



KORKUT ATA TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Uluslararası Türk Dili ve Edebiyatı Araştırmaları Dergisi

The Journal of International Turkish Language & Literature Research

Sayı/Issue Özel Sayı 1 (Ekim/October 2023), s. 1602-1617.

Geliş Tarihi-Received: 13.09.2023

Kabul Tarihi-Accepted: 23.10.2023

Araştırma Makalesi-Research Article

ISSN: 2687-5675

DOI: 10.51531/korkutataturkiyat.1359493

Terör Kriz İletişiminde Siyasal Aktörlerin Söylemlerinin Yeni Zelanda'da Müslümanlara Yönelik Terör Eylemi Üzerinden İncelenmesi

Examining the Discourses of Political Actors in Terror Crisis Communication Concerning the Terrorist Act Against Muslims in New Zealand

Kamuran GÜLARSLAN DEĞER*

Öz

Terör kriz iletişiminde siyasal aktörlerin verdiği mesajlar toplumda birlik, beraberlik duygusunu harekete geçirebileceği gibi, korku ve panik duyguları ile toplumsal öfkenin kaynağı da olabilmektedir. Çalışmada, siyasal aktörlerin terör olayları sonrasında topluma terör kriz iletişim yönetimine göre medya üzerinden nasıl mesajlar vermeleri gerektiği sorusunun yanıtı aranmaktadır. 2019 tarihinde Yeni Zelanda'da cuma namazı sırasında iki camiye düzenlenen terör eyleminin örnek olarak seçildiği çalışmada, Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in farklı yayın politikalarına sahip olan Hürriyet, Cumhuriyet ve Yenişafak gazetelerinde terör eyleminin ardından 30 günlük süre içinde terör olayıyla ilgili açıklamalarını içeren haberler eleştirel söylem analizi yöntemiyle incelenmektedir. Araştırmanın temelini, Ardern'in gerek kendi ülkesi ve gerekse dünya kamuoyuna verdiği mesajlarında birlik, beraberlik ve dayanışmayı içeren pozitif bir dil kullandığı, güven duygusu temeline dayanan söylemlerinin krizin aşılmasını kolaylaştırdığı yönündeki varsayımları oluşturmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde terörün tanımı, terör kriz iletişim yönetimi, terör kriz iletişimi ve medya, terör kriz iletişiminde siyasal aktörlerin kullandığı dil ve söylemler, terör eylemlerinde siyasal aktörlerin güvenlikleştirici söylemleri konuları kuramsal anlamda ele alınmaktadır. İkinci bölümünde ise Ardern'in kullandığı söylemler Teun A. Van Dijk'in eleştirel söylem analizi ile incelenmiştir. Araştırma sonrasında elde edilen bulgular varsayımları destekler niteliktedir ve Ardern'in kamuoyuna yaptığı açıklamalarında kullandığı söylemlerinin krizin aşılmasını kolaylaştırdığı yönündedir.

Anahtar Kelimeler: Terör, kriz iletişim yönetimi, dijital medya, siyasal söylem.

Abstract

Messages given by political actors in terror crisis communication can activate the sense of unity and solidarity in society and be the source of fear, panic, and social anger. Accordingly, in the study, the question of what kind of messages the political actors should give to society through the media, according to the terror crisis communication methods, is sought after the terrorist incidents. In the study, where the terrorist act committed against two mosques during Friday prayers in New Zealand in 2019 was selected as an example, news containing New Zealand Prime Minister Jacinda Ardern's statements about the terrorist incident within 30 days after the terrorist act was published in Hürriyet, Cumhuriyet and Yenişafak

* Dr., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, e-posta: kamurandeger@esenyurt.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1592-2628.

newspapers, which have different publishing policies is examined using the critical discourse analysis method. The research is based on the assumption that Ardern's messages to both her country and the world's public opinion contain a positive language that includes unity, togetherness, and solidarity, and her discourses based on a sense of trust make it easier to overcome the crisis. In the first part of the study, the definition of terrorism, terrorism crisis communication management and terrorism crisis communication, media, the language and discourses used by political actors in terrorism crisis communication, and the securitizing discourses of political actors in terrorist acts are discussed theoretically. In the second part, Ardern's statements about the terrorist act are analyzed by Teun A. Van Dijk's critical discourse analysis method and the accuracy of the assumptions is revealed. The findings obtained after the research support the assumptions and indicate that Ardern's discourses used in his public statements made it easier to overcome the crisis.

Keywords: Terror, crisis communication management, digital media, political discourse.

Giriş

Terörizm genellikle terörist örgütler tarafından güç gösterisi ile siyaset ve gündem üzerinde korku iklimi yaratarak oluşturulan baskıyı ifade etmektedir (Lilleker, 2013, s. 273). Terörist gruplar gerçekleştirdikleri şiddet içerikli eylemler ile tüm dünya kamuoyunun dikkatini çekerek, davalarında ne kadar haklı olduklarını ortaya koymaya çalışırlar. Teröristlerin amaçlarına ulaşmaktaki asıl silahları ise toplumda oluşturacakları korku, panik ve endişedir. Bu yıkıcı duyguların hızlı bir şekilde yayılarak topluma egemen olmasının önüne ancak, siyasal aktörlerin doğru şekilde planlayıp uygulamaya koyacakları bir terör kriz iletişimi yönetimi ile geçilebilir. Terör eylemleri sonrasında uygulamaya konulan kriz yönetimlerinde yaşanan sorunların başında, siyasal aktörlerin anlam inşa etme sürecinde söylemlerinin neden olabileceği yanlış algılamalar gelmektedir. Öyle ki, süreç içinde terörizmle ilgili medyada yer alabilecek herhangi bir söylem toplumsal çatışmalara zemin hazırlama riskini de içinde taşıyabilmektedir (Ruggiero ve Mos, 2013, s. 163). Bu nedenle kriz yönetimlerinin başarılı olabilmesi için siyasal aktörlerin topluma verdikleri mesajlar büyük önem taşımaktadır.

Nitekim terör kriz iletişiminde verilen mesajlar toplumda birlik, beraberlik duygusunu harekete geçirebileceği gibi, korku ve panik duyguları ile toplumsal öfkenin kaynağı da olabilmektedir. Dolayısıyla bu tür eylemler karşısında siyasal aktörlerin toplum ile kuracağı doğru iletişim, terör olayının zararlarının en aza çekilmesi ve yaraların sarılmasının yanı sıra kitlesel kontrolün sağlanmasında da kilit rol oynamaktadır. Bu kapsamda ele alındığında karmaşık ve zor süreçleri içinde barındıran terör kriz iletişiminde, siyasal aktörlerin medya üzerinden topluma verdiği mesajlar ve kullandıkları dil üzerinde durulması gereken önemli bir husustur. Araştırmada siyasal aktörlerin terör olayları sonrasında kriz iletişim yönetimini doğru yönetebilmeleri için topluma nasıl mesajlar vermeleri gerektiği sorusunun yanıtı aranmaktadır. Buna göre 15 Mart 2019 tarihinde Yeni Zelanda'nın Christchurch kentinde iki farklı camide cuma namazında gerçekleşen ve 49 kişinin vefat ettiği terör eylemi sonrasında Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in yaptığı açıklamalar örnek olarak seçilmiştir. Araştırmada Ardern'in söylemlerinin örnek olarak seçilmesinde pozitif içerikli kriz iletişim yönetimiyle dünya kamuoyu tarafından büyük takdir toplamış olması önemli bir etkidir <https://www.bbc.com/turkce/haberler> [Erişim Tarihi: 21 Mart 2022]

Araştırmanın temeli Ardern'in gerek kendi ülkesi ve gerekse dünya kamuoyuna verdiği mesajlarının birlik, beraberlik ve dayanışmayı içeren pozitif bir dil içerdiği, olayın aydınlatılmasıyla ilgili açılan soruşturmanın yanı sıra, olay karşısında toplumun nasıl bir tutum sergilemesi yönündeki güven duygusu temeline dayanan söylemlerinin krizin aşılmasını kolaylaştırdığı yönündeki varsayımlara dayandırılmaktadır. Bu doğrultuda farklı yayın politikalarına sahip olan Hürriyet, Cumhuriyet ve Yenişafak internet

gazetelerinde 16 Mart-16 Nisan 2019 tarihleri arasında Ardern'in terör olayıyla ilgili açıklamalarını içeren haberler eleştirel söylem analizi ile incelenmektedir. Çalışmanın birinci bölümünde terörün tanımı, terör kriz iletişim yönetimi ve terör kriz iletişimi ve medya, terör kriz iletişimde siyasi aktörlerin kullandığı dil ve söylemleri, terör eylemlerinde siyasi aktörlerin güvenlikleştirme söylemleri konuları kuramsal anlamda ele alınmaktadır. İkinci bölümde ise Ardern'in terör eylemiyle ilgili yaptığı açıklamaları Teun A. Van Dijk'in eleştirel söylem analizi yöntemiyle incelenerek varsayımların doğruluğu ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Araştırma sonrasında elde edilen bulgular, varsayımları destekler niteliktedir ve Ardern'in kamuoyuna yaptığı açıklamalarında kullandığı söylemlerinin krizin aşılmasını kolaylaştırdığı yönündedir.

