

# 2021 Yılında Akdeniz ve Ege Bölgesinde Gerçekleşen Orman Yangınlarının Afet Kriz İletişimi Yönetimi Bağlamında İncelenmesi

Faruk YAZAR\* 

## ÖZ

Küresel ısınmanın sürekli artması afet risklerini de beraberinde getirmektedir. Isınmanın artmasında insan faktörü öne çıkmaktadır. Özellikle son beş yılda sıcaklıkların yoğun bir şekilde artması iklim değişikliğinin etkilerini daha belirgin hale getirdi. Sıcak hava dalgaları pek çok bölgede orman yangınlarına neden olmuştur. 2021 yılında orman yangınları dünyanın pek çok yerinde yıkıcı bir etki göstermiştir. Afetler kurumsal kriz iletişimi yönetiminden daha zor bir kriz yönetim sürecidir. Bu çerçevede araştırmada koordinasyon ve dezenformasyon kavramları da kriz iletişimi araştırmasında değerlendirilmiştir. Çalışmada 2021 yılında Türkiye’de Ege ve Akdeniz bölgeleri başta olmak üzere gerçekleşen orman yangınları, afette öne çıkan ilgili bakan ve kurumların 28 Temmuz 2021-12 Ağustos 2021 tarihleri arasında sosyal medya mecrası Twitter üzerinden paylaştıkları 381 mesaj durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde içerik analizi uygulanarak incelenmiştir. Çalışmada veriler Maxqda 2020 paket programı kullanılarak kodlanmış ve analiz edilmiştir. Araştırmada kriz iletişimi yönetiminde; koordinasyon, kriz iletişimi yönetimi, hazırlık ve bilgi yönetimi eksiklikleri olmak üzere dört temel alanda kriz yönetiminin etkin olmadığı tespit edilmiştir. Afet kriz iletişiminin etkin bir şekilde yönetilmesi için risk iletişimini de içeren, hedef kamularda bilgi boşluğu oluşturmayacak şekilde hızlı, tutarlı, şeffaf ve bütünsel bir stratejik iletişim yaklaşımının benimsenmesi gerektiği önerilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Afet Yönetimi, Kriz İletişimi, Sosyal Medya Yönetimi

## Investigation of Forest Fires in the Mediterranean and Aegean Regions in 2021 in the Context of Disaster Crisis Communication Management

### ABSTRACT

The continuous increase in global warming also brings disaster risks. The human factor comes to the fore in the increase in warming. Especially in the last five years, the intense increase in temperatures has made the effects of climate change more evident. Heat waves have caused forest fires in many regions. In 2021, forest fires have had a devastating effect in many parts of the world. Disasters are more difficult crisis management process than corporate crisis communication management. In this context, the concepts of coordination and disinformation also examined in crisis communication research. In the study, 381 messages (including videos, press releases, and press bulletins) shared by the relevant ministers and institutions, which came to the fore in the disaster, between 28 July 2021 and 12 August 2021, on the social media channel Twitter examined by applying content analysis within the framework of situational crisis communication theory. The data were coded and analyzed using the Maxqda 2020 package program. In crisis communication management, it has been determined that crisis management is not effective in four main areas: coordination, crisis communication management, preparedness, and information management deficiencies. It has been suggested that for the effective management of disaster crisis communication, a fast, consistent, transparent, and holistic strategic communication approach should be adopted, including risk communication, in a way that will not create an information gap in the target public.

**Keywords:** Disaster Management, Crisis Communication, Social Media Management

### 1. Giriş

İklim değişikliği tüm dünyayı etkileyerek küresel iklimde bozulmalara ve geri döndürülmesi çok zor tahribatlara neden olmaktadır. Deniz seviyesinin yükselmesi, kuraklığın artması, ormanların tahrip edilmesi, dünya nüfusunun artması ve küresel ısınmanın giderek artması gibi etkenler toplumların daha fazla doğal afetlere karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli'nin

\* **Corresponding Author/Sorumlu Yazar,** Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, faruk.yazar@erbakan.edu.tr  
Makalenin Gönderim Tarihi: 27.12.2022; Makalenin Kabul Tarihi: 11.03.2023

**Citation/Atf:** 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. <https://doi.org/10.52642/susbed.1225271>



(IPCC) raporuna göre, “1800-1900’lü yıllardan bu yana gerçekleşen ısınmanın yaklaşık 1,1°C’si insan faaliyetlerinden doğan sera gazı emisyonları nedeniyle oluştu. Öte yandan, gelecek 20 yıl ortalamasıyla, küresel ısınma artışı 1,5°C’ye ulaşacak veya bunu aşacak.”(UNDP Türkiye, 2021). Rapora göre küresel ısınmanın artmaya devam etmesinin nedenleri arasında insan etkisi unsuru ön plana çıkmaktadır. Sıcaklıkların son elli yılda geçmiş dönemlere göre daha fazla arttığı görülmektedir. Son beş yıl 1850’den bu yana en sıcak dönem oldu. Böylelikle aşırı sıcak hava ve aşırı yağış gibi özel hava olaylarında iklim değişikliğinin etkisi daha belirgin bir şekilde görülmektedir. Bu sıcak hava dalgaları bir çok bölgede yangınlara neden olmaktadır (Marketing Türkiye, 2021). Son yıllarda orman yangınlarında önemli bir artış söz konusudur. 1950-1990 yılları arasında mevcut orman varlığının yarısı tahrip olmuştur. İklim değişikliğinin etkileri ile orman yangınları afet şeklinde toplumları tehdit etmektedir (Ertuğrul, 2005, s. 43). Afetler, insan yaşamını olumsuz bir şekilde etkileyen, fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan sel, orman yangını, hortum gibi doğal, teknolojik ve insan kökenli olaylardan kaynaklanmaktadır (Erkal & Değerliyurt, 2009, s. 149). Afetler oluşturduğu tahribat nedeni ile yönetilmesi güç bir olgu olarak değerlendirilmektedir. İnsanoglu ulaştığı bilgi ve teknoloji birikimine rağmen afetlere karşı yetersiz kalmaktadır. Buna karşın afetlere karşı hazırlık, risk yönetimi ve iklim değişikliğine karşı politika geliştirme, risk ve kriz yönetimini de içeren bir afet yönetimi yaklaşımı bu süreçlerin yönetilmesinde önemli rol oynamaktadır.

Afetlerin yönetilmesinde ülkeler, kurumlar oluşturarak sistemli çalışmalar yapmakta ve kriz yönetimi kapasitesi geliştirmeye yatırım yapmaktadır. Türkiye’de bulunduğu coğrafya itibarı ile afete duyarlı bir bölgede bulunmaktadır. Özellikle deprem, sel, yangın gibi doğal afetlerle sık sık karşı karşıya kalmaktadır. 17 Ağustos 1999’da 7.4 ve 12 Kasım 1999’da 7.2’lik depremlerin yıkıcı etkilerinin ardından Türkiye afet yönetimi konusunda çeşitli yatırımlar yapmaya ve kurumsallaşmaya başlamıştır. 2009 yılında afet yönetimi ve koordinasyonunun daha iyi sağlanması amacı ile Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurulmuştur (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD, T.Y). 2021 yılında Akdeniz bölgesi başta olmak üzere bir çok ülkede geniş çaplı orman yangınları görülmüştür. Türkiye’nin 2021 yılında Temmuz ve Ağustos aylarında karşı karşıya kaldığı orman yangınları çeşitli yönleri ile incelenmesi gereken bir afettir. Çalışmada orman yangınları afet kriz iletişimi bakımından incelenerek, afet yönetiminde kriz iletişimi; aktörler, mesaj stratejileri ve eşgüdüm gibi fonksiyonlar açısından analiz edilecektir. Türkiye’de afet yönetimi konusunda teknik çalışmalar yapılmasına rağmen afetlerin kriz iletişimi üzerine Türkçe literatürde yeterince çalışma olmaması ve afetlerde kamularla etkili bir iletişim geliştirme zorunluluğu afet kriz iletişimi konusunu önemli ve öncelikli bir konu haline getirmektedir. Bu nedenle Akdeniz ve Ege Bölgesinde gerçekleşen orman yangınları durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde afet yönetimi kriz iletişimi boyutu ile ele alınarak analiz edilecektir. Bu amaçla şu soruların yanıtı aranacaktır:

- Akdeniz ve Ege orman yangınlarının kriz iletişimi nasıl yönetildi?
- Akdeniz ve Ege orman yangınlarının kriz iletişiminde hangi iletişim stratejileri kullanıldı?
- Kriz iletişiminde aktörler sosyal medya mecrası Twitter’ı nasıl kullandı?
- Akdeniz ve Ege orman yangınlarının kriz iletişiminde hangi kriz iletişimi enformasyon stratejileri kullanıldı?
- Kriz yönetiminde kurumlar arası koordinasyon sağlandı mı?

## 2. Afet ve Kriz İletişimi Yönetimi

Kriz yönetiminin kökleri afet ve acil durum yönetimine dayanmaktadır. Acil durum ve afet yönetimi, olayları önlemenin yollarını ve bu olaylarla nasıl başa çıkılacağını araştırmaktadır. (Coombs, 2010b, s. 21). Afet iletişimi ve kriz iletişimi benzerliklere sahip olsa da aynı olmadığı söylenebilir. Afetler kriz doğurur fakat her kriz afet değildir. Dolayısıyla bu iki kavram birbirinin yerine kullanılmadan her iki kavramın farklılıkları gözetilmelidir. Afet iletişimi kriz iletişimi ile farklı fakat ilgili bir alan olarak ele alınmaktadır (Coombs, 2010b, s. 59,61; Boin & ‘t Hart, 2007, s. 42). Adkins de (2010, s. 97) afet ve kriz kavramlarının farklı fakat ilişkili olduklarını savunmaktadır. (Shaluf vd., 2003) afet ve kriz kavramlarını inceledikleri çalışmalarında kriz ve afetin farklı olduğunu belirterek krizin afetten daha kapsamlı bir kavram olduğunu savunmaktadırlar. Buna göre afetler gelişimsel olarak kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası safhaları bakımından krizlere benzemektedir. Fakat afetler, yönetimsel prosedürleri sürdürme zorunluluğunun

olduğu, yaşam kayıpları ve yaralıların olduğu teknik olarak yönetimi zor olan büyük olayları ifade etmektedir (Shaluf vd., 2003, s. 29,31). Mitroff afete hazırlıklı organizasyona karşı afete yatkın organizasyonların profilini açıkladığı soğan modelini önermiştir. Bu modele göre, birbirini izleyen dört katmanda somut plan ve programlardan bilinçsiz organizasyonel inançlara, kaygı ve savunma mekanizmalarına ilerleyen bir süreç söz konusudur (Mitroff, 1988; Shaluf vd., 2003, s. 30). Kriz iletişimi literatüründe afetler çoğunlukla kriz iletişimi modelleri, kaos teorisi, ağ teorisi gibi çeşitli yaklaşımlarla birlikte ele alınmaktadır.

Afetler doğal ve (çevrenin tahribatı, endüstriyel kazalar vs.) insani faaliyetler olarak iki şekilde ele alınmaktadır. Doğal afet gibi görünen krizler aslında iklim değişikliği ve buna bağlı olarak insan faaliyetlerinden kaynaklanabilmektedir. Doğal ve endüstriyel tehlikeler bir kombinasyon şeklinde birlikte de görülebilmektedir (Hyvärinen & Vos, 2016, s. 96). Sellnow ve Seeger (2013), doğal afet olarak adlandırılan çoğu olayın insan eli ile üretilmiş sistemlerle etkileşim içinde olduğunu belirtmektedirler. Toplum karmaşıklaştıkça daha fazla krizin olacağı tahmin edilebilir (2013, s. 9). Antony Giddens riski dışsal ve imal edilmiş riskler olarak iki kategoride incelemektedir. Buna göre; dışsal riskler, doğanın sabitliklerinden ve gelenekten gelen riskler iken imal edilmiş riskler, küresel ısınmayla ilgili olan birçok çevresel riski içermektedir. Risk modern sanayileşme ile birlikte artmaktadır (Giddens, 2000, s. 40). ABD'nin Federal Acil Durum Yönetim Kurumu (FEMA) 1953'ten bugüne istikrarlı bir şekilde afet bildirimlerinin arttığını kaydetmektedir (Sellnow & Seeger, 2013, s. 9). Küresel ısınmaya bağlı çevresel sorunların insan eylemleri ile yoğunlaştığı ve aralarında önemli bir etkileşim olduğu açıktır. Afet kriz iletişimine yönelik literatürde önemli çalışmalar bulunmasına rağmen Türkçe literatürde fazla çalışma olmadığı görülmektedir. Afet kriz iletişimine yönelik çalışmalara bakıldığında odak noktasının kamusal düzen ve güvenlik olduğu görülürken kurumsal kriz iletişiminin odağında kurumsal itibarın korunması yer almaktadır. Esasen kamu kurumlarında da itibar ve imaj merkezi kavramlar olmasına rağmen en önemli önceliğin kamusal düzen olduğu söylenebilir. Afet yönetimi, yardım ve restorasyon çabalarına ve yarattıkları iletişimsel taleplere odaklanır. Yetersizlik suçlamaları, eksiklikleri gidermeyi ve itibarları onarmak için çalışmayı gerektirir (Coombs, 2010a, s. 60). Afet durumlarında kriz iletişimi, zararın önlenmesi ve azaltılmasını amaçlayan kriz yönetimini desteklemeye odaklanmıştır. Afetlerde toplum direnci ve vatandaşın sorumlu bir şekilde afete karşı bilinçli olması ve müdahalesi anahtar unsurlardır (Hyvärinen & Vos, 2016, s. 96,97). Afet yönetimi risk ve sorun yönetimini içeren afet öncesi hazırlık, afet esnasında krizin etkin yönetimi ve zararların hafifletilmesi, kurumlar arası koordinasyonun sağlandığı, etkin bir kamusal iletişimi içeren sistematik faaliyetler bütünü olarak ele alınmalıdır. Bu bakış açısıyla afet yönetimi, proaktif bir kriz yönetimi olarak gerçekleştirilmelidir. Afet yönetiminde iletişim yönetimi toplumu bir arada tutmaya yardımcı olan ve kurumlar arası koordinasyonu sağlayan kritik bir fonksiyonu ifa etmektedir (Çınarlı, 2011). Afet sürecinde iletişim aynı zamanda toplumsal dayanıklılığı güçlendirici, ortak anlam ve anlayışların yaratılmasında önemli bir role sahiptir. Acil durumlarda insanlar hızlı ve doğru bilgiye ihtiyaç duyarlar. Afetlere hazırlık sürecinde risk iletişimi halkın afetlere karşı eğitimi ve insanların kriz durumları ile başa çıkma yeteneklerini geliştirmeye yardımcı olmaktadır (Hyvärinen & Vos, 2016, s. 106). Afet kriz iletişimi, afetlere hazırlık, kriz esnası ve kriz sonrası olmak üzere üç aşamada ele alınmalıdır.

