

Afetzedelerle Yüz Yüze İletişim

Face-to-Face Communication with Disaster Survivors

Araştırma Makalesi / Research Article



Sorumlu yazar/
Corresponding author:
Osman Bor

ORCID:
0000-0001-9320-2143

Geliş tarihi/Received:
26.05.2023

Son revizyon teslimi/Last
revision received:
23.06.2023

Kabul tarihi/Accepted:
03.07.2023

Yayın tarihi/Published:
18.07.2023

Atıf/Citation:
Bor, O. & Avşar, Z. (2022).
Afetzedelerle yüz yüze
iletişim. *İletişim ve Diplomasi*,
10, 23-46.

doi: 10.54722/
iletisimvediplomasi.1303160

Osman BOR¹ , Zakir AVŞAR² 

ÖZ

Afet iletişimi, çok boyutlu ele alınması gereken önemli araştırma alanlarından biridir. Doğal afetler veya kamusal tehlike arz eden durumlarda bir ülkenin iletişim sistemlerinin işlevselliği, bilgi akışının devamı ve koordinasyon için hayati önem taşımaktadır. Devletin kurum ve kuruluşlarının, STK'lar ile koordineli bir şekilde hareket ederek kriz yönetimini sürdürmesi, kamuoyu ile sağlıklı bilgi paylaşımı, müdahalelerin zamanında ve doğru bir şekilde yapılabilmesi için sürdürülebilir iletişim ile koordineli bir çalışmayı gerekli kılmaktadır. Aynı zamanda afetlerde izlenecek olan doğru ve sağlıklı bir iletişim yöntemi toplumsal yapı içerisinde güvenin tesis edilmesinde önemli rol taşımaktadır. Bu bağlamda afet iletişiminin; afet öncesi, afet anı ve afet sonrası olarak üç katmanda değerlendirilmesi gerekli görülmektedir. Bunun yanı sıra afet iletişimi açısından önem arz eden bir diğer önemli husus ise dijital medyanın kullanımudur. Özellikle afet sonucunda enerji ve güç kaynakları, meydana gelen tahribatlardan dolayı işlevini yitirebilmektedir. Bu nedenle kablolu bağlantı gerektiren iletişim araçları ile erişimin kesilmesi sonucunda, sosyal medya ve dijital medyanın, kablosuz internet kullanımı ile erişiminin sürdürülebilmesi açısından önemli bir yere sahip olduğu görülmüştür. *Çalışmada dolaylı gözlem yöntemi ile kaynak taraması yapılarak veriler toplanmıştır. Özellikle afet sonrası özelinde, afetzedelerle kurulacak yüz yüze iletişimin önemi üzerine odaklanılmıştır. Bunun yanı sıra afet sürecinde iletişimin*

¹ Arş. Gör., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Ankara, Türkiye, osman.bor@hbv.edu.tr

² Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Radyo Sinema ve Televizyon Bölümü, Ankara, Türkiye, zakir.avsar@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1427-127X

sürdürülmesinde dijital medya teknolojileri ve sosyal medyanın olumlu ve olumsuz yönleri üzerinde durulmuştur.

Anahtar kelimeler: Afet iletişimi, afet yönetimi, afetzedelerle iletişim, afet ve dijital medya

ABSTRACT

Disaster communication is one of the significant research areas that need to be addressed from multiple dimensions. The functionality of a country's communication systems is vital for the continuity of information flow and coordination during natural disasters or the situation that pose a public threat. It requires the government institutions and organizations to sustain crisis management in coordination with NGOs, ensure healthy information sharing with the public, and enable timely and accurate interventions through sustainable and coordinated communication. Additionally, adopting the correct and healthy communication methods during disasters play a significant role in establishing trust within the societal structure. In this context, it is considered necessary to evaluate disaster communication in three layers: pre-disaster, during the disaster, and post-disaster. Another important aspect in terms of disaster communication is the use of digital media. Especially in the aftermath of disasters, energy and power sources can be disrupted due to the damages incurred. Therefore, social media and digital media have been found to be important in maintaining access, particularly when communication tools requiring wired connections are severed, by enabling wireless internet access. The study collected data through indirect observation and source scanning. Specifically, the focus will be on the importance of face-to-face communication with disaster victims, particularly in the post-disaster phase. Furthermore, the study examined the positive and negative aspects of digital media technologies and social media in sustaining communication during the disaster process.

Keywords: Disaster communication, disaster management, communication with disaster victims, disaster and digital media

EXTENDED ABSTRACT

Communication with disaster victims holds a crucial role in disaster management. During this process, it is essential to establish sensitive communication that takes into account the needs and emotional states of the victims. This communication is significant for disaster victims to connect with first response teams, support systems, and family members. Communication with disaster victims typically occurs during emergency situations and involves the participation of experts, aid organizations, healthca-

re workers, and volunteers. This communication process plays a vital role in identifying the basic needs of the victims and providing the necessary assistance and support to meet those needs.

Another important aspect of disaster communication is sensitivity, empathy, and understanding. It is known that survivors may be emotionally sensitive due to the difficult circumstances they have experienced. Therefore, it is important to try to understand their emotions and show respect when communicating with them. Additionally, communication with disaster victims is crucial for providing necessary information after the disaster. Properly conveying information about the victims' health and safety, directing resources, and informing them about how to manage emergency situations are important for their recovery process.

Respect, empathy towards their feelings, active listening without interrupting their emotional expressions, refraining from answering questions outside of your expertise, and redirecting people to experts are all important elements of sensitive communication with disaster victims. In such situations, maintaining effective and two-way communication between disaster response programs and disaster victims is important in distributing aid, addressing disappointments, and combating misuse of assistance, ultimately reducing conflicts.

Communicating with disaster victims is not always easy. Disaster victims can be emotionally sensitive due to the stress and difficulties they have experienced. Therefore, when communicating with survivors, it is important to understand and take into account their emotional needs. It is also important to recognize that the needs of disaster victims may vary. Additionally, an important aspect that should not be overlooked is that these needs can change depending on the type of disaster. Natural disasters often require meeting basic needs such as shelter, food, water, and health-care. In emergencies caused by terrorist attacks or social conflicts, victims may require psychological support. Therefore, when communicating with survivors, it is important to accurately understand their needs and use an appropriate communication approach. Being clear and concise in communication with disaster victims is necessary. It is important to be aware that survivors need information and that this information is crucial for their health and safety. Therefore, providing clear and accurate information when communicating with disaster victims play a crucial role in rebuilding their trust.

In order to communicate with disaster victims face to face, it is important to use a calm tone and choose a simple, clear, and understandable language. When initiating communication for the first time, it is important for the communicator to introduce themselves and inquire about the person's name. Making the person feel valued during the communication process is seen as necessary for the sustainability of communication.

In disaster management and communication, it is understood that technology and social media play an important role. Along with the positive effects, it is also recognized that technology and social media have significant negative impacts that cannot be overlooked. The misuse of technology, particularly the dissemination of disinformation on social media that can drive people into fear and panic, serves as a concrete example. During each disaster period, it is observed that such information pollution spreads, causing people to panic and sometimes turning it into an artificial disaster. When communicating with disaster victims, the positive effects of using technology, especially in critical support and assistance during crisis periods, are considered crucial. Additionally, in order to prevent the spread of misinformation during disaster periods, responsible and effective use of digital technology is of great importance.

In this context, social media, which has become an integral part of life, is widely used as a communication platform. Today, social media platforms that have spread to all areas of social life have started to play an important role in disaster management. For example, in the event of a natural disaster in Indonesia, the effective use of Twitter as a disaster warning system has highlighted the importance of social media channels in crisis management processes. Generally, while social media is a useful tool for communicating with disaster victims, it is important to be aware of the potential negative effects and take steps to mitigate them. Before sharing information on these platforms, it is important to verify its accuracy, be sensitive to the privacy and needs of disaster victims, and use various communication channels to ensure that all affected individuals can receive support.

GİRİŞ

Afetzedelerle iletişim, dikkat edilmesi ve hassas olunması gereken bir süreci içermektedir. Öncelikle afetzedelerin ihtiyaçlarına ve duygusal durumlarına yönelik duyarlı olacak şekilde iletişim kurmak amaçlanır. Bu süreçte *duyarlılık, empati, anlayış ve güven* kavramları öne çıkan kavramlardan bazılarıdır. Afetzedelerin maruz kaldıkları bu zor süreç nedeniyle duygusal ve hassas olabilecekleri düşünülerek, iletişim kurarken duygularını anlamaya ve onlara saygı çerçevesinde davranmaya özen gösterilmelidir.

Afetzedelerle iletişim genellikle acil durumlarda gerçekleştirilir ve çoğu zaman uzmanların, yardım kuruluşlarının, sağlık çalışanlarının ve gönüllülerin katılımıyla sürdürülen ortak bir süreçtir. Bu iletişim sürecinde, afetzedelerin temel ihtiyaçları belirlenir ve bu ihtiyaçları karşılamak için gerekli olan yardım ve desteğin sağlanması için çaba harcanır.

