

KRİZ İLETİŞİMİNİN İMKÂN LARIYLA KIRILGAN LIĞI ONARMAK

REPAIRING VULNERABILITY WITH THE OPPORTUNITIES OF CRISIS COMMUNICATION

Rojdan Aksoy YORULMAZ¹

Özet

Kırılğan gruplar arasında yer edinen; kadınlar, yaşlılar, çocuklar, göçmenler, alt sınıftan özneler ve gruplar hiyerarşik toplumsal yapılar dolayısıyla dezavantajlı haldedir. Kriz dönemlerinde ise bu durum daha belirgin hale gelmektedir. Bu sebeple krizlerin yönetilmesinde, kırılğan gruplara yönelik özelleştirilmiş mesajlar ihtiyaç haline gelmektedir. Özellikle kriz sürecinin yönetilmesinde, medyanın bilgi üretim ve aktarım konusunda uyması gereken standartların tartışılması da eşit oranda önem kazanmıştır. Bu çalışma aracılığıyla kriz/acil durumlarında ele alınması gereken iletişim stratejileri, Crisis and Emergency Risk Communication (Reynolds ve Seeger, 2014), eserine odaklanarak tartışılmıştır. Crisis and Emergency Risk Communication (Reynolds ve Seeger, 2014) eseri, kriz dönemlerinde kırılğan grupların krizden sorumlu tutulacak şekilde damgalanmasının kriz ve afet yönetimini sekteye uğrattığı tespitinde bulunmaktadır. Bu durum karşısında ise, kriz sürecinin yönetilmesinde yaşam döngüsünü kuran aşamalar ve medya mesaj içeriklerinin kriz iletişimine uygun şekilde yapılandırılmasını gereklilik olarak ortaya koymuştur (2014).

Anahtar kelimeler: *Kırılğan Gruplar, Kriz İletişimi, Özelleştirilmiş Mesaj, Damgalama, Bilim iletişimi*

Abstract

Women, old people, children, refugees, subjects from low class and all these groups of people who are among the vulnerable people are disadvantaged as a result of hierarchical social structures. During the crisis periods, this situation becomes even more distinct. Therefore, in the management of these crises, customised message have been needed. Especially during the management of crisis process it has been equally important to negotiate on the standards about information production and information transfer that media should comply with. By means of this study, the communication strategies which should be considered in case of crisis/emergency are argued by focusing on a piece of work which is the Crisis and Emergency Risk Communication (Reynolds ve Seeger, 2014). It is challenging to manage crises and disasters, according to Crisis and Emergency Risk Communication (Reynolds ve Seeger, 2014). This is because vulnerable people are stigmatized as the cause of the matter. Against in this circumstance, controlling the crisis process requires that the media message content be constructed in accordance with the crisis communication and the processes that make up the crisis life cycle.

Keywords: *Vulnerable Groups, Crisis Communication, Customised Message, Stigmatization, Communication of Science*

¹ Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hakla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, rojdanaksoy@gmail.com, ORCID: 0000-0001-8859-5579

Giriş

Kriz ve risk koşulları, hatalı bir merci veya grup bulmaya dönük fikirler ve duygular üretmenin zemini haline gelebilmektedir. Bu koşullar altında kriz dönemlerinde bilgi üretimi ve aktarımı konusunda inşa edilen söylemlerin damgalayıcı nitelikler taşıması, dezavantajlı grupların “kırılganlaşma”sına ve zarar görmesine neden olabilmektedir. Medyanın kriz dönemlerinde yaydığı bilgiler gerçeği yansıtmadığında ise, krizin hasar alanı genişletmektedir. Bu durumda medyanın kriz iletişiminin ele alma şekli, kriz ortamındaki bilgileri yorumlama biçimi yaşamsal değer kazanmaktadır. Kırılgan grupların durumu kriz anında değil, kriz öncesinde çok yönlü olarak ele alınmalıdır. Aynı zamanda toplumsal yapı içinde yer edinen kırılgan grupların durumuna dair politikalar ve uygulamalar, sadece kırılgan gruba dönük değil, tüm toplumsal grup ve kurumları içerecek şekilde genişletilmelidir (Reynolds ve Seeger, 2014). Bu konuda İngiliz Bilim Derneği’nin (British Science Association) çalışmaları² alana örnek sunması açısından tartışmalara dahil edilmiştir.

Bu çalışma kapsamında: Kriz iletişimine, özelleştirilmiş mesajın önemine, damgalamanın kriz sürecine etkisine ve kriz ve risk dönemlerinin planlamasına dair önerilere yer vermek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, uluslararası çalışmalardan, *Crisis and Emergency Risk Communication* (Reynolds ve Seeger, 2014) eserinde³ yer alan tartışmalar, betimsel analiz yöntemiyle tartışılmaktadır. Eserde yer edinen kriz iletişimi stratejilerinin geliştirilmesinde: Yaşam döngüsü aşamaları, özelleştirilen mesajların geliştirilmesi (hedef kitleye dönük olarak yapılandırılmış) ve toplumsal bir eylem olarak damgalama pratiğinin kriz yönetimine etkileri ele alınmaktadır.

Kırılgan gruplar için yaygın tutumların başında *damgalama* gelmektedir. Damgalama; bir kişi veya grubu olumsuz niyetler çerçevesinde işaretlemek anlamına gelmektedir. Damgalama pratiği (herhangi bir bilimsel temeli olmadan), insan topluluklarını ve ulusları etkileme gücüne sahip bir performansı içerir.

² <https://www.britishtscienceassociation.org/> (Erişim Tarihi: 20.07.2022).

