



AFET İLETİŞİM YÖNETİMİ REHBERİ

DOÇ. DR. BURCU ZEYBEK

SKB Danışma Kurulu Üyesi
İstanbul Üniversitesi İletişim
Fakültesi Öğretim Üyesi



Bir ülkenin başından geçen doğal ya da doğal olmayan afetler için iletişim süreci oldukça önemlidir. Çünkü gerçekleşen bir afet sonrası ivedi bir şekilde yaralı sarmak ve iyileşme sürecine geçmek önemlidir.

İyileşme sürecinde iletişim neden önemlidir?

İyileşme, özünde etkilenen topluluk, daha geniş anlamda halk, hükümetler, yardım kuruluşları ve özel sektör arasındaki ortaklıktır. Dolayısıyla başarılı bir iyileşme, bu kilit paydaşlar arasındaki etkili iletişime bağlıdır.

Hükümetin ne yapıp ne yapamayacağı, hükümet içinde kimin iyileşme çabalarına öncülük etmekten sorumlu olduğu ve toplulukların iyileşme sürecinde ne gibi yardımlar bekleyeceği gibi konularda toplumun beklentilerini yönetmek için iyi bir iletişim gereklidir.



AFET İLETİŞİM REHBERİ İÇERİĞİ

01

İYİLEŞTİRME SÜRECİNDE ETKİLİ İLETİŞİM

02

İLETİŞİM ENGELLERİ

03

İLETİŞİMDE ARAŞTIRMA

04

ETKİLİ İLETİŞİM ARAÇLARI

05

İLETİŞİMDE PLANLAMA

1. BÖLÜM: İYİLEŞTİRME SÜRECİNDE ETKİLİ İLETİŞİM

"İyileştirme Sürecinde Etkili İletişim için Üç Temel
Kural"

01

İLGİLİ

02

AÇIK

03

HEDEFE
YÖNELİK

İLGİLİ

Etkilenen topluluklar genellikle stres altında oldukları ve bilgileri akıllarında tutamadıkları bir dönemde büyük ölçekli bilgilerle boğulurlar. Yerel yönetimler, etkilenen topluma iletilen tüm bilgilerin konuyla ilgili olmasını sağlamalıdır. İnsanlar genellikle şunları bilmek ister:

- İyileşme sürecinde neler olduğunu,
- Hangi destek kanallarının mevcut olduğunu,
- Bu desteğe hak kazanmak için ne yapmaları gerektiğini,
- Soruları, endişeleri veya şikayetleri olduğunda ne yapabileceklerini



AÇIK

Şeffaf iletişimi desteklemek ve toplulukları kendi kendilerini toparlamaları için güçlendirmek amacıyla, topluluklara sağlanan bilgilerin kolay anlaşılır bir şekilde sunulması önemlidir. Teknik bilgilerin iletilmesi gerekiyorsa, bu bilgiler mümkün olduğunca teknik olmayan bir dil kullanılarak aktarılmalıdır.

HEDEFE YÖNELİK

Kullanılan iletişim yöntemi hedef kitleye göre uyarlanmalıdır. Bu nedenle, hedeflenen toplulukların iletişim kültürünü (yani, iletişimi ve ilgili davranışları etkileyen ve yönlendiren inançlar, dil ve değer sistemleri) ve onlara ulaşmanın en iyi yolunu anlamak önemlidir.



"İyileşme Sürecinde Etkili İletişim İçin Yol Gösterici İlkeler"

Afetten etkilenen insanlar genellikle çok fazla bilgiye maruz kalırlar. İyileşme sırasında standart iletişim ilkeleri geçerli olacaktır, ancak ek hususlar da olacaktır. Etkili iletişim için yol gösterici ilkeler aşağıdakileri içerir:



01

Afetlerde, hükümet tarafından ilk temel toparlanma mesajlarının hızlı bir şekilde oluşturulması ve yayılması gerekir. İlk mesajlar, afet olayından sonraki birkaç gün içinde temel ortaklar ve toplum temsilcileri ya da ilgili bakanlıklarla istişare edilerek geliştirilmelidir.

02

Temel mesajları yineleyin ve düzenli olarak yeniden iletişim kurmak. Acil durum sırasında ve sonrasında insanlar bilgileri hatırlamakta güçlük çekebilir..

03

Bilgilerin düzenli olarak güncellenmesi gerekir.

