

KRİZ DÖNEMİNDE İLETİŞİM YAPILMASI GEREKENLER VE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

YENAL GÖKSUN

SETA | PERSPEKTİF

ŞUBAT 2023 · SAYI 355

- Kriz döneminde medya nasıl bir rol oynar?
- Kriz döneminde doğru ve sağlıklı iletişim için yapılması gerekenler neler?
- Kriz döneminde kutuplaştırıcı söylem, mezenformasyon ve dezenformasyon ile mücadelelerde neler yapılmalıdır?

Kahramanmaraş'ın Pazarcık ve Elbistan ilçelerinde yaşanan 7,7 ve 7,6 büyüklüklerindeki depremler on ilde 13 milyon 421 bin 699 kişinin yaşadığı bir bölgeyi etkilemiştir. Depremler Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Osmaniye, Malatya, Adana, Diyarbakır, Şanlıurfa, Adıyaman ve Kili'ste birçok binanın yıkılmasına ve on binlerce vatandaşın hayatını kaybetmesine neden olmuştur. On ilde büyük yıkımlara sebep olan depremler Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan tarafından "asrın felaketi" olarak nitelendirilmiştir.¹ Dünya Sağlık Örgütü'nün Avrupa Bölge Direktörü Hans Kluge ise bu depremleri Avrupa Bölgesi'nde yüz yıldır görülen en kötü doğal afet olarak tanımlamıştır.²

Doğal afet, terör, savaş gibi olaylar insan hayatının doğal akışını bozan ve olumsuz yönde etkileyen krizler olarak tanımlanmaktadır. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) "afet" (*disaster*) kavramını şu şekilde tanımlamaktadır:

Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay. Afet bir olayın kendisi değil, doğurduğu sonuçtur.³

Diğer bir tanıma göre afet, bir topluluğun işleyişini ciddi şekilde kesintiye uğratan, insani, maddi, ekonomik ve çevresel kayıplara neden olan tehlikeli olaylar olarak da tanımlanabilir.⁴

Afet dönemlerinde iletişim diğer zamanlara nazaran daha önemli hale gelmektedir. Afetlerin her zaman aniden ve genellikle farklı şiddet seviyelerinde meydana gelmesi, etkili bilgi alışverişi ve koordinasyon için büyük zorluklar ortaya çıkarmaktadır. Bir afet durumunun ilk safhasındaki iletişim, afetten etkilenen insanları, aileleri ve toplulukları ilk müdahale ekipleri ve

1 Mehmet Tosun, "Cumhurbaşkanı Erdoğan: Asrın Felaketi Diyebileceğimiz Bu Depremler, 10 Büyük İlimizde Çok Büyük Yıkımlara Sebep Oldu", Anadolu Ajansı, 9 Şubat 2023.

2 "WHO Calls Turkey-Syria Earthquakes Europe's 'Worst Natural Disaster in a Century", *Le Monde*, 16 Şubat 2023.

3 Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü, AFAD, <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu>, (Erişim tarihi: 16 Şubat 2023).

4 "Report of the Open-Ended Intergovernmental Expert Working Group on Indicators and Terminology Relating to Disaster Risk Reduction", UNDRR, (2016), <https://www.undrr.org/publication/report-open-ended-intergovernmental-expert-working-group-indicators-and-terminology>, (Erişim tarihi: 16 Şubat 2023).

YENAL GÖKSUN

Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi Radyo, Televizyon ve Sinema Bölümü'nde öğretim üyesidir. Doktorasını Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Radyo TV Bilim Dalı'nda tamamladı (2016). Marmara Üniversitesi Ortadoğu ve İslam Ülkeleri Araştırmaları Enstitüsü Ortadoğu Siyasi Tarihi ve Uluslararası İlişkileri Anabilim Dalı'nda yüksek lisansını tamamladı (2011). Lisans derecesini İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümü'nden aldı (2006). 2006-2008 arasında farklı medya kuruluşlarında muhabir, editör ve yayın koordinatörü olarak çalıştı. 2013 ve 2014 yıllarında Lübnan Amerikan Üniversitesi'nde misafir araştırmacı olarak görev aldı. Akademik ilgi ve çalışma alanları arasında Ortadoğu medyası, siyasal iletişim, kamu diplomasisi, devlet dışı aktörlerin iletişim stratejileri gibi konular bulunmaktadır.

