

## Sosyal Medyada Kovid-19 Salgını Sürecinde Sağlık Çalışanlarına Yönelik Önce Destek Sonra Nefret Söylemi\*

Elif Hatice BAHÇECİOĞLU\*\*

### Öz

2020 yılı itibarıyla kovid-19 salgınının yarattığı “yeni normal”, sağlık inancı, duygusu ve davranışında, sağlık çalışanlarına yönelik yeni bir perspektif kazandırmış ve geçmişten günümüze sözel ve fiziksel şiddete maruz kalan sağlık çalışanları, bu perspektif ışığında farklı bir anlayışla karşılanmıştır. Zira bu süreçte mücadelenin önde gelen aktörleri, belki de meslek hayatlarının en zorlu günlerini yaşadığı için insanlar söz konusu duruma kayıtsız kalamamıştır. Özellikle ana akım medyada bu konuya ilişkin aktarılan bilgiler aracılığıyla, ister istemez birlik ve beraberlik ruhuyla hareket edilmiş, salgın öncesine kadar şiddetle gündeme gelen sağlık çalışanları, bir anda çeşitli desteklerin ve şükran dileklerinin odağında yer almıştır. Ancak fiziksel ve sanal alanlarda yaşanan bu barış ortamı, çok uzun sürmemiş, sağlık çalışanları yeniden şiddetle anılmaya başlamış, dolayısıyla salgının başlangıcındaki destek söylemleri suni ve geçici kalmıştır. Bu nedenle bu çift yönlü süreci ortaya koyma amacıyla önce destek sonra sözel şiddet bağlamında nefret söylemine odaklanarak sosyal medya kapsamında bir araştırma gerçekleştirilmiş, böylece nefret söyleminin yaygın kullanımı sağlık çalışanları özelinde de açığa çıkarılmıştır. Sağlık iletişimi ve nefret söylemi kuramsal alt yapısıyla ele alınan bu iki ayrı dönem, Twitter’da açılan iki hashtag üzerinden elde edilen veriler doğrultusunda göstergebilimsel analiz ve söylem analiziyle incelenmiştir. Analiz sonucunda yaşanan dönüşümleri “ben” merkezci bir anlayışla değerlendirmek mümkündür. Sağlıktaki şiddetin önemli bir parçasını ve aslında başlangıcını oluşturan sağlık çalışanlarına yönelik nefret söylemi, kavramın temel türlerini de aşarak ilk kez bir mesleği hedef alan önemli bir sorundur. Bu açıdan çalışmanın onlara yönelik bireysel bilinç geliştirme konusunda bir farkındalık yaratması umulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Medya, Sağlık İletişimi, Nefret Söylemi, Kovid-19 Pandemisi, Sağlık Çalışanları

\*Bu çalışma Elif Hatice Bahçecioğlu’nun Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü altında yürütmekte olduğu doktora tezinden türetilmiştir.

\*\*Doktora öğrencisi, Marmara Üniversitesi Radyo, Televizyon ve Sinema Anabilim Dalı, elifbahcecioglu@gmail.com

Bahçecioğlu, E. H. (2022). Sosyal Medyada Covid-19 Salgını Sürecinde Sağlık Çalışanlarına Yönelik Önce Destek Sonra Nefret Söylemi. TRT Akademi, 7 (15), 498-531. DOI: 10.37679/trta.1100897

### Araştırma Makalesi

Geliş Tarihi: 09.04.2022

Revizyon Tarihi: 19.05.2022

Kabul Tarihi: 27.05.2022

ORCID ID: 0000-0002-6747-9250 DOI: 10.37679/trta.1100897

## First Support Then Hate Speech Against Healthcare Professionals During the Covid-19 Epidemic on Social Media

Elif Hatice BAHÇEÇIOĞLU

### Abstract

As of 2020, the "new normal" created by the kovid-19 epidemic has brought a new perspective to healthcare professionals in their health belief, emotion and behavior, and healthcare professionals who have been exposed to verbal and physical violence from the past to the present have been met with a different understanding in the light of this perspective. Because, in this process, people could not remain indifferent to the situation in question, as the leading actors of the struggle had perhaps the most difficult days of their professional lives. Especially through the information conveyed on this subject in the mainstream media, people have acted in the spirit of unity and togetherness, healthcare professionals who were on the agenda with violence until before the epidemic, were suddenly at the center of various supports and gratitude wishes. However, this environment of peace in physical and virtual spaces have not last long, health workers have started to be mentioned with violence again, so the support discourses at the beginning of the epidemic remained artificial and temporary. Fort his reason, in order to reveal this two-way process, a research was conducted within the scope of social media, focusing first on support and then on hate speech. Thus, the widespread use of hate speech has also been revealed in the context of healthcare professionals. These two separate periods, which are discussed with the theoretical infrastructure of health communication and hate speech, have been examined with semiotic analysis and discourse analysis in line with the data obtained from the two hashtags opened on Twitter. It is possible to evaluate the transformations experienced as a result of the analysis with an "I" centered understanding. Hate speech against health workers, which constitutes an important part and indeed the beginning of violence in health, is an important problem targeting a profession for the first time by going beyond the basic types of the concept. In this respect, it is hoped that the study will raise awareness about developing individual awareness for them.

**Keywords:** Social Media, Health Communication, Hate Speech, Covid-19 Pandemic, Healthcare Professionals

### Research Paper

---

Recieved: 09.04.2022

Revised: 19.05.2022

Accepted: 27.05.2022

---

## 1. Giriş

21. yüzyılın en büyük salgınlarından biri olan ve etkileri küresel çapta hissedilen koronavirüs, Türkiye’de 11 Mart 2020 tarihinde ilk vaka olarak ortaya çıkmış ve bu süreçte pek çok konu gündeme geldiği gibi sağlık çalışanları da öne çıkan gündem maddeleri arasında yer almıştır. Zira hastanelerin yükünün artması, sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının güçleşmesi ve hayati riskle ailelerinden uzakta fedakârca mücadele etmeleri, bu meslek grubunun kahramanlaştırılmasıyla sonuçlanmış, geçmişten beri süre gelen şiddet algısı değişerek bir anda kıymet bilme noktasına ulaşmıştır. Özellikle bu durumun yansımaları, fiziksel ortamda alkışlama, haber medyasında övgüler, Twitter’da ise destek hashtag’leriyle yer bulmuştur. Ne var ki bu süreç oldukça kısa sürmüş ve sağlık çalışanları yeniden sözel ve fiziksel şiddetle karşılaşmaya başlamıştır. İşte bu süreci ortaya koyma amacıyla mücadelenin önde gelen grubu olan sağlık çalışanları ve sosyal medya özelinde inceleme yapılarak yaşanan dönüşümlere dikkat çekilmeye çalışılmıştır. Sağlık iletişimi ve nefret söylemi perspektifiyle değerlendirilen dönüşümler, sağlık inancı, duygusu ve davranışının nasıl geliştiğini ortaya koymanın ötesinde, bir meslek grubuna yönelik yıllardır süre gelen sözel ve fiziksel şiddeti de ilk kez olumsuz söylemlerle açığa çıkarmıştır. Bu bağlamda salgın sürecinde sosyal medyada sağlık çalışanlarına yönelik önce destek sonra nefret argümanı ile iki ayrı dönem incelenmiş ve Twitter’da onlara yönelik açılan hashtag’ler üzerinden elde edilen veriler göstergibilimsel analiz ve söylem analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda, sağlık çalışanlarına "benmerkezci" bir anlayışla yaklaşıldığını söyleyebilmek mümkündür.

## 2. Sağlık İletişimi

Sağlık, tarihsel dönemlere ve toplumlara göre farklı anlayış ve uygulamalarla varlık gösterse de tüm zamanlar ve toplumlar içinde tartışılması mümkün olmayan bir öneme sahiptir. İçinde bulunduğumuz yüzyılda ise yaşanan pek çok ekonomik, kültürel, siyasal ve teknolojik gelişme ve değişmelerle birlikte sağlığın yeni anlayış ve uygulamalar bütünü olarak yorumlanması gereken bir alan olduğu söylenebilir. Bu açıdan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde büyük bir güç olarak kabul gören medyanın sağlık alanında yaşanan dönüşümlere de büyük bir etkisi bulunmaktadır (Hülür, 2016, s. 156). Son yıllarda sağlık ve iletişim kavramlarını aynı çatı altında birleştiren birçok bilimsel çalışma, "sağlık iletişimi"-nin iletişim biliminin bir alt disiplini olarak ortaya çıkmasını sağlamıştır. Zira insan iletişimi, iletişimin alt disipliniyken, sağlık iletişimi de insan iletişiminin alt disiplini dir ve insanların sağlığa dair konuları ele alma biçimlerine odaklanır (Koçak ve Bulduklı, 2010, s. 15; Tabak, 1999, s. 29)

Sağlık iletişimini konusu itibarıyla belirgin bir şekilde sınırlandırma çabasına girmek oldukça güçtür çünkü bir sosyal bilim alanı ile bir tıp alanı birleştirilmeye çalışıldığı için farklı disiplinler içerisinde barınmakta, bu da sağlık iletişimini kavramsal olarak tanımlamayı zor ve çok yönlü kılmaktadır (Okay, 2012, s. 10). Pek çok bilim dalından yararlanmakta olan sağlık iletişimi çalışmalarında, davranış ve sosyal değişimlerin gerçekleşmesinin güçlüğü kabul edilerek, sosyal değişim kuramlarını içeren disiplinler arası bir yaklaşım benimsenmektedir (Sezgin, 2011, s. 95).

Sağlık iletişiminin kavramsal açıdan tanımlanmasının ve uygulamalarının hayata geçmeye başlamasının temeli 1970'li yıllarda ABD'ye dayanmakla birlikte hızla Avrupa'da yaygınlaşmıştır. Türkiye'de ise sağlık iletişimi çalışmaları henüz ilk aşamalarında olup kavramın her geçen gün gelişmesi ve öneminin artmasıyla birlikte, tanımlanması ve sınırlandırılmasına ilişkin çalışmalar sürmektedir (Geysi, 2019, s. 3). Sağlık iletişimi üzerine yapılan ve sayıları gün geçtikçe artan pek çok çalışmada, iletişimin sağlık üzerine güçlü etkileri olduğu yönünde çıkarımlar bulunmaktadır. Böylece gitgide değer kazandığı ve önemli sosyal sorunları ele alma-ya doğru ilerlediği belirtilebilir (Sezgin, 2011, s. 107).

Genel olarak sağlık iletişimi, bireyler arasında sağlığa dair oluşan etkileşimlere iletişim kavram ve kuramlarının uygulanması olarak tanımlanabilir. Yani sağlık iletişimi, sağlık ile iletişim arasındaki ara yüzü temsil etmekle birlikte, sağlığın geliştirilmesi ve hastalıkların korunma alanları, onun en belirgin uygulamasıdır (Koçak ve Bulduklu, 2010, s. 15; Şengün, 2016: s. 39). Thomas'a göre sağlık iletişimi sağlıkla ilgili olarak birey ve toplumu bilgilendirmek ve etkilemek için iletişim stratejilerinin çalışmasını ve kullanılmasını kapsar. Alan, iletişim ve sağlık arasında ara yüzü temsil ettiği için hem kişisel hem de halk sağlığını iyileştirmek için gerekli bir unsur olarak kabul edilir. Sağlık iletişimi, hastalıkların önlenmesi ve sağlığın geliştirilmesinin tüm yönlerine katkıda bulunabilir (2006, s. 1-2). Bu açıdan sağlık iletişimi, bireyleri ve toplumu sağlık konusunda bilgilendirerek, farkındalığı yükselterek ve doğru davranışlara sevk ederek, bunların devamlılığını sağlayıp sağlık sonuçlarını olumlu anlamda etkilemektedir. Dolayısıyla sağlık iletişimi kavramının insan sağlığının yönetilmesi ve toplumsal hayat içerisinde desteklenmesi anlayışıyla şekillendiğini söyleyebilmek mümkündür (Şengün, 2016, s. 38).