04

İletişim yöntemlerini ve dağıtım kanallarını, hedef kitlenin bu tür bilgilere erişme ve anlama kapasitesine en uygun şekilde uyarlamak önemlidir. Bu, en etkili iletişim yöntemini ve dağıtım kanalını belirleyen kültürel hassasiyetlerin ve/veya sosyoekonomik dinamiklerin var olup olmadığını tespit etmek için topluluklarla yakın iş birliği yapılmasını gerektirir.

05

Bilgilerin farklı kitleler için erişilebilir olmasını sağlayın. Birçok birey ve topluluk bilgiye erişim konusunda engellerle karşılaşabilir. Bu nedenle, erişimin önündeki engellerin dikkatlice değerlendirilmesi önemlidir. Örnekler arasında engelli kişilere bilgi ulaştırılması, bilgilerin erişilebilir bir yerden dağıtılması veya işaret dili tercümanları vb. gibi erişilebilir formatlarda diğer materyallerin sağlanması yer alabilir.

06

İnsanların deneyimlerini anlamlandırırken afetlerin insan refahı üzerindeki etkisini kabul edin. Geçmiş deneyimler, afetlerin neden olabileceği stres ve travmayı anlamlandırmak açısından toplulukların önemini göstermektedir. Hükümetler, ilgili hizmetlere nasıl erişileceği de dâhil olmak üzere, iyileşmede ruh sağlığının önemine ilişkin kilit mesajlar yayınlayarak bu süreci destekleyebilir.

07

Bireylerin ve toplulukların gelecekleri hakkında karar vermelerine yardımcı olacak ve kendi kendilerini toparlamalarını destekleyecek bilgiler sağlayın. Örneğin, konut onarımı veya yeniden inşası bilgileri, finansal koruma ve geçim desteği, kendi kendini toparlamanın önündeki engelleri kaldıracak yeni düzenleme veya politika kararları ve gelecekteki afetler için hazırlık ihtiyaçları vb. gibi.

08

İletişimin iki yönlü olması gerekir. İki yönlü iletişimi destekleyen mekanizmalara örnek olarak şikayet süreçleri; topluluk toplantıları ve görüşlerin paylaşıldığı sosyal medya platformları (örneğin Instagram, Facebook, Twitter ve kitle kaynak platformları) verilebilir.

09

"Etkilenmeyenleri" unutmayın. Bir afetten doğrudan etkilenmeyen bireylerin ve toplulukların unutulmaması önemlidir, çünkü bu kişiler bir afet sonrasında genellikle önemli bir stres yaşayabilirler. Hükümetler, toparlanma sürecinde etkilenen ve etkilenmeyenler arasında ayırım yapmayarak toplulukları yabancılaştırmadıklarından emin olmalıdır.

10

Söylentileri ve yanlış bilgileri yönetin; buna toplumda ayrışmaya ve çatışmaya neden olabilecek söylentileri ve yanlış bilgileri takip etmek ve yönetmek de dahildir. Bireyler, toplum ve kuruluşlar arasındaki çelişkili bilgi, gerilim ve çatışmaya yaratabilecektir. Yerel toplum liderleriyle bağlantı içinde olmak, bir afet sırasında bu yanlış bilgileri doğru yönetmenizi sağlayabilir.

11

Halkla ilişkiler değil, kamu bilgilendirmesi. Halkı dürüst bir şekilde bilgilendirmek yerine halkla ilişkiler olarak algılanan her türlü çaba toplumda memnuniyetsizliğe ve öfkeye neden olabilir.

12

İletişimle ilgili olarak toplum ihtiyaçlarındaki veya paydaş beklentilerindeki değişiklikleri dikkate alarak esnek olun. Topluluk ihtiyaçları ve paydaş beklentileri genellikle iyileşme aşaması boyunca değişecektir.