Bu noktada öncelikle insanları ve kurumları dirençli kılan şeyin ne olduğunu anlamaya çalışmak gerekmektedir. Bu bağlamda iletişim; kapsayıcı, güven oluşturu



bir unsur olarak görülmelidir. Sürdürülecek iletişimin, afetzedelerin hayatlarını bir an önce toparlamaları ve hayata yeniden adapte olabilmelerini sağlama noktasında etkili olabileceği varsayılmaktadır. Dolaşıma giren bilgi, kitlelerde güven oluşturmuyorsa, yani bireyler bilginin kaynağına karşı güven duymuyorsa, bu yöndeki tüm girişimler sonuçsuz kalacaktır (Griffin et al., 2004). Bilgi alışverişi, bilginin doğruluğu ve doğru bir şekilde aktarılması, bu sürecin en önemli etkenlerindedir. Bu nedenle bilgi dolaşımı ağı içerisinde güven, temel unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Şayet güvenilir kaynak olarak kodlanan kişi, kurum ve kuruluşlar tutarlı olmayan bilgiler paylaşırsa, kaynağa olan güven yitirilmiş olacaktır.

Çalışma, *dolaylı gözlem veri yöntemi* kullanılarak tasarlanmıştır. Bu yöntemde göre kaynak taraması yapılarak veriler toplanır ve değerlendirilir. Yani çalışma ile ilgili veriler doğrudan gözlemlenecek birey veya obje yerine konu ile ilgili literatür taraması yapılarak elde edilir. Bu yöntem, kaynakların taranması ve verilerin toplanması olarak iki aşamadan oluşur (Aziz, 2015, ss. 73-76). Bu çalışmada da, öncelikle kaynak taraması yapılarak veriler toplanmış ve araştırma bu veriler ışığında tasarlanmıştır. Bu bağlamda çalışmanın önemine atfen birincil değerlendirmelerin özeti mahiyetinde; "Afetzedelerle yüz yüze iletişim kurarken, yaşadıkları şeylerin bilincinde olacak şekilde hassas, anlayışlı, sakin ve sabırlı bir tutum sergilenmelidir. Basit teselli edici bir iletişim kurmaktansa dinlemeye, anlamaya çalışılmalı, empati kurarak güven telkin edici davranışlarda bulunulmalıdır. Yaşadıkları şeylerin sinir sistemlerini yıprattığı göz önünde bulundurulurken panik ve korku oluşturacak tutum ve davranıştan uzak durulmalıdır. İletişim esnasında sakin, anlaşılır, açıklayıcı bir dil kullanılarak güven tesis edilmeli ve ihtiyaçlarının giderilmesine yardımcı olunmalıdır. Ayrıca kendileri istemeden fiziksel temastan kaçınılması afetzedelerle yüz yüze iletişimde dikkat edilmesi gereken önemli hususlar arasında sayılabilir." Türkiye'nin coğrafi konumu itibarıyla başta deprem olmak üzere, afet kuşağında yer alması nedeniyle bu tür çalışmalar oldukça önem taşımaktadır. Dolayısıyla konu özelinde Türkçe literatüre bakıldığında yeteri kadar çalışma olmayışının da bu çalışmayı önemli kıldığı düşünülmektedir.

Toplum Tabanlı Afet Yönetimi ve İletişim

Toplum tabanlı afet yönetim sistemi, toplumun afet yönetim sistemi içerisinde yer almasını benimseyen bir sistemdir. Buna göre, afet yönetiminin her evresinde toplumun bulunması gerekmektedir. Afet ile ilgili çalışmalar sadece kamu kurumları ile sınırlı kalmamalı; vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları ve toplumun diğer bileşenleri afet ile ilgili çalışmalarda etkin rol almalıdır. Kişiler afetlerden zarar gördüklerinden, afet riskini yönetmekten sorumlu olduklarından; afet durumunda ilk müdahaleyi yaptıklarından ve güvenli bir toplumu yeniden kurma görevi onların sırtında olacağından, toplum tabanlı afet yönetimi gerçekleştirilmelidir. Bu sebeple halka afet öncesinde, sırasında ve sonrasında, afetlerden kişisel korunma yolları öğretilmelidir. Bu bağlamda

afet süreçlerinde iletişimin sürdürülebilir olması oldukça önem taşımaktadır. Yerinde ve etkin müdahaleler ile afetin etkisini minimize edebilmek adına koordineli, bütünlüklü, sürdürülebilir, bir kriz iletişimi gereklidir. Bu süreçte çok görünür olmasa da en önemli hususlardan birisi de afetzedelerle iletişimidir.

Afet sonrası ilk 72 saat hayat kurtarma açısından en kritik saatlerdir. Afet sonrası kurtarılanların büyük çoğunluğu, ilk 24 saat içinde çevreden yetişen yakınları ve komşuları tarafından kurtarılmaktadır. Bu nedenle afetlere hazırlığın toplum tabanlı olması, bireyden ve evden başlaması gerektiği konusunda dünya hem fikirdir. Şu an Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nde afetlerde "altın saat" olarak bilinen ilk 72 saatin yani 3 günün, 7 güne çıkartılması bile tartışılmaktadır (Kadioğlu, 2011).

Profesyonel arama ve kurtarma vb. ekiplerin ilk 72 saatte (altın saatlerde) halka müdahale edemeyeceği göz önüne alınarak afetlere müdahale çalışmaları mutlaka toplum tabanlı olmalıdır; yani halkı afetlerin altın saatlerine hazırlamak esas olmalıdır. İçişleri Bakanlığına bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ilk 72 saatte yapılabilecekler konusunda toplumu hazırlamak ve eğitmek adına çeşitli projeler geliştirmektedir. Sonuç olarak tüm bu süreçlerin temelinde koordineli iletişimin etkisi oldukça büyüktür. Bu nedenle afet iletişimi ve afetzedelerle iletişim boyutu, afet sürecinde hayati öneme sahiptir.

Afet İletişimi

Afet iletişimi, afetlerin meydana gelmesiyle oluşan kaos ortamının en belirgin özelliklerinden biri olan iletişim sorununun giderilmesi için önemlidir. Afet yönetiminin tüm evrelerinde, karar alma süreçlerinde etkili olan iletişim, afetin risk oluşumundan itibaren tüm aşamaları için afetin meydana gelmesiyle oluşabilecek zararın asgariye indirilmesine yönelik bir stratejinin oluşturulmasını ifade eder (Baechler, 2018). Afet iletişimi koordine edilirken, bireyler ve özel sektör de devletle koordineli bir şekilde tepkilerin yönetilmesine destek olabilir (Çınarlı, 2023).

Afetler sırasında konvansiyonel iletişim yöntemleri, doğal afet nedeniyle çalışmayabilir veya kaybolabilir. Bu nedenle afet müdahale ekibi, içinde buldukları durumu ve faaliyet gösterdikleri bölgedeki afet durumunu iletmelerine yardımcı olacak en iyi araçlarla donatılmış olmalı ve iyi eğitilmelidir. Örneğin kablosuz modüller iletişim kurmak için uydu sinyallerini kullanıyor olması nedeniyle günümüzde popülerdir. Bu nedenle afet iletişiminde birçok teknolojik araç kullanılmaktadır. Geçmişte uydu sistemleri, televizyon, kısa mesaj sistemi (SMS), internet ve telsiz sistemleri afet yönetiminde etkili olurken son yıllarda; dijitalizasyon, robotlar, insansız hava araçları (İHA), bulut bilişim, büyük veri, blok zincir (blockchain), nesnelerin interneti (IoT), sensörler, giyilebilir teknolojiler (VR) gibi teknolojik gelişmeler de afet yönetiminde kullanılmaktadır. Acil durumlarda, etkilenen veya etkilenenleri gören kişi ya da acil durum algılayıcı cihaz-

lar tarafından, telefon, telsiz, kısa mesaj, otomatik mesaj, sosyal medya, internet ve diğer iletişim araçları ile acil çağrı merkezlerine yapılan başvurular da afet iletişiminde önemli bir rol oynamaktadır (Sofuoğlu, 2022).

Afetler sırasında iletişim kurmanın önemine değinirken yararları arasında; afet müdahale ekibinin içinde bulunduğu durumu ve faaliyet gösterdiği bölgedeki afet durumunu iletmelerine yardımcı olur. Bu sayede toplum bir bütün olarak iyi korunabilir ve polis veya afet yardım güçleri tarafından korunma anında ve acil olabilir. Ayrıca, etkili iletişim hem afetten etkilenen hem de etkilenmeyen toplulukları güçlendirir, sosyal uyumu güçlendirmeye yardımcı olur ve güçlü bir toplumsal kalkınma sağlar. Bu nedenle afetler sırasında etkili bir iletişim kurmak hayati önem taşımaktadır. Bunun için de afet müdahale ekibinin en iyi araçlarla donatılması ve iyi eğitilmesi gerekir. Etkili bir iletişim sayesinde toplum bir bütün olarak iyi korunabilir ve afetten etkilenen toplulukların iyileşme süreci hızlandırılabilir.

Bir afet sırasında ve sonrasında iletişim, arama kurtarma sürecinde hayati öneme sahiptir. Doğal ve insan kaynaklı afetlere müdahalede en büyük engellerden biri, iletişim sürecindeki aksaklık ve eksiklikler olduğu söylenebilir. Kapsamlı iletişim, afetzedelerle ilk müdahale ekipleri, destek sistemleri ve diğer aile üyeleri arasında bağlantı kurar. Bu nedenle, güvenilir ve erişilebilir iletişim ve bilgi sistemleri hayatın sürdürülmesi için hayati önem taşımaktadır (Dwyer, 2006; Thompson, 2005). Bu noktada birçok afet araştırmacısı, afetlerde hem etkilenen hem de etkilenmeyen grupların bilgiye erişim noktasında talepte bulduklarını ifade etmişlerdir (Ferrante, 2010).