Afetlerde karşılaşılan en önemli sorunlar arasında koordinasyon problemi öne çıkmaktadır. Afeti yöneten aktörlerin koordinasyonu ve etkin işbirliğinin sağlanması ve afetten etkilenen kamuların bilgilendirilmesi iletişimin fonksiyonları arasında yer almaktadır. Kriz durumlarında ilk 24 saat içinde verilecek yanıtlar organizasyonun imajını etkilemektedir (Holladay, 2009, s. 163). Afet iletişimde de devlet kurumlarının hızlı ve etkili bir iletişim yönetimi uygulamaları afet yönetiminin başarısı açısından büyük öneme sahiptir. Özellikle afet yönetiminde durumsal kriz iletişimi teorisi içerisinde de yer alan ve Sturges'in (1994) geliştirdiği kriz iletişimi içeriği modelinde düzenleyici ve bilgilendirici enformasyon Sturges'in modeline göre; krizin farklı aşamalarında farklı bilgi türlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Eğitici ve düzeltici enformasyon, belirsizliği azaltarak paydaşlara güven veren enformasyon kategorileridir (Holladay, 2009, s. 164; Sturges, 1994, s. 313). Bir afet olayında eğitici enformasyon stratejisi sıklıkla kullanılmaktadır. Gerçek zamanlı afet güncellemeleri ve kurtarma bilgilerinin paylaşılması, seyahat tavsiyeleri vb. olabilmektedir. Düzeltici enformasyon stratejisi ise hedef kamulara ve paydaşlara afet sonrası kurtarma için umudun sürdürülmesinde etkili olmaktadır. Aynı zamanda krizden etkilenenlere yönelik ilgi ve empati

göstermeyi içermektedir. Afet kriz iletişiminde eğitici enformasyon, düzeltici enformasyon ve destekleme stratejilerinin daha çok kullanıldığı görülmektedir (Liu vd., 2018, s. 810). Coombs'a göre afet iletişiminde ilk tepkiler eğitici ve düzeltici tepkilere yönelik olmalıdır (Coombs, 2010a, s. 61). Herhangi bir krizde, kamuoyunun ilgili kuruluşlardan beklediği en önemli mesajlar, krizin halkları nasıl etkileyeceği ve krizden korunmak için ne yapılması gerektiğidir. Doğal afetler gibi kriz sorumluluğunun daha az atfedildiği durumlarda, eğitici enformasyon vermek, kuruluşun durumu kontrol ettiğine dair kamuoyu algısını geliştirmek için daha da önemlidir (Kim vd., 2011, s. 193).

### 3. Kriz İletişimi Literatüründe Afetler

An ve Cheng (2010) 1975 ile 2006 yılları arasında *Journal of Public Relations Research* ve *Public Relations Review* dergilerinde yayınlanan kriz iletişimi konulu makaleleri inceledikleri çalışmalarında söz konusu dönemde incelenen krizlerin türleri bakımından doğal afetlere ilişkin yayınlanan makalelerin yüzde 1, 4 oranında yani bir makale yayımlandığını belirtmişlerdir (An & Cheng, 2010, s. 79). Kriz iletişimi ve afet iletişimi çoğu zaman iç içe geçmiştir. Literatürde kriz iletişimi yaklaşımının genel olarak benimsendiği görülmektedir. Avery ve Lariscy'nin (2010) 2007'de Kaliforniya'daki yangınları ve FEMA'nın kriz yönetimini incelediği çalışmada, yangın, nedensellik teorisi, paydaş teorisi ve kriz yanıt stratejileri bakımından incelenmiştir. Yazarlar analizlerinde çerçeve bir kriz içinde krizler olduğunu vurgulayarak literatürdeki kriz yanıt stratejilerine ilave olarak afet kriz iletişiminde sorumluluk üstlenmeden düzeltme stratejisini ve durumsal kriz iletişimi teorisindeki yeniden inşa stratejisini kamu kurumları için telafi etme stratejisini önermişlerdir (Avery & Lariscy, 2010). Horsley (2016) afetle ilgili kurumların diğer kurumların krize yanıt süreçlerinden farklı olarak kaotik ortamda yeni geçici bir organizasyon oluşturarak krize müdahale ettiklerini ve afet meydana geldiğinde organizasyonun fiziksel olarak değişmesi dolayısıyla diğer kriz iletişimi modellerinden farklı olduğunu söylemektedir (Horsley, 2016, s. 157). Avery ve Lariscy'nin (2010) çalışmalarında olduğu gibi afet krizleri kapsam ve boyutları itibarı ile çok katmanlı olabilmektedir. Bu nedenle kriz içinde krizler söz konusu olabilmektedir. Afetler, doğal afetler ve insan kaynaklı endüstriyel, çevre gibi felaketler olmak üzere en temelde iki kategoride incelenebilir. Holladay'ın (2009) kimyasal kazaları incelediği çalışmasında medyadaki haberlerin içerik analizi yapılmıştır. Adkins (2010) Katrina Kasırgasına kamu kurumlarının müdahalelerini incelediği çalışmada koordinasyon ve iletişim eksikliklerini ele almıştır. Adkins'in afet kriz iletişiminde durumsal kriz iletişimi teorisinin örgütsel iletişim teorisinden türetilen bir ağ teorisine uygulanmasını incelemiştir.

Görüldüğü gibi afet kriz iletişimi ile ilgili literatürdeki çalışmaların ortak temalarından birisi kriz iletişimi teorilerinin afetlerin kriz iletişimlerini çözümlenmede yetersiz kalması dolayısıyla kaos teorisi, ağ teorisi gibi kuramlardan yararlanılmasının öneme değinilmektedir. Bunun en önemli sebebi afetlerin kapsam ve boyutları itibarı ile büyük ölçekli olması ve yönetiminin daha zor olmasıdır. Bu nedenle afetlerin kriz hazırlık, müdahale ve kriz sonrası evrelerinde kapsamlı bir yaklaşıma sahip olunması gerekliliği kendini göstermektedir. Horsley (2016) medyanın doğal afetlerle ilgili kapsam ve çerçevesini afet iletişimi bağlamında inceleyerek bir kamu enformasyon modeli önermiştir. Ona göre; medyanın afeti ele alma biçimi onu olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkileyebilir. Medyanın hedefleri ile kamuyu bilgilendirme hedefleri uyumlu olmalıdır. Bu hedeflerin uyumlaştırılması için de medyanın kamuoyunu bilgilendirme sürecine krizin tüm aşamasında yönetsel sürece dahil edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Böylelikle gazeteciler ve iletişimciler afetteki rollerini daha iyi anlayacaklar ve amaç birliği içinde hareket edeceklerdir (Horsley, 2016, s. 158,163). Reynolds ve Seeger (2005), kriz ve acil durum risk iletişimi (CERC) olarak tanımladıkları bir model önermişlerdir. Kriz modellerinde çeşitli aşamalar bulunmaktadır. Bu aşamalar krizleri gelişimsel bir süreçte ele alarak onları aşamalara göre bir bütün olarak incelemektedir (Coombs, 2010b, s. 22). Coombs (2010b) bu modelleri sadeleştirerek kriz sürecini üç aşamada incelemiştir: Kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası. Kriz öncesi, sinyal algılama, önleme ve hazırlamayı içerir. Kriz aşaması, tetikleyici olayın ve tepkinin tanınmasını kapsar. Kriz sonrası, operasyonlar normale döndükten sonraki eylemleri kapsamaktadır. Afetler organizasyonel krizlerden kapsam ve yapı bakımından daha karmaşık, çok aktörlü ve geniş bir kamuyu doğrudan etkilemesi bakımından aktörler, paydaşlar ve kamunun sürece dahil olmasını ve kapsamlı bir sürecin yönetimini içermektedir. Bu nedenle Reynolds ve Seeger'in (2005) CERC modeli ve Horsley (2016) kamu enformasyon modeli gibi yaklaşımların afet iletişiminde tartışılmaya değer

modeller olduğunu vurgulamak gerekir. Afet kriz iletişimde yaygın olarak kullanılan bir kriz modeli olmamakla birlikte bu konuda daha fazla teorik ve ampirik çalışmaların yapılması gerekmektedir.

#### 4. Türkiye’de Afet Yönetimi ve Kriz İletişimi

“Türkiye sahip olduğu tektonik, sismik, topografik ve iklimsel yapısı gereği doğal afetlerle sıklıkla karşı karşıya kalan bir ülkedir”(AFAD, T.Y). Deprem, orman yangınları, sel, heyelan gibi doğal afetler sık sık görülmektedir. Türkiye’deki aktif fay hatları nedeniyle yüksek risk altında bulunmaktadır (Kadioğlu, 2008, s. 224). Risk yönetim endeksine göre Türkiye 191 ülke arasında 45. sırada yer almaktadır. Endekse göre, Türkiye yüksek riskli ülkeler arasında yer almaktadır (AFAD, 2018, s. 3). 17 Ağustos 1999 ve 12 Kasım 1999 depremleri Türkiye’de afetler konusunda kurumsallaşma, koordinasyon ve eğitimin önemini anlaşılmasında dönüm noktası olmuştur (Kadioğlu, 2008, s. 224). Afet yönetimindeki dağınık yapı nedeniyle büyük yıkımların yaşandığı afetlerde koordinasyon ve acil müdahale eksiklikleri öncelikli sorun alanları olmuştur. Bu ihtiyaçların giderilmesi ve afet ve acil durum yönetiminin tek bir çatı altında yönetilmesi amacıyla 2009 yılında Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) kurulmuştur (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD, T.Y). Marmara depremi ile afet yönetiminde koordinasyon, planlama eksiklikleri ve afetlere hazırlık gibi süreçlerdeki problemler belirlenmiş ve kriz yönetimi ağırlıklı afet yönetimi yaklaşımı risk yönetimi odaklı bir anlayışa doğru bütünsel bir afet yönetimi yaklaşımına evrilmiştir (AFAD, T.Y). Afet yönetiminde hazırlık aşaması son derece önemli olmaktadır. Bu noktada risk iletişimin etkili bir şekilde yönetilmesi toplumsal bilincin gelişmesinde büyük öneme sahiptir (Kadioğlu, 2008, s. 30). Afetlerde toplumsal bilincin oluşmasında, bilginin doğru ve hızlı bir şekilde yayılmasında, afet riskleri hakkında bilinçlendirme çalışmalarının yapılmasında kitle iletişiminin önemli bir rolü bulunmaktadır (Kadioğlu, 2008, s. 231). Organizasyonel krizlerde olduğu gibi afet yönetimi sürecinin her aşamasında iletişim kritik bir fonksiyondur. Afet öncesi aşamada risk iletişiminin yapılması ve toplumsal bilincin oluşmasında, afet esnasında afete müdahale eden aktörler arasında koordinasyonun sağlanması ve medya ile işbirliği sağlanarak sürecin yönetilmesine katkısının sağlanmasında ve afet sonrası yaraların sarılması ve krizden alınan derslerle iyileştirme ve risk iletişiminin gözden geçirilmesinde iletişim büyük öneme sahiptir. Kriz yönetimi sürecinde eğitici ve düzeltici enformasyonun halka ulaşmasında medya kamusal bir görev icra etmektedir. Toplumun doğru bilgilendirilmesi, doğruluğu kanıtlanmamış bilgilerin paylaşılmaması, kritik bilgilerin zamanında halka iletilmesinde, afetin zararlarından halkın nasıl korunacağı ve afetin olumsuz etkilerinden nasıl kurtulacağı hakkında verilecek enformasyonda medya kriz yönetim sürecinin önemli bir aktörü haline gelmektedir (Soydan & Alpaslan, 2014, s. 59).

Türkiye’de afet yönetimi bakımından bir dönüm noktası olan 1999 Marmara depreminde ortaya çıkan en önemli eksikliğin koordinasyon sorunu olduğu görülmektedir. Özellikle dönemin Cumhurbaşkanı’nın bile olayı ertesi gün öğrendiği ve Başbakanın olay yeri ile medya aracılığı ile iletişim kurabildiği dikkate alındığında olayın boyutları daha iyi anlaşılacaktır (Genç, 2008, s. 167). Çelik ve Çorbacıoğlu’nun (2010) Marmara ve Düzce depremlerini inceledikleri çalışmalarında afetlerde geleneksel bürokratik sistemlerin esnekliğe ve geri beslemede yetersiz kalan yapısında geleneksel iletişim yöntemlerinin işe yaramadığını belirtmektedirler. Onlara göre Marmara depremindeki bilgi ve iletişim alt yapısı yetersizlikleri koordinasyonun sağlanamamasındaki en önemli etken olmuştur. Marmara depreminin ardında bazı iyileşmeler bilgi arama ve edinme kapasitesini artırmıştır (Çelik & Çorbacıoğlu, 2010, s. 151,152). 2003’de Bingöl, 2011’de Van ve 2016’da Bodrum depremleri ve 2018 yılında Bodrum’da yaşanan sel felaketi bütünsel bir risk yönetimi eksikliğini ifade etmektedir (Şahin, 2019, s. 194). 2011 yılında Van’da gerçekleşen depremde de sosyal medya toplumun örgütlenmesinde ve sürece toplumsal katılımın sağlanmasında önemli rol oynamıştı (Soydan & Alpaslan, 2014, s. 62). 30 Ekim 2020’de gerçekleşen İzmir depreminde de sosyal medya afet yönetimi sürecinde hem arama kurtarma hem destek ve yardım çalışmalarında önemli bir mecra olarak dikkat çekmiştir (Mavi, 2020, s. 49).