2.BÖLÜM: İLETİŞİM ENGELLERİ

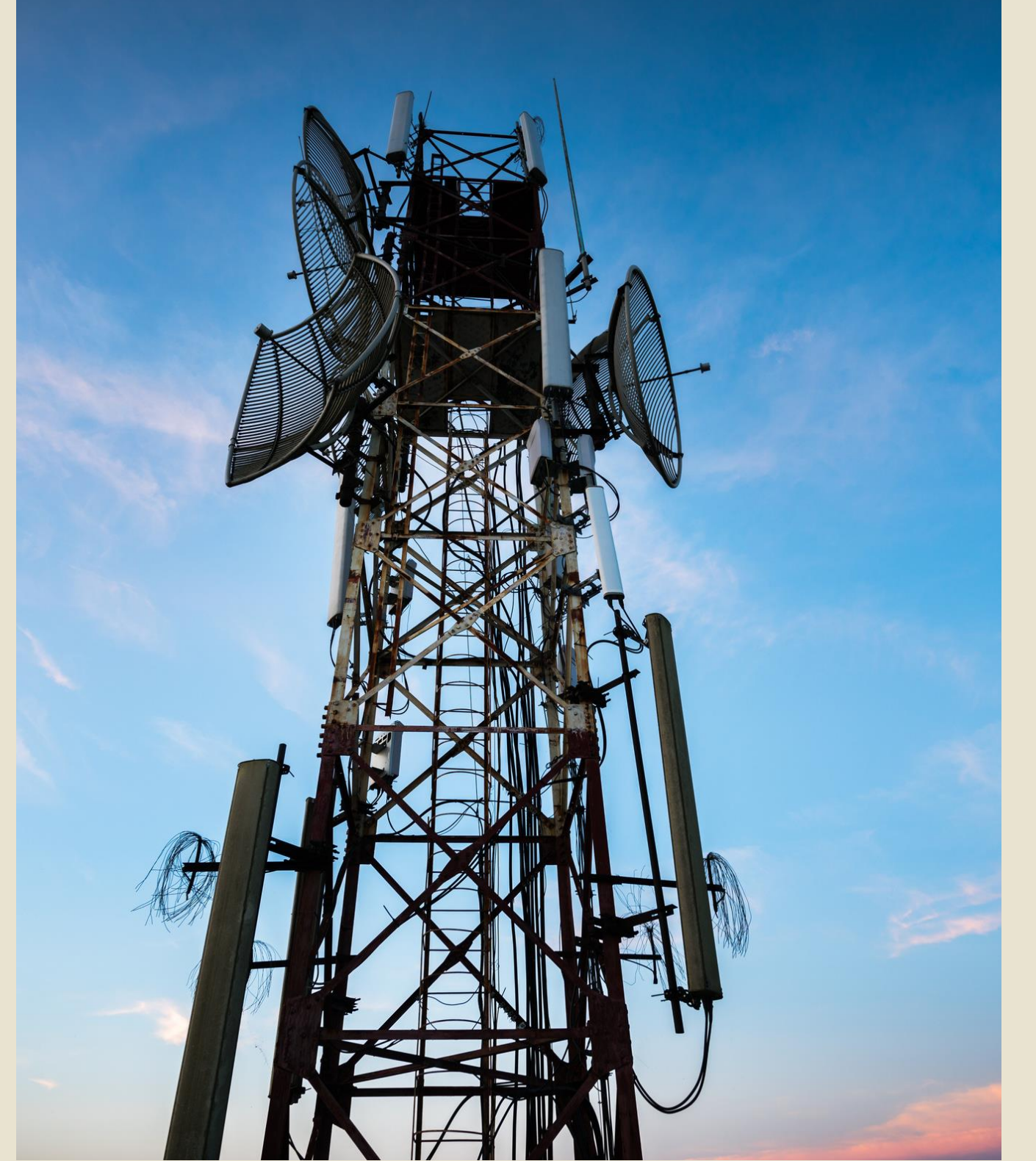
"İletişimin Önündeki Engeller"

Hükümetler genellikle etkili bilgi dağıtımı ve topluluklarla iki yönlü iletişim önünde engellerle karşılaşacaktır. Bir iletişim planının geliştirilmesi sırasında hangi engellerin var olabileceğini ve bunların nasıl aşılabileceğini belirlemek önemlidir. Ayrıca, iyileşme aşamasında ortaya çıkabilecek yeni engelleri belirlemek ve iletişim planını buna göre uyarlamak da önemlidir. Var olabilecek engellere örnek olarak aşağıdakiler verilebilir:



Telekomünikasyonun fiziksel olarak bozulması:

İyileşme hedeflerini desteklemek için iletişimin mümkün olduğunca erken sağlanabilmesini temin etmek amacıyla geçici iletişim altyapısı için teknik seçenekler mevcuttur. Örneğin, baz istasyonlarının tahrip olduğu yerlerde geçici hücresel hizmetler kurmak için taşınabilir kuleler kullanılabilir.