destek sistemleri ile birbirine bağladığı için önemlidir. Afet sonrasında ise arama kurtarma çalışmaları ve yardım faaliyetlerinin yanı sıra toparlanma sürecinde de iletişim önemli rol oynamaktadır. Günümüzde kitle iletişim araçları ve sosyal medya platformları kriz iletişiminde ve afet sonrasında bilgi alışverişinin sağlanmasında birincil aktör konumundadır.

MEDYANIN ROLÜ

Medya tarafından afetle ilgili üretilen bilgi, kitlelerin yaşananları nasıl anlamlandıracağı üzerinde belirleyici olmaktadır. Bireyler gerçek hayat deneyimi dışında kalan gelişmeler hakkındaki bilgileri büyük oranda medya aracılığıyla temin etmektedir. Bu nedenle medyaya çoğu zaman “kitleleri doğru ve objektif şekilde bilgilendirme” görevi atfedilmektedir.

Türk televizyon kanalları yaşanan afet karşısında hızlı bir reaksiyon geliştirerek kısa sürede bölgeden bilgi aktarmaya başlamıştır. Televizyon kanalları deprem haberiyle birlikte yayın akışlarında düzenlemeye giderek magazin programları ve dizileri yayından kaldırırken haber bültenlerinin sürelerini uzatmıştır. Bazı kanallar haber kanalları ile ortak yayına geçerek gün boyunca deprem hakkındaki gelişmeleri izleyicilerine aktarmıştır.

Kitle iletişim araçları birbirinden uzak mesafede yaşayan vatandaşların kriz ve felaketlere ilişkin ortak bir bilinç ve duygu geliştirmesinde her zaman önemli rol oynamıştır. Felaketin kapsamı ve büyüklüğü konusunda medya tarafından üretilen bilgi sayesinde vatandaşlar birlik ve dayanışma duygusunu geliştirebilmektedir. Bu nedenle medya yoluyla üretilen ve aktarılan söylemler önem kazanmaktadır.

Televizyonlar ve gazeteler başta olmak üzere kitle medyası, afet hakkında ürettiği aynı bilgiyi toplumun farklı kesimlerini kapsayan geniş bir izleyici kitlesine aktardığında bu, izleyiciler açısından ortak bir toplumsal deneyim oluşturulmasına katkı sunmaktadır. Daha basit bir ifadeyle medya, ulusal birlik ve dayanışma duygusunun inşa edilmesinde önemli bir paya sahiptir. Gazetecilerin gün boyunca aktardığı bilgiler tüm Türkiye’de ekran başındaki izleyicilerin sanki oradaymışçasına bir duygu ve anlam üretmelerini sağlamaktadır.

Bu sayede yakınlarını kaybedenlerin acısını bütün ülke paylaşabilmekte, enkazdan çıkan mucize kurtuluşların sevincini de birlikte yaşayabilmektedir.

GAZETECİLERİN ROLÜ

Gazeteciler afet süreçlerinde sahada zorlu koşullarda çalışmakta, topladıkları bilgileri bir medya içeriği haline getirip yayımlayarak kamuoyunun doğru şekilde bilgilendirilmesine katkı sunmaktadır. Doğal afet gibi kriz süreçlerinde sahadan toplanan bilgilerin birincil kaynağını afetzedeler oluşturmaktadır. Bu nedenle gazetecilerin haber üretim süreçlerinde afetzedelerle kurduğu etkileşimlere hassas yaklaşması beklenmektedir. Diğer yandan gazetecilerin bölgede yaşananlar hakkında kamuoyuna objektif bir tablo çizmesi beklenmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için ise haber toplama, teyit etme ve üretme süreçlerinde belli etik kurallara uyması beklenmektedir. Ayrıca gazeteciler sahada yaşananları takip ederek/gözlemleyerek arama kurtarma ve yardım faaliyetlerinin daha etkin şekilde yürütülmesine de katkı sunmaktadır.