³ Eser İngilizce orijinal dilinden Türkçe ’ye “Kriz ve Acil Risk İletişimi” olarak çevrilebilmektedir (Reynolds ve Seeger, 2014). Makale boyunca eser orijinal eser adının kullanılması tercih edilmiştir. Eserin betimsel analizi yapılırken kullanılan kavramların çevirisi, yazar tarafından yapılmıştır.

Böylece kriz esnasında yaşanan sorunların ve çekilen acıların sorumluluğunu bir yüklemek bu grubun krizden daha çok etkilenmesine sebebiyet vermektedir. Bu durumda karşısında damgalama pratiğine maruz kalmış dezavantajlı gruplar, kriz durumunda daha çok acı çekebilir, psikolojik hatta fiziksel şiddet mağduru olabilirler (Reynolds ve Seeger, 2014:30). Bu sebeple kriz programı oluşturulurken, medyanın ve kriz iletişimcilerinin herhangi bir toplumsal grubu işaretlememesi ve krizden sorumlu hale getirmemesi (doğrudan veya dolaylı olarak) kritik önem arz etmektedir.

Kriz dönemleri ani bir biçimde gerçekleştiğinden kriz esnasında rasyonel düşünme ve duygu kontrolü sağlamak zorlaşmaktadır. Bu durumda dezavantajlı bir grubu damgalamak: Krize müdahale zamanının etkin kullanımını zorlaştırmakta ve süreci yavaşlatarak başka bir mücadele programı oluşturulmasına sebebiyet vermektedir. Bu sebeple kriz öncesinde bilgilendirme çalışmaları, önem kazanmaktadır. Kamuoyunun bilgi edinme hakkını inşa ederken, (ortaya çıkabilecek olan olumsuz davranışlar karşısında sorumluluk bilincine sahip olarak) kişi ve grup haklarını ihlal etmeyecek bir çerçeveden hareket etmesi gerekir. Bu durumun açığa çıkmasını engellemek için kırılğan gruplar hakkında verilecek bilgilerin bilimsel bilgiye ve koruma ilkelerini gözeterek yapılması esas alınmalıdır (2014).

Nitel bir araştırma yöntemi olarak betimsel analiz: Bulguları düzenlemek, yorumlamak, belirlenen amaç dâhilinde sistematik ve açık hale getirmeyi kapsamaktadır. Bu analiz yöntemi bulguların açıklarken bağ kurduğu konu kapsamında, neden sonuç ilişkilerini bilimsel olgular haline getirmeyi amaçlar. Betimsel analiz, çalışmanın kapsamı konusunda bir çerçeve oluşturma ve bu çerçeveye göre tematik verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması aşamalarını içerir (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 239-240).

Yanlış bilgilendirme ve ötekileştirme senaryolarına etkisi

Salgın döneminde de sıkça tartışılan bir konu haline gelen yanlış bilgi ya da yalan bilgi sorunu, medyanın toplum ve krizler üzerindeki rolünü tartışmalı hale getirmiştir. Bu tartışmaların merkezinde ise dezenformasyon ve mezenformasyon kavramları ve kullanım biçimleri yer almaktadır. Yalan haber ve zararlı bilgi tartışmaları için ortaya konulan dezenformasyon bilinçli olarak “bilginin

çarpıtılması” ve yönlendirilmesini ifade ederken mezenformasyon kavramı ise kasıtlı bir amaç güdülmeksizin daha çok sosyal medya platformları üzerinden “yanıltıcı bilgi” aktarımını kapsamaktadır. Bu bilgiler kişilerin kendi toplumsal, psikolojik, siyasal veya politik konumlarından etkilenerek ortaya attıkları ve olumsuz sonuçlar doğuran bilgilerden oluşmaktadır (Büyükaşar, 2022; 73-76). Dezenformasyon ve mezenformasyon, bilgi üzerinde güvensizlik oluşturarak doğru bilgiyle kriz yönetilmesine engel olmaktadır.

Bu durumda güncel bir örnek olarak: Covid-19 salgın sürecinin taşıdığı belirsizlik ve panik hali bilgilenme ve bilgilendirilme sürecine de etki de bulunmuştur. Covid-19 salgını sürecinde yanıltıcı ve çarpıtılmış bilginin zararlarıyla başa çıkmaya çalışmak, “bilgi salgını⁴”yla (Folley, 2020) da başa çıkmayı zorunlu hale getirmiştir. Bu süreç içinde krizin kendisi kadar kriz sürecinde bilgilenme ve bilgilendirme sürecinin önemi kavranmıştır. Koçer (2022), “infodemiLab” projesinde kapsamında yaptıkları çalışmalarında (Covid-19 sürecinde medya kullanıcılarının bilgiyi alımlarken nasıl bir çerçeveden hareket ettiklerini anlamaya çalışır): Yanlış bilginin “toplumsal kutuplaşma “sebebiyle de ortaya çıktığı gibi aynı zamanda “toplumsal kutuplaşma”ya da sebebiyet verecek şekilde iç içe geçtiğini gözlemlemiştir. Hem medyanın hem de kullanıcıların bilgiyi kabul etme, yorumlama ve anlamlandırma süreci ideolojik duruş noktalarından bağımsız bir şekilde işlememektedir. Bu durumda Koçer (2022), yanlış bilgi konusunu “insan ve toplum problemi olarak ele alınması gerektiğini” (335) belirterek: Yanlış bilginin kişi ve toplum üzerinde bıraktığı etkileri izleyerek, bilginin kişi ve topluma ne yaptığı ve nasıl performanslara yol açabileceği konusunda bilinçli bir yaklaşım içinde olmak gerektiği tespitinde bulunuyor. Bu durumda yanlış bilginin toplum ve bireyler üzerinde yaratacağı tahribatı göz önünde bulundurarak medya ve toplum farkındalığı çalışmalarına odaklanılması önem kazanmaktadır.