Sağlık iletişimi, sağlık riskleri ve bunların çözümlerine yönelik farkındalığı artırarak riskleri azaltmak adına motivasyon ve yetiler sağlar, tutumları etkiler veya güçlendirir (Çınarlı, 2008, s. 45). Öyle ki sağlık iletişiminin temel amaçlarından biri zaten bireyleri ve toplulukları etkilemektir (Schiavo, 2007, s. 3). Böylece bireylerin sağlık davranışlarını da etkileyerek onların düşünceleri, inançları ve duyguları

da sağlık iletişiminin kapsamına girer. Bu bağlamda sağlık iletişimi, bireylere yönelik sağlık davranışlarını olumlu yönde değiştirmeyi hedeflemektedir (Tabak, 1999, s. 30; Öztürk, 2020, s. 14). Özetle sağlık iletişiminin en yaygın özellikleri arasında “anımları veya bilgileri paylaşmak”, “bireyleri veya toplulukları etkilemek”, “bilgilendirmek”, “hedef kitleleri motive etmek”, “bilgi alışverişi yapmak” ve “davranışları değiştirmek” olduğu açıktır. (Schiavo, 2007, s. 7). Sağlık iletişimi, sağlığa ilişkin önemli konuların vurgulanması ve bu çerçevede bir bilincin oluşturulması, hastalıkların önlenmesi gibi daha pek çok konuda amacı içinde barındırmaktadır (Yıldız, 2019, s. 11). İşte bu amacı gerçekleştirmeye yönelik medya araçları, sağlık iletişiminin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Medyanın her alanda olduğu gibi sağlık alanında da kitlesel anlamda bir bilinç yaratması, insanların sağlık davranışlarına etki değeri açısından önemli bir yerde durmaktadır.

Medya araçlarıyla yayılan iletilerin niteliği, sosyal çevrede sağlık üzerine yüksek etki bırakmasıyla yakından ilgili olmakla birlikte, amaçlanan sağlık hedeflerine ulaşma konusunda da son derece önemlidir (Şengün, 2016, s. 40). Zira medya düzeyinde, sağlıkla ilgili olan iletilerin kitlelere yayılması niyetiyle bir bilinç ya da algı değişikliği oluşturulması amaçlanabilmektedir. Bu da doğrudan bir davranış değişikliği gerçekleştirmek amacıyla yapılacağı gibi toplumsal bir bilinç oluşturma amacına yönelik çeşitli bilgilerin aktarılmasını da kapsayabilir. Böylece sağlık iletişiminin medya düzeyinde uygulanmasıyla bireylerin davranış değişikliğine hazır hâle gelmesini sağlayacak bilgilerin iletilmesi gündeme gelmekte ve bu bilgilerin olumlu olan sağlık davranışlarına yönelik pekiştirildiği görülmektedir (Yıldız, 2019, s. 14-21). Dolayısıyla sadece bireyler arası bir bilgi aktarımının ötesinde medya araçları üzerinden de iletilen mesajlar, bireysel ve toplumsal sağlığın üzerinde ilk elden etkilidir. Bu açıdan alınan mesajların yorumlanma durumu, sağlık davranışının şekillenmesi üzerinde bir etkide bulunacağı söylenebilir. Çünkü sağlık sorunlarında medya araçları kullanılarak bireylerin istenilen yönde güdülenmesi ve olumlu bir sağlık davranışına dair bilgi ve tutumların pekiştirilmesi mümkün hale gelebilmektedir (Koçak ve Bulduklu, 2010, s. 5-6).

Sonuç itibarıyla medya, sağlık bilgisinin yayılması açısından özel bir öneme sahiptir. Kaldı ki son yıllarda bu duruma sosyal medya platformlarının da eklenmesi, sağlık bilgisinin gerek yayıldığı gerekse bizzat inşa edildiği bir zemine temel açmaktadır (Karagöz, 2016, s. 35). Zira hızlı bir biçimde geniş kitlelerce kullanılan bir mecra halini alan sosyal medya, sağlık iletişiminin de etkin kullanılan araçlarından (Hülür, 2016, s. 161). Bu çerçevede medyanın sağlıkla ilgili konuları anlayış biçimleri, diğer bir deyişle sağlığa ilişkin algılamayı şekillendirmedeki rolünün ele alınması da bir başka araştırma alanını oluşturmaktadır. Bu açıdan sağlık iletişimi-

nin, sağlığın geliştirilmesinde bireyler ve medya aracılığıyla kurulan iletişim tarafından oynanan rollerle ilgilenen güçlü ve önemli bir çalışma alanı olarak geliştiği söylenebilir (Sezgin, 2011, s. 105).

Özetle sağlık iletişimi uygulamalarının temel amacı düşünüldüğünde, kişilerin sağlık davranışının istenilen yönde değiştirilmesi yoluyla hem bireysel hem de toplumsal sağlığın geliştirildiği bilinmektedir (Koçak ve Bulduklu, 2010, s. 5). İşte bu noktada medyanın söz konusu davranış değişikliğindeki rolünün irdelenmesi, sağlık iletişimi ile medyayı birlikte ele almayı gerekli kılmaktadır. Ancak bu gereklilik, bireylerin sağlığı algılaması ve belli bir davranış biçimi geliştirmesi konusunda, sağlık iletişimine dair çeşitli modeller ışığında irdeleme zorunluluğu da ortaya çıkarmaktadır. Sağlık iletişimiyle ilgili pek çok model olsa da bu çalışmada konuyla ilgili olarak Sağlık İnanç Modeli temel alınmıştır.

### 2.1. Sağlık İnanç Modeli (SİM)

Sağlık iletişiminde sağlığa dair tutum ve davranış değişikliği gerçekleştirmek amacıyla pek çok model geliştirilmiştir. Bu modellerin ortak noktası, kişilerin davranışlarının oluşması ve değişmesinde, içinde buldukları toplumsal yapı ve sosyal çevresiyle yakından bağlantılı olduğudur (Karagöz, 2016, s. 45).

1950'lerin başlarında bir grup sosyal psikolog tarafından tedbirsiz tutumları teşvik etmek için toparlayıcı bir ağ yapısı olarak geliştirilen ve en çok kullanılan sağlık tutum değişimi modellerinden biri Sağlık İnanç Modeli'dir. SİM hem sağlıkla ilgili davranışların değişimini ve sürdürülmesini açıklamak hem de sağlık davranışı müdahaleleri için yol gösterici bir çerçeve olarak sağlık davranışı araştırmalarında en yaygın kullanılan kavramsal çerçevelerden biri olmuştur. Model, diğer çerçevelere kıyasla genişletilmiş ve sağlık davranışını değiştirmeye yönelik müdahaleleri desteklemek için kullanılmıştır. Bu model, sağlık davranışı ile değişim süreci arasındaki bağı açıklamaya çalışan ilk kuramlardan biridir (Sezgin, 2011, s. 117; Glanz vd. 2008, s. 45). Burada temel amaç, davranış değişikliğinde bireylerin inançlarıyla ilişkilerini ortaya koymaktır (Kurban, 2018, s. 4).

SİM'de araştırmacıların tümü sosyal psikolog olduğu için yaklaşımları, davranışın, insanların çevrelerini nasıl algıladıklarının bir sonucu olduğu fikrine dayanmaktadır. Yani, bireysel inançlar veya algı, davranışı belirleyen şeydir. Bunu temel alarak, insanların sahip olmadıkları bir hastalığı önlemek için harekete geçebilmeleri veya semptomlarına sahip olmadıkları bir hastalık için tarama/test yaptırabilmeleri için, bu hastalıkla ilgili bazı inanç veya algıların olduğu sonucuna varılmıştır. (Hayden, 2017, s. 58). Bu model doğrultusunda, bireylerin neden sağlıklılarını geliştirecek bir davranışa yönelip yönelmedikleri şu şekilde açıklanmaktadır:

Birey sağlık riskinin ciddi olduğuna, riske maruz kalabileceğine, önerilen çözümün etkili olacağına inanarak, harekete geçmeyi sağlayacak bir başlangıca maruz kalmalı ve olması muhtemel tehlikeyi önleyebileceğine inanmalıdır (Çınarlı, 2008, s. 129). Zira bireyler bir sağlık sorununun ciddi şekilde kendilerine zararı dokunacağına yönelik bir hassasiyet taşıdıklarında, eyleme geçtikleri zaman gelecek olan bu zararın azalacağını düşünürler (Kurban, 2018, s. 5).

Bireyler kendilerini bir duruma duyarlı olarak görüyorlarsa, bu durumun potansiyel olarak ciddi sonuçları olacağına inanıyorlarsa, kendileri için mevcut olan bir hareket tarzının, duruma duyarlılıklarını ya da bu durumun ciddiyetini azaltmada yararlı olacağına ve beklenen yararları inanıyorlarsa, risklerini azaltacağına inandıkları eylemleri gerçekleştirmeleri muhtemeldir. SİM, insanların hastalık koşullarını önlemek, taramak veya kontrol etmek için harekete geçeceklerini tahmin eden birkaç temel kavram içerir (Glanz vd. 2008, s. 47):

**Algılanan Duyarlılık:** Algılanan duyarlılık, bir hastalığa veya duruma yakalanma olasılığına ilişkin inançları ifade eder. Yani bir kişi, durumu kapma tehlikesiyle karşı karşıya olduğu hissine kapılır. (Glanz vd. 2008, s. 47; Rosenstock, 1974, s. 330). İnsanların bir hastalık için risk oluşturduğuna inandıklarında, bunun olmasını önlemek için bir şeyler yapma olasılıklarının daha yüksek olması mantıklıdır. Riskten kaçınma, değişim için güçlü bir motive kaynağıdır (Hayden, 2017, s. 59-60).



**Görsel 1.** Riskten Kaçınma (Hayden, 2017, s. 60).

SİM'e göre bireylerin istenilen davranışa yönelebilmeleri için riskin farkında olmaları gerekmektedir. Davranışlarının kötü sonuçlar doğuracağına bilincinde olan birey, bu davranış biçimini değiştirdiğinde elde edeceği kazançların farkındadır.

Dolayısıyla bireyler gerekli önemleri almaları halinde, hastalığa yakalanma olasılığının azalacağına ve ciddi sonuçlara yol açabilecek bir hastalıktan korunacağına inanarak, maddi-manevi bir kazanç sağlayabilecekleri motivasyonu ile davranış değişikliğine gitmektedir. Doğal olaylar ve salgınlar gibi sağlıkla ilgili durumlar, risk faktörüyle ilişkilendirilebilecek olaylardır (Yıldız, 2019, s. 26-42).

**Algılanan Ciddiyet:** Belirli bir sağlık sorununun ciddiyet derecesi, hem bir hastalık düşüncesinin yarattığı duygusal uyarılma derecesi hem de bireyin belirli bir sağlık durumunun kendisi için yaratacağına inandığı zorlukların türleri ile değerlendirilebilir. Birey için bir durumun algılanan ciddiyeti, hastalığın işi, aile hayatı üzerindeki etkileri gibi daha geniş ve daha karmaşık sonuçları içerebilir. (Rosenstock, 1974, s. 330). Bir hastalığa yakalanmanın veya tedavi edilmeden bırakmanın ciddiyeti hakkındaki hisler tıbbi sonuçların (ölüm, sakatlık ve ağrı) ve olası sosyal sonuçların (iş, aile hayatı ve yaşam üzerindeki etkileri gibi) değerlendirmelerini içerir. Duyarlılık ve ciddiyet birleşimi ise algılanan tehdit olarak nitelendirilmiştir (Glanz vd. 2008, s. 47-49)

**Algılanan Fayda:** Algılanan faydanın yapısı, bir kişinin yeni bir davranışın hastalık geliştirme riskini azaltmadaki değeri veya faydası hakkındaki görüşüdür. Yeni bir davranışın benimsenmesi için, yeni davranışın algılanan faydalarının, eski davranışı sürdürmenin sonuçlarından daha ağır bastığı ve yeni davranışın bir hastalığa yakalanma şansını azaltacağı düşünülmelidir (Hayden, 2017, s. 61).

**Algılanan Engeller:** Belirli bir sağlık eyleminin potansiyel olumsuz yönleri önerilen davranışların gerçekleştirilmesine engel teşkil edebilir. Bireylerin eylemin beklenen faydalarını algılanan engellerle ölçtüğü bir tür bilinçsiz, maliyet-fayda analizi ortaya çıkar (Glanz vd. 2008, s. 47-49).

**Eyleme Yönelik İpuçları:** İnsanları davranışlarını değiştirmeye sevk eden olaylar, insanlar veya şeylerdir. (Hayden, 2017, s. 65)

**Kendi Kendine Yeterlilik:** Öz-yeterlik, “sonuçları üretmek için gereken davranışı başarılı bir şekilde uygulayabileceğine dair inanç” olarak tanımlanmaktadır (Glanz vd. 2008, s. 47-49).

Özetle, sağlık inanç modeli, bireyin sağlığına yönelik bir tehdit algılandığında veya sağlık tehdidini önleyici değişiklikler yapıp faydasını gördüğünde, koruyucu sağlık davranışı geliştirdiğini ileri sürmektedir. Bu noktada bireyin inanç ve davranışları arasındaki ilişki, söz konusu sağlık davranışını geliştirme aşamasında önemli olduğu gibi, davranışların oluşması için niyet ve istek durumu olarak belirtilen bireysel motivasyonun da ayrı bir yeri olduğu söylenebilir (Sabırcan, 2012, s. 101).