Türk medyası ilk günden itibaren bütün imkanlarını deprem bölgesine aktararak kamuoyunun afet hakkında bilgilendirilmesinde önemli bir görev yürütmüştür. Gün boyu süren canlı yayınlar, bölgeden hazırlanan dosya haberler kamuoyunun gündem oluşturmaya yardımcı olmuştur. Haber yayınlarında güzel örneklerin yanı sıra bazı olumsuzluklara da rastlanmıştır. Örneğin enkaz altında ulaşılan bir vatandaşın kurtarılması sırasında canlı yayın yapan bir televizyon muhabirinin, arama kurtarma ekiplerinin dikkatini dağıtıcı sorular sorması ve faaliyeti yavaşlatması eleştirilere neden olmuştur. Bu ve benzeri sorunların yaşanmaması için kriz iletişimi ve afet haberciliğinde dikkat edilmesi gereken hususlar birkaç başlıkta özetlenebilir:

- Afet hakkında kamuoyunun medya tarafından doğru bilgilendirilmesi için kriz yöneticilerinin haber üreticilerini düzenli biçimde bilgilendirmesi önemlidir.
- Gazetecilerin afetin boyutu ve kapsamı hakkında doğru bilgiyi aktarabilmeleri için resmi kaynakların açıklamalarını esas almaları önemlidir. Ga-

zetecilerin ayrıca sahadaki diğer yetkililer, kurtarma ekipleri, gönüllüler, afetzedeler ve bölgede yaşayanlardan bilgi toplayarak objektif şekilde bilgi aktarmaları beklenmektedir.

- Medyanın sahadan ürettiği bilgiler, kriz yöneticilerinin durumu yeniden değerlendirerek karar almalarına katkı sunabilmektedir. Bu nedenle bu bilgilerin göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir.
- Gazetecilerin sahadan bilgi toplarken görüştükları kişilerin stres altında çalışma ya da travma yaşamış olma ihtimallerini göz önünde bulundurmaları beklenmektedir. Bu nedenle yöneltilen sorular özenle seçilmelidir.
- Gazetecilerin haber üretim süreçlerinde afetzedelerin kendilerini açıkça ifade edemediklerini düşündürecek söylem ve tavırlardan kaçınmaları gerekmektedir.
- Röportaj yapılan kişileri belirli bir cevabı dile getirmeleri yönünde zorlayacak sorulardan kaçınılması gerekmektedir.
- Depremzedelerin ve özellikle kadın ve çocukların enkaz altındaki görüntülerinin kullanılması beklenmektedir.

KUTUPLAŞTIRICI SÖYLEM İLE MÜCADELE

Depremın ilk gününden itibaren siyasetçilerden afete ilişkin birlik ve dayanışma ruhunu destekleyecek söylemlerin kullanılması yönünde çağrılar gelmiştir. Çoğu siyasi lider bu konuda dikkatli bir dil kullanırken olumsuz örnekler de yaşanmıştır. Toplumu bir arada tutan ortak duygu ve anlamların ortadan kaldırılması, toplumsal dayanışmayı zedeleme tehlikesini de barındırmaktadır. Enkazdan çıkan mucize kurtuluşa herkesin tek yürek halinde sevinmesi gerekirken bu kurtarma faaliyetini kimin yürüttüğünün tartışıldığı bir ortam oluşturmak isteyenlerin amacının toplumsal dayanışma ruhunu bozmak olduğu söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında ayrıştırıcı söylemler kriz dönemlerinde arama kurtarma ve yardım faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Ayrıca afetten doğrudan etkilenen kişiler ile diğer bölgelerde yaşayan bireyler arasındaki birlikteliği zedeleme tehlikesi de taşımaktadır. Bu nedenle hem siyasetçilerin hem de medyanın kutuplaştırıcı söylemden özenle kaçınması beklenmektedir.