Türkiye’nin yüksek riskli bir ülke olduğu göz önüne alındığında merkezi, yerel tüm aktörlerin afet yönetimi sürecine katkı vermesi ve sorumluluklarını yerine getirmesi büyük önem arz etmektedir. Türkiye’nin yaşadığı bir diğer önemli afette Soma maden faciası olarak kayıtlara geçmiştir. İnsan kaynaklı bu afette kriz iletişim sürecindeki belirsizliklerin kriz yönetim sürecinde olumsuz bir şekilde yansdığı görülmektedir. Madeni işleten şirketin risk yönetimi ve iş güvenliğine önem vermemesi ve krizin

yönetiminde sorumlulukların ve rollerin net olmaması kriz yönetiminde problemlere neden olmuştur (Çınarlı, 2016, s. 124). Türkiye 1999 Marmara depreminden sonra afetlere hazırlık konusunda bir arayış ve çabaya girişmiş ve 2009 yılında AFAD'ın kurulması ile afet yönetiminin koordinasyon ve yönetiminde önemli bir dönüm noktası sağlanmıştır. Afet yönetiminde kriz yönetimi modelinden risk yönetimi yaklaşımına geçilmiştir (AFAD, T.Y). Bu yaklaşımın bir yansıması olarak risk yönetimi konusunda Ordu ilinde yürütülen risk yönetimi çalışmalarının 2019'da gerçekleşen heyelanın zararları 2015 yılından beri yapılan risk yönetimi faaliyetleri ile minimize edildiği görülmektedir (AFAD, 2020, s. 40). Görüldüğü gibi Türkiye risk düzeyi yüksek bir afet bölgesi olarak değerlendirilmektedir. Buna göre kurumsal kapasitenin artırılması, afet yönetimi ile ilgili kurumsal mekanizmanın güçlendirilerek organize edilmesi çok önemlidir. Afetlere teknik ve kurumsal olarak hazırlanmanın yanı sıra koordinasyonun üst düzeye çıkartılması ve enformasyonun stratejik bir şekilde yönetilmesi kriz iletişiminin başarısı için hayati öneme sahiptir.

### 5. Afetlerde Kriz İletişimi ve Sosyal Medya

Afet kriz iletişiminde sosyal medya anında geri bildirim alabilme, çift yönlü iletişim ve bilginin yayılma hızı bakımından geleneksel medyaya göre daha etkili bir mecra olarak öne çıkmaktadır. Sosyal medyadaki bilgi akışı kontrol edilemez ancak aynı zamanda hızlı bilgi alışverişi için uygun bir mecradır. Bu çerçevede eğitici ve düzeltici enformasyonun hedef kitlelere ulaşmasında önemli bir yere sahiptir. Sosyal medyada gerçekleştirilen iletişim sosyal ağlarda doğal olarak oluşan desteği teşvik etmeye dayanmalıdır (Hyvärinen & Vos, 2016, s. 104,105). Sosyal medya kriz yönetiminde etkili bir iletişim mecrasıdır. Özellikle mesajın hızlı bir şekilde kamulara ulaşmasını sağlama ve büyük ölçekli, merkezi olmayan ağlar aracılığı ile gerçek zamanlı bilgilerin yayılmasında ve kurumların güncel bilgi ve verileri paylaşmasında geleneksel medyaya göre çok etkilidir. ABD'de Kaliforniya orman yangınları, Japonya'da 2011 depreminde sosyal medya bilginin yayılmasında öne çıkan bir mecra olmuştur. Kriz durumlarında devletin zamanında ve güvenilir bilgileri iletmesi beklenir. Krizlerde çevrimiçi ortamlarda yürütülen tartışmalarda sık sık devlet kaynaklarına başvurulduğu ve hükümetin bilgi sağlayıcı olarak merkezi rolünün önemine değinilmektedir. Sosyal medya ayrıca kamuoyu oluşturma ve toplulukları harekete geçirme açısından da afet yönetiminde kamu yöneticilerinin topluluklarla doğrudan etkileşime geçmesine olanak sağlamaktadır. Bu özelliği ile sosyal medya devlet kuruluşlarının çeşitli kamularla iletişim kurarken şeffaflık ve güven oluşturma çabaları için önemli bir potansiyele sahiptir. Devlet kuruluşları için sosyal medya sadece mesajın kamulara hızlı bir şekilde yayılması değil aynı zamanda halka destek sağlama ve dayanışmayı güçlendirme için etkili bir platformdur (Liu vd., 2018, s. 808). Sosyal ağ platformları kamuoyu oluşumu sürecinde etkili olmaktadır.

Özellikle Twitter çok kısa süre içerisinde kamuoyu oluşturabilen yüksek etkileşimli bir mecra olarak öne çıkan platformlar arasında yer almaktadır (Söğüt, 2022; Ulaş, 2021, s. 1437). Schultz, Utza ve Göritz'ın (2011) geleneksel ve sosyal medya stratejilerini karşılaştırmalı olarak inceledikleri çalışmalarında, Twitter kullanıcılarının mesajı paylaşma olasılığını sosyal medya kullanmayanlara göre daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Onlara göre, başarılı bir kriz iletişimi için Twitter kullanıcılarına hitap edilmesi önemlidir (Schultz vd., 2011). Twitter kullanıcıları tarafından gönderilen mesajların bir afetin zamansal sürecine göre değişiklik gösterdiği ve bu nedenle bir afetin hazırlık, müdahale, etki ve kurtarma gibi farklı aşamalarında durumsal farkındalığı geliştirmek için faydalı bilgiler sağlayabileceği belirtilmektedir (Wang vd., 2016, s. 524). Kaliforniya orman yangınları, 2010 Haiti depremi ve Van depremi gibi afetler sırasında Twitter, ilk ve güncel bilgileri paylaşmak için yoğun bir şekilde kullanılmıştır (Kara, 2020, s. 73). ABD'de Queensland'deki sel sırasında yerel polis, #qldfloods hashtag'i ile sosyal medyayı etkili bir şekilde kullandı. Sadece halka ve medyaya bilgi sağlamak için mükemmel bir araç olmakla kalmadı sosyal medya, aynı zamanda halkın polisin bilmesi gereken tehlikeli durumları veya hayati gerçekleri bildirmesi için yararlı bir araç olarak hizmet verdi. Bir diğer örnek de Avustralya'nın Tazmania kentinde gerçekleşen orman yangınında, bir doktora öğrencisi olan Melanie Irons, hayati bilgiler veren ve ayrıca insanları başkalarına yardım etmek için harekete geçiren bir Facebook sayfası kurması örnek verilebilir (Brataas, 2018, s. 15,16,21). Görüldüğü gibi krizlerde özellikle de afetlerde sosyal medya kriz mesajlarının hızlı bir şekilde paylaşılmasında, etkili bir mecra olarak değerlendirilebilmektedir.

## 6. Araştırmanın Amacı

Türkiye’de afet yönetimi konusunda teknik çalışmalar yapılmasına rağmen afetlerin kriz iletişimi üzerine Türkçe literatürde yeterince çalışma olmaması ve afetlerde kamularla etkili bir iletişim geliştirme zorunluluğu afet kriz iletişimi konusunu önemli ve öncelikli bir konu haline getirmektedir. Bu nedenle Akdeniz ve Ege Bölgesinde gerçekleşen orman yangınları durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde afet yönetimi kriz iletişimi boyutu ile ele alınarak analiz edilecektir.

### 6.1. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmada orman yangını afet krizini sosyal medya mecrası Twitter olarak, aktörler bakımından öne çıkan hükümet yetkilileri ve önde gelen ilgili kurumların hangi mesajları verdiklerine odaklanılmaktadır. Çalışma, 28 Temmuz 2021-12 Ağustos 2021 tarihleri ile sınırlandırılmıştır.

### 6.2. Araştırmanın Yöntemi

2021 yılında Akdeniz ve Ege Bölgesinde gerçekleşen orman yangınları Coombs’un (2010b) durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde afet yönetimi kriz iletişimi boyutu ile ele alınarak içerik analizi yöntemi ile analiz edilecektir. Berelson içerik analizini, ”iletişimin açık, aşıkâr içeriğinin nesnel, sistematik ve nicel olarak betimlenmesine yönelik bir araştırma tekniğidir” şeklinde tanımlamaktadır (Akt. Atabek & Atabek, 2007, s. 4). İçerik çözümlemesi, metinlerin kapsadığı ve ilettiği enformasyona odaklanan kayıtlı metinlerin analizine dayanan bir yöntemdir (Yıldırım, 2015, s. 105). İçerik analizini üç yaklaşım çerçevesinde ele alan Krippendorff’a (1989) göre; ilk yaklaşım medya içeriklerinin nesnel çözümlemesini ifade eden klasik pozitivist paradigmayı ifade ederken, ikinci yaklaşım, metnin kaynağını temel alan nesnellığe vurgu yapmaktadır. Üçüncü yaklaşımda ise içeriğin toplumsal bağlamı ile ele alınması gerektiği ifade edilmektedir (Akt. Yıldırım, 2015, s. 119,122). İçerik analizinin tarihsel süreçte katı pozitivist bir yaklaşımdan metnin toplumsal bağlamının da ele alınması gerektiğini ifade eden nitel yaklaşımlara doğru bir süreç izlediği görülmektedir (Yıldırım, 2015, s. 149). İçerik analizi özünde hem nicel hem nitel bir yöntemdir. Nitel içerik analizi, belirli ve sınırlı sayıda kritik mesajları aktaran mesaj kaynağının öznel amacının belirlenmesine yönelik çabayı ifade etmektedir. Nicel içerik analizinde ise belirli içeriklerin ortaya çıkma sıklıkları ölçülmektedir (Balci, 2006, s. 87). “Nitel içerik analizinde amaç, bir içerik gövdesi içindeki önemli temaları veya kategorileri belirlemek ve bu temalar/kategoriler tarafından yaratılan sosyal gerçekliğin zengin bir tanımını sağlamaktır” (Gül & Nizam, 2021, s. 185). Araştırmada, Coombs’un (2010b) durumsal kriz iletişimi teorisi iletişim stratejileri ve Sturges’in (1994) enformasyon stratejileri kod kategorileri olarak ele alınmıştır. Sosyal medya verileri Twitter’in <https://twitter.com/search-advanced> menüsünden temin edilmiştir. Mesajı gönderen aktörlerin kendi oluşturdukları twitler ve reetwitleri analiz edilmiştir. Mesajların analiz edilmesinin yanı sıra paylaşılan twitlerin beğeni, retweet, alıntılanma ve yorum ve hastagh kullanımı olmak üzere beş kategoride iletiler içerik analizine tabi tutulmuştur. İletilerin kodlanmasında kod kategorileri anlamsal içerik analizi yöntemi ile kod kategorileri doğrultusunda incelenmiştir. Mesaj stratejileri kaynaklara göre kodlanmıştır. Kriz iletişimi mesaj kategorileri Holladay’ın (2009) çalışmasında kullandığı kategoriler dikkate alınarak oluşturulmuştur. Holladay’ın eğitici ve düzeltici enformasyonların birlikte kullanıldığı durumları göz önüne alarak iki stratejinin birleştirildiği ek bir kategori de kullanılmıştır. Kategoriler Maxqda 2020 paket programı kullanılarak kodlanmış ve veriler analiz edilmiştir.

Araştırmada, amaçlı örneklem yöntemlerinden ölçüt örneklem yöntemine göre veriler toplanmıştır. Ölçüt örneklem, “önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır. Burada sözü edilen ölçüt ve ölçütler araştırmacı tarafından oluşturulabilir ya da daha önceden hazırlanmış bir ölçüt listesi kullanılabilir”(Yıldırım & Şimşek, 2016, s. 122). Buna göre Akdeniz ve Ege orman yangınlarının afet yönetiminde akut aşamadan krizin çözülmesi aşamasına kadar olan sürede rol alan ve öne çıkan aktörler incelemeye alınmıştır. Aktörler arasında zaman zaman süreç yönetimine katkıda bulunan aktörler olsa da operasyonel boyutta öne çıkan kurum ve kişiler tercih edilmiştir. Afet gibi toplumu ilgilendiren büyük ölçekli krizlerde üst düzey yöneticilerin vereceği mesajlar krizin yönetimi ve mesajların etkililiği bakımından daha önemlidir. Krizin büyüklüğüne göre üst düzey bir koordinasyon ve yönetim gerekmektedir. Bu nedenle Akdeniz ve Ege yangınlarında kriz yönetiminde yer alan önde gelen aktörler olarak; Tarım ve Orman Bakanı, Çevre ve Şehircilik Bakanı, Dışişleri Bakanı, Orman Genel Müdürlüğü, AFAD ve İletişim

Başkanlığının 28 Temmuz 2021-12 Ağustos 2021 tarihleri arasında sosyal medya mecrası Twitter üzerinden paylaştıkları 381 mesaj (videolar, basın bülteni ve basın açıklamaları dahil) temel alınarak enformasyon yönetimi ve kriz yanıt stratejileri incelenecektir. Twitterin hedef kitlelere ulaşmada önemli rolü dikkate alınarak ilgili aktörlerin Twitter üzerinden verdiği mesajlara odaklanılmıştır.