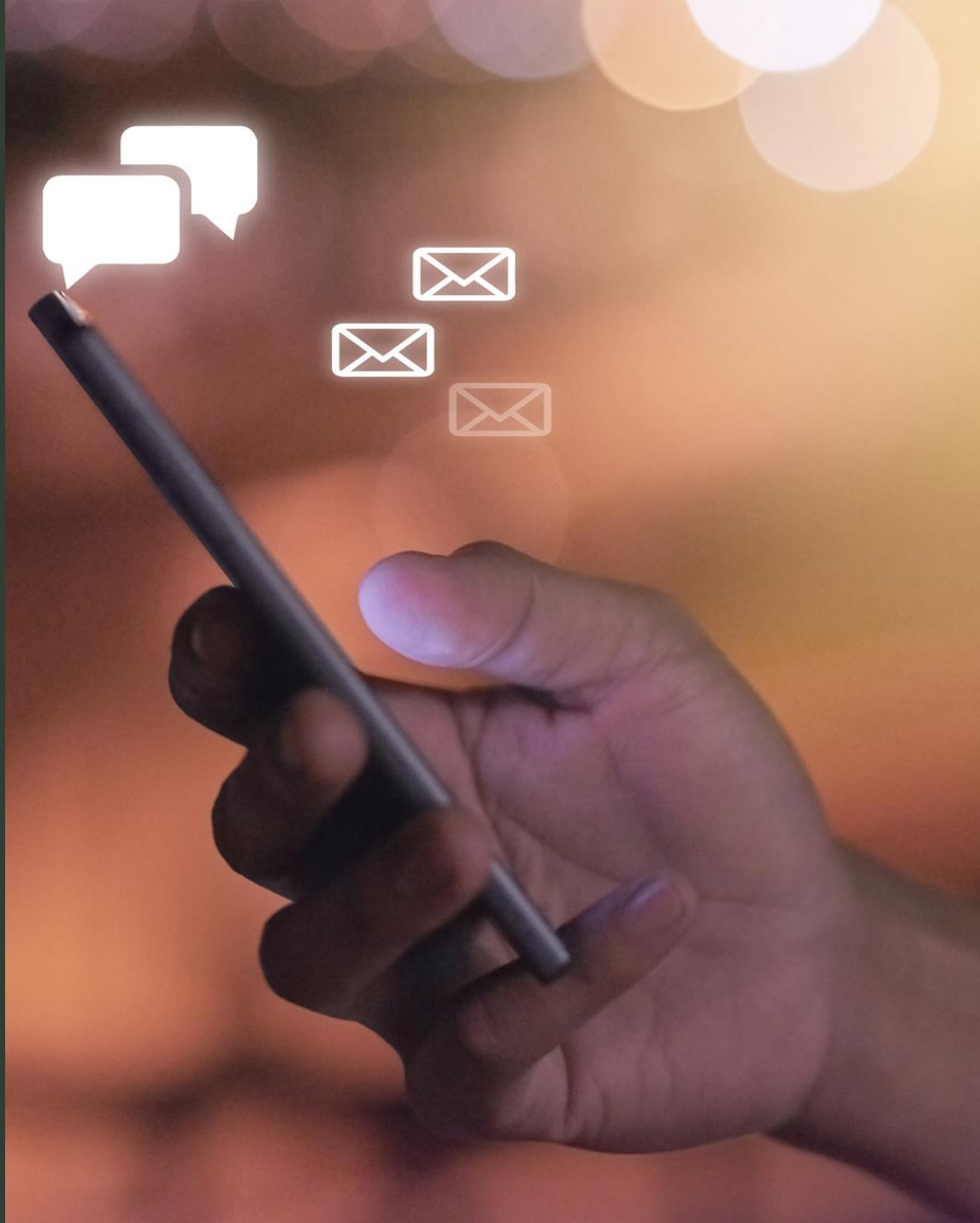
İletişime erişim eksikliği:

Topluluk üyelerinin radyo, TV yayını, internet gibi kitle iletişim kanallarına erişimi olmayabilir. Bu durum özellikle engelli kişiler ve uzak topluluklarda yaşayan insanlar gibi savunmasız kişiler için geçerlidir.

Kamuya açık bilgilere topluluklar tarafından her zaman güvenilmez:

Bireyler ve topluluklar resmi iletişim kaynaklarına güvenmeyebilir. Güven sorunları, kamu bilgilendirme kampanyalarını yöneten devlet kurumları için büyük bir zorluk olabilir. Bazı ülke bağlamlarında hükümetin resmi bilgilere toplumun güvenini sağlamak için ciddi çaba sarf etmesi önemli olacaktır.



