

Afetlerde Risk ve Kriz İletişimi

Aynur ARSLAN¹

GİRİŞ

Afetler çoğu zaman beklenmedik anlarda gerçekleşen, toplumda korku, panik ve travma etkisi yaratan, belirsizliğin yüksek olduğu risk ve kriz durumlarıdır. Afetlerin neden olduğu kaosu kontrol edilebilmesi ve zararın en aza indirilmesinde afet yönetimiyle ilgili tüm paydaşlar, afetzedeler ve kamuoyu arasında iletişim akışının doğru yönetilmesi oldukça etkilidir. 6 Şubat 2023 depremlerinin ilk saatlerinde Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, 2023) “*Afet ve acil durumlarda iletişimin kesintisiz sürdürülebilmesi hayati önemdedir...*” mesajını yayınlamıştır. Bu uyarı mesajı, afet sürecinin yönetiminde iletişimin en temel ihtiyaçların başında yer aldığını bir kez daha göstermektedir.

Afet yönetiminde stratejik iletişim planlanması tehlikenin, riskin, zararın azaltılmasına ve iyileşme sürecinin hızlanmasına katkı sağlar. Afet yönetiminin bir parçası olan risk ve kriz iletişim planları afet durumlarında kimin nasıl hareket edeceği, kime nereden ulaşılacağı, hangi bilgilerin nasıl paylaşılacağı, süreç boyunca açıklamaları kimin yapacağı, mesajların hangi yolla nasıl iletileceği, afetten etkilenebilecek dezavantajlı gruplarla nasıl iletişim kurulabileceği, iyileştirme sürecinde iletişimin nasıl olması gerektiğine

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, aynur.arslan@omu.edu.tr, 0000-0002-3654-2157

yapılan hataların analiz edilmesi, eksiklerin tamamlanması ve yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin afet yönetiminde hızla uygulamaya konulması önerilmektedir. Afet yönetiminde medya hayati rol oynar. Bu bağlamda kamu yöneticilerinin afet öncesi tüm medya ile işbirliği yapması, iletişim ve medya teknik alt yapısının güçlendirilmesinin takip edilmesi, medya aracılığıyla afet riskleri hakkında kamuoyunun düzenli olarak bilgilendirilmesi, afet sürecinde toplum yararına doğru, gerçek ve etik habercilik yapılmasının takip edilmesi, kriz dönemlerinde dezenformasyonu önleyecek tedbirlerin alınması, merkezi yönetimin ve bağlı kuruluşların afet yönetiminde sosyal medya kullanımının artırılması, kurumsal web sayfalarında güncel bilgilendirmelerin yer alması, afet yönetiminde iletişim uzmanlarına ve sosyal medya uzmanlarına daha fazla görev verilmesi ve tüm kurum ve kuruluşların afet yönetim planlamasında risk ve kriz iletişim stratejilerinin güçlendirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (2023). Kahramanmaraş-pazarcıkta-meydana-gelen-deprem-hakkında-bilgilendirme <https://afad.gov.tr/kahramanmaraş-pazarcıkta-meydana-gelen-deprem-hakkında-bilgilendirmeee-merkezicerik/> adresinden 16 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2023). Afet Yönetim Merkezi Yönergesi. <https://www.aile.gov.tr/media/134167/ashb-afet-yonetim-merkezi-yonergesi-onayli.pdf> adresinden 21 Nisan 2023 tarihinde alınmıştır.
- Akgül, S. K. (2017). Olağanüstü durumlar, iletişim ve habercilik yaklaşımları. *TRT Akademi*, 2(3), 6-47.
- Akkoyun, T. (2023). Afet realitesi kapsamında iletişim faktörü. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 8(2), 845-849.
- Appleby, L. (2013). Connecting the last mile: The role of communications in the Great East Japan Earthquake. *Internews Europe*. <https://reliefweb.int/report/world/connecting-last-mile-role-communications-great-east-japan-earthquake> adresinden/ 19 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır
- Baechler, N. C. (04-06 May 2018.). *Afet risk ve zarar azaltmada iletişim stratejisinin rolü*. In 2nd International Symposium on Natural Hazards and Disaster Management, Sakarya University Culture and Congress Center, Sakarya-Turkey
- Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (2018). UNICEF'in 2018'de Çocuklara Yönelik İnsani Yardım Faaliyetlerine Genel Bakış Raporu. <https://124.im/wvHeP32> adresinden 26 Haziran 2023 tarihinde alınmıştır.
- Bozkurt, Y., ve Demir, T. (2023). Afet yönetiminde iletişim ve medya üzerine bir değerlendirme: Kahramanmaraş merkezli depremler. *Dumlupınar Üniversitesi İİBF Dergisi*, (11), 22-32.
- Brodie M, Weltzien E, Altman D, Blendon RJ, Benson JM (2006). Experiences of hurricane katrina evacuees in houston shelters. *Am J Public Health*. 96 (8): 1402-1408. 10.2105/AJPH.2005.084475
- CDAC Network (2023). About CDAC Network. <https://www.cdacnetwork.org/> adresinden 21 Mart 2023 tarihinde alınmıştır.