MEZENFORMASYON İLE MÜCADELE

Yanlış bilginin herhangi bir kasıt olmadan paylaşılması olarak tanımlanan “mezenformasyon” ve kulaktan dolma bilgiler, söylentiler afet sonrasında sahada sıkça karşılaşılan vakalardır. Örneğin belirli gün ve saatte deprem olacağıyla ilgili ya da barajın patladığına ilişkin doğru olmayan bir söylenti afetten etkilenen bölgelerde vatandaşları paniğe sevk edebilmekte ve daha fazla zarara yol açabilmektedir. Sahada üretilen söylentilere karşı kriz yöneticilerinin bazı önlemler alması tavsiye edilmektedir. Bu önlemler özetle şu şekilde sıralanabilir:

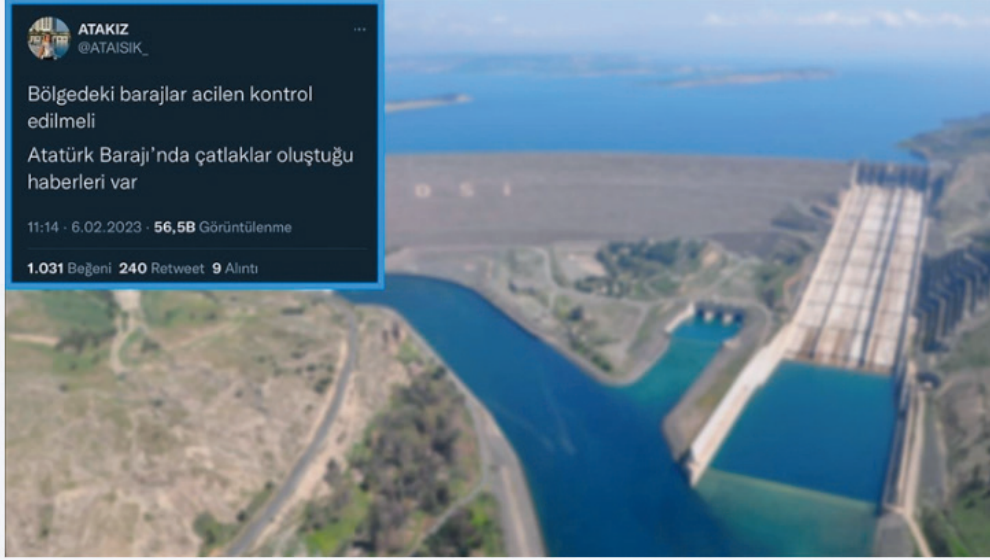
- Kriz yöneticileri, yerelde etkili kişileri gerektiğinde mobilize etmek üzere hazırlamalı, söylentilere karşı bilgilendirme yapmak amacıyla yerel toplantılar da dahil tüm iletişim kanallarını kullanmalıdır.
- Kitle iletişim araçları ve sosyal medya sürekli biçimde takip edilerek söylentiler ortaya çıktığı anda hızlı müdahale edilmeli, söylentinin yayılımı engellenerek doğru bilginin yayılması sağlanmalıdır.
- Haber kaynakları sürekli biçimde doğru ve güvenilir bilgiyle beslenerek söylentinin ortaya çıkışını engelleyecek tedbirler alınmalıdır.

KRİZ İLETİŞİMİNDE SOSYAL MEDYA

Deprem haberi, haber kanallarına yansımadan önce ilk kez kullanıcılar tarafından sosyal medyada duyurulmuştur. Enkaz altında kalan bazı vatandaşlar sosyal medya paylaşımları yoluyla yardım çağrısında bulunmuştur. Günümüzde tüm dünyada sosyal medya artık bir alternatif mecra değil doğal afetler ve kriz iletişiminde göz ardı edilemeyen bir ana mecra haline gelmiştir.

Sosyal medya öncelikle kriz iletişimi senaryolarını dönüştürmüştür. Bugüne kadar yukarıdan aşağıya doğru

GÖRSEL 1. ANADOLU AJANSI TEYİT HATTI'NIN AFET SÜRECİNDE DEZENFORMASYONLA MÜCADELESİ

"Kahramanmaraş depreminde Atatürk Barajı'nın hasar aldığı" iddiası**BULGU SETİ**

- Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat Oktay yaptığı açıklamada, Malatya Sultansuyu Barajı hariç, deprem bölgesindeki barajlarda bir hasar olmadığını söyledi.
- Şanlıurfa Valiliği ve Birecik Kaymakamlığı söz konusu iddiaların doğru olmadığını açıkladı.
- Malatya Valiliği Sultansuyu Barajı'nın, tedbiren kademeli olarak boşaltılacağını ifade etti.