Komple teorilerinin yarattığı olumsuz duygu ve düşünme biçimleri toplum üzerinde baskı kuracak etkilere sahip olabilmektedir. Bu etkiler, toplumsal eylemin yönü ve içeriğine tesir ederek olumsuz ve yaralayıcı davranışlara sebebiyet verebilmektedir. Komple teorilerinin kriz dönemlerinde yoğunlaşması, asılsız bilgilere daha kolay

⁴ <https://qz.com/1833181/how-to-read-coronavirus-news-like-a-science-writer/> (Erişim Tarihi: 15.04.2020).

inanabilecek duygusal zemini yakalayabilmesinden kaynaklanır. Bu süreçte bilginin yer değiştirmesi, dönüştürülmesi, çarpıtılması ve bağlamından koparılması toplumsal şiddete meyil verecek şekilde kullanılabilir formlara bürünebilmektedir (Arıcan ve Badur, 2022;349). Krizin yarattığı acıların ve zorlukların sorumluları hakkında ani kararlar alınabilmekte ve dezavantajlı gruplara dönük ötekileştirici/ayırıcı söylemlerin ve davranışların açığa çıkmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu süreçte bir özne veya grubu krizin sebebi olarak işaretlemek, o kişi veya grubu, “nefret” nesnesi haline getirme potansiyeli taşımaktadır. Bu durum aynı zamanda insan dışılaştırma (dehumanization) pratiğinin bir parçası olarak hak ihlallerinin kapılarını aralamaktadır. Žižek’e (1996) göre, bu şekilde ortaya çıkan güç figürünün ortaya koyduğu saldırgan eylemler, etik kaygılarla tüm bağlarını koparmaya hazır edimler üretir. Bu eylemlerin özü, fantazmatik çerçeve yardımıyla bir “canavar” yaratmak ile ilgilidir ve belirlenemezliğin yarattığı kuşkuyla beslenir (71). Psikolojik ve fiziksel şiddeti “haklılaştırır” bu kurgu, kriz döneminin olumsuzluklarıyla beslendiğinde güçlenir.

Butler’a (2013) göre ise, “kırılğanlık” ve “yaralanabilirlik” durumu toplumsal, kültürel ve ekonomik olarak konumlandığımız kimliklere bağlı olarak gelişir ve yapılandırılır. Kırılğan olan ve olmayan ayrımının güçlenmesi aynı zamanda güç ve güçsüzlük ayrımlarında ve egemenlik arz eden iktidar duygusundan beslenir. Bu çerçeve içinden “normal” ve “anormal” sınırlar belirlenerek, bir tür hâkimiyet çerçevesi oluşturulur (Foucault, 2010: 316-319). Bu ayrımlar kelimeler, söylemler ve göstergelerin yardımıyla bir özne veya gruba “yapışmaya” (yaşlı insanların hastalıkla özdeşleştirilmesi, farklı etnik grupların suçla ilişkilendirilmesi gibi) eğilimli hale gelir. Bu yapışma ve damgalanma hali çeşitli bağlamlarla ortaya çıkar ve muhatabını inşa eder (Ahmed, 2015: 67-81). Nefret ve ayrımcılıkla beslenen bu ayrımlar yoğun ve hoşgörüsüz duygular olduğu kadar, “onlar” ve “biz” kutuplaşması yaratılmasına da sebebiyet verir (Ahmed, 2015). Bu sebeple ötekileştirici/damgalayıcı söylem ve davranışların kriz süreçlerini nasıl etkilediği sorusu önemli hale gelmektedir.

Kriz dönemleri, (insan yaşamının birbirine bağlı olduğunun keşfedildiği) profesyonel ve toplumsal desteğe en çok ihtiyaç duyulan bir süreç olma özelliği gösterir. Bu destek, toplumsal ve bireysel olarak fiziksel ve psikolojik iyilik halinin

korunmasında öncü bir işlev kazanır. Bu süreçte birbirine ihtiyaç duyan öznel olarak, çekilen acının ve zararın onarılması konusundaki insani rolün keşfedilmesi önemlidir. Bu konumu keşfetmemiz, bakım etiği bilincini geliştirmeye bağlıdır. Bakım etiği, (care ethics) aynı mekânı paylaşılan, yara alabilen öznel olarak bedenlerimizin ve duygularımızın bir diğeri yakınında cereyan ettiğinin bilincinde olmayı ve insani karşılıklılığı keşfetmeyi kapsar. Bakım pratiği; nitelikli diyalog ve empati içinde geliştirilir, bu yolla çözüm üretmeyi kapsar. Bu pratik, (dezavantajlı gruplara yöneltilerek) kırılabilirlikleri onarmayı ve iyileşmeyi hedefleyen toplumsal güçlenme için işlevsel nitelik kazanır (Visse ve Niemeijer, 2016: 304). Toplumsal eylemin bir parçası olarak, yansıttığımız gücün ve performansların iç içe geçtiği ve birbirine etkide bulunduğunu keşfetmek, alacağımız ve verebileceğimiz potansiyel hasarın bilincinde olmayı gerektirmektedir (Harris ve Fortney, 2010: 28-30). Bu sebeple kişisel ve kolektif yaşamının nasıl korunacağı karşılıklı diyalogun ürünü olmalıdır. Bir grubu önyargıların ve yanlış bilgilerin insafına terk etmek insani bir aradalığın etik çerçevesine zarar vermektedir. Oysaki Ranciere’in (2018) sözleriyle ifade edilecek olursa: “Bizi ilgilendiren, her insanın kendisini herkesle eşit, herkesi de kendisi ile eşit saydığı zamanki gücünün keşfidir” (61). Bu biçimiyle eşitliğe dayanan güçlenme çabası, kriz yönetiminin bir parçası haline getirilmelidir.