### 3. Nefret Söylemi

Nefret söyleminin pek çok kaynakta evrensel olarak kabul görmüş bir tanımı olmadığına ilişkin ortak bir çıkarım bulunmakla birlikte, kavramın muğlaklığını bertaraf edebilmek adına birçok çalışmanın Anne Weber'in aktardığı Avrupa Konseyinin Bakanlar Komitesi tarafından yayınlanan "nefret söylemi" konulu 97(20) sayılı Tavsiye Kararı'ndaki tanıma başvurduğu görülmektedir:

*Nefret söylemi" kavramı, ırkçı nefreti, yabancı düşmanlığını, Yahudi düşmanlığını veya azınlıklara, göçmenlere ve göçmen kökenli insanlara yönelik saldırgan ulusalcılık ve etnik merkezilik, ayrımcılık ve düşmanlık şeklinde ifadesini bulan, dinsel hoşgörüsüzlük dâhil olmak üzere hoşgörüsüzlüğe dayalı başka nefret biçimlerini yayan, kışkırtan, teşvik eden veya meşrulaştıran her türlü ifade biçimini kapsayacak şekilde anlaşılacaktır. Bu anlamda "nefret söylemi" muhakkak belirli bir kişiye veya gruba yönlendirilmiş yorumları kapsamaktadır. (Weber, 2009, s. 3).*

Ülkü Doğanay (2018, s. 21) ise Weber'in tanımının günlük kullanım açısından yetersiz kaldığını belirterek Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı'nın (AGİT) nefret söyleminin tanımına ilişkin daha geniş bir perspektif yansıttığını ifade etmektedir. Bu tanımlama esasında nefret suçlarına ilişkin bir tanımlama yapmak amacıyla geliştirilmiş olsa da kullandığı çerçeve bakımından Avrupa Bakanlar Komitesi'nin nefret söylemine ilişkin geliştirdiği tanımdan daha yönlüdür. Zira tanımın bu çalışmaya konu olan meslek gruplarını da içine aldığı için daha kapsamlı olduğu söylenebilir.

Nefret söylemi, bir kişiyi ya da grubu, ırkı, cinsiyeti, yaşı, etnisitesi, milliyeti, dini, cinsel yönelimi, cinsel kimliği, engelliliği, ahlaki ya da politik görüşleri, sosyoekonomik sınıfı, mesleği ya da görünüşü, zihinsel kapasitesi vb. özelliği nedeniyle küçük düşürmeye, yıldırma, bunlara karşı şiddet veya ön yargıyı kışkırtmaya niyet eden söylemler olarak ele alınabilir. (Doğanay, 2018, s. 21-22).

1980'lerin ortalarında çıktığı belirtilen nefret söyleminin bu tarihten önceki kullanımı, herhangi bir nesneye yönelik oluşan bir hoşnutsuzluğun ifadesi iken, bu tarihten sonra belirli bir grubun mensuplarına karşı meydana gelen olumsuz düşünceler olarak ifade edildiği gözlenmektedir. İşte bu noktada dünyada özellikle yabancı düşmanlığının, ırkçılığın, azınlıklara yönelik açığa çıkan şiddetin hız kazandığı görülmektedir. Bunun altında yatan temel nedenin ise geleneksel medyayla başlayan yayılım alanının yeni medyayla birlikte körüklenmesidir (Doğu, 2010, s. 225-226; Giritli İnceoğlu, 2017, s. 119).

Nefret söylemi, "nefret" sözcüğünün bir "duygu ifadesi" olmasından hareketle, genellikle bu söylemin hedef aldığı kişi ya da topluluklardan "nefret etme", "hoş-

lanmama” ve buna benzer duyguların ifadesi biçiminde anlaşılmaktadır. Bu anlamıyla nefret söylemi, çeşitli gruplara yönelik olumsuz duygular içeren bir değersizleştirme ve düşmanlaştırma ideolojisidir (Göregenli, 2013b, s. 57). Bu ideoloji, basit bir biçimde sadece o anın olup bitenlerine değil; geçmişte gerçekleşmiş, gelecekte de gerçekleşmesi olası durumlara işaret etmektedir (Ağtaş, 2018, s. 67). Kaldı ki bu esnada sarf edilen ifadeler, belirli gruplar hakkında birtakım kişiler üzerinden onların ötekileşmesine yol açtığı gibi, aynı söylem devam ettirilerek yeniden üretilmesi halinde de gruplar üzerindeki baskıyı artırmaktadır (Alğan, Şensever, 2010, s. 16-17).

Nefret söyleminde söylemin içeriği, yazılı ya da sözlü tonlaması, bireysel ya da toplu hedefleri, yapısının değerlendirilmesi; sözsel eylemin olası sonuç ve çıkarımları oldukça önemli noktaldır (İnceoğlu, 2013, s. 79). Zira bu unsurlar aracılığıyla söylemin bağlamı anlaşılabilir, bir öngörü edinilir ve kime, hangi maksatla, neden böyle bir söylemde bulunulduğu da açığa çıkmış olur. Söylemin bağlamı önemlidir çünkü Van Dijk’in (2010, s. 14-28) da belirttiği gibi, bağlam ve söylem kontrol edildiğinde, zihinlerin kontrolü de mümkün olur. Özellikle nefret söyleminin temel türlerinin ayırt edilmesine ilişkin İnceoğlu’nun belirttiği noktaların ayrı bir öneme sahip olduğu söylenebilir. Dahası günümüzde artık nefret söyleminin bu temel türlerinin dışında, yeni türlerden bahsetmek de mümkündür ve bağlam burada da devrededir. Aslında dezavantajlı olarak nitelenen gruplara yönelik oluşturduğu bilinen nefret söylemi, kovid-19 sürecinde yapılan pek çok çalışmada yaşlılara yönelik yapıldığını da ortaya koymuştur. Bu çalışma ise aslında dünden bugüne var olan ama ya görmezden gelinen ya da konduklamayın doktorlara yönelik nefret söylemini açığa çıkarmaktadır.

Nefret söylemini tespit edebilmek için ötekileştirme, kalıp yargılar, ön yargılar, ayrımcılık, damgalama gibi bir dizi unsur bulunmaktadır. Binark ve Bayraktutan’ın belirttiğine göre söylemde bunlardan sadece birinin kullanılması nefret söylemi için yeterli olabileceği gibi birden fazlasının aynı anda yer almasıyla da oluşabilir (2013, s. 86).

**Ötekileştirme:** Toplumda belirli bir grubun mensuplarının, salt bu gruba aidiyet taşımalarından ötürü toplumun başka bir grubu tarafından farklı şekilde algılanarak bu farklılık nedeniyle olumsuzlanması, “ötekileştirme” olarak nitelendirilmektedir. Sosyal psikologlara göre insan zihni, çeşitli kişi veya şeyleri iki karşıt kutba yerleştirerek konumlandırma eğilimindedir. İşte bu durum, bir kimlik tanımına hizmet eden ötekileştirme olgusudur (Bezirgan Arar ve Bilgin, 2010, s. 3-4). İnsanların kimlik arayışları ve benlik imajlarını güçlendirme isteğiyle “ben”-“öteki”, “biz”-“onlar”, “iç grup”-“dış grup” şeklinde ayrılan toplumsal hayat, bu istekler

sonucunda oluşan kalıp yargı ve ön yargılar sebebiyle bir tarafın öz saygısını yükselttiği diğer tarafın ise yıpratıcı etkilerle karşılaştığı bir yapıya bürünmektedir (Sürgevil, 2008, s. 118). Toplum içindeki bu ayrımlara sosyal kimlik kuramı temelinde “sosyal kategorilendirme” denmektedir (Bilgin, 2007, s. 128-129).

Kategorilendirme işleminde benzerlikler temel alınırken farklılıklar göz ardı edilir. Yapılan gözlemlerde çeşitli olayların, durumların veya kişilerin tekil/kişisel özellikleri değil de ait oldukları kategoriyle ilgili bilinenlerden yola çıkarak değerlendirmelerde bulunulur. Bunun altında yatan: “Eğer bu kişiler aynı kategorideyse hepsi de benzerdir.” düşüncesidir. Dolayısıyla devamında, “Birini tanıdın mı hepsini tanırsın.” gelir. Böylece o gruba/kategoriye ait yeni bir kişi veya olayla ilgili araştırma yapmaktan kurtulunur (Bilgin, 2007, s. 121). Kategorilendirme yapma, insanlara hem kavrama karara varma, yargılama ve benzer açılardan uyum sağlamasına olanak verir hem de birçok açıdan bilgi işleme zahmetinden kurtarır. Böylece bir gruba ait bir kişinin bireysel özelliklerini dikkate almadan aşırı genellemeler yapılır. İşte bu kategorilendirme mekanizmasının bir uzantısıdır (Demirtaş, 2004, s. 37). Öte yandan kimliğin inşasının önemli bir bileşenini oluşturan kategorilendirme, aynı zamanda kalıp yargı temelli bir düşünce biçimi de beraberinde getirmektedir (Demirtaş Madran, 2012, s. 31).

**Kalıp Yargılar:** Sosyal kategorizasyon sürecinde iç grup-dış grup ile ilgili bilgi edinecek düzenleme yapılırken çeşitli kalıp yargıların üretildiği belirtilmektedir. Bu bağlamda insanları kategorilere ayırma basit bir biçimde gruplandırma değil; genellikle duyguları, düşünceleri, eylemleri belirleyen bilişsel yapılandırmalardır. Zira kategorilendirme yaparak belirli bir grubun mensuplarına yönelik stereotipik özellikler yüklenebilir ve böylelikle gruplar arası farklılıklar inşa edilebilir (Umuroğlu, 2017, s. 27). Dolayısıyla kalıp yargıların kategorilendirme sürecinin temel doğurgusu olduğu söylenebilir (Demirtaş 2004, s. 38).

Kalıp yargılar kullanılırken hedefteki kişiler ile ilgili basite indirgenmiş yaygın inançlar temel alınır ve bireysel farklılıklar göz ardı edilir. Yaşadığı çevreye daha iyi hâkim olma isteğiyle o çevreyi şematize etmeye çalışan birey, netice itibarıyla hedef aldığı topluluklar ve durumlarla ilgili tipolojler oluşturarak çevresini tutarlı bir şekilde ideolojik ve bilişsel düzeyde yapılandırır. Bu çerçevede genellikle hedefteki gruplar, yaş, cinsiyet, meslek grupları, azınlıklar ve milliyetlerdir. Söz gelimi kadınlar duygusal iken erkekler mantıklıdır ya da Almanlar disiplinli, İtalyanlar coşkuludur (Bilgin, 2003, s. 367; Bilgin, 1994, s. 172). Çingenelerin hırsız olması ise bir diğer kalıp yargı örneğidir. Kalıp yargıların bir kısmının doğruluk payı taşınması, bu ifadelerin zor tarafını oluşturur. Zira Roman vatandaşlar içinde gerçekten hırsızlar vardır ancak ne var ki kalıp yargılar grup üyelerinin tamamını

aynılaştırdığı için ayrımcılık meydana getirir (Çayır, 2012, s. 12). Dolayısıyla kalıp yargılar, birey ve toplulukların genelleştirilmiş bir hâliyle insanlarla ilgili sınanmış varsayımlar ve yargılar içerir (Uluç, 2009, s. 65-69). Kalıp yargılar aynı zamanda ön yargıların da önemli bir unsurunu oluşturur. Bu yüzden kalıp yargı ve ön yargılar girift hâldedir.

**Ön yargılar:** Genellikle psikoloji literatüründe bir gruba veya grubun üyelerine karşı haklılığı kesinleşmemiş bir tutum olarak tanımlanan ön yargı, iletişim literatüründe ise benzer şekilde özgül bir insan (dinsel, ırksal, mesleki) kümesine yönelik olumsuz tutumlar olarak nitelendirilmiştir. Ön yargı bununla birlikte bahsi geçen grubun aidiyetlerinden hareketle toptan olumsuz gösterilen peşin hükümler olarak da belirtilebilir (Harlak, 2000, s. 8; Mutlu, 2017, s. 256; Bilgin, 2003, s. 270). Ön yargı, sadece bir inanç veya fikirle ilgili görüş beyanı olmanın ötesinde, sevmeme, hor görme, hatta nefrete varan duyguları içeren bir tutumdur (Ataman, 2012, s. 64).