DOĞRU MU? YANLIŞ MI?

YANLIŞ

Kahramanmaraş depreminde "Atatürk Barajı'nın" hasar aldığı iddiası doğru değil.

Kaynak: Ayşenur Cevahiroğlu, "Kahramanmaraş Depreminde Atatürk Barajı'nın Hasar Aldığı İddiası", Anadolu Ajansı, 6 Şubat 2023.

bilgi aktarımı modeli varken artık kullanıcıdan kullanıcıya yatay bilgi akışı modeli hakim hale gelmiştir. Deprem sürecinde en önemli aktör ve bütün süreçleri yöneten/koordine eden kuruluş olan AFAD, kamuoyunun bilgilendirilmesi konusunda birincil kaynak konumundadır. Yaşanan afetin boyutu, mevcut durum hakkındaki

en güncel bilgiler, yapılanlar ve yapılacaklar konusunda vatandaşlar ilk elden ve güvenilir kaynaktan bilgilendirilmektedir. Ancak dönüşen iletişim ekosisteminde kriz sürecinde birçok aktör bilgi üretme ve etkileşim kurma imkanına sahiptir. Sivil toplum kuruluşları, gazeteciler, sanatçılar, sosyal medya fenomenleri, sıradan kullanıcılar

ve sahte hesaplar birbirinden bağımsız şekilde bilgi akışı oluşturmaktadır. Bu durum ise kriz iletişimini daha karmaşık hale getirmektedir.

Olumlu açıdan bakıldığında sivil aktörler sosyal medya üzerinden yerel, ulusal ve küresel düzeyde ağlar kurarak krizin birlik ve dayanışma içerisinde atlatılmasına katkı sunmaktadır. Sosyal medyadan duyurulan bir yardım çağrısı en yakın kullanıcı tarafından daha hızlı ve maliyetsiz bir şekilde karşılanabilmektedir. Böylece zaman ve emek gibi kaynakların daha verimli kullanılması sağlanmaktadır. Ayrıca sosyal medya verileri çeşitli yöntemlerle analiz edilerek krizin daha etkili yönetilmesine ilişkin yetkililere daha fazla bilgi de sunabilmektedir. Duyurular, kampanyalar eş zamanlı şekilde ve hızlı biçimde istenilen hedef kitleye ulaştırılabilmektedir.

AFET SONRASI GÖZLENEN DEZENFORMASYON FAALİYETLERİ VE DEZENFORMASYONA KARŞI MÜCADELE

Kriz dönemleri doğası gereği olağanüstü bilgi akışının hakim olduğu süreçlerdir ve bu nedenle dezenformasyon faaliyetlerinin de yükselişe geçtiği dönemlerdir. Yapılan araştırmalar dezenformasyon faaliyetlerinin yabancı ülkeler tarafından yürütülebileceği gibi sosyal medyanın hızlı ve kontrolsüz bilgi akışının neticesinde de ortaya çıkabileceğini göstermektedir.⁵ Türkiye’de yaşanan büyük deprem felaketinin ardından çoğunluğu sosyal medya kaynaklı olmak üzere medyada dezenformasyon örneklerine rastlanmıştır. Üretilen yalan haberler ve bunların içeriklerine bakıldığında organize biçimde çeşitli söylemler ürettikleri ve bazı hedeflere yöneldikleri görülmektedir.

