslararası Politika ve Dış Politika Analizi**. İstanbul: Filiz Kitabevi .

Savich, Carl K., " War, Journalism and Propaganda: An Analysis of Media Covarage of the Bosnian and Kosovo Conflicts", <http://www.rastko.org.yu/kosovo/istorija/ccsavich-propaganda.html> , 10.1.2003.

THUSSU, Daya Kishan (2000) “Legitimizing ‘Humanitarian Intervention’? :CNN, NATO and the Kosovo Crisis” , European Journal of Communication, V.15, I. 3. s.345-361.

Yurdusev, A. Nuri (1997): “ “Uluslararası İlişkiler” Öncesi”. (der) ERALP, Atilla (1997), **Devlet Sistem Kimlik Uluslararası İlişkilerde Temel Yaklaşımlar**, İstanbul: İletişim Yayınları. içinde s.15-55.

WOODYARD, Tyrane M. (1998): Crisis Communication, A Commanders Guide to Effective Crisis Communication, Air University Air Command and Staff Collage. Alabama: <http://tuvok.au.af.mil/au/database/projects/ay1998/acsc/98-307.pdf>, 10.01.2003.