Düşünce ve davranışlarda farkına varılmadan açığa çıkan ön yargıların iki temel unsuru bulunur. İlki, birine veya gruba yönelik hissedilen olumsuz duygularken ikincisi, kişileri tanımadan onları bir grubun üyesi olarak tanımlamaya yardımcı olan kalıp yargılardır (Cüceloğlu, 1997, s. 543). Kalıp yargı, algı düzeyinde yer alırken; ön yargı, bir sonraki aşamada görülen ve deneyimden önce kanaatleri etkileyen bir noktadır. Bu yüzden kalıp yargı ön yargıya zemin hazırlayan bir unsurdur (Bilgin, 1994, s. 173). Bununla birlikte ön yargılar, stereotiplerden beslenip gelişerek davranışa dönüştüğünde, ayrımcılık meydana gelir (Harlak, 2000, s. 10).

**Ayrımcılık:** İç grubun dış gruba ön yargıyla yaklaşarak aralarındaki ilişki biçimini zor veya imkânsız kılacak bir şekilde uzakta tutması, ayrımcılığa ilişkin temel bir sosyal farklılaşma eğilimidir (Göregenli, 2013a, s. 27-28). Başkalarını tanımlamak için masun görünen ya da görünmeyen ifadeler kullanırken, söylemin içeriğinde pek çok kalıp yargı yer bulur. Bu kalıp yargılar, kendi gibi olmadığını düşündüğü başkalarına ilişkin gerçekliği kesinleşmeden ifade bulmuş, kalıcı ve bulaşıcı anlatımların dil üzerinden yansımasıdır. İşte ayrımcılığın günlük yaşamda yeniden üretilmesine ve yaygınlaşmasına neden olan kalıp yargı ve ön yargılar, toplumsal gerçekliğe ilişkin herhangi bilimsel bir veri ya da deneyime dayanmayan düşünce biçimleridir (Kayhan, 2018, s. 137).

Genel çerçevede içinde bulunulan toplumsal yapı, özel çerçevede ise sahip olunan sosyal ve sınıfsal konum, tüm insanları etkiler. Dolayısıyla "sıradan" insanların arasında bile ayrımcılık baş gösterir. İnsanın kendi grubuna yönelik yaptığı ayrımcılık, kendini benzerlerinden bile farklı bir yere koyarak yaptığı ayrımcılıktır

(Göregenli, 2012, s. 63-64). Bu açıdan özelde ayrımcılık genelde ise nefret söyleminin, sadece dezavantajlı olarak nitelenen gruplara yönelik yapıldığını söylemek pek mümkün değildir. Bu bağlamda toplumda dezavantaj olarak nitelendirilen bir grup olmayan sağlık çalışanlarını da bu kategoride değerlendirmek, önemli ve gereklidir.

**Damgalama (Stigma):** Damgalamanın özellikle Eving Goffman'ın yaklaşımından hareketle ele alındığında, yabancı birinin konumlandırılmasına yönelik bir değerlendirilmeyi içine aldığı söylenebilir. Örneğin bir yabancıyla karşılaşıldığında, o yabancıнын kendi grup kategorisindeki diğer üyelerin konumlandırılmasına uygun olmayan, onlardan farklı ve hatta itibar gösterilmeyen bir sıfatla nitelendirilmesi söz konusu olabilir. Uç bir örnekle bu kişi, tehlikeli ya da kötü olarak ifade edilebilir. Böylece bu yabancı, zihinde sıradan biri olmak yerine lekeli birine indirgenebilir. Bu anlamda sarf edilen sıfatın özellikle itibarsızlaştırıcı bir etkisi bulunuyor ve bu etki oldukça kapsamlıysa, bu bir damgadır. Buna kimi zaman bir başarısızlık, kifayetsizlik veya engel de denilebilir. Bu durum, toplum içindeki çeşitli kimlikler arasında bir tür "uymazlık" yaratır. Burada kişinin ne olması gerektiğine ilişkin kalıp yargılarla uyuşmayan şeyler sıkıntı oluşturur (Goffman, 2014, s. 29). Aslında Goffman'ın damgalamayla ilgili ortaya koyduğu görüşler kişilerin dış görüşlerine yöneliktir. Ancak onun sunduğu temelden yola çıkıldığında, pek çok durumu bu temele bağlamak mümkündür.

### 3.1. Sosyal Medyada Nefret Söylemi

Yeni iletişim teknolojilerinin yükselişe geçmesi ve kullanım oranlarının her geçen gün artmasıyla birlikte insanların birbirleriyle etkileşim içinde bulunması da had safhaya ulaşmıştır. Ancak sürekli genişleyen online etkileşim ortamında, insanların karşılaştıkları güçlüklerin çoğunu yansıtmaya başlaması, bazı sorunlar yaratmıştır. Hoşgörüsüzlük ve nefret tarih boyunca insanlığın bir özelliği olsa da temel sorun, nefretin insanların yaptıklarında ve söylediklerinde yer bulmasıdır (Keen ve Georgescu, 2016, s.8). Bu açıdan internetin dijitallik, etkileşimsellik, hipermetinsellik, sanallık, hızlı yayılım ve multimedya biçimselliği gibi pek çok özelliği, "kullanıcı türevli içerik" üretimine imkân tanımakta, bu da yeni medyada dolaşıma giren nefret söyleminin kalıp yargı, ön yargı, damgalama, ötekileştirme gibi söylemsel unsurlar yoluyla görünür olmasına yol açmaktadır. Böylece farklı farklı toplulukları hedef alan ifade biçimleri, çok daha kolay ve yaygın bir şekilde yer bulmaktadır. Çevrim içi haber siteleri, forumlar, kullanıcı yorumları, oyunlar ve çeşitli sosyal ağ platformları nefret söyleminin ürettiği mecralardır. Fakat uygulamalar sadece bunlarla kalmamakta; internetin gerek hızlı gerekse merkezi olmayan yapısı her

geçen gün yeni uygulamaları içine katmaktadır. Bununla eş doğrultuda ise sosyal ağlar üzerinden nefret söyleminin yükselmesi ve çeşitlenmesi de artmaktadır (İnceoğlu, Çoban, 2014, s. 79; Çomu ve Binark, 2013, s. 199-209). Bu noktada sosyal medya platformlarının nefret söyleminin üretilmesi ve yayılması konusunda kilit bir rolü olduğunun altı çizilmesi gerekir (Doğu, 2010, s. 223).

Sosyal medyada nefret söylemine ve bu söylemin türsel örneklerine ilişkin yapılan çalışmalar yeni olmasa da nefret söyleminin kapsamının genişlediği, sıradan konuların sıradan aktörlerini dahi hedef aldığı, bu kişiler için kalıp yargılar kullanarak ön yargıyla yaklaşılabilirdiği, dolayısıyla katlanarak devam ettiği, oldukça kanıksandığı için farkında olmaksızın dile yerleştiği ve türsel alanının arttığı, söylenmesi gereken yeni şeylerdir. Çomu ve Binark'ın (2013, s. 208) da vurguladığı gibi sosyal platformlarda kullanıcıların aslında sadece kendilerini ifade etmek amacıyla rahatlıkla içerik üretip bunları dolaşıma sokabilmeleri, nefret söyleminin bu içeriklere sirayet etmesine yol açmış ve söylemde bir doğallaşma yaşanmıştır.

Sosyal medyanın nefret söylemine yönelik belki de en önemli özelliği bireysellik vurgusudur. Zira geleneksel medyayla kıyaslandığında, ademi merkezlidir ve iletişim çok sayıdaki kişiden yine çok sayıda kişiyle kurulabilmektedir. Oysa geleneksel medya bireysel kullanım için uygun olmadığı gibi kapitalist endüstriler veya ulus-devlet denetiminde olan örgütsel ve ticari bir mekanizmadır. Ayrıca geri dönütler geleneksel medyada çoğunlukla eş zamanlı değilken, sosyal medyada tam tersidir. İşte tüm bunlar aracılığıyla bireysellik özelliği taşıyan sosyal mecralarda kendi görüşünü birçok kişiye eşzamanlı aktarabilen insanların sayısı çoğalmıştır (Toprak vd. 2019, s. 193). Ancak ne var ki bu durumun getirileri kadar götürüleri de bulunmaktadır.

Sosyal medyada toplumsal beraberlik ruhundan uzaklaşarak kendisini “ben” merkezli bir özne olarak inşa eden günümüz insanı, birbirleriyle etkileşim sürecinde kendilerini aynı dünyayı paylaşan ve benzer hislere sahip olan eşit varlıklar olarak görmektense “ayrı dünyaların ayrı insanları” olarak görmeye yatkınlardır. Eşitsiz bir iletişime yol açan bu durum sonucunda birey, “ben” merkezli bir anlayışla çeşitli düşünce ve içerikler üreterek, “biz” olma anlayışından ve “öteki” olarak konumlandığı insanları anlayabilme hissiyatından uzak davranışlar sergilemektedir. İşte sosyal ağların özel iletişimsel süreçleri, bu durumun yaşanmasının temel nedenlerinden biri olarak görülebilir. Bu ağlarda kendi görüşünü öteki üzerinden ifade eden birey, tıpkı ötekini kodlayarak bir konuma yerleştirdiği gibi kendini de yeniden konumlandırmakta ve bu konumda kendinde beliren ilk tepkiler; his, dil ve üslupta açığa çıkmaktadır (Yaşa ve Öksüz, 2020, s. 1402; Yanık, 2017, s. 364).

Yukarıda geçen “toplumsal beraberlik ruhu” nun her zaman ve her koşulda sosyal medyada görülmediğini iddia etmek mümkün değildir. Belirtmek gerekir ki; Türkiye’de ilk koronavirüs vakasının görülmesiyle birlikte ciddi bir toplumsal beraberlik ruhu doğmuş ve salgınla mücadelede neredeyse hep bir ağızdan sağlık çalışanlarına destek olunmuştur. Ancak ne var ki hastalığa yakalanma korku ve endişesiyle, yakalanıldığı takdirde ise sağlık çalışanlarına duyulan gereksinimle, yine “ben” merkezci bir anlayışın yansıması vuku bulmuş ve salgının etkisinin hafiflemesiyle birlikte sağlık çalışanları tekrar “öteki” olarak konumlandırılmıştır.

Sonuç olarak sosyal mecralar günlük yaşamda hiçbir arada bulunmamış ya da ortak bir alanda iletişim kurmamış ve farklı ideolojilere sahip kişileri, herhangi bir konu, haber, olay, fotoğraf ve bunlarla bağlantılı yorumlar etrafında rahatlıkla ve çoğunlukla karşı karşıya getirebilmektedir (aktaran Şıvgın, 2016, s. 368). Dolayısıyla sosyal ağlar bir yandan hak ve adalet arayışı içerisinde alternatif politik ortamlar yaratırken bir yandan da ayrımcı ideolojilerin yerleşmesine zemin hazırlamaktadır (Yıldız, 2020, s. 40).

#### **4. Sosyal Medyada Sağlık Çalışanlarına Yönelik Önce Destek Sonra Nefret Söylemi**

##### **4.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi**

İnsan, tarihin hemen her dönemimde salgın hastalıklara maruz kalmış ve dünya, özellikle de savaşlar ve göçler esnasında pek çok salgın hastalığı yaşamıştır. Salgın süreçleri gerek demografik gerek sosyoekonomik gerekse psikolojik açıdan hayatı derinden etkilemiştir. Bu bağlamda da Türkiye’de Mart 2020’de görülen ilk salgın vakası ile birlikte covid-19 virüsünün yayılmasını önlemek amacıyla yoğun bir çalışma başlatılmış, virüse karşı mücadelede izolasyon ve filyasyon üzerine bir çalışma prensibi belirlenmiştir (Çiçek, 2020, s. 14-18).

Kaygıların ve belirsizliklerin arttığı ve sağlığın birinci gündem maddesi olarak yerini aldığı bu atmosferde, pek çok alanda olduğu gibi sağlık alanında da iletişimin ne kadar kritik bir role sahip olduğu anlaşılmaktadır (Eyüboğlu, 2020, s. 250). Bu bağlamda fiziksel ortamda koyulan mesafenin aksine, sosyal medya araçlarıyla araya mesafe kon(a)mamış, bir anlamda “zorunlu” bir kullanım başlamıştır. Aslında yalnızca sosyal medya platformları değil; bilgisayar, internet, cep telefonu gibi diğer iletişim araçlarının da kullanım oranı bu dönemde artmıştır (TRT Akademi, 2020, s. 111). İşte bu kullanım yoğunluğu içerisinde özellikle Twitter’da övgülerle anılan sağlık çalışanları, kahramanlaştırıcı ögelerden oldukça büyük bir pay almıştır.