1. Terörizmin Tanımı ve Toplumların Terörizme Yaklaşımı

Latince "terreur" sözcüğünden gelen "terör" yıldırma, cana kıyım ve malı yakıp yıkma, korkutma ve dehşet anlamlarına gelmektedir (TDK, 1998, s. 220). Diğer bir tanıma göre ise terörizm, muhtemel olarak tekrarlama riski olan ve kitlesel zayıyata yol açan kasıtlı eylemlerdir (Ruggiro ve Mos, 2013, s. 163). Nitekim Kışlalı, "Hesaplı şiddet üreten terör eyleminin asıl amacını çok sayıda insan öldürmek değil, kitlelerin eylemlerden etkilenerek korku duymalarını sağlamak oluşturmaktadır" diyerek, bu sayede kitlelerin dehşete kapılması ve umutsuzluk içinde teröristlerin isteklerine boyun eğmekten başka çare olmadığı algısı yaratılmak istendiğini belirtmektedir (Aktaran Değer, 2016, s. 36). Diğer bir ifade ile terörizmin amacını kargaşa yaratarak toplumun direnme gücünü kırmak, yerleşik sosyal ve siyasi düzenin arkasındaki halk desteğini şiddet yoluyla zayıflatmak oluşturmaktadır. Terörizmin bazı güçler tarafından birtakım siyasi ve ekonomik çıkarlar sağlamanın aracı olarak kullanılabileceği de dikkate alınmalıdır. Bu gibi durumlarda terörizmin gayesini bir kazanım elde etmek için hedef alınan toplumlarda belirli ortamların oluşmasına aracılık etmek oluşturmaktadır (Şöhret, 2021, s. 516-517).

Terörizmin normal şartlarda gündem yaratma şansı olmayan gruplar tarafından gerçekleştirilen uzun süreli doğrudan eylem geleneğinin bir parçası olduğu düşünülmelidir. Genellikle siyasi ve ekonomik nedenlerle bu gruplar kamusal alan sınırları içerisinde ötekileştirilirler ve böylece şok etme ve medyanın dikkatini çekme taktiklerine başvurup gündem yaratırlar (Lilleker, 2013, s. 273). Bu doğrultuda ele alındığında uzun vadeli politik hedefler taşıyan terörist eylemler, maksimum düzeyde bir tanıtım elde etmek için tasarlanırlar ve öncesinde herhangi bir uyarı olmadan aniden gerçekleştirilirler. Genel olarak ayırım gözetmeden mal üzerinde zarar, kişilerin yaralanması ve ölümle sonuçlanan terörist eylemler misilleme eylemi olabileceği gibi, toplumu kışkırtma amacıyla da provoke edilebilme özelliğine sahip olabilmektedirler (Hargie and Irving, 2016, s. 6).

Devlete yönelik terör eylemleri özel şahıslar tarafından gerçekleştirilse bile bu eylemlerin gerisinde genellikle başka devletlerin açık ya da gizli desteği bulunabilir. Bazen ise bu destek politikacılar ya da siyaset yorumcuları ve basın mensupları gibi kanaat önderleri tarafından da yapılabilmektedir. Nitekim Kaya (2016, s. 21), uluslararası terörün bir çeşidi olan Batı'daki göçmen Müslümanlarla ilgili olarak bürokrat ve siyaset yorumcularının, politikacıların, basın mensuplarının ve sosyal bilimcilerin bazen açık bazen üstü örtülü bir şekilde refah devletinin çöküşü, endüstrisizleşme ve küreselleşmenin doğurduğu yapısal sorunları göçmenlerin ulusal birliğe karşı oluşturduğu tehdit algısına bağladığını ifade ederek, göçmen ve Müslümanların Batı'daki algılanış biçimini doğrudan ırkçı düşünce yapısını barındırdığını belirtmektedir. Öte yandan terör eylemleri dünya nüfusunun büyük bir bölümü tarafından nefret ile karşılanırsa bile bazı terör eylemleri kitleler tarafından destek bulabilmektedir. Örneğin

Ortadoğu'daki olaylar ele alındığında İsrail'in mi yoksa Filistin'in mi haklı olduğu dünya kamuoyunda tartışılırken, 1970'li yılların başında yaşanan Filistin Kurtuluş Örgütü'nün uçak kaçırma eylemi ülkemiz kamuoyu da dahil birçok toplumda sempati ile karşılanmıştır. Aynı şekilde Latin Amerika'da dikta rejimlerine karşı verilen mücadele de birçok kitle tarafından sempati ile karşılanmıştır (Cirhinlioğlu, 2004, s. 127).

Terör ile ilgili üzerinde durulması gereken en önemli noktalardan biri ise Çakmak'ın ifadesiyle (2008, s. 27), ülkeler samimi olarak terörden desteklerini çekmedikleri müddetçe terörün devam edecek olmasıdır. Terör başka ülkeleri istikrarsızlaştırmak, kalkınmasını önlemek ve baskı altında bırakmak için bir politik araç olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla terörün bitmesi için uluslararası bir mutabakat şarttır, aksi takdirde terör masum insanları öldürmeye devam edecektir.

2. Terör Olaylarında Kriz İletişim Süreci

Kriz iletişimi kurum ve kuruluşların kriz öncesi, kriz süreci ve kriz sonrasında yapacakları iletişim eylem planı olarak ifade edilmektedir (Hargie ve Irvin, 2016, s. 8). Coombs (2012, s. 20) ise, kriz iletişimini kriz durumunu ele almak için gereken bilgilerin toplanması, işlenmesi ve yayılması olarak tanımlamaktadır. Buna göre kriz iletişiminde kriz öncesinde riskler hakkında bilgi toplamak, potansiyel krizlerin nasıl yönetileceği konusunda kararlar almak ve kriz yönetim sürecine dâhil olacak kişileri eğitmek gerekmektedir. Bu süreçte kriz bilgi yönetimi ve paydaş tepkisi yönetimi olmak üzere iki tür iletişimden bahsedilebilir. Kriz bilgi yönetimi sürecinde kaynaklar tanımlanır, bilgi toplanır, analiz edilir, paylaşılır ve sürecin sonunda karar verilir. Paydaş tepkisi yönetimi ise, paydaşların krizdeki organizasyonu ve krizin nasıl algılandığını belirlemeye yönelik iletişimsel çabalarını içermektedir.

Kriz yönetimlerinde başarılı olmak için iletişim kilit rol oynamaktadır. Bu açıdan ele alındığında, terör saldırısı durumlarında olayın negatif etkilerini azaltmak için acil durum servisleri, ordu, devletin kurumları, siyasi parti temsilcileri, medya, mağdurlar, mağdur aileleri, sivil toplum kuruluşları ve halktan oluşan paydaşlarla doğru ve etkili bir iletişime geçilmesi gerekmektedir (Safe Comms Report, 2011). Diğer iletişim süreçlerinde olduğu gibi kriz iletişim sürecinde de öncelikli olarak hedef kitlenin belirlenmesi gerekmektedir. Hedef kitlenin belirlenmesinde krizden etkilenenler ve etkilenme olasılığı olanlar arasında kriz mağdurları ilk sırada yer alır (Peltekoğlu, 2014, s. 469). Kriz sırasında üzerinde durulması gereken hususlardan birisi de kurumların kendilerini hedef kitlenin yerine koyması ve vermiş olduğu bilgilerin hedef kitle tarafından yeterli bulunup bulunmadığının sorgulanmasıdır. Diğer yandan kriz sırasında gerektiğinde krizin sorumluluğu alınabilmeli ve kriz nedeniyle zarar gören kimselerin ya da kurumların beklentileri karşılanmalıdır (Okay ve Okay, 2018, s. 440). Bu noktada terör olayı sonrasındaki 2-3 saat boyunca acil servislerin ve polislerin çalışmaları terör kriz iletişiminde çok önemli yere sahiptir. Bu süreçte doğrudan olayla ilgili ve kurumlar tarafından kınama içerikli beyanları içeren bilgiler olmak üzere iki çeşit bilgiden bahsedilebilir. Resmi açıklamalarda kitle iletişim araçlarında terör saldırısı, mağdurları ve failerle ilgili daha fazla ayrıntı içerikli bilgi kamuoyuna aktarılır. Olay sonrasındaki dört ve beşinci saatlerden sonra ya da saldırının gerçekleştiği günden sonraki birkaç güne kadar olay yerinde normalleşme süreci başlar, fakat vahşetin seviyesine bağlı olarak normalleşme süreci çok daha uzun zaman alabilmektedir. Saldırdan sonraki günlerde medyanın olaya ilgisi daha büyük olacaktır, nitekim haberlerde konuyla ilgili ayrıntılı bilgi aktarılır ve duygusal anların yaşandığı cenaze törenleri halk tarafından dikkatlice izlenir (Safe Comms Report, 2011).