Kırılabilir gruplardan mültecilerin durumu örneklendirilecek olursa: International Organization for Migration (IOM) organizasyonunun göçmenlerin⁵ durumu paylaştıkları değerlendirmelere dikkat çekmekte yarar var (Guadagno, 2020). Göçmenlerin hâlihazırda mevcut yaşam koşullarının genel “iyilik hali” (wellbeing) standartlarını karşılayamaması, Covid-19 salgınıyla birlikte güvenlik açıklıklarının⁶ ve bu grubun bakım eksikliklerinin oluşmasına sebep olmuştur. Bu zorluklar: Dil bariyeri, beslenme ve temizlik ihtiyaçlarının karşılanmasında yaşanan zorluklar (yeterli ekonomik koşullara sahip olmamaya bağlı olarak), yaşam alanlarının kalabalık oluşu, koruyucu ekipmana ulaşma zorlukları, sağlık

⁵“Göçmen” terimi, göçmen işçileri ve aile bireylerini, öğrencileri, yerinden edilmiş kişileri, mültecileri statüleri ne olursa olsun içerecek şekilde kullanılmıştır (IOM, 2019’dan aktaran Guadagno, 2020).

⁶Guadagno’ya göre (2020), Covid-19 salgının ilk aşamalarından itibaren salgın, yabancı düşmanlığı (Asyalılara dönük olarak başlayıp, kırılabilir gruplara doğru yayılan) üzerinden okunmuştur.

hizmetlerine erişimde yaşanan zorluklar, kronik rahatsızlıklar, sınırlı farkındalık, tutuklanma korkusu, sosyal haklara erişim konusunda farkındalık eksikliği, damgalanma ve ötekileştirilmekten çekinme gibi koşullar altında şiddetlenmektedir (2020). Bu koşullar altında topluluk liderleri ve kamu kurumları, dezavantajlı bireylerin ve grupların hakları ve ihtiyaçları üzerine özelleştirilmiş politikaların oluşturulmalıdırlar. Bu süreçte aynı zamanda toplumsal dayanışmanın örnekleri sunulurken, olumsuz sonuçlara yol açabilecek söylentiler, yanlış bilgilerle mücadeleye yardımcı olacak mesaj içerikler üretilmelidir (Guadagno, 2020: 12).

Kriz iletişimde yaşam döngüsü ve özelleştirilmiş mesajlara odaklanmak

Kriz iletişimi, tehdit oluşturan durumlar karşısında çözüm üretmeye ve zararı azaltmaya dönük iletişim programlarının uygulanmasını kapsamaktadır. Kriz koşullarındaki oluşturulan mesajlar, eksik bilgilere dayanarak oluşturulduğu vakit, kriz ortamındaki kişi ve grupların zarar görme ihtimalleri artar. Bu sebeple krizi oluşturan özgül koşullar ve olaylar göz önünde bulundurularak; risk haritası oluşturmak ve çözüm yolları sunmak bu alanın temel görevlerindedir. Risk iletişiminin en önemli görevlerinden biri de rasyonel bir risk anlayış yaratarak, risk anlayışları ve bilimsel gerçekler arasında uyumlu bir şekilde işleyecek veri setleri oluşturmaktır. Kriz ve risk durumuna dair yol haritası, olay ve olgular arasında iyi işlenmiş rasyonel çıkarımları içerecek şekilde, krizden etkilenen hedef kitlelere dürüst, samimi, hızlı, doğru ve eksiksiz bir şekilde bilgilendirme yapılmalıdır. Bu çaba, yanlış bilgi yayılımının neden olacağı zararları engellemeyebilmek açısından önemli bir duruş noktası olarak görülmelidir (Reynolds ve Seeger, 2005). Kriz yönetim sürecine dâhil olan kurum ve profesyonellerin, krizden etkilenen grupların hassasiyetleri ve toplumsal algılar ve tutumlar hakkında saha bilgisine vakıf olması kriz yönetimi açısından elzemdir.

Risk iletişiminde kriz bölgesi çevre taramasının yapılması ve olası senaryolar üzerinde zayıf ve güçlü yönlerin açığa çıkarılması, müdahale planının kurulması açısından önemli bir yere sahiptir. Bu sebeple *Crisis and Emergency Risk Communication* ((Reynolds ve Seeger, 2014) kriz ve acil durum iletişiminde, yaşam döngüsü için 5 önemli aşama bulunduğunu belirtmektedir. Bu aşamalar:

1. Kriz öncesi: Paydaşlarla iş birliğinin yapılmış ve ortak operasyonlarda iş bölümünün kararlaştırılmış olması gerekir. Kriz öncesi süreç yönetirken, kriz müdahale birimlerinin kriz programı oluşumuna katkı sunacak fikirleri müzakere edilmelidir. Böylece kriz öncesinde kriz müdahale birimlerinin desteği ve deneyimleriyle kriz politikası oluşturulur. Bu aşamada: hem fiziki hem de toplumsal koşullar değerlendirilerek, toplumsal hassasiyetlerin barındırdığı riskler ve krizin riskleri hakkında farkındalık geliştirilir. Böylece olası tehlikeli mesajlar açığa çıkarılarak, özelleştirilmiş mesaj içeriklerinin oluşturulmasına dair fikir alışverişi yapılır ve açığa çıkan fikirler test edilir.
2. Başlangıç düzeyi: İletişim kanallarının ve bilgilendirme yapacak sözcülerin bilgilendirme yaptığı sürecin başlangıcını oluşturur. Başlangıç düzeyi, kriz durumuna ilişkin bilgi eksikliklerinin ve karmaşıklıkların yoğun olduğu aşamadır. Bu sebeple ilk bilgiler basit ve sade bir biçimde aktararak risk hakkında panik yapılması engellenmelidir⁷
3. İletişimin içeriği; basit, hesaplanabilir, kesin güvenilir ve zamanında gerçekleşmelidir. Halkın kriz hakkında şüpheleri azaltılarak, topluluğun öz-yeterlilik [self-efficacy] ve empati duygusu güçlendirilmelidir. Halkın kriz hakkındaki bilgisi genişletilerek, destek birimleri ve servisleri hakkında bilgi edinmesi sağlanmalıdır.
4. Bakım aşaması [maintenance]: Bakım aşaması, özellikle kırılğan gruplar için en önemli aşama olarak görülebilir. Kriz sürecinde önemli oranda zarar görmüş ve zarar görme ihtimali yükselmiş grupların iyileştirilmesi sürecini kapsar. Bu süreçte topluluk içerisinde (kırılğan gruplara karşı ötekileştirici bakış açısıyla hareket edildiği) toplumsal kutuplaşma ve çatışmacı bir ortam mevcutsa, krize müdahale etmek ve kurtarma planları yapmak için ihtiyaç

⁷Katrina fırtınası örneğinde, ele alınan mesajlara ve acil duruma cevap verme konusuna bakacak olursak: 1. Bilgilendirilmenin mesaj içerikleri hızlı ve güvenilir biçimde acil durum bilgisine dayanmış, paydaşlarla iletişimde bulunulduğu bilgisi verilerek, kitlenin güven duygusu sağlanmıştır. 2. İletilen mesajlar yerel bölgeye ve krize uyarlanmıştır. Bölgenin özgün koşullarının bilgisine erişmek için çevreye dair bilgiler taranmıştır. 3. Genişletilmiş acil müdahale planı oluşturulmuştur. Katrina fırtınasında olduğu gibi acil ihtiyaçlara (temiz su, barınma, sağlık, korunma ile ilgili ihtiyaçlara dair bilgilendirme mesajlarını iletme) aşama aşama karşılık verilmiştir. Mesajların iletimi konusunda belirli bir zaman çizelgesi oluşturulmuştur. Bu çizelge, panik duygusunun yayılmasını önlemek açısından önemli bir işlev kazanmıştır (Reynolds ve Seeger, 2014; 79).

duyulan destek tehlikeye girebilmektedir. Bu sebeple kırılğan gruplara dair yanlış algılamaların düzeltilebileceği bir zemin yaratılmalıdır. Bu süreçte paydaşların ve topluluğun sesine kulak verecek geri bildirim mekanizmalarının kurulmuş olması, yanlış bilgilerin düzeltilmesi ve doğru yönlendirmelerin yapılabilmesi için önemli olacaktır. Bu sebeple acil durum önerileri ve olumsuz kanılar arasındaki bağ açık edilmelidir. Bu süreçte krizin nedenleri ve sonuçları hakkında rasyonel düşünme süreci geliştirilerek: topluluğun sorunları hakkında öneriler geliştirilmeli, güçlendirici ve faydalı kararlarla bu bilgi genişletilmelidir. Topluluk içi karar verme ve alma becerisinin gelişimine katkı sunarak, toplumsal bütünlük ve dayanışma ilişkisini önceleyen toplumsal iletişim geliştirilmelidir.

5. Çözüm aşaması [resolution]: Bu aşamada, sorunların çözümüne dönük kapasite geliştirme (eğitimler, dezavantajlı grupların yaşam koşullarının ve çevresel koşulların iyileştirilmesi vd.) çalışmaları yapılır. Bu süreçte iletişimciler, hedef kitlelerine devam eden sürece dair (temizleme, düzeltme, kurtarma) bilgilendirme yapar. Kriz müdahale ekipleri topluluğun içinde gelişen tartışmalar hakkında bilgi edinerek, (etkili dinleme, konuşma ortamı oluşturarak açık iletişimi teşvik ederek) çözüm temelli iletişimi teşvik eder. Eleştirel bir gözle problemler ve yaşanan aksilikler incelenerek, yeni veya olası riskler hakkında risk haritası oluşturulur. Bu aşamada hem profesyoneller hem de toplum liderlerine yapılacak işler detaylı bir şekilde açıklanarak, yeniden toparlanma ve kapasite geliştirme süreci harekete geçirilmelidir. Bu durumda kriz süreçlerinde nasıl harekete geçilmesi gerektiği hakkında kalıcı kazanımların yolu açılır.
6. Değerlendirme aşaması: Kriz sürecince gerçekleştirilen eylem planının verimi bu aşamada değerlendirilir. Sahada açığa çıkan olaylar ve gelişmeler hakkında değerlendirmeler yapılarak kriz sonrası belgelerin oluşturulması sağlanır. Sürece ilişkin değerlendirme belgeleri ve raporlar kriz planının bir sonraki aşamalarına ve bir başka kriz sürecine katkı sunacak şekilde değerlendirilir (9-16).