Sağlık çalışanlarının yakınlarından uzakta ve ölüm kalım mücadelesinde kendilerini tehlikeye atarak canlarını ortaya koymaları, bir anda bu meslek grubundaki bireylerin takdir edilmesine neden olmuştur. Bu durum söz konusu meslek grubunda çalışanların kıymetinin bilmesine ve kendi canları pahasına verdikleri mücadeleye duyulan saygı sonucunda yeni bir söylem oluşumuna meydan vermiştir. Aslında pandemi öncesinde de sağlık çalışanlarına yönelik sözel ve fiziksel şiddetin var olduğu bilinen bir düzlemde, salgınla beraber söylemde bir dönüşüm yaşanmış, toplumda kurulan empati gücüyle gerek fiziksel ortamda evde kaldığı ve sağlıkçıların alkışlandığı gerekse sosyal medyada çeşitli hashtag'ler ile destek söylemlerinin ve görsellerin yer bulduğu görülmüştür. Tüm bunlar neticesinde azınlık statüsünde sayılabilecek bir meslek grubuna yönelik olumsuz genellemeler, olumlu genellemelere çevrilmiştir. Ancak ne var ki ilk vakanın görülmesinin üstünden geçen 1.5 yılı aşkın zaman diliminde, salgının etkisinin kırılmasıyla birlikte sağlık çalışanları yine sözel ve fiziksel şiddetle anılmaya başlamıştır. İşte bu nokta, çalışmanın yapılmasına yönelik en önemli itici güçtür. Bu bağlamda çalışmanın amacı, sosyal medya özelinde söz konusu süreci ortaya koyarak, "ben" merkezci bir anlayışla hareket edildiğinin altını çizmek ve nefret söyleminin türsel çeşitliliğinin arttığına işaret etmektedir. Bununla birlikte sağlık çalışanlarının mesleki itibarlarının kazanılması ve onlara duyulan saygının güçlendirilmesi konusunda da bu çalışmanın konuya yönelik önemli bir bilinç oluşturacağı umulmaktadır.

#### 4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmada salgın sürecinin başlangıcı olan Mart 2020 ile Aralık 2021 tarihleri temel alınmış ve belirtilen bu iki dönem içerisinde sağlık çalışanlarına yönelik açılan iki hashtag incelenmiştir. Dolayısıyla araştırma bu iki ay ve iki hashtag ile sınırlandırılmıştır. Destek söylemlerinin yer bulduğu #sağlıkçılarınalkışla hashtag'ini kullanarak atılan tweetlerde en çok dolaşıma sokulan 8 görsel alınırken nefret söylemlerinin yer bulduğu #sonhekimgitmeden hashtag'ı Python programıyla çekilen 100 tweet ile sınırlandırılmıştır. Ancak bu 100 tweetin kendisi değil etkileşimleri dikkate alınmış ve tweetlere verilen 8 nefret içerikli yanıt çalışmaya dâhil edilmiştir. Yorumların alınmasının sebebi, hashtag'ı çoğunlukla hekimler ya da onlara destek olan az sayıdaki kişiler kullandığı için atılan tweetlerdeki bireysel kullanıcıların düşüncelerine ulaşmaktır. Böylece çalışma 8 görsel ve 8 yorumla tamamlanmıştır.

#### 4.3. Araştırmanın Yöntemi: Göstergibilimsel Analiz ve Söylem Analizi

Araştırmada iki ayrı yöntem belirlenmiş, bu iki ayrı yöntemle destek ve nefret söylemlerinin ortaya konması hedeflenmiştir. Bunun sebebi sosyal medyada sağ-



lık çalışanlarına yönelik oluşan dönüşümü daha iyi yansıtabilmek ve araştırmayı farklı yöntemlerle destekleyebilmektir. Bu bağlamda mart ayında açılan ve destek söylemi olarak yer bulan #sağlıkçılarınıalkışla hashtag'ı kullanılarak atılan tweetlerdeki görseller, göstergebilimsel analize tabi tutulmuş, böylece görsellerin gücüyle sağlık çalışanlarının nasıl resmedildiği anlaşılmıştır. Bu süreçten 1.5 yılı aşkın bir zamana denk gelen aralık ayında ise yaşadıkları sorunları dile getirmek ve hak taleplerini ifade etmek amacıyla doktorlar tarafından kullanılan #sonhekimgitmeden hashtag'ı incelemeye alınmıştır. Ancak burada hashtag'ı kullanarak atılan tweetlere değil, bu tweetlere verilen yanıtlar dikkate alınmış ve bu yanıtlar eleştirel söylem çözümlemesiyle analiz edilmiştir. Zira hashtag kullanılarak atılan tweetler çoğunlukla doktorlara ait olduğu için toplumun düşünce biçimine ulaşmak ve gömülü olan nefreti çıkarmak amacıyla yorumlara odaklanılmıştır. Böylece araştırmanın belli bir sistematik içerisinde yürütülmesi sağlanmıştır.

#### 4.3.1. Göstergebilimsel Analiz

Göstergebilim bir metnin veya görüntünün açık, bariz, belirgin anlamının dışında o metin ya da görüntünün altında yatan anlamının bulunup çıkarılması ve anlaşılmasını sağlayan bir bilimdir. Böylece anlamlı bir bütün olarak metin ya da görüntü, hangi anlamsal katmanlardan meydana geliyorsa, bir üstdil aracılığıyla ortaya çıkarmayı amaçlar (Geray, 2011, s. 179). Gündelik hayatın içinde karşı karşıya geldiğimiz anlamlı dizgeler, bir uzlaşma sonucunda çözümlenen, ilk olarak kapalı bir anlamda görünen ama hemen ardından açılmaya başlayan ve toplumsal bildirişime kolaylık getiren yalın dizgelerdir. Bu tür yalın dizgelerin çözümlenmesinde göstergelerin ne anlama geldiğini anlamak için dil biliminden yararlanılır. Bu çerçevede dil bilimden kaynaklanan ve gözleme dayanan bir yöntem kullanmak göstergebiliminin önemini ortaya çıkarır (Rifat, 2019, s. 12-13).

Göstergebilim; gösterge sistemlerini betimlemek, göstergelerin birbirleri arasındaki ilişkiyi anlamak, bu ilişkiler arasında meydana gelen yeni anlamların ekleniş şeklini bulmak, göstergeleri ve gösterge sistemini kategorileştirmek gibi işlevlere sahiptir. Bunun sonucunda ise hem insanla insanın hem de insanla doğanın arasındaki etkileşimi açıklamaya çalışır (Kıran, 1986, s. 49).

Göstergebilimin temeli gösterge üzerine kuruludur. "Bir gösterge, kendisinden başka bir şeye gönderme yapan, duyularımızla kavrayabileceğimiz fiziksel bir şeydir ve varlığı, kullanıcıların onu bir gösterge olarak kabul etmelerine bağlıdır" (Fiske, 1996, s. 63). Genel olarak gösterge, kendinin dışında temsil ettiği şeyin yerine geçebilecek her çeşit nesne, olgu, biçim olabilir (Rifat, 2019, s. 11). Barthes'a göre gösterge, ses ve görüntüden oluşan iki yönlü dilimdir ve bir oluş biçiminde tasarla-

nan anlamlama, gösteren ve gösterilenden meydana gelir (Barthes, 1993, s. 46).

Saussure'ün yaklaşımında ise gösterenle gösterilen birlikteliği kültürel bir olgudur. Dilde, toplumsal etkileşimi kapsayan her gösterilene uygun olacak bir gösteren bulunur (Gottdiener, 2005, s. 20). Gösterilenleri üretenler ise belirli bir kültürün parçasını oluşturan insanlardır. Bir kültürün öğelerinin birbirleriyle olan ilişkisi esnasında kullanılan gösterilenler, dilsel ve göstergesel sistemin içinde konumlanır (Kaptan, 2017, s. 14). Bu açıdan Saussure göstergebilimin toplumsal hayatın tüm alanlarını içine aldığını belirtmektedir. Bu da göstergenin iletişimsel yanıyla ilgilidir (Erkman, 1987, s. 30). Bu sebeple günlük hayat pratiklerinde göstergebilimden yararlanmak açıklayıcı bir yol göstermektedir. Bu açıdan çalışma için aydınlatıcı bir yöntemdir.

#### 4.3.2. Eleştirel Söylem Çözümlemesi

Söylem analizi, konuşma ve metinlerdeki anlama ilgilenen, sosyal ve kültürel alanlarda kullanılan bir araştırma yöntemidir ve dil bilim, psikoloji, sosyoloji, medya gibi sosyal bilimlerdeki birçok alanda teoriksel bir zemine sahiptir. Kendi bakış açıları ve yöntemlerine uygun olarak söylem analizini kullanan bu alanların her biri, aynı zamanda kendi kuralları da oluşturmuş olur. Bu sebeple söylem analizin tek bir standardizasyonu olmamasının ötesinde formülleştirilmesi de kolay değildir. Ancak yine de bu çeşitliliğe rağmen ortak kurallardan oluşan dayanaklarının olduğu söylenebilir (Çelik ve Ekşi, 2013, s. 99).

1990'lı yıllarda toplumbilimsel alanlarda iki önemli değişken görülmüştür. İlki dil bilim alanında gerçekleştirilen çalışmalarda söylem kavramının öne çıkmasıyla birlikte "bağlam içinde metin" ve bu eksende söylem analizinin kullanıldığı yöntembilimsel yaklaşımlarla toplumbilimsel alanda yapılan çalışmaların örtüşmesidir; diğeri ise bağlamın, yani hem sözlü hem de yazılı dilsel olayların, görüldüğü tarihsel anın incelenmesine dair ilginin giderek artmasıdır. Tüm bu gelişmeler ve değişimlerle birlikte eleştirel söylem çözümlemesi (EŞÇ) önem kazanmıştır (Yağcıoğlu, 2002, s. 3). EŞÇ, herhangi bir duruma ilişkin kesin sonuçlar sunmaz; daha ziyade ufuk açıcı, tutum, inanç ve eylemleri belirleyen söylemlerin varlığını ortaya koyarak, tarihi ve sosyal bir bağlam içinde metne yönelik değerlendirmelerde bulunur. EŞÇ, söylemin toplumsal bir uygulama alanı olarak dünyayı simgelemesi; yer, zaman, sosyal, kültürel ve ideolojik bağlam doğrultusunda anlam kazanması; bilerek tercih edilip edilmediğine bakılmaksızın dil bilimsel özelliklerin amaçlı olması; güç ve yanlılık gibi toplumsal uygulamaların temsili ve oluşumunun sağlanması; güç ilişkilerinin hem üretimi hem uygulanması hem de söylem yoluyla yeniden üretilmesi gibi sebeplerden ötürü tüm bu unsurların değerlendirmeye

alınarak açıklandığı ve yorumlama düzeyinden daha ileride bulunan bir analiz türüdür (Ülkü, 2004, s. 385).

Teun van Dijk, bilginin kontrolü üzerindeki gücü vurgulayarak böyle bir gücün dünyaya dair söylemleri, yorumları, eylemleri ciddi biçimde şekillendirdiğini belirtir. Yani ESÇ, baskın söylemlerin, sosyal olarak paylaşılan bilgi, tutum ve ideolojilerin, başka bir ifadeyle somut modellerin üretimindeki rolleriyle etkileme yollarının, detaylı bir açıklaması ve eleştirisidir. Özetle ESÇ, belirli söylem biçimlerinin belirli düşünce sistemlerini nasıl yapılandırdığının veya belirli sosyal temsillerin varlığını nasıl kolaylaştırdığının bilinmesini sağlamaktadır (van Dijk, 1993, s. 254-259). Yukarıda da belirtildiği gibi eleştirel söylem analizinin ya da metinlerdeki ideolojik bir analizin salt bir standardı olmasa da bazı pratikler öne çıkmakta ve bu çalışmada da bu pratikler temel alınmaktadır. Buna göre:

- Söylemin bağlamı incelenir
- Hangi grupların, güç ilişkilerinin ve çatışmaların dahil olduğu analiz edilir
- Ben/öteki, biz/onlar hakkındaki olumlu-olumsuz görüşler aranır
- İma edilen ve varsayılan ayrıntılı olarak açıklanır
- Kutuplaşmış grup görüşlerini vurgulayan resmi yapılar incelenir (van Dijk, 1997, s. 61).