**Tablo 1. Durumsal Kriz İletişimi Teorisi Mesaj Stratejileri**

Strateji	Açıklama
<b>Eğitici enformasyon</b>	İnsanlara kendilerini fiziksel ve finansal olarak korumak için ne yapmaları gerektiğini söyler (tahliye, yerinde barınma); İnsanların krizin kendilerini nasıl etkileyebileceğini anlamaları gerekir. Paydaşlar, tahliye mi, yerinde sığınma mı yoksa başka bir işlem mi yapmaları gerektiğini öğrenmek için bu bilgilere acil ihtiyaç duyarlar. Yönlendirici bilgilerin sağlanması, kuruluşun durumunun kontrolünün elinde olduğuna işaret eder. Eğitici enformasyon kriz mağdurlarının işine yarayan, onlara kendilerini nasıl koruyacaklarını anlatan, yol gösteren, ihtiyaç duyulan bilgidir. Bir çeşit yönerge dir.
<b>Düzeltilici enformasyon</b>	İnsanların psikolojik olarak krizle başa çıkmasına yardımcı olur. Bir kriz belirsizlik ve stres yaratır. İnsanlar ne olduğunu, ne zaman, nerede ve neden olduğunu bilmek ister. Ayrıca, kurumun başka bir krizden kaçınmak için hangi eylemleri yaptığını (düzeltilici eylem) bilmek isterler, Krizin nedeni hemen belirlenemese bile durumun yönetildiğine dair güvenceye ihtiyaç duyulur. Kurumun durumu kontrol altında tuttuğunu göstermenin yanı sıra, bilgilerin düzenlenmesi, etkilenenler için sempati veya endişe ifadelerini içerir. Düzeltilici eylemler açıklanmadan önce krizin nedeninin tam olarak anlaşılması gerekir. 1) Müdahale eden kuruluş tarafından alınan tedbirlerin raporlanması; 2) Herhangi bir düzeltilici eylem hakkında halka güvence vermek 3) Mağdurlar için endişelerini ifade etmek, (şefkat, umut ve sempati afet sonrası kurtarma için umudun sürdürülmesinde etkili olabilir)
<b>Hem eğitici hem düzeltilici enformasyon</b>	Her iki stratejinin aynı anda kullanıldığı mesajlar
<b>Koordinasyona yönelik mesajlar</b>	Kurumlar arası koordinasyonda eksikliğe vurgu yapılması
<b>Dezenformasyon</b>	Dezenformasyon, bir insana, bir gruba, bir örgüte ya da bir devlete zarar vermek amacıyla kasıtlı olarak oluşturulan veya dağıtılan yanlış bilgidir. dezenformasyon üreticilerinin politik, finansal, psikolojik veya sosyal motivasyonları olabilir. Kamusal aktörlerin dezenformasyon vurgusunu ifade etmektedir. Dezenformasyona yönelik düzeltilici bilgiyi ifade eder
<b>Strateji</b>	<b>Örnek</b>
<b>İNKÂR</b>	
Suçlayana saldırmak	Kriz olduğunu iddia eden kişi ya da gruba karşı koyar
İnkâr	Kriz yöneticisi kriz olmadığını söyler
Günah keçisi	Kriz yöneticisi bazı insanları ya da grupları suçlar
<b>KÜÇÜLTME</b>	
Muaf tutma	Kriz yöneticisi kurumun krizdeki sorumluluğunu minimize etmeye çalışır. Kurumun herhangi bir zarar verme niyeti olmadığı ya da krizle ortaya çıkan olayların kurumun kontrolünde olmadığı vurgulanır.
Mazur gösterme	Kriz yöneticisi krizle ilgili algılanan zararı minimize etmeye çalışır. Kriz doğuran olayın ciddi zarar ya da yaralanmalara yol açmadığı ifade edilir ya da kurbanların uğradıkları şeyi hak ettikleri iddia edilir.
<b>YENİDEN İNŞA ETME</b>	
Tazmin	Kurum kurbanlara para ya da başka hediyeler verir.
Özür	Kriz yöneticisi kurumun krizin tüm sorumluluğunu aldığını ve af dilediğini açıklar.
<b>DESTEKLEME</b>	
Hatırlatma	Kurum paydaşlarına geçmişteki iyi işlerini anlatır.
Göze girme	Kurum paydaşlarını över
Kurban rolü	Kurum kendisinin de krizin bir kurbanı olduğunu açıklar

Kaynak: (Çakır, 2014; Coombs, 2006, s. 248; Holladay, 2009)

Belgede kod varlığı bakımından yüzde 93,83 oranında bir uyum olduğu görülmüştür. Kod frekanslarının uyumu bakımından kodlayıcıların yüzde 83, 67 kod uyumu olduğu görülmüştür. Bölümlerdeki her iki kodlayıcının kod çakışması 80,71 olarak gerçekleşmiştir. Güvenilirlik için Holsti (1969)'nin  $2M / (N1+N2)$  formülü kullanılarak  $2.(870)/1078+1078=0,80$  kodlayıcılar arası güvenilirlik düzeyi tespit edilmiştir (Atabek & Atabek, 2007, s. 40). Araştırmada farklı kodlayıcılar olmadığı için



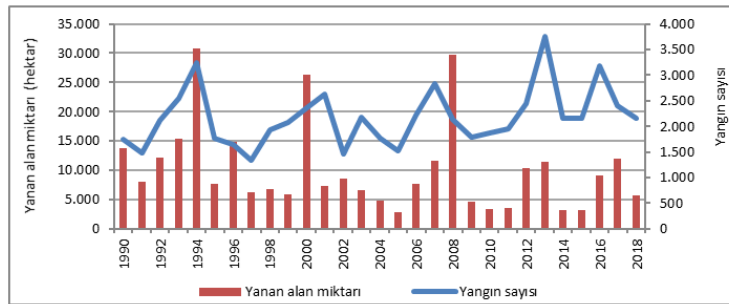
araştırmacı ikinci kez kodlama işlemini gerçekleştirmiştir. Kod kategorileri oluşturulurken Holladay'ın (2009) çalışmasında yer alan kod kategorilerinden yararlanılmıştır. Özellikle afet krizlerinde kriz iletişimi teorilerinde yer alan mesaj stratejilerinden eğitici ve düzenleyici enformasyon stratejileri daha çok kullanılmaktadır. Coombs (2010b) Sturges'in geliştirdiği eğitici, düzeltici ve itibar stratejilerinin önemine değinerek bir krizde yapılması gereken öncelikli işin enformasyon verilmesi gerektiğidir. Bir afet krizinde kamu güvenliği en dikkat edilmesi gereken konulardan biridir (Coombs, 2010b, s. 29). Kriz bir afet niteliğinde olduğunda öncelikli mesaj stratejileri enformasyon stratejilerine yönelik olmalıdır. Bunun en önemli sebeplerinden birisi, afetlerin kurumsal krizlere göre kapsam, boyut ve nitelik bakımından daha karmaşık ve daha büyük ölçekli olmasından kaynaklanmaktadır. Coombs (2010b) kriz iletişimi ilkelerinin afetler için etkisiz olabileceği uyarısında da bulunmaktadır (s. 61). Bunun için literatür taramasında da belirtildiği üzere araştırmacılar kriz iletişimi teorilerinin yanı sıra kaos, network teorisi gibi kuramsal yaklaşımlardan da yararlanmaktadır. Bu çerçevede kod kategorisi oluşturulurken kamu güvenliği ve dijital mecralar göz önüne alınarak dezenformasyon kavramı eklenmiştir (Erdoğan vd., 2022, s. 10). Koordinasyon afet krizlerinde karşılaşılan en önemli sorun olarak görünmektedir. Özellikle yerel yetkililer ve merkezi hükümet arasındaki koordinasyon sorunları afet yönetiminde zaafiyet oluşturabilmektedir. Adkins (2010) Katrina afetini incelediği çalışmada kurumlar arası koordinasyona odaklanmıştır. Ona göre afetler çoğu zaman birden fazla organizasyonu sorumluluk alanı itibarı ile ilgilendirmektedir. Bunun için kurumlar arası koordinasyonun üst düzeyde olması afet yönetiminin başarısı için büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede kod kategorisine orman yangınları esnasında koordinasyona yönelik verilen mesajlar da eklenmiştir. Holladay'ın (2009) çalışmasında bazı mesajların hem eğitici hem düzeltici enformasyona girmesi ve ayrımlarının zorluğu nedeni ile hem eğitici hem düzenleyici enformasyon stratejileri şeklinde üçüncü bir kategori oluşturmuştur. Aynı yöntemle çalışmada bazı mesajlar hem eğitici hem düzenleyici enformasyon stratejisi olarak değerlendirilmiştir.

## 7. Bulgular

Araştırma bulguları Coombs'un (2010b) kriz incelemelerinde önerdiği kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası safhaları şeklinde analiz edilmiştir.

### 7.1 Kriz öncesi

“Günümüzde güncelliğini koruyan küresel ısınmanın da etkisiyle orman yangınlarının önemi daha da artmış, özellikle Avrupa kıtasında nemin düşük, sıcaklık değerlerinin yüksek olduğu Akdeniz iklim kuşağında bu tehlikenin boyutu her geçen yıl giderek artmaktadır.” (Bursa Teknik Üniversitesi Orman Fakültesi, 2021). Coğrafi konum olarak Akdeniz İklim kuşağında yer alan Türkiye'nin orman alanlarının yüzde 60'ı birinci ve ikinci derece yangına hassas alanlardadır (Orman Genel Müdürlüğü, 2022, s. 10). Türkiye'de afetlerin oluş sıklıklarına bakıldığında 1990-2018 yılları arasında en çok karşılaşılan afetlerden birinin de yangınlar olduğu görülmektedir (Çevre ve Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2022). Orman yangınlarının yıllar itibarı ile görülme sıklıkları aşağıdaki grafikte belirtilmiştir.



Şekil 1. Orman Yangınları (1990-2018)

Kaynak: (Dökmeci vd., 2021, s. 189)

Kriz öncesi aşama sinyal algılama, önleme ve hazırlığı içerir. Krizi, tetikleyici olayın ve tepkinin tanınmasını kapsar. Bu evrede kriz yönetiminde bir iletişim sistemi oluşturularak risk ile ilgili enformasyon

toplanarak bilginin yönetilmesi sağlanır (Coombs, 2010b, s. 22; Çınarlı, 2014, s. 100). Orman yangınları öncesinde Orman Genel Müdürlüğü bir risk haritası yayımlayarak Ege ve Akdeniz bölgesi için yangın uyarısında bulundu. Yayımlanan risk haritasında Akdeniz, Ege ve Trakya yüksek riskli bölgeler olarak belirtilerek ormanların korunmasına yönelik uyarılarda bulundu. Mayıs sonu itibarı ile Antalya'da son üç gün içinde 22 orman yangını çıktığı tespit edildi (Sabah, 2021b). Kriz öncesi aşamanın en önemli parametrelerinden birisi de hazırlıktır. Bu çerçevede Çevre ve Orman Bakanı Bekir Pakdemir 1667 noktada 21 bin yangın müdahale ekiplerinin hazır olduğunu 3 uçak ve 45 helikopterin olduğunu belirtmiştir (AA, 2021a).

## 7.2. Kriz esnası

Krizde tepki aşaması en kritik aşamalardan biridir. Bu aşamada kurumun vereceği tepkiler krizin sonuçları bakımından çok önemlidir. Buna göre kriz türü ve kriz sorumluluk seviyesine uygun olarak kriz yanıt stratejileri hızlı, tutarlı ve doğru bir şekilde hedef kitleye iletilmelidir. Bu aşamada paydaşlar üzerinde istenen sonuçlara ulaşabilmek için kriz iletişiminin nasıl kullanılacağına odaklanılmaktadır. Kriz yanıt aşamasında kriz tepkileri; eğitici, düzeltici ve itibar enformasyonları olmak üzere üç stratejik odakta toplanmaktadır. Eğitici enformasyonla krizden etkilenenlerin fiziksel olarak nasıl başa çıkmaları ve krizden kendilerini nasıl koruyacaklarına yönelik mesajlar verilir. Düzeltici enformasyon ile krizin patlak vermesiyle ne olduğu ve bununla psikolojik olarak nasıl başa çıkılacağına yönelik mesajlar verilir. İtibar onarımı stratejilerinde ise kurumun itibarını korumaya yönelik gerçekleştirdiği kriz iletişimi stratejileri üzerinde durulmaktadır (Coombs, 2010b, s. 28; Çınarlı, 2014, s. 101). Orman yangınları afetinde krize tepki stratejileri durumsal kriz iletişimi teorisi çerçevesinde incelendiğinde düzeltici enformasyon stratejisinin yüzde 51,30 oranında en fazla kullanılan strateji olarak öne çıkmaktadır. Ardından itibar onarım stratejilerinden destekleme stratejisi olarak göze girme yüzde 11,15 gelirken ardından yeniden inşa stratejilerinden tazmin ve eğitici enformasyon gelmektedir. Orman yangınları kriz türleri arasında doğal afet olarak değerlendirildiği için mesajların afetin etkilerinin hızlı bir şekilde giderilmesine odaklandığı görülmektedir (Gökçen, 2020, s. 46).