Yerel afet müdahale aşamasında ana bilgi kaynağı olarak hayatta kalan afetzedelerden, ailelerinden, arkadaşlarından ve ilgili paydaşlardan alınan bilgiler çeşitli afet müdahale ajansları olarak sayılmaktadır. Bu nedenle, bilgi talebini karşılamak için genellikle insanlar kitle iletişim araçlarından, yerel yetkililerden, ana bilgi kaynağı olarak hükümet yetkilileri veya diğer topluluk üyelerinden almaktadırlar (Johnson, 2007; Gultom, 2016). Afet sürecinde dezenformasyondan arındırılmış bilgiye ulaşmak, güvenilir afet iletişimi kurmak ve yaymak için sürekli organizasyon, güvenilirliğin izlenmesi ve ek doğrulama kaynaklarıyla mümkün olabilmektedir. Kriz dönemlerinde, insanların bilgiye duydukları acil ihtiyaç, yanlış veya yanıltıcı bilginin hızla yayılmasına neden olabilir (Lewandowsky, Ecker, & Cook, 2017). Dezenformasyon, bilgi karmaşasının arttığı bu dönemlerde, halkın algısını ve tepkisini büyük ölçüde etkileyebilir; bu da bireylerin ve toplulukların riskli kararlar almasına yol açabilir (Pennycook & Rand, 2018). Dezenformasyonla mücadele etmek ve yanlış bilginin yayılmasını engellemek için bilgi okuryazarlığının artırılması, doğru ve anlaşılır bilgi sağlanması ve yanıltıcı veya yanlış bilgilerin düzeltilmesi gerekmektedir (Lewandowsky, Ecker, & Cook, 2017). Bu özellikle sosyal medya ve diğer çevrim içi platformlar için önemlidir. Çünkü yanlış haberler doğru haberlerden daha hızlı ve daha geniş bir şekilde yayılır (Vosoughi, Roy, & Aral, 2018). Dolayısıyla kriz dönemlerinde dezenformasyonla mücadele, top-

lumun genel sağlığını ve güvenliğini korumak için kritik bir öneme sahiptir. Bu mücadeleye, bireylerin, toplulukların ve özellikle çevrim içi platformların bilinçli ve etkili eylemlerini gerektirir.

Bunun yanı sıra kitle iletişim araçlarının bilgiye ulaşma da bölgedeki bireyleri kaynak olarak görmesi muhtemeldir. Afetlerde etkili müdahale eylemleri için bilginin güvenilirliği esastır. Afetten etkilenen insanlar, güvenilir olarak algıladıkları bilgi kaynaklarına itimat etmektedirler. Bu noktada çok dikkatli olmaları ve kaynağı belli olmayan bilgilere göre hareket etmemeleri gerekmektedir (Fisher, 2013; Sandman, 1993; Ferrante, 2010). Bu nedenle afet iletişimi, güvenin inşası ve acil durumlarda hızlı aksiyon almak için gerekli bir ön koşul olarak görülmektedir.

Genel olarak afetlerde (çoğu uluslararası kökenli) insani yardım kuruluşları kritik rol oynar. Yalnızca etkilenen kişilere maddi ve sosyopsikolojik destek sağlamada değil, aynı zamanda afet kurtarma çalışmalarında yerel ekiplere hayati önem taşıyan özel teknik destek sağlamaktadırlar. Güven geliştirmek, hedeflenen insan gruplarıyla ilişki gerektiren uzun vadeli ve kalıcı bir süreçtir. Bununla birlikte afetlere ani ve hazırlıksız yakalandığı için, insani yardım gruplarının bir afet meydana geldikten kısa bir süre sonra, gittikleri yerdeki topluluklar hakkında bilgiye sahip olmaları mümkün olmamaktadır. Bölgenin kültürü, sosyal yapısı, dili ve dinini bilmeleri mümkün olmadığından, bu bilgi açığını kapatmak için insani yardım kuruluşlarının, güven sürecini inşa edebilmek için yerel destek kuruluşları ile ortak hareket etmeleri gerekmektedir (Antonovsky, 1987; Widén-Wulff at al., 2008).

Aniden meydana gelen bir felaket olayında, iletişim sistemleri büyük ölçüde felç olurken, iletişim ihtiyacı hızla karşılanamaz hâle gelir ve çoğu durumda anında yanıt verme kabiliyetini aşar. Bu gibi durumlarda iletişim, öncelikli bir şekilde ele alınmalı, ilgili kurumlara (kurtarma ve güvenlik birimleri, afetle ilgili kurumlar, diğer paydaşlar ve personel gibi) bilgi gönderilip alınmalıdır. Bu süreç, etkili eylemler için bilgilerin, çalışanlarıyla net bir şekilde paylaşılabilmesi için bu kurumlar içinde aynı yoğunlukta akmalıdır. Elbette afet bölgelerinde daha fazla kaosu önlemek için bu karmaşık iletişim ağının koordine edilmesi gerekmektedir. Genellikle, merkezi bilgi koordinasyonu veya merkezi bir bilgi sürecinin bu gibi durumlarda etkin bir şekilde işlemesi zordur. Ancak bu tür bir koordinasyon, özellikle sel veya yayılan yangınlar gibi tahliye gerektirebilecek olaylar konusunda insanları uyarma ihtiyacını gidermek için çok önemlidir. Tropik fırtınalar, kasırgalar, tayfunlar ve hatta bir depremden sonra meydana gelen tsunamiler gibi yeterli uyarı süresi olan afetler için, hava durumu raporları ve tavsiyeler, bölge sakinlerinin buna kimin ihtiyaç duyabileceğini, ne zaman ve nasıl hazırlanacağını bilmesini sağlar. Kimin sel riski altında olduğu ve insanların sığınmak için nereye gitmesi gerektiği yönünde bilgilerin paylaşılmasında önem arz etmektedir (Jacoby, 2017).

Anlaşıldığı üzere afet iletişimi; anında ve yerinde müdahale için gerekli koordinasyonu sağlamada, temel ihtiyaçların karşılanmasında, gerekli bilgilendirmelerin yapılmasında, afetzedelerin yaralarının sarılmasında ve afetin etkilerinin minimize edilerek kurum, kuruluş ve toplum tabanlı etkili bir afet yönetiminde ve yeniden inşa sürecinde büyük bir role sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda afet mağdurları ile kurulacak doğru ve yerinde bir iletişimin önemi afet anı ve sonrasında sosyal hayatın afetzedeler için yeniden devamı aşamasında oldukça önem taşımaktadır.

Afetzedelerle İletişim Süreci

Afetzedelerle iletişim, afet sonrasında mağdurlar ile kurulan iletişim sürecini kapsamaktadır. Bu süreçte, afetzedelerin ihtiyaçlarına ve duygusal durumlarına duyarlı bir şekilde iletişim kurmak amaçlanmalıdır. Bu durum, afet mağdurlarının ilk müdahale ekipleri, destek sistemleri ve aile üyeleri ile bağlantı kurması ve paydaşlarla etkili iletişim sağlaması noktasında önem taşımaktadır. Afetzedelerle iletişim genellikle acil durumlarda gerçekleştirilir ve çoğu zaman uzmanların, yardım kuruluşlarının, sağlık çalışanlarının ve gönüllülerin katılımıyla yapılır. Bu iletişim sürecinde, afetzedelerin temel ihtiyaçları belirlenir ve bu ihtiyaçları karşılamak için gerekli olan yardım ve desteğin sağlanması için çaba harcanır. Bir diğer önemli yönü ise duyarlılık, empati ve anlayıştır. Afetzedelerin yaşadıkları zorlu durumlar nedeniyle duygusal olarak hassas olabilecekleri unutulmamalıdır. Bu nedenle, iletişim kurarken onların duygularını anlamaya ve saygı göstermeye özen göstermek gerekmektedir. Aynı zamanda afetzedelerle iletişim, afet sonrasında gerekli bilgilendirmenin yapılması için de önemlidir. Afetzedelerin güvenliği ve sağlığı için gereken bilgilerin doğru bir şekilde iletilmesi, kaynakların yönlendirilmesi ve acil durumların nasıl yönetileceği konusunda bilgilendirme yapılması, afetzedelerin iyileşme sürecine yardımcı olması açısından önem taşımaktadır.

Ayrıca afet sonrası müdahaleleri çevreleyen, oldukça yoğun bir ortamda uygulanan programlara, tüm paydaşları dikkate alan iyi bir halkla iletişim ve bilgilendirme stratejileri eşlik etmelidir. Afet ve iklim değişikliği etkileri yönünden yüksek risk taşıyan ülkelerde, sosyal koruma ve sosyal güvenlik ağı programları için afete hazırlık planlarının geliştirilmesi, afet sonrası müdahalelerin hem hızını hem de kalitesini iyileştirebilir. Pakistan deneyiminin de ortaya koyduğu gibi, iletişim stratejileri bu planların kritik bir unsurudur (World Bank, 2009).

Afetzedeler ile Yüz Yüze İletişim

Afetzedelerle iletişim kurmak her zaman kolay olmayabilir. Afetzedeler genellikle stres ve yaşadıkları zorluklar nedeniyle duygusal olarak hassas olabilmektedirler. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, duygusal ihtiyaçlarını anlamak ve dikkate almak önem taşımaktadır.