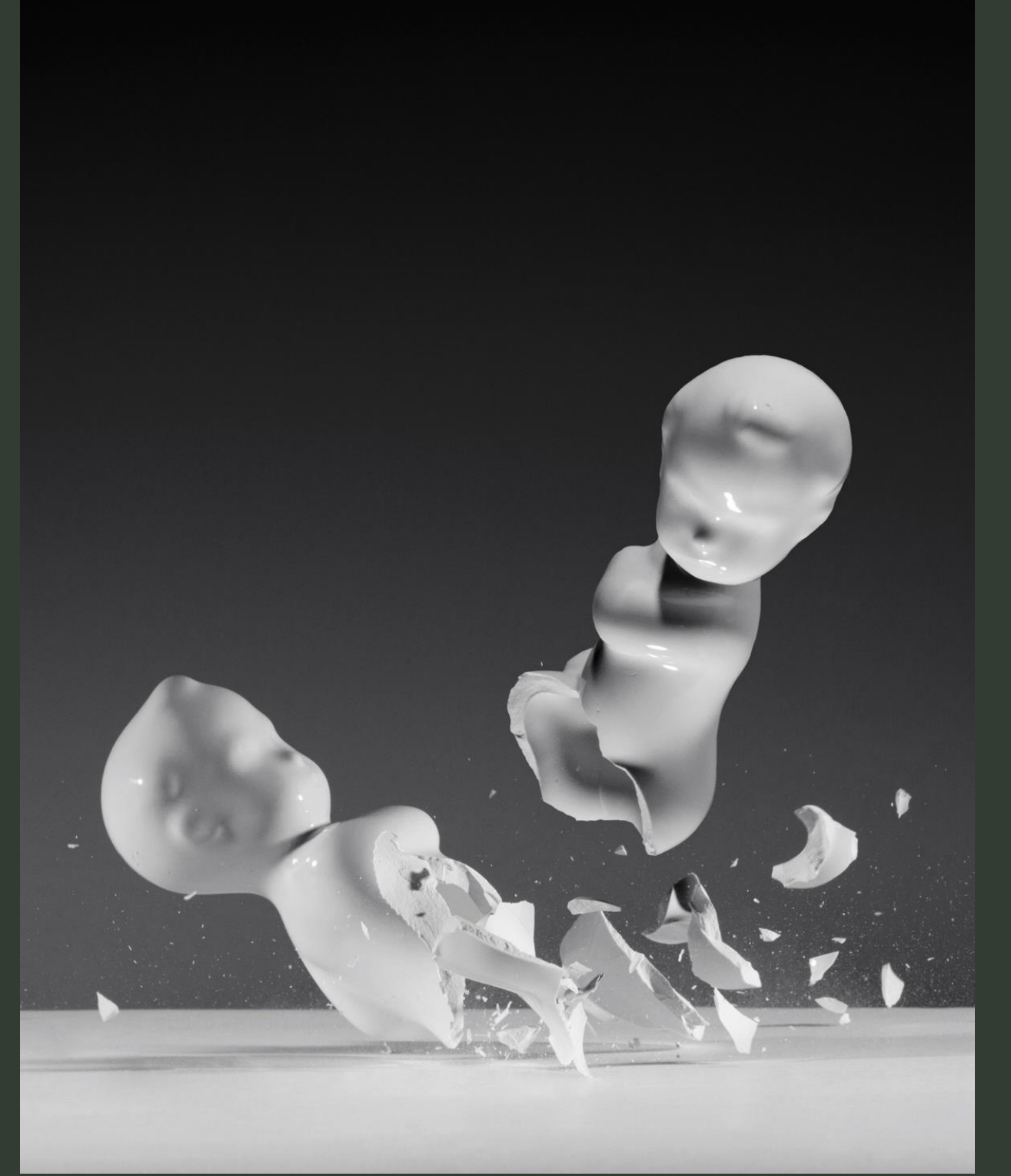


İletişimi koordine etmek ve ortak mesajlar üretmek için sınırlı kapasite:

İyileşme çabalarının ortakları tarafından yönetilen iletişim kanalları arasında uyum veya bağlantı yoksa, muhtemelen karışık mesajlar olacaktır. Bu da toplumda çeşitli şekillerde kafa karışıklığına yol açabilir; örneğin, önemli kurtarma konularının nasıl takip edildiği ve hangi kurtarma araçlarının mevcut olduğu gibi.

Hükümet ve topluluklar arasındaki iletişim, bu taraflar arasında önceden var olan gerilimler ve güvensizlik nedeniyle kırılgan ve çatışmalardan etkilenen ortamlarda zorlayıcı olabilir.

Ancak iletişim, beklentilerin yönetilmesinde, hükümete güven duyulmasında ve katılımcı bir toplum oluşturulmasında potansiyel olarak olumlu ve önemli bir rol oynayabilir.. Bu bağlamda, toplum ile hükümet arasında olumlu bağlantılar kurulmasını teşvik eden iletişim yöntemlerinin kullanılması için azami çaba gösterilmelidir.