İletişim Başkanlığı Dezenformasyonla Mücadele Merkezi periyodik olarak yayınladığı dezenformasyon bültenine afet sürecinde de devam ederek dezenformasyon faaliyetlerinin bir fotoğrafının çekilmesine imkân sunmuştur. İletişim Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 6-20 Şubat 2023 tarihleri arasında yayımlanan

yalan haberleri kapsayan bülten çalışmasında toplam 110 haber örneğine yer verilmiştir.⁶ Bu haberler genel olarak değerlendirildiğinde afet sonrasında dezenformasyon faaliyetlerinin belirli bazı hedefleri olduğu görülmektedir. Bu hedefler şu şekilde özetlenebilir:

- Afet sürecinde insanların korkularını ve endişelerini sömürerek bireyleri yanlış yönlendirmek
- Bireylerin afetin gerçek boyutu ve kapsamı hakkında doğru bilgiye erişmelerini engellemek
- Doğru bilgiye erişimi engelleyerek bireylerin özgür şekilde karar almalarını engellemek
- Devletin krize müdahalede yetersiz kaldığı algısını oluşturarak kamuoyunda devlete ve resmi kurumlara karşı güvensizlik hissiyatı oluşturmak
- Yanlış bilgileri dolaşıma sokarak arama-kurtarma ve yardım faaliyetlerini sekteye uğratmak
- Toplumda kaos ve korku oluşturarak toplumsal direnci kırmak, bireyleri yanlış yönlendirmek

Genel sınıflandırmanın ardından özel olarak örneklere bakıldığında bazı devlet kurumlarının hedef haline getirildiği ve toplumda güvensizlik hissiyatının oluşturulmasının hedeflendiği görülmektedir. “Deprem sonrası Malatya’da Kızılay bölge kan merkezi tamamıyla yıkıldı”, “Kızılay’ın afet bölgesinde hiç çadırı olmadığı, Kızılay başkanının afet/yardım tecrübesi olmadığı ve ilahiyat mezunu olduğu”, “Elektrik Mühendisleri Odası’nın destek verme talebinin AFAD tarafından reddedildiği”, “AFAD’a ‘kişinin yaşadığına’ dair ihbar gelmedikçe arama kurtarma çalışması yapılmıyor” şeklindeki iddialar, doğrudan vatandaşların bu kurumlara karşı güvensizlik hissiyatı geliştirmelerini hedeflemektedir. Bu kurumların afet sürecinde sahada arama kurtarma ve yardım faaliyetlerinden birincil derecede sorumlu resmi kuruluşlar olarak dezenfor-

⁵ Sten Torpan vd., “Handling False Information in Emergency Management: A Cross-National Comparative Study of European Practices”, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, Sayı: 57, (2021).

⁶ “Deprem Sürecinde Dezenformasyonlara Karşı Yayımladığımız Günlük ‘Deprem Dezenformasyon Bültenleri’”, T.C. İletişim Başkanlığı Dezenformasyonla Mücadele Merkezi, 2023, [https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/Deprem_Dezenformasyon_Buldenleri_\(6-20_Subat\).pdf](https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/Deprem_Dezenformasyon_Buldenleri_(6-20_Subat).pdf), (Erişim tarihi: 22 Şubat 2023).

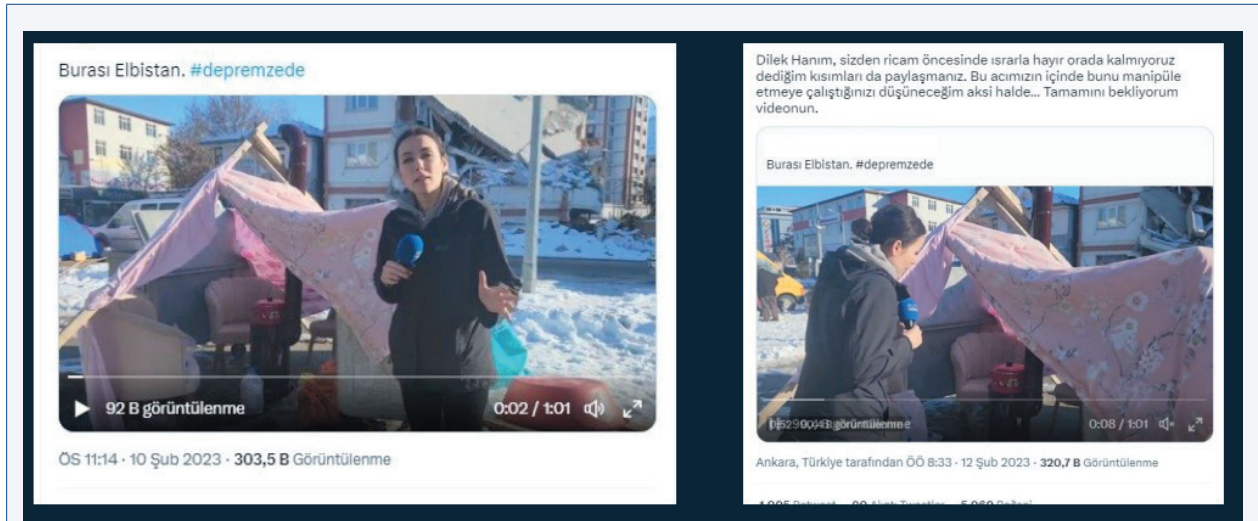
masyon faaliyetlerine konu olmaları, bu kurumların sahadaki faaliyetlerini de olumsuz etkileme ihtimaline sahiptir. Bu nedenle, dezenformasyon faaliyetleri sadece kamuoyunun yanlış bilgilendirilmesi olarak değerlendirilmek yerine, afet sürecinin yürütülmesini aksatacak derecede tehlikeli sonuçlar doğurabilmektedir.