Diğer önemli bir nokta ise, terör kriz iletişimde toplum ile etkili bir iletişim kurmak için kriz iletişim yönetimi tarafından belirlenen sözcünün hiyerarşik yapıdaki yeri kadar iletişim yeteneklerinin de dikkate alınmasıyla ilgilidir. İletişim sözcüsünün konuya hâkim kişi olarak medya mensuplarından gelecek her türlü soruyu yanıtlamaya hazır olması ve medyanın tepkisini çekecek yaklaşımlardan uzak durması gerekir (Pira ve Sohodol, 2015, s. 213). Algının kalıcı olması nedeniyle ilk açıklamalarda toplumun doğru şekilde bilgilendirilmesi ve böylece toplumun ilk algısının doğru bilgiler üzerine oluşturulması önemlidir. Kriz iletişim ekibi, kriz ölçeği ve niteliğine göre bilgi güncellemelerine uygun olarak periyodik açıklama yapmaya imkân verecek şekilde sözcüye bilgi desteği sağlamalı ve ilk açıklama, ilk sağlıklı bilgiye erişilir erişilmez ve kontrollü bir şekilde bir saat içerisinde yapılmalıdır. 5N 1K sorularına cevap verecek eldeki somut bilgiler paylaşılmalı ve muhatap kalınan soruların cevapları bilinmiyorsa henüz bilginin netleşmediği, ancak ilerleyen saatlerde paylaşılacağı bildirilmelidir. Diğer yandan belirsizlikten kaçınılmalı, olayın büyüklüğüne göre yeni bilgiler geldikçe, güncellemeleri yapılmalı ve açıklamalar bütün medya organları ile eşit şekilde paylaşılmalıdır (Birinci, 2017, s. 66). Bu sayede terör kriz iletişimde en önemli unsurların başında gelen güven duygusunun kamuoyunda oluşumu kolaylaşır ve sürecin başarıyla yönetilmesine olanak sağlanır.

3. Terör Kriz İletişimi ve Medya

Terörizmin propaganda ile kamuoyu oluşturmaya verdiği önem, terör ve medya arasındaki ilişkinin hareket noktasıdır. Teröristler dikkat çekmek, kamuoyu tarafından tanınmak, yetkililer tarafından bir güç olarak kabul edilmek ve onlarla diyaloga girmek, saygınlık ve meşruluk kazanmak isterler. Bunun yanında kendilerinden kamuoyunu haberdar olmasını sağlamak, korku yaratmak, gündemde kalmak ve yasallaşma zemini yaratmak arayışı içindedirler. Medya ise haber verme ve kamuoyunun en doğru ve hızlı şekillendirme çabasında olduğu için teröristler medyaya, medya da teröristlere karşılıklı bağımlıdır (Pazarcıbaşı ve Koç, 2009, s. 163). Erdoğan (2014, s. 229), kriz yönetimlerinde doğru ve etkili bir iletişim için çalışanlar dâhil organizasyonla ilgili herkesin çeşitli iletişim kanalları kullanılarak etkili bir enformasyonla sürekli bilgilendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu noktada medyaya zamanında güvenilir ve yeterli bilginin verilmesi, gelişmelerle ilgili sürekli enformasyon akışının sağlanması gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle kriz iletişim yönetiminin ana unsurlarından birini gazetecilerle doğru iletişim kurmak oluşturmaktadır. Kriz yönetimlerinde her ne kadar çoğunlukla medya rakip olarak algılansa da aslında her ikisi de birbirine ihtiyaç duyarlar ve karşılıklı bildirimde bulunurlar. Bu nedenle kriz iletişimde medya sürece dâhil edilmek zorundadır, aksi düşünüldüğünde medya resmi olmayan kaynaklara dayanan bilgi ve söylentileri kullanmaktan kaçınmayacaktır (Safe Comms Report, 2011). Peltekoğlu da (2014, s. 469), kriz dönemlerinde gerekli bilgilerin kamuoyuna aktarılmamasının gerçekte ilgisi olmayan bilgilerin toplumda yayılmasına yol açacağını ve kriz iletişim yönetimini güçleştireceğini belirtmektedir. Bu nedenle kriz iletişim ekibinin bir anlamda kamuoyu için güvenilir bilgi kaynağı olması gerekmektedir. Zamanında müdahale ile çelişkiden uzak ve yetkililer tarafından yapılan açıklamalar henüz krizin nedenleri ve tüm ayrıntıların açıklığa kavuşmadığı dönemde bile mevcut bilgi ile yönetimin krize yaklaşımını anlatması önem taşımaktadır.

Kriz dönemlerinde örgüt ile medya arasındaki ilişkiler gergin süreçleri beraberinde getirebilir, çünkü medya krizin etkilerinin topluma aktarılması ve kamuoyunun krizle ilgili kanaatlerinin oluşmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Diğer yandan kriz ile birlikte örgüt itibarının bundan etkilenip etkilenmeyeceği yine medyanın örgüte ve krize yaklaşımıyla ilgilidir. Kriz bittiğinde de bir örgüte gelebilecek en büyük

zarar yine örgütle ilgili toplum kesimleri tarafından takınılacak tavır ile yakından ilişkilidir. Nitekim krizin yaşandığı dönemlerde toplumun örgütle ilgili bilgi edinmesi ve bilgilerin yorumlanması medya aracılığıyla gerçekleşmektedir. Dolayısıyla kriz dönemlerinde medyanın yaydığı bilgiler, kamuoyunun algılaması üzerinde yoğun bir etki yaptığı düşünüldüğünde, daha önce de belirtildiği gibi medyanın potansiyel bir müttefik ya da potansiyel bir düşman olabileceği göz ardı edilmemelidir (Pira ve Sohodol, 2015, s. 220).

4. Terör Kriz İletişiminde Siyasal Aktörlerin Kullandıkları Dil ve Söylemleri

Bir terörist saldırının ardından ilk saatlerde karışıklık hüküm sürer ve muhtemel bir saldırı yapılmasıyla ilgili ilk söylentiler topluma yayılır. Bu nedenle siyasi liderlerin topluma verdikleri mesajlarda sakinliğe işaret edilmeli, dikkatli, ihtiyatlı olunmalı ve sorumlulukla hareket edilmelidir. Bunun yanı sıra yalnızca gerçekler onaylanmalı, medyaya müdahale edilmemeli, fakat söylenti ya da yanlış bilgiler karşısında düzeltmeler yapılmalıdır (Safe Comms Report, 2011). Çünkü kamuoyuyla paylaşılacak saptırılmış ya da yanlış bilgiler toplumda kitlesel öfkeyi de beraberinde getirebilmektedir. Bunun sonucunda öfke kitlesel gösterileri ve şiddet olaylarını tetikleyebilir ya da kamuoyu konuyla ilgili kutuplaşabilir. Buna karşı durmak için hükümet sözcülerinin ve politik aktörlerin topluma örnek olmaları, birlik ve beraberlik, hoşgörü mesajlarını “biz” dili ile kullanmaları gerekmektedir (Hargie ve Irving, 2018, s. 13).

Kriz durumunda sessiz kalma asla kabul edilebilir bir iletişim stratejisi değildir. Bu durum her şeyin açıklanması anlamına gelmemektir. Örneğin işlevsel olacak, halktan kimseyi tehlikeye düşürmeyecek ve insanları mağdur bırakmayacak bilgilerin anında verilmesi gerekir (Erdoğan, 2014, s. 229). Bu nedenle siyasi liderlerin terör eylemi sonrasında vakit kaybetmeden olay yerine gelmeleri ve yaptıkları kamuoyu açıklamaları ile görünür olmaları kriz yönetiminde önemli yer tutmaktadır. Örneğin ABD’de gerçekleşen 9/11 saldırısı ardından Newyork Belediye Başkanı Rudy Giuliani’nin vakit kaybetmeden katliamın yapıldığı yerde olması kamuoyu tarafından büyük övgüler almıştır. Dönemin ABD Başkan’ı Bush’un ise konuyla ilgili kamuoyunun karşısına geç çıkması ve krizle ilgili takındığı tutum toplum tarafından eleştirilmiştir (Hargie ve Irving, 2018, s. 8). Buradaki temel strateji en kısa sürede güvenliği geri kazanmaya ve gündelik yaşamı sürdürmeye yönelik olmalıdır. Bunu başarabilmek için sakinlik, hassasiyet ve güven arttırıcı dil kullanan ve bu yönde davranışlar sergileyen kişilerin kamuoyunun önünde olması gerekir. Güvensizliği ve korkuyu azaltmaya yönelik kullanılan dil ve söylemler aynı zamanda saldırının amaçlanan sonuçlarını hafifletmeye yönelik olarak önemli bir yere sahiptir (Safe Comms Report, 2011).