3.BÖLÜM: İLETİŞİMDE ARAŞTIRMA

"İyileşme Sürecinde İletişim Araştırması Nasıl Yapılır?"

Tablo 1:
İletişim Araştırması

ARAŞTIRMA AŞAMALARI	SORULACAK SORULAR
Durum Analizi	Acil durumun bağlamı nedir? İyileşme süreci nasıl ilerliyor? Hangi hükümet ve hükümet dışı aktörler iyileşme süreciyle ilgileniyor? Afet barınma ve/veya temel hizmetleri etkiledi mi? Afete bağlı şiddet mi var yoksa önceden var olan kırılmalık ve çatışma koşulları mı mevcut? Hükümet (ulusal ve yerel düzeylerde) bir iletişim planının geliştirilmesi ve uygulanmasını desteklemek için hangi insani ve mali kaynaklara sahip?
Hedef Kitle (Paydaşlar)	Hedef kitle kim (farklı paydaşları da dahil edin)? Özel ihtiyaçları nelerdir? Kullanılabilecek hangi iletişim kanalları ve süreçleri mevcut? Hedef kitlenin karşı karşıya olduğu konular/sorunlar nelerdir? Kitleyle etkileşim kurmanın önünde mevcut coğrafi, kültürel, sosyoekonomik, siyasi engeller var mı?
Hedefler	İletişimle ne elde edilmek isteniyor? Hangi bilgiler iletilmelidir?
İletişim Yöntemleri	Hedef kitleye en uygun iletişim yöntemleri hangileridir ve ne elde edilmek istenmektedir?
Geri bildirim	Topluluk görüş ve düşüncelerinin (olumlu ve olumsuz) iyileşme sürecine geri bildirimini sağlamak için hangi stratejiler veya eylemler uygulanabilir?

4. BÖLÜM: ETKİLİ İLETİŞİM ARAÇLARI

"Arama-Kurtarma Planlaması ve Operasyonları için İletişim Yöntem"



Hangi iletişim aracının her bir hedef kitle için ve öngörülen iyileştirme sonuçlarının elde edilmesi için en uygun olduğunu belirlemek önemlidir.

Tablo 2:
Etkili İletişim
Araçları

YÖNTEM	AVANTAJLARI	DEZAVANTAJLARI	UYGUN OLDUĞU DURUMLAR
Topluluk toplantıları iletişimin ve toplumsal iyileşmenin temel bir parçasıdır. Bu, planlamadan operasyonlara ve iyileştirme çabalarının değerlendirilmesine kadar iyileşmenin tüm aşamaları için geçerlidir. Örneğin, bunlar okullarda, toplum merkezlerinde veya belediye hükümet binalarında planlanabilir.	■ Topluluk üyelerinin karar vericilerle yüz yüze temas kurması için bir platform sağlar. ■ Karar vericiler ve topluluk üyeleri arasında anında geri bildirim döngüsünü kolaylaştırır. ■ Topluluk üyelerinin birbirleriyle bağlantı kurmaları için bir fırsat sunar ve hükümet ile topluluk arasında bir ortaklık duygusu yaratılmasına yardımcı olur.	■ Bireylerin toplantılardan haberdar olmasını ve toplantılara fiziksel olarak erişebilmesini gerektirir. ■ Toplantılar bireyler tarafından politize edilebilir.	■ İyileşme planlamasının erken aşamaları. ■ Teknik konuların veya politika kararlarının açıklanması ve topluluğun sorularının yanıtlanması. ■ Toplumu güncel tutmak ve anında geri bildirimlerini talep etmek. ■ Topluluk toplantılarında odak gruplarına ev sahipliği yapmak da dahil olmak üzere belirli iyileşme faaliyetlerine

	■Aktif olarak sosyal uyum oluşturur. ■Topluma iyileşme süreci üzerinde bir sahiplenme duygusu sağlar. ■Devlet kurumlarının toplumda kendini toparlama açısından neler olup bittiği hakkında hayati veri ve bilgi edinmesini sağlar. ■ Herkes için iletişimi kolaylaştırmak amacıyla toplantıda çevirmenler/işaret dili kaynakları hazır bulundurulabilir.		ilişkin etkili bir danışma yöntemi.
Yüz yüze iletişim sürekli olarak insanlara bilgi aktarmanın en etkili yolu olarak öne çıkmaktadır.	■Bilginin güvenilirliğini artırır. ■Etkilenen kişilerde iyileşme sürecine katılım/sahiplenme duygusu yaratır. ■Bilgileri belirli bireysel/toplumsal ihtiyaçlara göre uyarlama becerisi.	■Ulaşılabilecek kişi sayısı sınırlıdır.	■Yüz yüze iletişim, planlamadan operasyonlara ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesine kadar iyileşmenin tüm aşamalarında iletişim sürecinin ve toplumsal iyileşmenin temel bir parçasıdır.