Afetzedelerin ihtiyaçlarının farklılık gösterdiğini de gözden kaçırmamak gereklidir. Doğal afetler genellikle barınma, gıda, su ve sağlık hizmetleri gibi temel ihtiyaçları karşılamayı gerektirmektedir. Terör saldırıları veya toplumsal çatışmaların neden olduğu acil durumlarda ise afetzedelerin psikolojik desteğe ihtiyaçları olabilmektedir. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, onların ihtiyaçlarını doğru anlamak ve uygun bir iletişim yaklaşımı kullanmak önemlidir.

Afetzedelerle iletişim kurarken, açık ve net olmak gereklidir. Afetzedelerin bilgiye ihtiyaçları olduğunu ve bu bilginin, onların sağlık ve güvenlikleri için hayati önemde olduğunu farkında olunması önem taşımaktadır. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, açık ve net bir şekilde bilgi vermek, onların güven duygusunu yeniden inşa edebilmek için önemli bir yere sahiptir. Ayrıca afetzedelerle yüz yüze iletişim kurmak için öncelikle sakin bir tonda, basit, açık ve anlaşılır bir dil tercih edilmelidir. İletişime ilk geçilirken kişinin kendini tanıtmayı ve karşısındaki kişinin ismini öğrenerek başlaması önem arz etmektedir. İletişim sürecinde karşısındakini önemseydiğini hissettirmek, iletişimin sürdürülebilirliği için gerekli görülmektedir.

Afetzedelerin, yaşadıklarını anlatmaları ve kişisel detaylar vermeleri için zorlamalarda bulunulmaması sağlıklı bir iletişim açısından yerinde bir davranış olarak kabul edilmektedir. Bunun yanı sıra yaşamış oldukları şeylerin yaratmış olduğu şok etkisinin, sinir sistemlerinin uyarılmasına neden olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Güneri (2023), Her şeyin iyi olacağına inanmak gerektiğini ifade ederken, "En azından sen hayattasın" gibi basit cümlelerle kişinin teselli edilmesinin faydası olmayacağını ifade etmiştir (Cumhuriyet, 2023).

"Afetzedeler, çok yoğun şeyler yaşadıkları için sinir sistemleri uyarılmış durumdadır. Bu nedenle, onların irkilmesine neden olabilecek davranışlardan kaçınılmalı; arkalarından ansızın yaklaşmak veya yüksek sesle konuşmak vb. gibi davranışlardan uzak durulmalıdır. Afetzedelerin görebileceği bir mesafeden yavaş adımlarla yanına yaklaşılmalı ve kendisi istemeden fiziksel temasta bulunulmamalıdır. Bu yaklaşım, afetzedelere güven ve kontrol duygusu aşılması ve sakin bir ortam yaratılmasını sağlamak için önemlidir."

Bu bağlamda Güneri, afetzedelerle iletişimi alt başlıklar şeklinde anlaşılır kılmıştır (Cumhuriyet, 2023):

Sakin Tonda, Basit ve Açık Konuşmak:

- ▶ Afetzedelerle iletişim kurduğunuzda sakin bir tonda, basit ve açık konuşulmalıdır.
- ▶ Konuşacağınız zaman mutlaka kendinizi tanıtarak karşınızdaki kişinin ismi öğrenilmeli ve ona ismiyle ya da siz diye hitap edilmelidir.
- ▶ Konuşurken karşınızdaki kişiyi önemseydiğiniz hissettirilmeli ve öykülerini anlatma-

ya, özellikle kişisel detaylara girmeye zorlanmamalıdır. Bununla beraber sözünü kesmemeli ve cümleleri tamamlamaya çalışılmamalıdır.

- ▶ “Her şey iyi olacak” veya “En azından sen hayattasın” gibi basit cümlelerle kişiyi teselli etmeye çalışılmamalıdır. “Sakin ol”, “beterin beteri var”, “buna şükret” gibi yorumlardan kaçınılmalıdır.
- ▶ “Herhangi bir ihtiyacınız var mı?” diye sorulabilir. Fakat, “Size şunu getireyim, iyi gelir” gibi tekliflerde bulunulmamalı ve ısrarcı olmaktan kaçınılmalıdır.

Dinlemek:

Afetzedeler ve yakınları, kendi öykü ve duygularını aktarmak isterse dikkatinizi verin. Sadece ve sadece dinleyin. Dinlerken saygılı ve sıcak bir tavrınız olsun. Başınızı sallayarak ya da yumuşak bir yüz ifadesiyle, fazla mimik yapmadan karşınızdakine dinlediğinizi gösterin. Dinlerken yargılamadan, eleştirmeden, empati kurarak dinleyin. Kişi konuşmak istemiyorsa da sessizce yanında bulunun. Sessizlik bu durumda en iyi destektir.

Bunların yanı sıra;

Yerel bağlam: Afetler, genellikle belirli bir bölgeyi etkiler. Bu nedenle, afetzedelerle iletişim kurarken, o bölgenin yerel bağlamını anlamak ve ona göre bir iletişim yaklaşımı kullanmak önemlidir. Örneğin, yerel kültüre ve dinî inançlara saygı göstermek, afetzedelerle daha iyi bir iletişim kurmanıza yardımcı olabilir.

Güvenliği sağlamak: Afetzedelerin güvenliği her zaman önceliklidir. İletişim kurulacak alanın güvenliğinin sağlanması önemlidir. Eğer afetzedelerin bulunduğu alan da güvenli değilse, gerekli önlemler alınmalıdır.

Empati kurmak: Afetzedelerle yüz yüze iletişimde empati kurmak, onların duygu ve düşüncelerini anlamaya yardımcı olur. Afetzedelerin yaşadığı zorluklar ve kayıplar hakkında anlayışlı olmak önemlidir.

Sabırlı olmak: Afetzedelerle yüz yüze iletişimde sakin ve sabırlı olmak gerekmektedir. Çünkü afetzedelerin duygu ve düşünceleri farklılık gösterebilir. Stres altında olan bu insanlar, sakin bir kişilikten güç alabilirler.

Açık ve net konuşmak: Afetzedelerle iletişimde açık ve net konuşmak önemlidir. İhtiyaçların ve taleplerin net bir şekilde ifade edilmesi, afetzedelerin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olur. Bunun yanı sıra konuşma şekliniz, afetzedelerin durumunu daha da kötüleştirebilir ya da onlara moral motivasyon olabilir. Bu nedenle olumlu bir tutum ve pozitif bir dil kullanılması gerekli görülmektedir.

Saygı göstermek: Afetzedelerle yüz yüze iletişimde saygı göstermek önemlidir. Zor durumda olan insanların duygularını anlamak, onlara destek olmak ve sıcak bir iletişim kurmak gerekli görülmektedir.

Güncel bilgiler paylaşmak: Afetzedelere, afetle ilgili güncel bilgiler doğru ve anlaşılır bir şekilde aktarılmalıdır. Böylece, endişeleri azaltılabilir ve onların güven duyguları artırılabilir.

Bu öneriler, afetzedelerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken ana noktaları özetlemektedir. Ancak her afet durumu farklıdır ve bazı durumlarda farklı yaklaşımlar gerekli olabilmektedir. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, her zaman olayın türü göz önüne alınarak hareket edilmelidir. Örneğin doğal afetlerin neden olduğu hasarlar, terör saldırıları veya toplumsal çatışmaların neden olduğu acil durumlar gibi farklı afetler, farklı türde ihtiyaçları da beraberinde getirmektedir. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, afetin türüne, boyutuna ve afetzedelerin yaşadığı stres ve travmaya göre farklı yaklaşımların kullanılması gerekebilir. Örneğin doğal afetler sonrasında, afetzedelerin temel ihtiyaçları arasında barınma, gıda, su ve sağlık hizmetleri bulunabilir. Bu durumda acil ihtiyaçların karşılanması ve afetzedelerin fiziksel güvenliği önceliklidir. Diğer yandan terör saldırıları veya toplumsal çatışmalar sonrasında, afetzedelerin psikolojik desteğe ihtiyacı olabilir. Bu durumda, afetzedelerin stres ve travmayla başa çıkabilmesi için psikolojik destek sağlanması gerekli görülmektedir.

Dolayısıyla afetzedelerle iletişim kurarken birçok farklı değişkenin, belirleyici etkisi olduğu anlaşılmıştır. Bazı durumlarda afetzedelerle iletişim kurmak, kültürel veya dil engelleri gibi diğer faktörleri de dikkate almayı gerektirebilmektedir. Bu nedenle afetzedelerle iletişim kurarken, onların ihtiyaçlarına uygun bir yaklaşım sergilemek ve çeşitli durumlara uygun olarak farklı iletişim yöntemlerini kullanmak gerekli görülmektedir (Kızılay, 2008).

Afetzedelerle İletişimde Teknolojinin Kullanımı

Afetzedelerle iletişimde teknolojinin kullanımı, afet durumunda bilgi aktarımının daha hızlı ve etkili bir şekilde yapılabilmesini sağlayabilir. Ayrıca teknoloji sayesinde afetzedelere ve yardım ekiplerine daha iyi hizmet verilebilir;

Mobil Uygulamalar: Mobil uygulamalar, acil durum hâllerinde insanların kolayca bilgi alışverişi yapabilmesi için kullanılabilir. Bu uygulamalar, afetzedelerin ihtiyaçlarını belirlemek için kullanılabilir. Örneğin afet sırasında nerede güvende kalabilecekleri, hangi bölgelerin acil durum bölgesi olduğu, oralandaki yardım merkezlerinin yerleri ve diğer bilgiler gibi, afetzedelerin ihtiyaç duyabilecekleri bilgileri sağlayabilirler. Ayrıca, afetzedelere yönelik yardım kampanyaları ve bağış toplama etkinlikleri de bu uygulamalar üzerinden yapılabilir.