- Ceyhan, E. K. (2023). Afetlere müdahalede sosyal hizmetin çok boyutlu rolü. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 8(2), 779-786.
- Coombs, W. T. (2010). Parameters For Crisis Communication. *The Handbook Of Crisis Communication* (2. Baskı P. 17-53.) içinde Wiley-Blackwell,
- Dave, R. K. (2021). Role Of Media İn Disaster Management. *National Disaster Mangement Authority*. <http://www.osou.ac.in/eresources/role-of-media-in-disaster-management.pdf/> adresinden 06 Nisan 2023 tarihinde alınmıştır.
- Demir, F. (2015). Stratejik iletişim ve algı yönetimi bağlamında kriz iletişim yönetimi. *International Journal Of Human Sciences*, 12(1), 343-362.
- Dickman, P.; Apfel, F. (2015). *Risk and crisis communication. Public health for mass gatherings: Key considerations*. World Health Organization. WHO Press, Switzerland
- Federal Emergency Management Agency (2023). Best Practices For Communicating Risk İn An Emergency. <https://www.fema.gov/cbrn-tools/key-planning-factors-chemical-incident/kpf3/7#footnotes/> adresinden 16 Nisan 2023 tarihinde alınmıştır.
- Fraustino , JD and Liu B. (2012). Social media use during disasters. <https://l24.im/vVwiyj> adresinden 21 Haziran 2023 tarihinde alınmıştır.
- Genç, F. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Girard, T. (2017). *Barriers To Communicating Disaster Response İnformation To The Public During Disaster Situations* (Doctoral Dissertation, Dissertation, Karlsruhe, Karlsruhe Institut Für Technologie). <https://publikationen.bibliothek.kit.edu/1000070128/4185467>
- Jin, X., and Spence, P. R. (2021). Understanding crisis communication on social media with cerc: topic model analysis of tweets about Hurricane Maria. *Journal Of Risk Research*, 24(10), 1266-1287. <https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1848901>
- Karahisar, T. (2016). Olası bir depremde koordinasyonun sağlanması ve sosyal medyanın rolü. *Beykoz Akademi Dergisi*, 4(2), 43-64.
- Khumairoh, Z. Widana, I. K., & Sumantri, S. H. (2021). The role of communication as the disaster risk reduction in Indonesia capital city transference policy. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* ,708/1. <http://doi.org/10.1088/1755-1315/708/1/012101>
- Koç, M. ve Yalçın, S. (2023). Afetlerde krize müdahale: Kahramanmaraş Depremi'nde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın çalışmaları. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 93-105.
- Maden Tetkik Arama Enstitüsü (2023). Türkiye'nin Deprem Potansiyeli. https://www.mta.gov.tr/v3.0/bilgi-merkezi/deprem_potansiyeli/ adresinden 29 Haziran 2023 tarihinde alınmıştır.
- Maxwell, T. A. (2003). The public need to know: emergencies, government organizations, and public information policies. *Government Information Quarterly*, 20(3), 233-258. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(03\)00039-X](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(03)00039-X)
- Neussner, O. (2014). Assessment Of Early Warning Efforts İn Leyte For Typhoon Haiyan/Yolanda. 2nd Edition. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Ogie, R. I., James, S., Moore, A., Dilworth, T., Amirghasemi, M., & Whittaker, J. (2022). Social media use in disaster recovery: A systematic literature review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 70, 102783. [10.1016/j.ijdr.2022.102783](https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.102783)
- Suher, İ.K.(2013). *Kriz iletişim süreci*. G. Haşit (Ed), Kriz İletişimi ve Yönetimi. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2818
- Tagliacozzo, S., Albrecht, F., & Ganapati, N. E. (2021). International perspectives on COVID-19 communication ecologies: Public health agencies' online communication in Italy, Sweden, and the United States. *American Behavioral Scientist*, 65(7), 934-955. <https://doi.org/10.1177/0002764221992832>

- TC İç İşleri Bakanlığı (2020). Kriz İletişim Yönetimi Rehberi. Ankara <https://l24.im/3YW5UH> adresinden 20 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır.
- Toker, H. (2016). Doğal afetler, iletişim ve medya. Z.T. Karaman, A. Altay (Ed), *Bütünleşik Afet Yönetimi*. (1. Baskı, s.249-279) içinde. İlkem Yayınları
- Tulane University (2023). Developing a disaster communication plan: 8 steps. <https://public-health.tulane.edu/blog/developing-disaster-communication-plan/> adresinden 01 Haziran 2023 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye Afet Müdahale Planı (2022). Türkiye Afet Müdahale Planı. <https://l24.im/8jdq2VX> adresinden 01 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye Afet Risk Azaltma Planı (2022). *Türkiye Afet Risk Azaltma Planı*. <https://l24.im/zL5BrS> adresinden 01 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır.
- US. Department Of Health And Human Service (2014). Crisis Emergency Risk Communication (CERC)https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/cerc_2014edition_copy.pdf/ adresinden 11 Haziran 2023 tarihinde alınmıştır.
- Yazar, F. (2023). 2021 yılında Akdeniz ve Ege Bölgesinde gerçekleşen orman yangınlarının afet kriz iletişimi yönetimi bağlamında incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (50), 251-272.
- Zeybek, B.(2023). Afet İletişim Yönetimi Rehberi. <https://www.skb.gov.tr/wp-content/uploads/2023/02/afet-iletisim-yonetimi-rehberi.pdf> adresinden 14 Mayıs 2023 tarihinde alınmıştır.