Bu süreçte kullanılacak retorik iletişimin başarılı olması için hedef kitlenin toplumsal normlarının, diğer bir ifadeyle değerlerinin ve endişelerinin en iyi ayrıntılarına kadar anlaşılması ve bu iletişimin doğrudan hedef kitleye hitap etmesi gerekir (Lilleker, 2013, s. 257). Krizin boyutuna bağlı olarak çoğunlukla ulusal ve uluslararası kamuoyuna yönelik hazırlanan içeriklerde yerel hassasiyetler de göz önünde tutulmalıdır. Kamuoyu ile iletişimde kullanılacak dil ve mesajların, yerel kamuoyunda ne şekilde anlamlandırılacağını ne tür reaksiyon oluşturacağını tahmin edebilen bir uzmanın iletişim ekibinde yer alması önemlidir (Birinci, 2017, s. 62). Bu açıdan yaklaşıldığında terör olayları sonrasında siyasi aktörlerin açıklamalarının gerçeklik algısını oluşturduğu söylenebilir. Gerçeklik algılamaları bir kodlama süreci olarak tanımlayan Fiske (2003, s. 93-94), algılamayı önümüzde duran verilerin anlamlı hale getirilmesi olarak yorumlamaktadır. Öte yandan Fiske, gerçekliği algılayışımızın dilimize olduğu kadar kültürümüze de özgü olduğunu belirterek, gerçekliğin toplumsal bir inşa olduğunu ifade etmektedir. Nitekim her ülke, her eyalet ve şehir kendine has özelliklere sahiptir. Bu

nedenle bir iletişim stratejisinin doğru tasarlanması için tek ve basit bir tarif yoktur, fakat bazı temel ilkelerden bahsedilebilir. Toplumda güvenin yeniden tesisi için dürtüst, güvenilir ve eylemde kararlılığı vurgulayan söylemleri içeren mesajlar insanları sakin olmaya davet eder niteliğe sahiptir. Bu aşamada hızlı bilgi akışının gerçekleştirilmesine özen gösterilmeli ve bilgilerin aktarımı sırasında kısa ve net cümleler seçilmesine dikkat edilmelidir. Karmaşık sorular kolay anlaşılabilen gündelik basit bir dil ile yanıtlanmalı, yanlış bilgi ve spekülasyonlardan uzak durulmalı ve sadece gerçek yansıtılmalıdır (Safe Comms Report, 2011). Çünkü dilin aktüel kullanımı, içinde yaşadığımız hayatı yüzeydeki görünümü ile nasıl algılıyorsak öyle kabullenmemize ve benimsememize yol açar (Oskay, 1992, s. 11). Dolayısıyla gündelik ve basit bir dil kullanımı kriz iletişimi sürecinde kullanılan mesajların kitleler tarafından daha kolay anlaşılır ve amacına ulaşır olmasına olanak sağlayacaktır.

11 Eylül terör saldırıları sonrasında yapılan araştırmalar, terör eylemleri sonrasında toplumdaki iyileşme sürecinde toplumsal düzenin, güvenin, birlik ve dayanışmanın yeniden inşasında siyasi liderlerin önemli rol oynadığını ortaya koymaktadır (Rugguire ve Vos, 2013, s. 159). Buna göre kanallarda sunulan iletişimde tek bir sözcü yer almalı, eğer birden fazla kişi organizasyon adına konuşacaksa asla birbiriyle uyuşmayan demeç ve enformasyon verilmemelidir (Erdoğan, 2014, s. 229). Bu noktada örgütsel doğruluk ve tutarlılığı örgütün imajını doğrudan şekillendirmesinde önemli öğeler arasında yer aldığını vurgulamak gerekir. Böylece algı yönetiminde söylemlerin doğruluğu ve tutarlılığı imajın oluşumunu ve şekillenmesini sağlayacaktır (Koçyiğit, 2019, s. 286). İnsanlar olguları, simgeleri, çeşitli kodlamalarla söyleme dönüştürülmüş değer ve yargıları taşıyan tümceleri alışılmışlık düzeyini aşmayan bir zihinsel boyut içinde algılar, açılımlar ve yanıtlar (Oskay, 1993, s. 35). Bu nedenle mesajlarda kullanılan kelimeler ve terimlerin oluşturacağı anlam üzerinde dikkatle durulması gerekmektedir. Çünkü bir kez kullanıldığında bir terimin ya da ifadenin geri çekilmesi zordur ve sonraki iletişim yolunu belirler. Örneğin failler ve olayları tanımlamak için kullanılan terimler dikkatlice seçilmelidir, aksi takdirde bilgilendirici içeriğe sahip bazı mesajlar çok farklı şekillerde algılanabilir. Özellikle terörist saldırı gibi trajik bir olaydan sonra kullanılan kelimelerin ve açıklamaların toplumda oluşturacağı psikolojik etkiler göz önüne alınmalıdır (Safe Comms Report, 2011).

5. Terör Eylemlerinde Siyasal Aktörlerin Güvenlikleştirme Söylemi

Kopenhag Üniversitesi'nde Barış ve Çatışma Araştırma Merkezi'nin kurulmasıyla temelleri atılan Kopenhag Okulu'nun geliştirmiş olduğu güvenlik teorisi, askeri tehditlerin toplumlar için tek güvensizlik kaynağı olmadığı görüşü temeline dayanmaktadır. Buna göre diğer sektörlerdeki güvensizlikler de bir tehdit kaynağı olarak hem kendi başına hem de askeri sektöre taşınarak bir güvensizlik kaynağı oluşturmaktadır. Öte yandan bu teori siyasi elitlerin söylem yoluyla siyasi alandaki bir konuyu güvenlik alanına taşımasını, diğer bir ifade ile güvenlik problemi inşa etmesi durumunu ele almaktadır (Baysal ve Lüleci, 2015, s. 89). Herhangi bir sorunun ortaya çıkmasının ardından devlet, bekası için bu sorunu tehdit olarak algıladığı zaman soruna öncelik verirken, sorunla mücadele etmek için kendisinin özel haklara sahip olduğunu iddia eder. Bu sürecin ardından tehdit olan sorunu bertaraf etmek için olağanüstü yöntemlerle acilen müdahale edilmesi konusunda alımlayıcı kitleyi ikna etmesi ile güvenlikleştirme sürecini başlatır. Diğer bir ifade ile güvenlikleştirici aktör referans nesnesinin bekası için herhangi bir olayı varoluşsal tehdit olarak sunar (speech act) ve söz konusu olay güvenlik sorunu olarak tanımlanır. Güvenlik sorunu olarak tanımlanan gelişme alımlayıcı kitle tarafından benimsenirse, artık bu sorun için olağanüstü önlemlerin de alınmasının yolu açılmış olur (Miş, 2014, s. 350).

Bu yaklaşım, güvenliği bir "söz-eylem" (speech-act) ürünü olarak tanımlamakta ve güvenlik konularını "güvenlik teşkilatlarının fiili güçlerinin siyasi bir sonucu" olarak görmektedir. Ayrıca güvenlikleştirme yaklaşımı, güvenliği nesnel bir durum olmanın ötesinde söylemsel ve politik bir güç olarak konumlandırmakta ve tanımlamaktadır. Kopenhag Okulu'nun yaklaşımına göre güvenlik bir söz eylemi olarak görülmektedir. Sorunlar sözlü eylemlerle güvenlik sorunu olarak sunulabiliyorsa buna "güvenlikleştirme" denilmektedir (Şöhret, 2021, s. 98). Güvenlikleştirmenin referans nesnesi geleneksel anlamıyla devlet olsa da güvenlikleştiren aktörler hemen her şeyi (ulusal kimlik, sosyal gruplar vb.) referans nesnesi olarak alabilirler. Siyasi elitler, hükümet, baskı grupları veya ordu gibi güvenlikleştirici aktörler bir konuyu güvenlikleştirmek amacıyla soruna dair bir güvenlik konuşmasına girişen aktörlerdir. Güvenlikleştirici aktörler eylemlerini, tartışmalı herhangi politik bir konuyu referans nesnesine (devlet, ideoloji ya da ulusal bağımsızlık vb.) yönelik varoluşsal bir tehdit şeklinde sunmak yoluyla gerçekleştirirler. Bu sayede güvenliğin referans nesnelere üzerinden kurumsal yapılar ya da geniş topluluklar üzerinde etkili olarak asıl amaçlarını gizlemek suretiyle hedef kitleyi kazanma şansını elde etmektedirler (Balci ve Kardeş, 2012, s. 416).