SMS Mesajları: SMS mesajı, insanların afet durumlarında hızlı bir şekilde bilgi alışverişi yapabilmesi için kullanılabilir. Afetzedelere yardım eden kurumlar, SMS yoluyla acil durum mesajı gönderebilirler. Ayrıca afetzedelere ilişkin ayrıntılar malzemelerin nereden alınabileceği gibi bilgiler de SMS yoluyla paylaşılabilir.

Drone'lar: Drone'lar, afet durumlarında kurtarma ekiplerine yardımcı olmak için kullanılabilir. Drone'lar, enkaz altında kalan insanları tespit etmek ve kurtarmak için kullanılabilir. Ayrıca drone'lar, afetzedelerin ihtiyaçlarını belirlemek için kullanılabilir. Örneğin drone'lar yardım ekiplerine afetzedelerin nerede ve ne tür şeylere ihtiyaç duyduklarını gösteren haritalar sağlayabilirler.

İnternet: İnternet, afetzedelerle iletişimde en etkili araçlardan biridir. Afet durumunda insanlar, internet üzerinden haberlere, acil durum mesajlarına, yardım taleplerine ve yardım kampanyalarına ulaşabilirler. Ayrıca sosyal medya üzerinden afetzedelerle iletişim kurmak ve yardım etmek için de internet kullanılabilir.

Uzaktan İzleme Cihazları: Uzaktan izleme cihazları, afetzedelerin sağlık durumlarını takip etmek için kullanılabilir. Bu cihazlar afetzedelerin nabız, kan basıncı ve solunum hızı gibi ölçümlerini yapabilir ve kurtarma ekiplerine bilgi sağlayabilir.

Afetzedelerle iletişimde teknolojinin kullanımı, afet durumunda hayat kurtarabilecek çok sayıda farklı araç ve yöntem sunar. Ancak doğru ve etkili bir şekilde kullanmak için, afet durumlarına hazırlık yapma ve kullanma konusunda eğitim almak önemlidir (Zincir, & Yazıcı, 2013, ss. 73-74).

Sosyal Medya: Facebook, Twitter ve Instagram gibi sosyal medya platformları, afetzedelerle iletişim kurmak ve yardım çalışmalarını organize etmek için kullanılabilir. Bu platformlar, afetle ilgili bilgi paylaşmak, kayıp kişileri bulmak ve bağış toplamak için kullanılabilir. Ek olarak sosyal medya, kurtarma çabalarını koordine etmek, durumla ilgili güncellemeler sağlamak ve mağdurları aileleriyle buluşturmak için kullanılabilir.

Uydular: Uydular, afetler sırasında hasarın yeri ve boyutu, afet kurbanlarının konumu ve kaynakların mevcudiyeti gibi kritik bilgileri sağlamak için kullanılabilir. Uydular ayrıca hava durumunu izlemek ve doğal afetleri tahmin etmek için de kullanılabilir ve erken uyarı sistemlerinin devreye alınmasına olanak tanır.

Radyo: Radyo yayınları, diğer teknoloji türlerine erişimi olmayan afet mağdurlarına bilgi ve güncelleme sağlamak için kullanılabilir. Radyo yayınları, kurtarma çabalarını koordine etmek ve yardım çabaları hakkında bilgi sağlamak için de kullanılabilir.

Mobil Şarj İstasyonları: İnsanların mobil cihazlarını şarj etmelerini ve bağlantıda kalmalarını sağlamak için afetlerden etkilenen bölgelerde mobil şarj istasyonları kurulabilir. Bu, gücün kesintiye uğrayabileceği afet durumlarında özellikle önemli olabilir.

Sanal Gerçeklik: Sanal gerçeklik teknolojisi, felaket senaryolarını simüle etmek için kullanılabilir ve kurtarma ekiplerinin acil durumlar için eğitim almasına ve hazırlanmasına olanak tanır. Ek olarak sanal gerçeklik, insanların afetlerin etkisini

anlamaları ve onları gelecekteki felaketslere hazırlanmak için harekete geçmeye teşvik etmeleri için sürükleyici deneyimler oluşturmak için kullanılabilir.

Afet mağdurlarıyla iletişimde teknolojinin kullanılması, kriz zamanlarında kritik destek ve yardım sağlayabilir. Bununla birlikte bu teknolojilere herkesin, özellikle afetlerden orantısız bir şekilde etkilenebilecek savunmasız ve mağdur toplulukların erişebilmesini sağlamak önemlidir. Ek olarak, bu teknolojileri sorumlu ve etkili bir şekilde kullanmak, yanlışlıkla zarar vermelerini veya yanlış bilgi yaymalarını önlemek gereklidir (Eldem Anar, 2021, s. 1130).

Geçmişten günümüze değin yeryüzünde yaşanan afetler birçok can ve mal kaybına neden oldukları için insanların en fazla korktukları olaylar olmuştur. Özellikle son yıllarda afetlerin meydana gelmesindeki artışlardan ötürü kriz ortamındaki afetlerin risklerini azaltmak amacıyla yeni yaklaşımlar geliştirilmektedir. Son yıllarda teknolojik gelişmelerin baş döndürücü derecede hızlı olması ve internetin günlük hayatın olmazsa olmazı hâline gelmesiyle birlikte afet yönetimi ile afetlerden kaynaklanan krizlerin yönetilmesi noktasında kullanım oranı artmıştır. Teknolojik alanda yaşanan gelişmeler sayesinde haber, bilgi ve enformasyon saniyeler içinde yayılabilmektedir. Bu yayılım internet ve sosyal medya platformlarının sıklıkla kullanılması sonucunda haberleşme ve iletişim amacıyla kullanılan en yaygın enstrümanlardır. İnternet teknolojilerinin gelişmesiyle meydana gelen sosyal medya, afet yönetimi ve afetlerden kaynaklanan krizlerin yönetilmesinde önemli bir aktör olmaktadır. Ancak sosyal medya, kötücül amaçlar için kullanılarak krizlerin meydana gelmesinde önemli bir aktör olabilmektedir. Sosyal medyanın yanlış kullanımı sonucunda kaotik bir ortam meydana gelerek birçok zararın oluşmasına sebep olabilmektedir. Sosyal medya, faydalı ve kötücül amaçlar için kullanılabilmesiyle afet yönetiminde olumsuz sonuçlar üretebilen bir platforma da dönüşebilmektedir (Demiröz, 2020, ss. 293-294). Bu durumda 6 Şubat 2023'te Kahramanmaraş merkezli deprem sonrasında sosyal medya üzerinde dolaşıma giren "Hatay'da baraj patladı" paylaşımının depremedeleri paniğe ve korkuya sevk etmesi, bir tür sosyal medya tabanlı suni felakete neden olabileceğinin bariz örneği olarak gösterilebilir.

Sosyal medya günümüzde hayatın ayrılmaz bir parçası hâline gelmiştir. Günümüzde sosyal hayatın her alanına sirayet etmiş olan sosyal medya mecraları, özellikle afet yönetiminde büyük önem taşımaya başlamıştır. Çok sayıda araştırmacının, sosyal medyanın bir afetteki mekanizması ve rolünü incelediği görülmüştür. Endonezya'daki doğal afet durumunda, Twitter'ın bir afet uyarı sistemi olarak etkili bir şekilde kullanılmasıyla birlikte kriz yönetimi süreçlerinde sosyal medya mecralarının önemi anlaşılmaya başlanmıştır.

Afet öncesi aşamada, sosyal medya, bireylerin potansiyel tehlikeler hakkında bilgi paylaşmasına ve diğerlerini gerçek zamanlı olarak uyarmasına izin vererek et-

kili bir erken uyarı sistemi olarak hizmet edebilir. Bununla birlikte doğal afetler için mevcut tahmin algoritmalarının doğruluğunun, eksik veriler ve son derece dinamik doğası gibi faktörlerle sınırlı kaldığını not etmek önemlidir (Singla & Agrawal, 2022).

Bunların yanı sıra sosyal ağlar üzerinde kurulan sosyal ağ web sayfaları üzerinden afet davranışsal sağlık müdahale programları, program hizmetlerinin reklamını yapmak, afetzedelere erişim sağlamak ve psiko-eğitimi teşvik etmek için Facebook ve Twitter gibi ücretsiz sosyal ağ web sitelerinin profesyonel boyutta kullanıldığı bilinmektedir. Tennessee Recovery Project CCP'nin Facebook sayfasının, etkilenen ilçeler, sağlayıcıların iletişim bilgileri ve program güncellemeleri hakkında bilgiler içerdiği görülmektedir. Bunun yanı sıra benzer Facebook sayfalarında grup toplantıları, programın katıldığı fuarlar ve programla ilgili genel bilgiler yer almaktadır. Twitter, kısa mesajların paylaşılması ve bağlantı içeriğinin değiş tokuşu için hızla nihai platform hâline geldi. Ayrıca yaklaşan bir olay hakkında topluluğa hızlı bir şekilde mesaj göndermenin veya gelecekteki felaketler durumunda onlara uyarı göndermeyi mümkün kılmak için kullanıcılarla bağlantı kurmanın etkili bir yoludur. Bu nedenle afet iletişiminde etkili bir yere sahip olduğu yadsınamaz bir gerçektir (samhsa.gov).