Ağızdan ağıza iletişim en yaygın ve en güçlü iletişim şeklidir, ancak bireyler yanlış bilgi ve söylentileri yayabileceğinden en fazla riski de beraberinde getirir.	■ Son derece güvenilir bir iletişim şeklidir. ■ İletişim, yerleşik ağlar ve iyileşme sırasında ortaya çıkabilecek yeni ağlar aracılığıyla hızlı bir şekilde gerçekleşir. ■ İnsanlar ağlarındaki diğer kişileri erişebilecekleri hizmetler veya iyileşmeye katılma yolları hakkında bilgilendirebilir.	■ İnsanlar yanlış bilgileri ve söylentileri kolayca yayabilir; bu da ağızdan ağıza yayılan yanlış bilgilerle mücadele etmek için yeni iletişim araçlarının geliştirilmesini gerektirebilir.	■ Basit mesajlar (örneğin, insanları toplantılar ve etkinlikler hakkında bilgilendirmek ve eylem çağrıları). ■ Doğru şekilde yapılırsa, topluluk üyeleri, ağları aracılığıyla bunları yayarak hükümet iletişimleri için aracı olabilirler. Bu potansiyel olarak, insanlara kendi ağları aracılığıyla başkalarına kolayca iletebilecekleri
---	---	--	---

			net mesajlar sağlayarak yapılabilir.
Radyo Acil durumlarda ve kurtarma operasyonlarında çok iyi bilinen bir iletişim yöntemi	■Topluluklar genellikle önceden var olan yerel radyo istasyonlarına sahiptir. ■Düşük teknolojili ve ucuz bir iletişim aracı sunar. ■Verici gücüne bağlı olarak mesajlar uzun mesafelere iletilebilir. ■Elektriğe erişimi olmayan bireyler kurmalı, pilli veya güneş enerjili telsizleri kullanabilir. Halk, sunucular, konuklar ve izleyiciler arasında iletişimi sağlar. ■Farklı dil ve/veya din gruplarına hitap eder. ■Bazı ülke bağlamlarında web siteleri ve podcast'ler aracılığıyla radyoya erişim. ■Halktan soru alan karar vericilerle röportajlar yapılabilir.	■Acil durum sonrasında istasyonun çalışır durumda olmasını gerektirir. ■İşitme engelli kişiler için etkisizdir. ■Bilgiyi kimin duyduğunu bilme olanağı neredeyse hiç yoktur. ■Radyo programları veya röportajlar genellikle yalnızca bir kez sunulur, yani insanların bilgiyi duyması için yalnızca tek bir şansı vardır (podcast olmadığı sürece).	■İyileşme planlamasının erken aşamaları. ■Belirli hizmetler ve etkinlikler hakkında detaylı bilgilerin yayılması. ■Kurtarma çalışmaları hakkında geniş ve genel bilgi güncellemeleri. ■Toparlanma sürecine ilişkin toplumdan geri bildirim alınması.

Web siteleri detaylı bilgi edinmenin öncelikli yolu olarak görülmektedir, ancak maliyetli olabilirler. Ayrıca, bakımlarının yapılması ve düzenli olarak güncellenmeleri gerekmektedir.	■ Bilgiyi daha geniş kitlelere etkili bir şekilde ulaştırmak. ■ İnsanların arayabileceği çok detaylı bilgileri sağlamak. ■ İnsanlar SMS/kısa mesajlar ve duyuru panoları aracılığıyla basit mesajlar alarak bir web sitesine yönlendirilebilir.	■ Zaman zaman sahadan kaliteli ve zamanında bilgi aktarmak ve elde tutmak zordur. ■ Web ve okuma okuryazarlığı gerektirir. Görme engelliler, bilişsel engeli olan kişiler veya yaralılar için uygun olmayabilir. ■ Bilgisayar, elektrik ve internete erişim gerektirir. ■ Yönetilmesi ve güncellenmesi için yüksek maliyet/kaynak gerekir.	■ Planlama, kamu katılımları, operasyonlar ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesi ve raporlanmasına kadar iyileşme sürecinin tüm aşamalarında bilgi dağıtımı.
Televizyon Birçok ülkede/yerel bağlamda giderek artan sayıda insan televizyonu birincil bilgi edinme aracı olarak görmektedir.	■ Toplamlar genellikle önceden var olan televizyon istasyonlarına sahiptir. ■ Verici gücüne bağlı olarak mesajlar uzun mesafelere iletebilir. ■ Halk, sunucular, konuklar ve izleyiciler arasında tek yönlü iletişim sağlar. ■ Farklı dil ve/veya din gruplarına hitap eder.	■ Bir afet sonrasında televizyon kanalının çalışır durumda olmasını gerektirir. ■ Bir televizyona ve elektriğe erişim gerektirir. ■ Görme veya işitme engelliler ve/veya bilişsel engeli olan kişiler için uygun olmayabilir.	■ Planlama, kamu katılımları, operasyonlar ve iyileşme çabalarının değerlendirilmesi ve raporlanmasına kadar kurtarma sürecinin tüm aşamalarında bilgi dağıtımı.