#### 4.4. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Destek Söylemleri

Türkiye’de 11 Mart 2020 tarihinde ilk koronavirüs vakasının görülmesiyle birlikte vaka sayılarının artmaması ve salgının yayılmaması amacıyla bir dizi önlem alınmıştır. Bunların belki de en temeli, vatandaşı evde kalmaya ikna etmektir. Sağlık iletişimi kapsamında değerlendirilebilecek “Hayat eve sığar” sloganıyla, sağlık davranışının istenilen yönde değiştirilmesi yoluyla bireysel ve toplumsal sağlığın geliştirilmeye çalışıldığı söylenebilir. Bu çerçevede yukarıda da belirtildiği gibi insanların sahip olmadıkları bir hastalığı önlemek için harekete geçmeleri, bu hastalıkla ilgili bazı inanç veya algılara bağlıdır. Bu noktada Sağlık İnanç Modeli, bireylerin neden sağlıklarını geliştirecek bir davranışa yöneldiğini açıklayarak, insanların sağlık durumlarına yönelik ciddi bir risk olduğuna, bu riske maruz kalabileceklerine, önerilen çözümün etkili olabileceğine, böylece olması muhtemel bir tehlikeyi engelleyebileceklerine inanmaları gerektiğini belirtir. Yani sağlık sorununun ciddi boyutta zararı dokunacağına dair hassasiyet taşındığında, eyleme geçildiği takdirde gelecek olan bu zararın azalacağını düşünülür. Dolayısıyla salgının başlangıcında böyle bir inanç ve hassasiyete sahip olan bireyler, kendilerini ve yakınlarını riske atmamak ve hastalığa maruz kalmamak adına evde kalmaya çalışırken, maruz kalmaları durumunda ise sağlık çalışanlarına muhtaç olmaları sebebiyle empati geliştirerek onlara yönelik de destek olma davranışı benimseme eğilimi gösterdikleri söylenebilir. Bu doğrultuda aşağıdaki #sağlıkçılarınıalkışla hashtag’i ile birlikte etiketlenen #evdekal hashtag’i kullanılarak Twitter’da atılan

tweetlerde hangi görsellerle ve nasıl bir anlayışla destek olunduğu incelenmiştir. Tweetlerle birlikte görsel içeriklerin tamamı görünmediği için çalışmaya sadece görseller eklenmiştir.



**Görsel 2.** Yücelik/Saygı



**Görsel 3.** Süper Güç/Kahraman



**Görsel 4.** Süper Güç/Kahraman

Gösterge	Gösteren	Gösterilen
<b>Görsel 2</b>	Büyük boyuttaki sağlık çalışanlarının karşısında küçük boyuttaki insanlar ve Süperman adında çizgi film karakteri	Kahraman
<b>Görsel 3</b>	S sembolü taşıyan sağlık çalışanı	Süper güç Yücelik
<b>Görsel 4</b>	Süper güç sahibi çizgi film karakterlerinin arasında sağlık çalışanı	Saygı

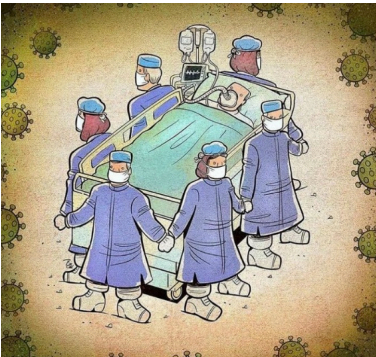
**Tablo 1.** Twitter'da Kullanılan Görsellerin İncelenmesi



Görsel 5. Cefakâr

Gösterge	Gösteren	Gösterilen
Görsel 5	Dışarıda olan insanların Türkiye haritasına yerleştirilmesi ve terler içinde bunu taşımaya çalışan sağlık çalışanları	Türkiye'nin ağır yükünün sağlık çalışanlarının omuzlarında olması, bu yükü taşımakta zorlanmaları, insanların evde kalmasının gerekliliği

Tablo 2. Twitter'da Kullanılan Görsellerin İncelenmesi



Görsel 6. Fedakâr/Koruyucu

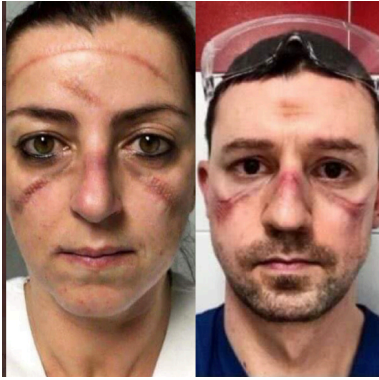


Görsel 7. Fedakâr/Koruyucu



Gösterge	Gösteren	Gösterilen
Görsel 6	Virüse karşı hastaların önüne geçen-virüsün önünü kesen-siper olan sağlık çalışanları	Koruyucu
Görsel 7		Fedakâr

Tablo 3. Twitter’da Kullanılan Görsellerin İncelenmesi



Görsel 8. Cefakâr



Görsel 9. Cefakâr

Gösterge	Gösteren	Gösterilen
Görsel 8	Koruyucu kıyafetlerin yüzde yaptığı izler	Cefakâr sağlık çalışanları
Görsel 9	Hastanede uyumaya ve dinlenmeye çalışan sağlık çalışanları	

Tablo 4. Twitter’da Kullanılan Görsellerin İncelenmesi

Sağlık çalışanlarına yönelik ortaya çıkan bu desteğin, sağlık inanç modeli çerçevesinde bir etki yarattığı göz önüne alındığında, aşağıdaki tablo gibi bir özet çıkarılması mümkündür.

Kavram	Tanım	Uygulama
<b>Algılanan Duyarlılık</b>	Bir risk yaşama veya bir duruma/hastalığa yakalanma şansına ilişkin inanç	Koronavirüse yakalanma riskine ilişkin inanç
<b>Algılanan Ciddiyet</b>	Ne kadar ciddi olduğuna dair inanç	Entübe olanlar ve hayatını kaybedenler sonucu hastalığın ciddiyetini algılama
<b>Algılanan Faydalar</b>	Riski veya etkinin ciddiyetini azaltmak için önerilen eylemin etkinliğine olan inanç	Hastalığa yakalanmamak için evde kalmaya ve sağlık çalışanlarının yükünü hafifletmeye duyulan inanç
<b>Algılanan Engeller</b>	Tavsiye edilen eylemin somut ve psikolojik maliyetleri hakkında inanç	Asli ihtiyaçlar dışındaki faaliyetlerin durması, kısıtlama getirilmesi
<b>Eylem İpuçları</b>	Davranışa yöneltecek stratejiler: "hazır olma" durumu	Medyadan duyurulan sağlık uyarıları
<b>Öz Yeterlilik</b>	Kişinin harekete geçme yeteneğine olan güveni	Virüsle mücadeleye destek olma kararlılığı

**Tablo 5.** Kaynak (Glanz vd. 2008, s. 48'den geliştirilmiştir.)

Salgın sürecinin başlarında sıklıkla hastanelerin yükünün arttığı, sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının gittikçe zorlaştığı gibi durumların haber medyasında yer almasıyla ve bu durumu yansıtmak amacıyla dolaşıma sokulan yukarıdaki gibi pek çok görsel ve fotoğraflarla, destek tweetleri yağmış ve toplum tek yürek olmuştur. Ancak bu desteklerde "ben" merkezci bir anlayışın da hâkim olduğu savunulabilir. Zira insanın kendi ve yakınlarının sağlığı için sağlık çalışanlarının sağlığına, gücüne, bilgi ve tecrübesine ihtiyacı vardır. İşte bu anlayış, koşulların yarattığı panik ve korkuyla kısa süreli empati kurma gereksinimini doğurmuş ve vicdani bir yaklaşım sergilenmiştir. Ne var ki aşının bulunması, salgının etkisinin yavaş yavaş kırılması başta olmak üzere pek çok etkenle birlikte geçen süreçte, yaşananlar unutulmuş ve sağlık çalışanları yine sözel ve fiziksel şiddete maruz kalmaya başlamıştır. Bu açıdan yaşanan dönüşümlerin izlerini, Twitter'da da görmek mümkün olmuştur.

#### 4.5. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Nefret Söylemleri

Aralık 2021 tarihi itibarıyla sağlık çalışanlarının hak taleplerine yönelik fiziksel ortamda grevler yapılmış, sosyal medyada da sağlık çalışanları ya da onlara destek olan kişiler tarafından kullanılan çeşitli hashtag'ler açılmıştır. Bunlardan biri de

#sonhekimgitmeden hashtag'idir. Bu hashtag ile atılan tweetlere verilen yanıtlar, sağlık çalışanlarına yönelik nefreti ortaya koyma açısından önemli veriler sağlamaktadır. Zira hak taleplerine ve desteklere bile tahammülü olmayan bir kesimin varlığından söz etmek mümkün olduğu gibi, salgının başlangıcındaki beraberlik ruhuna ve vicdani duygulara tamamen karşıt bir söylem geliştirildiği de vurgulanabilir.



### Görsel 10. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Kullanılan #sonhekimgitmeden Hashtagi

Yukarıda bir hekim tarafından söz konusu hashtag kullanılarak alıntılı bir tweetin paylaşılması ve etkileşim değerinin dikkate alınması sonucu, bu tweete geçiş yapılarak altında biriken 91 yorum irdelenmiş ve nefret içerikli dört yorum çalışmaya dahil edilmiştir.



Yorum 1. Davranışlara Yönelik Kalıp Yargı

Yorum 2. Davranışlara ve Mesleki Yetersizliğe Yönelik Kalıp Yargı

Yorum 3. Şiddeti Hak Ettiklerine Yönelik Kalıp Yargı



Bilindiği gibi şiddet, sağlık çalışanlarının yaşadığı sorunlar içerisinde önemli bir yerde durmaktadır. Ancak şiddet sadece sahada kalmamakta, zincirleme bir şekilde sosyal medyada da sözel şiddet üzerinden devam etmektedir. Yukarıdaki söylemlerde sağlık çalışanlarına yönelik ciddi bir tahammülsüzlüğün ve nefretin olduğu gözlenmektedir. Bu kesimin takıldığı temel nokta ve tweetlerdeki bağlam, burnu havada, egolu, havalı, yüzüne dahi bakmayan doktorların varlığı ve sırf bu özellikleriyle birlikte bağlantı kurulan yetersizliklerinin şiddeti hak ettiği düşüncesinin ötesinde öldürmeyi isteyecek kadar ileri gidilmesidir. Üstelik bu tür bir düşünce biçiminin doğruluk saptaması mümkün olmadığı gibi genelleme yapmak da son derece hatalıdır. Zira Nefret Söylemi ve Ayrımcı Söylem 2017 Raporu'na göre bir kişi veya olaydan yola çıkarak bir gruba yönelik olumsuz genellemelerde, abartmalarda veya olumsuz atf içeren söylemlerde bulunmak nefret söyleminin kapsamında yer almaktadır.

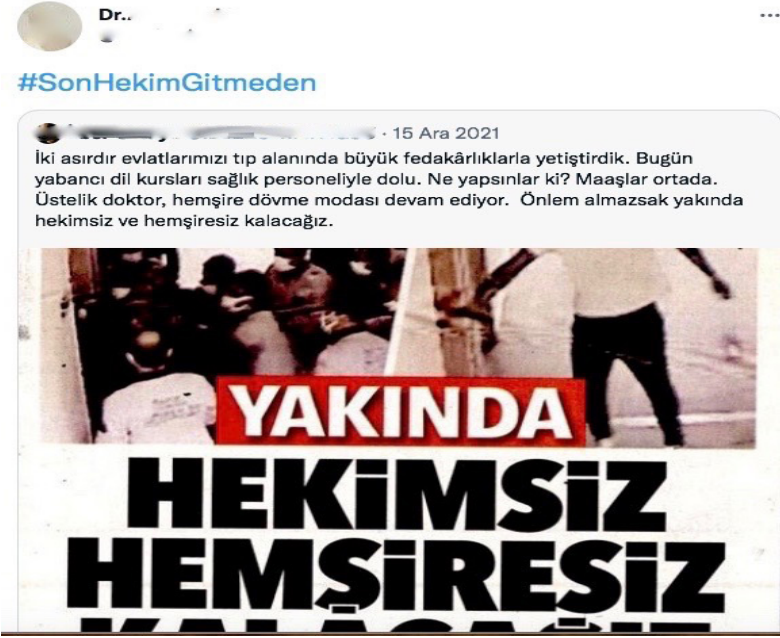
Sağlık çalışanlarının sahada yaşadığı sözel ve fiziksel şiddetin yanı sıra Twitter'da da bireysel kullanıcıların kendilerine göre haklı gerekçelerle şiddet içerikli nefret söylemi üretmesi, doktorları ve diğer sağlık çalışanlarını hedef göstermektedir. Şiddetin hiçbir haklı gerekçesi olmadığı gibi sağlık çalışanlarına yönelik bu tür söylemler ve yaşananlar normalleşmektedir. Bir şiddet haberine cevaben onlara yönelik şiddet/ölümü reva ve haklı gören kullanıcılar, başta sağlık çalışanları olmak üzere insanlarla anlaşma yolunu şiddette bulmuş, mevcut olay üzerinden de kinini açığa çıkarmışlardır.