Afetzedelerle İletişimde Sosyal Medyanın Zararları

Sosyal medya, afet mağdurlarıyla iletişim kurmak için etkili bir araç olabilese de dikkate alınması gereken potansiyel olumsuz sonuçları da vardır. Afetzedelerle iletişim kurmak için sosyal medyayı kullanmanın potansiyel risklerinden ve olumsuz etkilerinden bazıları şunlardır:

Yanlış bilgilendirme: Sosyal medya, yanlış bilgilendirme için bir üreme alanı olabilir ve bu, özellikle afetler sırasında tehlikeli olabilir. Yanlış bilgi hızla yayılabilir ve kafa karışıklığına, paniğe ve hatta zarara yol açabilir. Bilgileri sosyal medyada paylaşmadan önce doğrulamak önemlidir.

Ezici Bilgi: Hâlihazırda travma ve stresle uğraşan olabilecek afet mağdurları için sosyal medya bunaltıcı olabilir. Çok fazla bilginin işlenmesi zor olabilir ve mağdurlar için önemli ve ilgisiz bilgileri ayırt etmek zor olabilir.

Gizlilik: Sosyal medya platformları her zaman güvenli değildir ve kişisel bilgiler tehlikeye girebilir. Afet mağdurları, kişisel bilgilerinin sosyal medyada paylaşılmasını istemeyebilir ve bu kişilerin mahremiyetine saygı gösterilmesi önemlidir.

Sınırlı Erişilebilirlik: Herkesin sosyal medyaya erişimi yoktur ve afet mağdurlarıyla iletişim kurmak için yalnızca sosyal medyaya güvenmek, bu platformlara erişemeyenleri dışlayabilir. Etkilenen tüm bireylerin bilgi ve destek alabilmesini sağlamak için çeşitli iletişim kanallarının bulunması önemlidir.

Sömürü: Afetzedelerle iletişim kurmak için sosyal medyayı kullanırken bir sömürü riski vardır. Bazı kuruluşlar veya kişiler afet durumlarını, ihtiyacı olanlara gerçek destek sağlamak yerine kendi çıkarlarını veya gündemlerini geliştirmek için bir fırsat olarak kullanabilirler.

Genel olarak, sosyal medya, afetzedelerle iletişim kurmak için yararlı bir araç olsa da potansiyel olumsuz etkilerin farkında olmak ve bunları hafifletmek için adımlar atmak önemlidir. Sosyal medya, bilgi paylaşımında bulunmayı, afetzedelerin ihtiyaçlarına ve mahremiyetine duyarlı olmayı ve etkilenen tüm bireylerin destek alabilmesini sağlamak için çeşitli iletişim kanallarını kullanmayı içerir. Özetle, sosyal medya, afet mağdurlarıyla iletişim kurmak için yararlı bir araç olsa da, potansiyel olumsuz etkilerinin farkında olmak önemlidir. Bu riskleri azaltmak için bilgileri paylaşmadan önce doğrulamak, afet kurbanlarının mahremiyetine saygı duymak, çeşitli iletişim kanallarını kullanmak ve istismara karşı dikkatli olmak gerekmektedir (Büyükkaracıoğlu, 2016, s. 201).

Afetzedelerle iletişim kurmak için teknolojiyi kullanmanın olası olumsuz etkileri hakkında bazı ayrıntılar aşağıda verilmiştir;

Teknolojiye Bağımlılık: Afet mağdurları iletişim ve bilgi için teknolojiye aşırı derecede bağımlı hâle gelebilir. Teknoloji güçlü bir araç olursa da teknolojik arıza durumunda yedek iletişim yöntemlerine sahip olmak önemlidir. Bu, güç veya iletişim ağları kesilse bile iletişimin devam etmesini sağlamak için radyo, telsiz veya diğer analog iletişim yöntemlerinin kullanılmasını içerebilir.

Dil ve Okuryazarlık Engelleri: Birçok afet mağduru dili konuşamayabilir veya sınırlı okuryazarlık becerilerine sahip olabilir; bu da teknolojiye erişimi ve teknolojiyi kullanmayı zorlaştırabilir. Bu zorluğun üstesinden gelmek için, mesajların ve talimatların birden çok dilde tercümesini sağlamak ve teknolojinin kullanıcı dostu ve sınırlı okuryazarlık becerisine sahip kişiler için erişilebilir olacak şekilde tasarlandığından emin olmak önemlidir.

Gizlilik ve Güvenlik Endişeleri: Teknoloji, özellikle kişisel bilgiler çevrim içi veya telefon üzerinden paylaşıldığında, gizlilik ve güvenlik açısından risk oluşturabilir. Bu riskleri azaltmak için kuruluşlar, kişisel bilgilerin güvenli bir şekilde saklandığından ve yalnızca bilinmesi gerekenler temelinde paylaşıldığından emin olmalıdır. Ayrıca veri toplama ve paylaşma uygulamaları konusunda şeffaf olmalı ve kişisel bilgilerin nasıl kullanılacağı ve korunacağı konusunda net yönergeler sağlamalıdır.

Teknolojik Başarısızlık: Afetler sırasında teknoloji güvenilir olmaz; bu da bilgiye erişemeyen veya müdahale ekipleriyle iletişim kuramayan afet kurbanları arasında kafa karışıklığı ve paniğe neden olabilir. Bu riskleri en aza indirmek için kuruluşların teknolojik arıza durumunda yedek planları olmalıdır. Bu, fazladan iletişim

kanallarının kullanılabilir olmasını veya bilgi ve kaynakları fiziksel olarak dağıtmak için ekiplerin konuşlandırılmasını içerebilir.

Eşitsizlik: Afet kurbanlarının hepsinin aynı teknolojiye veya iletişim kanallarına erişimi yoktur; bu da kaynakların ve desteğin dağıtımında eşitsizlik yaratabilir. Bu zorlukların üstesinden gelmek için kuruluşlar, tüm afet kurbanlarının bilgi ve desteğe erişimini sağlamak için basılı materyaller dağıtmak veya kitlesel toplantılar düzenlemek gibi alternatif iletişim yöntemleri sağlamalıdır.

Genel olarak, teknoloji afet kurbanlarıyla iletişim kurmak için güçlü bir araç olsa da bu potansiyel olumsuz etkilerin farkında olmak ve bunları hafifletmek için adımlar atmak önemlidir. Buna, alternatif iletişim yöntemleri sağlamak, dil ve okuryazarlık engellerine duyarlı olmak, mahremiyet ve güvenliği sağlamak ve teknolojik arıza durumunda yedek planlara sahip olmak da dahildir (Demiröz, 2020, ss. 299-300).

Afet Risk Azaltma ve Kriz Yönetiminde Sosyal Medya

İnternetin küresel bir ağ sistemiyle dünyayı birbirine bağlaması sonucunda dijital medya teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte sosyal medya mecralarının kriz ve afet dönemlerinde yedi farklı şekilde kullanıldığı görülmektedir (Alexander, 2014, ss. 717-718);

1. Kamuoyu tartışmalarını takip etmek
2. Gelişmeleri izlemek
3. Acil durum müdahalesini ve yönetimini genişletmek
4. Kitle kaynak kullanımı ve iş birliğini geliştirmek
5. Sosyal uyum yaratmak
6. Amaçları iletirmek ve araştırmayı geliştirmek
7. Sosyal medyanın olumlu tarafının takdir edilmesi, söylentileri yaymak, otoriteyi baltalamak ve terör eylemlerini teşvik etmek gibi olumsuz gelişme potansiyelleriyle dengelenir

Bu, kriz durumlarında sosyal medya kullanım etiğinin incelenmesine yol açar. Örneğin mahremiyetin ihlali ile ilgili olarak açıkça belirlenebilen bazı risklere rağmen, etik konusundaki kamuoyu mutabakatının, medyayı yıkmaya yönelik vicdansız girişimleri geçersiz kılma eğiliminde olacağı görülüyor. Ayrıca sosyal medya yolsuzluğu ve yolsuzlukları ifşa etmenin güçlü bir yoludur. Sentez olarak sosyal medyanın tüm dünyada halk tarafından yaygın olarak benimsenmesi ve kullanılması, acil durum yöneticilerinin çalışma uygulamalarını bu gelişmenin zorluğuna ve potansiyeline uyarlamalarının

zorunlu olduğu yeni bir çağın habercisidir. Aynı zamanda etik uyarıları dikkate almalı ve kriz ve acil durumlar meydana geldiğinde sosyal medyanın kötüye kullanılmamasını sağlamalıdır.