Diğer yandan bir güvenlikleştirmenin başarılı bir şekilde tanımlanabilmesi için tek başına güvenlikleştirici aktörün söz konusu meseleyi yaşamsal bir tehdit olarak kodlaması yetmez, mutlaka alımlayıcı kitlenin de bunu benimsemesi ve kabul etmesi gerekir. Bir şekilde kamuoyu ya da alımlayıcı kitlenin yaşamsal tehdit konusunda ikna olması gerekir ki, böylece olağanüstü önlemlere başvurmak mümkün olabilir. Dolayısıyla güvenlikleştirme süreci aynı zamanda güvenlikleştirici aktör ile alımlayıcı kitle arasında bir zımnı anlaşmaya dayandığı söylenebilir. Bu doğrultuda ele alındığında ikna süreci inter-subjektif (özneler arası) etkileşimlerin söz konusu olduğu söz edimi adı verilen dilin eyleme dönük sonuç oluşturucu şekilde yani, işlevsel ve etkin bir şekilde kullanımını gerektirmektedir. Burada önemli olan dilin doğru ve gerçeği yansıtan şekilde kullanımından ziyade yeni bir gerçeklik oluşturmak için kullanımudur (Aktaran Arı, 2021, s. 465).

Güvenlik teorisi kapsamında ele alındığında çalışmaya konu olan Yeni Zelanda'da gerçekleşen terör eylemi sonrasında Ardern'in güvenlikleştirici aktör olarak ülke kamuoyu ve dünya kamuoyuna ülkesindeki Müslümanlara yönelik terör eylemine karşı bakış açılarını etkili bir şekilde sunduğu söylenebilir. Güvenlikleştirici aktör olarak Ardern, söylemlerinde referans nesnesi olarak devletin ideolojisini, toplumsal düzen ve huzurun güvenliğini göstermiştir. Terör eyleminin bu referans nesnelere üzerinde oluşturduğu tehlike ve tehditlere değinen Ardern, kamuoyunu ikna etme yoluna gitmiştir. Bu sayede güvenlik önlemlerinin sıklaştırılması, terör eylemi öncesinde istihbarat yetersizliği nedeniyle suçladığı güvenlik görevlileri hakkında soruşturma başlatılması ya da çok kısa süre içinde silah satın almaya ve taşımaya yönelik silah yasasını meclisten geçirilmesi gibi olağanüstü güvenlik önlemlerini yaşama geçirebilmiştir.

6. Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in Medya Üzerinden Gerçekleştirdiği Kamuoyu Açıklamalarının Söylem Analiziyle İncelenmesi

Bu bölüm araştırmanın amacı ve yöntemi, elde edilen bulgular ve bulguların değerlendirilmesi kısımlarından oluşmaktadır. Eleştirel söylem analizi yöntemiyle gerçekleştirilen çalışmada Ardern'in kamuoyuna yaptığı açıklamalar Hürriyet, Cumhuriyet ve Yenişafak internet gazetelerinde yer alan haberler üzerinden incelenmiştir. Ardern'in söylemleri "Terör Olayı ve Terör Eyleminin Failleriyle İlgili Söylemler", "Terör Olayıyla İlgili Toplumun Nasıl Bir Tutum Sergileyeceğiyle İlgili

Söylemler", "Terör Olayı Sonrasında Alınan Güvenlik Önlemleri" ve "Terör Olayı Mağdurları ve Ülkede Yaşayan Müslümanlara Yönelik Söylemler" olmak üzere dört başlık altında ele alınmaktadır.

6.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmada siyasal aktörlerin terör olayları sonrasında kriz iletişim yönetimini doğru yönetebilmeleri için topluma nasıl mesajlar vermeleri gerektiği sorusunun yanıtı aranmaktadır. Buna göre 15 Mart 2019 tarihinde Yeni Zelanda'nın Christchurch kentinde iki farklı camide cuma namazında gerçekleşen ve 49 kişinin vefat ettiği terör eylemi sonrasında Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in yaptığı açıklamalar örnek olarak seçilmiştir. Araştırmanın temeli Ardern'in gerek kendi ülkesi ve gerekse dünya kamuoyuna verdiği mesajlarının birlik, beraberlik ve dayanışmayı içeren pozitif bir dil içerdiği, olayın aydınlatılmasıyla ilgili açılan soruşturmanın yanı sıra, olay karşısında toplumun nasıl bir tutum sergilemesi yönündeki güven duygusu temeline dayanan söylemlerinin krizin aşılmasını kolaylaştırdığı yönündeki varsayımlara dayandırılmaktadır. Bu doğrultuda farklı yayın politikalarına sahip olan Hürriyet, Cumhuriyet ve Yenişafak internet gazetelerinde 16 Mart-16 Nisan 2019 tarihleri arasında Ardern'in terör olayıyla ilgili açıklamalarını içeren haberler Teun A. Van Dijk'in eleştirel söylem analizi ile incelenmektedir.

Söylem analizinde pozitivist yaklaşımın içinde yaşanan sosyal dünyanın karmaşık ilişkilerini açıklayabilecek güçte olmadığı ileri sürülmektedir. Bu nedenle içinde yaşanan dünyanın açıklanmasına yönelik sayısal verilerden elde edilen bilgilerden ziyade, derinlemesine yorumlamalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda ele alındığında söylem analizi pozitivist düşüncenin egemenliği altında kalan bilim anlayışına ve dünya görüşüne alternatif bir bakış açısı olarak değerlendirilmektedir (Çelik ve Ekşi, 2013, s. 115). Eleştirel söylem çözümlemesinde ideolojiler bütününden oluşan simgesel düzen dil yolu ile ifade edilirken, söylemler bireysel ve toplumsal amaçlar, bakış açıları niyetler ve çıkarlar bağlamında gerçekleşen eylem olarak yorumlanmaktadır. Eleştirel söylem analizinde medya metinlerinde seçilmiş sözcük ve sözcük öbekleri bireylerin yaşamı nasıl algıladığı, diğer bir ifade ile yaşamla ilgili düşünce ve değerlendirmeleri üzerinden yola çıkarak, açık dilsel yapılardan örtük ideolojik yapılara ulaşmayı amaçlamaktadır (İnceoğlu, 2009, s. 44-45). Nitekim Van Dijk (2019, s. 293-294), söylem terimini iletişimsel bir eylem olarak yorumlamaktadır. Karmaşık bir yapıya sahip olan iletişim sürecine pek çok toplumsal aktörün dahil olduğunu belirten Van Dijk, söylem çalışmalarında günlük pratiklerde söylemin kısıtlı bir anlamının kullanıldığına işaret ederek, iletişimsel eylemin soyut hale geldiğini ve metin ya da konuşmaya sık sık göndermede bulunduğunu belirtmektedir.

6.2. Bulgular

6.2.1. Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in Terör Olayı ile İlgili Kullandığı Söylemlerin İncelenmesi

Araştırma Ardern'in terör olayıyla ilgili açıklamalarında en fazla kullandığı söylemlerin içeriği doğrultusunda dört kategori altında ele alınmaktadır. Bu kategorileri "Terör Olayı ve Faillele İlgili Söylemler", "Terör Olayıyla İlgili Toplumun Nasıl Bir Tutum Sergilenmesi Gerektiğini İçeren Söylemler", "Terör Olayı Sonrasında Alınan Güvenlik Önlemleriyle İlgili Söylemler" ve "Terör Olayının Mağdurları ve Müslümanlarla İlgili Söylemler" başlıkları oluşturmaktadır.

6.2.1.1. Terör Olayı ve Olayın Faileriyle İlgili Söylemler

Terör olaylarının nasıl kavranacağı yönünde önemli rol oynayan medya öncelikli olarak olaydan kaç kişinin etkilendiğini, diğer bir ifade ile kaç kişinin öldüğünü ve yaralandığını, olayı hangi terörist grupların gerçekleştirdiğini bilmek ister. Öte yandan sorumluların yakalanması için hangi önlemlerin alındığı, halk için başka tehlikelerin olup olmadığı ve terör olayının günlük yaşam üzerindeki etkilerinin neler olduğu sorularının yanıtını aramaktadır (Hargies ve Irving, 2016, s. 14). Bu kapsamda ele alındığında saldırı sonrasında sık sık basın karşısına çıkan Ardern'in terör olayı sonrasında gelişmeleri anbean medyayla paylaşarak kamuoyunu bilgilendirdiği anlaşılmaktadır. Nitekim Ardern'in kamuoyuna yaptığı açıklamalarında yer alan söylemlerinde "Biri Avustralyalı üç zanlı mahkemeye çıkarılarak tutuklandı. Bu kişilerin sabıkalı bulunmamaktadır", "Olayda ikisi yarı otomatik beş silah kullanıldı", "Olayda yaralananlar arasında Türk, Malezya, Suudi Arabistan, Pakistan, Bangladeş ve Endonezya vatandaşları bulunuyor", "Saldırganlar, polis şüpheliler listesinde yer alıyor", "Terör saldırılarında 40 kişinin öldüğü, 48 kişinin yaralandığı" bilgilerini toplum ile paylaştığı belirlenmiştir (15 Mart 2019, Hürriyet, Cumhuriyet). Kriz dönemlerinde gerekli bilgilerin kamuoyuna yeterince aktarılmaması gerçekle ilgisi olmayan bilgilerin toplumda yayılmasına yol açabilmesi nedeniyle kriz iletişim yönetimini güçlendirebilir. Bu nedenle kriz iletişim ekibinin bir anlamda kamuoyu için güvenilir bilgi kaynağı olması gerekmektedir. Zamanında müdahale ile çelişkiden uzak ve yetkililer tarafından yapılan açıklamalar henüz krizin nedenleri ve tüm ayrıntıların açıklığa kavuşmadığı dönemde bile mevcut bilgi ile yönetimin krize yaklaşımının anlatılması önem taşımaktadır (Peltekoğlu, 2014, s. 469). Buna göre bilgi kısa aralıklarla verilmelidir, sık bilgi verilmesi tavsiye edilmemektedir. Onaylanmış bilgiler medya ile paylaşılırken, geç bilgi aktarımı da kurumların gizli niyetlerinin olduğu algısını oluşturur ve kurumların şeffaflığını azaltabilir (Safe Comms Report, 2011). Bu anlamda ele alındığında Ardern'in kriz iletişim yönetiminde öncelikle konuyla ilgili gelişmeleri doğru, etkili ve hızlı bir şekilde medyaya aktararak kamuoyunun güvenini kazanmayı hedeflediği söylenebilir.