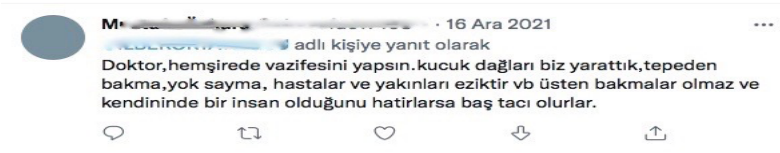
#### Yorum 4. Davranışlara Yönelik Kalıp Yargı

Doktorların kibirli davranışlarına yönelik var olan kalıp yargının nefret söyleminin içerisinde ağırlıklı bir grubu oluşturduğu söylenebilir. Çayır'ın da (2012, s.12) belirttiği gibi, kalıp yargıların bir kısmının doğruluk payı taşıması, bu ifadelerin zor tarafını oluşturmaktadır. Kibirli hekimler vardır ancak insanların bireysel özellikleri yerine ait olduğu gruba yönelik değerlendirmelerde bulunup genellemeler yapmak, kategorilendirme mekanizmasının bir uzantısı olarak görülmektedir (Demirtaş, 2004, s. 37). Yukarıda da belirtildiği gibi “ben” ve “öteki” ayrımı, “biz” ve “doktorlar” şeklinde yapılan ikili karşıtlığa yol açmaktadır. Bu noktada kişi kendine olumlu değer atfederken (kibirli olmayan) ötekine olumsuz değer (kibirli olan)

atfetmektedir. Zira bireyin olumlu kimlik algısı yaratmasının en kolay yolu, kendi grubunu yükselterek, diğer grupların statüsünü aşağı çekmektir (Bilgin, 2007, s. 185).



**Görsel 11.** Sağlık Çalışanlarına Yönelik Kullanılan #sonhekimgitmeden Hashtagi Bir hekim tarafında mevcut hashtag kullanılarak alıntılı tweet olarak paylaşılan diğer örnekte ise alıntılı tweetin etkileşim değerinden hareketle verilen 181 yanıt incelenmiş ve nefret içeren üç tweet çalışmaya eklenmiştir.



#### Yorum 5. Davranışlara Yönelik Kalıp Yargı

Bir önceki örnekte de olduğu gibi sağlık çalışanlarının kibirli olduklarına dair yapılan genellemelerde çoğunlukla “ben” ve “öteki”, “biz” ve “onlar” ayrımı açık bir şekilde görülmektedir. Bu noktada iç grup-dış grup ayrımının sağlık çalışanları açısından da yapıldığı söylenebilir. Schnapper’ın belirttiği gibi “Ben, Öteki’ne diğer biçerken “benim” kültürümün ölçütlerini kullanır ve bunu genel anlamıyla

kültürle karşılaştırım. Bu durumda Öteki, kendisinin eksik halinden başka bir şey olamaz (2005, s. 25-26). Bu bağlamda Türk kültürünün değer ölçütlerinde kibir hoş karşılanmayan bir özelliktir. Dolayısıyla 5. söyleme göre, tıp fakültesi kazanan doktor olmayı başaran “Öteki”, hastaları ezip tepeden bakarak “Biz”deki mütevazılık özelliğinin onda eksik kalması sebebiyle insanlıktan çıkmış olarak değerlendirilmesi için bir neden oluşturabilir.



#### Yorum 6. Davranışlara Yönelik Kalıp Yargı

Yukarıdaki örnekten yola çıkarak öncelikle özel ve kamu hastanelerinde şartlar eşit olmadığı için görülen ilginin aynı olmasının mümkün olmadığını belirtmek gerekir. Dolayısıyla kullanıcının kastettiği şeyi bu perspektifle ele almak yerinde olacaktır. Ancak ne var ki böyle bir durumun atılan ana tweetle hiçbir bağlantısı kurulmadan çarpıtılarak abartılı bir şekilde ifade edilmesi, hekimlik mesleğindeki tüm doktorları kapsayacak şekilde genellenmesi ve beddua ederek dile getirilmesi, Nefret Söylemi ve Ayrımcı Söylem 2017 Raporu’na göre kullanıcının söylemindeki nitelik doğrultusunda abartma/yükleme/çarpıtma kategorisine giren bir nefret söylemi örneğidir.



#### Yorum 7. Doktor Hatasına Yönelik Kalıp Yargı



#### Yorum 8. Mesleki Yetersizliğe Yönelik Kalıp Yargı

Doktor hatası, yanlış tedavi gibi kalıp yargılar, doktorlara yönelik ön yargıların başlarında gelmektedir. Şüphesiz bunda medyada yer alan doktor hatasına ilişkin haberlerin de büyük payı olduğu söylenebilir. Örnekteki kullanıcı abartılı bir üslupla doktorların yokluğuyla ölümlerin azalmasını eşdeğer tutmuş ve öne sürdüğü iddiayı ise dayanaksız olarak aktarmıştır. Kaldı ki neredeyse iki yıl öncesinde süper güçlü kahramanlar olarak övülen sağlık çalışanları, ölüme yol açan insanlar olarak nitelendirilmektedir. Dolayısıyla asli görevi hayatta tutmak, iyileştirmek olan doktorları ölüme neden olan insanlar olarak sunulması ve buna yönelik bir algı yaratılması, ciddi bir suçlamayla birlikte nefret hissini açığa çıkarmaktadır.

Benzer şekilde 8. yorumda da daha birkaç ay öncesine kadar sağlık çalışanlarının özverili çalışmalarından dolayı takdir edilmeleri ve usta olmalarının ötesinde süper güce sahip olmaları öne çıkartılmışken, tüm bunlar unutulmuşçasına bugün mesleki yetersizlikle damgalanmaktadır. Diğer örnekte de olduğu gibi hekimsiz ölümlerin azalması ya da ustasına denk gelememe ifadeleri tıpkı Goffman'ın belirttiği gibi kifayetsizlik ve başarısızlıkla eşdeğer görülen bir imayı barındırmaktadır. Goffman, oldukça geniş kapsamlı itibarsızlaştırıcı bir etki taşıyan durumlarda da damgalamanın altını çizerek, buna kimi zaman kifayetsizlik ve başarısızlık denilebileceğine belirtir. Toplumdaki doktor kimliği algısında, normal olarak onların zor bir alan olan tıp fakültesini kazanan ve okuyarak hastaları iyi eden, iyileştiren kişi olması gerektiğine yönelik düşünceyle, yapılan hatalar veya üstün körü muayeneler uyumsuzluk göstermekte, bu da 7. ve 8. örneklerde olduğu gibi yetersizlik imasını barındıran bir damgalamaya yol açmaktadır.

## 5. Sonuç

Türkiye'de koronavirüs salgınının ilk vaka olarak 11 Mart 2020 tarihinde başlamasıyla birlikte toplumsal hayat yepyeni bir sürecin içerisine girmiş ve son dönemlerde hiç yaşanmamış bir deneyim baş göstermiştir. Öyle ki sürecin yarattığı farklılık, öne çıkan pek çok gündem maddesine tanık olmayı sağlamıştır. İşte o maddelerden biri salgınla mücadelede en önde savaşan sağlık neferleridir. En azından medyadan yansıyan argümanlar bu yöndedir. Zira salgının başlangıcında hastanelerin yükünün artması ve sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının güçleşmesi üzerine hem hayati risklerinin bulunması hem de buna rağmen fedakârca görevlerinin başında olmaları oldukça takdir görmüş ve beraberlik ruhuyla gerek fiziksel ortamda gerekse medyada destekler oluşmuştur. Bu durum salgından önce var olan sözel ve fiziksel şiddetin üzerinin örtülmesine neden olduğu gibi nefret söyleminin de çoğalarak destek söylemine dönüştüğünü göstermektedir. Bu sürecin somut yansımalarını sosyal medyada özellikle de Twitter'daki destek

hashtag'leri ile görmek mümkündür. Ancak ne var ki sürecin etkileri kısa sürmüş; aşının bulunması, salgının gücünün kırılması ve gittikçe uzayan pandemi dönemin bunalımı, insanlarda bıkkınlık yaratmıştır. Böylece tekrar eskiye bir dönüş ile sağlık çalışanları yine sözel ve fiziksel şiddete maruz kalmaya başlamıştır.

Bu çalışmanın ilk bölümde sağlık iletişimi perspektifiyle sağlık çalışanlarına yönelik destekler değerlendirilmiştir. Belirtildiği gibi sağlık iletişiminde hastalıkların önlenmesi, sağlığın geliştirilmesi ve bu yönde istenen inanca, duyguya, davranışa sevk etmek amacıyla insanların olumlu anlamda etkilenmesi hedeflenmektedir. Bunu gerçekleştirmek için sağlık inanç modeli son derece önemlidir. Zira bu model sağlık davranışı ile değişim sürecini açıklarken birkaç temel kavramdan yola çıkarak bir hastalığın oluşturduğu riski önleme inancı ışığında ilişkiler ortaya koymaktadır. Bu çerçevede salgının başlangıcında yaşanan kaygı ve belirsizlik, insanların ciddi bir sağlık tehdidi karşısında, hastalığı önleme içgüdüsüyle bir değişim sürecine girerek yeni bir sağlık davranışı benimsemelerine yol açmıştır. Elbette ana akım medyanın algı yönetimi de bu yönde yadsınamayacak bir gerçektir. İşte bunun yansımalarından biri olarak değerlendirilebilecek sağlık çalışanlarına yönelik destek söylemleri de bu süreçte ortaya çıkmış, ancak panik havasının geçmesiyle birlikte bu söylemler yerini tekrar nefrete bırakmış, böylece destek söylemleri suni ve geçici kalmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümde ise sağlık çalışanlarına yönelik kalıp yargılar, ön yargılar, damgalama ve ötekileştirme örnekleri ortaya konmuş ve salgın sürecinden hareketle "ben" merkezli bir anlayışın izleri bulgulanmıştır. Salgının başlangıcında süper güç görülen, kahramanlaştırılan, yüceltilen sağlık çalışanları, ilerleyen aşamada kibirli davranışlarıyla ilgili kalıp yargılarla hedef olmalarının ötesinde mesleki yetersizlikle de damgalanmaktadır. Zira böyle bir bakış açısı, daha birkaç ay öncesine kadar fedakâr ve cefakâr olarak nitelendirilen sağlık çalışanlarına, ölümleri çoğaltan kişiler olarak ön yargıyla yaklaşılmasına neden olmuştur. Dolayısıyla aslında virüsün paniği ve yaratılan etkinin gücüyle, sağlık çalışanlarına var olan nefretin üzeri örtülmüş ve kısa süre sonra mevcut algı yeniden nüksetmiştir. Buradan yola çıkarak sağlık çalışanlarına yönelik nefret söylemi, kavramın temel türlerinin dışında ve bir mesleği hedef alan önemli ve üzerinde durulması gereken bir konudur. Konu hiç şüphesiz sağlıkta şiddetle mücadelede de ayrı bir yerde durmaktadır. Bu açıdan çalışma, sağlık çalışanlarına yönelik bireysel bilinç geliştirme konusunda bir farkındalık yaratılması gerektiğine işaret etmektedir.