Sosyal medya, afet iletişimde giderek daha önemli bir araç hâline gelmiştir. Twitter ve Facebook gibi sosyal medya platformları, afet hakkında bilgi paylaşmak ve yardım çabaları hakkında güncellemeler sağlamak için kullanılmıştır. Bu platformlar ayrıca kayıp kişileri bulmak ve mevcut kaynaklar hakkında bilgi sağlamak için de kullanılabilir. Ancak, sosyal medyanın afet iletişimde kullanımıyla ilgili bazı zorluklar da vardır. Bir zorluk, yanlış bilgi ve söylentilerin yayılmasıdır. Bu da halk arasında karışıklık ve panik yaratabilir. Başka bir zorluk ise sosyal medyada paylaşılan bilgilerin doğrulanmasının zorluğudur. Afetlerde birçok teknoloji kullanılabilir. Örneğin, mobil uygulamalar kayıp kişileri bulmak ve mevcut kaynaklar hakkında bilgi sağlamak için kullanılabilir. Ayrıca insansız hava araçları, afet bölgelerinde hasar tespiti ve kurtarma çalışmalarında kullanılabilir. Ayrıca, sensörler ve akıllı cihazlar gibi diğer teknolojiler de afet yönetiminde kullanılabilir. Afetlerde birçok mobil uygulama kullanılabilir. Örneğin kayıp kişileri bulmak için kayıp kişi veri tabanlarına erişebilen uygulamalar mevcuttur. Ayrıca afet bölgelerindeki insanların ihtiyaçlarını karşılamak için yardım uygulamaları mevcuttur. Bu uygulamalar, afet bölgelerindeki insanların ihtiyaçlarını belirlemek ve yardım sağlamak için kullanılabilir. Afetlerde kullanılan mobil uygulamalar hakkında bilgi veren birçok kaynak bulunmaktadır. Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) gibi birçok karar destek sistemi afetlerde kullanılmaktadır. AYDES, Coğrafi Bilgi Sistemleri üzerine inşa edilmiş, afet ve acil durumlarda tüm kaynakları etkin bir şekilde yönetebilen, karar destek mekanizmalarına sahip web tabanlı bir uygulamadır. Geliştirilen karar destek sistemi; veri tabanı, karar mekanizması ve kullanıcı ara yüzü olmak üzere üç ana kısımdan oluşmaktadır. Karar destek sistemi ile senaryo tabanlı bir yaklaşım kullanılarak farklı afet sonrası durumlarındaki olası belirsizlikleri dikkate alarak geçici afet müdahale tesisleri yerleşimi yapılabilmesi sağlanmaktadır (Macit, 2018). Günümüzde karar destek sistemlerinin daha hızlı ve etkin olmasının en önemli unsuru mobil hizmet uygulamalarının gelişmiş olmasıdır.

AFAD Acil mobil uygulaması vatandaşların afet öncesinde, afet anında ve afet sonrasındaki ihtiyaçlarını tek uygulamada karşılamak amacıyla geliştirilmiştir. Ayrıca afetlerde hayat kurtaran mobil uygulamalar da mevcuttur. Afetlerde hayat kurtaran mobil uygulamalar arasında 112 Acil Yardım Butonu, Deprem Bilgi Sistemi (DBS), AFAD Acil mobil uygulaması gibi birçok uygulama bulunmaktadır. Bu uygulamalar afet anında hayat kurtarmaya yardımcı olacak birçok özellik sunmaktadır. Örneğin DBS uygulaması deprem olasılığını birkaç dakika önceden hissettirebilen, acil durumlarda yakınlarınıza kısa mesaj göndererek konumunuzu, iyi olduğunuzu veya yardıma ihtiyacınız olduğunu bildirebilen bir uygulamadır. AFAD Acil mobil uygulaması ise vatandaşların afet öncesinde, anında ve sonrasındaki ihtiyaçlarını tek uygulamada karşılamak amacıyla geliştirilmiştir. Karar destek sistemleri, karar vericilere yardım etmek

amacıyla belge, veri ve bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla karar verme sürecini tamamlayan sistemlere denir. Karar destek sistemleri birçok fayda sağlar; verilerin hızlıca işlenmesini, karar verme sürecini en hızlı şekilde gelişmesini sağlar, rekabete katkı sağlar, kişiler arasındaki iletişimi sağlar, yenilikçi fikirler sağlar, maliyeti düşürür ve zamandan tasarruf sağlar. Karar destek sistemleri iş veya kurumsal karar verme faaliyetlerini destekleyen genellikle sıralama veya alternatifler arasından seçim yapmaya dayanan bir bilgisayara dayalı bilgi sistemidir. Karar destek sistemleri grafik ve görsel sunumlar içerir ve bu sayede karar vericiler daha kolay bir şekilde karar verebilirler. Riskten kaçınma ölçümleri yapılarak ihtimaller değerlendirilir ve zaman analizi yapılarak zaman optimizasyonu ile doğru karar verilmeye çalışılır. Karar destek sistemleri (KDS), verilmesi gereken kararlar ilgili veriyi daha iyi anlayarak, daha etkin karar seçenekleri oluşturma, alternatifleri belirleme ve değerlendirme işlevlerine destek sağlayan ve doğru karar verme olasılığını artıran sistemlerdir (Çavdur, vd., 2021).

Afet Yönetimi Sosyal Medya Kullanımı

Son on yılda, sosyal medyanın benimsenmesi ve sosyal medyaya katılım günlük hayatımızın bir parçası hâline gelmiştir. Hayatımızın bir parçası olan sosyal medya aynı zamanda kriz iletişimi araştırmacılarının artan ilgisini çekmektedir. Sosyal medyanın hızlı gelişimi, krizdeki kuruluşlar için fırsatların yanı sıra zorluklar da sunmaktadır. Bir yandan sosyal medya modern kuruluşlar ve paydaşlar arasında önemli bir kriz iletişim platformudur. Sosyal medya, örgütsel krizler sırasında önemli bilgi kaynakları hâline gelmiştir. Öte yandan sosyal medya bir krizle ilgili olumsuz bilgi ve yorumları hızla yayabilir. Bu nedenle, kuruluşların krizlerle başa çıkmak ve kriz sırasında ve sonrasında kamuoylarıyla iletişim kurmak için sosyal medyayı etkili bir şekilde kullanmaları gerekir (Wang & Dong, 2017, ss. 29-30).

Kriz iletişimi, sosyal medyanın gelişiminden güçlü bir şekilde etkilenen alanlardan biridir. Bir kuruluşun krizi geleneksel olarak “paydaşların sağlık, güvenlik, çevresel ve ekonomik konularla ilgili önemli beklentilerini tehdit eden öngörülemez bir olay algısı” olarak kavramsallaştırılır ve bir kuruluşun performansını ciddi şekilde etkileyebilir; olumsuz sonuçlar doğurabilir.” Sosyal medya özelinde krizler, sosyal medyada ortaya çıkan veya sosyal medya tarafından güçlendirilen ve çoğunlukla kurumun itibarına zarar veren olaylardır. Özellikle sosyal medyada kriz yönetimi zordur. Çünkü çevrim içi ortamda ortaya çıkan krizler oldukça öngörülemezdir ve hızla yükselebilir. Sosyal medyanın çeşitli iletişim özellikleri göz önüne alındığında, bilgi üretimi ve dağıtımının merkezinde kurumlar ya da haber medyası değil halk yer almaktadır. Halk, krizler sırasında sosyal medya ile giderek daha fazla etkileşime girdiğinden, kuruluşların kriz öncesinde, sırasında ve sonrasında sosyal medyadaki iletişimsel davranışları konusunda da yüksek düzeyde beklentilere sahiptir. Bu nedenle sosyal medyadaki kriz iletişiminin nasıl etkili bir şekilde optimize edileceği hem halkla ilişkiler uygulayıcıları hem de akademisyenler için bir soru hâline gelmiştir (Coombs, 2014).

Sosyal medyanın çeşitli kamu odaklı özellikleri, kriz iletişimi konusunda krizden etkilenen kuruluşlar ve paydaşlar arasında kriz konularının etkileşimli iletişimini vurgulayan daha karmaşık bir bakış açısı sunmaktadır. Krizler sırasında kamuoyu, sosyal medya aracılığıyla krizlerin güvenilir bir şekilde ele alınmasını daha sık aramakta ve bu da kriz yöneticilerinin çevrim içi ortamda ortaya çıkan sorunlarla başa çıkmaları için yeni zorluklar getirmektedir. Halkla ilişkiler araştırmalarındaki genel ilgisine rağmen, sosyal medyanın kriz iletişimi üzerindeki etkisi ve diğer medya türlerinden nasıl farklılaştığı ile ilgili sorular henüz ampirik kanıtlarla yeterince yanıtlanmamıştır (Schultz, Utz & Görizt, 2011).

SONUÇ

Bilgi akışı ve paylaşımı, bir felaketle ilgili korku, belirsizlik ve bu tür etkilerle başa çıkmak için en önemli metaplardan biridir. Bunu sağlamanın yöntemi, tüm kurum ve kuruluşlar ile koordineli bir şekilde afet mağdurları arasında çift yönlü etkili iletişimin sürdürülebilmesi ile mümkündür. Özellikle günümüzde sosyal medya ortamlarının hem avantajları hem de dezavantajları bakımından konuya yaklaşıldığında, afet dönemlerinde iletişimin sürdürülmesi, anında etkileşimde bulunma gibi olumlu etkiler sağlarken bir yandan da dezenformasyon kaynaklı bilginin yayılımı ile korku ve paniğe de sevk edici etkilerinin olduğu da bilinmektedir. Bu noktada kaynağı belli olmayan bilginin yayılımının engellenmesinin mümkün olmadığı düşünüldüğünde, kitlelerin bu konularda bilinçlendirilmelerinin, afet öncesi yapılacaklar arasında önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir.

Bununla birlikte iletişim stratejisi ve/veya eylem planı, tüm paydaşlarla istişare içinde geliştirilmelidir. İletişim faaliyetleri için hedefleri ve istenen sonuçları, ulaşılması gereken kitleleri ve dahil edilmesi gereken paydaşları, anahtar mesajları ve bunları iletmek için en uygun yöntemler, ihtiyaç duyulan insani ve finansal kaynaklar belirlenmelidir.