Kriz süresince ilişki içinde bulunulan topluluk, krizin sebepleri hakkında güvenilir kaynaklardan beslenmelidir. Aksi taktirde elde edilen yanlış bilgiler dolayısıyla olumsuz duygu ve davranışlar açığa çıkabilmektedir. Yanlış bilgi yayılımı, bu süreci besleyerek, toplumsal uzlaşa ve uyuma zarar verebilmektedir. Bu durumda kriz iletişimcileri ve medya kanalları elde ettiği bilgileri kullanır ve aktarırken damgalama pratiğini (bir gruba ve bireye dönük) yeniden üretmekten kaçınmalı ve bu konuda etik hassasiyetleri odağa almalıdır. Bu sebeple iletişim stratejisi boyunca topluluk içi olumlu duyguların açığa çıkarılması ve topluluğun güvenilir bilgilerden beslenmesi önemlidir.

Kriz yönetim sürecinde kırılğan gruplara dönük özelleştirilmiş mesajlar, önemli bir yer tutmaktadır. Bu mesajlar tutarlı, güvenilir, kısa, açık ve dürüst ifadelerle oluşturulmalıdır. Özelleştirilmiş mesajlarda ilgili hedef kitlelerin fizyolojik, psikolojik, ekonomik, demografik özellikleri dikkate alınarak mesaj içerikleri oluşturulmalıdır. Sürece ve bir guruba dönük mesajlar verilirken; pozitif iletişim dilinin kullanılması, suçlayıcı ifadelerden kaçınılması ve güvenilir kaynaklara dayanmalıdır. Önyargı içerecek veya yanlış bilgilendirme içerecek sözlerden kaçınılarak, açıklamalar basit ve kısa cümleler halinde ifade edilmelidir. Retorik yapılmadan, spekülasyonlara, suçlamalara mahal vermeden içerikler oluşturulmalıdır (2014: 21-79).

Özelleştirilmiş mesajlar, medya içeriklerinde de yer edinecek şekilde yayılmalıdır. Medya içeriklerinde yer edinebilen tekrarlanan olumsuz görüntüler eşliğinde bir grubun özelliklerinin tasvir edilmesi damgalama sürecine etki etmektedir. Örneğin, belirli bir etnik grubu, yaşı, cinsiyeti vurgulamak, kriz durumunun ilgili gruba özdeşleştirmesine sebep olabilmektedir. İletişim uzmanları ise, felaket esnasında oluşabilecek damgalamalara karşı empatiye dayalı iletişim stratejisi belirlemeli ve kırılğan grupların korunmasına dönük politikaların bir parçası haline getirilmelidir. Özelleştirilmiş mesajlar; belli bir bağlama, hedefe ve amaca yönelik olarak biçimlendirildiğinden gerekli cevapların hedefe yönelmesini kolaylaştırır.

Olumlu duygular, topluluğun onarıcı bakım ilişkilerini geliştirdiği gibi yeni ve alternatif risk yönetimine katkı sunmaktadır. Böylece topluluğun yenilenme

duygusu ve bağlılık duygusu, kriz yönetiminin kolaylaştırılmasını sağlar (2014: 30-32).

Kriz ve acil durumlarda özelleştirilmiş mesaj içerikleri geliştirmek için önemli bileşenler ise şunlardır:

1. **Hedef kitle:** Hedef kitle olayla ilişkisi, duyguları, zarara uğrama dereceleri, demografik özellikleri ve krize bakış açılarına göre sınıflandırılmalıdır. Bu süreçte hedef kitlenin durumunun anlaşılması için aktif dinleme ve konuşma önemlidir. Bu sürecin hedef kitlesine uygun olarak iletişimciler, (topluluğun demografik çeşitliliğinin farkında olarak) mesaj içeriklerini oluşturmalıdır. Böylece iletişimciler, gazeteciler ve diğer profesyoneller kriz iletişimini etkileyecek faktörlere karşı hazırlıklı hale gelir.
2. **Mesaj amacının belirlenmesi:** Krize dair gerçek bilgiler aktarılır ve sürece ilişkin güncellemeler yapılırken bilgilendirmelerin amacına sadık kalınmalıdır. Mesajın sebep ve sonuçları öngörülerek söylemin hedefi belirlenmelidir. İlgili mesajların amaçları kültürel konseptte veya farklılıklara uyarlanmalıdır. Böylece mesajın medyada güvenilir bir şekilde sunulması sağlanmalıdır. Bu amaçla mesaj içeriklerinin niyetin net olması, empati duygusunu içermesi ve kırılgan gruplara dönük koruma ilkelerini içermesi önemlidir.
3. **Mesaj teslim metodu:** Belirlenen hedef kitlelerin hangi kanallar aracılığıyla bilgiye ulaştıkları bilgisini içerir. Böylece hedef kitlelere uygun olarak, yaygın iletişim araçları ve yöntemleri belirlenir ve doğru iletişim kanalları aracılığıyla mesajlar iletilir. (2014: 48-74).
4. **Medyanın halk sağlığına etkisi:** Bireyi ve grubu karalamak veya nefret nesnesi haline getirmek, kriz durumunu derinleştirmek ve halk sağlığına zarar vermek anlamına gelmektedir. Bu sebeple medyada yer alan bilgilerin, kişi ve grupların haklarını zedeleyebilecek bilgiler içermemesi gerekmektedir. Medya organları eline geçen bilgileri kamu yararına uygun olarak sunmalıdır. Kamuoyunun bilgi edinme hakkını inşa ederken, kamusal sorumluluk ve hesap verilebilirlikten uzaklaşmamalıdır (2014: 273-274).