**Tablo 2.** Mesaj Stratejilerinin Dağılımı

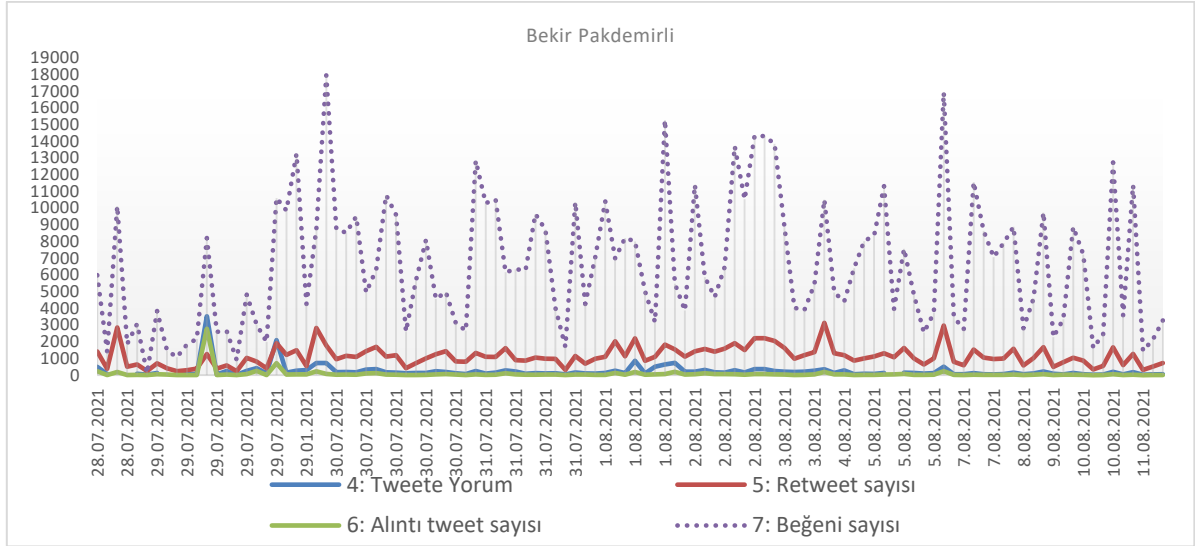
Mesaj stratejileri	Frekans	Yüzde
Düzeltilici enformasyon	276	51,30
Göze girme	60	11,15
Tazmin	52	9,67
Eğitici enformasyon	51	9,48
Dezenformasyonu gidermeye yönelik mesajlar	26	4,83
Koordinasyona yönelik mesajlar	25	4,65
Diğer	19	3,53
Hatırlatma	15	2,79
Hem eğitici hem düzeltici Enformasyon	14	2,60
TOPLAM	538	100,00

Krizde, çalışma kapsamında incelenen aktörlerin mesajlarına bakıldığında ise Bekir Pakdemirli'nin yüzde 63 oranda düzeltici enformasyonu en yoğun kullanan aktör olduğu görülmektedir. Ardından Orman Genel Müdürlüğü ve Murat Kurum gelmektedir. Düzeltici enformasyon özetle olgusal olarak ne olduğunu ve buna yönelik neler yapıldığını ifade eden bir stratejidir. Bu çerçevede orman yangınlarında düzeltici enformasyonun sık bir şekilde kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 3. Aktörlere Göre Mesaj Stratejilerin Dağılımı

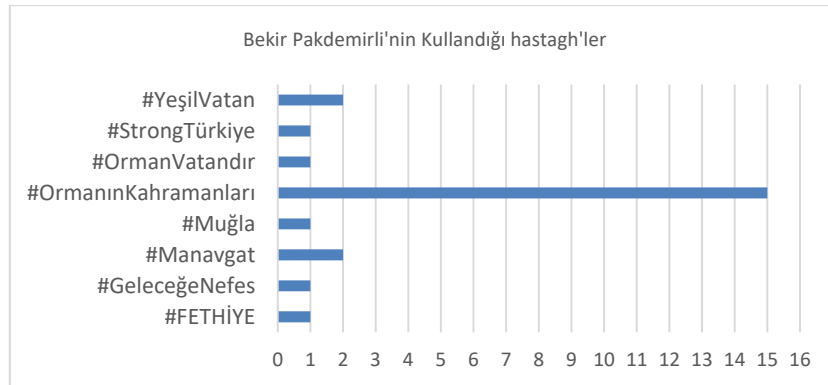
Stratejiler	Mevlüt Çavuşoğlu		Murat Kurum		İletişim Başkanlığı		AFAD		Orman Genel Müdürlüğü		Bekir Pakdemirli		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Tazmin	8	16,7%	22	22%	11	14,7%	1	3,1%	1	0,8%	9	5,8%	52	9,7%
Düzeltilici enformasyon	12	25%	50	50%	35	46,7%	12	37,5%	70	54,3%	97	63%	276	51,3%
Eğitici enformasyon	5	10,4%	9	9%	6	8%	11	34,4%	11	8,5%	9	5,8%	51	9,5%
Hatırlatma			1	1%	3	4%			10	7,8%	1	0,6%	15	2,8%
Göze girme	11	22,9%			4	5,3%	2	6,3%	19	14,7%	24	15,6%	60	11,2%
Hem eğitici hem düzeltilici Enformasyon			12	12%							2	1,3%	14	2,6%
Koordinasyona yönelik mesajlar	6	12,5%	1	1%	5	6,7%	5	15,6%	3	2,3%	5	3,2%	25	4,6%
Dezenformasyonu gidermeye yönelik mesajlar	2	4,2%	3	3%	10	13,3%	1	3,1%	6	4,7%	4	2,6%	26	4,8%
Diğer	4	8,3%	2	2%	1	1,3%			9	7%	3	1,9%	19	3,5%
<b>TOPLAM</b>	<b>48</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>	<b>75</b>	<b>100,00</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>129</b>	<b>100,00</b>	<b>154</b>	<b>100,00</b>	<b>538</b>	<b>100,00</b>

## 7.2.1. Bekir Pakdemirli



Şekil 2. Bekir Pakdemirli'nin Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı Ve Beğeni Sayıları

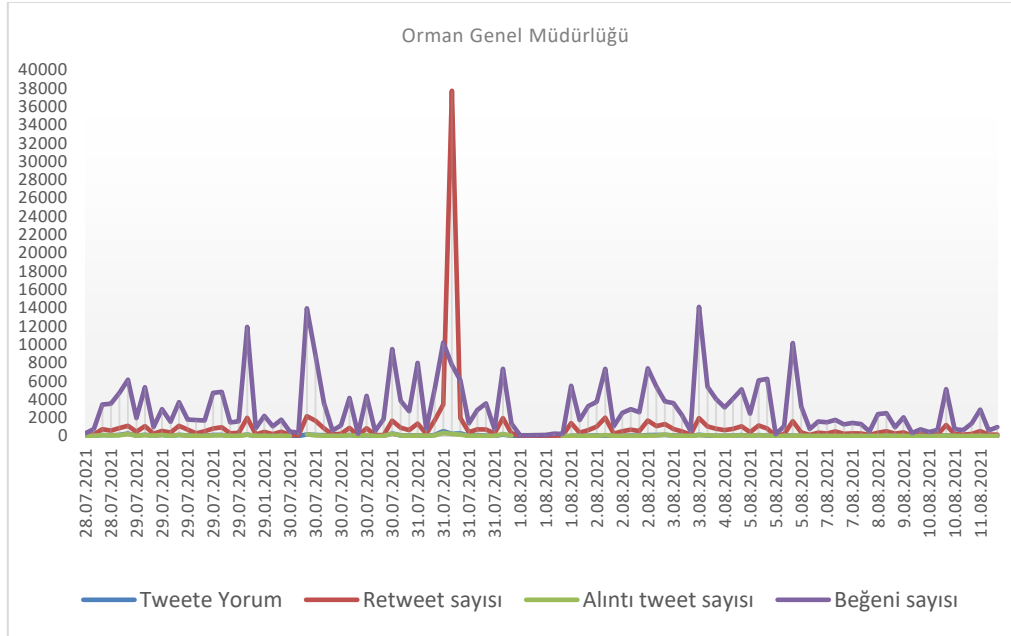
Bekir Pakdemirli'nin 8 farklı hastagh kullandığı ve en fazla da ormanın kahramanları etiketini kullandığı görülmektedir.



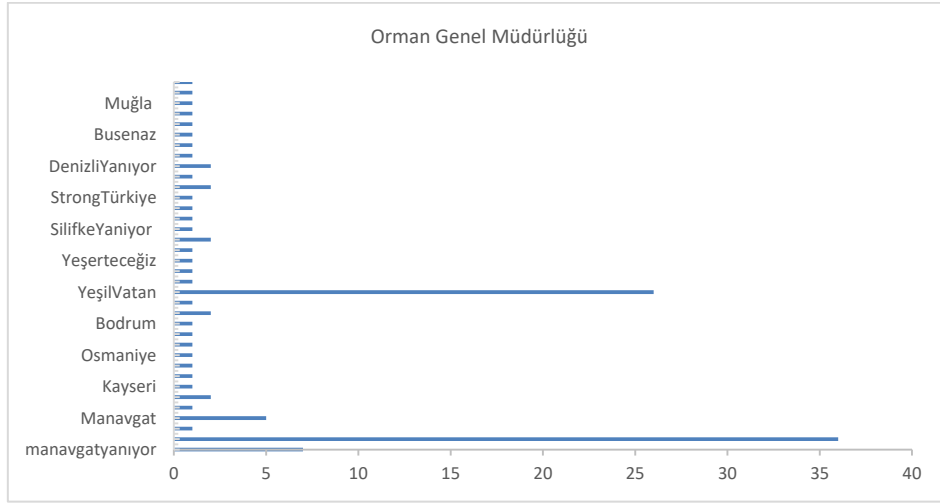
Şekil 3. Bekir Pakdemirli'nin Kullandığı Hastagh'ler

Bekir Pakdemirli'nin düzeltici enfomasyona ilişkin paylaştığı mesajların içeriğine bakıldığında infografikler eşliğinde yangınla mücadeleyle ilişkin teknik düzeyde bilgiler ağırlığa sahip olduğu ve polemiklerden uzak durmaya çalıştığı dikkat çekmektedir. Bekir Pakdemirli'nin 03.08.2021 tarihli twitin linkinde yer alan açıklamaya göre, hava araçlarının yeterli olup olmadığına ilişkin değerlendirmelerde bulunuyor. Buna göre 2018 yılı verilerine göre Portekiz'de 43, Yunanistan'da 18, Fransa'da 40 hava aracı varken Türkiye'de 48 hava aracı olduğunu belirtiyor. Bakan'ın açıklamaları medyada özellikle Türk Hava Kurumu merkezli hava aracı tartışmalarını aydınlatacak güçlü bir mesaj içeriği taşıyor. Bir diğer önemli tartışma konusu ise 02.08.2021 tarihli Twitter mesajında yaptığı açıklamada yanan yerlerin Anayasa'nın 169'uncu maddesinde belirtildiği şekilde daraltılmayacağını belirterek bunların; turizm, sağlık ve turizme ilgili istisnalarının olduğunu ifade ediyor. Buna karşın başta Orman Genel Müdürlüğü gibi diğer aktörler sadece 169'uncu maddeye vurgu yaparak herhangi bir istisnaya değinmiyor. Pakdemirli, yangınların sebepleri konusunda özellikle iklim değişikliğine vurgu yapıyor. Pakdemirli'nin mesajları arasında diğer aktörlere göre destekleme stratejisi olarak göze girmenin yüzde 24 oranında daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Destekleme stratejisinin afet krizlerinde eğitici ve düzeltici enfomasyonla birlikte kullanılması kriz iletişimi literatüründe tavsiye edilmektedir.

### 7.2.2. Orman Genel Müdürlüğü



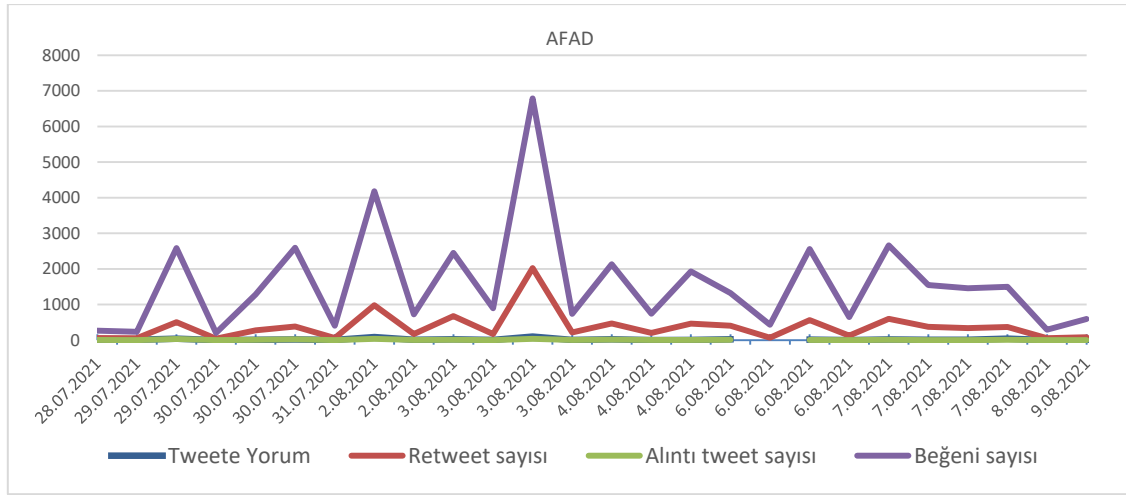
**Şekil 4.** Orman Genel Müdürlüğü'nün Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı ve Beğeni Sayıları  
Orman Genel Müdürlüğü'nün hastag kullanımı incelendiğinde ilgili tarihler arasında 18 farklı hastag kullanıldığı görülmektedir. Orman vatandır etiketi 36 kez, yeşil vatan etiketi ise 26 kez kullanılmıştır.