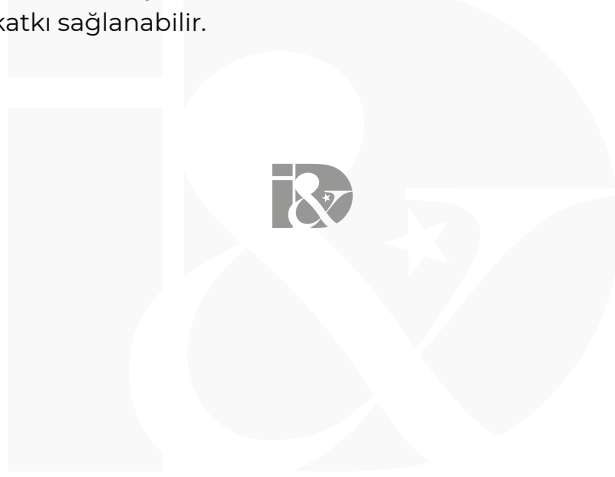
Genel olarak, son on yılda afet ekiplerinin konuşlandırma öncesi eğitiminde ve profesyonelleşmesinde hızlı bir artış olmuştur. İletişim araçlarının ve becerilerinin etkin kullanımı, müdahale ekiplerinin zihinsel ve duygusal sağlığına dikkat etmek, sınırlı kaynakları daha iyi kullanmak, yakınlarını kaybetmiş afetzedelerin acılarını hafifletmek için etkili iletişimin, afet ortamlarında önemli bir unsur olduğu anlaşılmıştır (Brooks vd., 2016).

Elbette afetler, insanlar ve toplumlar üzerinde ciddi etkiler bırakan olaylardır. Afetzedelerle yüz yüze iletişim kurarken, insanların güvenlik ihtiyaçları ve acil yardım talepleri gibi öncelikli konuları vardır. Bu nedenle afetzedelerin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde yanıt vermek için, öncelikle onlarla empati kurularak duygusal ve pratik destek

sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra onları dinlenilmeye, anlaşılmaya ve duygularının paylaşıldığını hissetmeye ihtiyaçları olduğu da unutulmamalı ve bu konuda oldukça hassas davranılmalıdır. Konuşurken cümleler özenle seçilmeli, güven oluşturacak bir dil kullanılmalıdır.

İletişim kanallarının açık tutulması, afetzedelerin acil yardım taleplerine hızlı bir şekilde yanıt verilmesini sağlar. İletişim kanallarının sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için, afetzedelerle açık, dürüst ve güvenilir bir iletişim kurulması gerekmektedir. İletişim hem afetzedelerin ihtiyaçlarını karşılamak hem de onların güvenini kazanmak için önemlidir.

Son olarak, her afet durumu farklıdır ve farklı ihtiyaçlar ve öncelikler gerektirir. Bu nedenle afetzedelerle yüz yüze iletişim kurarken, her bir afet durumu için uygun bir dil ve yaklaşım benimsenmeli ve ihtiyaçlarına uygun adımlar atılmalıdır. Bu şekilde afetzedelerin ihtiyaçlarına en iyi şekilde yanıt verilerek, hayata tutunma ve normalleşme sürecine olumlu katkı sağlanabilir.



KAYNAKÇA

- AFAD. (2022, Ocak 15). Mart 15,2002 tarihinde Afet Acil Yönetim Başkanlığı web sitesi: <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu> adresinden alındı.
- Alexander, D. E. (2014). Social media in disaster risk reduction and crisis management. *Science and engineering ethics*, 20, 717-733.
- Anar, Ü. İ. E. (2021). Sosyal medya ortamında yer alan afet haberlerinde etkileşim; İzmir depremi örneği. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 11(3), 1129-1147.
- Antonovsky, A. (1987). Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well. *San Francisco*, 175.
- Aziz, A. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem ve teknikleri*. Nobel Yayınları.
- Baechler, N. C. (2018, May). 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 04-06 May 2018*.
- Brooks SK, Dunn R, Amlôt R, Rubin GJ, Greenberg N (2017) Social and occupational factors associated with psychological wellbeing among occupational groups affected by disaster: a systematic review. *J Ment Health* 26(4):373-384
- Büyükkaracıgan, N. (2016). Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Kriz ve Afet Yönetim Çalışmalarının Mevzuat Açısından Değerlendirilmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (12), 195-219.
- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage publications.
- Çavdur, F., Sağlam A., Köse Küçük, M. (2021). Geçici-Afet-Müdahale Tesisleri Yerleşimi İçin Senaryo-Tabanlı Bir Karar Destek Sistemi. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 36 (3), 1499-1514.
- Çınarlı İ. (10 Şubat 2023) Afet döneminde iletişim nasıl olmalı? - Fikir Turu. Erişim T. 12 Nisan 2023.
- Demiröz, K. (2020). Afet Kriz Yönetiminde Sosyal Medyanın İşlevselliği ve Zararları Üzerine Bir İnceleme. *Resilience*, 4 (2), 293-304. DOI: 10.32569/resilience.735807
- Depremzedelerle 'iletişim' kurarken dikkat edilmesi gerekenler (cumhuriyet.com.tr) Erişim Tarihi: 23 Mart 2023
- Dwyer, J. (2006). The calls: 911 tapes echo grim struggle in towers. *New York Times*, 1.
- Ferrante, P. (2010). Risk & crisis communication. *Professional Safety*, 55(6), 38-45.
- Fisher, R. (2013). A gentleman's handshake': The role of social capital and trust in transforming information into usable knowledge. *Journal of Rural Studies*, 31 (July), 13-22.

- Griffin, R. J., K. Neuwirth, S. Dunwoody, and J. Giese. (2004). Information sufficiency and risk communication. *Media Psychology* 6(1):23-61.
- Gultom, D. I. (2016). Community-based disaster communication: how does it become trustworthy?. *Disaster Prevention and Management*, 25(4), 478 – 491.
- <https://www.samhsa.gov/dtac/disaster-response-template-toolkit/messaging-through-other-media#social> (08.25.2022). Erişim T. 16 Nisan 2023.
- Jacoby, J. (2017). What is the role of communication in disaster management? Retrieved from disastermanagement/answer/Jake-Jacoby-1
- Johnson, C. (2007). Social capital and the search for information: Examining the role of social capital in information seeking behavior in Mongolia. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 58(6), 883-894.
- Kadioğlu, M. (2011). Afet yönetimi beklenilmeyeni beklemek, en kötüsünü yönetmek. *TC Marmara belediyeler birliği yayını*, 65, 47-54.
- Lewandowsky, S., Ecker, U. K., & Cook, J. (2017). Beyond Misinformation: Understanding and Coping with the “Post-Truth” Era. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 6(4), 353–369.
- Macit, İ. (2018). Bütünleşik afet yönetim sistemlerinde karar destek sistemi geliştirilmesi: mobil uygulama örneği. *Uluslararası Yönetim Bilişim Sistemleri ve Bilgisayar Bilimleri Dergisi*, 2(1), 23-41.
- Pennycook, G., & Rand, D. G. (2018). The Implied Truth Effect: Attaching Warnings to a Subset of Fake News Stories Increases Perceived Accuracy of Stories Without Warnings. *Management Science*, 66(11), 4944–4957.
- Sandman, P. (1993). *Responding to community outrage: Strategies for effective risk communication*. Fairfax, VA: American Industrial Hygiene Association.
- Schultz, F., Utz, S., & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media. *Public relations review*, 37(1), 20-27.
- Singla, A., & Agrawal, R. (2022). Social media and disaster management: investigating challenges and enablers. *Global Knowledge, Memory and Communication*, (ahead-of-print).
- Sofuoğlu, T. (2022)/ Acil Durum Ve Afetlerde Yeni Nesil Teknolojiler /Afet Yazı Dizisi/ afet, afet tıbbı, teknoloji / Acil Durum Ve Afetlerde Yeni Nesil Teknolojiler | Afet Komisyonu | TATD. Erişim T. 13 Nisan 2023.
- Thompson, C. (2005). Talking in the dark. *New York Times Magazin*. September 18.
- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151.

- Wang, Y., & Dong, C. (2017). Applying social media in crisis communication: A quantitative review of social media-related crisis communication research from 2009 to 2017. *International Journal of Crisis Communication*, 1(1), 29-37.
- Widén-Wulff, G., Ek, S., Ginman, M., Perttilä, R., Södergård, P., & Tötterman, A. (2008). Information behaviour meets social capital: A conceptual model. *Journal of Information Science*, 34(3), 346-355.
- World Bank. (2009). Building Resilient Communities: Risk Management and Response to Natural Disasters through Social Funds and Community-Driven Development Programs. Washington, DC: World Bank.
- Zincir, O. & Yazıcı, S. (2013). Kriz Yönetimi ve Afetlerde Sosyal Medya Kullanımı. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (49), 65-82.

Yazar katkı düzeyi/Author contributions:

Makale Tasarımı: O. Bor, Z. Avşar. Literatür Taraması: O. Bor. Veri Toplama ve Analiz: O. Bor.
Sonuç: O. Bor, Z. Avşar. Son Okuma, Kontrol ve Sorumluluk: O. Bor, Z. Avşar. /
Design of article: O. Bor, Z. Avşar. Literature review: O. Bor. Data acquisition and analysis: O. Bor.
Conclusion: O. Bor. Final reading, checking and approval: O. Bor, Z. Avşar.

Hakem değerlendirmesi/Peer review:

Dış bağımsız/Externally peer reviewed

Çıkar çatışması/Conflict of interest:

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir/The authors have no conflict of interest to declare

Finansal destek/Grant support:

Yazarlar bu makalede finansal destek almadığını beyan etmiştir/The authors declared that this article has received no financial support.