Dezenformasyon faaliyetlerinde kullanılan diğer bir yöntem ise, bireylerin afet sonrası duygusal ve stresli oldukları bir dönemde, onların korkularından ve endişelerinden faydalanarak dirençlerini kırmaktır. “Malatya Özel Güvenim Bakım Merkezi’ndeki engelli bireyler sokakta kalıyor”, “Deprem bölgesinde millet cenazelerini toprağa veremiyor, savcılar mesai bitti diye işlem yapmıyor”, “Gaziantep’te kız öğrenci yurdu yıkıldı ve tek bir kişi kurtuldu”, “Şiddet uygulanan çocuğun depremzede olduğu” gibi yalan haber örneklerine bakıldığında özellikle engellilerin, çocukların –bilhassa kız çocuklarının– ve depremde hayatını kaybeden vatandaşların konu edildiği dikkat çekmektedir. Bu tür yalan içerikler, deprem haberlerinden etkilenmiş stresli bireylerde büyük bir duygu ve öfke patlamasına neden olabilmektedir. Bireyler bu tür yanlış bilgilerle karşılaştıklarında, bu haberleri teyit etmek ve araştırmak yerine, hızlı ve şiddetli bir

reaksiyon geliştirme eğilimi içerisine girebilirler. Bu dezenformasyon faaliyetlerinin kamuoyunda öfke ve tepki üreterek, bunu devlete karşı yönlendirme amacı taşıdığı ve toplumsal direnci zayıflatmayı hedeflediği görülmektedir.

Ayrıca, dezenformasyon faaliyetlerinin bazı siyasi aktörler tarafından siyasi hedeflerini gerçekleştirmek üzere kullanıldığı da görülmektedir. Özellikle, Zafer Partisi Genel Başkanı Ümit Özdağ’ın “İtfaiye erinin telefonunu çalan Suriyeli” ve “13-14 yaşındaki depremzedeler istismar edildi” gibi iddiaları, bu partinin sığınmacı karşıtı aşırılıkçı söylemlerinin bir parçası olarak işlev görmektedir. Bu iddiaların doğru olmadığı ortaya konulmasına rağmen, ilgili siyasi tarafından özür dilenmemesi, dezenformasyon faaliyetlerinin belirli hedefler doğrultusunda yürütülen bilinçli faaliyetler olduğunu teyit etmektedir. Bu yalan haberlerin amacı da toplumda yabancı karşıtlığını destekleyerek, içinde bulunduğumuz afet döneminde kamuoyunda öfke üretmek ve bu öfkeyi oy desteğine dönüştürmektir.