6.2.1.2. Terör Olayıyla İlgili Toplumun Nasıl Bir Tutum Sergilemesi Gerektiğini İçeren Söylemler

Terörist saldırıların hemen ardından duruma inançsızlık, şok, belirsizlik, korku ve kaosun damgasını vurması nedeniyle durumu anlamlandırmak için siyasi liderlerden acil bilgi ve kriz iletişim yönetimi beklenmektedir (Christensen vd., 2013, s. 17). Bu anlamda ele alındığında Ardern'in teröristlerin amaçlarına ulaşamamaları için toplumun ve medyanın nasıl bir tutum sergilemesi gerektiğini vurgulayan söylemlerini kamuoyuna aktardığı bulgusuna ulaşılmıştır. "Terör saldırısını düzenleyen kişi birçok şeyin peşindeydi. Bunlardan bir tanesi de kötü bir şöhatti. Bu nedenle onun adını zikrettiğimi asla duymayacaksınız. Teröristten ziyade terör saldırısında hayatını kaybeden kişilerin isimleri söylenmelidir", "Bu saldırıyı gerçekleştirenlerin ideolojisini en sert şekilde lanetleyeceğimizden emin olabilirsiniz", "Fanatiklerin düzenlediği bu şiddet ve nefret eylemine ait görüntüleri lütfen paylaşmayalım. Bu nefret saldırısı bizi yansıtmıyor", "Burada olanlar olağanüstü ve benzeri görülmemiş bir şiddet eylemidir" diyen Ardern'in saldırının hoşgörüsüzlük, nefreti içeren İslamofobi ve yabancı düşmanlığını kışkırtarak ülkedeki barış ve huzuru bozmayı hedeflediğine dikkat çekmiştir. Öte yandan Ardern'in söylemlerinde teröristlerin gerçek amaçlarını yerine getirmelerine izin verilmemesi için toplumun ve medyanın bilinçli davranması yönünde uyarıda bulunduğu görülmektedir (20 Mart 2019, Yenişafak).

Geleneksel basın ile internet sadece bilgi tüketimi değil aynı zamanda karşıt görüşlü insanların gizlice ya da alenen görüşlerini sözlü ifade edebildiği ve tartışabildiği

bir bilgi üretimi alanı haline gelmiştir (Sırky, 2021, s. 164). Hargie (2016, s. 14) ise, terör iletişimde sosyal medyanın takibi ve kontrolünün önemli yer tuttuğunu belirterek, sosyal medyanın karmaşıklığının yanı sıra çeşitliliği, hızlılığı ve geçiciliği içeren bağımsız ve kamusal alan olduğunu ifade etmektedir. Terör olaylarında Facebook, Twitter, Youtube, Bloglar ve forumlar aracılığıyla fikirler ve söylentilerin bir ateş topu gibi hızla yayıldığı gerçeği gözardı edilmemelidir. Bu tür içeriklerin geleneksel medyaya oranla sosyal medyada çok daha hızlı yayılması terörün asıl amacı olan korku ve endişenin beraberinde toplumda kaos ortamının oluşumuna zemin hazırlayacaktır. Nitekim Ardern, olayla ilgili görüntülerin artık sosyal medyada seyredilmemesi ve paylaşılmaması gerektiğinin altını çizerek, yayınlanan görüntülerin her birinin ülkeye zarar verdiğini kaydetmektedir. Yeni Zelanda'da cuma namazı sırasında iki camiye birden düzenlenen saldırı teröristlerce Facebook'ta paylaşılmış, görüntüler kısa zamanda sosyal medyada hızla yayılmıştı. Saldırdan hemen sonra sosyal medyada canlı yayının devam etmesi ise konunun bir başka önemli boyutunu oluşturmaktadır. Saldırgan Al Noor ve Linwood camilerinin kiliseden dönüştürülmesini Hristiyanlığa yapılan bir saygısızlık olarak nitelendirdikleri için saldırıyı bu noktalara düzenledikleri açıklamasında bulunmuştu (15 Mart 2019, Cumhuriyet). Ardern, söylemlerinde katliamın canlı yayınlandığı Facebook'tan terör saldırısı videosunun kaldırılması yönünde çabaları hakkında kamuoyuna bilgi aktarırken, bir yandan da videonun hala internet ortamında var olmasından duyduğu rahatsızlığı dile getirmiştir (20 Mart 2019, Yenişafak).

6.2.1.3. Terör Olayı Sonrasında Alınan Güvenlik Önlemleriyle İlgili İletiler

Kriz yönetimlerinde liderlik, anlam oluşturma aşamasının merkezinde yer alır. Nitekim krizi başarılı bir şekilde çerçevlendirip tanımlayan ve aynı zamanda suçlamalardan kaçınmayı başaran liderler çoğu zaman sorunu çözmenin anahtarını da elinde tutarken, bir yandan da kamuoyunda neyin yanlış gittiği sorularının yanıtını verir (Christensen vd., 2013, s. 17-18). Diğer yandan terör eylemi sonrasında gelecekte yaşanabilecek trajedilerin önlenmesi için yeni yöntemler ve önlemlerin yaşama geçirilmesi yönünde mesajlar topluma aktarılmalıdır. Buna göre incelemede Ardern'in "Alınan Güvenlik Önlemleriyle İlgili" söylemlerinde "Ülkede güvenlik önlemleri üst seviyeye çıkarılacak", "Avustralya ile sınır kontrolleri sıklaştırılacak ve bilgi paylaşımı geliştirilecek", "Yeni Zelanda silah yasaları değişecek", "Vatandaşlarımız şüpheli gördükleri durumlarda polise haber vermelidir", "İnternet ortamında terör olayıyla ilgili görüntülerle ilgili Facebook ile işbirliği içindeyiz", "İstihbarat ve güvenlik kuruluşlarının terör saldırısı riskini tespit etmekteki başarısızlığı nedeniyle soruşturma yürütülmektedir", "İrkçı saldırılara karşı tetikte olmalıyız. Tehdidin nereden geldiğinin önemi yok, aşırılıkçılarla mücadele edeceğiz" bulgularına ulaşılmıştır (15 Mart 2019, Cumhuriyet, Hürriyet). Bu anlamda ele alındığında elde edilen bulgular, Ardern'in terör olayı sonrasında alınan güvenlik önlemleri ve olaydan çıkarılacak dersleri söylemlerinde kamuoyuna aktardığı anlaşılmaktadır.

Terörist gruplar her şeyden önce kamuoyunda ne kadar büyük bir eylem yapabildiklerini ve devletin asker, polis, istihbarat birimleri başta olmak üzere asayiş kurmak ve korumakla görevli bütün unsurlarına rağmen eylemi gerçekleştirebildiklerini göstermeyi amaçlarlar. Diğer yandan ise terör örgütleri toplum üzerinde büyük bir yılgınlık, korku ve panik oluşturarak çaresizlik, umutsuzluk ortamında güçlenerek çıkmak niyetini taşırlar (Şeker, 2009, s. 67). Terör örgütlerinin amaçlarına ulaşmalarına engel olabilmek adına terör kriz iletişimde liderin kararlı bir duruş sergileyip kamuoyunun güvenini kazanması önemli bir yere sahiptir. Bu anlamda ele alındığında Ardern'in kamuoyuna aktardığı söylemlerinde, yetkililer tarafından konunun ciddiyetle ve titizlikle ele alınarak yeni bir olayın yaşanmaması için gerekli güvenlik önlemlerinin

alındığı yönünde aktarımda bulunduğu anlaşılmaktadır. Diğer yandan Ardern'in istihbarat ve güvenlik kuruluşlarının terör saldırısı riskini önceden tespit etmemeleri ve yetkilileri uyarmamaları nedeniyle haklarında soruşturma başlatıldığını kamuoyuna aktarması dikkate değer bir bulgudur.