#### **Çıkar Çatışması Beyanı**

Makale yazarı herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

### Kaynakça

- Agtaş, Ö. (2018). Nefret Söylemi, Dilsel Yaralanma ve Siyasal Faillik. *Ayrımcılığın Yüzleri* içinde (63-78). Ülkü Doğanay (der.). Ankara: Kapasite Geliştirme Derneği.
- Akademi, T. (2020). Salgın Yayıncılığı, TRT Akademi, Salgın Yayıncılığı, 1-249
- Alğan, C., Şensever, L. (2010). *Ulusal Basında Nefret Suçları: 10 Yıl, 10 Örnek*. İstanbul: Sosyal Değişim Derneği.
- Ataman, H. (2012). Nefret Suçlarını Farklı Yaklaşımlar Çerçevesinden Ele Almak: Etik, Sosyopolitik ve Bir İnsan Hakları Problemi Olarak Nefret Suçları. *Nefret Söylemi ve/veya Nefret Suçları* içinde. (47-81). Yasemin İnceoğlu (der.). İstanbul: Ayrıntı.
- Barthes, R. (1993). *Göstergebilimsel Serüven*. (2. Baskı). Mehmet Rifat-Sema Rifat (çev.). İstanbul: YKY.
- Bezirgan Arar, Y., Bilgin, N. (2010). Gazetelerde Ötekileştirme Pratikleri: Türk Basını Üzerine Bir İnceleme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (30), 1-17.
- Bilgin, N. (1994). *Sosyal Bilimlerin Kavşağında Kimlik Sorunu*. İzmir: Ege Yayıncılık.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü Kavramlar, Yaklaşımlar*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bilgin, N. (2007). *Kimlik İnşası*. Ankara: Aşina Kitaplar.
- Binark, M., Bayraktutan G. (2013). *Ayin Karınlık Yüzü: Yeni Medya ve Etik*. İstanbul: Kalkedon.
- Cüceloğlu, D. (1997). *İnsan ve Davranışı*. (7. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çayır, K. (2012). Gruplararası İlişkiler Bağlamında Ayrımcılık. *Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar* içinde. (5-17). Kenan Çayır-Müge Ayan Ceyhan (der.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Çelik, H., Ekşi, H. (2013). Söylem Analizi. Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 27 (27), 99-117.
- Çınarlı, İ. (2008). *Sağlık İletişimi ve Medya*. Ankara: Nobel Kitap.
- Çiçek, M. (2020). Zamanı Mühürlemek Covid-19'a Genel Bakış. *#Evdekal Kovid-19 Günlerinde Sağlık ve İletişim Stratejileri* içinde (13-35). Meltem Çiçek (ed.). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Kitapları.
- Çomu, T., Binark, M. (2013). Yeni Medya Ortamlarında Nefret Söylemi. *Medyada Nefret Söylemi Kavramlar, Mecralar, Tartışmalar* içinde. (199-219). Mahmut Çınar (ed.). İstanbul: Hrant Dink Vakfı Yayınları.
- Doğanay, Ü. (2018). Ayrımcılık, Söylem ve Medya. *Ayrımcılığın Yüzleri* içinde. (16-39). Ülkü

Doğanay (der.). Ankara: Kapasite Geliştirme Derneği.

- Doğu, B. (2010). Sanal Nefret Pratikleri: İnternet'te Nefret Söylemi ve Karşı Örgütlenmeler. *Yeni Medyada Nefret Söylemi* içinde. (223-253). Tuğrul Çomu (hzl.). İstanbul: Kalkedon.
- Demirtaş, A. (2004). Sosyal Sınıflandırma, Kişiler arası Beklentiler ve Kendini Doğrularan Kehanet. *İletişim: Araştırmaları*, 2(2), 33-53.
- Demirtaş Madran, H. A. (2012). Temel Beklenti Etkisi: Kendini Gerçekleştiren Kehanet. *Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar* içinde. (29-41). Kenan Çayır-Müge Ayan Ceyhan (der.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Erkman, F. (1987). *Göstergebilime Giriş*. İstanbul: Alan Yayıncılık.
- Eyüboğlu, E. (2020). COVID-19 Salgını Bizimle Nasıl Konuşuyor? Sağlık İletişimi Ekseninde Değerlendirmeler. (249-277). *#Evdokal Covid-19 Günlerinde Sağlık ve İletişim Stratejileri* içinde (113-167). Meltem Çiçek (ed.). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Kitapları.
- Fiske, J. (1996). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Süleyman İrvan (çev.). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Geysi, A. (2019). Sağlık İletişiminde Sosyal Medyanın Yeri: Kocaeli İlindeki Sağlık Kurumlarının Sosyal Medya Kullanımlarının İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Geray, H. (2011). *Toplumsal Araştırmalarda Nicel ve Nitel Yöntemlere Giriş*. (3. Baskı). Ankara: Genesis Kitap.
- Giritli İnceoğlu, Y. (2017). *Medya Nefret ve Ötekileştirme (Söyleşiler)*. İstanbul: Köprü Kitap.
- Glanz, K., Rimer, B. K., Viswanath, K. (2008). *Health Behaviour and Health Education Theory, Research and Practice* (4. Baskı). ABD: Jossey Bass.
- Goffman, E. (2014). *Damga Örselemiş Kimliğin İdare Edilişi Üzerine Notlar*. (2. Baskı). Ş. Geniş-L. Ünsaldı-S. N. Ağırnaslı (çev.). Ankara: Heretik Yayıncılık.
- Gottdiener, M. (2005). *Postmodern Göstergeler Maddi Kültür ve Postmodern Yaşam Biçimleri*. Ankara: İmge.
- Göregenli, M. (2012). Ayrımcılığın Meşrulaştırılması. *Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar* içinde. (61-73). Kenan Çayır-Müge Ayan Ceyhan (der.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Göregenli, M. (2013a). Temel Kavramlar: Ön yargılar, Özcü İnançlar ve Ayrımcılık. *Medyada Nefret Söylemi Kavramlar, Mecralar, Tartışmalar* içinde. (23-39). Mahmut Çınar (ed.). İstanbul: Hrant Dink Vakfı Yayınları.



- Göregenli, M. (2013b). Nefret Söylemi ve Nefret Suçları. *Medyada Nefret Söylemi Kavramlar, Mecralar, Tartışmalar* içinde. (57-75). Mahmut Çınar (ed.). İstanbul: Hrant Dink Vakfı Yayınları.
- Harlak, H. (2000). *Ön Yargılar Psikososyal Bir İnceleme*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Hayden, J. (2017). Introduction to Health Behavior Theory (3.baskı).United State: Jones&-Bartlett Learning.
- Hülür, B. A. (2016). Sağlık İletişimi, Medya ve Etik: Bir Sağlık Haberinin Analizi. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt: 14, sayı:1, 155-178.
- İnceoğlu, Y., Çoban, S. (2014). "Öteki"leştirme Sürecinde Medyanın Yeri. *Azınlıklar, Ötekiler ve Medya* içinde. (50-103). Yasemin İnceoğlu-Savaş Çoban (der.). İstanbul: Ayrıntı.
- İnceoğlu, Y. (2013). Tartışmalı Bir Kavram: Nefret Söylemi. *Medyada Nefret Söylemi Kavramlar, Mecralar, Tartışmalar* içinde. (75-95). Mahmut Çınar (ed.). İstanbul: Hrant Dink Vakfı Yayınları.
- Karagöz, K. (2016). Sağlık İletişiminde Sosyal Medyanın Rolü: Türkiye’de Sağlık Kurumlarının Sosyal Medya Kullanımının İncelenmesi. (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaptan, S. G. (2017). İletinin Görsel Tasarımlara Dönüştürülmesinde Göstegebilimsel Düşünme Süreçleri ve CSO İçin Afiş Uygulamaları. (Sanatta Yeterlilik Tezi). Hacettepe Üniversitesi/Güzel Sanatlar Enstitüsü, Ankara.
- Kayhan, A. (2018). Toplumsal Eşitsizlikler ve Ayrımcılık *Uluslararası Ayrımcılık Konferansı* içinde. (131-138). Işıl Demirakın-Sungur Savran-Ergin Kaptan (çev.). İstanbul: Eşit Haklar İçin İzleme Derneği.
- Keen, E., Georgescu, M. (2016). Bookmarks - A Manual For Combating Hate Speech Online Through Human Rights Education (Revised Edition). Ukraine: Council of Europe Publishing.
- Kıran, Z. (1986). *Dil Bilim Akımları*. Yabancı Diller Kitap ve Yayın Merkezi.
- Koçak, A., Bulduklı, Y. (2010). Sağlık İletişimi: Yaşlıların Televizyonda Yayınlanan Sağlık Programlarını İzleme Motivasyonları. *Selçuk İletişim*, 6, 3, 5-17.
- Kurban, Z. (2018). Yeni Medyada Sağlık İletişimi ve Sağlık Haberciliği: Beden Politikaları Üzerinden Kadın Sağlığı Haberlerinin Anlam Bilimsel İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- "Medyada Nefret Söylemi Raporu" (Ocak-Nisan 2019). Hrant Dink Vakfı, İstanbul.
- Mutlu, E. (2017). İletişim Sözlüğü. Ankara: Ütopya.
- Okay, A. (2012). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Derin Yayınları.



- Öztürk, C. (2020). Sağlık Geliştirilmesinde Sağlık İletişiminin ve Sosyal Medya Kanallarının Rolü. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Rifat, M. (2019). *Göstergebilimin ABC'si*. (5.baskı). İstanbul: Say.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical Origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs VOL.2,NO.4*
- Sabırcan, F. (2012). Sağlık İletişimi Kampanyalarının Davranış Değişikliği Oluşturmadaki Rolü, "Türkiye'de son 15 yılda yapılmış olan kampanyalardan örnekler çerçevesinde bir değerlendirme" (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Schnapper, D. (2005). *Sosyoloji Düşüncesinin Özünde Öteki İle İlişki*. Ayşeül Sönmezay (çev.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Schiavo, R. (2007). *Health Communication From Theory to Practice*. Jossey Bass: USA.
- Sezgin, D. (2011). *Tıbbileştirilen Yaşam Bireyselleştirilen Sağlık*. İstanbul: Ayrıntı.
- Sürgevil, O. (2008). Farklılık Kavramına ve Farklılıkların Yönetimine Temel Oluşturan Sosyo-Psikolojik Kuramlar ve Yaklaşımlar. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt: 11, sayı: 10, 111-124.
- Şengün, H. (2016). Sağlık Hizmetlerinde İletişim Yönetimi. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, cilt: 79, sayı: 1, 38-42.
- Şıvgın, Z. M. (2019). Sosyal Medyada İdeolojik Bir Mücadele Aracı Olarak Politik Doğruluk. Hacettepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Kültürel Çalışmalar Dergisi, 6(2), 354-381.
- Tabak, R. S. (1999). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Thomas, R. K. (2006). *Health Communication*, New York: Springer.
- Toprak, A., Yıldırım, A., Aygül, E., Binark, M., Börekçi, S., Çomu, T. (2009). Facebook'ta Toplumsal Örgütlenmeler: Çevrin İçinden Çevrim Dışına Kolektif Eylemin Olasılıkları ve Dinamikleri. *Toplumsal Paylaşım Ağı Facebook* içinde. (189-266). İstanbul: Kalkedon.
- Uluç, G. (2009). *Medya ve Oryantalizm*. İstanbul: Anahtar Kitaplar.
- Umuroğlu, G. İ. (2017). Medyada Ermenilere Yönelik Nefret Söyleminin Sosyal Psikolojik Açından Değerlendirilmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ülkü, G. (2004). Söylem Çözümlemesinde Yöntem Sorunu ve Van Dijk Yöntemi. *Haber Hakikat ve İktidar İlişkisi* içinde. (371-391). Ç. Dursun (Der.). Ankara: Elips

Kitap.

- Van Dijk, T. A. (1993). Principles Of Critical Discourse Analysis. *Discourse&Society*, 4(2), 249-283.
- Van Dijk, T. (1997). *Discourse as Structure and Process*. Teun A. Van Dijk (ed.). London: Sage.
- Van Dijk, T. A. (2010). Söylem ve İktidar. *Nefret Suçları ve Nefret Söylemi* içinde. (9-45). Ayşe Çavdar-Aylin B. Yıldırım (ed.). İstanbul: Hrant Dink Vakfı Yayınları.
- Weber, A. (2009). *Nefret Söylemi El Kitabı*. Metin Çulhaoğlu (çev.). Strazburg: Avrupa Konseyi Yayınları.
- Yağcıoğlu, S., Cem Değer, A. (2002). Toplumsal Çatışma Sürecinde Farklı Söylemler: Bir Eleştirel Söylem Çözümlemesi. *1990 Sonrası Laik-Antilaik Çatışmasında Farklı Söylemler* içinde. (145-161). Semiramis Yağcıoğlu (der.). İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Yanık, A. (2017). Sosyal Medyada Yükselen Nefret Söyleminin Temelleri. *Global Media Journal*, 8 (15), 364-383.
- Yaşa, H., Öksüz, O. (2020). Nefret Söyleminin İnşasında Sosyal Medyanın Rolü: Ekşi Sözlük Örneği. *Erciyes İletişim Dergisi*, cilt:7, sayı: 2, 1383-1408.
- Yıldız, E. (2019). Sağlığa İlişkin Risklerin Önlenmesi Bağlamında Sağlık İletişimi Kampanyalarının ve Yeni Medyanın Rolü. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, E. (2020). Sosyal Medya ve Kamusal Alan Tartışmaları Ekseninde Nefret Söylemi Twitter Üzerine Bir İnceleme (Suriyeliler Örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Munzur Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tunceli.