Şekil 5. Orman Genel Müdürlüğü'nün Kullandığı Hastag'ler

Orman Genel Müdürlüğü'nün mesaj dağılımına bakıldığında eğitici enformasyonun (yüzde 8,5) AFAD ile birlikte ağırlıkta olduğu dikkat çekmektedir. OGM'nin Pakdemirli'nin ardından yüzde 19 ile en fazla bu stratejiyi kullanan ikinci aktör olduğu görülmektedir. OGM'nin Twitter'daki mesajları genel olarak değerlendirildiğinde birbirinden çok farklı hastag'ler paylaşıldığı ve mesajların retorik ağırlıklı olduğu dikkat çekmektedir. Örneğin; 30.07. 2021 tarihli mesajda çok farklı hastag'ler kullanılmıştır. OGM'nin mesajlarında bilgiler infografiklerle ve mesajın yapısına bağlı olarak yoğun bir şekilde emoji kullanıldığı görülmektedir. OGM twitterindeki dikkat çekici bir diğer unsur da Bakan Pakdemirli'nin Twitter mesajlarının çok az paylaşıldığıdır.

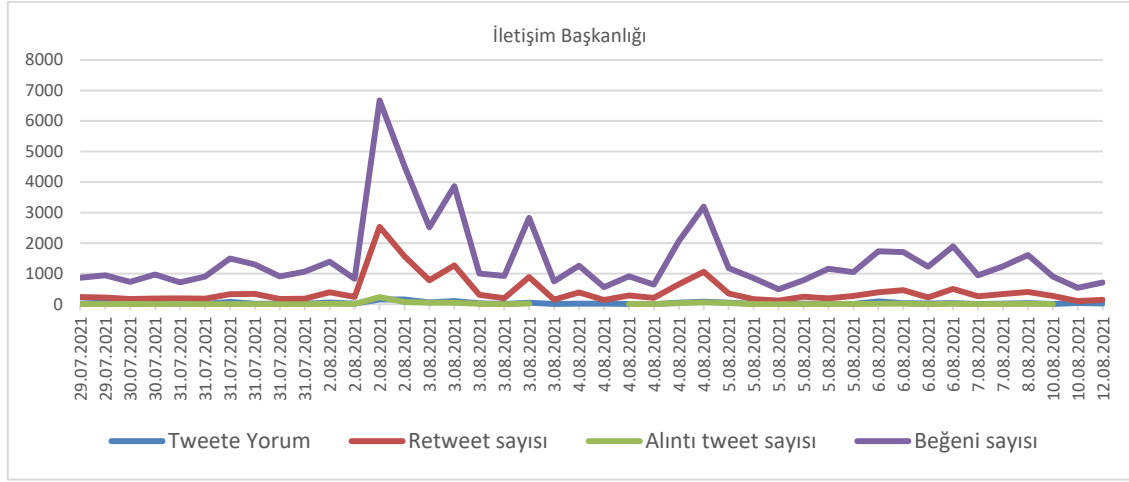
### 7.2.3. AFAD



Şekil 6. AFAD'ın Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı ve Beğeni Sayıları

AFAD'ın mesajlarında düzeltici (yüzde 37,5 ) ve eğitici (yüzde 34, 4) enformasyon daha fazla kullanılmıştır. AFAD'ın bu süreçte yangınlarla ilgili paylaşımları diğer aktörlere (32 mesaj) göre daha azdır.

#### 7.2.4. İletişim Başkanlığı



Şekil 7. İletişim Başkanlığı'nın Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı Ve Beğeni Sayıları

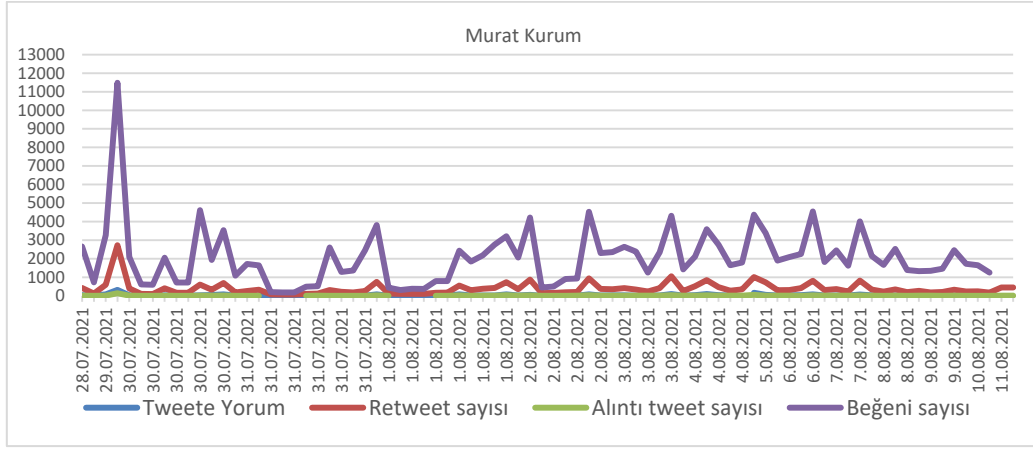
İletişim Başkanlığı'nın hastag kullanımları incelendiğinde yeşil vatan ve strongTürkiye etiketlerini kullandığı dikkat çekmektedir. Özellikle strongTürkiye hastag'ı yurt dışı kaynaklı dezenformasyonla mücadele bağlamında kullanmıştır. Fakat diğer aktörlerin hastag kullanımında eşgüdüm içinde olduğu söylenemez.



Şekil 8. İletişim Başkanlığı'nın Kullandığı Hastag'ler

İletişim Başkanlığı'nın paylaşımları incelendiğinde düzeltici enformasyon (yüzde 46,7), yeniden inşa stratejisi olarak tazmin (yüzde 14,7) ve dezenformasyona yönelik (yüzde 13,3) iletiler ön plana çıkmaktadır. Özellikle dezenformasyon kategorisinde en fazla paylaşımı İletişim Başkanlığı yapmıştır. İletişim Başkanlığı'nın 29.07.2021 tarihli açıklamasında yangınla ilgili olarak 'sorumluların en kısa zamanda bu saldırının hesabını verecekleri' iletili dikkat çekmektedir. Pakdemirli'nin açıklamalarında iklim değişikliği nedenine vurgu yapılmaktadır. 02.08.2021 tarihli mesaj başta olmak üzere yangınlarla ilgili dezenformasyonlarda dış kaynaklı etkilere dikkat çekilmektedir. 05.08.2021 tarihli Twitter paylaşımında Cumhurbaşkanı'nın mesajında sabotaj konusu ile ilgili gözaltı ve tutuklamalardan bahsedilmektedir. Orman yangınları ile ilgili sosyal medyada bilgi düzensizliği tartışmalarının ardından 05.08.2021 tarihli Twitter paylaşımında Milli Güvenlik Kurumu'nun açıklamasında dezenformasyon kampanyalarının ele alındığı vurgulanmıştır. 12.08.2021 tarihli Twitter mesajında Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın açıklamaları paylaşılmıştır. Erdoğan, Türk Hava Kurumu ile ilgili tartışmalarla ilgili olarak, THK'nın uçaklarının yetersiz ve mevcut yapısı ile bir yere varılamayacağını belirtti.

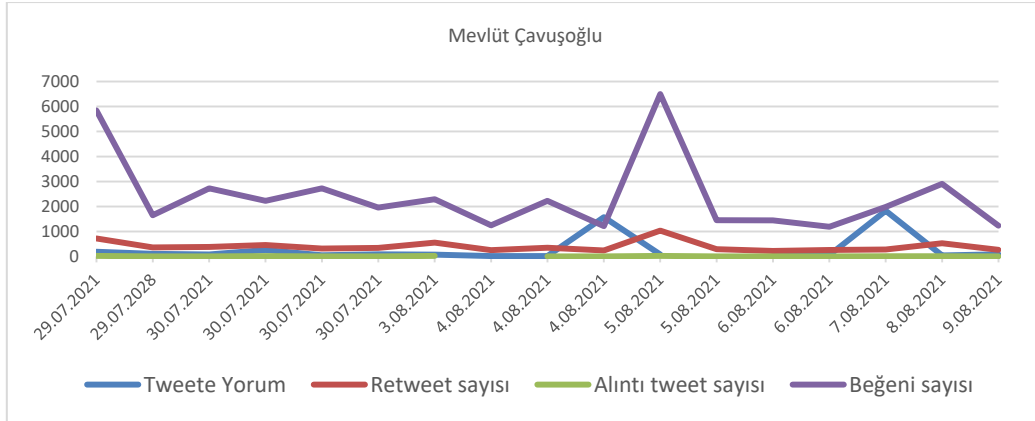
### 7.2.5. Murat Kurum



Şekil 9. Murat Kurum'un Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı Ve Beğeni Sayıları

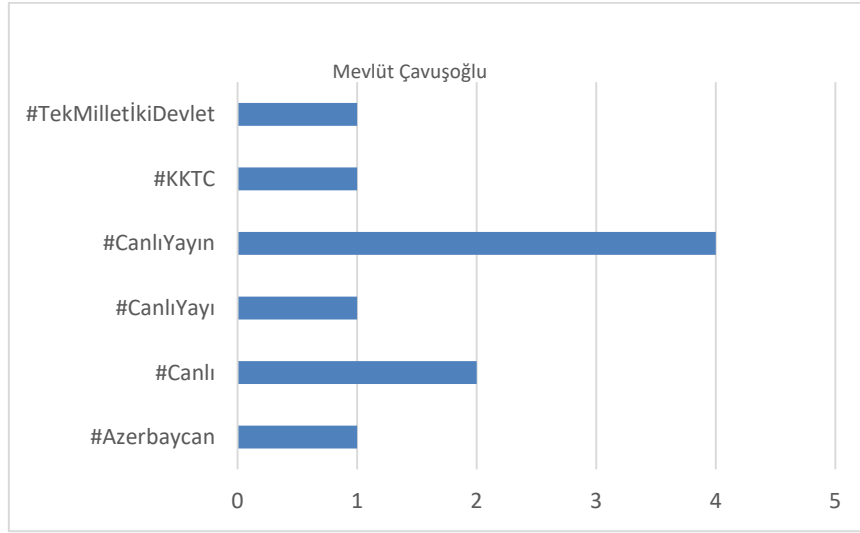
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı Murat Kurumun paylaşımları değerlendirildiğinde Düzeltici enformasyon (yüzde 50) ve yeniden inşa stratejisi olarak tazmin (yüzde 22) öne çıkmaktadır. Kurum'un mesajları daha çok yeniden yapılanma ve yaraları sarmaya yönelik bir nitelik arz etmektedir.

### 7.2.6. Mevlüt Çavuşoğlu



Şekil 10. Mevlüt Çavuşoğlu'nun Paylaştığı Tweetlerine Yorum, Retweet, Alıntı Ve Beğeni Sayıları

Kriz iletişimde önemli aktörlerden biri olan Mevlüt Çavuşoğlu'nun hastagh kullanımlarına bakıldığında belirli bir amaca yönelik etiket kullanımı olmadığı ve farklı hastagler kullanıldığı dikkat çekmektedir. AFAD'ın paylaştığı mesajlarda ise Muğla ve Manavgat etiketleri ile paylaşımlar yapıldığı görülmektedir.



Şekil 11. Mevlüt Çavuşoğlu'nun Kullandığı Hastagh'ler

Dışişleri Bakanı Mevlüt Çavuşoğlu'nun kriz iletişimine yönelik mesajları incelendiğinde düzeltici enformasyon (yüzde 25) ve destekleme stratejisi olarak göze girme (yüzde 22,9) oranında en yoğun kullanılan mesajlar olarak dikkat çekmektedir. İletişim Başkanlığı ve Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın mesajlarında sabotaj ihtimaline yönelik gözaltı ve tutuklamalardan bahsedilirken örneğin, Çavuşoğlu'nun 30.07.2021 tarihli basın açıklamasında ormanların yakılması tartışmalarına ilişkin “Gözaltılar var. Fakat somut olarak şu ormanı şunlar yaktı diye bir bilgi yok şüphe var fakat kanıt yok” mesajını paylaşmıştır. Çavuşoğlu ayrıca 30.07.2021 tarihli açıklamasında Antalya'da ormanları yaktığı iddialarına ilişkin üç kişinin linç edilmeye çalışılmasını önleyerek toplumsal olayı yönetmiştir. Çavuşoğlu'nun basın açıklamalarında ayrıca gerektiğinde Türkiye'nin dış dünyadan yardım almasında bir sorun olmayacağını belirtmiştir. İletişim Başkanlığı'nın 05.08.2021 tarihli Twitter paylaşımında Erdoğan, 73 ülkeden yardım geldiğini belirtmiştir.

### 7.3. Kriz sonrası

Tarım ve Orman Bakanlığı Orman Genel Müdürlüğü'nün 2021 yılı faaliyet raporuna göre büyük yangının ardından alınan tedbirler şu şekilde özetlenebilir (Orman Genel Müdürlüğü, 2022, s. 21): “İklim Değişikliği Sürecinde Orman Yangınları Çalıştayı”, Eğitim ve toplantılar düzenlenmiştir.” Araç gereç tedariki, orman yangınları karar destek ve gözetleme sistemleri gibi çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Ayrıca Orman Genel Müdürlüğü'nün kurumsal web sitesinde yanan alanların ağaçlandırma çalışmaları web sitesinden paylaşılmıştır (OGM, t.y.). Yanan ormanların telafisi ve orman varlığının geliştirilmesi için başlatılan geleceğe nefes kampanyası dolayısıyla her vatandaş için üç fidan dikimi hedefi ile 2021 yılsonu için 252 milyon fidanın dikileceği belirtilmektedir (Orman Genel Müdürlüğü, t.y.). Türkiye ayrıca 6 Ekim 2021'de Paris İklim Anlaşmasını onayladı ve ardından Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın adı Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı oldu ve bakanlık bünyesinde İklim Değişikliği Başkanlığı kuruldu (AA, 2022).