Afet sürecinde yüzlerce yalan haberin sosyal medya başta olmak üzere iletişim kanalları yoluyla binlerce kullanıcı tarafından paylaşıldığı düşünüldüğünde



Deprem bölgesinden yanlış bilgi aktaran televizyon kanalları da dezenformasyon faaliyetinin bir parçası haline gelebilmektedir. Bir uluslararası televizyon kanalının muhabirinin “Afetzedeler çöp konteynerlerinin arasında yaşıyor ve çadırları hala ulaşmadı” iddiası, yine bir afetzede tarafından sosyal medya üzerinden çürütülmüştür. Afetzede, iddianın doğru olmadığını ve konuşmasının kesilerek röportajın çarpıtıldığını beyan etmiştir.

milyonlarca kişiye ulaşmış olması tahmin edilmektedir. Dolayısıyla kriz yönetiminde arama kurtarma ve yardım faaliyetleri kadar dezenformasyonla mücadele faaliyetleri de toplumun sağlığını ve dayanıklılığını korumak için çok önemli bir yer tutmaktadır.

Sosyal medya; yanlış bilginin kolayca dolaşıma girmesi, dezenformasyon faaliyetlerine sahne olması, toplumda kutuplaşmayı artırması ve nefret söylemini yaygınlaştırması gibi zararları gözlemlenmektedir. Bu tür tehditlere karşı öncelikle kriz yöneticilerinin önlemler geliştirmesi beklenmektedir. Örneğin İletişim Başkanlığının düzenli yayımladığı dezenformasyon bültenleri ve Anadolu Ajansı'nın yayınlamakta olduğu Teyit Hattı, sosyal medyada ve televizyonlarda dolaşıma giren yanlış bilgilerin düzeltilmesi konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Diğer yandan tüm sosyal medya kullanıcılarının bu tür dezenformasyon faaliyetlerine karşı dirençli olmalarını sağlayacak faaliyetlerin de yürütülmesi etkili olacaktır. Afet döneminde birlik ve beraberliği vurgulayan içerikleri zenginleştirmek üzere *hashtag* kampanyalarının düzenlenmesi buna örnek olarak gösterilebilir.

Son olarak bütün bu süreçte afetzedelerin içerisinde bulunduğu zor durum hakkında tüm izleyicilerin/kullanıcıların farkındalık sahibi olması beklenmektedir. Sosyal medya konusunda daha dezavantajlı konumda olan yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi gruplara yönelik özel kampanyaların da planlanması önemlidir. Zira bu gruplar sosyal medyada kendi seslerini yeterince duyuramadıkları gibi, bu mecralardaki dezenformatif içeriklerin de parçası haline gelebilmektedir.

Tüm kullanıcıların, bu zor süreçte gerekli hassasiyeti göstermesi beklenmektedir.

Sosyal medyada dezenformasyona karşı mücadelede kriz yöneticilerinin ve kullanıcıların alabilecekleri önlemler şu şekilde özetlenebilir:

- Kriz yöneticileri sosyal medyayı etkili biçimde kullanılmalı ve bu alana ilişkin bir iletişim stratejisi geliştirmelidir.
- Sosyal medyada resmi ve yetkili kuruluşlar düzenli bilgi akışı sağlamalıdır.
- Dezenformasyona karşı sürekli gözetim yapılmalı ve yanlış bilginin yayılması erken evrede durdurulmalıdır.
- Kullanıcılar afet hakkında bilgi paylaşırken olabildiğince resmi kaynakların bağlantılarını paylaşmaya özen göstermelidir.
- Mesaj gruplarında paylaşılan kaynağı belli olmayan ses kayıtları gibi içeriklere özellikle temkinli yaklaşılmalıdır.
- Günümüzde bilginin teyit edilmesi öncelikle kullanıcının sorumluluğu altındadır. Bu nedenle kullanıcılar teyit mekanizmaları hakkında bilgi sahibi olmalı, bilginin doğruluğundan emin olmadıkça paylaşmamalıdır.
- Sosyal medyada yükselen nefret dili ve kutuplaştırıcı söyleme karşı kriz yöneticileri ve kullanıcılar çeşitli bilgi kampanyaları düzenleyerek mücadele etmelidir.

Bu yayındaki fikirler tamamen yazarına aittir ve SETA Vakfı'nın yayın politikasını yansıtmayabilir.



SIYASET, EKONOMİ VE TOPLUM ARAŞTIRMALARI VAKFI
FOUNDATION FOR POLITICAL, ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH
مركز الدراسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية

www.setav.org | info@setav.org | [@setavakfi](https://twitter.com/setavakfi)