Krize dâhil olan medya, kurum ve profesyonellerin, krizden etkilenen gruplara ve izleyicilere güvenilir mesajlar üretebilmesi ve önyargılı yaklaşımları

engelleyebilmesi gerekmektedir. Bilim iletişiminin nasıl yapılması gerektiğine dair İngiliz Bilim Derneğinin çalışmaları örnek olarak sunulabilir. İngiliz Bilim Derneğinin toplum katılımlı bilim çalışmaları ve medya eğitimleri, (1987'den beri devam eden) bilimsel alanı, toplumsal katılımı da içerecek şekilde ve kamu kurumlarına doğru genişletmeye çabalayan projeler sunmaktadır⁸. Dernek küresel Covid-19 salgını döneminde de bilim adamlarına, toplum liderlerine, akademisyenlere, bilim iletişimcilerine, gazetecilere ve medya organlarına (aralarında BBC gibi kanalların da olduğu, on beş kadar basın organına) rehberlik etmiş, kriz sürecinde bilimsel bilgilerin topluma nasıl aktarılması gerektiği konusunda destek sunmuştur. Eğitimler boyunca İngiltere'deki medya kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte kriz yönetiminin profesyonel bir şekilde parçası olabilmek teşvik edilmiştir. Bu eğitimler aracılığıyla (bilimsel bilgilerin aktarılması konusunda medyanın nitelikli hale getirilmesi) bilim iletişiminin geliştirilmesine ve yanlış bilgi sorununa karşı mücadelenin geliştirilmesine katkı sunulmuştur⁹. Dernek, iletişimciler ve toplum liderlerine bilimsel verilerin okunması ve metinleştirmesi konusunda eğitimler vermektedir. Bu iş birliğinin temel amacı ise, halk sağlığı hakkında bilgi üretmenin ve verileri ele almanın barındırdığı hassasiyetler hakkında farkındalık yaratmaktır. Bu durumda medyada, toplum sağlığı konusunda çok yönlü bir iletişim stratejisi belirlemek: Kırılgan gruplara dönük bilgi aktarımı konusunda farkındalık taşımak ve rasyonel risk anlayış yaratmak ilişkilenebilir, toplum ve medya bu sürecin bir parçası haline getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda kurum, bilinçli toplumsal yapı gereği, bilgiyi müzakere ederek toplumsal katılımcı bir platform olma özelliği taşımaktadır¹⁰.

Sonuç

Covid-19 salgını döneminde de deneyimlendiği üzere; kriz durumları gündelik hayatın düzeni kritik derecede değiştirmektedir. Bu durumda yaşam alanlarımız, sosyal, ailevi ilişkilerimiz ve pek çok alışkanlığımız eski formalarını ve örüntülerini kaybeder ve kriz durumuna göre şekillenir. Panik, korku ve belirsizlikler sosyal

⁸ <https://www.britishtscienceassociation.org/Pages/Category/our-work> Erişim tarihi:09.06.2020

⁹ <https://www.britishtscienceassociation.org/media-fellows>. Erişim Tarihi: 9.06.2020

¹⁰ <https://www.britishtscienceassociation.org> Erişim tarihi: 20.07.2022

ilişkilerimizin temeli olan güven duygusunu zedeleyerek kaotik bir süreci devreye sokar. Bu durumda etkin kriz iletişimi programlarına sahip olmak, toplumsal güvenlik ve iyilik halinin korunmasına önemli oranda katkı sağlar. Kriz dönemlerinde içinde yaşanılan topluluğun tepkileri, öngörüler ve kabullerini hesaba katarak, yapılandırılmış politikalarla hareket edilmesi gerekmektedir. Kırılgan grupların durumu acil bir ihtiyaç olarak, kriz iletişimi ve planlama konuları arasında yer almalıdır.

Kriz iletişimi sürecinde etkin politikalara sahip olmak hem yanlış bilginin dolaşımı hem de kriz yönetiminin kolaylaştırılması açısından önemlidir. *Crisis and Emergency Risk Communication* (Reynolds ve Seeger, 2014), eseri üzerinde yapılan değerlendirmeler göstermektedir ki, kriz yönetimi hem kriz öncesi ve sonrasında hem de kriz esnasında işleyen bir süreç olarak ele alınmalıdır. Birbirini takip eden bu süreçlerin kriz yönetiminin ayrılmaz parçaları olarak kabul edilmelidir.

Kriz dönemlerinde kendi ihtiyaçlarını karşılayamayan kırılgan grupların kriz durumunda dezavantajlı hale gelmesi, psikolojik ve bedensel olarak acı çekme potansiyellerini artırmaktadır. Bu durumda yetkin bir kriz iletişimi stratejisinin belirlenememesi, kriz dönemlerinde kırılgan grupların haklarını ve yaşamlarını savunmayı zorlaştırmaktadır. Bu sebeple kırılgan grupların durumu hakkında kriz öncesinde (temel standartlara ulaşabilme) uygun çalışmalar yapılmalıdır. Kırılgan grupların hangi mekânlarda yoğunlaştığı tespit edilerek, ilgili mekânlara dönük iyileştirme çalışmaları yapılmalı ve var olan sorunların çözümüne odaklanarak grupların refah düzeyini artırılmalıdır (Orhan ve Keskinok, 2009; 31-33). Toplumsal yapı içinde, kırılgan grupların afetlere karşı dirençli kılınmasını sağlamak amacıyla sadece kırılgan gruba dönük değil tüm toplumsal yapı ve kurumları içerecek şekilde geniş çaplı eylemler planlamak gereklilik haline gelmektedir.