### 8. Sonuç

Akdeniz ve Ege orman yangınlarına ilişkin gerçekleştirilen afet kriz iletişimi incelemesinde öne çıkan belirli aktörlerin mesajlarına odaklanarak araştırma sınırlandırılmıştır. Fakat afetler içerik ve kapsam itibarı ile kurumsal krizlerin çok ötesinde karmaşık olgulardır. Bu nedenle farklı çalışmalarla afetlere ilişkin daha kapsamlı çalışmaların yapılması gerekmektedir. Afet kriz iletişimi genel olarak değerlendirildiğinde düzeltici enformasyon, eğitici enformasyon ve destekleme ve yeniden inşa stratejilerinin daha çok kullanıldığı görülmektedir. Düzeltici enformasyon stratejilerinde özellikle yangının olumsuz etkilerinin giderilmesi ve yaraların sarılmasına yönelik mesajlar ön plana çıkmaktadır. Aktörlerin paylaşımları genel olarak değerlendirildiğinde retweet kategorisinde tüm aktörlerde bir yoğunluk olduğu görülmektedir. Buna göre;



sosyal medya kullanıcılarının resmi güvenilir enformasyonu paylaşmaya yöneldikleri görülmektedir. Bu durum bilgi kaynağı olarak resmi kurum yetkililerinin enformasyonu etkili ve stratejik bir şekilde yönetmelerinin ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır. Orman yangınlarında karşılaşılan en önemli sorun alanları; koordinasyon eksiklikleri, kriz iletişimine yönelik eksiklikler, hazırlık ve bilgi yönetimi eksiklikleri başlığında toplanabilir. Koordinasyona yönelik eksiklikler merkezi hükümet ve belediyeler arasında yangına müdahale konusunda yaşanan tartışmalarla daha çok ön plana çıkmıştır. Orman yangınları krizinde kamuoyu gelişmeleri daha çok sosyal medyadan takip etmiştir. Bilgi yönetiminde yaşanan eksiklikler nedeni ile dezenformasyonun krizin oluşturduğu boşlukta çok hızlı bir şekilde yayıldığı görülmektedir. Özellikle sosyal medyada bilginin etkin bir şekilde yönetilemediği söylenebilir. Brataas(2018) Avustralya'nın Tazmania kentinde çıkan orman yangını örneğinden yola çıkarak sosyal medyanın afetlerde etkin kullanımının önemine değinerek bir söylenti planının olması gerektiğine değinmektedir. Horsley (2016)'in çalışmasında belirttiği gibi medyada oluşacak bilgi boşlukları yanlış şekilde çerçevelenebilir. Çerçevesel halkın bir felakete ilgili bazı bilgileri görmesini engeller. Sosyal medyada yer alan bilgi düzensizliği de yaşanan afetin bir çaresizlik çerçevesi ile dolaşımını hızlandırmıştır. Bu nedenle afetlerde bilgi düzensizliklerini de içeren kriz iletişimi planları geliştirilmelidir. Hazırlıkla ilgili olarak afetlere karşı hazırlık durumunun yetersiz olduğu görülmektedir. Afetlere yönelik olarak bütünsel bir yaklaşımla kriz iletişimini merkeze alan bir planlama yapılmalıdır.

Doğal afetler kriz türleri arasında sorumluluk seviyesi en az kriz kümelerini ifade etmektedir (Holladay, 2009, s. 165). Durumsal kriz iletişimi teorisine göre sorumluluk seviyesine göre dengeli bir mesaj stratejisi izlenmelidir (Coombs, 2010b). Orman yangınları bir doğal afet olmasına rağmen kamuoyunun sorumluluk yüklemelerinin dikkate alınması afetin etkin yönetilmesi bakımından çok önemlidir. Afetin ardından yapılan kamuoyu araştırmalarına göre; Sabah Gazetesi'nin paylaştığı bir ankete "Vatandaşların üçte biri yangınların bilinçli olarak söndürülmediğine inandığı" belirtilmiştir(Sabah, 2021a). Optimar araştırma şirketinin yaptığı araştırmada katılımcıların yüzde 27,5'inin "Yanan alanları imara açmak, otel, ev yapmak için bilinçli şekilde yakıldığını düşünüyorum" şeklinde cevap verdiği görülüyor. Aynı araştırmada yangınlara müdahalenin yeterli olup olmadığına ilişkin soruya katılımcılar yüzde 53,1 hayır yanıtını veriyorlar (Paraanaliz, 2021). Orman Genel Müdürlüğü'nün yaptığı ankete göre, orman yangınlarına zamanında ve etkin müdahale edildiğini düşünüyor musunuz sorusuna verilen cevaplarda evet diyenler %51, kısmen diyenler ise %27 şeklinde olmuştur (Karacabey, 2021, s. 406). Kamuoyu araştırmalarına bakıldığında bilgi eksiklikleri nedeni ile düzensiz bilgilerin kamuoyunu şekillendirdiği görülmektedir. Bir kriz durumunda kriz iletişiminin en önemli görevlerinden biri doğru bilgiyi, doğru hedef kitlelere hızlı bir şekilde iletmektir. Çalışmada da aktörler arasında söylem birliğinin kuvvetli ve etkin olmadığı dikkat çekmektedir. Örneğin; Bekir Pakdemirli'nin yanan alanların imara açılmayacağını söylerken istisnalardan bahsetmesi mesajın netliğini bozmaktadır. Nitekim diğer aktörlerin bu konuda istisnalardan bahsetmeyip daha net bir tutum sergilediği görülmektedir. Aktörlerin kullandıkları hastagh'lerin birbirinden çok farklı ve çok sayıda olması iletilerin dağınık bir şekilde yayılmasına yol açmaktadır. Bekir Pakdemirli'nin doğrudan ilgili bakan olmasına rağmen kriz yanıt mesajlarında teknik düzeyde kaldığı ve diğer tartışmalı konularda kamuoyunu yeterince bilgilendirmediği görülmektedir. Orman Genel Müdürlüğü'nün mesajlarında yoğun bir şekilde infografiklerin kullanıldığı görülmektedir. OGM'nin ilgili Bakanın mesajlarını çok az paylaştığı dikkat çekmektedir. Bu da söylem birliği olmadığı algısını güçlendirmektedir. İletişim Başkanlığı'nın dezenformasyonla mücadeleyle yönelik mesajlara ağırlık verdiği görülüyor fakat sabotaj ihtimaline yapılan güçlü vurgu daha sonra Mevlüt Çavuşoğlu'nun mesajları ile somut bilgi ve kanıt olmadığı yönünde bir seyir izliyor. Sosyal medyadaki dezenformasyonun yoğunluğu Antalya'da bazı kişilerin linç edilme girişimine yönelik bir toplumsal eyleme dönüşüyor. Ayrıca Türkiye'nin yardım alıp almaması konusu ile ilgili tartışmalar da orman yangınları afetinin en önemli konu başlıkları arasında yer alıyor. Orman yangınları krizinde sivil toplum kuruluşları ve kamu arasında etkin bir işbirliği olduğu söylenemez. Bu noktada sivil toplum kuruluşları da güçlü bir katkı sunamamıştır. Buna karşılık, sanatçı Haluk Levent'in sosyal medya üzerinden yürüttüğü yardım çabaları sürece önemli katkı sağlamıştır. Bu afette görüldüğü gibi kriz yöneticilerinin kamuoyunu yönlendiren sanatçı ve sivil toplum kuruluşları ile etkin bir işbirliği sağlamanın afet kriz iletişiminin yönetiminde ne kadar hayati bir öneme sahip olduğunu göstermiştir. 13-15 Ekim 2021 tarihlerinde orman yangınları ile mücadele çalıştayında orman yangınlarında iletişim ve kamuoyunun doğru

bilgilendirilmesi komitesinin önerilerine bakıldığında kriz iletişimi bakımından krizden dersler çıkartıldığı belirtilebilirken iletişimin risk iletişimini de kapsayacak şekilde planlanması ve bu konuda kapasitenin geliştirilmesi gerektiği belirtilmelidir. İletişim bütünsel ve stratejik bir şekilde yönetilmezse krize yanıt stratejileri etkisiz kalabilir. Afetin can ve mal kaybına yol açması ve uzun sürmesi özellikle sosyal medyada bilgi düzensizliklerinin yoğunlaşması nedeni ile kamuoyunda krizin yönetilemediği algısının ağırlık kazanmasına neden olmuştur. Bunun en önemli nedenleri arasında krizin oluşturduğu vakumda bilgi boşluğu olduğundan bu boşluğun dezenformasyonla dolmasıdır. Mark Owen Jonas'ın Help Turkey etiketi üzerinden global olarak 46 bin hesaptan yapılan 160 bin etkileşimi incelediği ağ analizinde gerçek insanların paylaşımlarının yanı sıra çok sayıda sahte hesapla dezenformasyon yapıldığı tespit edilmiştir. Bu tür dezenformasyonlar kamunun sağlıklı bilgi almasını önünü kestiği gibi endişe ve korku duygusunun yayılmasını artırmaktadır(AA, 2021b).

Orman yangınları afetinde teknik ve idari olarak kurumların önemli bir performans ortaya koydukları söylenebilir. Ancak koordinasyon ve özellikle iletişim konusundaki eksiklikler nedeni ile kurumların çabası gölgelenmiştir. Afetlerin kamu güvenliği bakımından iyi yönetilmesi için kriz iletişiminin etkin olması önemlidir. Bu nedenle risk iletişimini de kapsayacak şekilde bütünsel bir yaklaşımla kriz iletişimi ve yönetimi planlanmalıdır. Afetlerde merkezi ve yerel yönetimlerin etkin bir şekilde nasıl koordine olacakları belirlenerek görev tanımları net bir şekilde belirlenmelidir. Afet kriz iletişiminde tek bir sözcü olmayabilir fakat sözcüler arasında söylem birliği sağlanarak, şeffaf ve etkili bir bilgilendirme mekanizması oluşturulmalıdır (Kadıbeşegil, 2022). Afetin akut döneminde öncelik eğitici ve düzeltici enformasyon stratejilerinde olmalı ve kamuoyuna verilecek mesajlarda hızlı, tutarlı, şeffaf ve dikkatli bir iletişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

### 9. Extended Abstract

The continuous increase in global warming also brings disaster risks. The human factor comes to the fore in the increase in warming. Especially in the last five years, the increase in temperatures has made the effects of climate change more evident. Heat waves have caused forest fires in many regions. In 2021, forest fires had a devastating effect on many parts of the world. In 2021, large-scale forest fires were seen in many countries, especially in the Mediterranean. The forest fires that Turkey faced in July and August 2021 are a disaster that needs to be examined in various aspects. In the study, forest fires were analyzed in terms of functions such as actors, message strategies, and coordination within the framework of disaster crisis communication. There are more technical studies on disaster management in Turkey. There are not enough studies in the Turkish literature on crisis communication of disasters. It is necessary to develop effective communication with the public in disaster situations. For this reason, the focus has been on the communication dimension of disasters. For this purpose, answers to the following questions have been sought: How was the crisis communication of the Mediterranean and Aegean forest fires managed? Which communication strategies had used in crisis communication of Mediterranean and Aegean forest fires? How actors used the social media channel Twitter in crisis communication. Which crisis communication information strategies had used in crisis communication of Mediterranean and Aegean forest fires?

Has inter-institutional coordination been achieved in crisis management? Disasters are a more challenging crisis management process than corporate crisis communication management due to the scope, diversity of actors, and management difficulties. In large-scale crises, such as disasters, that concern society, the communication of senior managers are essential in terms of crisis management and the effectiveness of the messages. A high level of coordination and management is required according to the magnitude of the crisis. In this context, the concepts of coordination and disinformation were also evaluated in the crisis communication research. In the study of forest fires that took place in the Aegean and Mediterranean regions in 2021, 381 messages (including videos, press releases, and press releases) shared by the relevant ministers and institutions that came to the fore in the disaster between 28 July 2021 and 12 August 2021 on Twitter, within the framework of situational crisis communication theory—analyzed by using content analysis. In disaster crises, instruction and regulatory information strategies were used more than message strategies in crisis communication. When the crisis is a disaster, priority message strategies should be directed toward information strategies. One of the most important reasons for this is

that disasters are more complex and larger in scope, size, and quality than institutional crises. Crisis communication message categories were created by taking into account the categories used by Holladay (2009). The concept of disinformation was added considering public safety and digital media. Coordination seems to be the basic problem encountered in disaster crises. Especially, coordination problems between local authorities and central government can create weaknesses in disaster management. In this context, messages for coordination during forest fires were added to the code category.

The data were coded and analyzed in the study using the Maxqda 2020 package program. In crisis communication management; It has been determined that crisis management is ineffective in four main areas: coordination, crisis communication management, preparedness, and information management deficiencies. In terms of message strategies, it has been determined that corrective and instruction information strategies as well as support strategies and reconstruction, strategies are predominantly used. When disaster crisis communication is examined in general, it is seen that corrective information, instructional information, and support and reconstruction strategies are used more. In corrective information strategies, messages about eliminating the negative effects of fire and healing wounds come to the fore. When the statements of the actors are evaluated, there has been an intensification in the retweet category in all actors. It is seen that social media users tend to share official reliable information. This situation highlights how important it is for the officials of official institutions to manage information effectively and strategically as a source of information. It has been determined that one of the most important problems in the management of crisis communication is the inability to achieve unity of discourse and especially the inability to manage social media effectively. It has been suggested that for the effective management of disaster crisis communication, a fast, consistent, transparent, and holistic strategic communication approach should be adopted, including risk communication, in a way that will not create an information gap in the target public.