Terör iletişiminde önemli rol oynayan siyasi aktörlerin soğukkanlılık içinde terör mağdurlarıyla empati yaratması, terörün korkunç doğasına rağmen saldırı karşısında teröristlere karşı toplumun birlik ve dayanışma içinde olacağını vurgulanması gerekmektedir. Kamu yetkililerinin durumu kontrol altında tuttukları ve faileri takip edip adalete teslim edileceğinin güvence altına alınması gerekir (Safe Comms Report, 2011). Bu anlamda Ardern'in terör olayıyla ilgili doğrudan ya da dolaylı olarak sorumluluğu bulunan herkesi inceleme altına alarak kamuoyunun vicdanında hiçbir soru işareti bırakmamayı hedeflediği söylenebilir. Terör sonrasında yaptığı açıklamalarında güçlü bir sembolik dil kullanan Ardern'in, kriz anlarında olması gereken toplumsal birlik ve dayanışmayı arttırıcı moral içerikli kararlı bir söylem dilini kullandığı değerlendirilmesi yapılabilir.

6.2.1.4. Terör Olayının Mağdurları ve Ülkede Yaşayan Müslümanlarla İlgili Söylemler

"Mağdurlar ve Müslümanlarla İlgili" bilgilerin yer aldığı söylemlerde ise, Ardern Hz. Muhammet'in "Karşılıklı şefkat, merhamet ve sempati ile inananlar tek bir beden gibidir. Vücudun herhangi bir kısmı acı çekerse, tüm vücut ağrıyı hisseder" sözlerini kullanarak, insanların farklı dinlere mensup olsalar da birbirlerinin yaşadığı acıyı hissedebileceklerini anlatmaya çalışmıştır. Olayda yaralanan ya da vefat edenlerin ailelerine "Acınızı bütünüyle paylaşmamıza imkân yok. Ancak her aşamada yanınızda olacağız" mesajını veren Ardern'in, "Biz nefretin kucak açtığı bir yer değiliz", "Biz her zaman çeşitlilik, dostluk, iyilik ve ortak değerlerimizi paylaşan bir ülkeyiz" iletileri ile Yeni Zellanda halkının ayrımcılık konusunda düşünce yapısını dünya kamuoyuna aktardığı görülmektedir. Ayrıca "Onlar Yeni Zelandalıydı. Onlar biz olduğumuz için yasını tutuyoruz" cümlesini kullanan Ardern'in, bu anlamda ülkenin din ya da ırk açısından ayrılıkçı bir yaklaşım içinde olamayacağı vurgusunu yaparak, kamuoyuna birlik ve beraberlik mesajları verdiği anlaşılmaktadır (24 Mart 2019, Hürriyet). Terör kriz iletişiminde üzerinde durulması gereken diğer önemli bir husus ise, siyasi aktörlerin verdiği resmi mesajlarda ilk vurgulananın mağdurlar olmasıyla ilgilidir. Bu sayede terör olayı mağdurlarının değer verildiğinin ve yas sürecinde devletin yanlarında olduğunu hissetmeleri sağlanır (Safe Comms Report, 2011). Nitekim Arden'in Yeni Zellanda meclisinde yaptığı konuşmasında ve anma törenlerinde siyah bir başörtüsü takmasının yanı sıra, mecliste Kuran-Kerim okutmasının (15 Mart 2019, Cumhuriyet) terör olayı mağduru aileler ve ülkede yaşayan Müslümanlarla empati kurarak kendilerine değer verildiği ve devletin yanlarında olduğu hissini oluşturma çabası olarak değerlendirilebilir.

Kriz iletişiminin bir boyutunu da uluslararası kamuoyunu bilgilendirmek oluşturmaktadır. Nitekim uluslararası kamuoyuna verilen mesajlar ülkenin dünyadaki imajının oluşumu açısından önemli yer tutmaktadır (Demir, 2015, s. 346), Ardern'in mağdurlar ve Müslümanlarla ilgili "biz" dilini hâkim kıldığı pozitif içerikli söylemleri ile toplumsal kutuplaşmanın engellemeyi hedeflerken, bir yandan da ülkenin dünya kamuoyunda oluşabilecek olumsuz algısının önüne geçmeye çalıştığı söylenebilir. Van Dijk medyada "onlar" üzerine kurulan ifadelerin her zaman olumsuz imaları işaret ederken, "biz" ifadelerinin ise tarafsız ya da olumlu imalara işaret ettiğini vurgulamaktadır (Baştürk Akça, 2007, s. 77). Nitekim Ardern'in özenle seçilmiş

söylemlerinde “biz” diline vurgu yaptığı ve “öteki” dilini sadece teröristler için kullandığı görülmektedir.

Sonuç

Terör eylemlerinin asıl amacının korku atmosferi oluşturarak toplumda birlik ve beraberliği bozmak olduğu düşüncesi göz önüne alındığında çalışmada elde edilen bulgular, Yeni Zelanda Başbakanı Jacinda Ardern'in topluma verdiği mesajların pozitif içerikli olduğunu ortaya koymaktadır. Ardern'in kriz iletişim yönetiminde kamuoyuna verdiği mesajlarında olay, olayın faileri ve mağdurlar hakkında bilgi aktarırken, bir yandan da devletin terör olayıyla ilgili yürüttüğü çalışmalar, terör olayı karşısında Yeni Zelanda halkının sergilemesi gereken tutum ve davranışların yanı sıra, terör olayından çıkarılması gereken dersler üzerinde durduğu anlaşılmaktadır. Ardern'in kamuoyuna konuyla ilgili bilgi aktarırken gerek mağdur Müslüman aileleri ziyaretinde gerek ise meclisteki konuşmasında ya da olayda yaşamını kaybedenler için düzenlenen anma töreninde taktığı başörtüsü Müslüman toplumuna duyduğu saygının sembolik ifadesi olarak yorumlanabilir. Aynı zamanda Ardern'in Yeni Zelanda Meclis'inde olayda yaşamını kaybedenler için *Kuran-ı Kerim* okutması ve konuşmasında Hz Muhammet'in “Karşılıklı şefkat, merhamet ve sempati ile inananlar tek bir beden gibidir. Vücudun herhangi bir kısmı acı çekerse, tüm vücut ağrıyı hisseder” söylemlerini kullanması da dünya kamuoyuna verdiği önemli pozitif içerikli mesajlara örnek olarak gösterilebilir. Diğer yandan Ardern, Avustralya ile sınır kontrollerinin sıkılaştırılmasının yanı sıra olayın gerçekleşmesinde ihmali bulunan görevliler hakkında soruşturma başlatılması ve bu tür şiddet olaylarının engellemesi için silah yasalarında kısa süre içinde değişikliğe gidildiği yönündeki bilgileri kamuoyuyla paylaşmıştır.

Çalışmada ulaşılan bulgulardan Ardern'in teröristlerin gerçek amaçlarına ulaşmalarına engel olmak için mesajlarında Yeni Zelanda halkının birlik, beraberlik ve dayanışma duygularını harekete geçirici nitelikte söylemler kullandığı belirlenmiştir. Bu sayede çalışmanın değerlendirme kısmında da belirtildiği üzere, Müslüman kamuoyunda oluşabilecek öfkeyi kontrol altına almayı başaran Ardern'in, olası toplumsal kutuplaşmalar ve çatışmaların yanı sıra dünya kamuoyunda Yeni Zelanda ile ilgili oluşabilecek olumsuz algının önüne geçmeyi hedeflediği anlaşılmaktadır. Burada üzerinde durulması gereken diğer bir nokta ise, Arden'in güvenikleştirici aktör olarak toplumsal huzuru ve barışı referans nesnesi olarak aldığıdır. Söylemlerinde söz konusu sorunu Yeni Zelanda halkı için yaşamsal bir tehdit olarak ortaya koyan Ardern, bir daha bu tür bir olayın yaşanmaması için her türlü güvenlik önleminin alınacağını vurgulamıştır.

Terör eylemi sonrasında toplumda oluşabilecek kitlesel öfke, kriz dönemlerinde çözülmesi gereken en zor sorunların başında gelir. Le Bon'un da ifade ettiği üzere, kitle içinde bir hissin aşırı hale gelmesi telkin ve sirayet yoluyla çok hızlı yayıldığından, yeni katılımlar sonucunda o hissin kuvveti de o derece artmış olur. Nitekim kitlesel öfke gösteri ve şiddet olaylarını tetikleyebilir ya da kamuoyunu konuyla ilgili kutuplaştırabilir. Buna karşı durmak için hükümet sözcülerinin ve politik aktörlerin topluma örnek olmaları, birlik ve beraberlik, hoşgörü mesajlarını “biz” dili ile kullanmaları gerekmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda ele alındığında Ardern'in ülkesinde gerçekleşen terör eylemi sonrasında Hristiyanlar ve Müslümanlarla ilgili olarak gerek kendi ülkesi gerek ise dünya kamuoyuna verdiği “biz” dilini içeren pozitif içerikli söylemleri ile terör kriz iletişiminin doğru yönetilmesine katkıda bulunduğu değerlendirilmesi yapılabilir.