Parçalanmış ve önyargılarla hareket eden bir topluluğun kriz süreçlerini yönetebilmesi oldukça güçtür. Bu sebeple kriz öncesinde, topluluklar arası sağduyu ve dayanışma tutumunun geliştirilmesi kriz esnasında kriz yönetebilmeyi kolaylaştırıcı bir etkidir. Bu durumda kriz dönemlerinde kırılgan grupları

desteklemek ve eşitsizliklere karşı rasyonel çözümler bulmak etik sorumlulukların ve kriz yönetiminin bir parçası haline getirilmelidir.

Kriz yönetiminde medyanın işlevi de eşit derecede önem kazanmaktadır. Medya, bilimsel iletişim ilkelerini takip ederek, bilimsel bilginin nasıl aktarılacağı konusunda eğitilmelidir. Medya içeriklerinin damgalama ve toplumsal kutuplaşmaya mahal vermeyecek şekilde çerçevelendirilmesine özen gösterilmelidir. Yanlış bilgi yayılımı sorununa karşın aktarılan bilgilerin özenli bir biçimde teyit edilmesi hem medyanın hem de medya kullanıcılarının tutumu haline getirilmelidir. Bu durumda yanlış bilgi yayılımına karşın toplumsal bilinç kazanmak açısından medya okuryazarlığı önemi bir kez daha ortaya konulmalı ve acil bir ihtiyaç olarak görülmelidir.

Kaynakça

Ahmed, S. (2015). *Duyguların Kültürel Politikası*. (S. Komut, Çev.). İstanbul: Sel Yayınları.

Arıcan, I. ve Badur, S. (2022). Bilgi Düzensizlikleri ve İnfodemi İçin Bir Örnek:

Aş1 Karşıtlığı. Reflektif: Sosyal Bilimler Dergisi. 3 (2), 341-350.
<https://doi.org/10.47613/reflektif.2022.74> (Erişim Tarihi: 01.07.2022).

Butler, J. (2013). *Kırılgan Hayat: Yasın ve Şiddetin Gücü*. (B. Ertür, Çev.). İstanbul: Metis Yayınları.

Büyükaşar, M. (2022). Sağlık Mezenformasyonu: Çevrimiçi Kanallardan Yayılan Yanlış Bilgi Salgını, Öneri Dergisi, 17 (57), 73-101.
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1956641> (Erişim Tarihi: 20.04.2022).

Folley, K, E. (2020). How to read coronavirus news like a science writer.

<https://qz.com/1833181/how-to-read-coronavirus-news-like-a-science-writer/> (Erişim Tarihi:15.04.2020).

Foucault, M. (2010). *Cinselliğin Tarihi*. (H. U. Tanrıöver, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

- Guadagno, L. (2020). Migrants and the COVID-19 pandemic: An initial analysis. International Organization for Migration. <https://publications.iom.int/books/mrs-no-60-migrants-and-covid-19-pandemic-initial-analysis> (Erişim Tarihi: 25.02.2020).
- Haris. L. K. ve Fortney J. M. (2017). Performing reflexive caring: rethinking reflexivity through trauma and disability, *Text and Performance Quarterly*, 37 (1), 20-34. <https://doi.org/10.1080/10462937.2016.1273543> (Erişim Tarihi: 05.10. 2021).
- <https://www.britishscienceassociation.org/> (Erişim Tarihi: 20.07.2022).
- <https://www.britishscienceassociation.org/media-fellows>. (Erişim Tarihi: 9.06.2020).
- <https://www.britishscienceassociation.org/Pages/Category/our-work> (Erişim Tarihi:09.06.2020).
- Koçer, S. (2022). Bir İnsan ve Toplum Problemi Olarak Yanlış Bilgi. Reflektif: Sosyal Bilimler Dergisi. 3 (2), 333-339. <https://orcid.org/0000-0001-5507-2448> (Erişim Tarihi: 01.07.2022).
- Orhan, E ve Keskinok, H. (2019). Afet Sakınımında Özel Gereksinimli Bireyler için Geliştirilecek Mekânsal Planlama İlkeleri. *Resilience*, 3 (1), 25-35. <https://doi.org/10.32569/resilience.544903> (Erişim Tarihi: 20.04.2020).
- Ranci re, J. (2018). *Cahil Hoca: Zihinsel  zg rleřme üstüne Beş Ders*. (S. Kılıç,  ev.) İstanbul: Metis Yayınları.
- Reynolds, B. ve Seeger, W. M. (2014). Crisis and Emergency Risk Communication (2014), U.S. Department of Health and Human Services, Center for Disease Control and Prevention, (2014 Edition.) https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/cerc_2014edition_Copy.pdf (Erişim Tarihi: 15.03.2020).
- Reynolds, B. ve Seeger, W. M. (2005), Crisis and Emergency Risk Communication

as an Integrative Model, *Journal of Health Communication*, 10 (1). 43-55.
<https://doi.org/10.1080/10810730590904571>(Erişim Tarihi: 01.06.2020).

Visse, M. ve Niemeijer, A. (2016). Autoethnography as a praxis of care – the promises and pitfalls of autoethnography as a commitment to care, *Qualitative Research Journal* 16 (3), 301-312.
https://www.researchgate.net/publication/306140250_Autoethnography_as_a_praxis_of_care_the_promises_and_pitfalls_of_autoethnography_as_a_commitment_to_care (Erişim Tarihi: 03.03. 2020).

Yıldırım, A. ve şimşek, H. (1999), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*.
Ankara: Seçkin Yayınları.

Žiřek, S. (1996). Müstehcen Efendi: Psikanalize Bakmak. *Toplum ve Bilim*. 70, 63-77. (M. Yılmaz, Çev.) İstanbul: Birikim Yayınları.