**Keywords:** Disaster Management, Crisis Communication, Social Media Management

#### Kaynakça

- AA. (2021a). *Orman yangınlarıyla mücadele çalışmaya başladı*. <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/orman-yanginlariyla-mucadele-calistayi-basladi/2390886>
- AA. (2021b). *Sosyal medya ve dezenformasyon uzmanı Jones'a göre "Help Turkey" etiketi sahte hesaplarca manipüle edildi*. <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/sosyal-medya-ve-dezenformasyon-uzmani-jonesa-gore-help-turkey-etiketi-sahte-hesaplarca-manipule-edildi/2323101>
- AA. (2022). *Türkiye'nin iklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarını hızla sürüyor*. <https://www.aa.com.tr/tr/cevre/turkiyenin-iklim-degisikligiyle-mucadele-calismalari-hizla-suruyor-/2588417>
- Adkins, G. L. (2010). İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 93-114). Blackwell Publishing.
- AFAD. (2018). *Türkiye'de Afet Yönetimi ve Doğa Kaynaklı Afet İstatistikleri*. AFAD.
- AFAD. (2020). *Afet Yönetimi Kapsamında 2019 Yılına Bakış ve Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri*. FAD.
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD. (T.Y). *AFAD ve Tarihi*. <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>
- An, S.-K., & Cheng, I.-H. (2010). Crisis Communication Research in Public Relations Journals: Tracking Research Trends Over Thirty Years. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 65-90). Blackwell Publishing.
- Atabek, G. Ş., & Atabek, Ü. (2007). *Medya Metinlerini Çözümlemek İçerik, Göstergibilim ve Söylem Çözümleme Yöntemleri*. Siyasal Kitabevi.
- Avery, E. J., & Lariscy, R. W. (2010). FEMA and the rhetoric of redemption: New directions in crisis communication models for government agencies. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 319-334). Blackwell Publishing.
- Balcı, Ş. (2006). Negatif Siyasal Reklamlarda İkna Edici Mesaj Stratejisi Olarak Korku Çekiciliğinin Kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 73-106.

- Boin, A., & 't Hart, P. (2007). The Crisis Approach. İçinde Havidán Rodríguez, Enrico L. Quarantelli, & Russell R. Dynes, *Handbook of Disaster Research* (ss. 42-54). Springer.
- Brataas, K. (2018). *Crisis Communication Case Studies and Lessons Learned from International Disasters*. Routledge.
- Bursa Teknik Üniversitesi Orman Fakültesi. (2021). *Bursa Teknik Üniversitesi Orman Fakültesi'nin Orman Yangınları İle İlgili Gündeme İlişkin Değerlendirmesi*. <https://of.btu.edu.tr/tr/duyuru/detay/35527/bursa-teknik-%C3%BCniversitesi-orman-fak%C3%BCltesinin-orman-yang%C4%B1nlar%C4%B1-i%CC%87le-i%CC%87ligi-g%C3%BCndeme-i%CC%87li%C5%9Fkin-de%C4%9Ferlendirme>
- Coombs, W. T. (2006). The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. *Journal of promotion management*, 12(3-4), 241-260.
- Coombs, W. T. (2010a). Crisis Communication and Its Allied Fields. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 54-64). Blackwell Publishing.
- Coombs, W. T. (2010b). Parameters for Crisis Communication. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 17-53). Blackwell Publishing.
- Çakır, V. (2014). Kriz İletişimi Teorileri. İçinde M. Akdağ & Ü. Arkan, *Kriz Yönetimi İletişimsel Temelde Çözüm Odaklı Stratejik Yaklaşımlar* (ss. 67-118). Literatürk Academia.
- Çelik, S., & Çorbacıoğlu, S. (2010). Role of information in collective action in dynamic disaster environments. *Disasters*, 34(1), 137-154.
- Çevre ve Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (2022). *2021 yılı "Çevresel Göstergeler"*. <https://cevreselegostergeler.csb.gov.tr/2021-yili-cevresel-gostergeler-haber-272279>
- Çınarlı, İ. (2011, Kasım 13). ALTERNATİF İLETİŞİM: AFET, KRİZ ve RİSK: KOORDİNELİ YÖNETİM İÇİN İLETİŞİM. *ALTERNATİF İLETİŞİM*. <http://alternatifiletisim.blogspot.com/2011/11/afet-kriz-ve-risk-koordineli-yonetim.html>
- Çınarlı, İ. (2014). Bir kriz iletişimi yönetimi vaka analizi: Kaybolan Malezya havayolları MH370 sefer sayılı uçağı. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2014(38), 95-114.
- Çınarlı, İ. (2016). *Kriz İletişimi*. Beta.
- Dökmeci, S., Manap, G. R., & Onur, M. (2021). *Çevresel Göstergeler*. [https://webdosya.csb.gov.tr/db/cevreselegostergeler/haberler/cevreselegostergeler\\_2021tr\\_son-basim-20220707145450.pdf](https://webdosya.csb.gov.tr/db/cevreselegostergeler/haberler/cevreselegostergeler_2021tr_son-basim-20220707145450.pdf)
- Erdoğan, E., Uyan Semerci, P., Eyolcu Kafalı, B., & Çaytaş, Ş. (2022). *İnfodemi ve bilgi düzensizlikleri: Kavramlar, nedenler ve çözümler*.
- Erkal, T., & Değerliyurt, M. (2009). Türkiye'de Afet yönetimi. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14(22), 147-164.
- Ertuğrul, M. (2005). Orman Yangınlarının Dünyadaki Ve Türkiye'deki Durumu. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 7(7), 43-50.
- Genç, F. N. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Giddens, A. (2000). *Elimizden kaçıp Giden Dünya Küreselleşme hayatımızı Nasıl Yeniden şekillendiriyor* (O. Akınhay, Çev.). Alfa.
- Gökçen, A. (2020). Afet Kavramı ve Başlıca Afet Türleri. İçinde İ. Can, *Afet Sosyolojisi* (ss. 41-57). Çizgi Kitabevi.
- Gül, S. S., & Nizam, Ö. K. (2021). Sosyal Bilimlerde İçerik ve Söylem Analizi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 42; Özel sayı 1, 181-198.
- Holladay, S. J. (2009). Crisis Communication Strategies in the Media Coverage of Chemical Accidents. *Journal of Public Relations Research*, 21(2), 208-217.
- Horsley, J. S. (2016). Media Framing of Disasters Implications for Disaster Response Communicators. İçinde A. Schwarz, M. W. Seeger, & C. Auer, *The Handbook of International Crisis Communication Research* (ss. 155-164). Wiley Blackwell.
- Hyvärinen, J., & Vos, M. (2016). Communication Concerning Disasters and Pandemics Coproducing Community Resilience and Crisis Response. İçinde A. Schwarz, M. W. Seeger, & C. Auer, *The Handbook of International Crisis Communication Research* (ss. 96-107). Wiley Blackwell.
- Kadıbeşegil, S. (2022). *Salim Kadıbeşegil (@skadibesegil) • Instagram fotoğrafları ve videoları*. <https://www.instagram.com/skadibesegil/>

- Kadıoğlu, M. (2008a). Moder Bütünleşik Afet Yönetiminin Temel İlkeleri. İçinde M. Kadıoğlu & E. Özdamar, *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri* (ss. 1-34). Japonya Uluslararası İşbirliği Ajansı (JICA) Türkiye Ofisi.
- Kadıoğlu, M. (2008b). Toplumda afet Bilincini Artırma Yöntemleri. İçinde M. Kadıoğlu & E. Özdamar, *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri*. JICA Türkiye Ofisi.
- Kara, T. (2020). Sosyal Medyada Kriz İletişimi: Futbol Taraftarlığı Perspektifi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 71-82.
- Karacabey, B. (2021). İklim Değişikliği Sürecinde Orman Yangınları Çalıştayı: Sonuç Bildirgesi ve Kararlar. İçinde T. Kavzoğlu, *Orman Yangınları: Sebepleri, Etkileri, İzlenmesi, Alınması Gereken Önlemler ve Rehabilitasyon Faaliyetleri* (ss. 401-420). Türkiye Bilimler Akademisi.
- Kim, S., Lariscy, R. W., & Avery, E. J. (2011). Reputation Repair at the Expense of Providing Instructing and Adjusting Information Following Crises. *International Journal of Strategic Communication*, 5, 183-199.
- Liua, W., Xuc, C.-H. L., & Xu, (Wayne) Weiai. (2018). Tweeting about emergency: A semantic network analysis of government organizations' social media messaging during Hurricane Harvey. *Public Relations Review*, 807-819.
- Marketing Türkiye. (2021, Ağustos 10). *İklim Değişikliği Raporu, İnsanlık İçin "Kırmızı Alarm" Veriyor! | Marketing Türkiye*. <https://www.marketingturkiye.com.tr/haberler/iklim-degisikligi-raporu/>
- Mavi, E. E. (2020). Afet Kriz Yönetiminde Sosyal Medya: 30 Ekim 2020 İzmir Depremi. *Karadeniz İletişim Araştırmaları Dergisi*, 31-53.
- Mitroff, I. I. (1988). Crisis management: Cutting through the confusion. *MIT Sloan Management Review*, 29(2), 15.
- Müdürlüğü, T. ve O. B. O. G. (2022). *Orman Genel Müdürlüğü Faaliyet Raporu*. Tarım ve Orman Bakanlığı Orman Genel Müdürlüğü.
- OGM. (t.y.). *Orman Yangınları Sonrası Yapılan Çalışmalar*. Geliş tarihi 26 Aralık 2022, gönderen <https://www.ogm.gov.tr/tr/orman-yanginlari-sonrasi-yapilan-calismalar>
- Orman Genel Müdürlüğü. (t.y.). *2021—Herkes için 3 Fidan*. Geliş tarihi 07 Ocak 2023, gönderen <https://www.gelecegenefes.com/kampanyalar/herkes-icin-3-fidan>
- Orman Genel Müdürlüğü. (2022). *Orman Genel Müdürlüğü 2021 Faaliyet Raporu* (ss. 1-93). T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı. <https://www.ogm.gov.tr/tr/e-kutuphane-sitesi/FaaliyetRaporu/Orman%20Genel%20M%C3%BCd%C3%BCr%C3%BCr%C4%9F%C3%BC%202021%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf>
- Paraanaliz. (2021). *Optimar Anketi: "Halk, orman yangınlarında en başarılı mücadeleyi halkın verdiğini düşünüyor"*. Paraanaliz. <https://www.paraanaliz.com/2021/raporlar/optimar-anketi-halk-orman-yanginlarinda-en-basarili-mucadeleyi-halkin-verdigini-dusunuyor-g-11842/>
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of health communication*, 10(1), 43-55.
- Sabah. (2021a). *AK Parti anketinden çıkan çarpıcı sonuçlar—Son Dakika Haberler*. <https://www.sabah.com.tr/gundem/2021/10/24/ak-parti-anketinden-cikan-carpici-sonuclar>
- Sabah. (2021b). *Ege ve Akdeniz için sıcak gelişme: Tehlike haritası duyuruldu—Yaşam Haberleri*. <https://www.sabah.com.tr/yasam/son-dakika-ege-ve-akdeniz-icin-sicak-gelisime-tehlike-haritasi-duyuruldu-5528383>
- 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.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.
- Shaluf, I. M., Ahmadun, F., & Said. (2003). A Review of Disaster and Crisis. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 12, 24-32.
- Sogut, Y. (2022). Ağ Toplumunda Sosyal Medya ve Parasosyal İlişki: Twitter Yorumlarında Survivor Örneği Social Media and Parasocial Relationship in Network Society: The Example of Survivor in Twitter Comments. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 668-681.

- Soydan, E., & Alpaslan, N. (2014). Medyanın Doğal Afetlerdeki İşlevi. *İstanbul Journal of Social Sciences*, 53-64.
- Sturges, D. L. (1994). Communicating through crisis: A strategy for organizational survival. *Management communication quarterly*, 7(3), 297-316.
- Şahin, Ş. (2019). Türkiye’de afet yönetimi ve 2023 hedefleri. *Türk Deprem Araştırma Dergisi*, 1(2), 180-196.
- Ulaş, T. (2021). Kanaat Önderleri Olarak Köşe Yazarlarının Twitter Kullanımları. *Selçuk İletişim*, 1433-1463.
- UNDP Türkiye. (2021, Ağustos 13). *İklim değişikliği yaygınlaşıyor, hızlanıyor ve şiddetleniyor – IPCC | United Nations Development Programme*. UNDP. <https://www.undp.org/tr/turkiye/news/iklim-degisikligi-yayginlasiyor-hizlaniyor-ve-siddetleniyor-ipcc>
- Wang, Z., Ye, X., & Tsou, M.-H. (2016). Spatial, temporal, and content analysis of Twitter for wildfire hazards. *Natural Hazards*, 83(1), 523-540.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin.
- Yıldırım, B. (2015). İçerik Çözümlemesi Yönteminin Tarihsel Gelişimi. İçinde B. Yıldırım, *İletişim Araştırmalarında Yöntemler* (ss. 105-154). Literatürk Yayınları.

#### **Araştırmacıların Katkı Oran Beyanı / Contribution of Authors**

Yazarların çalışmadaki katkı oranları (Faruk Yazar)%100 şeklindedir.  
The authors' contribution rates in the study are (Faruk Yazar)%100 form.

#### **Çıkar Çatışması Beyanı / Conflict of Interest**

Çalışmada herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.  
There is no conflict of interest with any institution or person in the study.

#### **İntihal Politikası Beyanı / Plagiarism Policy**

Bu makale İntihal programlarında taranmış ve İntihal tespit edilmemiştir.  
This article was scanned in Plagiarism programs and Plagiarism was not detected.

#### **Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı / Scientific Research and Publication Ethics Statement**

Bu çalışmada Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi kapsamında belirtilen kurallara uyulmuştur.  
In this study, the rules specified within the scope of the Higher Education Institutions Scientific Research and Publication Ethics Directive were followed.