Sonuç olarak kriz iletişim yönetiminde daha önce de değinildiği üzere iletişimin kilit rol oynadığını vurgulamak gerekir. Burada öncelikli olarak alıcı kitle diğer ifade ile hedef kitlenin sahip olduğu kültürel değerlerin iyi analiz edilmesi gerekir. Bu doğrultuda mesajları aktaran iletişim sözcüsünün kendisini hedef kitlenin yerine koyarak bilginin yeterli olup olmadığını belirlemesi önemli bir husustur. Diğer bir husus ise, kriz iletişim yönetimlerinde gerektiğinde siyasal aktörlerin terör eylemiyle ilgili sorumluluk alabilmeleriyle ilgilidir. Nitekim Arden'in terör olayıyla ilgili istihbarat bilgisini zamanında aktarmayan devlet yetkilileri hakkında soruşturma başlatacakları yönünde mesajları kamuoyuyla paylaştığı görülmektedir. İletişim sözcülerinin konuya hâkim kişiler olarak medya mensuplarından gelebilecek her türlü soruyu açıklıkla yanıtlayabilmeleri, yanıtlanamayacak sorular karşısında konunun netlik kazanması durumunda en kısa sürede kamuoyuyla paylaşılacağı belirtilmelidir. Bu süreçte medya mensupları ile hareket edildiği unutulmamalıdır. Çünkü teröristler terör eyleminin kamuoyunda korku iklimi yaratarak, ses getirmek ve gündemde kalarak bir güç olduklarını gösterme gayreti içindedirler. Bu anlamda kriz iletişim sürecinin yönetilmesinde medyanın ne kadar etkin bir rol oynadığı görülmelidir. Ayrıca medyada haberlerin teröristlerin gayelerine hizmet eder nitelikte olmasının önüne geçilebilmek için medya mensuplarına zamanında, doğru ve yeterli bilgiler sunulmalıdır. Olaydan kısa süre sonra doğru ve net bilgilerin paylaşılmaması söylentiler üzerine kurulan haberciliği beraberinde getirecektir ki, bu durumda söylentiler toplumdaki korku atmosferinin artmasına yol açacaktır. Mesajların aktarımı sırasında kullanılan dilin gerçekliğin toplumsal inşasında etkili bir unsur olduğu düşünüldüğü, bu tür terör eylemleri sonrasında yürütülen kriz iletişiminde siyasal aktörlerin referans nesnelere üzerinden toplumu kutuplaştırıcı değil, birlik, beraberlik ve dayanışma mesajlarını "biz" dili çerçevesinde kurgulamaları kriz yönetiminin başarılı olmasında etkin bir rol oynayacaktır.

Kaynakça

- Arı, T. (2021). *Uluslararası İlişkiler Teorileri*. İstanbul: Alfa Yayınları
- Ataman, M. ve Balcı A., Kardaş, T. (2012). Türkiye'nin İsrail ile İlişkilerinin Değişen Dinamikleri: Bir 'Güvenlikleştirme' Analizi. (ed. Kemal İnat). *Ortadoğu Yıllığı*, Sakarya: Açılım Kitap
- Baştürk Akça, E. (2007). *Kimlik, Medya ve Temsil*. (ed. Emel Baştürk Akça). İstanbul: Nobel Yayın
- Baysal, B. ve Lüleci, Ç. (2015). Kopenhag Okulu ve Güvenlikleştirme Teorisi, *Güvenlik Stratejileri*, 11(22), 61-96.
- Birinci, K. M. (2017). Terörizm ile Mücadelede Kriz İletişim Yönetimi. *İdarecinin Sesi Dergisi*, (170), 61-66
- Christensen, T., Laegreid, P., Rykkja, L.H. (2013). After A Terrorist Attack - Challenges for Political and Administrative Leadership in Norway. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 21 (3), 167-177
- Cirhinoğlu, C. (2004). *Terör ve Toplum*. İstanbul: Gündoğan Yayınları
- Coombs, W.T., Hollasec, J. S. (2012). *The Hand Book of Crisis Communication*. Sussex: Wiley-Blackwell
- Çakmak, H. (2008). Kavramsal Olarak Terörizm. *Terörizm*. (ed. Haydar Çakmak). İstanbul: Platin Yayınları.

- Çelik, H. ve Ekşi, H. (2013). Söylem Analizi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*. 27 (27), 99-117
- Değer, Gülarıslan K. (2022). *Siyasi Aktörlerin İletilerinde Korkunun Üretimi ve Yayılımında Kitle Medyasının Etkisi*. İstanbul: Nobel Yayın
- Demir, F. (2015). Stratejik İletişim ve Algı Yönetimi Bağlamında Kriz İletişim Yönetimi. *International Journal of Human Sciences*. 12(1), 343-362
- Erdoğan, İ. (2014). *Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler*. Ankara: Erek Matbaacılık
- Fiske, J. (2003). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. (çev. Süleyman İrvan). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları
- Hargie, O., Irving, P. (2016). Crisis Communication And Terrorist Attack. (ed. Andreas Schwarz vd.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Jordon Stown: Wiley-Blackwell
- İnceoğlu, Y. (2009). *Metin Çözümlemeleri*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları
- Koçyiğit, M. (2019). Siyasal İletişimde Algı Yönetiminin Dijital Dönüşümü. (ed. Bahar Solmaz). *Siyasal İletişimin Dijital Dönüşümü*. Konya: Literatürk Yayınları Metin içinde atıf yapılmamış
- Le Bon, G. (2009). *Kitleler Psikolojisi*. (çev. Hasan İlhan). Ankara: Alter Yayınları
- Lilleker, G. D. (2013). *Siyasal İletişim*. (çev. Nil Mustafa, vd.). İstanbul: Kaktüs Yayınları
- Miş, Z. (2014). Güvenikleştirme Teorisi ve Siyasal Olanın Güvenikleştirilmesi, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 6 (2), 345-381
- Okay A., Okay A. (2016), *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*. İstanbul: Der Yayınları
- Oskay, Ü. (1992). *İletişimin ABC'Sİ*, İstanbul: Simavi Yayınları
- Pazarcıbaşı, B. ve Koç, S. (2009). 3 Ocak 2008'de Diyarbakır'da Yaşanan Bombalı Terör Eylemi ve Basın Söylemi. (ed. Mustafa Şeker, M. Tülay Şeker). *Terör ve Haber Söylemi*. Konya: Literatürk Yayınları
- Peltekoğlu, Balta F. (2014). *Halkla İlişkiler Nedir?*. İstanbul: Beta Yayınları
- Pira, A., Sohodol Ç. (2015). *Kriz Yönetimi*. İstanbul: İletişim Yayınları
- Ruggiro, A. ve Vos, M. (2013). Terrorism Communication: Characteristics And Emerging Perspectives İn The Scientific Literature 2002-2011. *Journal Of Contingencies and Crisis Management*, 21(3), 153-166.
- Safe Comms Report. (2011). *Counter-Terrorism Crisis Communications Strategies for Recovery and Continuity*. European Commission: Seventy Framework Program. <https://cordis.europa.eu/project/id/218285/reporting/fr> [Erişim tarihi: 20.09.2020].
- Şırky, C. (2017). Sosyal Medyanın Politik Gücü Teknoloji, Kamusal Alan ve Politik Değişim. *Yeni Medya Kuramları*. (ed. Filiz Aydoğan). İstanbul: Der Yayınları.
- Şöhret, M. (2021). Securitization of Refugee Problem Within European Union, *Refugee Crisis in International Policy Volume II*, (ed. Hasret Çomak, Burak Şakir Şeker, Mehlika Özlem Ultan, Yaprak Civelek, Çağla Arslan Bozkuş), London: Transnational Press London.

Şöhret, M. (2021). Siyasal Terörizm ve Dinin Araçsallaştırılması, *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 18(71), 515-534.

Van Dijk, T. (2019), *Söylem ve İdeoloji*. (çev. Ayşe Demir). Ankara: Hece Yayınları

Türk Dil Kurumu Sözlüğü (1998). Ankara: Türk Dil Kurumu

İnternet Gazeteleri

Hürriyet Gazetesi, <https://www.hurriyet.com.tr>, [Erişim tarihi: 20.09.2020].

Cumhuriyet Gazetesi, <http://www.cumhuriyet.com.tr>, [Erişim tarihi: 20.09.2020].

Yenişafak Gazetesi, <http://www.yenisafak.com.tr>, [Erişim tarihi: 20.09.2020].