	■ Afet meydana gelmeden önce güvenilir TV haber ajanslarıyla ilişki kurulabilir. ■ Karar vericilerle televizyonda röportaj yapılabilir ve halkın sorularına yanıt verilebilir.		
Cep telefonu (SMS/metin mesajları). Yaygın olarak kullanılan düşük maliyetli iletişim yöntemi	■ Cep telefonlarına erişimi olan çok sayıda insan. ■ Her yerdeki insanlara doğrudan erişim (ağ bağlantısı olduğu varsayılırsa). ■ Afet bölgesini terk etmiş olabilecek insanlara ulaşmada etkilidir. ■ Basit mesajlar için iyi ve etkili araçlar.	■ Elektrik ve telefon çekimi gerektirir. ■ İnsanların telefon numaralarını elde etmekte zorluk yaşanabilir. ■ İnsanların mesajları aldığına dair güvence eksikliği. ■ Mesajlar genellikle kısa ve öz olmalıdır. ■ İnsanlarla iletişim kurarken gizlilik mevzuatı veya başka sorunlar olabilir.	■ İyileşme planlamasının erken aşamaları, etkinlik ve toplantıların insanlara bildirilmesi. ■ Topluluğu güncel tutun. İnsanları daha ayrıntılı bilgi kaynaklarına yönlendirin (örneğin, web siteleri).
Sosyal medya (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Tiktok, vb.) Sosyal medya, topluluk toplantıları gibi yaklaşan etkinlikler konusunda insanlara	■ Halka yönelik hızlı bilgi güncellemeleri için uygundur (örneğin Twitter, Instagram). ■ Kullanıcıların görüşlerini sunmaları, topluluk ihtiyaçlarını belirlemeleri ve	■ Bilgisayar ve internet erişimi, elektrik ve bilgisayar/okuma okuryazarlığı gerektirir. ■ İçerik üzerinde sınırlı kontrol; paylaşımlarda	■ Planlamadan operasyonlara ve kurtarma çalışmalarının değerlendirilmesine kadar tüm iyileşme aşamaları için uygundur. Özellikle

önceden haber verebilir ve fikirlerin ifade edilmesi için bir forum sağlar.

sorunları gündeme getirmeleri için bir forum sağlar.

- Fiziksel engeli olanların ve sosyal olarak izole olanların başkalarıyla bağlantı kurmasını sağlar.
- İnsanları etkinlikler hakkında bilgilendirmede için etkilidir.
- Toplumdan hızlı yanıt almanın iyi bir yolu.
- Topluluğun iyileşme çabalarının görsel kanıtlarını görmesini sağlar (örneğin, Instagram).
- Genellikle gençler tarafından kullanılır, bu da onların iyileşme planlama sürecine katılımını artırabilir

ifade edilen fikir veya görüşlerin kontrol edilememesi.

- Yanlış bilginin hızla yayılarak toplumda infial yaratabilmektedir.

basit ve kolay bir şekilde iletilebilecek bilgiler için uygundur.

5. BÖLÜM: İLETİŞİMDE PLANLAMA

"Bir İletişim Planı Gerçekleştirilmesi"



Temel Hedefler



Hedef kitle



Anahtar Mesajlar



İletişim araçları ve faaliyetleri



Zaman Çizelgesi



Kilit aktörler ve ilgili sorumlulukları



Şikâyet sistemi



Kaynaklar



Değerlendirme ve değişiklik

Afet İletişim Yönetimi'ne İlişkin Çıkarılacak Sonuçlar



TEŖEKKÜRLER...

Doç. Dr. Burcu Zeybek
burcu.zeybek@istanbul.edu.tr